To:) (UITVOERINGSBELEID)[ ];) (BOA/Advies)[ ];) (DB/FRI)[ ];) (BOA/Advies)[ ]; Cleyndert]; Blieck, J (Jos) de (MT)[J. de Blieck]; Wesseling, JK (Jasper) (AFP)[Wesseling];) (FISCALITEIT)[ ];) (UITVOERINGSBELEID)[ ];) (FISCALITEIT)[ ]; Bogtstra, MS (Marijke) (BJZ/JZ)[Bogtstra];) (FISCALITEIT)[ ];) (UITVOERINGSBELEID)[ ]; ( ) (UITVOERINGSBELEID)[ ]; , (FISCALITEIT)[ ];) (HDFEZ/BC)[ ];) (UITVOERINGSBELEID)[ ]; , SE ( ) (UITVOERINGSBELEID)[ ];) (FISCALITEIT)[ ]; ( ) (UITVOERINGSBELEID)[ ];) (UITVOERINGSBELEID)[ ]
Cc:) (COMM)[ ];) (BOA/Advies)[ ];) (BEDRIJF)[ ]; BDG ; (UITVOERINGSBELEID)[ ];];) (BOA/Advies)[ ];) (HDFEZ/BC)[ ];) (FISCALITEIT)[ ]; (BJZ/JZ)[ ];) (BJZ/JZ)[ ];]; Stein, P (Peter) (BOA)[Stein]; Gelder, JH (Han) van (pSG)[Gelder]; dg-secretariaat Belastingdienst[Secretariaat DG];) (DB/FRI)[ ]; (DB/FRI)[ ];) (BOA/Advies)[ ]; Obbink, NST (Niels) (HDFEZ)[Obbink];) (HDFEZ/BC)[ ];) (UITVOERINGSBELEID)[ ]; IJzerman, JT (Jan) (DB)[Ijzerman];) (HDFEZ/BC)[ ];) (AFP/SECR)[ ];) (BJZ/JZ)[ ]; Willems, TJ (Talien) (COMM)[Willems];) (BEDRIJF)[ ]; Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT)[Uijlenbroek];) (UITVOERINGSBELEID)[ ];) (UITVOERINGSBELEID)[ ];) (FISCALITEIT)[ ];) (UITVOERINGSBELEID)[ ]
From:) (UITVOERINGSBELEID)
Sent: Wed 7/3/2019 8:47:16 PM
Importance: Normal
Subject: Politieke tijdlijn en relevante (politieke) stukken CAF-dossier
MAIL_RECEIVED: Wed 7/3/2019 8:47:38 PM

CAF highlights eerdere stukken v1.0.docx
20190703 Kamerbrief reactie op verzoek commissie over brieven van gedupeerde ouder(s) kinderopvangtoeslag.docx
20190703 Bijlage bij reactie - [20190620] het verzoek van VCF om reactie op brieven van gedupeerden m.b.t. stopzetten kinderopvangtoeslag..pdf
20190703 Antwoord op vragen van het lid Omtzigt over de CAF 11-zaak.doc
20190703 Antwoord op vragen van het lid Leijten over het uitblijven van verzoeken en vragen van Kamerleden.doc
20190702 Kamerbrief vertrouwelijke inzage stukken Q-schijf 'FIOD-CAF'.docx
20190702 Eerste voortgangsrapportage op het Jaarplan 2019 Belastingdienst.docx
20190628 Antwoorden feitelijke vragen commissie Fin over Richting een oplossing voor ouders in de CAF 11-zaak(Kamerstuk490).docx
20190628 Aanbiedingsbrief feitelijke vragen richting een oplossing voor ouders in de CAF 11-zaak.docx
20190621 kamerbrief-toezegging-algemeen-overleg-belastingdienst.pdf
20190614 Brief belastingplichtigen die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de Belastingdienst.pdf
20190613 kamerbrief-over-verzoeken-van-de-kamerleden-omtzigt-en-leijten-over-de-caf-11-zaak.pdf
20190613 bijlage-2-inspectierapporten-van-de-ggd.pdf
20190613 bijlage-1-signalen-van-de-ggd-uit-2011.pdf
20190613 Bijlage+4.+Reactie+op+uw+brief+over+de+tegemoetkoming+aan+vraagouders+kinderopvang+in+de+CAF+11-zaak.pdf
20190613 Bijlage+3.+EDP+auditors+opdracht+bevindingenverslagen+en+beoordeling.pdf
20190611 Kamervragen Omtzigt 11 6.pdf
20190611 kamerbrief-oplossing-ouders-kinderopvangtoeslag.pdf
20190611 Feitelijke vragen 11 6.pdf
20190611 Beantwoording spoedvragen CAF11 gesprekken met ouders.pdf
20190611 Aanbiedingsbrief Kamervragen en feitelijke vragen 11 6.pdf
20190529 kamerbrief-instelling-adviescommissie-uitvoering-toeslagen.pdf
20190424 Wob-verzoek beslissing+op+bezwaar+tegen+Wob-besluit+12+juni+2018+CAF+11.pdf
20190329 Kamerbrief toezeggingen gedaan tijdens het debat over het evaluatierapport.pdf
20190322 Antwoorden vragen Omtzigt van 18 maart 2019.pdf
20190321 Kamerbrief-caf-zaken-bij-toeslagen.pdf
20190321 Antwoorden vragen Omtzigt van 25 februari 2019.pdf
20190122 Wob-verzoek besluit+op+Wob+CAF11+Hawaii 22 januari 2019.pdf
20181120 Kamerbrief-voortgang-maatregelen-caf-11-project.pdf
20181011 Brief aankondiging verbetermaatregelen.pdf
20181011 Antwoorden Omtzigt 11 okt 2018.pdf
20180911 Kamerbrief-Kinderopvangtoeslag casus 'geen powerplay, maar fair'.pdf
20180830 Reactie brief-kinderombudsman.pdf
20180830 Antwoorden kamervragen-Omtzigt over-stoppen-KOT 30 augustus 2018.pdf

20180731 Brief Kinderombudsman aan Dir. Toeslagen en Bijlageantwoord+op+brief+Kinderombudsman+van+31+juli+2018.pdf
20180515 Kamerbrief-rapport-NO-geen-powerplay-maar-fair-play'.pdf
20180515 Antwoorden-kamervragen Leijten-bericht-dat-de-belastingdienst-stukken-geheimhield-tijdens-een-rechtszaak.pdf
20180515 Antwoorden kamervragen Omtzigt.pdf
20180514 Brief-aan-de-NO.pdf
20180216 Reactie NO.pdf
20171107 Brief aan de Nationale ombudsman inzake rapport 'Geen powerplay maar fair play' 7 nov 2017.pdf
20170914 Antwoorden-kamervragen-opschorting-en-stopzetting-KOT Omtzigt.pdf
20170809 Rapport NO 2017-095 Geen powerplay maar fair play 0.pdf

Beste allen,

Hierbij het overzicht van alle relevante (politieke) stukken die wij sinds het rapport van de Nationale Ombudsman op 9 augustus 2017 gepubliceerd hebben. In het document staan ook de linkjes naar de online stukken.

Naast het overzicht zijn de meest relevante stukken (genummerd op datum) bijgevoegd. Wij zorgen ook voor een hard-copy overzicht van deze stukken voor tijdens het AO.

Mochten er nog belangrijke stukken ontbreken – of fouten dan wel onduidelijkheden zijn – hoor ik het natuurlijk graag!

Met vriendelijke groet,

Rijkstrainee

Ministerie van Financiën

Belastingdienst

Directie Uitvoerings- en handhavingsbeleid

Korte Voorhout 7 | 2511 CW | Den Haag
Postbus 20201 | 2500 EE | Den Haag

M +31 (0)6
www.minfin.nl

Geen powerplay maar fair play

Onevenredig harde aanpak van 232 gezinnen met kinderopvangtoeslag

Onderzoeksteam

[redacted]

Datum: 9 augustus 2017

Rapportnummer: 2017/095

1 Samenvatting 3

2 Voorwoord 5

3 Aanleiding en doel van het onderzoek 7

4 Deel A: het rechtmatigheidsonderzoek en de beëindiging van het voorschot kinderopvangtoeslag

4.1 Bevindingen 9
4.2 Reacties van betrokken partijen 12
4.3 Beoordeling 17
4.4 Conclusie 20
4.5 Aanbevelingen 20

5 Deel B: de behandeling van de ingediende bezwaarschriften

5.1 Bevindingen 22
5.2 Reacties van betrokken partijen 23
5.3 Beoordeling 25
5.4 Conclusie 25
5.5 Aanbeveling 26

6 Achtergrond 27

7 Bijlagen 28

1 SAMENVATTING

Wat is er gebeurd?
Medio juli 2014 besloot de Belastingdienst / Toeslagen (hierna: Toeslagen) om het recht en het lopende voorschot van de kinderopvangtoeslag 2014 van ongeveer 232 gezinnen te beëindigen per 1 september 2014. Dit betrof ouders die allen kinderopvang afnamen van hetzelfde gastouderbureau. Toeslagen had het vermoeden dat deze ouders geen recht hadden op deze toeslag. Toeslagen deelde de stopzetting per brief mee en vroeg vervolgens de ouders om bewijsstukken aan te leveren. Na beoordeling van deze gegevens in augustus 2014 werd de beëindiging van de lopende kinderopvangtoeslag aan vrijwel alle vraagouders formeel bevestigd. In oktober en november 2014 werd in bijna alle gevallen ook de kinderopvangtoeslag over de eerste acht maanden van 2014 teruggevorderd evenals (in veel gevallen) de toeslagen over de jaren 2012 en / of 2013.

Veel ouders kwamen door de beëindiging van de lopende toeslag in grote (financiële) problemen: zij konden de (vaak hoge) opvangkosten niet meer betalen en bouwden - bij voortzetting van de kinderopvang - een schuld op bij het gastouderbureau of moesten zelf hun kinderen weer gaan opvangen. Ouders die probeerden om vanaf 1 september 2014 opnieuw kinderopvangtoeslag aan te vragen via 'Mijn toeslagen' of via een bezoek aan de balie, slaagden hier niet in.

In de periode na de beëindiging dienden de betrokken vraagouders 390 bezwaarschriften in. Omdat Toeslagen in de beschikking niet had aangegeven welke bewijsstukken ontbraken of onvoldoende / onjuist waren, was het moeilijk voor betrokkenen om hun bezwaar goed te motiveren.
Bij de behandeling van de ingediende bezwaarschriften liep Toeslagen grote achterstand op. De indieners van de bezwaarschriften ontvingen geen bericht over de vertragingen. Al die tijd ontvingen de ouders geen kinderopvangtoeslag meer en wisten zij niet waar zij aan toe waren.

Het oordeel van de Nationale ombudsman
- Toeslagen heeft het burgerperspectief onvoldoende laten meewegen

De Nationale ombudsman hanteert het uitgangspunt dat de overheid in haar handelen het burgerperspectief centraal stelt. Dat heeft Toeslagen in deze kwestie niet gedaan. Gebleken is dat de aanpak van Toeslagen grote nadelige (financiële) gevolgen heeft gehad voor de ouders en dat deze niet in verhouding staan tot het met de actie beoogde doel, namelijk het voorkomen van onterecht uitgekeerde kinderopvangtoeslag. Toeslagen heeft het risico op grote nadelige financiële gevolgen voor een grote groep bonafide ouders onvoldoende onderkend. Er waren bovendien minder ingrijpende manieren voorhanden om hetzelfde doel te bereiken. Nu Toeslagen in deze kwestie buitenproportioneel hard heeft ingegrepen, heeft Toeslagen het burgerperspectief onvoldoende in zijn afwegingen en in zijn aanpak laten meewegen.

Geen 'fair play' tijdens en na de beëindigingsprocedure

Toeslagen heeft de kinderopvangtoeslag al op voorhand beëindigd vóórdat hij de bewijsstukken en gegevens van betrokkenen had opgevraagd en had beoordeeld. Als de vraagouders de opgevraagde stukken hadden verstrekt maar Toeslagen toch nog meer stukken nodig had, heeft Toeslagen in geen enkel geval betrokkenen een tweede kans gegeven nadere stukken of informatie te leveren. In de verschillende 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 het instellen van bezwaar. Daarnaast heeft hij de vraagouders belemmerd om een nieuwe aanvraag in te dienen per 1 september 2014.
Het directe gevolg hiervan was dat de vraagouders de kinderopvang vanaf 1 september 2014 niet meer konden betalen en daarmee - volgens het standpunt van Toeslagen - ook hun recht op kinderopvangtoeslag over de eerste acht maanden verspeelden. Twee maanden na de beëindiging vorderde Toeslagen dan ook de kinderopvangtoeslag terug over de eerste acht maanden van 2014. Hoewel de Raad van State dit laatste heeft veroordeeld en Toeslagen een aantal van deze dossiers om die reden gaat heroverwegen, staat vast dat Toeslagen een groot deel van de toeslaggerechtigde ouders door deze aanpak langdurig in een onmogelijke positie, in grote financiële problemen en in grote onzekerheid heeft gebracht. Toeslagen gaat zijn werkwijze in dit soort situaties evalueren en aanpassen.

Te weinig voortvarendheid bij de behandeling van de bezwaarschriften

Toeslagen is in de behandeling van een aanzienlijk deel (41%) van de ingediende bezwaarschriften ernstig tekortgeschoten. Bij deze groep heeft hij de wettelijke beslistermijn overschreden met gemiddeld achttien maanden. Ook nadat Toeslagen de achterstanden na anderhalf jaar (medio 2016) had onderkend heeft het nog tot medio 2017 geduurd voordat de achterstanden waren weggewerkt. Door de trage afhandeling van deze bezwaren en door het te laat nemen van adequate maatregelen heeft hij langdurige rechtsonzekerheid veroorzaakt bij de indieners. Inmiddels heeft Toeslagen maatregelen getroffen om te voorkomen dat in de toekomst opnieuw termijnoverschrijdingen optreden als er een grote hoeveelheid bezwaarschriften gelijktijdig binnenkomt.

En nu? Geschonden vertrouwen herstellen

Toeslagen heeft een groot aantal gezinnen door zijn onevenredig harde aanpak in financiële problemen gebracht en hun vertrouwen geschonden. Het is aan Toeslagen om het geschonden vertrouwen te herstellen. 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.

2 VOORWOORD

Het burgerperspectief moet voorop staan
De Nationale ombudsman hanteert het uitgangspunt dat de overheid in haar handelen het burgerperspectief centraal stelt. Dat betekent dat Toeslagen de gevolgen van zijn handelen voor de betrokken burgers een prominente plaats geeft bij het uitdenken en vormgeven van een toezichtactie.

In dit rapport komt aan de orde hoe Toeslagen gehandeld heeft bij de beëindiging van de lopende kinderopvangtoeslag bij 232 gezinnen. Toeslagen had twijfels bij de rechtmatigheid van de toegekende toeslagen. Als dat aan hand is en Toeslagen overweegt om het lopende voorschot te beëindigen is het - gezien de grote afhankelijkheid van burgers van toeslagen - van groot belang dat hij hierbij grote zorgvuldigheid in acht neemt. Toeslagen dient zich van te voren te realiseren dat beëindiging voor de betrokken toeslaggerechtigde ouders vergaande (financiële) consequenties heeft. De meeste vraagouders kunnen bij beëindiging de - vaak hoge - kosten van de kinderopvang onmogelijk betalen. Bij beëindiging kunnen zij vaak niet anders dan hun kind(eren) direct van de opvang halen en - in het slechtste geval - moeten zij hun werk, opleiding of reïntegratie-traject opgeven om zelf hun kind(eren) op te vangen.

Ouders die bezwaar maken en de opvang toch door laten lopen moeten de kosten hiervan doorbetalen als zij hun recht op kinderopvangtoeslag willen behouden. Want in principe kunnen zij alleen aanspraak maken op kinderopvangtoeslag als zij gedurende de gehele opvangperiode of het gehele toeslagjaar de kosten volledig hebben betaald. Weinigen zijn daartoe financieel in staat. Bovendien is het laten doorlopen van de kinderopvang financieel riskant: als zij hun bezwaar- of beroepsprocedure tegen de beëindiging verliezen, hebben zij een nog hogere schuld bij het gastouderbureau.

Uit mijn onderzoek is gebleken dat Toeslagen in deze toezichtactie te 'hardhandig' te werk is gegaan. De ingrijpende nadelige gevolgen voor de ouders die bonafide waren en wel degelijk recht hadden op de kinderopvangtoeslag staan in deze kwestie niet in verhouding tot het met de actie beoogde doel, namelijk het voorkomen van onterecht uitgekeerde kinderopvangtoeslag. Dat de harde aanpak van Toeslagen grote nadelige (financiële) gevolgen voor een grote groep ouders zou hebben, heeft Toeslagen onvoldoende onderkend en evenmin daarmee rekening gehouden. Toeslagen had met een minder ingrijpende aanpak en met minder overlast voor deze groep ouders hetzelfde doel kunnen bereiken. Nu Toeslagen in deze kwestie onevenredig hard heeft ingegrepen heeft Toeslagen het burgerperspectief onvoldoende in zijn afwegingen en in zijn aanpak meegenomen.

Een onevenredig harde aanpak heb ik overigens ook in een ander onderzoek[1] aangetroffen bij Toeslagen. In 2015 hebben 3.745 gezinnen drie tot zes maanden

1 Rapport 2016/119 Een onderzoek naar de werkwijze van de Sociale Verzekeringsbank en de Belastingdienst/ Toeslagen bij een onderzoek naar de rechtmatigheid van het kindgebonden budget van 3.745 personen.

moeten wachten op hun kindgebonden budget. Ook in die casus heeft Toeslagen achteraf ingezien dat hij deze disproportionele maatregel niet had mogen nemen en heeft hij zijn beleid aangepast.

De conclusie van het vorige onderzoek komt voor een belangrijk deel overeen met de conclusie van dit onderzoek en dat is zorgwekkend. In beide toezichtacties is sprake van een disproportionele reactie op een signaal van *mogelijke* onrechtmatigheid. Hiervan zijn in beide zaken een groot aantal gezinnen slachtoffer geworden. Ik roep Toeslagen daarom op in toekomstige toezichtacties het burgerperspectief zwaar te laten wegen en op behoedzame wijze het toezicht op de rechtmatigheid uit te oefenen.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

3 AANLEIDING EN DOEL VAN HET ONDERZOEK

In februari 2016 diende een advocaat (hierna: de advocaat) een klacht in bij de Nationale ombudsman over Toeslagen. Zij klaagde over de trage behandeling door Toeslagen van een zevental bezwaarschriften die zij namens drie cliënten had ingediend tegen de beëindiging en terugvordering van de kinderopvangtoeslag 2012, 2013 en / of 2014. Zij wees erop dat Toeslagen met grote achterstanden kampte, de wettelijke beslistermijnen voor bezwaarschriften ver overschreed en dat vele andere belanghebbenden dezelfde problemen hadden.

Daarnaast wees de advocaat erop dat Toeslagen het voorschot kinderopvangtoeslag 2014 per 1 september 2014 had beëindigd en teruggevorderd van alle 232 toeslaggerechtigde ouders die kinderopvang afnamen van een gastouderbureau in haar regio (hierna: het gastouderbureau). Daardoor konden de ouders de kinderopvang vanaf september 2014 niet meer betalen en moesten zij hiervoor een oplossing zoeken. Het ging vaak om hoge opvangkosten van honderden euro's per maand die de ouders onmogelijk zelf konden betalen.

In november 2014 had circa 50% van de vraagouders zich uitgeschreven, aldus het gastouderbureau. Een aantal van hen heeft na 1 september 2014 nog een aantal weken kinderopvang van het gastouderbureau afgenomen en - als zij dat konden - hiervoor zelf de rekening betaald. Andere vraagouders hebben de opvang via het gastouderbureau nog een tijd door laten lopen en hebben uitstel van betaling gevraagd aan het gastouderbureau. Zij hoopten dat Toeslagen de betaling van de kinderopvangtoeslag spoedig zou hervatten ofwel dat hun bezwaarschrift tegen de beëindiging spoedig behandeld en gegrond verklaard zou worden. Het laten doorlopen van de kinderopvang leidde tot steeds hogere schulden bij het gastouderbureau, terwijl het steeds onzekerder werd of de vraagouders nog wel kinderopvangtoeslag zouden krijgen voor de opvang.

Onderzoeksvraag
Naar aanleiding van de signalen van de advocaat en de reactie die Toeslagen gaf op een door haar ingediende klacht heeft de Nationale ombudsman besloten om een onderzoek in te stellen. Het onderwerp van het onderzoek is de aanpak die Toeslagen in deze kwestie gekozen heeft ten aanzien van de ongeveer 232 toeslaggerechtigde vraagouders, die in juli 2014 kinderopvang afnamen van het gastouderbureau en bij wie de kinderopvangtoeslag per 1 september 2014 werd beëindigd.

Bij dit onderzoek staat de volgende vraag centraal:

> *Heeft Toeslagen voldoende rekening 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.*

Bij zijn onderzoek heeft de Nationale ombudsman gebruik gemaakt van de informatie en de ervaringen die de advocaat uit zichzelf of op verzoek van de ombudsman heeft ingebracht.

4 DEEL A: HET RECHTMATIGHEIDSONDERZOEK EN DE BEËINDIGING VAN HET VOORSCHOT KINDEROPVANGTOESLAG

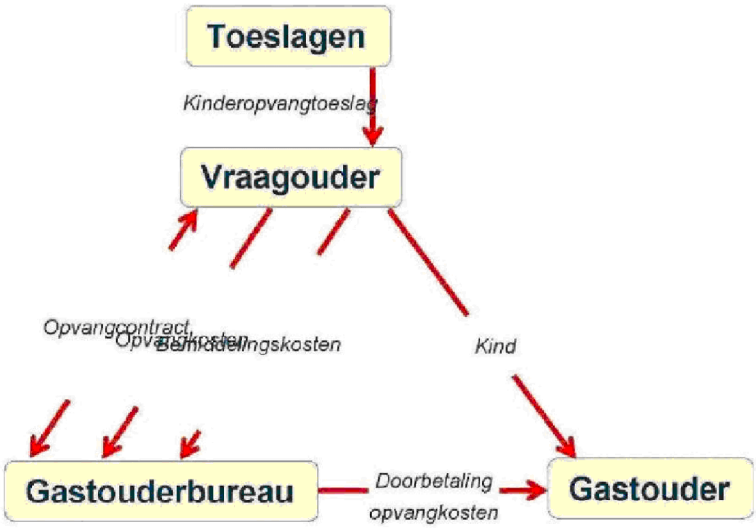
4.1 Bevindingen

Een vraagouder

'Toen mijn tweede zoon werd geboren, ben ik vier dagen gaan werken in plaats van fulltime. Mijn kinderen gingen die dagen naar een gastouder, tevens mijn zusje. Zij staat officieel geregistreerd en heeft meerdere diploma's behaald om als gastouder te kunnen en mogen werken. Ik zag alleen maar de voordelen ervan: zij is familie en ik vond het een heel fijn idee om mijn kinderen aan haar toe te kunnen vertrouwen. Toentertijd had ze geen andere kinderen om op te passen, dus mijn zoons kregen de volle aandacht.'

Kinderopvang door een gastouder: hoe werkt dat?

Kinderopvang kan worden verzorgd door een gastouder. Deze vangt de kinderen op van één of meerdere vraagouders. Vraagouder en gastouder vinden elkaar door bemiddeling van een gastouderbureau. De vraagouder sluit een opvangcontract met het gastouderbureau en betaalt de opvang- en bemiddelingskosten aan het gastouderbureau. Het gastouderbureau betaalt de ontvangen opvangvergoeding door aan de gastouder. De opvang vindt meestal plaats bij de gastouder thuis maar is ook mogelijk in de woning van de vraagouder.



De vraagouders kunnen onder bepaalde voorwaarden in aanmerking komen voor kinderopvangtoeslag van Toeslagen. De belangrijkste voorwaarde is dat de ouder(s) hun kind zelf niet kunnen opvangen omdat zij werken, een traject naar werk volgen of een opleiding of inburgeringscursus volgen.
Voor de beoordeling van het recht op de kinderopvangtoeslag in een bepaald jaar moet de toeslaggerechtigde vraagouder met bewijsstukken kunnen aantonen:

- hoeveel opvanguren zijn kind in dat toeslagjaar heeft genoten (urenregistratie);
- welke kosten het gastouderbureau daarvoor in rekening heeft gebracht (facturen);
- dat hij alle facturen volledig heeft betaald (betaalbewijzen).

Kinderopvangtoeslag wordt eerst als voorschot toegekend en verstrekt. In het eerstvolgende kalenderjaar volgt de definitieve beschikking.

De aanleiding voor de beëindiging van de lopende kinderopvangtoeslag

Toeslagen: onderzoek naar mogelijk misbruik
Toeslagen heeft in 2012 en 2013 signalen ontvangen over mogelijk misbruik van de kinderopvangtoeslag bij gastouderopvang. Het Combiteam Aanpak Facilitators, een gespecialiseerd team binnen de Belastingdienst ter opsporing en bestrijding van grootschalige fraude, heeft deze signalen geanalyseerd. Daaruit volgde het advies om nader onderzoek te doen naar de administratie van de gastouders en het gastouderbureau.

In november 2013 heeft de Belastingdienst[2] twintig gastouders een onaangekondigd bezoek gebracht en de kwaliteit van hun (opvang-)administratie onderzocht. Bij een groot deel van deze gastouders heeft de Belastingdienst onvolkomenheden aangetroffen. Vaak ontbraken de ingevulde urenstaten of leken zij niet correct te zijn ingevuld. Ook zat er vaak verschil tussen de urenstaten van de gastouders en die van het gastouderbureau, aldus de Belastingdienst. De controleurs adviseerden aan Toeslagen om alle vraagouders individueel uit te nodigen om naar de balie van de Belastingdienst te komen om informatie en bewijsstukken aan te leveren. Aan de hand daarvan kon de rechtmatigheid van de individuele kinderopvangtoeslagen worden beoordeeld.

Op 21 mei 2014 heeft de Belastingdienst[3] vervolgens de administratie van het gastouderbureau geïnspecteerd. In de rapportage[4] beschrijven de controleurs hoe het gastouderbureau zijn administratie heeft ingericht en plaatsen zij hierbij veel vraagtekens. Bij het merendeel van de gecontroleerde individuele dossiers moesten bepaalde gegevens nader gecontroleerd worden, vonden zij.

Beide onderzoeken leidden niet tot een afgerond oordeel over de rechtmatigheid van de (individuele) voorschotten kinderopvangtoeslag. Wel bleef Toeslagen grote twijfels houden bij de rechtmatigheid. Toeslagen besloot daarom om alle lopende kinderopvangtoeslagen over 2014 per 1 september 2014 te beëindigen en daarna

2 In opdracht van en daartoe gemandateerd door Toeslagen
3 In opdracht van en daartoe gemandateerd door Toeslagen
4 De rapportage is vastgesteld op 4 mei 2016 (twee jaar na het bezoek)

individueel te gaan herbeoordelen. Ook de rechtmatigheid van de kinderopvangtoeslag over 2012 en 2013 van deze ouders werd bij deze actie onder de loep genomen.

De advocaat: geen aanwijzingen voor misbruik

Volgens de advocaat heeft Toeslagen uit het onderzoek bij de gastouders en het gastouderbureau ten onrechte geconcludeerd dat de onderzochte kinderopvangtoeslagen onrechtmatig waren toegekend. Zij had een zevental verslagen gezien van de gastoudercontroles waarin de Belastingdienst geen enkele tekortkoming had geconstateerd. Ook uit het boekenonderzoek bij het gastouderbureau (mei 2014) waren volgens de advocaat geen tekortkomingen naar voren gekomen. Zij verwijt de Belastingdienst dat deze zijn bevindingen en twijfels niet heeft voorgelegd aan en besproken met het gastouderbureau.

Het gastouderbureau: Toeslagen heeft geen wederhoor toegepast

De directeur van het gastouderbureau is zeer ontevreden over het feit dat de Belastingdienst de bevindingen van het boekenonderzoek nooit met hem gedeeld en besproken heeft. Hij heeft over de gang van zaken sinds oktober 2014 meerdere keren e-mails gestuurd en klachten ingediend, maar dit heeft geen bevredigende reactie opgeleverd. Pas in december 2016 - toen Toeslagen schriftelijk op zijn klacht reageerde - heeft deze hem het rapport van het boekenonderzoek toegestuurd. De directeur betwist de daarin genoemde tekortkomingen (in zijn administratie) en heeft in januari 2017 aan Toeslagen hierop zijn schriftelijke reactie gegeven. Daarop heeft de Belastingdienst (nog) niet gereageerd.

De beëindiging van de kinderopvangtoeslag van 232 vraagouders

Op 9 juli 2014 heeft Toeslagen in zijn systeem de beëindiging van het lopende voorschot kinderopvangtoeslag 2014 per 1 september 2014[5] ingebracht. Vervolgens stuurde Toeslagen vanaf medio juli 2014 de volgende brieven en beschikkingen aan de 232[6] vraagouders (zie ook bijlage 1 tot en met 5):

5 Bij het overgrote deel van de vraagouders is de kinderopvangtoeslag per 1 september 2014 beëindigd. Voor de leesbaarheid wordt in dit rapport uitgegaan van 1 september als beëindigingsdatum voor *alle* 232 vraagouders.

6 Volgens het gastouderbureau ging het om 232 toeslaggerechtigde vraagouders. Toeslagen kan bevestigen noch ontkennen om welk aantal het precies ging. In dit rapport wordt uitgegaan van 232 vraagouders.



4.2 Reacties van betrokken partijen

Een vraagouder:
'Het stopzetten van de kinderopvangtoeslag heeft een enorme impact op ons leven. Dat beseft Toeslagen niet. Mensen vragen wel eens of we geen tweede kind zouden willen. Maar het enige waar ik dan aan kan denken is 'nee, niet weer kinderopvangtoeslag aanvragen, niet wéér gedoe met de Belastingdienst'. Ik heb zelfs overwogen te stoppen met werken, terwijl ik hoger opgeleid ben en graag wil werken.'

De advocaat: werkwijze Toeslagen onzorgvuldig

- De motivering van de beëindigingsbeslissing

De advocaat is van mening dat de formele beschikkingen tot beëindiging[7] en tot terugvordering[8] van de kinderopvangtoeslag 2014 onvoldoende zijn gemotiveerd. In deze brieven wordt slechts aangegeven dat onvoldoende is bewezen dat alle doorgegeven aantal uren kinderopvang zijn betaald of dat de bewijsstukken onvolledig of niet juist

7 Brief 3
8 Brief 5

waren. Toeslagen vermeldde daarbij niet welke informatie of bewijsstukken ontbraken of onjuist waren en welke maanden dit betrof. Doordat Toeslagen dit niet aangaf was het moeilijk of onmogelijk om daartegen goed gemotiveerd bezwaar te maken, aldus de advocaat.

De afwijzingsgrond heeft haar bovendien verbaasd. Veel van haar cliënten kwamen terug van het baliebezoek met een bevestiging dat alle gevraagde gegevens / bewijsstukken waren ingeleverd. Toch kregen zij in de afwijzende beschikking te horen dat er onvoldoende bewijsstukken van de betalingen waren geleverd. Zij vraagt zich af waarom belanghebbenden niet nog een tweede gelegenheid hebben gekregen[9] om de blijkbaar toch nog ontbrekende stukken aan te leveren, voordat Toeslagen besloot tot beëindiging. Zo maakte een baliemedewerker van de Belastingdienst in een overdrachtsformulier de volgende aantekeningen over een baliebezoek:

'Op de afspraak van de brief (….) zijn verschenen de heer en mevrouw D. met de gevraagde bewijsstukken. Ik heb de stukken nagekeken en gezien: naar mijn inzicht juiste papieren. Ik heb beiden ook gezegd dat ik geen 100% garantie kan geven, maar dat het netjes is aangeleverd. Als er iets mocht ontbreken graag haar bellen. Graag met haar contact opnemen (…).'

Volgens de advocaat heeft de Belastingdienst daarnaast nagelaten om advies te geven over wat de toeslaggerechtigden ná deze beëindiging konden doen om hun rechten voor de rest van het toeslagjaar veilig te stellen. Bovendien heeft Toeslagen verzuimd om in de eerste brief een bezwaarclausule te vermelden noch heeft hij belanghebbenden gewezen op de mogelijkheid om tijdens de bezwaarprocedure een voorlopige voorziening aan te vragen bij de rechtbank.

- De timing van de beëindiging en de herziene voorschotbeschikking

Verder vindt de advocaat de timing van de beëindiging onzorgvuldig. Omdat vele toeslaggerechtigden half juli 2014 in het buitenland op vakantie waren, was de termijn voor het inleveren van de stukken bij thuiskomst meestal verstreken. Veel betrokkenen voelden na thuiskomst van vakantie al (bijna) meteen de financiële gevolgen van de beëindiging omdat de kinderopvangtoeslag op 20 augustus voor het eerst niet meer werd uitbetaald. Volgens de advocaat had de reactietermijn daarom in dit geval langer moeten zijn.

- Blokkade op het aanvragen van de kinderopvangtoeslag vanaf september 2014

Volgens de advocaat was het na de beëindiging van de kinderopvangtoeslag 2014 niet mogelijk om opnieuw kinderopvangtoeslag 2014 aan te vragen voor de periode vanaf 1 september 2014. Aanvragen via 'Mijn toeslagen' werden volgens haar niet in behandeling genomen. En ook als men aan de balie een nieuwe aanvraag wilde indienen, werd men verwezen naar de bezwaarprocedure, heeft de advocaat van haar cliënten gehoord. De blokkade had grote gevolgen voor de belanghebbenden. Door de beëindiging per 1 september 2014 eindigde het recht op kinderopvangtoeslag 2014 definitief op die datum. Als een belanghebbende hiertegen met succes bezwaar zou aantekenen, zou dit zijn aanspraak op kinderopvangtoeslag slechts tót 1 september 2014

9 Zoals wettelijk voorgeschreven in artikel 18, lid 3 Awir

herstellen. Als hij ook ná 1 september 2014 aanspraak wilde maken op kinderopvangtoeslag moest hij hiervoor een nieuwe aanvraag indienen. Door het indienen van deze aanvraag onmogelijk te maken had Toeslagen veel ouders het recht op kinderopvangtoeslag vanaf 1 september 2014 ontnomen, aldus de advocaat.

Verklaring van een vraagouder

'... verklaar ik hierbij dat ik noch telefonisch middels de belastingtelefoon, noch middels 'Mijn toeslagen' de optie had gedurende het jaar 2015 om de kinderopvangtoeslag van 2015 aan te vragen. Ik heb hiervoor meerdere malen contact gezocht met de afdeling toeslagen. Zij hebben mij geïnformeerd dat er een blokkade op stond vanwege de procedure m.b.t. de behandeling bezwaar. Na verscheidene pogingen het hele jaar door is het in september 2015 pas gelukt om de kinderopvangtoeslag 2015 aan te vragen, omdat de optie 'aanvragen' *weer in zicht was. Tot deze tijd was de optie* 'aanvragen' *NIET zichtbaar en kon het dus uitdrukkelijk niet.'*

Het gastouderbureau: vraagouders weten niet wat ze moeten doen

Het gastouderbureau vindt de algehele beëindiging van de kinderopvangtoeslag door Toeslagen disproportioneel. Volgens de directeur is het een zeer ingrijpende maatregel op grond van vooral vermoedens en nauwelijks op grond van harde of aangetoonde feiten. In de fase na de beëindiging hebben veel van zijn cliënten meerdere malen de Belastingtelefoon gebeld en zijn sommigen zelfs naar het Belastingkantoor gegaan om te achterhalen wat de reden was van de beëindiging. Zij kregen als antwoord dat zij in bezwaar konden gaan. Hij concludeert dat Toeslagen te weinig oog heeft gehad voor de belangen van vraagouders / toeslaggerechtigden en ook voor de belangen van zijn eigen organisatie.

Toeslagen: beëindiging voorschot was gegrond en zorgvuldig

- De beslissing om het voorschot kinderopvangtoeslag te beëindigen.

De belangrijkste redenen van Toeslagen om de lopende kinderopvangtoeslag 2014 stop te zetten waren: de onvolkomenheden in de administraties, de grote twijfel aan de rechtmatigheid van de verstrekte kinderopvangtoeslag en het grote financieel belang voor Toeslagen en de overheid (circa 2,4 miljoen euro per jaar). Daarnaast wilde Toeslagen met de beëindiging voorkomen dat de hoogte van de eventuele terugvordering over 2014 verder zou oplopen.

Toeslagen heeft er naar eigen zeggen voor gekozen om de lopende kinderopvangtoeslag een 'zachte stop' te geven: op 9 juli besloot Toeslagen dat de toeslag per 1 september zou eindigen.[10] Door deze beëindiging ontstond niet direct een terugvordering over de periode tot 1 september 2014, vandaar de term 'zachte stop', aldus Toeslagen. Volgens Toeslagen kwam deze beëindiging neer op een *opschorting* van de betaling. Tegelijkertijd vroeg Toeslagen om aanvullende gegevens te leveren over de voorgaande periode. Als deze gegevens correct en volledig waren, kon Toeslagen de uitbetaling weer hervatten.

10 Deze beëindigingsdatum noemde Toeslagen niet in brief 1, wel in brief 2.

Toeslagen heeft verklaard dat hij - vóórdat besloten werd tot de beëindiging per 1 september 2014 - aan geen van de toeslaggerechtigden gevraagd heeft om aanvullende stukken te leveren. Toeslagen gaf als reden aan:

'(...) het voorkomen van de mogelijkheid om de gevraagde gegevens en / of bewijsstukken te creëren'.

Ook is Toeslagen achteraf van mening dat hij het gastouderbureau veel eerder - binnen een redelijke termijn - op de hoogte hadden moeten stellen van de bevindingen van het controlebezoek in 2014 aan het gastouderbureau. Dit had niet zo lang (meer dan twee jaar) mogen duren.

- De timing van de beëindiging en de herziene voorschotbeschikking

Gemiddeld lag er een periode van zes weken tussen de eerste brief en de datum van de feitelijke beëindiging. De beëindiging werd bevestigd met de herziene voorschotbeschikking van 21 augustus 2014.
Dat de uitnodiging voor een baliebezoek soms in een vakantieperiode valt, kan volgens Toeslagen niet altijd voorkomen worden. De toezichtactie wordt ingezet, zodra er aanleiding is om aan de rechtmatigheid van de voorschotten kinderopvangtoeslag te twijfelen. Dit kan ieder moment in het jaar zijn. In deze zaak zijn latere informatie-inzendingen alsnog behandeld.

