

To: Willems, TJ (Talien) (COMM) [Willems]
Cc: Gelder, JH (Han) van (pSG) [Gelder]
From: Bogtstra, MS (Marijke) (BJZ/JZ)
Sent: Mon 6/10/2019 3:01:51 PM
Importance: Normal
Subject: FW: Fwd:
MAIL_RECEIVED: Mon 6/10/2019 3:01:52 PM
[Doc3.docx](#)
[ATT00001.htm](#)

Verzonden met BlackBerry Work
(www.blackberry.com)

Van: [redacted]
Datum: maandag 10 jun. 2019 2:48 PM
Aan: Bogtstra, MS (Marijke) (BJZ/JZ) <[redacted]>, [redacted] (FISCALITEIT) <[redacted]>, [redacted] (DB/FRI) <[redacted]>, [redacted] (UITVOERINGSBELEID) <[redacted]>, [redacted] (BJZ/JZ) <[redacted]>, [redacted] (COMM) <[redacted]>, N [redacted] (BOA/Advies) <[redacted]>, [redacted] Cleyndert <[redacted]>
Onderwerp: Fwd:

Besten,
[redacted] heeft uur geleden landsadvocaat peremptoir gesteld (17.00) omdat zij nog geen enkel verslag van de oudergesprekken heeft ontvangen en zij dit relevant acht voor het gesprek met Menno morgen. Mijn aanname is dat zij daarna Stas gaat mailen.

Dat zij een verslag moet krijgen lijkt mij logisch.

B/T heeft een mooi en 'best wel' gedetailleerd hoofdlijnenverslag gemaakt voor Menno, daar ben ik doorheen gegaan en heb aantal zaken van volgorde veranderd, geherformuleerd gedelete.
Er resteert nu m.i. iets dat haar (en de deelnemers vzw niet door haar vertegenwoordigd) kan worden toegezonden.

Graag aandacht voor "ingezette vervolgacties". Ik weet niet of dit tijdens de gesprekken is gecommuniceerd!?! Zo niet dan moet het eruit. Zeker bij invordering, die is kwetsbaar omdat daar de toezegging slechts op nieuwe gevallen ziet!

Graag zsm jullie reactie.

Ik neem aan dat daarna landsadvocaat haar het verslag doet toekomen.

Hgr

Verstuurd vanaf mijn iPad

Hoofdpijnenverslag ouderbijeekomsten CAF 11

Dd. 10 juni 2019

Aan:

- Deelnemers ouderbijeekomsten CAF 11
- Gemachtigde § (aanwezig bij gesprekken)

Aanleiding

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

Dit hoofdpijnenverslag bevat een weergave op hoofdpijnen van de drie ouderbijeekomsten met de directeur Toeslagen die op 15, 17 en 22 mei plaatsvonden. Voor deze drie bijeenkomsten hebben 55 ouders zich aangemeld. Inclusief begeleiding zijn in totaal 75 personen gekomen. Een aantal ouders heeft telefonisch en per e-mail gereageerd op de uitnodiging en heeft daarbij al ervaringen gedeeld en vragen gesteld.

De advocate van meerdere ouders – mw. § – was bij de eerste bijeenkomst aanwezig.

Op 11 juni vindt een afsluitend gesprek plaats tussen achttien ouders en de staatssecretaris. Hiervoor hebben zich 24 ouders aangemeld, een aantal is echter 11 juni verhinderd, zodat achttien ouders in gesprek zullen gaan met de staatssecretaris.

Samenvatting

- Het waren emotionele en indringende gesprekken.
- De Belastingdienst/Toeslagen heeft geprobeerd zoveel mogelijk te luisteren naar ouders en niet zozeer 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 is 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.

Terugkoppeling ouderbijeenkomsten 15, 17 en 22 mei

- de directeur van de Belastingdienst/Toeslagen heeft excuses aangeboden voor het niet voldoende stilstaan 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;
- zij heeft ook aangegeven dat tijdens deze gesprekken geen (aanvullende) toezeggingen kunnen worden gedaan en in de bijeenkomst door het gezamenlijke karakter, niet kan worden ingegaan op individuele zaken;
- Tenslotte heeft zij aangegeven dat het doel van de bijeenkomsten het delen van de ervaringen van de ouders is om daar in de toekomst van te leren.

Dit verslag is 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

De medewerkers van de Belastingdienst/Toeslagen hebben op een aantal onderdelen aangegeven welke vervolgstap 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 vervolgstap

De Belastingdienst/Toeslagen heeft ouders de gelegenheid gegeven om direct na afloop van de bijeenkomsten individuele gesprekken aan te vragen om nadere uitleg bij hun dossier te geven.

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 [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. Enkel een noemde dat zij voorheen bij een ander bureau waren aangesloten ([]), 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 [10.2.e] 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*
De Belastingdienst/Toeslagen is bezig beleid te formuleren rondom gevolgen van aantekeningen in de systemen. Op dit moment is geen eenduidig beleid wanneer dergelijke aantekeningen verwijderd worden.

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 "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

De Belastingdienst/Toeslagen zal in afwachting van het oordeel van de commissie Donner geen nieuwe innings- of (dwang)invorderingsmaatregelen nemen bij de betrokken ouders in CAF 11.

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 gedwarsboemd 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. Één van hen geeft aan "help ons om ons leven weer op te pakken".