- Blokkade op het aanvragen van de kinderopvangtoeslag vanaf september 2014

In een brief[11] aan het gastouderbureau erkende Toeslagen dat het indienen van een nieuwe aanvraag na de beëindiging via de 'portal' van 'Mijn toeslagen' niet mogelijk was. Toeslagen wees erop dat hij de belanghebbenden erop gewezen had[12] dat zij de Belastingtelefoon konden bellen om te proberen deze problemen samen op te lossen. En dat één van die oplossingen was: het op verzoek van de burger herstarten van de toeslag.

Toeslagen had op 9 juli 2014 in de dossiers van alle personen waarvan de toeslag per 1 september 2014 werd beëindigd de volgende instructie aan de medewerkers geplaatst:

'Voor KOT 2013 / 2014 is er een baliebrief (DVTCAF11) verzonden. Burger moet bewijsstukken aanleveren. Er is sprake van rechtmatigheidsonderzoek. LET OP! BELANGRIJK: burger niks toezeggen, enkel melden dat gegevens nog beoordeeld worden en dat er (mogelijk) nog om aanvullende informatie wordt gevraagd.'

In een toelichting gaf Toeslagen hierover tegenover de Nationale ombudsman een andere verklaring. Als de toeslaggerechtigden vragen stelden over een mogelijk nieuw recht op toeslag kregen zij als antwoord dat daarover geen toezeggingen konden worden gedaan en dat betrokkenen (extra) bewijsstukken moesten verstrekken die dan vervolgens nog beoordeeld moesten worden. Volgens Toeslagen konden de vraagouders

11 Brief van 4 juli 2016 aan de gemachtigde van het gastouderbureau
12 In brief 3

van het gastouderbureau geen nieuwe aanvraag 2014 indienen per 1 september 2014 omdat die datum in het systeem geregistreerd stond als beëindigingsdatum van het oude recht. Wel was het mogelijk om per 2 september of latere datum een nieuwe aanvraag 2014 in te dienen. Deze aanvragen werden na ontvangst handmatig beoordeeld. Toeslagen heeft belanghebbenden niet op die mogelijkheid gewezen 'omdat er gerede twijfel bestond over de rechtmatigheid van de bestaande aanvraag'.

Raad van State tikt Toeslagen op de vingers

In een hoger beroepsprocedure over een individuele zaak heeft de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State (hierna: 'Raad van State') op 8 maart 2017 de door Toeslagen in 2014 gevolgde procedure (van beëindiging) veroordeeld.[13] Volgens de Raad van State heeft Toeslagen bij de beëindiging van het kinderopvangtoeslag-voorschot niet de vereiste zorgvuldigheid in acht genomen en in strijd met de voor opschorting geldende regels gehandeld. Op grond van artikel 23 van de Awir[14] kan Toeslagen de uitbetaling van een voorschot geheel of gedeeltelijk opschorten indien redelijkerwijs kan worden vermoed dat het voorschot ten onrechte of tot een te hoog bedrag is verleend. Toeslagen zal slechts van deze bevoegdheid gebruik kunnen maken als er sprake is van een concrete aanwijzing die het onmiddellijk stopzetten van de uitbetaling wenselijk maakt, bijvoorbeeld wanneer belanghebbende niet de gevraagde informatie verstrekt binnen de gestelde termijn. De opschorting van de uitbetaling zal belanghebbende schriftelijk kenbaar worden gemaakt. Deze mededeling kan worden aangemerkt als een beschikking waartegen belanghebbenden bezwaar en beroep kunnen aantekenen, aldus de Raad van State.
Toeslagen heeft in zijn beëindigingsbrief[15] mededeling gedaan van de voorgenomen beëindiging van het voorschot. Daarbij heeft hij niet duidelijk gemaakt wat er niet in orde was en heeft hij geen toepassing gegeven aan artikel 23 van de Awir. Naar het oordeel van de Raad van State is Toeslagen dan ook voorbijgegaan aan de specifieke regeling voor de opschorting, met de daarvoor geldende eisen en de daarbij geldende rechtsbescherming.

Daarnaast heeft de Raad van State geoordeeld dat belanghebbende in die zaak recht had op kinderopvangtoeslag voor de maanden januari tot en met augustus 2014. Omdat Toeslagen in strijd met de voor opschorting geldende regels had gehandeld en belanghebbende de totale kosten van kinderopvang over die periode had voldaan, bestond recht op kinderopvangtoeslag over die acht maanden.

- Toeslagen conformeert zich aan de uitspraak van de Raad van State

Na de uitspraak van de Raad van State heeft Toeslagen aan de Nationale ombudsman laten weten dat de gang van zaken inderdaad op meerdere onderdelen te wensen over heeft gelaten. Toeslagen vindt het dan ook van belang om de uitvoering van het proces zo te verbeteren dat de problemen die zich in deze kwestie hebben voorgedaan, in de toekomst worden voorkomen. In ieder geval is hij afgestapt van de praktijk van de 'zachte stop'. Toeslagen zal zijn eigen werkproces doorlichten en evalueren en verwacht dat hij

13 ECLI:NL:RVS:2017:589 van 8 maart 2017 (zie rechtsoverweging 4.3 en 4.4)
14 Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen
15 Brief 1

de Nationale ombudsman over de uitkomst van deze evaluatie begin oktober 2017 zal kunnen informeren.

Daarnaast heeft Toeslagen aan de Nationale ombudsman laten weten dat hij alle kinderopvangtoeslagzaken over 2014 - die in bezwaar of beroep zijn afgewezen - opnieuw zal beoordelen. Hij zal onderzoeken in welke gevallen toch recht op kinderopvangtoeslag bestaat voor het gehele jaar 2014 dan wel voor de periode januari tot en met augustus 2014. Hoeveel dossiers heroverwogen zullen worden kan Toeslagen pas in oktober 2017 meedelen als de evaluatie van het werkproces is afgerond.

4.3 Beoordeling

Overheid moet zich aan 'fair play'-vereiste houden

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en daarbij zorgt voor een eerlijke gang van zaken. De burger moet de gelegenheid krijgen zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen. De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

Dit betekent dat Toeslagen - als hij twijfelt aan de rechtmatigheid van een lopende toeslag - een burger eerst voldoende gelegenheid moet bieden om ontbrekende informatie en/of bewijsstukken aan te leveren, voordat hij de beslissing neemt om de toeslag te beëindigen. Wanneer Toeslagen het besluit tot opschorting of beëindiging neemt, dient hij de burger duidelijk aan te geven welke informatie en / of bewijsstukken ontbreken of tekortschieten. Verder dient hij de burger te informeren over de mogelijkheid van bezwaar en beroep en over de mogelijkheden om zijn recht op toeslag voor de toekomst veilig te stellen.

Beëindiging lopende kinderopvangtoeslag was voorbarig

Dat Toeslagen op grond van de ontvangen signalen over mogelijk misbruik van de kinderopvangtoeslag besloot tot nader individueel onderzoek en alle vraagouders uitnodigde om bij de balie de gevraagde gegevens en bewijsstukken aan te leveren, was een logische stap. Maar dat Toeslagen op 9 juli 2014 al de beslissing nam om alle lopende kinderopvangtoeslagen per 1 september 2014 te beëindigen, daarvoor waren op dat moment (nog) geen deugdelijke gronden aanwezig. De algemene bevindingen uit het voorafgegane onderzoek gaven weliswaar reden tot zorg, maar deze hadden betrekking op de administratie van de gastouders en het gastouderbureau en op slechts 20 tot 30 individuele dossiers. Toeslagen kon dan ook in juli 2014 nog niet bepalen in welke individuele gevallen het gerechtvaardigd was om de toeslag te beëindigen. Van onrechtmatigheid was immers nog niet gebleken; die moest nog worden vastgesteld. Het besluit om de kinderopvangtoeslag per 1 september 2014 van alle 232 vraagouders te beëindigen was dan ook voorbarig en onvoldoende gefundeerd.

Nadat de vraagouders in de loop van juli 2014 de gevraagde stukken hadden ingeleverd, heeft Toeslagen vastgesteld dat er nog aanvullende gegevens of bewijsstukken nodig waren. Hij heeft aan geen van de vraagouders de gelegenheid gegeven om deze alsnog aan te leveren. Daarmee heeft Toeslagen de vraagouders een kans tot vroegtijdige aanvulling of correctie ontnomen.
De wet schrijft voor[15] dat Toeslagen in situaties als deze belanghebbenden eerst in de gelegenheid moet stellen (stap 1) - én vervolgens zo nodig aan moet manen (stap 2) - om de noodzakelijke gegevens en bewijsstukken aan te leveren. Pas daarna volgen eventuele opschorting (stap 3) of beëindiging (stap 4). Opschorten is aan de orde bij een *redelijk vermoeden* van onrechtmatigheid. Hiervoor moet sprake zijn van een serieuze en concrete aanwijzing.[17] [18] Beëindigen is pas aan de orde bij *gebleken* onrechtmatigheid.

In deze zaak heeft Toeslagen stap 4 (beëindiging) al genomen voordat hij informatie opgevraagd heeft (stap 1). Stap 2 en 3 heeft hij geheel overgeslagen. Als reden heeft hij hiervoor aangevoerd dat belanghebbenden misschien bewijsstukken zouden vervalsen ('creëren'). Dit argument kan de Nationale ombudsman moeilijk plaatsen. Het risico van vervalsing van bewijsstukken kan zich in elke fase van een aanvraag / beoordeling / bezwaarprocedure voordoen. Dit is geen valide argument om de stappen 2 en 3 over te slaan. Door deze stappen over te slaan heeft Toeslagen de betrokken toeslaggerechtigde ouders in financiële problemen en onzekerheid gebracht zonder dit te kunnen rechtvaardigen..

Kortom: Toeslagen heeft de beslissing tot beëindiging voortijdig genomen en heeft zich niet gehouden aan de werkwijze die de Awir voorschrijft.

Toeslagen verzweeg en belemmerde de mogelijkheid van indienen nieuwe aanvraag

Door de beëindiging kregen de vraagouders vanaf 20 augustus 2014 geen kinderopvangtoeslag meer uitbetaald over de maand september en daarna. Daardoor konden velen van hen de kosten van de kinderopvang niet meer betalen en voldeden alleen daardoor al niet meer aan de voorwaarden van kinderopvangtoeslag voor het toeslagjaar 2014. De enige manier om het recht op kindertoeslag voor de periode vanaf 1 september te behouden was het indienen van een nieuwe aanvraag ingaande 1 september 2014.

De Nationale ombudsman stelt vast dat Toeslagen betrokkenen bewust niet heeft geïnformeerd over de mogelijkheid om een nieuwe aanvraag in te dienen voor de periode vanaf 1 september 2014. Toeslagen heeft hen niet op die mogelijkheid gewezen 'omdat er gerede twijfel bestond over de rechtmatigheid van de bestaande aanvraag'.
In de brieven 3, 4 en 5 verwees Toeslagen slechts naar de Belastingtelefoon en wees hij alleen op de mogelijkheid om bezwaar te maken. Voor Belastingdienstmedewerkers gold de instructie om niets toe te zeggen en enkel te melden dat gegevens nog beoordeeld moesten worden.

16 Zie artikelen 16, 18 en 23 van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen
17 Zie rapport Nationale ombudsman 2016/119 (21 december 2016). Zie voetnoot 13.
18 Awir, Memorie van Toelichting (Kamerstuk II 2004/2005, 29764, nr 3, blz 53-54)

Daarnaast acht de Nationale ombudsman het aannemelijk dat Toeslagen het indienen van een nieuwe aanvraag kinderopvangtoeslag per 1 september 2014 ook feitelijk heeft ontmoedigd. Nieuwe aanvragen per 1 september 2014 werden door het systeem geweigerd. Alleen aanvragen per 2 september of later werden volgens de Belastingdienst in behandeling genomen. De advocaat spreekt dit laatste tegen. In ieder geval is aannemelijk dat de meeste nieuwe aanvragen door de vraagouders met ingangsdatum van 1 september 2014 werden ingediend. Die aanvragen zijn 'afgeketst' op de aangebrachte blokkade in het systeem.

Kortom: Toeslagen heeft de betrokken vraagouders die een nieuwe aanvraag over de maanden september tot en met december 2014 wilden indienen, hierover niet geïnformeerd en hiertoe onvoldoende in de gelegenheid gesteld.

Bezwaarclausule te laat vermeld

In de eerste brief van 15 juli 2014 deelde Toeslagen aan alle belanghebbenden mee dat zij geen kinderopvangtoeslag meer over 2014 zouden ontvangen. Dit was een besluit tot beëindiging van het recht op kinderopvangtoeslag waartegen bezwaar en beroep open stond. Dit laatste stond niet vermeld in deze brief en dat had wel gemoeten. Pas in de formele beschikking van 21 augustus 2014 stond een bezwaarclausule vermeld.

Besluit tot beëindiging onvoldoende gemotiveerd

Medio oktober 2014 ontvingen de vraagouders bericht[19] dat bij de beoordeling van de geleverde bewijsstukken was gebleken dat onvoldoende was bewezen dat zij alle doorgegeven opvanguren hadden betaald. Toeslagen gaf hierbij niet aan welke betalingsgegevens en / of bewijsstukken ontbraken en welke periode dit betrof.

Toeslagen is achteraf van mening dat deze beslissing beter gemotiveerd had moeten worden. Dit zal een punt van aandacht zijn tijdens de herbezinning op en de herziening van de procedure in dit soort zaken voor de toekomst. Toeslagen merkt daarnaast op dat betrokkenen uiteindelijk wel zelf (weliswaar moeilijk) uit hun eigen administratie hadden kunnen afleiden om welke ontbrekende bewijsstukken het ging.

De Nationale ombudsman is van mening dat Toeslagen de beëindigingsbrief[20] en de beschikkingen[21] niet deugdelijk heeft gemotiveerd. Veel belanghebbenden hadden bij hun baliebezoek in juli / augustus 2014 alle stukken ingeleverd die in de uitnodigingsbrief[22] expliciet stonden vermeld. Toen zij daarna de mededeling ontvingen dat dat onvoldoende was, konden velen van hen niet goed bepalen welke betalingen / betaalbewijzen Toeslagen bedoelde. *'Wij hebben toch alle gevraagde stukken aangeleverd?'* dachten velen. Het opstellen van een goed gemotiveerd bezwaarschrift en het aanvoeren van relevante argumenten / bewijsstukken werd hierdoor bemoeilijkt.

19 Brief 4
20 Brief 1
21 Brief 3 en brief 5
22 Brief 2

4.4 Conclusie

Toeslagen heeft bij deze toezichtactie onvoldoende rekening gehouden met de belangen en met de financiële afhankelijkheid van de toeslaggerechtigden en heeft het burgerperspectief uit het oog verloren. Hij heeft eenzijdig gehandeld vanuit de veronderstelling dat hier sprake was van misbruik. Toeslagen had alle 232 verdachte toeslaggerechtigden op 9 juli 2014 feitelijk al schuldig verklaard door de voorschotten per 1 september stop te zetten.

Misbruik opsporen en bestrijden is noodzakelijk. Bij de kinderopvangtoeslag gaat het om grote bedragen. Dat betekent - bij misbruik - een grote strop voor de overheidskas. Dat is één kant van de medaille. Daarnaast dient Toeslagen ook oog te hebben voor het burgerperspectief, ofwel voor de financiële belangen en de afhankelijke positie van bonafide toeslaggerechtigden. Dat moet tot uitdrukking komen in een proportionele en behoedzame aanpak, die geen onschuldige slachtoffers maakt.

Bij de beëindiging van de kinderopvangtoeslag 2014 heeft Toeslagen gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste van 'fair play'. De beschreven gedragingen van Toeslagen zijn daarom niet behoorlijk.

4.5 Aanbevelingen

Hoe verder?

Toeslagen heeft toegezegd dat hij zijn aanpak in de toekomst gaat veranderen. De Nationale ombudsman ziet de formele reactie van Toeslagen op dit rapport en de uitkomsten van de evaluatie met belangstelling tegemoet. Een belangrijke vraag die Toeslagen dient te beantwoorden, is: hoe gaat Toeslagen de overlast die deze groep burgers heeft ondervonden goedmaken en hun vertrouwen weer terugwinnen? Alleen maar beterschap beloven voor de toekomst acht de Nationale ombudsman in dit geval niet genoeg. Toeslagen zal in ieder geval excuses moeten maken in de richting van de toeslaggerechtigden, van wie het bezwaar of beroep uiteindelijk (eventueel na herziening) gegrond is verklaard. Daarnaast roept de Nationale ombudsman Toeslagen op om daarnaast ook op andere wijze een tegemoetkoming te bieden voor het aangedane leed.

Aanbeveling 1

De Nationale ombudsman beveelt Toeslagen 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'.

Aanbeveling 2

De Nationale ombudsman beveelt Toeslagen aan om - als deze 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.

Aanbeveling 3

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.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming ervan kennisgenomen dat Toeslagen is afgestapt van de methode van de 'zachte stop' en dat deze zijn eigen werkproces in dit soort gevallen gaat doorlichten en evalueren. Naar verwachting in oktober 2017 zal Toeslagen de Nationale ombudsman informeren over de uitkomst van deze evaluatie. De Nationale ombudsman zal Toeslagen dan uitnodigen om te bespreken of de nieuw voorgestelde werkwijze voldoet aan de normen van behoorlijkheid.

5 DEEL B: DE BEHANDELING VAN DE INGEDIENDE BEZWAARSCHRIFTEN

5.1 Bevindingen

- Hoeveel bezwaren ingediend?

In totaal hebben 232 vraagouders 390 bezwaarschriften ingediend tegen de beëindiging of terugvordering van de kinderopvangtoeslag 2012, 2013 en 2014. Van deze 390 bezwaarschriften waren er 228 gericht tegen de beëindiging en terugvordering) van de lopende kinderopvangtoeslag 2014. Het grootste deel (172) van deze laatste categorie bezwaarschriften werd ingediend in de periode november 2014 tot en met april 2015.

- Hoeveel bezwaren afgehandeld?

Ongeveer anderhalf jaar later - op 4 juli 2016 - had Toeslagen op de bezwaarschriften van 92 van de 232 *vraagouders* een beslissing genomen.[23]
Op 28 november 2016 had Toeslagen op 88% (344 van 390) van de ingediende *bezwaarschriften* een beslissing genomen. Op 5 juli 2017 had Toeslagen op 96% (376 van de 390) van de bezwaarschriften beslist.

Overigens liepen er op 31 mei 2017 nog 73 zaken van 43 toeslaggerechtigden in beroep bij de rechtbank.

- Hoeveel termijnoverschrijdingen?

Op 28 november 2016 had Toeslagen tot dan toe bij 160 (41%) van de in totaal 390 bezwaarzaken de wettelijke beslistermijn[24] overschreden. Deze overschrijding bedroeg gemiddeld achttien maanden.

- Hoeveel bezwaren gegrond of ongegrond?

Op 28 november 2016 had Toeslagen zoals gezegd op 344 (van de 390) bezwaarschriften een beslissing genomen. Hiervan had Toeslagen 51% gegrond en 49% ongegrond verklaard.

Naar aanleiding van de hiervoor genoemde uitspraak van de Raad van State zal Toeslagen de ongegrond verklaarde bezwaarschriften opnieuw gaan beoordelen. De dossiers waarin geen bezwaar is gemaakt of waarin een definitieve beslissing is genomen, zal Toeslagen niet ambtshalve herbeoordelen.

23 Dit vermeldde Toeslagen in een brief van diezelfde datum aan het gastouderbureau.
24 Toeslagen moet op het bezwaarschrift beslissen binnen twaalf weken na de datum van de aangevochten beschikking. Zij mag deze beslistermijn vervolgens met nog zes weken 'verdagen' tot achttien weken. Verder uitstel is alleen mogelijk als belanghebbende daarmee instemt (artikel 7:10 Algemene wet bestuursrecht).

5.2 Reacties van betrokken partijen

Een vraagouder

'In 2014 kregen mijn man en ik bericht van de Belastingdienst: wij zouden geen recht meer hebben op kinderopvangtoeslag, omdat bepaalde documenten ontbraken. Het was mij volkomen onduidelijk om welke gegevens of documenten het ging. Als ik daarnaar vroeg, stuurde Toeslagen alsmaar een algemeen overzicht van de op te sturen documenten, terwijl ik juist wilde weten welke documenten in het bijzonder nog ontbraken. Ruim twee jaar lang was het onzeker of we wel of geen recht hadden op kinderopvangtoeslag.'

Een andere vraagouder

'Op aanraden van een medewerker van de Belastingdienst diende ik een verzoek tot herziening in. Die herziening is destijds afgewezen. Ik denk dat ik bezwaar had moeten indienen, maar die medewerker heeft mij daar niet op gewezen en mij – denk ik – fout geadviseerd. Wat het erger maakte, is dat de beslissing op die herziening ook jaren op zich heeft laten wachten, zonder dat het ook maar iets aan de situatie heeft veranderd. Al die tijd probeerde ik te achterhalen waarom wij geen recht zouden hebben op die kinderopvangtoeslag, maar tot op de dag van vandaag heb ik geen idee. Inmiddels heb ik een advocaat die het uitzoekt, maar ook dat heeft nog niets opgeleverd.'

De advocaat: bezwaarbehandeling duurt vaak jaren

De advocaat klaagt erover dat Toeslagen de bezwaarschriften in deze zaak zeer traag heeft afgehandeld. Zij heeft de laatste jaren als gemachtigde voor ongeveer 45 cliënten in deze kwestie bezwaarprocedures gevoerd en aan vele anderen juridisch advies gegeven. Sommige bezwaarschriften waren (in januari 2017) na ruim twee jaar nog niet afgehandeld. Verder signaleert zij dat bezwaarschriften over een identieke casus soms ongelijk - en ogenschijnlijk willekeurig - worden beoordeeld. De bezwaarbehandelaars vragen nogal eens bewijsstukken bij haar op, die zij of haar cliënt voorheen al één of twee keer hebben opgestuurd. Het kost haar veel tijd en ergernis om alle stukken opnieuw te verzamelen en op te sturen. Verder is telefonisch contact met de bezwaarbehandelaars of andere contactpersonen niet mogelijk. E-mails worden door hen niet beantwoord.

Wat zij tenslotte erg oneerlijk vindt is dat de bezwaarbehandelaars om betalingsbewijzen over de maanden september t/m december 2014 vragen. Die betalingsbewijzen zijn er meestal niet omdat Toeslagen de kinderopvangtoeslag had beëindigd en haar cliënten de facturen over die periode om die reden niet aan het gastouderbureau konden betalen. Toeslagen hanteert het ontbreken van deze betaalbewijzen vaak als afwijzingsgrond terwijl Toeslagen dit zelf heeft veroorzaakt. Zij verwacht dat Toeslagen de bezwaarschriften die op deze grond zijn afgewezen, alsnog gegrond zal verklaren als gevolg van de uitspraak van de Raad van State.

Toeslagen: bezwaarbehandeling hadden we voortvarender moeten aanpakken
In een reactie op een klacht van de advocaat inzake drie van haar cliënten[25] erkende Toeslagen in juni 2016 dat hij de behandeltermijnen voor bezwaarschriften had overschreden en ten onrechte niet had gereageerd op de brieven hierover van de advocaat. Ook gaf Toeslagen toe dat hij de klachten over deze gang van zaken niet adequaat had opgepakt en dat hij zich in deze dossiers 'niet dienstverlenend' had gedragen. Toeslagen lichtte toe dat, hoewel Toeslagen inmiddels een verbeterslag had gemaakt, er een aantal oude bezwaarschriften lag dat nog moest worden afgehandeld. De dossiers van de drie cliënten behoorden tot die restcategorie. Toeslagen zou de behandeling van de bezwaarschriften alsnog onmiddellijk ter hand nemen. De advocaat zou de beslissingen op bezwaar 'binnenkort' ontvangen, aldus Toeslagen. Begin augustus 2016 heeft de advocaat de toegezegde beslissingen op bezwaar ontvangen.

Aan de Nationale ombudsman gaf Toeslagen de volgende toelichting op de trage afhandeling van de bezwaarschriften:

> *'Het heeft enige tijd geduurd voordat het Toeslagen duidelijk werd dat een grote populatie cliënten van het gastouderbureau bezwaarschriften indiende. Bovendien heeft het enige tijd geduurd voordat tot een procesmatige aanpak werd besloten'.*
> *'Vanaf juni 2016, mede naar aanleiding van de door gemachtigden ingediende klachten, is de afhandeling van de bezwaarschriften bij een speciaal behandelteam belegd. De procesmatige aanpak verliep vervolgens na de zomer steeds beter.'*

In een mondelinge toelichting herhaalde Toeslagen dat de vertraging deels werd veroorzaakt doordat een groot deel van de belanghebbenden onvoldoende of traag bewijsstukken leverde, maar tegelijkertijd erkende Toeslagen dat het overgrote deel van de vertraging veroorzaakt werd door de niet-voortvarende aanpak van Toeslagen.

Op de vraag van de Nationale ombudsman of Toeslagen maatregelen heeft getroffen om te voorkomen dat in de toekomst opnieuw termijnoverschrijdingen optreden, antwoordde Toeslagen:

> *'Dit jaar (2016, N.o.) is echter binnen het bezwaarproces breed geïnvesteerd in de ontwikkeling van medewerkers. Hierdoor is de behandelcapaciteit in de loop van het jaar sterk uitgebreid en worden dergelijke bezwaarschriften thans over alle bezwaarteams verspreid zodat Toeslagen beter kan anticiperen op de situatie die kan ontstaan als toeslaggerechtigden van hetzelfde gastouderbureau in een korte periode een bezwaarschrift of een andere reactie sturen.'*

In het vervolg zal Toeslagen ook eerder een speciaal team op de bezwaarbehandeling inzetten als er een grote partij bezwaarschriften gelijktijdig binnenkomt, aldus Toeslagen.

25 Na interventie van de Nationale ombudsman in maart 2016 heeft Toeslagen deze klacht in behandeling genomen en schriftelijk afgehandeld op 17 juni 2016.

5.3 Beoordeling

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk handelt. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig.
Bij behandeling van bezwaren geldt voor Toeslagen een beslistermijn van 12 weken na de datum van de aangevochten beschikking. Deze mag deze beslistermijn vervolgens met nog zes weken 'verdagen' tot achttien weken. Verder uitstel is alleen mogelijk als belanghebbende(n) daarmee instemmen.

Toeslagen heeft zich hier in een groot aantal zaken niet gehouden aan deze wettelijke beslistermijnen. Bij 160 (41%) van de in totaal 390 ingediende bezwaarzaken heeft Toeslagen de wettelijke beslistermijn overschreden met gemiddeld achttien maanden. Bovendien heeft hij de indieners van de 'vertraagde' bezwaarschriften niet (tijdig) geïnformeerd over de vertraging. Toeslagen heeft pas in juni 2016 - anderhalf jaar na indiening van de meeste bezwaarschriften - de achterstanden in beeld gekregen en aangepakt. Ook na de inzet van een speciaal team in de zomer van 2016 heeft het nog ongeveer zes maanden geduurd voordat de achterstand grotendeels was weggewerkt. Dat valt Toeslagen kwalijk te nemen omdat deze al een aantal jaar kampt met achterstanden in de bezwaarbehandeling en dit probleem al veel eerder had moeten onderkennen en oplossen.

De indieners van bezwaarschriften tegen de terugvorderingen kinderopvangtoeslag 2012 en 2013 kregen in de meeste gevallen gedurende de bezwaarbehandeling uitstel van betaling van Toeslagen. Wel verkeerden zij lange tijd in onzekerheid over hun recht op de kinderopvangtoeslagen over die één of twee jaren.

Degenen die bezwaar hadden ingediend tegen de beëindiging van de *lopende* kinderopvangtoeslag 2014 werden daarentegen wel ernstig financieel benadeeld. Als hun bezwaarschrift in 2015, 2016 of 2017 gegrond werd verklaard, was het te laat om alsnog in aanmerking te komen voor kinderopvangtoeslag vanaf 1 september 2014. Degenen die de kinderopvang via het gastouderbureau na die datum hebben laten doorlopen, hebben daar nu een schuld opgebouwd.

5.4 Conclusie

Toeslagen is in de behandeling van een aanzienlijk deel (41%) van de ingediende bezwaarschriften ernstig tekortgeschoten. Door de achterstand in de afhandeling van deze bezwaren heeft hij voor rechtsonzekerheid gezorgd bij alle indieners en groot financieel nadeel veroorzaakt bij degenen die bezwaar hadden ingediend tegen de beëindiging van de lopende kinderopvangtoeslag 2014. De trage behandeling van de bezwaarschriften heeft er in belangrijke mate aan bijgedragen dat de beëindiging van de kinderopvangtoeslag per 1 september 2014 een definitief karakter kreeg.

Bij de behandeling van de ingediende bezwaarschriften 2012, 2013 en 2014 heeft Toeslagen gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste van voortvarendheid. De beschreven gedragingen van Toeslagen zijn niet behoorlijk.

5.5 Aanbeveling

Aanbeveling 4

De Nationale ombudsman beveelt Toeslagen aan om 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.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming ervan kennisgenomen dat Toeslagen maatregelen heeft getroffen om te voorkomen dat in de toekomst opnieuw termijnoverschrijdingen optreden. In het vervolg zal Toeslagen eerder een speciaal team op de bezwaarbehandeling inzetten als er een grote hoeveelheid bezwaarschriften gelijktijdig binnenkomt.

6 ACHTERGROND

Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen

Artikel 16. Voorschot op tegemoetkoming

Lid 6 Het bedrag van het voorschot, bedoeld in het eerste lid, bedraagt nihil indien naar het oordeel van de Belastingdienst/Toeslagen onvoldoende gegevens bekend zijn bij de Belastingdienst/Toeslagen ten aanzien van de belanghebbende, tenzij de belanghebbende op de door de Belastingdienst/Toeslagen aangegeven wijze zijn aanspraak op een tegemoetkoming aannemelijk maakt.

Artikel 18. Verzoeken van Belastingdienst/Toeslagen tot informatieverstrekking

Lid 1 Een belanghebbende, een partner en een medebewoner verstrekken de Belastingdienst/Toeslagen desgevraagd alle gegevens en inlichtingen die voor de beoordeling van de aanspraak op of de bepaling van de hoogte van de tegemoetkoming van belang kunnen zijn.

Lid 2 De gegevens en inlichtingen worden verstrekt op een door de Belastingdienst/Toeslagen aangegeven wijze en binnen een door de Belastingdienst/Toeslagen te stellen termijn.

Lid 3 Indien de gegevens of inlichtingen niet op tijd zijn verstrekt door de persoon aan wie dit is gevraagd, maant de Belastingdienst/Toeslagen hem aan onder het stellen van een nadere termijn om alsnog de gevraagde gegevens en inlichtingen te verstrekken.

Lid 4 Indien niet aan de in de vorige leden genoemde verplichtingen is voldaan, bepaalt de Belastingdienst/Toeslagen ambtshalve de hoogte van de tegemoetkoming. Indien de belanghebbende, zijn partner of een medebewoner gehouden is aan de inspecteur een opgaaf te verstrekken van het niet in Nederland belastbaar inkomen en deze persoon daaraan niet, dan wel niet binnen de daartoe gestelde termijn heeft voldaan, kan de Belastingdienst/Toeslagen de hoogte van de tegemoetkoming ambtshalve bepalen.

Artikel 23. Opschorten uitbetaling voorschot

Lid 1 De Belastingdienst/Toeslagen kan de uitbetaling van een voorschot geheel of gedeeltelijk opschorten indien:

a. redelijkerwijs kan worden vermoed dat het voorschot ten onrechte of tot een te hoog bedrag is verleend, of
b. gerede twijfel bestaat over de juistheid van het adresgegeven van de belanghebbende of dit gegeven ontbreekt.

Lid 2 In het geval, bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, wordt de belanghebbende van de opschorting schriftelijk in kennis gesteld.

7 BIJLAGEN

1

Belastingdienst **Toeslagen**

Brief 1

Kantoor Utrecht

> Postbus 2092, 3500 GB UTRECHT Pays Bas

Telefoon
(088)

Datum
15-07-2014

Uw kenmerk

Kenmerk

Betreft
Afspraak maken bij belastingkantoor

Geachte mevrouw

U hebt kinderopvangtoeslag over 2013 en 2014 ontvangen. Wij hebben uw gegevens beoordeeld. Hieruit blijkt dat wij onvoldoende gegevens hebben om vast te stellen of u recht hebt op kinderopvangtoeslag. Daarom hebben wij aanvullende gegevens van u nodig.

Wat betekent dit voor u?
U ontvangt geen kinderopvangtoeslag meer over 2014, voordat wij uw aanvraag hebben beoordeeld. U ontvangt hiervan binnenkort een beschikking.

U moet een afspraak maken
Wij willen uw aanvraag goed en snel controleren. Maak daarom voor 4 augustus 2014 een afspraak om met bewijsstukken langs te komen bij het belastingkantoor. Wij nemen de stukken dan samen met u door. Tijdens de afspraak nemen wij geen beslissing.

Hoe maakt u een afspraak?
Voor het maken van de afspraak of voor meer informatie belt u: (088) 158 50 50. U kunt bellen van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 15.00 uur. Nadat u de afspraak hebt gemaakt, sturen wij u een afspraakbevestiging met een overzicht van de bewijsstukken die u moet meenemen.

Beoordeling aanvraag
Aan de hand van uw bewijsstukken gaan wij uw aanvraag opnieuw beoordelen. Als wij een beslissing hebben genomen, ontvangt u bericht van ons. Reageert u te laat of blijkt dat u niet aan de voorwaarden voldoet? Dan moet u de toeslag die u over 2013 en 2014 hebt ontvangen, terugbetalen.

1

Belastingdienst **Toeslagen**

Hoogachtend,

Belastingdienst/Toeslagen

Brief 2

Belastingdienst Toeslagen

Kantoor Utrecht

> Postbus 2092 3500 GB ☐ RECHT Pays Bas

Telefoon
(088) ☐

Datum
19-07-2014

Uw kenmerk

Kenmerk
☐

Betreft
Afspraakbevestiging

Geachte mevrouw

Op 14 juli 2014 hebt u met ons afgesproken dat u ons persoonlijk komt opzoeken op:

Datum: 1 september 2014

Locatie: Kantoor Arnhem, Groningensingel 21, 6835 EA Arnhem

Wat moet u meenemen
U moet bewijsstukken over 2013 en 2014 meenemen. Deze moeten aantonen dat uw aanvraag aan de voorwaarden voldoet. Het moeten originelen zijn. Wij accepteren geen kopieën. Neem ook uw legitimatiebewijs mee en indien van toepassing een verblijfsdocument. U moet zelf met uw bewijsstukken langskomen.

Onze medewerkers helpen u in het Nederlands of eventueel Engels. Spreekt u geen Nederlands of Engels? Neem dan iemand mee die voor u kan vertalen.

Wij hebben afgesproken dat u de volgende bewijsstukken over 2013 en 2014 meeneemt:

- Alle opvangcontracten met het gastouderbureau voor de jaren 2013 en 2014.

- Bewijsstukken waaruit blijkt dat u of uw eventuele toeslagpartner de kinderopvangkosten heeft betaald voor de periode 1 februari 2013 tot en met 30 juni 2014. Bijvoorbeeld bankafschriften of een schermprint van internetbankieren. Bij kwitanties en contante betalingen moet u bankafschriften meesturen waaruit blijkt dat u deze bedragen van uw rekeningen hebt opgenomen.

- Alle jaaropgaven van kinderopvang over het jaar 2013.

- Loonstroken van u en uw toeslagpartner over de periode 1 februari 2013 tot en met 30 juni 2014.

- Kopieën van de maandelijkse urenstaten van de gastouderopvang. Hierop moet het totale aantal opvanguren en de totale kosten staan die gemaakt zijn bij de gastouder. De kopieën moeten ondertekend zijn door zowel u als de gastouder.

namens de directeur

Belastingdienst/Toeslagen

Brief 3

Toeslagen
Belastingdienst

Postbus 4510, 6401 JA Heerlen

2014 | Voorschotbeschikking Toeslagen

3

Internet:
www.toeslagen.nl

Kenmerk:

Datum:
21 augustus 2014

Wij hebben uw toeslag(en) voor 2014 (opnieuw) berekend.

Uw kinderopvangtoeslag voor 2014 wordt € 7.112.
Het beschikkingsnummer is [redacted]71.
Wij hebben uw kinderopvangtoeslag berekend voor de periode tot en met 31 augustus 2014.

Wat is er veranderd in uw situatie?

In deze beschikking zijn de wijzigingen verwerkt die wij hebben ontvangen tot en met 6 augustus 2014.
Het gaat om de volgende wijzigingen:
- Uw toeslag is beëindigd.
- Uw kinderopvanggegevens zijn gewijzigd.
- Uw geschatte inkomen is gewijzigd.

Toelichting

Kijk of alles klopt

De gegevens waarmee wij uw toeslag hebben berekend, vindt u in *Mijn toeslagen*. Dit is uw persoonlijke toeslagenpagina op www.toeslagen.nl. Kijk bij 'Mijn beschikkingen' om te zien met welke gegevens wij uw toeslag hebben berekend. Bij 'Statusoverzicht' vindt u meer informatie over de wijzigingen die wij hebben ontvangen. Hier ziet u bijvoorbeeld wie de wijziging heeft doorgegeven en wanneer dat is gebeurd. Controleer alle gegevens goed. Klopt er iets niet? Geef dan een wijziging door met *Mijn toeslagen*. Zo voorkomt u dat u te weinig toeslag krijgt of later een bedrag moet terugbetalen.

Uitbetaling van uw toeslag

Wij betalen uw toeslag in maandelijkse termijnen uit, rond de 20e van de maand. Kijk voor de datums waarop wij de toeslag uitbetalen op www.toeslagen.nl. Uw toeslag kunnen we verrekenen met de toeslag die u eerder te veel of te weinig hebt gekregen.

Als u het niet eens bent met onze beslissing

Bent u het niet eens met onze beslissing? Bel dan de BelastingTelefoon. Vaak kunnen we u dan al helpen. Wilt u bezwaar maken? Stuur ons dan een brief waarin u uitlegt waarom u het niet eens bent met de beslissing. Vermeld het beschikkingsnummer dat onder uw toeslagbedrag op de eerste bladzijde staat. Uw bezwaar moet binnen zes weken na de datum boven aan de eerste bladzijde binnen zijn bij: Belastingdienst/Toeslagen, Postbus 4510, 6401 JA Heerlen.

Voorlopige berekening

Deze voorschotbeschikking is een voorlopige berekening. De berekening is gebaseerd op de gegevens die op dit moment bij ons bekend zijn. Na afloop van het jaar zijn de gegevens, zoals uw jaarinkomen, definitief. U krijgt dan een definitieve berekening.

Meer informatie

Hebt u nog vragen over uw toeslagen? Kijk dan op www.toeslagen.nl. Hebt u geen internet? Bel dan de BelastingTelefoon: 0800 - [redacted]

Belastingdienst **Toeslagen**

Kantoor Utrecht Beschikking

4.

Postbus 4518, 6401 JA HEERLEN Pays Bas

Telefoon 0800-0543

Datum
06-10-2014

Uw kenmerk

Kenmerk

Betreft
Wij hebben uw toeslag opnieuw beoordeeld

Geachte mevrouw

U hebt kinderopvangtoeslag over 2013 en 2014 ontvangen. Om uw gegevens te controleren, hebben wij u op 19 juli 2014 een brief gestuurd met kenmerk DVTCAF11. Hierin hebben wij u gevraagd met bewijsstukken langs te komen bij het belastingkantoor.

Op 1 september 2014 bent u langsgekomen met bewijsstukken. Op basis van uw bewijsstukken hebben wij uw aanvraag opnieuw beoordeeld. Bij het beoordelen van de door u geleverde bewijstukken is gebleken dat onvoldoende is bewezen dat alle doorgegeven aantal uren kinderopvang zijn betaald. Daardoor voldoet uw aanvraag kinderopvangtoeslag niet aan de voorwaarden Wet Kinderopvang. U hebt geen recht op kinderopvangtoeslag in 2013 en 2014. De toeslag die u te veel hebt gekregen, moet u terugbetalen. Hiervan krijgt u apart bericht.

Als u het niet eens bent met deze beslissing
Bent u het niet eens met onze beslissing? Bel dan de BelastingTelefoon: 0800-0543. Dan proberen we het samen op te lossen. U kunt bellen van maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.

Wilt u bezwaar maken tegen deze beschikking? Binnenkort ontvangt u een aangepaste beschikking. In dit bericht leggen wij uit hoe u bezwaar kunt maken.

Handtekening Blankestijn

Directeur Belastingdienst/Toeslagen

Brief 5

5

Toeslagen
Belastingdienst

2014 | **Voorschotbeschikking**
Toeslagen

> Postbus 4510, 6401 JA Heerlen

Internet:
www.toeslagen.nl

Kenmerk:

Datum:
21 november 2014

Wij hebben uw toeslag(en) voor 2014 (opnieuw) berekend.

Uw zorgtoeslag voor 2014 blijft € 0.
Voor deze toeslag is er niets veranderd. De laatste wijzigingen in uw zorgtoeslag vindt u in de beschikking met datum 21 mei 2014.

Uw kinderopvangtoeslag voor 2014 wordt € 0.
Het beschikkingsnummer is)611.
Wij hebben uw kinderopvangtoeslag berekend voor de periode tot en met 31 augustus 2014.

Wat is er veranderd in uw situatie?
In deze beschikking zijn de wijzigingen verwerkt die wij hebben ontvangen tot en met 4 november 2014.
Het gaat om de volgende wijzigingen:
- Uw toeslag is beëindigd.
- Uw kinderopvanggegevens zijn gewijzigd.
- Uw geschatte inkomen is gewijzigd.

Toelichting

Datum 21 november 2014 | Pagina 2 van 2

Kijk of alles klopt
De gegevens waarmee wij uw toeslag hebben berekend, vindt u in *Mijn toeslagen*. Dit is uw persoonlijke toeslagenpagina op www.toeslagen.nl. Kijk bij 'Mijn beschikkingen' om te zien met welke gegevens wij uw toeslag hebben berekend. Bij 'Statusoverzicht' vindt u meer informatie over de wijzigingen die wij hebben ontvangen. Hier ziet u bijvoorbeeld wie de wijziging heeft doorgegeven en wanneer dat is gebeurd. Controleer alle gegevens goed. Klopt er iets niet? Geef dan een wijziging door met *Mijn toeslagen*. Zo voorkomt u dat u te weinig toeslag krijgt of later een bedrag moet terugbetalen.

Uitbetaling van uw toeslag
Wij betalen uw toeslag in maandelijkse termijnen uit, rond de 20e van de maand. Kijk voor de datums waarop wij de toeslag uitbetalen op www.toeslagen.nl. Uw toeslag kunnen we verrekenen met de toeslag die u eerder te veel of te weinig hebt gekregen.

Als u het niet eens bent met onze beslissing
Bent u het niet eens met onze beslissing? Bel dan de BelastingTelefoon. Vaak kunnen we u dan al helpen. Wilt u bezwaar maken? Stuur ons dan een brief waarin u uitlegt waarom u het niet eens bent met de beslissing. Vermeld het beschikkingsnummer dat onder uw toeslagbedrag op de eerste bladzijde staat. Uw bezwaar moet binnen zes weken na de datum boven aan de eerste bladzijde binnen zijn bij: Belastingdienst/Toeslagen, Postbus 4510, 6401 JA Heerlen.

Voorlopige berekening
Deze voorschotbeschikking is een voorlopige berekening. De berekening is gebaseerd op de gegevens die op dit moment bij ons bekend zijn. Na afloop van het jaar zijn de gegevens, zoals uw jaarinkomen, definitief. U krijgt dan een definitieve berekening.

Meer informatie
Hebt u nog vragen over uw toeslagen? Kijk dan op www.toeslagen.nl. Hebt u geen internet? Bel dan de BelastingTelefoon: 0800 -

TG 138 - 32*JCT TL138

Vragen van het lid Omtzigt (CDA) aan de staatssecretaris van Financiën over de opschorting en stopzetting van kinderopvangtoeslag

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

Antwoord
Ja.

Vraag 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?

Antwoord
In het verleden stopte de Belastingdienst/Toeslagen de kinderopvangtoeslag zodra er een sterk vermoeden bestond van mogelijk misbruik van de kinderopvangtoeslag. Daarna pas werd er nader onderzoek uitgevoerd om vast te stellen of er inderdaad sprake was van het onrechtmatig verkrijgen van kinderopvangtoeslag. Ouders werden daarbij verzocht om bewijzen aan te leveren zoals bijvoorbeeld een contract of betaalbewijzen. Deze werkwijze is in dit specifieke geval toegepast.
Vanaf medio 2016 is deze werkwijze aangepast en worden toeslagen alleen nog gestopt nadat er bewijsstukken zijn opgevraagd en is vastgesteld dat er geen recht is op de toeslag. Wel kunnen betalingen in bepaalde situaties worden opgeschort om te voorkomen dat kinderopvangtoeslag ten onrechte wordt uitbetaald.

De werkwijze in de periode 2013/2014 paste in de politieke en maatschappelijke context van die jaren, om vermoedens van misbruik en oneigenlijk gebruik van overheidsmiddelen tegen te gaan. Achteraf kan worden gesteld dat de gekozen werkwijze niet in alle gevallen tot het gewenste resultaat heeft geleid en dat individuele ouders hiervan hinder hebben ondervonden.

De Nationale ombudsman heeft op 9 augustus jl. het rapport "Geen powerplay maar fair play" gepubliceerd. In dat rapport komt de handelswijze van de Belastingdienst in 2014 ten aanzien van een groep ouders aan de orde (de ombudsman noemt een aantal van 232 gezinnen), waarvan de kinderopvangtoeslag is stopgezet. In het rapport verwijst de Nationale ombudsman naar de hierboven genoemde uitspraak van de Raad van State. De Nationale ombudsman doet in zijn rapport een aantal aanbevelingen aan de Belastingdienst om de werkwijze te verbeteren. Ik bereid een reactie op het rapport voor. Deze reactie zal ik uw Kamer ook doen toekomen.

Vraag 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?

Antwoord
Het is voorgekomen dat er brieven naar ouders zijn verstuurd waarin werd aangegeven dat de toeslag zal worden gestopt zonder dat de brief melding maakte van de bezwaar mogelijkheid. Deze brieven worden altijd op een later moment gevolgd door een beschikking. Op elke beschikking van de Belastingdienst/Toeslagen staat standaard de bezwaarclausule. Iedereen wordt daarmee gewezen op de mogelijkheid om in bezwaar te kunnen gaan tegen de stopzetting van de toeslag.

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

Vraag 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?

Antwoord 4 en 5
Bij alle aanvragers, het precieze aantal is niet bekend, die aangesloten waren bij het desbetreffende gastouderbureau is naar aanleiding van het sterke vermoeden van misbruik de kinderopvangtoeslag voor 2014 stopgezet. Dat heeft niet direct geleid tot terugvorderingen. Terugvorderingen zijn ontstaan nadat het nader onderzoek was uitgevoerd en vastgesteld werd dat er geen recht op kinderopvangtoeslag bestond. Daarbij is ook vastgesteld dat er in een aantal gevallen geen recht bestond op de toeslag in de jaren 2012 en 2013. In 95 gevallen is na ontvangst van een bezwaarschrift de terugvordering (gedeeltelijk) teruggedraaid. In totaal zijn er voor 2014 164 bezwaarschriften ontvangen. Hiervan dienen er nog 10 afgehandeld te worden.
Over de jaren 2012, 2013 en 2014 samen zijn er in totaal 533 bezwaarschriften ontvangen. In 47% van de gevallen is het bezwaar tijdig afgehandeld. In de gevallen waarbij het bezwaar niet op tijd is behandeld bedroeg de gemiddelde behandeltijd 18 maanden.

Vraag 6.
Van hoeveel toeslagerechtigden 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?

Antwoord
Ieder bezwaar wordt individueel behandeld waarbij er meerdere factoren zijn die het recht op kinderopvangtoeslag bepalen. De factoren waarom een bezwaar wordt afgewezen worden niet separaat bijgehouden. Het is daarom niet meer te achterhalen bij hoeveel personen de motivering is gebruikt, dat zij na de datum van stopzetting niet de volledige kosten betaald hadden en daarom voor het hele jaar geen recht hadden op kinderopvangtoeslag.

Vraag 7.
Klopt het dat ouders verzocht is 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?

Antwoord
Er zijn inderdaad gevallen geweest waarin de ouders onvoldoende zijn geïnformeerd over welke stukken onjuist zijn. De communicatie hierover is inmiddels aangepast.

Vraag 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?

Antwoord
Per dossier wordt beoordeeld of alle en de juiste bewijsstukken zijn overlegd. Op basis van deze beoordeling wordt er per dossier een beslissing gemaakt en wordt er een brief opgemaakt voor de ouder. De reden van stopzetting per dossier wordt niet separaat bijgehouden.

Vraag 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?

Antwoord
Het maken van bezwaar is hiervoor de geëigende mogelijkheid. Het bezwaar dient duidelijk te maken dat er recht bestaat op kinderopvangtoeslag. De bewijsstukken dienen daarvoor te worden meegestuurd. In het verleden werden bezwaren niet in alle situaties binnen de geldende termijnen afgehandeld en kon het voorkomen dat ouders soms lang moesten wachten. Inmiddels worden door de Belastingdienst/Toeslagen de bezwaren binnen de daarvoor geldende termijnen afgehandeld. Tevens heeft de Belastingdienst/Toeslagen zijn werkwijze aangepast waardoor toeslagen alleen nog worden gestopt nadat is vastgesteld dat er geen recht bestaat op de toeslag.

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

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

Antwoord 10 en 12
De bevoegdheden en verplichtingen voor de Belastingdienst/Toeslagen met betrekking tot het stopzetten, controleren en terugvorderen van kinderopvangtoeslag zijn in de wet- en regelgeving vastgelegd. Er zijn geen aanvullende beleidsinstructies gegeven voor de kinderopvangtoeslag in 2014 en 2015.

De context waarin toeslagen destijds werden toegekend is in de brieven aan uw Kamer van 4 mei 2013 en 28 januari 2014 over systeemfraude met toeslagen toegelicht[1]. Hierin is aangegeven dat een effectievere aanpak van fraude maatregelen vergt die er toe zullen leiden

[1] Kamerstukken 2012/2013, 17.050, nr. 432 en Kamerstukken 2013/2014, 17.050, nr. 463.

dat burgers onder omstandigheden met een minder dienstverlenende Belastingdienst worden geconfronteerd. De dienstverlenende houding blijft bestaan, maar in de afweging tussen dienstverlening en fraudebestrijding zal de balans vaker in het voordeel van fraudebestrijding moeten doorslaan.

Vraag 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?

Antwoord
Nee. Als er geen aanwijzingen zijn of als uit de aangeleverde informatie niet blijkt dat er geen recht bestaat op kinderopvangtoeslag, mag deze niet opgeschort of gestopt worden door de Belastingdienst/Toeslagen.

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

Antwoord
Op 1 januari 2014 is de Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit in werking getreden. Deze wet bevat een aantal maatregelen om fraude tegen te gaan, waaronder meer mogelijkheden voor de Belastingdienst/Toeslagen om vooraf (voordat toeslagen worden uitbetaald) controles uit te voeren waardoor de rechtmatigheid wordt vastgesteld. De aandacht voor de in het voorjaar van 2013 in de publiciteit gekomen fraude heeft de ontwikkeling van de handhaving door de Belastingdienst/Toeslagen in een stroomversnelling gebracht. Het toezicht van de Belastingdienst/Toeslagen werd hierdoor verscherpt. Dat heeft geleid tot het 'strenger' handelen van de Belastingdienst/Toeslagen en het stevig optreden bij een sterk vermoeden van het onrechtmatig gebruik van toeslagen. Dat levert automatisch ook meer hinder op voor goedwillende toeslagontvangers.

Vraag 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?

Antwoord
Daar is niets van gebleken. Een ieder die meent dat hij als gevolg van onrechtmatig handelen schade heeft geleden kan overigens individueel een verzoek om schadevergoeding doen. Dit verzoek zal dan worden getoetst aan de daarvoor geldende wet- en regelgeving.

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

Antwoord
Gezien de hoeveelheid aan informatie die verzameld en beoordeeld diende te worden, was beantwoording binnen de reguliere termijn van 3 weken niet mogelijk.

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

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Nationale ombudsman
De heer mr. R.F.B. van Zutphen
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2017-0000211077

Uw brief (kenmerk)
7 augustus 2017

Datum 7 november 2017
Betreft Uw rapport "Geen powerplay maar fair play"

Geachte heer van Zutphen,

U heeft de Belastingdienst/Toeslagen bij brief van 7 augustus 2017 uw rapport "Geen powerplay maar fair play" aangeboden met de uitnodiging om op uw aanbevelingen in dit rapport binnen drie maanden te reageren. Het onderzoek betreft de stopzetting van de kinderopvangtoeslag bij ongeveer 232 gezinnen in september 2014, die allen kinderopvang afnamen bij hetzelfde gastouderbureau.

Ik ga graag op uw uitnodiging in. Ik zal eerst een algemene reactie op uw rapport geven en daarna ingaan op de afzonderlijke aanbevelingen. Inmiddels heeft de staatssecretaris van Financiën bij brief van 14 september 2017 ook Kamervragen van het lid Omtzigt beantwoord over de uitspraak van de Raad van State in deze casus.

Algemene reactie
U concludeert in uw onderzoek dat er bij de stopzetting van de kinderopvangtoeslag bij ongeveer 232 gezinnen sprake is geweest van een disproportionele reactie op een signaal van mogelijke onrechtmatigheid. U roept Toeslagen op in de toekomstige toezichtsacties het burgerperspectief zwaar te laten meewegen en op behoedzame wijze het toezicht op de rechtmatigheid uit te oefenen.

Met u ben ik van mening dat bij het optreden van de Belastingdienst sprake moet zijn van een juiste balans tussen het burgerperspectief en het tegengaan van fraude en onrechtmatig gebruik. Zoals u opmerkt in het rapport is misbruik opsporen en bestrijden ook noodzakelijk. Het gaat vaak om grote bedragen. Deze zaak speelde in een tijd waar er politiek en maatschappelijk grote zorg bestond over de fraude met toeslagen en de nadruk vooral lag op het voorkomen daarvan door aanscherping van regels en toetsing op rechtmatigheid. De aandacht voor de in het voorjaar van 2013 in de publiciteit gekomen fraude met toeslagen heeft deze ontwikkeling verhevigd. Het toezicht van Toeslagen werd hierdoor verscherpt, mede naar aanleiding van de Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit. Tegelijkertijd was dit aanleiding om het toezicht zoveel mogelijk te verleggen van toezicht achteraf naar toezicht vooraf. Dat heeft destijds geleid tot 'strengere'

handhaving en stevig optreden bij een sterk vermoeden van onrechtmatig gebruik van toeslagen. Dat heeft ook meer hinder voor goedwillende toeslagontvangers opgeleverd. In deze casus waren er signalen van een speciaal opsporingsteam binnen de Belastingdienst dat er sprake was van misbruik en oneigenlijk gebruik van toeslagen. Die signalen heeft de Belastingdienst destijds, in de politiek en maatschappelijke context zoals hierboven beschreven, zo beoordeeld dat direct handelen noodzakelijk werd geacht. Het beeld is dat bij ongeveer de helft van de gehele groep van vraagouders ook na de herbeoordeling Toeslagen tot de conclusie is gekomen dat er geen recht bestaat op kinderopvangtoeslag.

Tegelijkertijd constateer ik nu dat in deze casus de hiervoor bedoelde balans te veel is doorgeslagen naar het tegengaan van misbruik en er onvoldoende oog voor het burgerperspectief is geweest. De burger mag en moet erop kunnen vertrouwen dat de Belastingdienst betrouwbaar en zorgvuldig handelt conform de wet- en regelgeving. Ouders zijn in financiële problemen gekomen door de stopzetting van hun kinderopvangtoeslag en het ontbreken van de mogelijkheid opnieuw een aanvraag in te dienen. Ook werden hun bezwaarschriften te laat beantwoord. Hierdoor werd hen geen concreet handelingsperspectief geboden.

Dit heeft er toe geleid dat de processen en handelswijze van Toeslagen sinds juli 2016 als volgt zijn verbeterd:

a. Toeslagen stopt een toeslag niet meer lopende een onderzoek naar de rechtmatigheid van de aangevraagde toeslag. Pas als uit het onderzoek blijkt dat er geen recht bestaat, wordt de toeslag gestopt. Wel kan, indien noodzakelijk geacht, de uitbetaling van het voorschot tijdelijk worden opgeschort.
b. In de communicatie naar de aanvragers wordt duidelijker aangegeven waarom er geen recht op de toeslag bestaat. Wanneer de reden ligt in het niet overleggen van alle benodigde stukken, wordt duidelijker aangegeven welke stukken ontbreken of niet voldoen.
c. Er wordt meer gestuurd op een tijdige afhandeling van de bezwaarschriften door Toeslagen.
d. Wanneer een aanvrager vragen stelt over een beslissing of de status van een lopende procedure, wordt hij beter te woord gestaan. Uiteraard zullen er altijd individuele situaties blijven bestaan waarin in verband met het lopende onderzoek bepaalde informatie nog niet gegeven kan worden.

Op basis van mijn toegezegde evaluatie, die u in medio november ontvangt, gaat de Belastingdienst graag met u in gesprek over de aanpassing van de werkwijze en de uitkomst van de herbeoordelingen.

Specifieke aanbevelingen
Hierna ga ik in op uw vier aanbevelingen.

Aanbeveling 1
U beveelt Toeslagen 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'.

Mijn 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.

Aanbeveling 2
U beveelt Toeslagen aan om - als hij 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.

Mijn 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 aangeven welke informatie ontbreekt of niet voldoet aan de eisen.

Aanbeveling 3
U 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.

Mijn 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. Bij het opvolgen van uw aanbeveling over de tegemoetkoming ga ik uit van de volgende drie punten:

a. Toeslagen geeft uiteraard toepassing aan de uitspraak van de Raad van State. In eerste instantie kijkt Toeslagen naar het gehele toeslagjaar. Als voor het gehele jaar aan de voorwaarden wordt voldaan, wordt ook voor het gehele jaar toegekend. Dit is het meest gunstig voor de vraagouders. Zij kunnen dan immers voor de kinderopvangkosten over het gehele berekeningsjaar kinderopvangtoeslag ontvangen. Wanneer dit niet tot de mogelijkheden behoort, wordt bezien of het berekeningsjaar opgesplitst kan worden in de periode vóór de stopzetting van het voorschot en de periode daarna. Vervolgens wordt beoordeeld of de betrokken vraagouders in één van deze twee perioden aan alle voorwaarden voor het recht op kinderopvangtoeslag hebben voldaan.
b. Toeslagen stelt zich coulant op waar het gaat om de termijn waarbinnen de opvangkosten moeten zijn voldaan. Normaliter dienen alle kinderopvangkosten betaald te zijn vóór 1 maart van het jaar volgend op het toeslagjaar. Als buiten de schuld van de vraagouder dit niet mogelijk was, bijvoorbeeld als gevolg van het tijdens het onderzoek stoppen van de toeslag,

dan wordt de vraagouder een langere termijn gegund. Toeslagen kijkt dan per geval in hoeverre de ouder zich gezien de omstandigheden heeft ingespannen om te (kunnen)betalen. Ook hier geldt dat dit per geval beoordeeld moet worden.

c. Toeslagen betracht coulance bij het treffen van een betalingsregeling. Dit betekent dat een aanvrager eerder in aanmerking komt voor een betalingsregeling waarbij rekening wordt gehouden met de persoonlijke draagkracht, wat leidt tot een lager te betalen maandbedrag.

De beoordeling zal per geval plaatsvinden. Als bij de nieuwe beoordeling blijkt dat er aan een of meerdere voorwaarden niet is voldaan, krijgen de betreffende vraagouders geen kinderopvangtoeslag toegekend. Het tijdig betalen van de kosten is immers niet de enige voorwaarde voor het recht op de kinderopvangtoeslag.

Betrokken vraagouders die van Toeslagen van mening zijn schade te hebben geleden door het eerdere handelen van Toeslagen, staat het natuurlijk vrij een schriftelijk verzoek tot vergoeding daarvan in te dienen. Een dergelijk verzoek wordt volgens de geldende regels afgehandeld. Daarbij staan rechtsmiddelen open.

Aanbeveling 4
U beveelt aan om 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. U verzoekt Toeslagen om hem over drie maanden te informeren over de voortgang en de uitkomsten van deze herbeoordeling.

Mijn reactie
Ik volg uw aanbeveling op. 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.

Bij de beslissingen op bezwaar die zijn genomen na de uitspraak, is rekening gehouden met de uitspraak. De enkele aanvrager die nog geen beslissing op het bezwaar heeft gehad, zal deze binnenkort ontvangen waarbij uiteraard de uitspraak in acht wordt genomen. Bij de reeds afgedane zaken wordt ambtshalve getoetst aan de uitspraak van de Raad van State. Hieraan wordt op dit moment gewerkt.

Een aanvrager die van mening is dat bij hem de uitspraak van de Raad van State niet of niet juist is toegepast kan zich bij Toeslagen melden. Wanneer een aanvrager zich meldt, zal nogmaals het dossier beoordeeld worden. Als bij deze

beoordeling geconcludeerd wordt dat een eerder besluit onjuist is, zal dit uiteraard hersteld worden.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financien,
namens deze,
de directeur-generaal Belastingdienst,

Prof. dr. J.J.M. Uijlenbroek

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2018-0000023906

Uw brief (kenmerk)

Datum 16 februari 2018
Betreft Reactie op uw vragen naar aanleiding van het rapport Geen powerplay maar fair play

Geachte heer Van Zutphen,

Bij brief van 7 november 2017 heb ik gereageerd op uw rapport "Geen powerplay maar fair play". Naar aanleiding van deze reactie heeft op 11 januari 2018 een constructief overleg plaatsgevonden tussen medewerkers van u, het ministerie van Financiën en de Belastingdienst/Toeslagen. Tijdens dit overleg is toegezegd dat wij u op een aantal onderwerpen nog aanvullende informatie zullen verstrekken. Met deze brief geef ik uitvoering aan deze toezegging.

Opschorten betalingen
Zowel in mijn reactie van 7 november 2017 als in antwoord op Kamervragen is aangeven dat in bepaalde situaties de uitbetaling van een voorschot wordt opgeschort. De grondslag hiervoor ligt in artikel 23 van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (hierna: Awir). Belastingdienst/Toeslagen maakt van deze mogelijkheid gebruik wanneer er een sterk vermoeden bestaat dat ten onrechte een voorschot is verleend of het voorschot tot een te hoog bedrag is verleend. Hierbij is sprake van een individuele beoordeling. Wanneer gebruik wordt gemaakt van deze mogelijkheid wordt de aanvrager hierover geïnformeerd en wordt hij tevens gewezen op de mogelijkheid tegen de opschorting in bezwaar te gaan.

Hierbij merk ik op, dat het opschorten niet alleen een instrument is om te voorkomen dat de Belastingdienst/Toeslagen teveel uitbetaalt, maar ook bedoeld is om te voorkomen dat de aanvrager achteraf met een (hoge) terugvordering wordt geconfronteerd.

Excuses
In mijn brief van 7 november 2017 heb ik toegezegd dat in voorkomende gevallen excuses aangeboden zullen worden. Ik geef graag een toelichting op de manier waarop en situaties waarin excuses zijn en worden aangeboden.

Allereerst heb ik mijn brief van 7 november 2017 erkend dat er fouten zijn gemaakt in deze casus. Ook in het antwoord op eerder genoemde Kamervragen is erkend dat er fouten zijn gemaakt. Verder zijn op 17 juni 2016 en 22 december 2016 al excuses aangeboden naar aanleiding van ingediende klachten.

Omdat de Belastingdienst nog bezig is met de zorgvuldige behandeling van individuele gevallen, is het niet exact te zeggen in hoeveel gevallen er excuses zijn of worden aangeboden. Wel kan ik zeggen dat in elke individuele situatie waar het passend is deze excuses worden aangeboden. Hieronder leg ik nader uit hoe dat in zijn werk gaat.

Niet bij alle ouders die aangesloten waren bij het betreffende gastouderbureau was sprake van een stopzetting van de kinderopvangtoeslag per september 2014. Daarnaast zijn er ook ouders die om een andere reden dan het niet betalen van de kosten voor kinderopvang geen recht hebben op kinderopvangtoeslag, bijvoorbeeld omdat de ouder niet werkt. Daarom is ervoor gekozen om niet naar alle ouders die aangesloten waren bij het gastouderbureau een excuusbrief te sturen, maar excuses aan te bieden tijdens de behandeling van het individuele dossier.

Dit betekent dat bij de behandeling van bezwaren en beroepen excuses zijn of worden aangeboden. De excuses kunnen hierbij zowel mondeling als schriftelijk aangeboden worden, afhankelijk van wat het meest passend is in de individuele situatie. Hierbij geldt dat niet alleen excuses worden aangeboden wanneer aan het bezwaar of beroep van de ouder tegemoet wordt gekomen. Overigens kunnen ook tijdens andere contactmomenten excuses aangeboden worden. Ten slotte worden ook excuses aangeboden wanneer uit een herbeoordeling blijkt dat er toch een (gedeeltelijk) recht op kinderopvangtoeslag bestaat.

Betaaltermijn
In mijn brief van 7 november 2017 heb ik aangegeven dat Toeslagen coulance zal betrachten bij de termijn waarbinnen de kosten voor kinderopvang betaald moeten worden om in aanmerking te kunnen komen voor kinderopvangtoeslag. Omdat het om een individuele beoordeling gaat, kan ik geen harde termijn noemen waarbinnen dan wel betaald moet zijn. Er wordt gekeken naar de individuele situatie van de ouder en de inspanningen die deze betracht heeft. De coulance betekent echter niet dat in alle gevallen alsnog toegekend kan worden. De kinderopvangtoeslag kent immers meer voorwaarden dan het tijdig betalen van de kosten van de opvang.

Volledigheidshalve merk ik ook op dat het accepteren van een gedeeltelijke betaling van de kosten in strijd is met de wet en de vaste jurisprudentie van de Raad van State, inclusief de uitspraak van 8 maart 2017 (ECLI:NL:RVS:2017:589). Toeslagen kan daarom geen genoegen nemen met een gedeeltelijke betaling van de opgegeven kosten. Volledigheidshalve merk ik hierbij wel op dat Toeslagen uitgaat van de opgegeven kosten. Als een ouder tijdig, dus uiterlijk kort na afloop van het berekeningsjaar, aangeeft dat een ander bedrag aan kosten is gemaakt dan waarvoor aanvankelijk is aangevraagd, wordt uitgegaan van de later opgegeven kosten.

Schadevergoeding
In mijn brief van 7 november 2017 heb ik geschreven dat vraagouders die denken schade te hebben geleden door het eerdere handelen van Toeslagen een schriftelijk verzoek tot vergoeding kunnen indienen. Toeslagen hanteert bij de afhandeling van deze schadeclaims hetzelfde beoordelingskader als bij andere verzoeken om schadevergoeding. Dit kader komt grotendeels overeen met de werkwijze als beschreven in de schadevergoedingswijzer. Uiteraard geldt dat wanneer iemand het niets eens is met de beslissing er rechtsmiddelen open staan. De verzoeken worden afgehandeld door een aantal specialistische medewerkers die deel uitmaken van het klachtenteam. Hiermee is de zorgvuldige afhandeling extra geborgd. Tot nu toe heeft Belastingdienst/Toeslagen drie schadeclaims

ontvangen die alle om inhoudelijke redenen niet zijn gehonoreerd. In één dossier is tegen de beslissing vervolgens bezwaar aangetekend. Die bezwaarprocedure loopt momenteel nog.

Herbeoordeling dossiers
In mijn brief van 7 november 2017 heb ik aangegeven dat bij de behandeling van bezwaren en beroepen rekening zal worden gehouden met de uitspraak van de Raad van State. Verder heb ik toegezegd dat bij de reeds afgedane zaken ambtshalve wordt getoetst aan de uitspraak van de Raad van State. Deze toetsing heeft inmiddels plaats gevonden. Er bleken 55 reeds afgeronde dossiers te zijn waarin sprake was van een stop van de toeslag per september 2014 en waarbij nog geen rekening gehouden was met de uitspraak. Deze dossiers zijn herbeoordeeld en daarbij is geconcludeerd dat in vier gevallen de uitspraak van toepassing is. Daarnaast is in één dossier geoordeeld dat de overschrijding van de betaaltermijn dusdanig beperkt is, dat de toegezegde coulance kan worden toegepast. Dit betekent dat in vijf van de 55 gevallen alsnog (gedeeltelijk) kinderopvangtoeslag zal worden toegekend. Zoals eerder aangegeven zal aan deze ouders ook excuses worden aangeboden.

Terugvordering
In mijn brief van 7 november 2017 heb ik aangegeven dat ook bij het treffen van betalingsregelingen coulance betracht zal worden, waardoor een aanvrager eerder in aanmerking komt voor een betalingsregeling waarbij rekening wordt gehouden met de draagkracht.

Bij de standaard betalingsregeling moet de gehele vordering in 24 maandelijkse termijnen voldaan worden. Als een aanvrager van mening is dat dit maandbedrag te hoog is, kan hij een verzoek doen om een betalingsregeling naar draagkracht. Wanneer voldaan wordt aan de voorwaarde voor een betalingsregeling naar draagkracht, wordt berekend welk maandbedrag wel passend is. De aanvrager dient dan 24 maanden dit (lagere) maandbedrag te betalen. Na deze 24 maanden is de vordering nog niet geheel voldaan, maar voor het restant zullen geen verdere invorderingsmaatregelen worden genomen. Slechts een incidentele nabetaling, zoals de nabetaling bij een definitieve toekenning, wordt nog gedurende drie jaar verrekend. Na afloop van deze drie jaar vervalt de dan nog openstaande (rest)vordering, alles conform artikel 7 van de Uitvoeringsregeling Awir.

Een aanvrager komt echter niet in aanmerking voor een betalingsregeling naar draagkracht, wanneer het ontstaan van de terugvordering is te wijten aan opzet of grove schuld van de aanvrager of diens partner. Mijn toezegging in de brief van 7 november 2017 ziet op het feit dat minder snel geoordeeld zal worden dat sprake is van opzet of grove schuld als het gaat om het niet voldoen aan de betalingsverplichtingen. Het niet kunnen voldoen aan de betalingsverplichting houdt immers mogelijk verband met de stopzetting van de kinderopvangtoeslag per september 2014.

Van de 26 tot nu toe ingediende verzoeken om een betalingsregeling naar draagkracht zijn er tien afgewezen, vooral vanwege het niet nakomen van de verplichting om informatie te verstrekken. In ongeveer de helft van deze gevallen was bovendien ook sprake van een stapeling met andere schulden. Uiteraard betekent het niet in aanmerking komen voor een betalingsregeling naar draagkracht niet dat geen rekening wordt gehouden met de beslagvrije voet.

Aantallen
In reactie op uw vraag om een actueel overzicht van de aantallen en voortgang kan ik u het volgende mededelen.

In totaal waren er 302 ouders die in de jaren 2012 tot en met 2014 kinderopvangtoeslag hebben aangevraagd voor kinderopvang via het betreffende gastouderbureau. Hiervan ontvingen 235 ouders kinderopvangtoeslag in 2014. Naar aanleiding van het onderzoek is geoordeeld dat 221 betrokkenen geen recht hadden op kinderopvangtoeslag over 2014.

Van deze 221 ouders hebben 166 bezwaar ingediend tegen de nihilstelling van de kinderopvangtoeslag over 2014. Naar aanleiding van deze bezwaren of de daaropvolgende (hoger) beroepen is aan 108 ouders (gedeeltelijk) toegekend. Hierbij merk ik op, dat in een aantal van deze dossiers nog een vervolgprocedure bij de rechter loopt. In 15 gevallen moet nog op het bezwaarschrift beslist worden. Naar verwachting zullen de betrokkenen deze beslissing voor 1 maart 2018 ontvangen. Daarnaast is, zoals eerder aangegeven, naar aanleiding van de herbeoordeling in vijf gevallen alsnog (gedeeltelijk) toegekend. In totaal is op dit moment in 129 dossiers een (gedeeltelijk) recht op kinderopvangtoeslag over 2014 toegekend. In ongeveer de helft van deze dossiers blijft Toeslagen, ook na de herbeoordeling, van mening dat er geen recht op kinderopvangtoeslag bestaat.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën,
namens deze,

Prof. dr. J.J.M. Uijlenbroek
directeur-generaal Belastingdienst,

Directoraat-Generaal Belastingdienst

Ons kenmerk
2018-0000023906

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2018-0000072013

Uw brief (kenmerk)
4 april jl.

Datum 14 mei 2018
Betreft 'Geen powerplay maar fair play'

Geachte heer Van Zutphen,

In uw brief van 4 april jl. over het vervolg op uw aanbevelingen uit het onderzoek 'Geen powerplay maar fairplay' verzoekt u nader geïnformeerd te worden over het aanbieden van excuses, en over de aantallen bezwaren en beroepen die ingesteld zijn naar aanleiding van de onderzochte stopzetting in 2014. Omdat de door u gevraagde informatie over aantallen bezwaren en beroepen ook context biedt voor de informatie over het aanbieden van excuses geef ik u graag om te beginnen inzicht in de aantallen die voor dit moment van toepassing zijn. De bijlage van deze brief bevat een schema waarin de hieronder genoemde aantallen zijn opgenomen.

[redacted]

- Het aantal ouders dat in 2014 gebruik maakte van opvang door een gastouder die bemiddeld werd door het betrokken gastouderbureau bedroeg 235. De lopende toeslagen van deze 235 ouders zijn in 2014 gestopt. Bij 14 van de 235 ouders is de uitbetaling van de kinderopvangtoeslag na onderzoek door de Belastingdienst hervat.
- Van de overige 221 ouders hebben 166 ouders bezwaar aangetekend tegen de stopzetting, in een aantal gevallen gevolgd door (hoger) beroep. De overige 55 ouders hebben geen bezwaar aangetekend.
- Op alle 166 bezwaren is inmiddels een beslissing genomen. In een aantal gevallen is dit gevolgd door (hoger) beroep. In 115 gevallen is de kinderopvangtoeslag over 2014 geheel of gedeeltelijk toegekend op grond van de beslissing op bezwaar, de uitspraak in beroep of op grond van ambtshalve toekenningen in gevallen waarin het bezwaar niet ontvankelijk was maar wel recht op kinderopvangtoeslag bestond. In 27 van de gevallen waarin bezwaar en eventueel beroep volledig zijn afgerond is vastgesteld dat er in 2014 geen recht op kinderopvangtoeslag bestond. Van de bezwaren is voor naar schatting maximaal 10 gevallen de termijn nog niet verstreken waarbinnen beroep aangetekend kan worden. In 14 beroepszaken is er nog geen onherroepelijke uitspraak.
- Bij de herbeoordeling zijn vijf gevallen waarvan eerder geoordeeld is dat in 2014 geen recht bestond op kinderopvangtoeslag, alsnog geheel of gedeeltelijk toegekend. Van deze vijf zijn eerder drie gevallen in bezwaar en één geval in

beroep afgewezen. Deze afwijzingen vonden plaats vóór de uitspraak van de Raad van State van 8 maart 2017 op grond van de op dat moment bestaande jurisprudentie. Het eerder door mij gemelde aantal van vijf toekenningen na herbeoordeling is niet gewijzigd.

- Samenvattend: 235 toeslagen zijn in 2014 gestopt, waarvan 14 toeslagen na onderzoek zijn hervat. Van de 221 in 2014 gestopte toeslagen zijn er op dit moment 120 na bezwaar, eventueel beroep en herbeoordeling alsnog geheel of gedeeltelijk toegekend. Van deze 221 staat in 77 gevallen vast dat er in 2014 geen recht op toeslag bestond. In 24 gevallen is er nog geen onherroepelijke uitkomst van de bezwaar- of beroepsprocedures.

In mijn brief van 16 februari 2018 is vermeld dat in ongeveer de helft van de dossiers geen recht op kinderopvangtoeslag bestaat. Op het moment van schrijven was bekend dat van de 221 ouders van wie de kinderopvangtoeslag in 2014 volledig gestopt is, 115 ouders geheel of gedeeltelijk recht hadden op kinderopvangtoeslag die zij toen ontvingen. Inmiddels is dit aantal door de afdoening van bezwaren en beroepen gestegen tot 120. Deze aantallen zijn exclusief de 14 ouders die in 2014 wel gebruik maakten van een gastouder die door het betrokken gastouderbureau bemiddeld werd en van wie de Belastingdienst de kinderopvangtoeslag na onderzoek in 2014 toegekend en uitbetaald heeft.

Over het aanbieden van excuses meld ik u het volgende.
De Belastingdienst betreurt de overlast die veroorzaakt is door de wijze van stopzetten van de betrokken toeslagen in 2014, door de informatievoorziening die daarop volgde en door de te trage afhandeling van bezwaren. Er zijn excuses aangeboden aan de houder van het betrokken gastouderbureau en aan de advocaat die een belangrijk deel van de betrokken ouders vertegenwoordigt.

Excuses zijn inmiddels ook aangeboden aan de 36 burgers die een klacht ingediend hebben, en aan het merendeel van burgers die in beroep zijn gegaan tegen een beslissing op bezwaar. Bij de zaken die nog niet op zitting bij de rechtbank zijn geweest zal dit nog gebeuren. Ook aan de burgers aan wie op grond van de herbeoordeling alsnog kinderopvangtoeslag over 2014 toegekend is, zijn excuses aangeboden. Daarmee is op dit moment aan tenminste 86 ouders mondeling of schriftelijk excuses aangeboden.

Alle 166 ouders die na de stopzetting in 2014 een bezwaar ingediend hebben ontvangen, ongeacht de uitkomst van het bezwaar en eventuele beroep, uiterlijk rond eind mei van dit jaar schriftelijk excuses van de Belastingdienst. Ik zie ervan af een excuusbrief te verzenden aan de groep ouders die geen bezwaar gemaakt heeft tegen de stopzetting; zij ontvingen ten tijde van de stopzetting ten onrechte kinderopvangtoeslag, en zij voldeden niet aan de op hen rustende plicht de Belastingdienst te informeren over omstandigheden die leidden tot een lagere toeslag of tot het vervallen van het recht op toeslag.

Ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Indien gewenst ben ik graag bereid u nadere toelichting te verstrekken.

Met vriendelijke groet,
de staatssecretaris van Financiën,
namens deze,
de plv. directeur-generaal Belastingdienst,

Mr. F. Diepstraten

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
2018-0000072013

	Aantal	
Totaal ouders met gastouder bij betrokken GOB	235	
KOT na onderzoek in 2014 toegekend en uitbetaald	14	(a)
KOT volledig gestopt in 2014	221	
KOT volledig gestopt in 2014	221	
Bezwaar, eventueel gevolgd door beroep	166	
KOT gestopt in 2014 en geen bezwaar gemaakt	55	(b)
Bezwaar, eventueel gevolgd door beroep	166	
Beroepen, uitspraak nog niet onherroepelijk	14	(c)
Bezwaren, termijn voor beroep nog niet verstreken	10	(c)
Geheel of gedeeltelijk toegekend	115	(a)
Afgewezen	27	(b)
Toekenning na herbeoordeling	5	(a)
Toekenning na herbeoordeling	-5	(b)
Geheel of gedeeltelijk recht op KOT (incl. niet gestopte toeslagen)	134	(a)
Geen recht op KOT	77	(b)
Niet onherroepelijk	24	(c)
Totaal (incl. niet gestopte toeslagen)	235	
(a) Geheel of gedeeltelijk recht op kinderopvangtoeslag 2014		
(b) Geen recht op kinderopvangtoeslag 2014		
(c) Recht of geen recht nog niet onherroepelijk vastgesteld		

Het aantal burgers voor wie in 2014 de kinderopvangtoeslag volledig is stopgezet en voor wie naderhand is vastgesteld dat zij geheel of gedeeltelijk recht hadden op kinderopvangtoeslag bedraagt tussen de 120 (toegekend na bezwaar, beroep of herbeoordeling) en 144 (inclusief bezwaren en beroepen die nog niet onherroepelijk zijn).

2018Z05689

Vragen van het lid Leijten (SP) aan de staatssecretaris van Financiën over het bericht dat de Belastingdienst stukken geheimhield tijdens een rechtszaak (ingezonden 29 maart 2018)

1
Waarom heeft de Belastingdienst stukken achtergehouden in een rechtszaak die reeds het gevolg was van een veel te rigoureus optreden van de Belastingdienst? 1)

2
Is de Belastingdienst met het achterhouden van telefoonnotities in overtreding? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wat zijn de gevolgen daarvan?

3
Welke maatregelen worden getroffen ten aanzien van de personen die verantwoordelijk zijn voor het achterhouden van deze ontlastende stukken?

4
Kunt u uitsluiten dat de Belastingdienst vaker huishoudens dupeert door stukken achter te houden?

10
Hoe gaat u er voor zorgen dat de Belastingdienst in het vervolg alle mogelijk relevante stukken gaat delen, zodat de burger over dezelfde informatie beschikt als de Belastingdienst?

Antwoord 1, 2, 3, 4 en 10
Conform artikel 8:42 Algemene wet bestuursrecht dient een bestuursorgaan alle op de zaak betrekking hebbende stukken aan de bestuursrechter te zenden. Op de zaak betrekking hebbende stukken zijn de stukken die een rol hebben gespeeld bij de besluitvorming door het bestuursorgaan. De beslissing per dossier om welke stukken het in concreto gaat is in eerste instantie voorbehouden aan het bestuursorgaan en uiteindelijk aan de rechter.
De zaak waarin de telefoonnotities voorkomen, is nog onder de rechter, zodat ik het niet gepast acht, daar thans verder op in te gaan.

5
In hoeverre is de al te rigoureuze aanpak van de Belastingdienst, namelijk het ineens stopzetten van de kinderopvangtoeslag bij alle gezinnen die diensten afnamen van het betreffende gastouderbureau, te wijten aan de Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit 2014?

8
Was de bedoeling van de Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit 2014 niet dat goedwillenden niet moeten lijden onder het gedrag van kwaadwillenden? Is dit naar uw mening voldoende uitgekomen? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 5 en 8
Bij de totstandkoming van de toeslagen en andere inkomensafhankelijke regelingen stonden het inrichten van een effectieve en doelmatige uitvoering en de dienstverlening naar de burger centraal. Dit was een breed gedragen wens bij de inrichting van het toeslagensysteem. De Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit was het noodzakelijke antwoord op de groeiende zorg dat er tot dan toe in de uitvoering en de wetgeving te weinig aandacht was geweest voor fraudebestrijding. Het pakket aan maatregelen in deze wet geeft de noodzakelijke handvatten om fraude te bestrijden. Het gaat dan bij voorbeeld om maatregelen zoals het verlengen van de beslistermijn vanwege extra controles bij aanvragen met een verhoogd risico en opschorting van uitbetaling bij twijfel over de adresgegevens

van de belanghebbende. Dergelijke maatregelen zijn belangrijk (geweest) bij het terugdringen van fraude en misbruik. Zoals ik eerder aan uw Kamer heb aangegeven is in deze casus de balans te veel doorgeslagen naar het tegengaan van misbruik van toeslagen en is er onvoldoende oog geweest voor het burgerperspectief.

6
Wat vindt u ervan dat een gezin zo angstig is geworden voor de Belastingdienst dat het geen kinderopvangtoeslag meer aan durft te vragen? Deelt u de mening dat dit blijk geeft van beleid dat haar doel voorbij schiet?

Antwoord
De Belastingdienst ondersteunt toeslaggerechtigden zoveel als mogelijk bij het aanvragen van de toeslag, het juist schatten van het inkomen en doorgeven van wijzigingen. Het is niet de bedoeling dat toeslaggerechtigden de Belastingdienst mijden, als gevolg van vervelende ervaringen in het verleden. Met de advocaat van het betrokken gezin heeft de Belastingdienst/Toeslagen na de uitzending herhaaldelijk contact gehad.

7
Hoe is het mogelijk dat nog altijd vijf dossiers in deze zaak niet zijn afgehandeld? Wanneer verwacht u dat ook deze dossiers zijn afgehandeld?

Antwoord
In alle 166 dossiers in deze zaak is inmiddels uitspraak op bezwaar gedaan.

9
Hoe groot is de financiële schade die voortkomt uit toeslagfraude jaarlijks voor de staat? Hoe verhoudt dit bedrag zich tot de schade die de staat lijdt als gevolg van belastingontduiking? Hoeveel fte heeft de Belastingdienst beschikbaar voor de opsporing van toeslagfraude? En hoeveel voor de opsporing van belastingontduiking?

Antwoord
Het budgettaire beslag aan programmagelden van de toeslagen is jaarlijks een bedrag van ongeveer € 11 miljard. De geconstateerde toeslagfraude ligt in de orde van grootte tussen de € 4 miljoen en € 8 miljoen per jaar. Voor de bestrijding van toeslagfraude heeft de Belastingdienst enkele tientallen medewerkers ingezet. Ongeveer de helft van de opsporingscapaciteit van de FIOD is gereserveerd voor fraudesignalen vanuit de gehele Belastingdienst. Het betreft niet alleen belastingontduiking, maar bijvoorbeeld ook faillissementsfraude, witwassen en corruptie. De schade die de staat leidt met belastingontduiking is niet bekend.

11
Wordt er bij de Belastingdienst gewerkt met algoritmen, die er toe kunnen leiden dat mensen door een verkeerde risicobeoordeling volledig vast lopen, met alle gevolgen van dien? 2)

Antwoord
De Belastingdienst werkt met selectiecriteria om de risico's te kunnen bepalen om zo efficiënt toezicht uit te kunnen voeren. Bij de uitvoering van dit toezicht houdt de Belastingdienst zich aan de wettelijke bepalingen. Ik heb geen aanwijzingen dat het gebruik van deze selectiecriteria tot een verkeerde risicobeoordelingen door de Belastingdienst leidt, waardoor burgers vastlopen.

1) https://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2224311-belastingdienst-hield-documenten-achter-in-slepende-zaak.html
2) https://fd.nl/morgen/1245412/hoe-algoritmen-amerikanen-de-armoede-induwen

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA 'S-GRAVENHAGE

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Uw brief (kenmerk)

Datum 15 mei 2018
Betreft Antwoorden op vragen van de Nationale ombudsman over rapport:
´Geen powerplay maar fair play´

Geachte voorzitter,

Bij brief van 16 februari 2018 heb ik uw Kamer geïnformeerd over de voortgang van de afhandeling van dossiers naar aanleiding van het rapport van de Nationale ombudsman: 'Geen powerplay maar fair play' (Kamerstuk 31066, nr. 396). De vaste commissie voor Financiën van uw Kamer, heeft bij brief van 6 maart jl. een aantal feitelijke vragen gesteld over de brief van 16 februari. Bijgaand treft u de antwoorden op deze vragen en opmerkingen aan. Tevens ontvangt u hierbij de antwoorden op de Kamervragen van het lid Leijten d.d. 29 maart jl. en van het lid Omtzigt d.d. 30 maart jl. Tot slot ontvangt u bij deze brief een afschrift van het antwoord op de brief van de Nationale ombudsman van 4 april jl. over deze zaak.

[redacted]

Hoogachtend,
de staatssecretaris van Financiën,

Menno Snel

Directoraat-Generaal Belastingdienst

II Reactie van de staatssecretaris

Uw Commissie heeft mij op 6 maart 2018 vragen gesteld over mijn brief van 16 februari 2018 over het rapport van de Nationale ombudsman: 'Geen powerplay maar fairplay'. In mijn reactie zal ik de vragen per partij, in volgorde waarin ze gesteld zijn, beantwoorden. Voordat ik daartoe over ga, meld ik uw Kamer, zoals al eerder gedaan in mijn brieven van 14 november 2017 en 16 februari 2018, dat de door de Belastingdienst/Toeslagen gevolgde werkwijze in deze zaak ertoe geleid heeft dat ouders in financiële problemen zijn gekomen, mede omdat burgers geen concreet handelingsperspectief is geboden en bezwaarzaken te lang zijn blijven liggen.

De Nationale ombudsman heeft mij op 4 april jl. een brief gestuurd waarin hij schrijft ervan uit te gaan dat zijn eerdere aanbeveling over excuses aan ouders die overlast hebben ondervonden door de aanpak van de Belastingdienst zijn overgenomen. In mijn antwoord aan de Nationale ombudsman neem ik die aanbeveling als volgt over: ouders die in bezwaar/beroep zijn gegaan tegen de stopzetting van de kinderopvangtoeslag hebben of krijgen excuses aangeboden, ongeacht de uitkomst van hun bezwaar/beroep. Ouders die niet in bezwaar zijn gegaan wordt geen excuses aangeboden.

VVD

De leden van de VVD vragen om de stand van zaken bij de afhandeling van 'individuele gevallen'. Specifiek vraagt de VVD in hoeveel van de afgehandelde gevallen er sprake was een foute interpretatie. De actuele stand van zaken in dit dossier is als volgt:

- Het aantal ouders dat in 2014 gebruik maakte van opvang door een gastouder die bemiddeld werd door het betrokken gastouderbureau bedroeg 235. De lopende toeslagen van deze 235 ouders zijn in 2014 gestopt. Bij 14 van de 235 ouders is de uitbetaling van de kinderopvangtoeslag na onderzoek door de Belastingdienst/Toeslagen hervat.
- Van de overige 221 ouders hebben 166 ouders bezwaar aangetekend tegen de stopzetting, in een aantal gevallen gevolgd door (hoger) beroep. De overige 55 ouders hebben geen bezwaar aangetekend.
- Op alle 166 bezwaren is inmiddels een beslissing genomen. In een aantal gevallen is dit gevolgd door (hoger) beroep. In 115 gevallen is de kinderopvangtoeslag over 2014 geheel of gedeeltelijk toegekend op grond van de beslissing op bezwaar, de uitspraak in beroep of op grond van ambtshalve toekenningen in gevallen waarin het bezwaar niet ontvankelijk was maar wel recht op kinderopvangtoeslag bestond. In 27 van de gevallen waarin bezwaar en eventueel beroep volledig zijn afgerond is vastgesteld dat er in 2014 geen recht op kinderopvangtoeslag bestond. Van de bezwaren is voor naar schatting maximaal tien gevallen de termijn nog niet verstreken waarbinnen beroep aangetekend kan worden. In 14 beroepszaken is er nog geen onherroepelijke uitspraak.
- Bij de herbeoordeling zijn vijf gevallen waarvan eerder geoordeeld is dat in

2014 geen recht bestond op kinderopvangtoeslag, alsnog geheel of gedeeltelijk toegekend. Van deze vijf zijn eerder drie gevallen in bezwaar en één geval in beroep afgewezen. Deze afwijzingen vonden plaats vóór de uitspraak van de Raad van State van 8 maart 2017 op grond van de op dat moment bestaande jurisprudentie. Het eerder door mij gemelde aantal van vijf toekenningen na herbeoordeling is niet gewijzigd.

- Samenvattend: 235 toeslagen zijn in 2014 gestopt, waarvan 14 toeslagen na onderzoek zijn hervat. Van de 221 in 2014 gestopte toeslagen zijn er op dit moment 120 na bezwaar, eventueel beroep en herbeoordeling alsnog geheel of gedeeltelijk toegekend. Van deze 221 staat in 77 gevallen vast dat er in 2014 geen recht op toeslag bestond. In 24 gevallen is er nog geen onherroepelijke uitkomst van de bezwaar- of beroepsprocedures.

In mijn brief van 16 februari 2018 is vermeld dat in ongeveer de helft van de dossiers geen recht op kinderopvangtoeslag bestaat. Op het moment van schrijven was bekend dat van de 221 ouders van wie de kinderopvangtoeslag in 2014 volledig gestopt is, 115 ouders geheel of gedeeltelijk recht hadden op kinderopvangtoeslag die zij toen ontvingen. Inmiddels is dit aantal door de afdoening van bezwaren en beroepen gestegen tot 120. Deze aantallen zijn exclusief de 14 ouders die in 2014 wel gebruik maakten van een gastouder die door het betrokken gastouderbureau bemiddeld werd en van wie de Belastingdienst/Toeslagen de kinderopvangtoeslag na onderzoek in 2014 toegekend en uitbetaald heeft.

Vervolgens vragen de leden van de VVD om in te gaan op de stappen die zijn gezet om een herhaling in de toekomst te voorkomen. De processen en handelwijze zoals in deze zaak werden toegepast, worden door de Belastingdienst/Toeslagen niet meer toegepast sinds juli 2016. Dit houdt in dat:

1. toeslagen van burgers alleen nog worden gestopt nadat is vastgesteld dat er geen recht op de toeslag bestaat en dus pas nadat de burger de gelegenheid heeft gehad de benodigde bewijsstukken te overleggen,
2. in de communicatie naar de aanvrager van een toeslag toe duidelijker wordt aangegeven waarom er geen recht op toeslag bestaat. Indien benodigde stukken door de aanvrager moeten worden overlegd, wordt duidelijker aangegeven welke stukken ontbreken of niet voldoen,
3. er door de Belastingdienst/Toeslagen meer gestuurd wordt op een tijdige afhandeling van de bezwaarschriften, en
4. aanvragers beter te woord worden gestaan indien zij vragen hebben over de status van een lopende procedure.

De leden van de VVD stellen ook de vraag over de wijze waarop burgers ten onrechte ontvangen toeslagen dienen terug te betalen. Voor alle toeslagen geldt hetzelfde terugvorderingbeleid. Een terugvordering kan in één keer worden voldaan of er kan gekozen worden voor een betalingsregeling van 24 maanden. Ook kan er een verzoek worden gedaan voor een betalingsregeling naar draagkracht waarbij rekening wordt gehouden met de betalingscapaciteit. Juridisch gezien kan een terug te betalen toeslag niet worden kwijtgescholden. Indien burgers niet beschikken over voldoende draagkracht om de (gehele) vordering te voldoen, worden er geen verdere invorderingsacties uitgevoerd voor het bedrag dat niet voldaan kan worden en wordt de toeslag uiteindelijk geheel of

gedeeltelijk oninbaar geleden.

De leden van de VVD vragen naar de overwegingen van de Raad van State in de uitspraak van 8 maart 2017, om gedeeltelijke betaling in strijd te achten met de wet en vaste jurisprudentie.

In deze uitspraak geeft de Raad van State in rechtsoverweging 4.1.[1] kort gezegd aan dat de volledige kosten van kinderopvang moeten zijn betaald om aanspraak te kunnen maken op kinderopvangtoeslag. De Belastingdienst/Toeslagen kan hier niet van afwijken.

De leden van de VVD-fractie vragen ten slotte om inzicht in aantallen excuses die aan ouders zijn aangeboden in deze zaak.

Aan ouders die in bezwaar zijn gekomen, worden excuses aangeboden. Dit betreft een groep van 166 ouders. Daarnaast worden ook excuses gemaakt aan ouders die een klacht hebben ingediend bij de Belastingdienst/Toeslagen. Aan 86 ouders zijn inmiddels door de Belastingdienst/Toeslagen mondeling dan wel schriftelijk excuses aangeboden. Voor eind mei zullen alle 166 ouders die in bezwaar zijn gegaan schriftelijk excuses hebben ontvangen van de Belastingdienst/Toeslagen.

CDA
De leden van de CDA-fractie hebben vragen gesteld waarom de kinderopvangtoeslag bij deze ouders niet tijdelijk is opgeschort, maar geheel is stopgezet, wat de concrete reden van de stopzetting was en waarom ouders zijn geblokkeerd. De leden van het CDA stelden ook de vraag of ouders in kennis gesteld zijn van deze blokkade en of ze bezwaar konden maken tegen deze blokkade. Tevens stelden zij de vraag wat de juridische verschillen tussen stopzetten en opschorten zijn en of er nog steeds toeslagen worden stopgezet in plaats van opgeschort.

In de door de Nationale Ombudsman onderzochte gevallen is de toeslag stopgezet omdat het sterke vermoeden bestond van onrechtmatig gebruik van de kinderopvangtoeslag. Inmiddels is deze werkwijze aangepast. Een toeslag wordt nu alleen nog gestopt als is vastgesteld dat er geen recht bestaat op de toeslag. Om te voorkomen dat in bepaalde situaties de kinderopvangtoeslag ten onrechte

[1] "4.1. De Belastingdienst/Toeslagen heeft zich op zichzelf terecht onder verwijzing naar rechtspraak van de Afdeling op het standpunt gesteld dat degene die kinderopvangtoeslag ontvangt moet kunnen aantonen dat hij kosten voor kinderopvang heeft gemaakt en wat de hoogte is van deze kosten, en dat geen aanspraak op kinderopvangtoeslag bestaat indien de vraagouder niet kan aantonen dat hij het volledige bedrag aan kosten ook daadwerkelijk heeft betaald (zie bijvoorbeeld de uitspraak van 9 juli 2014, ECLI:NL:RVS:2014:2519). De Belastingdienst/Toeslagen kan, indien niet alle kosten volledig zijn betaald, bij de herziening van het voorschot en de terugvordering geen rekening houden met de kosten van kinderopvang die de betrokken vraagouder aantoonbaar heeft betaald en deze kan geen aanspraak maken op een evenredig deel van de kinderopvangtoeslag over het desbetreffende toeslagjaar (zie de uitspraak van 14 december 2016, ECLI:NL:RVS:2016:3301). Dit laat onverlet dat bij afrondingsverschillen, dat wil zeggen bij kleine verschillen tussen de totale kosten van kinderopvang en de aantoonbaar betaalde kosten, ervan kan worden uitgegaan dat alle kosten zijn voldaan (zie de uitspraak van 8 juni 2016, ECLI:NL:RVS:2016:1610). Van een volledig jaar hoeft uiteraard niet te worden uitgegaan indien de betrokken vraagouder uit eigen beweging de toeslag stopzet en aldus geen aanspraak meer maakt op toeslag voor de rest van het toeslagjaar. In dat geval dienen de kosten voor het deel van het jaar waarover aanspraak wordt gemaakt geheel te zijn voldaan."

wordt uitbetaald kunnen betalingen worden opgeschort. Bij opschorten is er twijfel over het recht op de toeslag, die is toegekend. De opschortfase is bedoeld om deze twijfel weg te nemen, bijvoorbeeld door toeslagontvangers om documenten te vragen waaruit het recht op de toeslag blijkt. Bij stopzetten is er naar de mening van de Belastingdienst/Toeslagen geen recht op toeslag. Toeslagontvangers worden (en werden) in alle gevallen bij voor bezwaar vatbare beschikking in kennis gesteld van het stopzetten of opschorten van de toeslag. Belanghebbenden hebben (en hadden) vervolgens de mogelijkheid een nieuwe aanvraag in te dienen.

De leden van de CDA-fractie constateren dat het ouders niet duidelijk had kunnen en hoeven zijn dat zij bezwaar hadden moeten maken indien zij het niet eens waren met de stopzetting van de kinderopvangtoeslag. Tevens vragen deze leden zich af sinds wanneer aanvragers door de Belastingdienst op de mogelijkheid gewezen worden op de mogelijkheid om in bezwaar te gaan en of de Belastingdienst de bezwaarclausule alleen in deze casus achterwege heeft gelaten. In aanvulling hierop vragen de leden van de CDA-fractie of de Belastingdienst bij opschortingen van toeslagen momenteel ook de motivatie toevoegt, zodat ouders gemotiveerd en niet alleen pro forma bezwaar kunnen maken.

Na een stopzetting of opschorting van een toeslag volgt er altijd een beschikking waarin de stopzetting of opschorting wordt gemotiveerd en waarin de bezwaarmogelijkheid wordt vermeld. Alle ouders van het desbetreffende gastouderbureau waarvan de toeslag is stopgezet hebben een voor bezwaar vatbare beschikking ontvangen. Voorafgaand aan de beschikking hebben deze ouders nog een brief ontvangen waarin werd aangekondigd dat de toeslag zou worden gestopt. Voor de goede orde merk ik op dat in deze brief geen melding wordt gemaakt van de bezwaarmogelijkheid.

De leden van de CDA-fractie constateren ook dat de betrokken vraagouders niet wisten welke documenten/bewijsstukken aan de Belastingdienst aangeleverd dienden te worden. Ze stellen de vraag of bij huidige opschortingen altijd wordt aangegeven welke gegevens de Belastingdienst nodig heeft om het recht op kinderopvangtoeslag te toetsen.

Zoals ik heb aangegeven in mijn brief aan de Nationale ombudsman van 7 november 2017, wordt sinds juli 2016 specifiek aangegeven welke bewijsstukken nog ontbreken of niet voldoen, zodat daarover geen misverstand kan bestaan.

De leden van de CDA-fractie stellen vragen over of er signalen van misbruik en oneigenlijk gebruik in deze casus waren en zo ja welke signalen dat waren. En of dit aan het gastouderbureau en de vraagouders kenbaar is gemaakt.

Er waren in deze casus inderdaad signalen over misbruik en oneigenlijk gebruik van de kinderopvangtoeslag. Op basis van deze signalen is de Belastingdienst/Toeslagen een onderzoek gestart. De signalen waren onder meer afkomstig van de Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD). Vervolgens is er een nader onderzoek gestart vanuit een speciaal team van de Belastingdienst/Toeslagen en zijn er huisbezoeken bij gastouders afgelegd. De signalen zijn kenbaar gemaakt aan het gastouderbureau maar, uit privacyoverwegingen, niet aan de vraagouders.

De leden van de CDA-fractie vragen wat het voor ouders betekent die wel bezwaar hebben gemaakt, maar toch ten onrechte kinderopvangtoeslag hebben terugbetaald.

Wanneer bij de behandeling van een bezwaar of beroep blijkt dat de terugvordering onterecht is geweest maar de belanghebbende deze reeds heeft voldaan, wordt door Belastingdienst/Toeslagen een herziene toekenning van de kinderopvangtoeslag verstrekt. Het reeds door de belanghebbende teveel terugbetaalde bedrag zal dan, vermeerderd met de rente, aan de belanghebbende worden uitbetaald. Dit is ook het geval bij de belanghebbenden die reeds de terugvordering hadden voldaan en waarbij na de gedane herbeoordeling is geoordeeld dat er alsnog een (gedeeltelijk) recht op kinderopvangtoeslag bestaat. Deze personen zullen nog een herziene toekenning kinderopvangtoeslag ontvangen. Indien er door deze belanghebbenden reeds teveel terug betaald is, zal dit aan de desbetreffende persoon uitbetaald worden. Opgemerkt wordt dat wanneer er een herziene toekenning kinderopvangtoeslag wordt afgegeven, hierbij altijd rente vergoed wordt.

Deze leden vragen voorts wat ouders kunnen doen die ten onrechte zijn beschuldigd van opzet en grove schuld, maar hun bezwaar hebben opgegeven.

De betrokken ouder kan bij de Belastingdienst/Toeslagen aangeven waarom hij/zij het niet eens is met het eerdere besluit van de Belastingdienst/Toeslagen en een verzoek tot herbeoordeling van zijn dossier indienen.

De leden van de CDA-fractie hebben ook vragen gesteld over excuses die aan ouders zijn gemaakt en op welke wijze dat is gebeurd.

Ik betreur het dat ouders overlast hebben ondervonden door de wijze van stopzetten van de kinderopvangtoeslag in 2014, door de informatievoorziening die daarop volgde en door de te trage afhandeling van bezwaren.
Zoals hiervoor aangegeven in antwoorden op vragen van leden van de VVD-fractie is inmiddels aan 86 ouders excuses aangeboden naar aanleiding van de behandeling van klachten en beroepszaken. Alle 166 ouders die in bezwaar zijn gegaan zullen voor eind mei schriftelijk excuses hebben ontvangen van de Belastingdienst/Toeslagen.

De leden van de CDA-fractie hadden twijfels over de genoemde aantallen ouders in de brief van 16 februari 2018, ook in relatie tot eerder genoemde aantallen in antwoorden op Kamervragen van het lid Omtzigt hierover. Ik zal de verschillen hieronder toelichten.

De genoemde aantallen uit de brief van 16 februari 2018 komen uit de populatie waarnaar in 2014 het onderzoek is verricht. Bij een aanvraag kinderopvangtoeslag moeten de vraagouders opgeven welke gastouder zij gebruiken voor de opvang en niet via welk gastouderbureau de opvang loopt. Dit laatste is ook niet direct nodig, omdat het feit dat een gastouder geregistreerd is immers al aangeeft dat sprake is van een relatie met een geregistreerd gastouderbureau. Een gastouder kan echter opvang verzorgen via meerdere gastouderbureaus. Het is om die reden voor Belastingdienst/Toeslagen niet direct inzichtelijk welke vraagouder via welk

gastouderbureau opvang afneemt.

Om de onderzoekspopulatie vast te stellen, is daarom gekeken welke gastouders bij het desbetreffende gastouderbureau aangesloten waren in de jaren 2012 tot en met 2014. Vervolgens is gekeken welke vraagouders de desbetreffende gastouders hebben opgegeven bij hun aanvraag en wijzigingen kinderopvangtoeslag. Hieruit kwam een onderzoekspopulatie van 302 vraagouders over de periode 2012 tot en met 2014 waarvan er 235 kinderopvangtoeslag in 2014 ontvingen. Wegens deze wijze van selecteren is het onvermijdelijk dat er vraagouders in de onderzoekspopulatie terecht zijn gekomen die in een of meerdere jaren opvang afnamen via een ander gastouderbureau.

Tot slot hebben de leden van de CDA-fractie vragen over de procedure rondom de schadevergoeding. Zij constateren dat door de stopzetting van kinderopvangtoeslag de financiële werkelijkheid voor ouders veranderd is en dat het ingewikkeld is om die werkelijkheid te vergelijken met de fictieve situatie dat de toeslag niet zou zijn stopgezet om zo de schade te bepalen. Zij doen daarbij een oproep om verzoeken tot schadevergoeding eerlijk te beoordelen, gelet op het feit dat het voor ouders wiens jarenlange conflict met de Belastingdienst eindelijk geëindigd is een grote stap is om weer te gaan procederen.

Het staat een ieder die van mening is dat de Belastingdienst/Toeslagen jegens hem onrechtmatig heeft gehandeld vrij een verzoek om schadevergoeding in te dienen. Dergelijke verzoeken worden zorgvuldig behandeld met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving. Voor gevallen waarin sprake is van vertraging in de voldoening van een geldsom heeft de wetgever het door de leden van de CDA-fractie geschetste probleem onderkend en gekozen voor een zogenaamd fixatiesysteem. In beginsel geldt dat schadevergoeding, die verschuldigd is wegens de vertraging de voldoening van een geldsom, bestaat uit de wettelijke rente. Dit betekent dat met de vergoeding van de wettelijke rente geacht wordt dat alle schade, ontstaan door vertraging in de voldoening van een geldsom, is voldaan. De vraag of de daadwerkelijk geleden vertragingsschade nihil, minder of meer is, speelt dan ook geen rol.
Ik merk daarbij op dat de ouders die het gelijk aan hun zijde hadden de verschuldigde rente direct met de beslissing (op hun bezwaar) van de Belastingdienst/Toeslagen vergoed hebben gekregen. Ik verwacht dan ook dat veel ouders het door de leden van CDA-fractie gevreesde verder procederen bespaard zal kunnen blijven.

Groen Links
De leden van de fractie van Groen Links hebben vragen gesteld over de voortgang van het afhandelen van dossiers.

Voor de stand van zaken bij de afhandeling van de dossiers verwijs ik naar het antwoord op de vraag van de leden van de VVD hierover.
Deze leden van Groen Links vragen zich voorts af hoe de nieuwe strategie van meer vertrouwen in de burgers zich tot het staande beleid van de Belastingdienst verhoudt bij gevallen waar burgers niet kunnen voldoen aan hun betalingsverplichtingen.

Het beleid van de Belastingdienst/Toeslagen is zodanig dat als burgers niet aan

hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen, zij een betalingsregeling naar draagkracht kunnen aanvragen. Hierbij wordt dan rekening gehouden met de betalingscapaciteit en de beslagvrije voet. Dit beleid wordt sinds de invoering van het toeslagensysteem gehanteerd.

Tot slot vragen de leden van Groen Links zich af of de Belastingdienst inmiddels voldoet aan het verzoek van de motie van het lid Snels c.s. (Kamerstuk 34785, nr. 46) om de beslagvrije voet bij elke vorm van invordering te respecteren.

Voor het bevestigende antwoord op deze vraag verwijs ik deze leden naar mijn brief van 5 april jl.[2] aan de Tweede Kamer waarin onder meer wordt ingegaan op deze motie.

SP
De leden van de SP-fractie vragen zich af of het hersteltraject dat de Belastingdienst voor deze groep ouders is gestart niet meer kost dan een coulanceregeling voor deze groep.

Een coulanceregeling is binnen de wettelijke regels niet mogelijk. Een afweging tussen de kosten van een hersteltraject en een coulanceregeling is dus niet aan de orde. Van belang is dat de wet bij iedereen op de juiste wijze wordt toegepast.

De leden van de SP-fractie leden vragen zich voorts af wat er is geleerd van het rapport van de Nationale ombudsman.

De aanbevelingen die de Nationale ombudsman in zijn rapport heeft gedaan zijn door de Belastingdienst/Toeslagen overgenomen.

Tot slot merken de leden van de SP-fractie op dat het beschamend is voor Nederland dat zij enerzijds de rode loper uitrolt voor multinationals die via allerlei constructies fors minder winstbelasting betalen, omdat zij hun grondslag ernstig kunnen verkleinen, en anderzijds een onevenredige opsporing hanteert voor individuen die een toeslag vragen voor de hoge kosten van kinderopvang. Kan de staatssecretaris uitleggen waarom het kabinet bedrijven zo voor laat gaan op de inwoners van Nederland?

Om het draagvlak voor inkomensafhankelijke regelingen, waaronder de toeslagen, in stand te houden, vindt het kabinet het van belang dat misbruik en oneigenlijk gebruik wordt bestreden. Tegelijkertijd zet het kabinet in op de bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik van belastingwetgeving. De Belastingdienst probeert daarbij belanghebbende de aandacht te geven die hij verdient ongeacht of het een natuurlijk persoon of bedrijf betreft.

[2] Kamerstukken II 2017/18, 34775 IX, nr. 22.

de Kinderombudsman.
wij laten van je horen

Belastingdienst/Toeslagen
T.a.v. de heer mr. G.H. Blankestijn, directeur
Postbus 2092
3500 GB Utrecht

Datum
31 juli 2018

Dossiernummer
[redacted]

Geachte heer Blankestijn,

De Kinderombudsman is benaderd door mevrouw mr. [redacted], advocaat bij Triasadvocatencollectief. Zij vertegenwoordigt een deel van de 232 ouders ten aanzien waarvan de Belastingdienst per 1 september 2014 heeft besloten om het recht op het lopende voorschot van de kinderopvangtoeslag 2014 te beëindigen. Ook werd de mogelijkheid om een nieuwe aanvraag voor de toeslag in te dienen geblokkeerd. Deze besluiten waren genomen als maatregelen tegen het voorkomen van fraude.
Over deze maatregelen zijn reeds rechtszaken en klachtenprocedures gevoerd, er is onderzoek gedaan door de Nationale ombudsman[1] en er zijn Kamervragen gesteld. Dit heeft ertoe geleid dat de procedure van opschorting en beëindiging van de kinderopvangtoeslag inmiddels is gewijzigd.
Deze redenen hebben mij doen besluiten geen onderzoek te doen naar hetzelfde feitencomplex. Wel is er voor mij aanleiding om in te gaan op de besluitvorming en vraag ik u om vanuit het *kinderrechtenperspectief* te reflecteren op twee genomen besluiten, namelijk: het stopzetten van de kinderopvangtoeslag per 1 september 2014 en het niet opnieuw kunnen aanvragen van deze toeslag.
In deze brief komt aan de orde wat – voor zover al niet bekend – het effect van uw besluiten zijn op dit dossier, welke kinderrechten van toepassing zijn en hoe het belang van het kind in besluiten moet worden meegenomen. Tot slot licht ik mijn verzoek aan u verder toe.

Effect van de besluiten
Veel gezinnen belandden door bovengenoemde besluiten al dan niet direct of in een later stadium in de (financiële) problemen.
Voor het ene gezin waren de gevolgen ernstiger dan voor het andere gezin. Bij sommige gezinnen ontstonden schulden bij het gastouderbureau, ouders moesten hun baan opzeggen en gezinnen kwamen in de schuldhulpverlening terecht. Ter illustratie van de impact volgen hier een aantal quotes uit de brieven die ik heb gekregen van de kinderen van deze ouders: "We kunnen niks leuks doen". "We kunnen geen speelgoed kopen. "Als we niet meer hoeven te betalen wil ik samen met mijn broertje heel graag naar de [redacted]." "Mijn

[1] *Geen powerplay maar fair play* (2017/095), Den Haag: Nationale ombudsman 2017. Te vinden op: www.nationaleombudsman.nl.

moeder is heel erg ziek geworden en dat vind ik heel erg." "Mijn mamma kon niet meer naar haar werk. Ze was altijd boos en ging huilen."

Kinderen hebben recht op kinderopvang

De Nederlandse staat heeft zich verbonden aan de naleving van het Verdrag inzake de Rechten van het kind (IVRK). Dit houdt in dat ook de Belastingdienst conform het IVRK dient te handelen. Hieronder wordt ingegaan op een aantal artikelen uit het verdrag dat relevant is voor de taken en verantwoordelijkheden van de Belastingdienst.

Artikel 18 uit het IVRK is een artikel waarin voorzieningen zijn opgenomen voor het kunnen uitoefenen van kinderrechten. Dit artikel moet in onderlinge samenhang gelezen worden met de artikelen 5 (de rol van ouders bij de ontwikkeling van het kind), 3 lid 2 (de overheid dient het kind te verzekeren van benodigde bescherming en zorg) en 27 (toereikende levenstandaard) IVRK. Ook is artikel 26 IVRK (sociale voorzieningen) van toepassing. Deze artikelen bepalen samen dat ouders of de wettige voogden de eerste verantwoordelijken zijn voor de verzorging en opvoeding van hun kinderen en dat zij recht hebben op ondersteuning hierin door de overheid. Om ouders hierin te ondersteunen dient de Nederlandse staat – indien nodig - passende bijstand te verlenen aan deze ouders en wettige voogden bij de uitoefening van hun verantwoordelijkheden die de opvoeding van het kind betreffen. De Nederlandse staat dient – naast het zorgen voor instellingen, voorzieningen en diensten voor kinderzorg (art. 18 lid 2 IVRK) – ervoor te zorgen dat alle passende maatregelen moeten worden genomen om te waarborgen dat kinderen van werkende ouders toegang hebben tot de diensten en voorzieningen voor kinderzorg (art. 18 lid 3). Lid 3 is een bepaling die is opgenomen voor werkende ouders[2]. In dit artikel wordt gesproken over bijstand. Deze bijstand betreft financiële of andere materiële ondersteuning. Het gaat in de eerste plaats om voorzieningen voor kinderopvang en naschoolse opvang.

Belang van het kind meewegen in het besluit

Bij het nemen van beslissingen die ook gevolgen hebben voor de kinderen volgt uit artikel 3 IVRK dat een belangenafweging moet worden gemaakt. Als er conflict is tussen de belangen, dan geeft in de regel het belang van het kind de doorslag, omdat dit belang een eerste overweging is. Indien wordt besloten niet in het belang van het kind te handelen dan zal dit moeten worden gemotiveerd.

Het belang van het kind (artikel 3 lid 1) en de artikelen 3 lid 2, 5, 18 lid 2 en 3, 26 en 27 IVRK hangen onlosmakelijk samen met de aanvraag voor de kinderopvangtoeslag en besluiten die daarmee samenhangen.
Dit betekent dat de Belastingdienst in deze kwestie naast het belang van de organisatie en het algemene belang, ook het belang van het kind - en daarbij de gevolgen van de stopzetting voor het kind - moet bepalen. Het belang van het

[2] Mirjam Blaak, Mariëlle Bruning en co-auteurs, *Handboek Internationaal jeugdrecht*, Leiden: Stichting Defence For Children International, p.300.

de Kinderombudsman.
wij laten van je horen

kind dient vervolgens te worden meegenomen in de afweging om te komen tot het besluit om de kinderopvangtoeslag bij de desbetreffende gezinnen per 1 september 2014 stop te zetten en een nieuwe aanvraag te blokkeren. Met deze werkwijze wordt tegemoet gekomen aan de artikelen 3, 18 lid 3, 26 en 27 IVRK.

Datum
31 juli 2018

Dossiernummer

Verzoek tot reflectie
Op basis van de mij ter beschikking gestelde stukken is het voor mij niet inzichtelijk geworden of en zo ja hoe het belang van de kinderen en hun rechten zijn meegenomen in de besluitvorming door de Belastingdienst in dit dossier . Daarom verzoek ik u te reflecteren op deze besluitvorming en mij aan te geven op welke manier het belang van het kind en hun kinderrechten zijn meegewogen.

Tot slot
Graag ontvangen wij *binnen vier weken* na de datum van deze brief uw reactie. Voor vragen kunt u contact laten opnemen met mijn medewerker, mevrouw [redacted] via [redacted] of via [redacted] Een kopie van deze brief is verzonden naar de staatssecretaris van Financiën, de heer Snel, onze contactpersoon bij het Ministerie van Financiën, [redacted] onze contactpersonen bij de Belastingdienst, [redacted] en tot slot naar mevrouw [redacted].

Met vriendelijke groet,

[redacted]

de Kinderombudsvrouw

de Kinderombudsman.
wij laten van je horen

Datum
31 juli 2018

Dossiernummer

BIJLAGE 1: KINDERRECHTEN

Artikel 3

1. Bij alle maatregelen betreffende kinderen, ongeacht of deze worden genomen door openbare of particuliere instellingen voor maatschappelijk welzijn of door rechterlijke instanties, bestuurlijke autoriteiten of wetgevende lichamen, vormen de belangen van het kind de eerste overweging.
2. De Staten die partij zijn, verbinden zich ertoe het kind te verzekeren van de bescherming en de zorg die nodig zijn voor zijn of haar welzijn, rekening houdend met de rechten en plichten van zijn of haar ouders, wettige voogden of anderen die wettelijk verantwoordelijk voor het kind zijn, en nemen hiertoe alle passende wettelijke en bestuurlijke maatregelen.
3. De Staten die partij zijn, waarborgen dat de instellingen, diensten en voorzieningen die verantwoordelijk zijn voor de zorg voor of de bescherming van kinderen voldoen aan de door de bevoegde autoriteiten vastgestelde normen, met name ten aanzien van de veiligheid, de gezondheid, het aantal personeelsleden en hun geschiktheid, alsmede bevoegd toezicht.

Artikel 5

De Staten die partij zijn, eerbiedigen de verantwoordelijkheden, rechten en plichten van de ouders of, indien van toepassing, van de leden van de familie in ruimere zin of de gemeenschap al naar gelang het plaatselijk gebruik, van wettige voogden of anderen die wettelijk verantwoordelijk zijn voor het kind, voor het voorzien in passende leiding en begeleiding bij de uitoefening door het kind van de in dit Verdrag erkende rechten, op een wijze die verenigbaar is met de zich ontwikkelende vermogens van het kind.

Artikel 18

1. De Staten die partij zijn, doen alles wat in hun vermogen ligt om de erkenning te verzekeren van het beginsel dat beide ouders de gezamenlijke verantwoordelijkheid dragen voor de opvoeding en de ontwikkeling van het kind. Ouders of, al naar gelang het geval, wettige voogden, hebben de eerste verantwoordelijkheid voor de opvoeding en de ontwikkeling van het kind. Het belang van het kind is hun allereerste zorg.
2. Om de toepassing van de in dit Verdrag genoemde rechten te waarborgen en te bevorderen, verlenen de Staten die partij zijn passende bijstand aan ouders en wettige voogden bij de uitoefening van hun verantwoordelijkheden die de opvoeding van het kind betreffen, en waarborgen zij de ontwikkeling van instellingen, voorzieningen en diensten voor kinderzorg.
3. De Staten die partij zijn, nemen alle passende maatregelen om te waarborgen dat kinderen van werkende ouders recht hebben op gebruikmaking van diensten en voorzieningen voor kinderzorg waarvoor zij in aanmerking komen.

Artikel 26

1. De Staten die partij zijn, erkennen voor ieder kind het recht de voordelen te genieten van voorzieningen voor sociale zekerheid, met inbegrip van sociale verzekering, en nemen de nodige maatregelen om de algehele verwezenlijking van dit recht te bewerkstelligen in overeenstemming met hun nationaal recht.
2. De voordelen dienen, indien van toepassing, te worden verleend, waarbij rekening wordt gehouden met de middelen en de omstandigheden van het kind en de personen die verantwoordelijk zijn voor zijn of haar onderhoud, alsmede iedere andere overweging die van belang is voor de beoordeling van een verzoek daartoe dat door of namens het kind wordt ingediend.

Datum
31 juli 2018

Dossiernummer

Artikel 27

1. De Staten die partij zijn, erkennen het recht van ieder kind op een levensstandaard die toereikend is voor de lichamelijke, geestelijke, intellectuele, zedelijke en maatschappelijke ontwikkeling van het kind.
2. De ouder(s) of anderen die verantwoordelijk zijn voor het kind, hebben de primaire verantwoordelijkheid voor het waarborgen, naar vermogen en binnen de grenzen van hun financiële mogelijkheden, van de levensomstandigheden die nodig zijn voor de ontwikkeling van het kind.
3. De Staten die partij zijn, nemen, in overeenstemming met de nationale omstandigheden en met de middelen die hun ten dienste staan, passende maatregelen om ouders en anderen die verantwoordelijk zijn voor het kind te helpen dit recht te verwezenlijken, en voorzien, indien de behoefte daaraan bestaat, in programma's voor materiële bijstand en ondersteuning, met name wat betreft voeding, kleding en huisvesting.
4. De Staten die partij zijn, nemen alle passende maatregelen om het verhaal te waarborgen van uitkeringen tot onderhoud van het kind door de ouders of andere personen die de financiële verantwoordelijkheid voor het kind dragen, zowel binnen de Staat die partij is als vanuit het buitenland. Met name voor gevallen waarin degene die de financiële verantwoordelijkheid voor het kind draagt, in een andere Staat woont dan die van het kind, bevorderen de Staten die partij zijn de toetreding tot internationale overeenkomsten of het sluiten van dergelijke overeenkomsten, alsmede het treffen van andere passende regelingen.

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Kinderombudsman
Mevrouw prof. dr. Mr. [redacted]
Postbus [redacted]
2509 AC Den Haag

Cluster Uitvoeringsbeleid
Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2018-0000147973

Uw brief (kenmerk)
31 juli jl., 2017.37535

Datum 30 augustus 2018
Betreft Reactie op het stopzetten van de kinderopvangtoeslag aan ouders in 2014

Geachte mevrouw [redacted]

Op 2 augustus jl. ontving ik uw brief waarin u mij vraagt om vanuit het *kinderrechtenperspectief* te reflecteren op de besluitvorming in 2014 om de kinderopvangtoeslag van 235 ouders te stoppen. Zoals u aangeeft, richt uw verzoek zich op twee besluiten, namelijk:

1) het stopzetten van de kinderopvangtoeslag per 1 september 2014 en
2) het, volgens u, niet opnieuw kunnen aanvragen van deze toeslag.

Aan uw verzoek kom ik graag tegemoet. Hierna geef ik per onderwerp een nadere beschouwing.

Het stopzetten van de kinderopvangtoeslag per 1 september 2014
Het doel van de kinderopvangtoeslag is het bevorderen van de arbeidsparticipatie. Dit doel is in de Wet op de kinderopvang geregeld, waarvoor de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid verantwoordelijk is.[1] Dat blijkt ook uit de Memorie van toelichting. Hierin is de volgende tekst opgenomen:

*'We beogen door het **vestigen** van een wettelijke aanspraak op tegemoetkomingen in de kosten van kinderopvang, voor ouders en andere verzorgers, de combinatie van arbeid en zorg te vergemakkelijken en de toegankelijkheid van de kinderopvang te vergroten. Hierdoor wordt de arbeidsdeelname bevorderd. Ook wordt door de introductie van vraagfinanciering de positie van ouders verstevigd. Voorts regelt het wetsvoorstel de kwaliteit van de kinderopvang die wordt geboden in kindercentra en tot stand komt door tussenkomst van gastouderbureaus'.*

In de Wet op de kinderopvang zijn objectieve criteria opgenomen waaraan ouders moeten voldoen om in aanmerking te komen voor kinderopvangtoeslag. Ouders moeten arbeid verrichten[2] en dienen gebruik te maken van geregistreerde opvang. Daarnaast is het aantal uren opvang waarvoor een toeslag kan worden verkregen afhankelijk van het aantal gewerkte uren door de ouders. Deze criteria

[1] Volledige naam is de Wet op de kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.
[2] Voor de volledigheid: ook studenten, inburgeraars en burgers die een re-integratie traject volgen kunnen aanspraak maken op kinderopvangtoeslag.

zijn gerelateerd aan het doel van de kinderopvangtoeslag te weten het bevorderen van arbeidsparticipatie. Bij het vaststellen van het recht op kinderopvangtoeslag zoals in de Wet op de kinderopvang is vastgelegd vormen de rechten of belangen van kinderen geen criterium waaraan getoetst moet worden.

Het recht op kinderopvangtoeslag is derhalve doelbewust beperkt tot ouders die van kinderopvang gebruik maken, omdat zij arbeid en zorg combineren. De kinderopvangtoeslag is niet beschikbaar voor niet-werkende ouders. Een kind van een niet-werkende ouder kan wel naar de opvang gaan maar de ouder heeft geen recht op kinderopvangtoeslag. De kinderopvangtoeslag gaat dan ook niet over het recht van kinderen om naar de opvang te kunnen gaan maar over het recht van werkende ouders op een tegemoetkoming in de kosten van de kinderopvang.

Vanuit het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK) gezien heeft een kind recht op een minimum nodig voor levensonderhoud. De kinderopvangtoeslag is echter niet bedoeld om in een minimum te voorzien[3], maar is een tegemoetkoming in de kosten van de opvang van kinderen van ouders die werken. Daarnaast heeft Nederland het voorbehoud gemaakt dat artikel 26 van dat verdrag geen zelfstandig recht van kinderen op sociale zekerheidsvoorzieningen inhoudt. Het Nederlandse systeem voor sociale zekerheid kent niet de mogelijkheid om verstrekkingen te doen aan kinderen zelf. De verstrekkingen lopen altijd via de ouders. Het niet toekennen van kinderopvangtoeslag levert dan ook geen strijdigheid op met het IVRK.

Dat een kind er belang bij kan hebben dat zijn ouders kinderopvangtoeslag krijgen, is duidelijk. Evenzo kan het nadelig voor een kind zijn als zijn ouders een toeslag moeten terugbetalen. In het belang van de ouders (maar daardoor ook in het belang van de kinderen) worden controles van de objectieve criteria vroegtijdig uitgevoerd zodat onterechte toeslagen kunnen worden stopgezet en terugvorderingen niet verder oplopen en zoveel mogelijk worden beperkt.

In de voorliggende casus hadden de toeslagen echter niet meteen gestopt moeten worden maar had eerst vastgesteld moeten worden of er recht bestond op de toeslag. Achteraf bezien is er onvoldoende oog geweest voor het burgerperspectief en is niet de juiste werkwijze gehanteerd (zie ook onze brief aan de Nationale ombudsman van 7 november 2017 als reactie op het rapport "Geen powerplay maar fair play" waarin de voorliggende casus is onderzocht).

Opgemerkt wordt dat deze zaak speelde in een tijd waarin zowel politiek als maatschappelijk fraude met toeslagen veel aandacht kreeg. Dat heeft geleid tot een aanscherping van regels en een 'strengere' handhaving bij het sterke vermoeden van het onrechtmatig gebruik van toeslagen. Goedwillende ouders mogen hier echter geen nadelige gevolgen van ondervinden.

Het volgens u niet opnieuw kunnen aanvragen van deze toeslag
Ouders konden wel een nieuwe aanvraag indienen. Dat is ook gebeurd. In die gevallen is de toekenning van de aanvraag aangehouden en zijn de ouders in staat gesteld bewijsstukken te overleggen die aan zouden tonen dat zij voldeden aan de objectieve criteria. Er bestond immers een sterk vermoeden van

[3] Er geldt dat toeslagen niet zijn bedoeld om in een bestaansminimum te voorzien. Zie hiervoor ook de jurisprudentie van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State, bijvoorbeeld de uitspraken van 13 november 2013 (ECLI:NL:RVS:2013:1932) en 28 maart 2018 (ECLI:NL:RVS:2018:1041).

onrechtmatig gebruik van de toeslag. Het desondanks toekennen van een toeslag zou een mogelijke terugvordering alleen maar groter kunnen maken. Ook voor nieuwe aanvragen moest aan de hand van de te overleggen bewijsstukken worden beoordeeld of er recht bestond op kinderopvangtoeslag. De toeslag werd niet eerder uitbetaald dan nadat was vastgesteld dat daarop recht bestond. Zoals hiervoor aangegeven maakt het belang van het kind geen deel uit van de in de wet vastgelegde objectieve criteria voor toekenning van de aanvraag.

Tot slot
Ik betreur dat door het optreden van de Belastingdienst/Toeslagen ook ouders zijn geraakt ten aanzien van wie achteraf bleek dat zij wel recht hadden op kinderopvangtoeslag. Tevens spijt het mij dat in een aantal situaties de afhandeling van bezwaarschriften te lang op zich heeft laten wachten. Hierdoor hebben ouders te lang in onzekerheid moeten verkeren. Waar dit het geval was, heb ik mijn excuses aangeboden. Ongetwijfeld hebben ook kinderen hiervan nadelige gevolgen ondervonden. Er zijn inmiddels maatregelen genomen waardoor deze situaties niet meer kunnen voorkomen. Een toeslag wordt nu alleen nog gestopt nadat is vastgesteld dat er geen recht op bestaat.

Toelichting
Mocht u naar aanleiding van deze brief nog vragen hebben of een toelichting wensen, dan kunt u zich wenden tot de directeur Belastingdienst/Toeslagen, de heer G.H. Blankestijn.

Hoogachtend,

De directeur-generaal Belastingdienst,

[redacted]

Prof. dr. J.J.M. Uijlenbroek

de Kinderombudsman.
wij laten van je horen

Belastingdienst/Toeslagen
T.a.v. mevrouw mr. A.C. Cleyndert, directeur
Postbus 2092
3500 GB UTRECHT

datum
15 februari 2019
ons nummer
2017.37535
uw brief

uw kenmerk
2018-0000147973
contactpersoon
[redacted]
doorkiesnummer
(070) [redacted]

postadres
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

telefoon + fax
T (070) [redacted]
F (070) [redacted]

www
info@dekinderombudsman.nl
www.dekinderombudsman.nl

de Kinderombudsman
is onderdeel van Bureau
Nationale ombudsman

Betreft: reactie op de brief van 30 augustus 2018

Geachte mevrouw Cleyndert,

In mijn brief van 31 juli 2018 heb ik uw voorganger, de heer mr. G.H. Blankestijn, gevraagd vanuit het kinderrechtenperspectief te reflecteren op twee besluiten. Zowel het besluit tot het stopzetten van de kinderopvangtoeslag per 1 september 2014 als het besluit om per 1 september 2014 niet opnieuw deze toeslag aan te kunnen vragen. Uw voorganger heeft mij de reflectie op 30 augustus 2018 doen toekomen. Van beide brieven voeg ik een kopie toe in de bijlage. Deze brief is een reactie op dit schrijven en heeft tot doel onder uw aandacht te brengen op welke wijze kinderrechten meegewogen moeten worden in besluitvorming die kinderen kan raken.
In deze brief zal ik eerst kort ingaan op de reactie van 30 augustus 2018 en daarna licht ik de besluitvorming conform het Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK) toe. Tot slot sluit ik met deze brief het dossier in deze specifieke zaak af. Op een later moment ga ik graag met uw organisatie in overleg over de wijze waarop kinderrechten meegewogen moeten worden bij besluiten.

Uw reactie
In de brief wordt voornamelijk ingegaan op de *toewijzing* van de kinderopvangtoeslag en niet zozeer op het besluit tot *beëindiging* van de kinderopvangtoeslag en het *niet opnieuw kunnen aanvragen* van de toeslag per 1 september 2014.
Er wordt aangegeven dat bij de toewijzing het belang van het kind geen criterium is waaraan getoetst moet worden voor het wel of niet toekennen van kinderopvangtoeslag. Immers, zo wordt aangegeven, is de kinderopvangtoeslag er om arbeidsparticipatie te bevorderen en is de kinderopvangtoeslag een recht van werkende ouders op een tegemoetkoming in de kosten van de kinderopvang. Er wordt voorts aangegeven dat het niet toekennen van kinderopvangtoeslag niet in strijd is met het IVRK, omdat het een verstrekking is via ouders en niet aan het kind zelf.
In het algemeen wordt wel aangegeven dat het evident is dat het kind er belang bij heeft dat ouders de toeslag krijgen. Ook wordt aangegeven dat het volgens de Belastingdienst nadelig is voor kinderen als hun ouders de toeslag moeten terugbetalen.

00578

de Kinderombudsman.
wij laten van je horen

datum
15 februari 2019
ons nummer
2017.37535

Voor wat betreft het besluit dat de ouders niet opnieuw kinderopvangtoeslag konden aanvragen per 1 september 2014 wordt aangegeven dat dit wel mogelijk was. Hierover bestaan dus verschillende beelden. Het valt buiten de scope van onze klachtbehandeling en deze brief om dat exact vast te stellen. Wel geldt ook voor een dergelijk besluit dat het in overeenstemming met het IVRK genomen moet worden.

Een besluit nemen in overeenstemming met het IVRK

Het IVRK is altijd van toepassing op besluitvorming als dit direct of indirect gevolgen heeft voor het kind. Ongeacht of het een Nederlands recht betreft wat aan de ouders toekomt. Voor al deze beslissingen gelden de artikelen 2, 3, 6 en 12 van het Verdrag inzake de Rechten van het Kind. Artikel 3 speelt daarbij een centrale rol. Een toelichting op dit artikel is te vinden in het Algemeen Commentaar nr. 14[1].

Bij besluitvorming die direct of indirect een individueel kind of een groep kinderen raakt, moet het belang van het kind of van de groep kinderen worden bepaald en aan dit belang moet passend gewicht worden toegekend (artikel 3 IVRK). Het belang van het kind dient vervolgens te worden afgezet tegen de andere belangen, dit is de belangenafweging. Deze afweging leidt tot een besluit. Hoe groter de gevolgen van een besluit voor een kind of groep kinderen, hoe zorgvuldiger de belangenafweging zal moeten worden gemaakt. In onderhavig geval was het evident dat het besluit gevolgen zou hebben voor de kinderen.

Ik begrijp uiteraard dat de Belastingdienst gebonden is te handelen binnen geldende wet- en regelgeving. Juist bij het nemen van de besluiten binnen de geldende kaders en de belangenafwegingen die daaraan ten grondslag liggen, zit de ruimte om het IVRK toe te passen. In deze casus betekent dit dat de Belastingdienst binnen de mogelijkheden van de voor de dienst geldende wet- en regelgeving de mogelijke gevolgen voor het kind of de groep kinderen en daarmee hun belang had moeten bepalen voor het besluit om de kinderopvang stop te zetten per 1 september 2014. Het belang van het kind of de groep kinderen, had vervolgens afgezet moeten worden tegen de andere belangen, zoals bijvoorbeeld het tegengaan van fraude. Waarbij het belang van het kind een eerste overweging is en daardoor zwaarder weegt dan de andere belangen die mee speelden bij dit besluit. Indien deze belangenafweging was toegepast, betekent dit niet automatisch dat de besluiten anders zouden zijn geweest, maar het betekent wel dat - ongeacht de uitkomst - aan het besluit een zorgvuldige belangenafweging conform het IVRK ten grondslag zou liggen.

[1] Algemeen commentaar no. 14 (2013) over het recht van het kind zijn belangen de eerste overweging te laten zijn (art. 3, eerste lid).

de Kinderombudsman.
wij laten van je horen

We realiseren ons dat veel van de (verwerkingen van) besluitvorming door de Belastingdienst verloopt via geautomatiseerde systemen. In dat geval is het wenselijk dat binnen deze geautomatiseerde systemen een proces wordt ontwikkeld, waarbij een automatisch gegenereerd signaal wordt afgegeven als een beslissing van invloed is op een kind of een groep kinderen, zoals in deze casus. Vervolgens kan dan een belangenafweging worden toegepast, zoals hierboven beschreven.

datum
15 februari 2019
ons nummer
2017.37535

Afsluiting klachtbehandeling
Door de schriftelijke reactie van 30 augustus 2018, heb ik inzicht gekregen in het besluitvormingsproces van de Belastingdienst voor wat betreft het besluit tot stopzetting van de kinderopvangtoeslag per 1 september 2014 en het niet opnieuw kunnen aanvragen van de kinderopvangtoeslag.
Hiermee ben ik voldoende geïnformeerd over het besluitvormingsproces van uw dienst. De brief geeft geen aanleiding voor het stellen van nadere vragen in dit dossier.
Los van dit specifieke dossier, ga ik graag met u in gesprek om toe te lichten op welke wijze kinderrechten meegewogen moeten worden bij besluitvorming.

Tot slot
Voor het maken van een afspraak kunt u onder vermelding van het dossiernummer [redacted] contact opnemen met mijn secretaresse via secretariaat@dekinderombudsman.nl of via 070-[redacted]
Voor inhoudelijke vragen over de brief, kunt u contact opnemen met mevrouw [redacted] Zij is te bereiken via 0800-[redacted] of via ombudswerk@dekinderombudsman.nl t.a.v. mevrouw [redacted] en onder vermelding van het dossiernummer: [redacted]

Met vriendelijke groet

[redacted]

de Kinderombudsvrouw

Bijlagen: 2

Kantoor Toeslagen
Utrecht

Telefoon (088)
Telefax (088)

> Postbus 2092 3500 GB UTRECHT

de Kinderombudsman
Postbus 93122
2509 AC DEN HAAG

Datum
8 maart 2019

Uw kenmerk
2017.37535

Kenmerk
2018-0000147973

Betreft
Uw brief van 15 februari 2019

Geachte mevrouw

Op 15 februari 2019 ontving ik uw brief aan mijn directeur Toeslagen waarin u aangeeft inzicht te hebben verkregen in het besluitvormingsproces van de Belastingdienst/Toeslagen met betrekking tot de stopzetting van de kinderopvangtoeslag per september 2014 van een groep ouders. U benoemt voldoende te zijn geïnformeerd over dit besluitvormingsproces en daarmee de klachtbehandeling af te sluiten.

Verder zegt u te begrijpen dat de Belastingdienst/Toeslagen gebonden is te handelen binnen de geldende wet- en regelgeving. Hierbij merkt u op dat er echter bij het nemen van besluiten binnen de geldende wettelijke kaders ruimte zou kunnen zijn voor een belangenafweging om in de besluitvorming rekening te houden met de rechten van het kind.

In uw brief van 15 februari 2019 geeft u aan dat u, los van dit specifieke dossier, graag met de directeur Toeslagen in gesprek gaat om nader toe te lichten op welke wijze kinderrechten meegewogen kunnen worden in de besluitvorming.

Ik bedank u voor deze uitnodiging en de directeur Toeslagen gaat graag op deze uitnodiging in. Op korte termijn wordt contact opgenomen met uw secretariaat voor het inplannen van een afspraak.

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën,

namens deze,

Prof. Dr. J.J.M. Uijlenbroek
Directeur-Generaal Belastingdienst

In uw antwoord datum en kenmerk van deze brief vermelden

Ministerie van Financiën

> Retouradres

Aan de voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen
www.minfin.nl

Ons kenmerk
2018-0000148397

Uw brief (kenmerk)

Datum 30 augustus 2018
Betreft Antwoorden op Kamervragen van het lid Omtzigt (CDA)

Geachte voorzitter,

Het lid Omtzigt (CDA) heeft mij op 6 augustus jl. vragen gesteld over het stopzetten van de kinderopvangtoeslag en de gevolgen daarvan en het inzagerecht van de burger in gegevens en telefoonnotities bij de BelastingTelefoon (kenmerk: 2018Z14510).

Hierbij stuur ik u de antwoorden op deze vragen.

Hoogachtend,

De staatsecretaris van Financiën,

Menno Snel

Antwoorden op vragen van het lid Omtzigt (CDA)

1
Klopt het dat de Kinderombudsman u een brief geschreven heeft over het stopzetten van de kinderopvangtoeslag? 1)

Antwoord
Het klopt inderdaad dat de Kinderombudsman een brief heeft geschreven over het stopzetten van kinderopvangtoeslag in relatie tot het belang van het kind.

2
Kunt u een afschrift van deze brief en uw antwoord daarop aan de Kamer doen toekomen?

Antwoord
Een afschrift van de brief en mijn antwoord daarop treft uw Kamer hierbij aan.

3
Hoeveel bezwaren, beroepen en rechtszaken zijn er nog in deze slepende zaak op dit moment?

4
Zijn er nog ontwikkelingen te melden voorafgaand aan het algemeen overleg hierover?

Antwoord
Alle bezwaarschriften zijn afgedaan. Op dit moment lopen er nog 14 beroepszaken. Daarnaast loopt de door het gastouderbureau ingestelde civiele procedure tegen de Staat. Verder is ook een bezwaarprocedure ingesteld door het gastouderbureau tegen de gemotiveerde afwijzende Wob-beschikking om openbaarmaking van -kort samengevat- de in de vragen 8 tot en met 15 aangeduide stukken. Ook loopt een bezwaarprocedure van een toeslaggerechtigde tegen de afwijzing van zijn verzoek om schadevergoeding. In beide bezwaarprocedures is uitstel gevraagd door de advocaten in verband met het indienen van gronden van bezwaar.

5
Herinnert u zich dat de Nationale ombudsman de volgende aanbeveling deed: "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."? 2)

Antwoord
Ja.

6
Herinnert u zich dat de Nationale ombudsman schreef: "U heeft mij laten weten dat vraagouders die menen schade te hebben geleden een schriftelijk verzoek tot schadevergoeding kunnen indienen. Ik kan ermee instemmen dat u verzoeken tot schadevergoeding via deze weg individueel beoordeelt en afhandelt. De materiële en immateriële schade kan immers van geval tot geval sterk verschillen en zal

individueel bepaald moeten worden. Ik vertrouw erop dat u deze verzoeken voortvarend en coulant behandelt."? 3)

Antwoord
Ja.

7
Hoeveel gezinnen hebben een materiele en immateriële schadevergoeding (niet zijnde de nabetaling van kinderopvangtoeslag waar zij recht op hadden) ontvangen en om hoeveel geld gaat het?

Antwoord
In beginsel geldt dat schadevergoeding, die verschuldigd is wegens de vertraging in de voldoening van een geldsom, bestaat uit de wettelijke rente. Dit betekent dat met de vergoeding van de wettelijke rente geacht wordt dat alle schade, ontstaan door vertraging in de voldoening van een geldsom, is voldaan. Elke ouder die alsnog kinderopvangtoeslag heeft gekregen, is conform artikel 27 van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir), een rentevergoeding over het na te betalen bedrag toegekend. Dat betreft 109 ouders.

Daarnaast bestaat de mogelijkheid om een verzoek om aanvullende schadevergoeding in te dienen. Tot nu toe hebben drie ouders een dergelijk verzoek ingediend. Deze verzoeken zijn alle drie afgewezen omdat die ouders niet hebben aangetoond dat sprake is van geleden schade als gevolg van de stopzetting van de kinderopvangtoeslag. Tegen één afwijzing is bezwaar aangetekend. De behandeling van dit bezwaar loopt nog.

8
Klopt het dat er een 'evaluatierapport CAF 11' geschreven is?

Antwoord
Ja er bestaat een document met die titel. Het document geeft weer wat de aanleiding is geweest voor het massaal opvragen van bewijsstukken, de ervaringen bij de behandeling en de resultaten daarvan. De aanleiding was een onderzoek vanuit het Combiteam Aanpak Facilitators (CAF) waarbij het sterke vermoeden ontstond dat er misbruik werd gemaakt van de kinderopvangtoeslag. Het CAF is in 2013 opgericht. Het Combiteam bestaat uit medewerkers van verschillende onderdelen van de Belastingdienst en heeft als doel fraude gepleegd door facilitators gestructureerd en zichtbaar in kaart te brengen, aan te pakken en te voorkomen. Een van de werkterreinen van het CAF is de aanpak van systeemfraude met inkomensheffing en van misbruik van toeslagen. Over de rol van het CAF en de resultaten heeft de minister van Veiligheid en Justitie uw Kamer in 2016 als onderdeel van de rijksbrede aanpak van fraude geïnformeerd.

9
Kunt u het evaluatierapport aan de Kamer doen toekomen?

10
Welke andere stukken over CAF 11 of CAF 11 Hawaii zijn er?

11
Kunt u de andere stukken die betrekking hebben op de CAF 11 ( ) operatie aan de Kamer doen toekomen?

12
Kunt u in ieder geval het draaiboek CAF 11 en de bijhorende instructies aan de Kamer doen toekomen, aangezien dit verouderde materiaal geen inzage biedt in de actuele werkwijze van de Belastingdienst nu de procedures veranderd zijn?

Antwoord
Ik ben graag bereid uw Kamer vertrouwelijk inzage te geven in het evaluatierapport CAF 11 (de naam van het betreffende onderzoek) en de achterliggende documenten, waaronder het draaiboek. Naar personen en organisaties herleidbare gegevens zijn uit oogpunt van privacy onherkenbaar gemaakt. Het rapport en de andere documenten geven een inkijk in de werkwijze van de Belastingdienst in met name het uitvoeren van het toezicht op de naleving van wet- en regelgeving en mogen om die reden niet openbaar gemaakt worden. Om uw Kamer toch in staat te stellen een goed beeld te krijgen van het onderzoek en de onderliggende documentatie, wil ik de stukken ter vertrouwelijke inzage aan uw Kamer verstrekken.

13
Was er een werkinstructie (in CAF 11 of in het CAF-domein) of iets dergelijks die ongeveer inhield dat mensen, wiens kinderopvangtoeslag 2014 werd terug gevorderd, geen nieuwe kinderopvangtoeslag toegekend kregen, wat voor een aanvraag ze ook deden?

Antwoord
Een instructie zoals hier beschreven heb ik niet aangetroffen. Alle mij bekende documenten in het kader van het onderzoek CAF 11 verstrek ik aan uw Kamer ter vertrouwelijke inzage. Wel kregen ouders na een aanvraag niet eerder kinderopvangtoeslag toegekend dan nadat zij met bewijsstukken hadden aangetoond dat zij recht hadden op de toeslag. Deze werkwijze wordt standaard gehanteerd in situaties waarbij het sterke vermoeden van het onrechtmatig gebruik van de toeslag bestaat.

14
Was er een werkinstructie (in CAF 11 of in het CAF-domein) of iets dergelijks die ongeveer inhield dat mensen, wiens kinderopvangtoeslag 2014 werd terug gevorderd, geen nieuwe kinderopvangtoeslag toegekend kregen, wat voor een aanvraag ze ook deden? Hoe zag die instructie of werkwijze eruit en wanneer en op wie was die van toepassing?

Antwoord
Zoals hiervoor is aangegeven heb ik geen werkinstructie zoals hier beschreven aangetroffen. Ouders moesten met bewijsstukken aantonen dat zij recht hadden op toeslag voordat er weer een toeslag werd toegekend. Ouders werden verzocht om hiervoor naar de balie van het Belastingkantoor te gaan. Deze werkwijze gold voor alle ouders die onderdeel uitmaakten van de onderzoekspopulatie. Zoals aangeven is dit een standaard werkwijze die gehanteerd wordt als er het sterke vermoeden bestaat van het onrechtmatig gebruik van de toeslag.

15
Was er een werkinstructie (in CAF 11 of in het CAF-domein) of iets dergelijks die ongeveer inhield dat mensen, wiens kinderopvangtoeslag 2014 werd terug gevorderd standaard verteld werd dat zij niet de juiste bewijsstukken opgestuurd hadden, maar dat hen niet werd meegedeeld welke bewijsstukken ze nog moesten insturen? Hoe zag die instructie of werkwijze eruit en wanneer en op wie was die van toepassing?

Antwoord
Een werkwijze zoals hier wordt beschreven, is mij niet bekend. Het is wel voorgekomen dat in de brief aan de aanvragers van kinderopvangtoeslag niet altijd expliciet is aangegeven welke bewijsstukken nog moesten worden opgestuurd. In die gevallen is wel aangegeven dat de aanvrager niet voldoende heeft aangetoond dat de kosten van kinderopvang waren betaald. Sinds juli 2016 geeft de Belastingdienst expliciet aan welke ontbrekende informatie van de burger nog gewenst is.

16
Herinnert u zich dat u in eerdere antwoorden het volgende beweerd heeft over telefoonnoties, in reactie op de vraag om aan te geven waarom telefoonnotities op verzoek van een procespartij of de rechter niet verschaft worden door de Belastingdienst: "Conform artikel 8:42 Algemene wet bestuursrecht (Awb) dient een bestuursorgaan alle op de zaak betrekking hebbende stukken aan de bestuursrechter te zenden. Op de zaak betrekking hebbende stukken zijn de stukken die een rol hebben gespeeld bij de besluitvorming door het bestuursorgaan. De beslissing per dossier om welke stukken het in concreto gaat is in eerste instantie voorbehouden aan het bestuursorgaan."? 4)

Antwoord
Ja, ik heb als volgt geantwoord: "Conform artikel 8:42 Algemene wet bestuursrecht dient een bestuursorgaan alle op de zaak betrekking hebbende stukken aan de bestuursrechter te zenden. Op de zaak betrekking hebbende stukken zijn de stukken die een rol hebben gespeeld bij de besluitvorming door het bestuursorgaan. De beslissing per dossier om welke stukken het in concreto gaat is in eerste instantie voorbehouden aan het bestuursorgaan en uiteindelijk aan de rechter. Als een rechter verzoekt om op de zaak betrekking hebbende stukken te overleggen dan worden ze overlegd. Hetzelfde geldt als een procespartij daarom verzoekt. Wel zal de Belastingdienst beoordelen of er sprake is van op de zaak betrekking hebbende stukken, en of er gewichtige redenen zijn om een stuk niet te overleggen. In het laatste geval kan de Belastingdienst een beroep doen op artikel 8:29 van de Awb. De zaak waarin de telefoonnotities

voorkomen, is nog onder de rechter, zodat ik het niet gepast acht, daar thans verder op in te gaan."

17
Heeft u kennisgenomen van de uitspraak van de Hoge Raad van 4 mei 2018, dus voor het antwoord op de hiervoor genoemde Kamervragen, waarin de Hoge Raad een duidelijk andere opvatting heeft over artikel 8:42 Awb: "3.4.2. Verder worden vooropgesteld de uitgangspunten vermeld in rechtsoverweging 2.3.2 van het arrest van de Hoge Raad van 10 april 2015, nr. 14/01189, ECLI:NL:HR:2015:874, BNB 2015/129, en de aldaar aangehaalde rechtspraak. In aanvulling daarop wordt het volgende overwogen:

i) Tot de op grond van artikel 8:42, lid 1, Awb over te leggen stukken behoren alle stukken die de inspecteur ter raadpleging ter beschikking staan of hebben gestaan en die van belang kunnen zijn voor de beslechting van de (nog) bestaande geschilpunten. Tot de door de inspecteur over te leggen stukken behoren niet stukken die zich bevinden onder derden (bijvoorbeeld het Openbaar Ministerie) en die niet aan hem zijn verstrekt, ook al is hij bekend met het bestaan daarvan (vgl. HR 12 juli 2013, nr. 11/04625, ECLI:NL:HR:2013:29, BNB 2013/226, rechtsoverweging 3.3.1.3).

ii) Een redelijke, met de hiervoor in 3.4.1 omschreven strekking van artikel 8:42, lid 1, Awb strokende, uitleg van die bepaling brengt mee dat de daarin opgenomen verplichting tot overlegging van stukken zich ook uitstrekt tot stukken die pas in de loop van het beroep of hoger beroep ter beschikking van de inspecteur zijn gekomen. Indien dergelijke stukken ter beschikking van de inspecteur komen na afloop van de in artikel 8:42 Awb bedoelde termijn, dient hij deze alsnog onverwijld aan de rechter toe te zenden.
iii) Tot de op de zaak betrekking hebbende stukken behoren niet slechts de stukken die de inspecteur heeft gebruikt ter onderbouwing van zijn besluit. Daartoe behoren in beginsel ook stukken als hiervoor onder i) en ii) bedoeld die de inspecteur wel ter beschikking staan of hebben gestaan maar die hij niet heeft gebruikt ter onderbouwing van zijn besluit."?

Antwoord
Ja, ik heb kennis genomen van het door u genoemde arrest waarin de Hoge Raad regels heeft gegeven over de uitleg van artikel 8:42 Awb en tevens van de op 17 augustus 2018 gewezen arresten van de Hoge Raad waarin de Hoge Raad verdere duidelijkheid over dit onderwerp heeft verstrekt.[i] Ik heb in de beantwoording van uw eerdere vragen de werkwijze van de Belastingdienst samengevat en mij daarbij uitgedrukt in algemene bewoordingen. Vanzelfsprekend geldt voor de Belastingdienst de omschrijving zoals deze door de Hoge Raad is verwoord.

18
Deelt het kabinet de mening dat telefoonnoties over de zaak onder dit criterium (tot de op grond van artikel 8:42, eerste lid, Awb over te leggen stukken behoren alle stukken die de inspecteur ter raadpleging ter beschikking staan of hebben gestaan en die van belang kunnen zijn voor de beslechting van de (nog) bestaande geschilpunten) standaard bij de processtukken gedaan horen te worden? Zo nee, kunt u dan zeer zorgvuldig en juridisch onderbouwen waarom

telefoonnoties over het aantal keren bellen en over het afgegeven fiscale advies niet van belang zouden kunnen zijn voor de beslechting van een zaak?

Antwoord
Alle op de zaak betrekking hebbende stukken, dus ook telefoonnotities die aan dit criterium voldoen, worden aan de bestuursrechter overlegd. Hetzelfde geldt als een procespartij om deze stukken verzoekt.
Overigens wijs ik er op dat telefoonnotities veelal niet meer dan persoonlijke werkaantekeningen zijn die gebruikt worden als geheugensteuntje voor de opsteller.

19
Herinnert u zich dat u in reactie op de voornoemde Kamervragen tevens het volgende antwoord gaf op de vraag of de aantekeningen over het bellen onder de reikwijdte van artikel 35 van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) vallen, zodat burgers gewoon inzagerecht hebben in deze gegevens indien zij daarom verzoeken: "De aantekeningen over het bellen kunnen als zodanig niet als een persoonsgegeven worden gekwalificeerd. In zoverre vallen deze niet onder het bereik van de Wbp en mist artikel 35 van de Wbp toepassing."? 4)

Antwoord
Ja, dat herinner ik mij.

20
Vallen de telefoonnoties van de BelastingTelefoon, die vaak inhoudelijke informatie bevatten over de persoon zelf, zijn/haar fiscale situatie, het afgegeven advies en die in het dossier van de belastingtelefoon worden opgeslagen, onder de reikwijdte van artikel 15 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zodat burgers gewoon inzagerecht hebben in deze gegevens indien zij daarom verzoeken?

Antwoord
Op grond van artikel 15 van de AVG heeft een burger het recht om van de Belastingdienst uitsluitsel te verkrijgen over het al dan niet verwerken van zijn persoonsgegevens en om inzage te verkrijgen in die persoonsgegevens. De doelstelling van het inzagerecht is –kort gezegd- dat een betrokkene zich ervan kan vergewissen dat zijn persoonsgegevens juist zijn en rechtmatig worden verwerkt.

Een burger heeft alleen recht op inzage in zijn eigen persoonsgegevens. Voor zover aan de met het recht op inzage nagestreefde doelstelling volledig kan worden voldaan met een andere vorm van verstrekking, kan een betrokkene noch aan de AVG noch aan artikel 8, lid 2, van het Handvest van de Grondrechten van de Europese Unie het recht ontlenen om een afschrift te verkrijgen van het originele document of bestand waarin die gegevens staan. Teneinde een burger geen toegang te geven tot andere informatie dan de hem betreffende persoonsgegevens, kan hij een afschrift krijgen van het originele document of bestaand waarin die andere informatie onleesbaar is gemaakt.

Het inzagerecht geeft dus geen recht op het document c.q. de telefoonnotitie als zodanig, maar slechts op zijn/haar in de telefoonnotitie opgenomen

persoonsgegevens. Eventuele persoonlijke overwegingen en/of juridische analyses vallen buiten het bereik van het inzagerecht; zie de uitspraak van het Hof van Justitie van de Europese Unie van 17 juli 2014 (C-141/12 en C-372/12; ECLI:EU:C:2014:2081).

Overigens hecht ik eraan op te merken dat de medewerkers van de Belastingtelefoon geen adviezen geven aan burgers, maar algemene, niet-bindende informatie verstrekken.

21
Op welke wijze kunnen burgers onder de AVG inzage krijgen in hun persoonsgegevens en telefoonnoties bij de BelastingTelefoon?

22
Welke gegevens krijgen burgers te zien als zij onder de AVG om inzage vragen van hun persoonsgegevens en telefoonnotities bij de BelastingTelefoon en welke niet?

Antwoord
Op de website van de Belastingdienst is uitgebreide informatie opgenomen over de persoonsgegevens die de Belastingdienst van burgers verwerkt, ook als het gaat om contact met de BelastingTelefoon. Een burger die daar niet vindt wat hij zoekt en die gebruik wenst te maken van zijn recht op inzage, kan een schriftelijk verzoek sturen aan de Belastingdienst, Postbus 2508, 6401 DA Heerlen. Ook deze informatie is te vinden op de website van de Belastingdienst. Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 20, heeft het inzagerecht alleen betrekking op de eigen persoonsgegevens die eventueel in een document c.q. de telefoonnotitie opgenomen zijn en niet op het document zelf.

23
Indien het antwoord op de vorige vraag in de categorie valt 'dat hangt van de notitie af', kunt u dan heel duidelijk aangeven in welke notities wel inzagerecht bestaat en in welke niet?

Antwoord
Het inzagerecht is niet absoluut. Artikel 23 van de AVG geeft beperkingen, bijvoorbeeld ter waarborging van de openbare veiligheid of ter waarborging van een belangrijk economisch of financieel belang van de Staat. Bij telefoonnotities is daar niet snel sprake van.

24
Is er een gemakkelijke standaardprocedure om inzage te krijgen in de persoonsgegevens en in de afgegeven fiscale adviezen bij de BelastingTelefoon? Zo ja, hoe ziet deze procedure er uit? Zo nee, waarom niet?

Antwoord
De Belastingdienst beschikt over een postbus voor het indienen van schriftelijke verzoeken op grond van de AVG; zie het antwoord op vraag 21. Verzoeken worden behandeld volgens de regels van de AVG, de Uitvoeringswet AVG en de Algemene wet bestuursrecht. De regels bestonden ook al onder de Wet bescherming persoonsgegevens. Het van toepassing worden van de AVG per 25

mei 2018 heeft geen wijziging gebracht in de procedure rond de behandeling van inzageverzoeken.
Voor de goede orde herhaal ik dat de medewerkers van de Belastingtelefoon slechts algemene, niet-bindende informatie geven.

25
Klopt het dat op de website van de Belastingdienst onder de noemer privacy staat: "Hebt u een geschil over de inhoud van een telefoongesprek met de BelastingTelefoon? En is dat gesprek opgenomen en nog beschikbaar? Dan hebt u het recht om het telefoongesprek te beluisteren of daarvan een uitgeschreven versie te ontvangen."

Antwoord
Ja, dat klopt.

26
Kunt u aangeven waarom iemand wel recht zou hebben op de opname en niet op de telefoonnotities, als dat uw antwoord is?

Antwoord
Een gesprek met de BelastingTelefoon kan worden opgenomen voor kwaliteitsdoeleinden. Voor een geschil over de inhoud van een telefoongesprek, is een opname van dit gesprek of een transcript relevant voor de feitenvaststelling en geschilbeslechting. Om die reden kan een burger de opname beluisteren of een uitgeschreven versie ontvangen, mits er een opname van het gesprek gemaakt en nog beschikbaar is.

Een burger heeft recht op alle op een zaak betrekking hebbende stukken, dus ook telefoonnotities die aan het criterium voldoen. Zoals aangegeven in antwoord 21 heeft een verzoeker in het kader van een inzageverzoek op grond van de AVG alleen recht op zijn eigen persoonsgegevens en niet op gehele documenten.

27
Hoeveel telefoongesprekken van de BelastingTelefoon worden jaarlijks opgenomen?

Antwoord
Het aantal opgenomen telefoongesprekken wordt niet geregistreerd. Op jaarbasis gaat het naar inschatting om 5.000 tot 10.000 gesprekken. Deze gesprekken worden niet langer bewaard dan noodzakelijk en worden in elk geval na 6 weken vernietigd.

28
Kunt u deze vragen een voor een en binnen drie weken beantwoorden?

Antwoord
Gezien het zomerreces is het helaas niet gelukt om de vragen binnen 3 weken te beantwoorden.

1) https://nos.nl/artikel/2244575-kinderombudsman-waarom-hield-belastingdienst-kinderopvangtoeslag-in.html
2) Nationale ombudsman, *Geen powerplay maar fair play*, 2017/095. Te raadplegen via: https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/onderzoek/Rapport%202017-095%20Geen%20powerplay%20maar%20fair%20play_0.pdf
3) Brief van de Nationale ombudsman aan de staatssecretaris van financiën van 4 april 2018 over de opvolging van de aanbevelingen in het rapport *Geen powerplay maar fair play*. Te raadplegen via: https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/Brief%20aan%20Financi%C3%ABn%20inz%20aanbevelingen%20Toeslagen%20rapport%20Geen%20powerplay%20maar%20fair%20play%204%20april%202018.pdf
4) Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2017-2018, nr. 2090

[i] https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Hoge-Raad-der-Nederlanden/Nieuws/Paginas/Hoge-Raad-geeft-meer-duidelijkheid-over-het-verstrekken-van-op-de-zaak-betrekking-hebbende-stukken.aspx; Hoge Raad, 17 augustus 2018, ECLI:NL:HR:2018:1371, ECLI:NL:HR:2018:1316 en ECLI:NL:HR:2018:1319.

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Kinderombudsman
Mevrouw prof. dr. Mr. [redacted]
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Cluster Uitvoeringsbeleid
Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2018-0000147973

Uw brief (kenmerk)
31 juli jl., 2017.37535

Datum 30 augustus 2018
Betreft Reactie op het stopzetten van de kinderopvangtoeslag aan ouders in 2014

Geachte mevrouw [redacted]

Op 2 augustus jl. ontving ik uw brief waarin u mij vraagt om vanuit het *kinderrechtenperspectief* te reflecteren op de besluitvorming in 2014 om de kinderopvangtoeslag van 235 ouders te stoppen. Zoals u aangeeft, richt uw verzoek zich op twee besluiten, namelijk:

1) het stopzetten van de kinderopvangtoeslag per 1 september 2014 en
2) het, volgens u, niet opnieuw kunnen aanvragen van deze toeslag.

Aan uw verzoek kom ik graag tegemoet. Hierna geef ik per onderwerp een nadere beschouwing.

Het stopzetten van de kinderopvangtoeslag per 1 september 2014
Het doel van de kinderopvangtoeslag is het bevorderen van de arbeidsparticipatie. Dit doel is in de Wet op de kinderopvang geregeld, waarvoor de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid verantwoordelijk is.[1] Dat blijkt ook uit de Memorie van toelichting. Hierin is de volgende tekst opgenomen:

*'We beogen door het **vestigen** van een wettelijke aanspraak op tegemoetkomingen in de kosten van kinderopvang, voor ouders en andere verzorgers, de combinatie van arbeid en zorg te vergemakkelijken en de toegankelijkheid van de kinderopvang te vergroten. Hierdoor wordt de arbeidsdeelname bevorderd. Ook wordt door de introductie van vraagfinanciering de positie van ouders verstevigd. Voorts regelt het wetsvoorstel de kwaliteit van de kinderopvang die wordt geboden in kindercentra en tot stand komt door tussenkomst van gastouderbureaus'.*

In de Wet op de kinderopvang zijn objectieve criteria opgenomen waaraan ouders moeten voldoen om in aanmerking te komen voor kinderopvangtoeslag. Ouders moeten arbeid verrichten[2] en dienen gebruik te maken van geregistreerde opvang. Daarnaast is het aantal uren opvang waarvoor een toeslag kan worden verkregen afhankelijk van het aantal gewerkte uren door de ouders. Deze criteria

[1] Volledige naam is de Wet op de kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.
[2] Voor de volledigheid: ook studenten, inburgeraars en burgers die een re-integratie traject volgen kunnen aanspraak maken op kinderopvangtoeslag.

zijn gerelateerd aan het doel van de kinderopvangtoeslag te weten het bevorderen van arbeidsparticipatie. Bij het vaststellen van het recht op kinderopvangtoeslag zoals in de Wet op de kinderopvang is vastgelegd vormen de rechten of belangen van kinderen geen criterium waaraan getoetst moet worden.

Het recht op kinderopvangtoeslag is derhalve doelbewust beperkt tot ouders die van kinderopvang gebruik maken, omdat zij arbeid en zorg combineren. De kinderopvangtoeslag is niet beschikbaar voor niet-werkende ouders. Een kind van een niet-werkende ouder kan wel naar de opvang gaan maar de ouder heeft geen recht op kinderopvangtoeslag. De kinderopvangtoeslag gaat dan ook niet over het recht van kinderen om naar de opvang te kunnen gaan maar over het recht van werkende ouders op een tegemoetkoming in de kosten van de kinderopvang.

Vanuit het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK) gezien heeft een kind recht op een minimum nodig voor levensonderhoud. De kinderopvangtoeslag is echter niet bedoeld om in een minimum te voorzien[3], maar is een tegemoetkoming in de kosten van de opvang van kinderen van ouders die werken. Daarnaast heeft Nederland het voorbehoud gemaakt dat artikel 26 van dat verdrag geen zelfstandig recht van kinderen op sociale zekerheidsvoorzieningen inhoudt. Het Nederlandse systeem voor sociale zekerheid kent niet de mogelijkheid om verstrekkingen te doen aan kinderen zelf. De verstrekkingen lopen altijd via de ouders. Het niet toekennen van kinderopvangtoeslag levert dan ook geen strijdigheid op met het IVRK.

Dat een kind er belang bij kan hebben dat zijn ouders kinderopvangtoeslag krijgen, is duidelijk. Evenzo kan het nadelig voor een kind zijn als zijn ouders een toeslag moeten terugbetalen. In het belang van de ouders (maar daardoor ook in het belang van de kinderen) worden controles van de objectieve criteria vroegtijdig uitgevoerd zodat onterechte toeslagen kunnen worden stopgezet en terugvorderingen niet verder oplopen en zoveel mogelijk worden beperkt.

In de voorliggende casus hadden de toeslagen echter niet meteen gestopt moeten worden maar had eerst vastgesteld moeten worden of er recht bestond op de toeslag. Achteraf bezien is er onvoldoende oog geweest voor het burgerperspectief en is niet de juiste werkwijze gehanteerd (zie ook onze brief aan de Nationale ombudsman van 7 november 2017 als reactie op het rapport "Geen powerplay maar fair play" waarin de voorliggende casus is onderzocht).

Opgemerkt wordt dat deze zaak speelde in een tijd waarin zowel politiek als maatschappelijk fraude met toeslagen veel aandacht kreeg. Dat heeft geleid tot een aanscherping van regels en een 'strengere' handhaving bij het sterke vermoeden van het onrechtmatig gebruik van toeslagen. Goedwillende ouders mogen hier echter geen nadelige gevolgen van ondervinden.

Het volgens u niet opnieuw kunnen aanvragen van deze toeslag
Ouders konden wel een nieuwe aanvraag indienen. Dat is ook gebeurd. In die gevallen is de toekenning van de aanvraag aangehouden en zijn de ouders in staat gesteld bewijsstukken te overleggen die aan zouden tonen dat zij voldeden aan de objectieve criteria. Er bestond immers een sterk vermoeden van

[3] Er geldt dat toeslagen niet zijn bedoeld om in een bestaansminimum te voorzien. Zie hiervoor ook de jurisprudentie van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State, bijvoorbeeld de uitspraken van 13 november 2013 (ECLI:NL:RVS:2013:1932) en 28 maart 2018 (ECLI:NL:RVS:2018:1041).

onrechtmatig gebruik van de toeslag. Het desondanks toekennen van een toeslag zou een mogelijke terugvordering alleen maar groter kunnen maken. Ook voor nieuwe aanvragen moest aan de hand van de te overleggen bewijstukken worden beoordeeld of er recht bestond op kinderopvangtoeslag. De toeslag werd niet eerder uitbetaald dan nadat was vastgesteld dat daarop recht bestond. Zoals hiervoor aangegeven maakt het belang van het kind geen deel uit van de in de wet vastgelegde objectieve criteria voor toekenning van de aanvraag.

Tot slot
Ik betreur dat door het optreden van de Belastingdienst/Toeslagen ook ouders zijn geraakt ten aanzien van wie achteraf bleek dat zij wel recht hadden op kinderopvangtoeslag. Tevens spijt het mij dat in een aantal situaties de afhandeling van bezwaarschriften te lang op zich heeft laten wachten. Hierdoor hebben ouders te lang in onzekerheid moeten verkeren. Waar dit het geval was, heb ik mijn excuses aangeboden. Ongetwijfeld hebben ook kinderen hiervan nadelige gevolgen ondervonden. Er zijn inmiddels maatregelen genomen waardoor deze situaties niet meer kunnen voorkomen. Een toeslag wordt nu alleen nog gestopt nadat is vastgesteld dat er geen recht op bestaat.

Toelichting
Mocht u naar aanleiding van deze brief nog vragen hebben of een toelichting wensen, dan kunt u zich wenden tot de directeur Belastingdienst/Toeslagen, de heer G.H. Blankestijn.

Hoogachtend,

De directeur-generaal Belastingdienst,

Prof. dr. J.J.M. Uijlenbroek

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Cluster Uitvoeringsbeleid

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2018-0000154442

Uw brief (kenmerk)

Datum 11 september 2018
Betreft Kinderopvangtoeslag casus 'geen powerplay, maar fair play' 2014

Geachte voorzitter,

Ik heb uw Kamer op 30 augustus en 4 september jongstleden acht interne documenten over de kinderopvangtoeslagter vertrouwelijke inzage toegestuurd. De documenten hebben betrekking op een zaak die speelde in 2014 bij een gastouderbureau, waar de Belastingdienst onregelmatigheden constateerde aangaande de rechtmatigheid van de kinderopvangtoeslag.

Uw Kamer heeft tijdens het ordedebat van 4 september jongstleden mij verzocht bovenstaande documenten openbaar te maken. Zoals ik eerder heb gezegd verzet de aard van de documenten zich tegen openbare verstrekking. Daarnaast is het staand beleid van het kabinet dat interne documenten als zodanig geen onderwerp worden gemaakt van politiek debat. Om tegemoet te komen aan de verzoeken van uw Kamer zal ik in deze brief de informatie uit deze documenten verstrekken, voor zover het inspectie-, controle- en toezichtkarakter van de documenten dat toelaat.

Evaluatie
Voordat ik nader inga op de documenten reageer ik kort op het verslag van het ordedebat vorige week dinsdag. In dat verslag wordt verwezen naar antwoorden op vragen van uw Kamer van juni jongstleden[1]. Uw Kamer vroeg of er in het kader van het onderzoek naar 'Geen powerplay maar fair play' een intern onderzoek is gedaan naar de operatie 'CAF 11 [redacted]'. En indien dit het geval was, of uw Kamer het rapport uit 2015 zou mogen ontvangen.

Het onderzoek 'Geen powerplay maar fair play' is een onderzoek van de Nationale ombudsman uit 2017. Naar aanleiding van dit rapport van de ombudsman is er geen intern onderzoek naar 'CAF 11 [redacted]' uitgevoerd. Wel heeft de Belastingdienst een zelfevaluatie uitgevoerd naar de casus in februari 2016. De zelfevaluatie viel dus niet onder de gestelde vraag, maar het was tegelijkertijd beter geweest om het bestaan van deze eerdere zelfevaluatie wel te noemen.

[1] Vergaderjaar 2017-2018, 31 066, nr. 408

Bij het vertrouwelijk verstrekken van documenten over deze casus zijn in eerste instantie abusievelijk twee documenten niet meegestuurd. Deze heb ik, zodra het bestaan ervan mij duidelijk werd, aan uw Kamer gestuurd.

Context
De zaak startte in 2013 na signalen van de GGD. Het Combiteam Aanpak Facilitators (vanaf hier: CAF team) van de Belastingdienst heeft als doel fraude, gepleegd door facilitators, gestructureerd en zichtbaar in kaart te brengen, aan te pakken en te voorkomen. Zo spoort het team ook misbruik van toeslagen op. Het CAF team deed naar aanleiding van deze signalen onderzoek. Bevindingen van dit onderzoek waren een reden voor controle. Begin 2014 vonden er ongeveer 20 werkbezoeken plaats bij gastouders en het gastouderbureau. Geconstateerd werd dat de administratie van de gastouders en het gastouderbureau op veel punten inderdaad niet klopte. Bij controles van gastouders bleken kinderen vaak niet aanwezig te zijn. Dit versterkte het vermoeden dat er ten onrechte kinderopvangtoeslagen waren verstrekt.

De Belastingdienst besloot de toeslag van 2014 van de 235 ouders die bij het bureau waren aangesloten, per 1 september 2014 stop te zetten. De beslissing werd genomen om mogelijke terugvorderingen niet verder te laten oplopen. In de reactie op het rapport van de Nationale ombudsman, is al eerder geconstateerd dat ondanks de signalen eerst had moeten worden vastgesteld of de ouders nog recht hadden op een toeslag. Ik betreur het onwenselijke verloop van het proces voor alle ouders in deze casus.

Ouders zijn indertijd uitgenodigd op het Belastingkantoor om de bewijstukken voor het recht op toeslag te overleggen. Veel ouders hebben daar gebruik van gemaakt en zijn rond 1 september 2014 langsgekomen. Op basis van de aangeleverde bewijsstukken heeft de Belastingdienst de aanvraag opnieuw beoordeeld. Op dat moment is geconstateerd dat de meeste ouders geen recht hadden op kinderopvangtoeslag over 2013 en 2014. Ouders zijn daarover bij beschikking op of rond 6 oktober 2014 geïnformeerd. Een kopie van deze beschikking is bijgevoegd bij het rapport van de Nationale ombudsman. De beschikkingen zijn individueel naar ouders verstuurd.

Het onderzoek van de ombudsman is mede ingegeven door een uitspraak van de Raad van State van 8 maart 2017. In een hoger beroepsprocedure over een individuele zaak heeft de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State de door de Belastingdienst gevolgde procedure in 2014 (van beëindiging van de kinderopvangtoeslag) veroordeeld. Volgens de Raad van State heeft de Belastingdienst bij de beëindiging van het toeslag voorschot niet de vereiste zorgvuldigheid in acht genomen en in strijd met de voor opschorting geldende regels gehandeld. De Nationale ombudsman constateert in zijn rapport ook dat de Belastingdienst de beschikkingen aan de ouders in kwestie onvoldoende heeft gemotiveerd. Een groot aantal ouders heeft later bezwaar gemaakt tegen het stopzetten van de toeslag. De Belastingdienst heeft, vooruitlopend op de uitspraak van de Raad van State, in juli 2016 de werkwijze aangepast. Ook de andere aanbevelingen van de ombudsman zijn geïmplementeerd. De reactie op het rapport van de ombudsman heb ik uw Kamer, d.d. 10 november 2017, doen toekomen.

De casus speelde in een tijd waarin de aandacht zowel maatschappelijk als politiek sterk was gericht op het voorkomen van misbruik en fraude met toeslagen. Dat leidde tot een aanscherping van de regels en van de toetsing op rechtmatigheid. Ook de zogenoemde Bulgarenfraude was destijds actueel. Dit leidde tot veel maatschappelijk en politiek onbegrip. Vooropgesteld dat aandacht voor het bestrijden van fraude er nooit toe mag leiden dat goedwillende burgers de dupe worden van het optreden van de overheid, hecht ik eraan deze context te benoemen.

Weergave van de documenten
De informatie uit de documenten die uw Kamer vertrouwelijk ontvangen heeft, wordt hieronder beschreven. In 2013 heeft het CAF team in de casus de volgende constateringen gedaan. Het CAF team is opgericht om fraude met toeslagen door facilitators gestructureerd aan te pakken en te voorkomen.

Casus
In de casusbeschrijving staat onder meer dat een regionale GGD begin 2013 een inspectie-actie heeft uitgevoerd, waarbij (bijna) alle gastouders van dit gastouderbureau zijn bezocht. Daarbij is circa 60% van de gastouders (opvang-inhoudelijk) als negatief is beoordeeld. Vraagouders waren over het algemeen heel ontevreden. De klachten betroffen dan het afhandelen van de financiën, het aanleveren van jaaropgaven, veranderingen in het contract en andere administratieve zaken.

Uit het interne verslag blijkt dat het beeld dat de Belastingdienst had van het gastouderbureau zelf, snel kantelde tijdens een bezoek. 's Morgens was het beeld dat de meeste dingen goed geregeld waren. Na het bekijken van een aantal dossiers wordt in de middag een andere constatering gedaan. De Belastingdienst zag steeds meer onvolkomenheden en risico's voor naleving van toeslagen en fiscale wetgeving.

Het CAF team benoemt in de casusbeschrijving een aantal onderzoekspunten, zoals de vraag of er privé en bedrijfsmatig voldoende premies en belastingen worden afgedragen, de vraag of er daadwerkelijk kinderopvang plaatsvindt waarvoor kinderopvangtoeslag uitbetaald wordt, de vraag of er voldoende toezicht is op de administratie en de vraag of de aanwezigheidsregistratie betrouwbaar is. Een aandachtspunt voor het CAF is dat er mogelijk een relatie is met een eerdere fraudezaak. De conclusie is dat toekomstige maatregelen afhankelijk zijn van de uitkomsten van het nader onderzoek.

Interne overdracht
In april 2014 heeft binnen de Belastingdienst een interne overdracht van deze zaak plaatsgevonden. Het team dat de behandeling van de zaak overnam is door middel van een overdrachtsdocument voorzien van informatie over het onderzoek dat tot dan toe uitgevoerd was. Er zijn tot april 2014 twintig gevallen beoordeeld waarin gastouderopvang door bemiddeling van het betrokken gastouderbureau plaatsvond. De Belastingdienst heeft hiervoor de gastouders benaderd.

Uit dit interne overdrachtsdocument komt het beeld naar voren dat er in het merendeel van de aanvragen zaken zijn die vragen oproepen, zoals urenstaten die suggereren dat de aanvraag incorrect is. Ook kwam het geregeld voor dat de gastouder zei dat er geen opvang meer was terwijl de kinderopvangtoeslagbij de vraagouder gewoon door loopt. Op basis van deze signalen wordt aangeraden elke aanvrager te verzoeken naar de balie te komen met bewijsstukken om de rechtmatigheid van de aanvraag aan te tonen.

Draaiboek
Ongeveer tegelijk met de interne overdracht van de behandeling is een draaiboek opgesteld voor het onderbreken van de uitbetaling van de kinderopvangtoeslag van de betrokken vraagouders en voor het uitnodigen aan de balie en het verwerken van bewijsstukken. Vanaf juni zou daardoor geen kinderopvangtoeslag meer uitbetaald worden. De ouders die het verzoek kregen om naar de balie te komen, hadden op dat moment het recht op kinderopvangtoeslag moeten houden. Uit de door de ouders overgelegde bewijsstukken had moeten blijken of zij al dan niet recht hadden op toeslag. In lijn daarmee had de uitbetaling van de kinderopvangtoeslag direct bij het aanleveren van de juiste bewijsstukken moeten worden hervat. In enkele gevallen heeft dat op zich laten wachten tot september 2014, in veel gevallen langer.

Bevindingen
In de onderliggende bevindingen vermeldt de Belastingdienst dat de situatie per onderzocht geval verschillend is. In meerdere gevallen wisselen de gastouder en vraagouder van rol en passen ze op elkaars kinderen. Gastouder en vraagouder zijn regelmatig familie van elkaar. Verder valt op dat de aanvragen kinderopvangtoeslag van de vraagouder vaak niet overeenkomen met urenstaten van de gastouder ende urenstaten niet stroken met de gefactureerde uren. In de interne notitie merkt de Belastingdienst op dat het gastouderbureau zelf zegt nooit misbruik van DigiD accounts te hebben gemaakt, maar dit wordt in twijfel getrokken. De Belastingdienst noemt dit een groot gevaar.

In mei 2014 heeft het CAF team een bezoek gebracht aan het gastouderbureau. Naar aanleiding hiervan is een interne notitie opgesteld. Tijdens dit bezoek zijn vijf dossiers bekeken, waarvan vier willekeurig geselecteerd zijn. Daarbij was volledige medewerking van de zijde van het gastouderbureau. De stukken werden direct aangeleverd.

De Belastingdienst constateerde bij het bezoek onvolkomenheden en risico's ten aanzien van de verstrekking van kinderopvangtoeslag en de heffing van belastingen. Onder meer constateert de Belastingdienst dat op de jaaropgaven voor de ouders de daadwerkelijke opvanguren overeenkomstig de maandstaten overgenomen worden, maar dat in drie van de vijf gevallen de kosten van de gastouder niet volledig door de vraagouder betaald en in één geval helemaal niet voldaan zijn aan het gastouderbureau. De maandstaten moeten bij dit gastouderbureau per twee maanden achteraf ingeleverd worden, terwijl de facturen op grond van de werkelijk gemaakte opvanguren gedateerd zijn op de 20e of 21e van de desbetreffende maand. Dit wijst op antidatering van de facturen met daadwerkelijke opvanguren. De maandstaten zijn niet gedateerd.

Het betrokken gastouderbureau beschikt over DigiD inloggegevens van klanten. De Belastingdienst heeft nader onderzocht of het gastouderbureau een centrale rol kan hebben gespeeld bij mogelijk misbruik van toeslagen. Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van de IP-adressen. In het document staat dat op basis van deze uitkomsten uit de analyse van de IP-adressen geconcludeerd kan worden dat het desbetreffende gastouderbureau een rol heeft gespeeld bij het mogelijk misbruik van toeslagen, gelet op de centrale rol van deze IP-adressen.

Zelfevaluatie
Medewerkers die betrokken waren bij de stopzetting van de kinderopvangtoeslagen bij het desbetreffende gastouderbureau hebben een zelfevaluatie uitgevoerd naar de casus 'CAF 11 Hawaii'. In die zelfevaluatie van februari 2016 constateren zij dat het door de omvang van de zaak moeilijk is samenhang te zien tussen de bewijsstukken die door de verschillende vraagouders aangeleverd zijn. De beoordeling heeft zich daardoor gericht op het door individuele aanvragers aangedragen bewijsmateriaal, en niet op een mogelijke rol van het gastouderbureau als facilitator van misbruik. Zoals ook in het document wordt aangegeven is er vooral op individueel niveau gezocht naar gronden om de toeslag af te wijzen. Indien een aanvraag is afgewezen, is dit op individuele gronden gedaan. Verder is in de afwijsgrondengeen patroon te zien. Veelal is er afgewezen omdat er onvolledig gereageerd is of dat er onvoldoende aangetoond is dat alle kosten voor de kinderopvang zijn voldaan.

Na het onderbreken van de betaling van de kinderopvangtoeslagis door een groot deel van de ouders bezwaar aangetekend. Onder meer om de collega's die belast zijn met de bezwaarbehandeling de context van deze bezwaren mee te geven, zijn collegiale handreikingen gedaan door middel van een casus en een concept leidraad voor de afhandeling, respectievelijk van april 2016 en juni 2016. Dit zijn geen vastgestelde werkinstructies, maar interne communicatie op operationeel niveau. Uiteraard dient elk bezwaar op gelijke wijze en aan de hand van wet- en regelgeving beoordeeld te worden.

In de genoemde handreiking worden onder meer de bevindingen uit de hiervoor genoemde onderzoeken samengevat. Op grond van die bevindingen wordt in die handreiking de verwachting uitgesproken dat in veel gevallen ouders hun bezwaar waarschijnlijk niet krijgen toegekend. Zoals ik eerder in deze brief heb aangegeven leek het erop, gebaseerd op de bewijsstukken die aanwezig waren bij de gastouders, dat bij een groot aantal van de aanvragen iets niet klopte. Het gaat hier nadrukkelijk niet om een instructie, zoals ook expliciet is opgenomen in het betreffende document en in e-mail uitwisselingen tussen medewerkers, april 2016. Verder wil ik benadrukken dat deze handreiking niet heeft geleid tot een andere werkwijze voor de inhoudelijke afhandeling van bezwaarschriften.

Vooruitblik
Met deze brief geef ik uw Kamer inzicht in de werkprocessen en inhoud van de zaak uit 2014. Hoewel excuses naar de ouders zijn gemaakt en de aanbevelingen van de Nationale ombudsman zijn opgevolgd, doet dat niet af aan de zeer vervelende situatie die is ontstaan. Ik betreur dat ouders door toedoen van de Belastingdienst zijn geraakt. Ouders van wie achteraf bleek dat zij wel recht hadden op kinderopvangtoeslag. Ook hebben mensen te lang op een antwoord op hun bezwaarschrift moeten wachten. Dat vind ik met uw Kamer ongewenst. De Belastingdienst heeft vanaf medio 2016 de afhandeling van bezwaren aanzienlijk versneld.

Van het stopzetten van toeslagen zoals in 2014 heeft plaatsgevonden, heeft de Belastingdienst geleerd. Als bewijsstukken ontbreken om het recht op toeslag vast te stellen, wordt aanvragers van toeslagen verzocht deze alsnog in te dienen. De toeslag wordt niet meer automatisch stopgezet. Deze werkwijze is, samen met de motivering op de beschikkingen, aangepast per juli 2016. De verbeterde dienstverlening aan burgers vind ik een goede ontwikkeling. De Belastingdienst zet daarmee in op voorkomen in plaats van genezen.

Hoogachtend,

de Staatssecretaris van Financiën,

Menno Snel

Cluster Uitvoeringsbeleid

Ons kenmerk
2018-0000154442

2018Z16328

Antwoorden op vragen van het lid Omtzigt (CDA) aan de staatssecretaris van Financiën over het bericht 'Fiscus blijft informatie achterhouden in rechtszaken om kinderopvangtoeslag' (ingezonden 19 september 2018)

1
Herinnert u zich dat u in de beantwoording op eerdere Kamervragen heeft aangegeven dat de Belastingdienst zich in het bestuursrecht vanzelfsprekend zal houden aan de uitleg van de Hoge Raad, die in het onderhavige geval inhoudt dat de Belastingdienst alle op de zaak hebbende stukken zal overleggen (de uitleg daarvan van de Hoge Raad is als volgt: "Tot de op de zaak betrekking hebbende stukken behoren niet slechts de stukken die de inspecteur heeft gebruikt ter onderbouwing van zijn besluit. Daartoe behoren in beginsel ook stukken als hiervoor onder i) en ii) bedoeld die de inspecteur wel ter beschikking staan of hebben gestaan maar die hij niet heeft gebruikt ter onderbouwing van zijn besluit")?

Antwoord
Ja. Ik heb op Kamervragen van het lid Omtzigt over de uitleg van artikel 8:42 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geantwoord:
"Vanzelfsprekend geldt voor de Belastingdienst de omschrijving zoals deze door de Hoge Raad is verwoord."

Ik merk in dit verband nog het volgende op. Uitgangspunt is dat alle op de zaak betrekking hebbende stukken worden overgelegd. Natuurlijk kan er in een concreet geval discussie ontstaan wat precies onder dit begrip valt. Dit betekent ook dat niet voor alle stukken in het project CAF-11 eenduidig kan worden vastgesteld welke onder de reikwijdte van 8:42 van de Awb vallen. Ik heb de Landsadvocaat gevraagd te beoordelen of er in de lopende CAF11-beroepszaken op de zaak betrekking hebbende stukken zijn die niet eerder aan de rechter zijn verstrekt. De Landsadvocaat heeft in dat kader aangegeven dat in een dossier als het onderhavige niet bij voorbaat kan worden gezegd dat verslagen van bevindingen en werkaantekeningen (notities van verrichte werkzaamheden, zoals de aantekening dat een brief is verstuurd en telefoonnotities, tenzij deze betrekking hebben op contactmomenten) kwalificeren als op de zaak betrekking hebbende stukken. Dat zal echt van geval tot geval moeten worden beoordeeld, ook omdat de inhoud van de betreffende stukken per zaak verschilt. Ik heb in dit kader de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) laten weten dat uit een oogpunt van transparantie en om onnodige discussies te voorkomen over de reikwijdte van het begrip op de zaak betrekking hebbende stukken ik in beginsel een ruimhartige verstrekking van stukken voorsta.

In de lopende beroepsprocedures in het CAF 11 [redacted] project betekent dit bijvoorbeeld dat alle op de zaak betrekking hebbende stukken gecontroleerd worden en zo nodig aangevuld worden. Het verslag van bevindingen en de werkaantekeningen (waaronder telefoonnotities) worden bovendien in alle zaken proactief verstrekt, ook als ze in die concrete zaak strikt genomen niet op de zaak betrekking hebben. Indien een belanghebbende verzoekt om andere stukken zeg ik toe dat ruimhartig met dit verzoek zal worden omgegaan. Voor de goede orde vermeld ik nog wel dat bovenstaande onverlet laat dat in een uitzonderlijk geval bepaalde passages of stukken met een beroep op artikel 8:29 Awb uitsluitend aan de rechter zullen worden verstrekt, bijvoorbeeld als het gaat om controlestrategische informatie of informatie over derden.

2
Betekent dit dus dat als de telefoonnotities toegevoegd dienen te worden, alle werkaantekeningen toegevoegd dienen te worden (tenzij een beroep gedaan wordt op artikel 8:29 van het Burgerlijk Wetboek, waarbij de Belastingdienst gemotiveerd aangeeft waarom bepaalde stukken niet verschaft worden of alleen aan de rechter gegeven worden)?

Antwoord
Nee. In zijn algemeenheid geldt, voor andere zaken dan CAF 11, dat van geval tot geval zal moeten worden beoordeeld of notities zich inhoudelijk kwalificeren als op de zaak betrekking hebbende stukken ex artikel 8:42 Awb. Gezien de ruime interpretatie die ik voorsta zullen in afwijking daarvan in de onderhavige casus wél alle telefoonnotities (proactief) verstrekt worden.

3
Heeft u kennisgenomen van het artikel in Trouw: "Fiscus blijft informatie achterhouden in rechtszaken om kinderopvangtoeslag"? 1)

Antwoord
Ja.

4
Klopt het dat de fiscus niet alle telefoonnotiesin het dossier gestopt heeft in de onderhavige casus?

Antwoord
Ja, niet alle notities zijn overgelegd, omdat een aantal ervan door Toeslagen niet zijn gekwalificeerd als op de zaak betrekking hebbend stuk.

5
Wilt u controleren of alle gespreksnotities overhandigd zijn en een lijst geven van de telefoonnotities, die niet overhandigd zijn? Wilt u dan vooral kijken naar bijvoorbeeld notities met de data 10 juli 2014 en 9 december 2014?

Antwoord.
In deze zaak zijn niet alle notities overhandigd. Zoals aangegeven bij vraag 1 ben ik van mening dat deze notities, de werkaantekeningen en het verslag van bevindingen ruimhartig moeten worden verstrekt. Ik heb Toeslagen opdracht gegeven deze stukken alsnog proactief aan belanghebbenden beschikbaar te stellen, ook wanneer ze strikt genomen niet als op de zaak betrekking hebbend kwalificeren.

6
Klopt het dat op 9 december 2014 bij de notitie staat: "LET OP!: Burger niet melden dat er sprake was van rechtsmatigheidsonderzoekivm verhoogd toezicht. Bij bezwaar, klacht of andere afwijkende behandeling (waarbij sprake is van toekenning), dient de behandelaar contact op te nemen met het IST team via Toeslagen IST CAF_Postbus. Beoordeling CAF11, geen toekenning, bewijsstukken niet akkoord"?

Antwoord
Ja. Deze notitie is een collegiale handreiking om de collega's die belast zijn met de (bezwaar)behandeling de context van deze bezwaren mee te geven. Het is geen vastgestelde werkinstructie, maar interne communicatie op operationeel niveau. De handreiking is bedoeld om collega's erop te attenderen dat een specifieke toezichtsactie rond deze aanvraag heeft plaatsgevonden. Het toezicht is mede ingegeven door de mogelijke rol van het betrokken gastouderbureau als facilitator van misbruik. Het betrokken gastouderbureau mocht er op dat moment niet van op de hoogte raken dat er een toezichtsonderzoek naar zijn eventuele rol als facilitator liep, om het onderzoek niet te verstoren. Uiteraard dient elk bezwaar aan de hand van wet- en regelgeving beoordeeld te worden. Om te waarborgen dat dit op gelijke wijze gebeurt, is een team verantwoordelijk voor de coördinatie hiervan.

7
Deelt u de mening dat deze notities gewoon aan de rechter voorgelegd hadden moeten worden en dat het aan de rechter (en dus niet aan de Belastingdienst) is om te bepalen of zij relevant zijn voor de zaak?

Antwoord
Ja. Zoals in het antwoord bij vraag 1 is aangegeven zal van geval tot geval moeten worden beoordeeld of notities kwalificeren als op de zaak betrekking hebbende stukken ex artikel 8:42 van de Awb. Ik sta daarbij een ruimhartige verstrekking van stukken voor. Deze notities hadden naar mijn mening in de betreffende zaak aan de rechter moeten worden overgelegd.

8
Klopt het dat de Belastingdienst tijdens de zitting verklaarde dat het de bevindingen van 30 september 2014, waarin stond dat er recht was op zorgtoeslag, niet in het dossier gedaan had 'omdat het niet relevant was voor de beslissing om toeslag stop te zetten'?

Antwoord
Uit het proces-verbaal van de zitting blijkt inderdaad dat de vertegenwoordiger van Toeslagen heeft aangegeven van mening te zijn dat het verslag van bevindingen geen op de zaak betrekking hebbend stuk is, omdat de aantekeningen daarin niet van invloed zijn geweest op de vaststelling van het recht op kinderopvangtoeslag. Tevens heeft de procesvertegenwoordiger aangeboden om notities te overleggen. In zijn uitspraak van 25 september jl. heeft de bestuursrechter overigens

het verzoek van eiseres om de Belastingdienst op te dragen nadere stukken, zoals telefoonnotities of andere interne notities in het geding te brengen afgewezen. Tevens heeft de bestuursrechter (ten overvloede) geoordeeld dat indien de inhoud van de nadere stukken in de procedure zou worden betrokken, dat niet tot een ander oordeel over de bestreden besluiten of de verzoeken tot schadevergoeding zou leiden.

9
Deelt u de mening dat het aan de rechter en aan de rechter alleen is om te bepalen of dit stuk relevant is?

Antwoord
De inzage in op de zaak betrekking hebbende stukken komt als eerste aan de orde in de bezwaarfase (artikel 7:4, tweede lid, van de Awb). Het is dus onvermijdelijk dat Toeslagen in die fase beoordeelt wat op de zaak betrekking hebbende stukken zijn. Voor de verdere ontwikkeling van het dossier heeft de Hoge Raad in zijn arrest van 4 mei 2018 richtlijnen gegeven (de in vraag 1 geduide 'stukken als hiervoor onder i) en ii) bedoeld').
Wanneer in geschil is of een stuk te kwalificeren is als zijnde 'op de zaak betrekking hebbend' is het laatste woord uiteraard aan de rechter.

10
Wilt u de antwoorden op vragen 13, 14, en 15 herzien die vragen naar interne instructies om onder andere toeslagen niet toe te kennen? U ontkende dat ze bestonden, maar misschien ligt dat nu genuanceerder?

Antwoord
Ik heb op 30 augustus jl. in antwoord op vragen van het lid Omtzigt aangegeven dat ik de bedoelde instructies niet heb aangetroffen. Dit is nog steeds het geval. Er is op dit moment dan ook geen aanleiding de genoemde antwoorden te herzien. Wel merk ik op dat Toeslagen in sommige gevallen - om te voorkomen dat ten onrechte toekenning plaatsvindt - geen toeslagen toekent dan nadat de bewijsstukken aangeleverd en beoordeeld zijn. Dit heeft Toeslagen ook op de gebruikelijke wijze gedaan bij de toeslagaanvragers van het desbetreffende gastouderbureau
Zoals ik ook in de begeleidende Kamerbrief aangegeven heb, zijn de beschikkingen tot stopzetting van de toeslagen in de CAF 11 zaken onvoldoende gemotiveerd, is Toeslagen te karig geweest met het verstrekken van informatie en heeft de behandeling te lang geduurd.

11
Wilt u zich niet verbergen bij het antwoorden achter het feit dat het een lopende zaak is, aangezien het juist dan belangrijk is dat alle stukken op tafel liggen tijdens de rechtszaak en de rechter op basis van álle stukken een besluit kan nemen?

Antwoord
Zoals in het antwoord bij vraag 1 is aangegeven zal van geval tot geval moeten worden beoordeeld of notities kwalificeren als op de zaak betrekking hebbende stukken ex artikel 8:42 van de Awb. Ik sta daarbij een ruimhartige verstrekking van stukken voor.

12
Is het in het CAF11-dossier vaker gebeurd dat niet alle stukken zijn overlegd aan de rechter?

Antwoord
Toeslagen beoordeelt of stukken kwalificeren als 'op de zaak betrekking hebbend'. Gebleken is dat daarbij in het verleden in individuele gevallen een onjuiste beoordeling is gemaakt. Ik sta een ruimhartige verstrekking van stukken voor. Dit betekent dat in de lopende beroepszaken alsnog alle in het antwoord op vraag 1 genoemde stukken zullen worden verstrekt, ongeacht of zij strikt genomen kwalificeren als op de zaak betrekking hebbende stukken in de zin van artikel 8:42 Awb.

13
Welke maatregelen neemt u naar aanleiding van het achterhouden van notities bij de rechter, tegen het arrest van de Hoge Raad in en tegen uw belofte aan de Kamer?

Antwoord
Ik heb de Landsadvocaat gevraagd om de behandeling van de dossiers, die op dit moment nog onder de rechter zijn, over te nemen en in dat kader te beoordelen of Toeslagen alle op de zaak betrekking hebbende stukken heeft overgelegd. Daarbij sta ik een ruimhartige interpretatie van dit

begrip voor, zeker als belanghebbende om bepaalde stukken heeft gevraagd. Als blijkt dat niet alle op de zaak betrekking hebbende stukken zijn overgelegd, zullen deze alsnog worden ingebracht.

14
Wat kan een burger (of bedrijf) doen wanneer hij vermoedt dat de Belastingdienst niet alle stukken overlegt bij de rechter in het bestuursrecht? Heeft de burger op dit moment enig rechtsmiddel?

Antwoord
Als een belanghebbende gemotiveerd heeft gesteld dat een bestuursorgaan niet alle op de zaak betrekking hebbende stukken heeft overgelegd, dan kan hij de rechter vragen het bestuursorgaan te verplichten deze stukken alsnog over te leggen. Indien het bestuursorgaan niet voldoet aan de verplichting om stukken over te leggen, is het op grond van artikel 8:31 van de Awb aan de rechter om daaruit de gevolgtrekkingen te maken die hem geraden voorkomen.
Volledigheidshalve merk ik hierbij op dat een belanghebbende ook in de bezwaarfase via een verzoek om een voorlopige voorziening een rechterlijk oordeel omtrent de volledigheid van het dossier kan vragen. In de praktijk wordt van deze mogelijkheid ook gebruik gemaakt.

15
Is het hier gesignaleerde probleem een incidenteel probleem of een structureel probleem?

Antwoord
Zoals in het antwoord bij vraag 1 is aangegeven zal van geval tot geval moeten worden beoordeeld of notities kwalificeren als op de zaak betrekking hebbende stukken ex artikel 8:42 van de Awb. In zoverre kan niet gesproken worden van een structureel probleem: Iedere zaak staat immers op zichzelf. Ik heb in het antwoord op vraag 1 aangegeven dat ik een ruimhartige verstrekking voorsta. In zijn algemeenheid zal dat (moeten) leiden tot het verstrekken van stukken dan in deze specifieke casus is gebeurd. Ik verwijs verder naar de begeleidende brief aan uw Kamer.

16
Kunt u garanderen dat de Belastingdienst telkens het volledige dossier aan de rechter voorlegt? Welke acties zult u ondernemen om daarvoor te zorgen?

Antwoord
Zoals in het antwoord bij vraag 1 is aangegeven zal van geval tot geval moeten worden beoordeeld of notities kwalificeren als op de zaak betrekking hebbend stuk ex artikel 8:42 van de Awb. Ik sta daarbij een ruimhartige verstrekking van stukken voor. In dat kader dient de Belastingdienst bij twijfel over de vraag of een stuk op de zaak betrekking heeft, dit stuk te verstrekken. Ik verwijs verder naar de begeleidende brief aan uw Kamer.

17
Wilt u nog dat ik u herinner aan het feit dat:
- de Nationale ombudsman in 2017 in deze zaak concludeerde: "Toeslagen heeft een groot aantal gezinnen door zijn onevenredig harde aanpak in financiële problemen gebracht en hun vertrouwen geschonden. Het is aan Toeslagen om het geschonden vertrouwen te herstellen. 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", maar dat tot nu toe geen enkele ouder een tegemoetkoming is aangeboden? 3) 4);
- bij het niet melden van de zelfevaluatie CAF11 toen om een intern onderzoek gevraagd werd (omdat dat twee verschillende dingen zouden zijn)?;
- u eerst meldde dat er maar vier stukken waren en later nog twee andere stukken vond en die moest nasturen? 5)

Antwoord
Ik heb Toeslagen opdracht gegeven om in zaken waarin de behandeling van het bezwaarschrift langer heeft geduurd dan twee jaar, ook als door de ouders daar niet om is verzocht, immateriële schadevergoeding toe te kennen vanwege schending van de redelijke termijn. Ik verwijs verder naar de begeleidende brief aan uw Kamer.

In mijn brief van 11 september jl. (Kamerstukken II 2017-2018, 31066, nr. 428) heb ik als volgt gereageerd op de vraag van uw Kamer of er in het kader van het onderzoek naar «Geen powerplay maar fair play» een intern onderzoek is gedaan naar de operatie «CAF 11 [redacted]. En indien dit het geval was, of uw Kamer het rapport uit 2015 zou mogen ontvangen.

"Het onderzoek «Geen powerplay maar fair play» is een onderzoek van de Nationale ombudsman uit 2017. Naar aanleiding van dit rapport van de ombudsman is er geen intern onderzoek naar «CAF 11 [redacted] uitgevoerd. Wel heeft de Belastingdienst een zelfevaluatie uitgevoerd naar de casus in februari 2016. De zelfevaluatie viel dus niet onder de gestelde vraag, maar het was tegelijkertijd beter geweest om het bestaan van deze eerdere zelfevaluatie wel te noemen.

Ik heb uw Kamer op 30 augustus en 4 september jongstleden (Aanhangsel Handelingen II 2017/18, nrs. 3085 en 3086) respectievelijk zes en twee interne documenten over de kinderopvangtoeslag ter vertrouwelijke inzage toegestuurd.
Bij het vertrouwelijk verstrekken van documenten over deze casus zijn in eerste instantie abusievelijk twee documenten niet meegestuurd. Een van deze stukken is in eerste instantie niet gevonden. Van het andere stuk is ten onrechte geoordeeld dat het niet op CAF 11 betrekking had. Ik heb deze stukken zodra het bestaan ervan mij duidelijk werd, aan uw Kamer gestuurd."

18
Bij hoeveel ouders is de kinderopvangtoeslag op vergelijkbare wijze stopgezet in 2014 en 2015? Kunt u aangeven hoe die zaken zijn afgehandeld?

Antwoord
In het project CAF 11 [redacted] is in 235 gevallen de kinderopvangtoeslag in 2014 stopgezet. Het project CAF 11 [redacted] heeft niet geleid tot stopzettingen van kinderopvangtoeslag in 2015.

19
Bent u bereid om de gang van zaken rond het stopzetten van de kinderopvangtoeslag nader te onderzoeken en hier serieuze openbare lessen uit te trekken?

Antwoord
Zoals is aangegeven in de brief aan de Nationale ombudsman van 7 november 2017 (2017-0000211077), die op 10 november 2017 naar uw Kamer is gestuurd, werd de methode van stopzetting al voor de start van het onderzoek door de Nationale ombudsman niet meer gehanteerd. Voorts verwijs ik naar de begeleidende brief aan uw Kamer.

20
Kunt u deze vragen een voor een en binnen twee weken beantwoorden?

Antwoord
De vragen zijn afzonderlijk en binnen de reguliere termijn van drie weken beantwoord.

1) https://www.trouw.nl/home/fiscus-blijft-informatie-achterhouden-in-rechtszaken-om-kinderopvangtoeslag~a539496a/
2) Kamerstukken II, vergaderjaar 2017/2018, Aanhangsel van de Handelingen, nr. 3085
3) Rapport Nationale ombudsman 2017/095, 'geen powerplay maar fair play'
4) Kamerstukken II, vergaderjaar 2017/2018, Aanhangsel van de Handelingen, nr. 3085
5) Kamerstukken II, vergaderjaar 2017/2018, Aanhangsel van de Handelingen, nr. 3086

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directoraat-generaal Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2018-0000188431

Uw brief (kenmerk)

Datum 20 november 2018
Betreft Voortgang maatregelen CAF 11-project

Geachte voorzitter,

In de brief van 11 oktober jl.[1] heb ik uw Kamer geïnformeerd over de ontwikkelingen in het CAF 11-project. Dit project van Toeslagen richtte zich op een specifiek gastouderbureau en de daarbij aangesloten gastouders. Naar aanleiding van signalen van de GGD deed het Combiteam Aanpak Facilitators (CAF) van de Belastingdienst onderzoek. Na controlebezoeken bij 20 gastouders besloot Toeslagen de kinderopvangtoeslag van 235 ouders per 1 september 2014 stop te zetten.

Het CAF 11-project bracht drie tekortkomingen aan het licht. In het project is de toeslag te snel stopgezet, was het informatiebeheer binnen Toeslagen en de informatievoorziening naar de betreffende ouders en uw Kamer niet op orde en was het zelflerend vermogen van Toeslagen te beperkt. Naar aanleiding van deze problemen heb ik in de Kamerbrief van 11 oktober vier maatregelen aangekondigd:

1. intern onderzoek naar het informatiebeheer bij Toeslagen;
2. herbeoordeling van de lopende CAF 11-beroepszaken;
3. schadevergoeding vanwege schending van de redelijke termijn bij bezwaarafhandeling;
4. verbeteren vaktechnische inbedding van Toeslagen in de Belastingdienst.

In deze brief informeer ik u over de voortgang van deze vier acties.

1. Intern onderzoek naar het informatiebeheer bij Toeslagen

Ik heb twee EDP-auditors, die ICT-processen controleren, opdracht gegeven om de systemen van Toeslagen te controleren of er geen stukken bestaan over het CAF 11-project die niet eerder aan het licht gekomen zijn. Inmiddels is het onderzoek van de EDP-auditors afgerond. Zij hebben 36 miljoen bestanden in alle samenwerkingsgebieden van Toeslagen doorzocht. Ook is de persoonlijke schijf van de toenmalige coördinator van het CAF 11-project bekeken. Van deze documenten bleken er zes relevant voor het CAF 11-project.

[1] Kamerstukken II 2017/18, 31 066, nr. 434.

Directoraat-generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
2018-0000188431

Eerder heeft uw Kamer, in drie zendingen op 30 augustus, 4 september en 11 oktober jl., tien stukken ontvangen die betrekking hebben op het CAF 11 project. In deze brief verstrek ik op hoofdlijnen de informatie uit de zes documenten die in het onderzoek van de auditors naar boven kwam. Ten opzichte van de eerder gedeelde tien documenten bevatten de stukken geen nieuwe informatie. De stukken raken aan de andere tien stukken en geven soms meer context. Voor de volledigheid stuur ik u deze, ter vertrouwelijke inzage, na.

Zes documenten
Het eerste document betreft een rapportage van 3 december 2013 over het CAF 11-project. Het rapport beschrijft de opzet en uitkomst van een onderzoek bij de gastouders in november 2013. Zowel de administratieve aspecten als de fysieke aanwezigheid van de kinderen waren onderwerp in het onderzoek.

Het tweede document is een rapport van een bij het gastouderbureau door Belastingkantoor MKB Eindhoven ingesteld boekenonderzoek, d.d. 4 mei 2016. Het onderzoek is ingesteld in verband met de belastingheffing (vennootschapsbelasting). Bij deze gelegenheid is tevens gekeken naar de juistheid van de naleving van de regels uit onder meer de Wet kinderopvang. In het rapport staat een aantal kritische kanttekeningen die verband houden met de kinderopvangtoeslag, en die mogelijk aanleiding vormden tot nader onderzoek door Toeslagen; het onderzoek heeft niet geleid tot correcties.

Het derde document bevat aantekeningen van een gesprek op 16 juni 2016 tussen de teamleider en de coördinator van CAF 11 en de advocaten en de eigenaar van het gastouderbureau. In dit gesprek zijn over en weer tekortkomingen benoemd, en deels weersproken, deels erkend. Voorts zijn werkafspraken (zoals de wijze van selecteren van dossiers) gemaakt voor het onderzoek naar twintig aanvragers (zie hierna bij het vierde document).

Het vierde document is een brief van 4 juli 2016 van de teamleider van CAF 11 aan de advocaat van het gastouderbureau. Deze brief is verzonden naar aanleiding van twee gesprekken tussen deze teamleider en de advocaat. In deze brief wordt verslag gedaan van een onderzoek naar twintig aanvragers (deels aangewezen door het gastouderbureau, deels ad random 'getrokken'), wordt de stand van zaken in het project cijfermatig weergegeven, wordt ingegaan op de mogelijkheid van het herstarten van stopgezette toeslagen, en op de verdere voortgang van de tot dan toe traag verlopen afwikkeling van bezwaarschriften.

Het vijfde document is een brief van 22 december 2016 van de directeur Toeslagen aan de advocaat van het gastouderbureau in reactie op door hem ingediende klachten; in de brief wordt verwezen naar de hiervoor genoemde brief van 4 juli 2016. De directeur geeft aan dat Toeslagen geen oordeel geeft over de kwaliteit van de administratie van het gastouderbureau, maar op basis van signalen van GGD en/of Belastingdienst een onderzoek instelt naar de rechtmatigheid van aanvragen kinderopvangtoeslag. Dit onderzoek naar twintig aanvragers heeft aanleiding gegeven tot verdergaand onderzoek.

Het zesde document betreft een brief van 22 december 2016 van de directeur Toeslagen aan de advocaat van drie betrokken vraagouders. Deze brief is een reactie op klachten die de advocaat namens haar cliënten heeft ingediend.

De directeur licht de gang van zaken toe en geeft aan dat er voldoende aanleiding was tot de ingestelde onderzoeken. Hij onderschrijft de mening van klager(s) dat Toeslagen voortvarender had moeten handelen en biedt zijn excuses aan voor de trage afhandeling.

2. Herbeoordeling van de lopende CAF 11-beroepszaken
De stukken in de lopende CAF 11-beroepszaken zijn opnieuw beoordeeld door de Landsadvocaat. Stukken die kwalificeren als op de zaak betrekking hebbend of die verstrekt worden op basis van de door mij voorgestane ruimhartigheid op dat vlak, zijn ingebracht in de lopende beroepsprocedures. De EDP-auditors hebben naast de zes CAF 11-stukken veertien stukken gevonden die mogelijk relevant zijn in individuele zaken. Zoals in de Kamerbrief van 11 oktober is toegezegd zijn deze stukken aan de Landsadvocaat verstrekt met de vraag om te beoordelen of deze alsnog moeten worden verstrekt in een lopende beroepszaak. De Landsadvocaat heeft geoordeeld dat dit niet het geval is.

3. Schadevergoeding vanwege schending redelijke termijn bij bezwaarafhandeling
In de brief van 11 oktober heb ik gemeld Toeslagen de opdracht te hebben gegeven om in zaken waarin de behandeling van het bezwaarschrift langer heeft geduurd dan twee jaar, immateriële schadevergoeding toe te kennen vanwege schending van de redelijke termijn. Dit is met inbegrip van een eventuele afgeronde beroepsfase en ook als door de ouders daar niet om is verzocht en voor zover dat nog niet reeds is gebeurd. De ouders zijn per brief door Toeslagen geïnformeerd over de overschrijding van de redelijke termijn en de hoogte van de schadevergoeding die zij ontvangen. Het gaat om ongeveer 50 ouders.

4. Verbeteren vaktechnische inbedding van Toeslagen in de Belastingdienst
Als laatste maatregel kondigde ik aan de vaktechnische inbedding van Toeslagen te verbeteren. Ik gaf de eerste aanzet tot het verbeteren van de vaktechnische inbedding van Toeslagen in de Belastingdienst met het 'Besluit bestuursrecht Toeslagen'.[2] Dit besluit geeft regels over de beantwoording van rechtsvragen en procesvertegenwoordiging. De komende tijd wordt bezien in hoeverre het besluit uitbreiding behoeft. Daarbij zijn de voor de fiscaliteit geldende besluiten 'Besluit fiscaal bestuursrecht' en 'Besluit beroep in belastingzaken' het uitgangspunt. Ook wordt het bestaande 'Handboek Toeslagen' beoordeeld door vaktechnisch coördinatoren. Dit Handboek is bedoeld als intern naslagwerk en bevat de wet- en regelgeving die van belang is bij het verlenen en toekennen van toeslagen. Eventuele bestuursrechtelijke beleidsregels worden uit het handboek verwijderd. Zo nodig worden deze opgenomen in het Besluit bestuursrecht Toeslagen. De positie van Toeslagen in het landelijk netwerk formeel recht en de kennisgroep formeel recht wordt versterkt. Ook wordt de formatie van de juridische afdeling bekeken en zo nodig uitgebreid. Tot slot heb ik een landelijk vaktechnisch coördinator benoemd om de vaktechnische kwaliteit binnen Toeslagen en de communicatie met mijn ministerie en de beleidsdepartementen te borgen.

Hoogachtend,
de staatssecretaris van Financiën,

Menno Snel

[2] Staatscourant. 2018 nr. 5563.

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen

Datum 22 januari 2019
Betreft Wob verzoek kosten CAF 11

Ons kenmerk
2019-0000000267

Uw brief (kenmerk)

Geachte

Op 14 november 2018 heeft u een verzoek in het kader van de Wet openbaarheid van bestuur (hierna: Wob) met betrekking tot de openbaarmaking van de kosten inzake het gehele proces CAF 11 [redacted] ingediend bij de Belastingdienst/Toeslagen.

Op 10 december 2018 is uw verzoek verdaagd tot 9 januari 2019. Er is op 8 januari jl. contact met u opgenomen dat door de benodigde afstemming de deadline van 9 januari 2019 niet gehaald zou worden. Dit is per e-mail aan u bevestigd. U heeft mij een ingebrekestelling verstuurd op eveneens 8 januari jl. Deze is echter prematuur verzonden, omdat de termijn op dat moment nog niet verlopen was.

Met excuses voor de langere behandelduur, doe ik u hierbij mijn besluit toekomen.

Wettelijk kader
Uitgangspunt van de Wob is dat er, in het belang van een goede en democratische bestuursvoering, voor degene die om informatie verzoekt een recht op openbaarmaking van de informatie bestaat. Volgens artikel 3 van de Wob ziet de openbaarmaking op gegevens, die zijn vastgesteld voor zover deze nog niet openbaar zijn gemaakt. Het bestuursorgaan kan evenwel besluiten om op grond van de uitzonderingsgronden, genoemd in de artikelen 10 en 11 van de Wob, of op grond van een specifieke geheimhoudingsplicht, documenten (gedeeltelijk) niet openbaar te maken.

Uw verzoek
Uw verzoek richt zich op de openbaarmaking van de gemaakte (juridische) kosten in het CAF 11 [redacted] dossier. In uw verzoek geeft u aan dat uw verzoek zich richt op:

a) de openbaarmaking van de juridische kosten en tijdsbesteding die specifiek in het kader van CAF 11 door vijf advocaten van Pels Rijcken & Droogleever Fortuijn zijn gemaakt
b) de openbaarmaking van de kosten en tijdsbesteding van de medewerkers van de interne juridische afdeling van Belastingdienst/Toeslagen in het kader van het CAF 11-dossier sinds juni 2014
c) de openbaarmaking van de kosten die de operatie CAF 11 met zich heeft meegebracht.

Inventarisatie documenten
Ten aanzien van het eerste onderdeel van uw verzoek, namelijk de juridische kosten en tijdsbesteding van de vijf advocaten van Pels Rijcken, zijn facturen aangetroffen.
Ten aanzien van de andere twee onderdelen van uw verzoek zijn er geen documenten aangetroffen. Dit komt doordat binnen de Belastingdienst/Toeslagen en ook op het Ministerie van Financiën door medewerkers geen tijd op dossierniveau wordt bijgehouden. Derhalve is het ook niet mogelijk om aan te geven hoeveel kosten er door de interne juridische afdeling van de Belastingdienst/Toeslagen en de desbetreffende afdelingen op het Ministerie van Financiën in het kader van het CAF 11 dossier zijn gemaakt. Het is derhalve ook niet mogelijk om een totaal overzicht te geven van de gemaakte kosten in het kader van de operatie CAF 11.

Beoordeling van uw verzoek
Artikel 10, tweede lid, aanhef en onder g, van de Wob bepaalt dat geen informatie wordt verstrekt voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen het belang van het voorkomen van onevenredige bevoordeling of benadeling van bij de aangelegenheid betrokken natuurlijke personen of rechtspersonen dan wel van derden. Ik maak geen informatie openbaar over kosten in nog lopende procedures. Deze informatie biedt inzicht in de omvang van de juridische werkzaamheden die in een dossier zijn verricht. Uit dergelijke informatie kan de processtrategie van de Staat in een concreet dossier worden afgeleid. Het bekend worden hiervan zou de procespositie van de Staat of zijn bestuursorganen kunnen ondergraven, hetgeen onevenredig benadelend zou zijn.

Het is vaste jurisprudentie van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State dat de specificaties, waaruit de naam van de desbetreffende advocaat en de tijdsbesteding van deze advocaat blijken, op grond van artikel 10, tweede lid aanhef en onder g van de Wob niet voor openbaarmaking in aanmerking komen.

Besluit
Gezien het bovenstaande wijs ik uw verzoek af.[1]

Hoogachtend,
de staatssecretaris van Financiën,
namens deze,

mr. J. de Blieck
hoofddirecteur Fiscale en Juridische zaken

Directoraat-Generaal Belastingdienst

Ons kenmerk
2019-0000000267

[1] Deze brief is een besluit in de zin van de Awb. Op grond van die wet kunt u tegen dit besluit binnen zes weken na de dag waarop dit besluit is bekendgemaakt een bezwaarschrift indienen. Het bezwaarschrift moet worden gericht aan de Staatssecretaris van Financiën, kamer KV 2.52, postbus 20201, 2500 EE Den Haag. Het bezwaarschrift moet worden ondertekend en ten minste het volgende bevatten:
a. naam en adres van de indiener;
b. de dagtekening;
c. een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar zich richt;
d. een opgave van de redenen waarom u zich niet met het besluit kunt verenigen.

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

DG Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2019-0000048606

Uw brief (kenmerk)

Bijlagen
1

Datum 21 maart 2019
Betreft CAF-zaken bij Toeslagen

Geachte Voorzitter,

Het lid Omtzigt heeft mij op 18 maart jl. Kamervragen gesteld over het CAF-11 project in samenhang met andere CAF-projecten bij Toeslagen. Ook in de Regeling van Werkzaamheden van 19 maart jl. is gevraagd om een brief met een lijst van alle CAF-projecten, alle evaluaties van de CAF-projecten, alle nota's van de landsadvocaat en bij hoeveel ouders de afhandeling meer dan een jaar heeft geduurd. Ook is gevraagd naar de werkinstructie en hoe er met deze mensen is omgegaan toen de toeslag is stopgezet. Omdat ik eraan hecht dat we een debat over zo'n wezenlijk onderwerp op goede wijze kunnen voeren, informeer ik uw Kamer in deze brief. De antwoorden op de vragen van het lid Omtzigt van 18 maart jl. zijn als bijlage bij deze brief gevoegd. Daar wordt onder andere ingegaan op de vragen naar de kosten van de landsadvocaat.

Werkwijze in 2016 aangepast
Ik heb uw Kamer op meerdere momenten op de hoogte gebracht over de ontwikkelingen in het CAF-11 dossier en inzicht gegeven hoe er met de toeslaggerechtigden is omgegaan toen de toeslag is stopgezet. Ik heb daarbij aangegeven dat ik het onwenselijke en te lange verloop van dit proces voor de gedupeerde ouders betreur en ik de ouders in kwestie daarom een excuusbrief heb laten sturen. Ik heb gemeld dat sinds medio 2016 deze werkwijze is gestopt. Dat kan dus niet meer gebeuren. Mensen behouden het recht op toeslag totdat er is vastgesteld dat men niet langer recht heeft.[1]

Ook aan uw Kamer heb ik mijn excuses aangeboden en verbetermaatregelen aangekondigd.[2] De directe aanleiding voor deze maatregelen is het zorgvuldig afhandelen van CAF-11 zaken.

[1] Kamerstukken II 2018/19, 31 066, nr. 428.
[2] Kamerstukken II 2018/19, 31 066, nr. 434.

Verbetermaatregelen 2018
Naast een zorgvuldige afhandeling voor CAF-11 zorgen de verbetermaatregelen voor een kwaliteitsimpuls voor de werkwijze van Toeslagen in zijn geheel. Ik realiseer mij dat de problemen omtrent de informatiehuishouding en de tekortkomingen rondom de vaktechnische inbedding breder spelen dan het CAF-11 dossier. De cultuuromslag die daarmee gepaard gaat, vergt meer tijd en inspanning dan de afhandeling van de specifieke CAF-11 zaak. Ik heb u in het najaar van 2018 bericht over de voortgang van de verbetermaatregelen om dit te bewerkstelligen.[3]

Twee opdrachten in balans
Ik ben het met uw Kamer eens dat burgers die recht hebben op toeslagen moeten kunnen rekenen op tijdige ontvangst van en duidelijke informatievoorziening over hun toeslagen. Tegelijkertijd dient dit voor de goedwillende burger toegankelijke toeslagensysteem bestand te zijn tegen fraude. Ik hoop dat u met mij kunt concluderen dat het verleden heeft geleerd dat er een spanningsveld tussen beide opdrachten bestaat en dat het vinden van een balans soms lastig is. In het geval van CAF-11 heb ik eerder aangegeven dat het strenge optreden om kwaadwillende burgers uit de groep te filteren, een negatief effect heeft gehad op de toegankelijkheid en snelheid voor de goedwillende burgers.

Andere CAF-zaken Toeslagen
Tot de aanpak van het Combiteam Aanpak Facilitators voor Toeslagen kunnen circa 80 zaken gerekend worden waarvan een vermoeden van georganiseerdheid bestond. In enkele gevallen zijn zaken zelfs afgesloten met een strafrechtelijke veroordeling. De overige zaken zijn in het reguliere toezicht behandeld door bijvoorbeeld het opvragen van aanvullende bewijsstukken.

Vanzelfsprekend kan ik mij voorstellen dat door het moeizame verloop van het CAF-11 dossier bij uw Kamer de vraag leeft of de afhandeling in alle andere CAF-zaken bij Toeslagen misschien ook onzorgvuldig is geweest. Een belangrijk kenmerk van de CAF-11 zaak is dat ik externe signalen over een dergelijke onzorgvuldige afhandeling heb ontvangen van onder andere de ouders in de betrokken zaak, de Raad van State, de Nationale Ombudsman, uw Kamer en de Autoriteit Persoonsgegevens. In de andere CAF zaken ontbreken echter de sterke aanwijzingen zoals we die in het CAF-11 dossier wel hebben ontvangen.

Uw Kamer heeft inzage gevraagd in diverse documenten van andere CAF-zaken dan CAF-11. Zowel de stukken uit het CAF-11 dossier als die uit alle andere CAF-dossiers bevatten toezichtvertrouwelijke informatie. In het CAF-11 dossier heb ik eerder stukken ter vertrouwelijke inzage aan uw Kamer verstrekt waaronder de werkinstructie, omdat in dat dossier door meerdere organisaties sterke aanwijzingen werden afgegeven dat de behandeling onzorgvuldig was. Ik wil niet aan het verzoek van uw Kamer tegemoetkomen om ook toezichtvertrouwelijke informatie in andere CAF-zaken te verstrekken, te meer omdat ik in andere CAF-zaken geen externe aanwijzingen heb ontvangen.

[3] Kamerstukken II 2018/19, 31 066, nr. 440.

Wel ben ik mij bewust van het werk dat ons bij Toeslagen nog te doen staat. Daartoe heb ik verbetermaatregelen aangekondigd. Ik wil de problemen bij Toeslagen zoals die in het CAF-11 dossier speelden, in de toekomst voorkomen. Daarmee hoop ik voor de toekomst een betere balans gevonden te hebben tussen een toegankelijk en klantvriendelijk toeslagensysteem en het tegengaan van fraude met overheidsgelden.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën,

Menno Snel

DG Belastingdienst

Ons kenmerk
2019-0000048606

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag

Inlichtingen

Ons kenmerk
2019-0000058000

Bijlagen
Inventarislijst en 16 (deels) openbaar te maken documenten

Datum 24 april 2019
Betreft Beslissing op bezwaar tegen Wob-besluit 12 juni 2018 CAF 11

Geachte ,

Op 5 juli 2018 heeft u bezwaar gemaakt tegen het Wob besluit van 12 juni 2018 over de documenten CAF 11. Uw bezwaar is per fax en later (9 juli 2018) per post door ons ontvangen. Na uitstel voor het indienen van aanvullende gronden heb ik deze ontvangen op 19 januari 2019. Naar aanleiding daarvan is op 14 februari 2019 een hoorzitting gehouden. Daarvan heeft u een verslag ontvangen dat u is toegestuurd (verslag bijgevoegd). Op 28 februari 2019 heeft u op het verslag gereageerd (reactie bijgevoegd).
In deze brief neem ik een beslissing op uw bezwaar.

Bezwaargronden
Uw bezwaar richt zich op de onvolledigheid van de in het besluit genoemde documenten. U wijst er op dat uit de brieven die de Staatssecretaris in het najaar van 2018 over de CAF 11 zaak aan de Tweede Kamer heeft gezonden, sprake is van zestien documenten, terwijl het besluit van 12 juni 2018 er zes noemt. U wilt dat deze zestien documenten openbaar worden gemaakt.
U wilt verder dat de in de brief van 11 oktober 2018 genoemde bijzondere omstandigheden van het project CAF 11 worden meegewogen bij de vraag of de stukken openbaar gemaakt moeten worden: in de brief wordt opgemerkt dat het logisch is "om stukken ruimhartiger te verstrekken dan strikt juridisch noodzakelijk is".
U bent het er niet mee eens dat het openbaar maken van de stukken leidt tot onevenredige benadeling van alle betrokkenen. U wijst er op dat het verzoek komt vanuit het gastouderbureau en dat niet duidelijk is waarom alle betrokkenen onevenredig benadeeld zouden worden. Het gastouderbureau wordt volgens u in zijn verdediging geschaad wanneer de documenten niet openbaar gemaakt worden. U meent dat het niet openbaar maken van de stukken daarom strijdig is met artikel 6 EVRM.
Onevenredige benadeling van de Belastingdienst door inkijk in de werkwijze, met name het uitvoeren van toezicht op wet- en regelgeving mag volgens u ook geen

bezwaar tegen openbaarmaking van de stukken zijn, nu het om een werkwijze en taaktuitvoering gaat die gefaald heeft.
U verzoekt om gegrondverklaring van het bezwaar en een vergoeding van de gemaakte proceskosten.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
2019-0000058000

Wettelijk kader
Uitgangspunt van de Wob is dat - in het belang van een goede en democratische bestuursvoering - overheidsdocumenten op verzoek openbaar worden gemaakt. Dit uitgangspunt geldt niet als een specifieke geheimhoudingsplicht zich ertegen verzet of als één of meer uitzonderingsgronden van de Wob van toepassing zijn. Het verzoek moet betrekking hebben op documenten die feitelijk beschikbaar zijn en niet al openbaar gemaakt zijn.

Beoordeling van uw bezwaar
In uw bezwaar wijst u er op dat in de brieven die over deze problematiek aan de Tweede Kamer zijn gestuurd, sprake is van zestien documenten, terwijl het besluit van 12 juni 2018 er zes noemt. Dat is juist. Op de bij deze brief gevoegde inventarislijst staan de 16 documenten die naar de Tweede Kamer zijn gestuurd. Met de opmerking over het ruimhartiger verstrekken van stukken dan strikt juridisch noodzakelijk wordt bedoeld het verstrekken van stukken in het kader van beroepsprocedures en niet het openbaar maken van de stukken CAF 11 in het licht van de Wob.
Ik merk op dat het niet de bedoeling van de Wob is om extra documenten te verkrijgen waardoor de procespositie van een van de partijen sterker zou kunnen worden. De bedoeling van de Wob is dat overheidshandelen kan worden beoordeeld in het belang van een goede en democratische bestuursvoering, zie het hierboven genoemde wettelijk kader.

Beoordeling documenten
Met inachtneming van wat ik hiervoor heb opgemerkt heb ik alle 16 documenten (her)beoordeeld. Dit heeft ertoe geleid dat ik al deze documenten (deels) openbaar maak. Per document is op de inventarislijst aangegeven op basis van welke uitzonderingsgronden van de Wob passages niet openbaar zijn gemaakt. U treft deze gronden ook aan op de openbaar gemaakte documenten zelf. Staat in de inventarislijst of in de documenten geen uitzonderingsgrond genoemd, dan betreft het persoonsgegevens.

Ter toelichting merk ik nog het volgende op.

Geheimhoudingsbepaling Algemene wet inzake rijksbelastingen (AWR)
In één document is een passage opgenomen die betrekking heeft op een fiscale aangelegenheid. Deze passage heb ik onleesbaar gemaakt vanwege de fiscale geheimhoudingsplicht van artikel 67 AWR (zie wettelijk kader).

Inspectie, controle en toezicht
Met het oog op artikel 10, tweede lid, onder d, van de Wob heb ik diverse passages onleesbaar gemaakt die betrekking hebben op het toezichtsproces binnen Belastingdienst/Toeslagen. Het openbaar worden van die informatie zou kunnen leiden tot een afname van de compliance en bemoeilijking van het toezicht, omdat algemeen bekend zou worden op welke wijze het toezicht is vormgegeven.

De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
Ik heb alle namen en contactgegevens van personen onleesbaar gemaakt, omdat ik van oordeel ben dat hun privacy prevaleert boven het belang van openbaarheid. De gegevens waarop artikel 10, lid 2, e, van toepassing is zijn daarom onleesbaar gemaakt.

Onevenredige benadeling
Gelet op art. 10, lid 2, onder g, van de Wob heb ik de naam van het gastouderbureau dat in diverse documenten naar voren komt onleesbaar gemaakt. Ik ben van oordeel dat er sprake zou zijn van mogelijke onevenredige benadeling van dat bureau wanneer die naam openbaar gemaakt zou worden.

Intern beraad
In een aantal documenten zijn teksten onleesbaar gemaakt die zijn aan te merken als 'persoonlijke beleidsopvattingen voor intern beraad'. Artikel 11, eerste lid, van de Wob bepaalt dat in geval van een verzoek om informatie uit documenten opgesteld ten behoeve van intern beraad, geen informatie hoeft te worden verstrekt over in de documenten opgenomen persoonlijke beleidsopvattingen.
Onder persoonlijke beleidsopvattingen worden verstaan: meningen, opinies, commentaren, voorstellen en conclusies met de daartoe aangevoerde argumenten. Waar dit van toepassing is blijkt dat uit de documenten.

Besluit
Uw bezwaar is gegrond. Het besluit van 12 juni 2018 wordt vervangen door dit besluit. Dit besluit met bijlagen wordt openbaar gemaakt door plaatsing op www.rijksoverheid.nl

Proceskostenvergoeding
U heeft verzocht om een vergoeding voor gemaakte kosten. Omdat het bezwaar gegrond is verklaard heeft u recht op een vergoeding van kosten conform het Besluit proceskosten bestuursrecht. Het gaat om twee punten: een voor het opstellen van het bezwaarschrift (€ 512) en een voor de hoorzitting (€ 512). Het totale bedrag is € 1.024.

Hoogachtend,
de staatssecretaris van Financiën,
namens deze,

Prof. dr. J.M. Uijlenbroek,
directeur-generaal Belastingdienst

Deze brief is een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht.
Indien u zich niet met dit besluit kunt verenigen, kunt u daartegen binnen zes weken na dagtekening daarvan een beroepschrift indienen bij de Rechtbank 's-Hertogenbosch. Het beroepschrift moet door de indiener zijn ondertekend en bevat ten minste zijn naam en adres, de dagtekening, een omschrijving van het besluit waartegen het beroep is gericht en de gronden waarop het beroep rust. U kunt ook digitaal beroep instellen bij genoemde rechtbank via http://loket.rechtspraak.nl/bestuursrecht. Daarvoor moet u wel beschikken over een elektronische handtekening (DigiD). Kijk op de genoemde site voor de precieze voorwaarden.

Inventarislijst behorend bij beslissing op bezwaar 2019-0000058000

Nr.	Datum	Document	Openbaar	Wob
1	7-12-2012(3)	CAF 11 beschrijving	deels	10, 2de
2	3-12-2013	Rapportage over CAF 11 GOB	deels	10, 2de
3	3-4-2014	Overdrachtsdocument Casus [redacted] (CAF 11 GOB)	deels	10, 2de; 11, 1
4	10-4-2014	Draaiboek Casus [redacted] (CAF 11 GOB)	deels	10, 2de
5	21-5-2014	Interne notitie met bevindingen	deels	10, 2de; 11, 1
6	21-5-2014	Werkaantekeningen ten grondslag aan bevindingenrapport	deels	10, 2de
7	1-6-2014	Analyse Casus [redacted] (CAF 11 GOB)	deels	10, 2de; 11, 1
8	[redacted]	Evaluatie rapport CAF 11 GOB	deels	10, 2de; 11, 1
9	[redacted]	Casus [redacted] (CAF 11 GOB) Bezwaar	deels	10, 2de
10	4-5-2016	Rapport Vpb bij het GOB	deels	10, 2de, 67 Awr
11	16-6-2016	Gesprek B/T met advocaten en eigenaar GOB	ja	10, 2e
12	24-6-2016	Concept leidraad afhandeling bezwaren Caf 11 GOB	deels	10, 2de
13	4-7-2016	Brief van TL CAF 11 GOB aan gemachtigde GOB	ja	10, 2e
14	22-12-2016	Brief directeur B/T aan advocaat GOB inzake klachten	ja	10, 2e
15	22-12-2016	Brief directeur B/T aan gemachtigde van drie vraagouders	deels	10, 2de
16	geen datum	Opdrachtformulier acties voor productieregister	ja	10, 2e

Organisatie: Belastingdienst / Combiteam Aanpak Facilitators
Onderwerp: casus "[redacted]

[redacted] 1

Datum: 07-10-2012
Versie: 0.9

Casus: [redacted]

Algemeen

Deze casus betreft een GOB waar zou worden gefraudeerd met opvang.

Constatering

Subject

[redacted]

Casus

De GGD beschouwt [redacted] al enige tijd als een "slecht" bureau.
De GGD Rijnmond heeft begin 2013 een inspectie-actie uitgevoerd waarbij (bijna) alle gastouders van dit bureau hebben bezocht vanwege signalen dat er zaken niet kloppen (31 van de 35) waarbij ca 60% van de gastouders (opvang-inhoudelijk) als negatief is beoordeeld. Vraagouders waren over het algemeen heel ontevreden. De klachten betroffen dan het afhandelen van de financiën, het aanleveren van jaaropgaven, veranderingen in het contract en andere administratieve zaken.
De inspecteur van GGD Haaglanden heeft een gastouder (LRK-nummer [redacted] geïnspecteerd:
"….. urenverantwoording van de vraagouders. Heel creatief ingevuld. Ik ben al vaak bij deze gastouder geweest, maar heb er nooit kinderen aangetroffen... Iedere keer zijn de vraagouders op vakantie (tijdens schoolweken) of is er iets anders waardoor de kinderen niet zijn gekomen. Ergens klopt er iets niet."
Opmerking:

- de gastouder (LRK-nummer [redacted]) is eerder bemiddeld door [redacted] gastouderbureau" (LRK-nummer [redacted] uitgeschreven uit het LRK per [redacted] 2012). [redacted] is eerder genoemd bij een eerdere fraudezaak m.b.t. Toeslagen.
- als houder is [redacted] genoemd (BSN [redacted]), DGA [redacted] (intermediair t.a.v. aangiften);

Vraagpunten in deze casus zijn:

art. 10, 2d

Bron: diverse mails

[1] Op dit adres is ook gevestigd [redacted]

Organisatie: Belastingdienst / Combiteam Aanpak Facilitators
Onderwerp: casus [redacted]

Datum: 07-10-2012
Versie: 0.9

Omvang

Betreft 1 gastouderbureau dat bemiddelt voor 157 gastouders. Uit de eerste informatie blijkt dat het zou gaan om:

- 367 kinderopvangtoeslag-aanvragers;
- Ca € 2.4 miljoen (beschikt voor 2013)

plaats	aantal go's
AMSTERDAM	15
'S-GRAVENHAGE	12
TILBURG	11
ALMELO	10
ROTTERDAM	8
ARNHEM	7
EINDHOVEN	6
AMERSFOORT	5
OSS	4
SOEST	4
overig	74

Maatregelen

Voorgesteld wordt dezelfde aanpak te hanteren als gebruikt bij de casus [redacted] dit betreft:

art. 10, 2d

Toekomst

Toekomstige maatregelen zijn afhankelijk van de uitkomsten van het nader onderzoek.

2

Rapportage casus **datum: 3 december 2013**

Betreft:

Naam:
BSN :

Adres :
Overig:

Uitgezet oktober 2013

Project trekker

Selectie adressen
Door is een selectie gedaan op te bezoeken adressen.
Criteria: 10, 2d

Adressen die bezocht worden betreft adressen waar:

1. 10, 2d
2.
3.
4.

Resultaat betreft zestien te bezoeken adressen in Den Haag, Amsterdam, Tilburg (Oost Brabant) en Almelo (Oost). Per kantoor 4 adressen geselecteerd.

Briefing
Op 28 oktober hebben de briefing voorbereid.
heeft voor deze zaak een overzicht gemaakt van:

1. de aandachtspunten die voor de controle belangrijk zijn
2. uitwerking van de te bezoeken adressen per regio.

heeft op 28 oktober 2013 bij regio Oost Brabant, competente regio van het GOB, een plaatje van blauw opgevraagd.

heeft op 30 oktober een 10, 2d . (.. niet gehad)

De daadwerkelijke briefing vond plaats op 30 oktober 2013 op kantoor belastingdienst Toeslagen.
Van alle bovenstaande kantoren waren vertegenwoordigers aanwezig.
Na afloop zijn alle stukken en adressen digitaal aan de betrokken collega's toegestuurd.

Actie datum
Deze staat gepland voor woensdag 13 november 2013.
Start 1e bezoeken gelijktijdig, aanvang 9.00 uur.... daarna per regio verder.

Punten die opvielen voordat de daadwerkelijke actie heeft plaatsgevonden

1. 10, 2d
2.
3.

Wat vonden de collega's: (vraag 12 november per mail gestuurd)

1. Algemene informatie/werkwijze/mondelinge toelichting op de briefing.
2. Voorbereiding
3. Daadwerkelijke bezoeken.
4. Tips

Wat ik terug gekoppeld kreeg: goede info en ook voldoende.
1 kantoor heeft vragen formulier (Word) gemaakt ... dit i.p.v. terug koppelingsformulier (excel)
Geen tips.

Resultaten actie (ontvangen gegevens t/m 2 december 2013)

Totaal aantal uitgezette bezoeken	: 16	
Aantal bij 1e bezoek thuis getroffen	: 12	
Aantal bij 1e bezoek niet maar bij 2e bezoek wel thuis getroffen	: 2	
Aantal 2x niet thuis en brief achtergelaten om contact op te nemen	: 2	(later bezocht)
Aantal waarbij tijdens controlebezoek DAADwerkelijk werd opgepast	: 2	(kan niet alleen op hoge uren geselecteerd)

Totaal 16 GO's die treffen 23 VO's.

Rood:

- 10, 2d > 5 VO's
- > 7 VO's
- > 2 VO's
- > 2 VO's
-
- > 1 VO
- > 1 GO
- g
-
- > ong. 12 GO's
- > 1 GO

Blauw:

- ROW wel vaak iets opgegeven..... 10, 2d

GGD:

- Diverse GO's (4 van de 8) spreken geen of slecht Nederlands.. er moest vertaald worden
- Bij 2 GO's zitten VOG's van oktober 2013 voor de GO of een huisgenoot 18+

>>> Per individuele zaak diverse verschillende constateringen / moeilijk een algemeen beeld te geven. Als ik het probeer: 10, 2d

Voortgang

19 november: Mondelinge terug koppeling in CAF
4 december: 1. CAF bespreken casus.. procedure werkwijze
2. Binnen gekomen dossiers, ter beoordeling naar Toeslagen
3. Uitwerking bezoeken naar Toeslagen

Aandachtspunten/ Hoe verder?:

1. Terug koppeling na bezoeken, duurt te lang.
   - Na 1 maand > 6 dossiers terug. Wel van bijna allemaal de terug koppelingsformulieren)
2. Verwerken resultaten
   - Stoppers?
   - Dossiers
3. Hoe verder?
   - Bezoek facilitator
   - Individuele Toeslag dossiers
4. ROW problematiek

3

Overdrachtsdocument Casus [redacted]

Belastingdienst

3 april 2014
Team Handhaving

-Casus Hawaii-

1. Doel document

De afgelopen maanden is art. 11 onder de loep genomen onder naam "casus Hawaii". Naar aanleiding van de herinrichting van de organisatie van B/Toeslagen zijn de werkzaamheden van het "Team Specials" per 1 april 2014 overgenomen door de "IST-teams". Dit document heeft als doel om de kennis over de behandeling van de casus [redacted] vast te leggen ten behoeve van de verdere behandeling van de desbetreffende subjecten.

2. Achtergrond

In deze casus staat [redacted] centraal. Wegens mogelijk misbruik van kinderopvangtoeslag zijn er bij de aangesloten gastouders (GO's) werkbezoeken geweest om te controleren of er opvang plaatsvind en of de administratie en opvanglocatie goed onderhouden zijn.

3. Voortgang

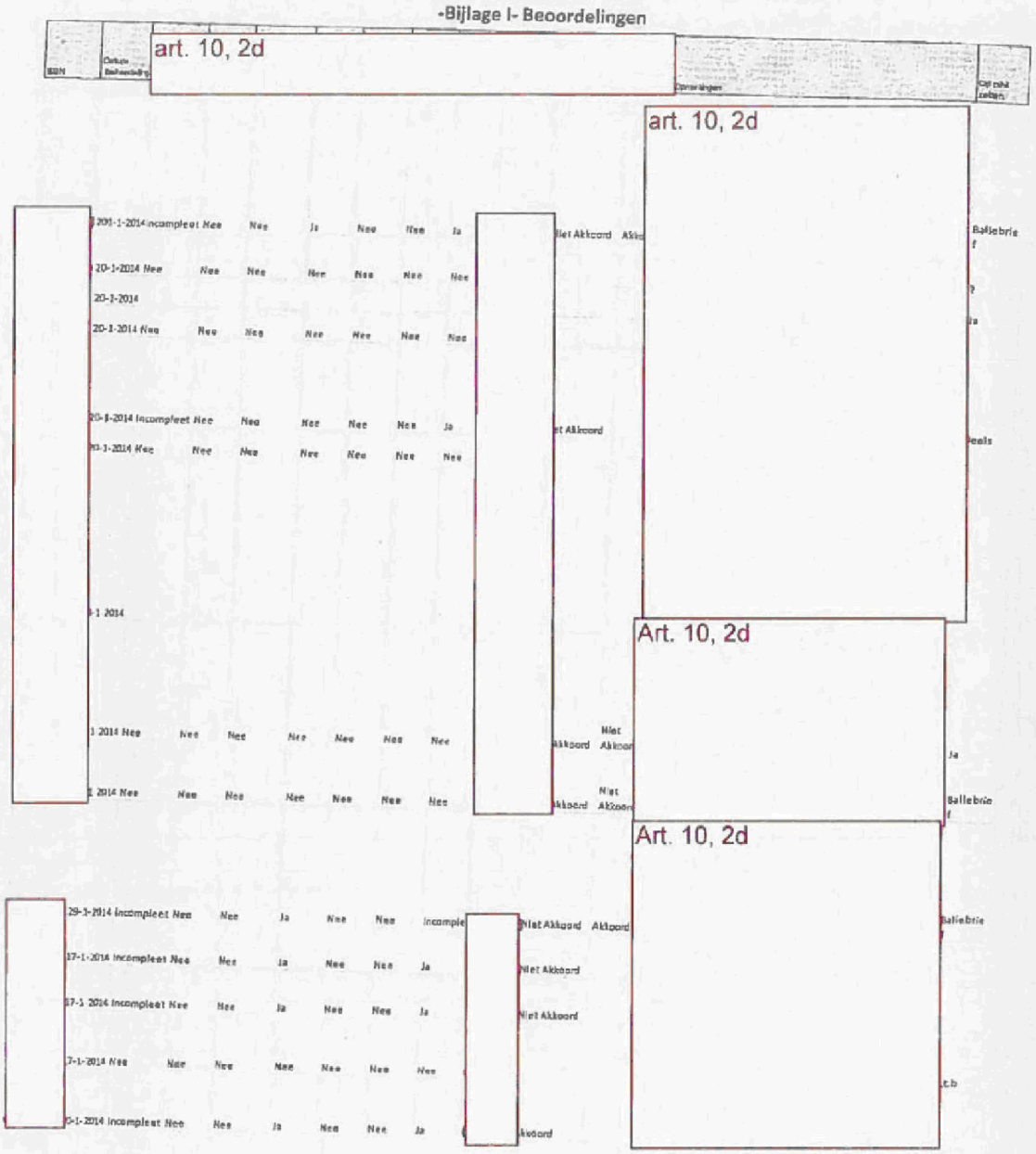
Naar aanleiding van de rapportages van de werkbezoeken is een Excel bestand en Word document aangemaakt met beoordelingen (bijlage I) en bevindingen (bijlage II). Op moment van schrijven is nog niet besloten om tot een verdere actie over te gaan zoals het stopzetten van aanvragen en versturen van baliebrieven.

4. Advies

Art. 11

6

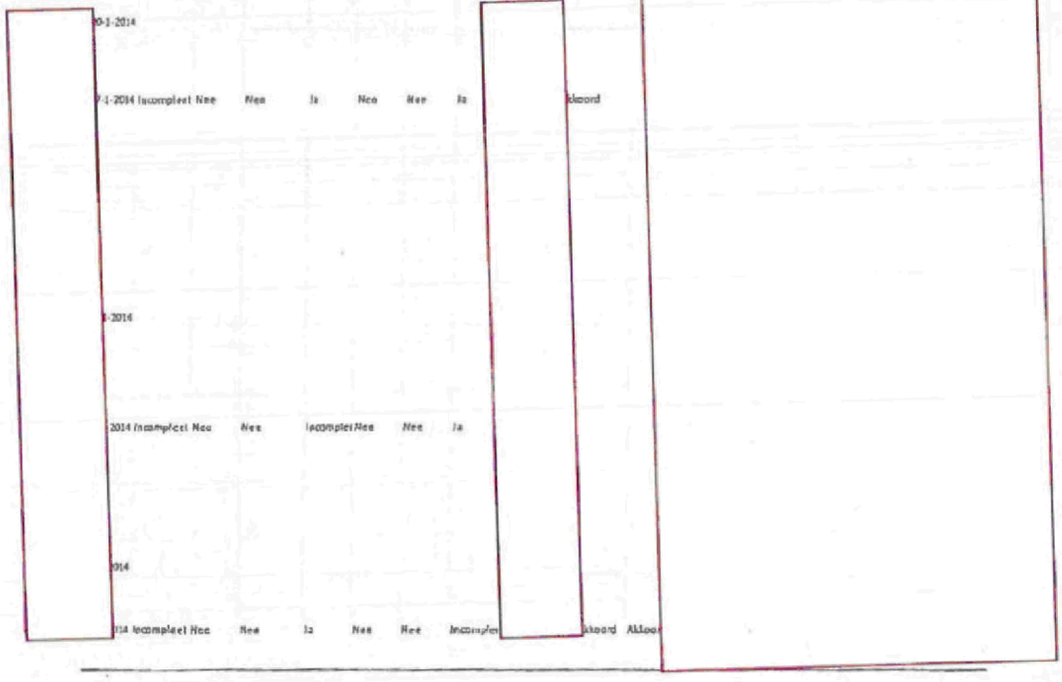
00586


-Bijlage I- Beoordelingen
art. 10, 2d
art. 10, 2d
Art. 10, 2d
Art. 10, 2d

Overdrachtsdocument Casus

art. 10, 2d

art. 10, 2d



-Bijlage II- Bevindingen

Doordat bij deze zaak de burger niet zijn uitgevraagd maar bezoeken zijn geweest bij de GO's is de ontvangen bewijslast heel anders dan bij de [redacted] Tevens is vaak de bewijslast per dossier nog weer verschillend wat het lastig heeft gemaakt om tot een conclusie te komen.

10, 2d

4

Draaiboek Casus

Uitgangspunten:

10, 2d

Actoren in dit draaiboek:

Afkorting	Organisatieonderdeel	Verantwoordelijkheid
HHR	B/T Handhavingsregie	Aanleveren gegevens Bepalen behandelingmodaliteit Rapporteren aan CAF-partners
PR	B/T Productieregie	Uitzetten / prioriteren werkzaamheden
C&DV	B/T Communicatie en Dienstverlening	Verzorgen beschikbaarheid brieven Informeren ketenpartners via content tafel
IST	B/T Toezicht 1	Stopzetten van de betreffende lasten Versturen baliebrief (uitnodiging om afspraak te maken) Beoordelen ontvangen informatie Overige beoordeling / afhandeling
DH	B/T Kantoor Den Haag	Maken van de balieafspraak Versturen bevestigingsbrief
Balie	DV / Balie	Aanname bewijsstukken conform procedure risicoselectie

	Actie	Actor	Datum gereed	bijzonderheden
1	Aanmaken werkbundel	PR – Regie kantoor productie	19-4-2014	
2	Stopzetten lasten per 1 mei 2015 Versturen baliebrief Plaatsen van een afwijkende behandeling	IST	28-5-2014	Vertrekpunt: formeel beschikken 2014 op 5-6-2014 en rekening gehouden met Hemelsvaartdag
3	Controle uitval afwijkend behandelen	PR – [redacted]	n.t.b.	Afhankelijk dat FB 2014 eind mei
4	Afhandelen ontstane afwijkende behandelingen	IST	n.t.b.	Afhankelijk dat FB 2014 eind mei
5	Informeren balie	PR – [redacted]	24-4-2014	
6	Informeren ketenpartners (contenttafel)	C&DV		
7	Maken afspraken balie	DH	30-6-2014	Uiterlijk 4 weken na laatste verstuurde brief
8	Afhandelen niet niet-reageren	IST	7-7-2014	Op basis aflopende wachtstap
9	Ontvangen burger bij balie	Balie	15-7-2014	Op basis wachtstap bewaking
10	Afhandelen ontvang informatie	IST	4-8-2014	Op basis aflopende wachtstap

5

INTERNE NOTITIE met bevindingen

Bezoek 21 mei 2014

Van:

CAF zaak >>

Gesproken met

Algemeen:
We kregen volledige medewerking. Stukken waarvan we een afschrift wilden kregen we direct mee.
Houder kon op BSN nummer van de VO ons alle gegevens verstrekken.
's Morgens algemeen gesprek gaf ons een beeld dat de meeste dingen goed geregeld waren.
's Middags hebben we van 5 dossiers (1 op verzoek van Toeslagen, de anderen gewoon a select) alles bekeken. Beeld veranderde bij ons en de houder.. We zagen steeds meer onvolkomenheden maar ook risico's voor BD Rood en Blauw.

art. 10, 2d

Uit agenda: op 11 oktober 2012 19.00 uur ("vreemde tijd") boekhouder in bezocht.
Naam volgt: ("kan collega nu niet bereiken >> geeft EHBO cursus)

Aandachtpunten gericht op Toeslagen per onderwerp.

A. **Bemiddelingen.**
In ongeveer de helft van de koppelingen verzorgen we zelf de koppelingen, de andere helft komt als koppeling bij ons GOB.
Ik kan niet aangeven in hoeveel % van de koppelingen het gaat om zgn. opa-oma koppelingen.

Aandachtspunt:

art. 10, 2d

B. **Kontrakten.**

Er worden 2 contracten opgemaakt.

- ☐ Contract tussen VO en GOB
- ☐ Contract tussen VO en GO

Geen contract tussen GOB en GO... GO's stuurt ze nl..... bijna niet terug.
Hoe meer je vastlegt in een contract hoe meer het gaat lijken op een arbeidsovereenkomst.
Daarom voorzichtig met het contract tussen GOB en GO

Aandachtspunten:

art. 10, 2d

C. **Prognose van opvanguren.**

Met de houders wordt bij de start van de koppeling een prognose gemaakt van het aantal opvanguren. Bij deze prognose wordt rekening gehouden met het aantal werkweken maar ook met het aantal vakantie weken (5 of 3). Deze vakantie weken worden niet meegenomen als weken waarin opvang kan worden afgenomen. In dossier zitten de berekeningen.
De zo berekende uren worden verwerkt op de prognose facturen per maand ... na ontvangst van de maandstaten komen er nieuwe facturen met uren van de maandstaten.
De prognose uren worden vermeld op of als bijlage bij de contracten.

Aandachtspunten:

art. 10, 2d

D. **Maandstaten.**

Dezen moeten handmatig ingevuld worden, ze worden daarna per post, scan of mail naar het GOB ingestuurd. Ze moeten per 2 maanden tegelijk worden ingevuld. Op de maandstaten staat vermeld welke uren moeten worden opgegeven.
Volgens de houder wordt er gelet op ondertekening door zowel de VO als de GO. Bij vragen of onduidelijkheden wordt na gebeld. Uren die niet kunnen b.v. een maandstaat waarop de 1e dag op vrijdag valt en er wel uren staan op de maandag t/m donderdag worden doorgehaald.
De uren van de maandstaten worden bij [redacted] in de computer verwerkt... en daarna komen ze op de daadwerkelijke facturen terecht.
Als de uren staten niet binnen komen worden de VO's nagebeld.

Aandachtspunten:

art. 10, 2d

E. **Kosten**

Bemiddelingskosten: De houder rekent een vast bedrag per maand per gezin aan bemiddelingskosten.. Hij gaat daarbij uit van € 100 per maand. Maar in individuele gevallen kan dat bedrag ook anders worden afgesproken. In de praktijk gebeurt dat ook, we komen per maand ook € 75 aan bemiddelingskosten tegen. Volgens de houder is voor een vast bedrag gekozen omdat dat eerlijker is... meer of minder uren maakt voor de uit te voeren werkzaamheden GEEN verschil, dus bij meer uren hoeft er niet meer kosten te worden gerekend.

Aandachtspunten:

art. 10, 2d

F. **Facturen**

Per koppeling wordt voor dezelfde VO 2x een factuur uitgeschreven. Op de ene factuur staat het aantal geprognotiseerde uren (contract uren) op de andere factuur het aantal daadwerkelijke uren.

Aandachtspunten:

art. 10, 2d

G. **Betalingen**

De houder maakt gebruik van 2 rekening nummers, één zgn. der5de rekening voor betalingen van de vraagouders t.b.v. de gastouders en één eigen rekening waar de bureaukosten op gestort moeten worden.
Het betreft de volgende nummers:

Bemiddelingskosten >> (eigen rekening)
Gastoudergelden (derden rekening)

Op de eigen rekening loopt vaak een automatische incasso. De gelden van de derden rekening worden binnen 5 dagen doorgestuurd naar de GO. Betaald een VO de gastoudergelden niet dan krijgt de GO dus ook geen geld vanaf die rekening.
Alleen de gelden die binnenkomen op de eigen rekening (dus de bureaukosten) worden geboekt als omzet.
Het gebeurt dat een ouder het hele factuur bedrag op 1 rekening stort, dan stort de houder een gedeelte van het bedrag wat verkeerd betaald is door naar de andere rekening.

Aandachtspunten:

art. 10, 2d

H. **Jaaroverzichten.**
De jaaroverzichten worden verstrekt aan de vraagouders. Op deze uren worden de daadwerkelijke opvanguren (dus van de maandstaten) gezet.

Aandachtspunten:

art. 10, 2d

I. **Jaaropgaven**
De jaaropgaven worden aan de gastouders verstrekt. Op deze staat het bedrag dat de gastouder zou hebben moeten ontvangen aan opvangkosten. Oftewel het bedrag wat op de jaaroverzichten aan de vraagouder als gastouderkosten staat, staat op de jaaropgaaf aan de gastouder ook.
De Jaaropgaven worden verstrekt per koppeling/ per LRK nummer, als er in één jaar een wijziging is geweest van de opvang situatie of als een gastouder op meerdere kinderen heeft opgepast ontvangt hij/ zij per jaar meerdere jaaropgaven. Alle jaaropgaven worden aldus de houder apart per post verstuurd.

Aandachtspunten:

art. 10, 2d

J. **Gebruik DigiD codes.**

De houder geeft aan dat ze ouders helpen met aanvragen van hun KOT. Als ouders heb hun DigiD code afgeven worden ze in de dossiers bewaard en kunnen ze ze ook blijven gebruiken. De ouders kunnen ze tenslotte altijd wijzigen. Als ze dat niet doen vertrouwen ze blijkbaar het GOB en vinden ze het akkoord dat het GOB wijzigingen kan doorvoeren.
De ziet hiervan het gevaar maar geeft aan dat hij het al vanaf 2005 doet en dat er nooit iets is misgegaan.

Aandachtspunt:

art. 10, 2d

K. KinderopvangToeslag.

De houder geeft aan dat hij de KOT altijd rechtstreeks naar de ouder laat storten..... hij doet dat bewust, wil hier niet tussen zitten. De klanten moeten hem betalen. Hij hanteert dat principe vanaf 2005. Dus per 1 januari 2014 is er ook geen convenant aangevraagd.

Aandachtspunt:

art. 10, 2d

Tot slot:

10, 2d; 11

Bezoek 21 mei 2014.

Aantekeniungen gemaakt tijdens bezoek, gesproken met

1 jan 2014 holding gestart...

>>> Personeel in dienst

Vanaf febr. 2014 in pand in pand was eerst een gezondheidscentrum..... daarna als KDV (Kinderopvang gehuurd en verbouwd en heeft ook gedraaid.. KDV is failliet verklaard.

Daarna gehuurd door

Geschiedenis:

2005 GOB begonnen met een vriend
2010 is hij als mede eigenaar opgestapt.
2011 alleen verder gegaan.
2009 diplomering van gastouders... via EVC procedure GO te certificeren. > via eigen ondernenming

2 dingen mbt bemiddeling:

1. Bestaande koppelingen worden geregeld > 50%
2. Bemiddeld.. > 50%

Kosten:
Niet gelinkt aan uren.. ...vast bedrag per maand..
Vraagouders betalen het GOB...
Richtbedrag >>> € 100 per maand per gezin. Bedragen staan in contracten tussen GOB en VO

Bij lage uren zijn ouders duurder uit.

Kontrakten die opgemaakt worden:

- Kontrakt tussen VO en GOB
- Kontrakt tussen VO en GO

Geen kontrakt tussen GOB en GO... GO's stuurt ze nl..... bijna niet terug.

Waar is geregeld wat de GO krijgt >> niet in een overeenkomst..
GO';s krijgen maandoverzicht daarop staat wat ze krijgen...
Vooraf hebben ze een prognose gehad... daarin oa uur bedrag en geschat aantal uur.

Hoe meer je vastlegt in een kontrakt hoe meer het gaat lijken op een arbeidsovereenkomst.
Daarom voorzichting met het contract tussen GOB en GO.

We hebben wel alle gegevens van de GO';s inb de dossiers op kantoor.

Maandstaten: (2 maanden tegelijk)
Nog alleen papieren versie
VO en GO geven opvang uren door... per post, scan of mail
9 van de 10 urenstaten zijn getekend door VO en GO.. op papier...
Uren staten zijn basis voor facturen.

Prognose factuur wordt iedere maand opgemaakt.. die blijft op zelfde bedrag. Hele jaar....
Tenzij hele gekke dingen wordt prognose aangepast.

Op moment urenstaat bij [redacted] worden uren definitief en volgt er een definitieve factuur.

Op factuur staat niet of het een prognose factuur of een factuur met daadwerkelijke uren is.

Op Jaaropgaaf >> werkelijke uren... totaal van eind facturen

Om 4 / 5 maanden worden bij [redacted] uren vergeleken... en worden ouders gevraagd Toeslagen aan te passen als de uren sterk afwijken...

RISICO >> ouders kunnen prognose facturen aan BD Toeslagen sturen.. prognose staat er niet op.
Over 1 maand 2 verschillende soorten facturen

80% van de VO's worden geholpen met aanvragen KOT..
Wijzigingen doen de ouders zelf.. als we op bezoek komen kunnen we helpen met wijzigingen.

[redacted] heeft DigiD codes in de administratie... we kunnen zelfstandig wijzigen.. als de ouders ze ons toevertrouwen.

>> [redacted] ziet het gevaar.. we doen het al vanaf 2005... WE ZIJN ons ervan bewust...

Geprobeerd HIP steunpunt te krijgen.. mislukt.

Per 1 jan. 2014 geen convenant... we ontvangen geen Toeslagen rechtstreeks..... Nooit gehad...

Geen 100% zicht op rechtstreeks betalen van VO aan GO..ik denk wel dat dit gebeurt.. zou voor kunnen komen. MAG niet .. weten we.
Signaal: als de VO alleen de bemiddelingskosten betaald.... Dan ontstaat er een probleem.

Sommige dossiers zijn naar een incasso bureau..

Sommige VO betalen niet de volledige factuur...

We kunnen overzicht maken van factuur bedrag in relatie tot de betaalde bedragen....
Overzicht 2013 kunnen we krijgen... bij deze opgevraagd.

We komen minimaal 2 x per jaar bij alle VO en Go's... daarnaast ook telefonisch kontakt en via bijeenkomsten.
Dat is het leuke van het werk.

3 mensen doen alle bezoeken...

Bemiddelingsmedewerkers helpen ouders niet met invullen van maandstaten (mag niet)

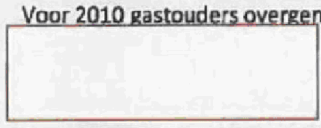


Bemiddelingsmedewerkers >>> Geen vast regio's en geen vaste klanten.

Voor januari 2014 gedaan >> Voor alle ouders van [redacted] is opnieuw een bedrijfsbezoek gedaan.. en een RIE en Intake Na zomer vakantie 2013 wisten we al da[redacted] zou stoppen....vanaf oktober 2013 zijn zaken in gang gezet.. voor 1-1-2014 is iedereen van [redacted] bezocht.

We zijn alleen als enig[redacted] sprekend GOB overgebleven...

Voor 2010 gastouders overgenomen van



Prognose uren worden als volgt berekend...
Uren dat iemand werkt -/- 5 of 3 weken vakantie : 12 =>>> prognose uren...

Administratie, [redacted] adviseert ALLE vraagouder om alleen de werkuren in te vullen.. werkuren zijn opvanguren.... Als ik iets tegen kom bel ik na.....

Op uren staten staat ook duidelijk welke uren mogen worden opgegeven..

Prognose uren lijken nu, achteraf, dichter bij werkelijkheid dan uren op maandstaten

---

Eind 2012 / begin 2013 >>> 1 ½ 2 jaar geleden verzoek van een boekhouder .. ik weet geen naam moest via mijn collega[redacted]
We moesten naar [redacted] komen... naar een boekhouder..
Collega is geweest.. had veel Bulgaren die kinderopvang wilden .. wij hebben dat niet gedaan omdat het stonk. Moeten op stel en sprong komen..
>>> Naam vaan die boekhouder krijgen we nog....

Op 11 oktober 2012 19.00 uur boekhouder in [redacted] bezocht.
Naam volgt:

2013: 192 koppelingen > jaar opgaven uitgedraaid..

We maken jaaropgaven per LKR nummer..

LRK nummer > welke VO werd opgepast >> VO jaaroverzicht

VO krijgt klantnummer... als VO van GO wijzigt komt er voor die VO een nieuw klantnummer....
VO krijgt per GO een jaaroverzicht

Go krijgen jaaropgaven... dat kunnen er meer zijn als ze op meer kinderen hebben gepast of als oppas adres wijzigde.

GO krijgt jaaropgaaf per gezin... als ze voor meerdere gezinnen oppassen krijgen ze nieuwe jaaropgaaf

Risico: GO's kunnen aan BD 1 jaaropgaaf tonen. Jaaropgaven kunnen kwijt raken.

[illegible]per jaar worden aan de BD alle opvang gegevens verstrekt...

Alle jaaropgaven worden per GO apart VERSTUURD.. GO's kunnen dus meerdere enveloppen krijgen.

Meedenkend van [redacted] >> We zouden per bsn een jaaropgaaf kunnen gaan verstrekken

Alle JAAROPgaven kunnen we digitaal verstrekken..... Graag ontvangen we deze.

Helpt u GO met IB? niet meer alleen tot ong. 2008 / 2009 oude partner deed dat.. [redacted]

[redacted]

Wij zien risico's... hopen dat [redacted] risico's gaat oppakken om te kijken of ze kunnen verminderen.....betere bedrijfsvoering.

Bij bezoeken kan [redacted] aangewezen worden als dader.. terwijl dat niet de bedoeling is...

CAF bezoeken aan GO's >>> Mensen vonden de bezoeken heftig.. 2 mensen voor de deur..
Terug koppeling van 12 mensen gekregen..
GO netjes rapport ontvangen [redacted] mocht die inzien...
Alles leek in orde.

Wat ons betreft: 10, 2d [redacted]

Daarom gaat Toeslagen verder kijken..... BD T >>> Is er nog niet mee klaar...

Dhr. [redacted] dat is inderdaad opmerkelijk....

In de administratie kan makkelijk op BSN (vraagouder 1 en 2) gezocht worden...vanaf 2005...

>> OverZICHT UREN VAN DE VRAAGOUDER 2013... Jaaroverzichten..... bij deze opgevraagd.

KINDEROPVANG willen ze gaan starten.. pand is klaar.. zullen we gaan doen in [redacted]
Geen idee van start datum.

[redacted]

>>> Personeel in dienst.

Zelf een erkend EVC bureau begonnen in 2010 begonnen.
Heet hangijzer kan het wel samen.. door onderwijs inspectie beoordeeld. 3 jarige erkenning loopt nu

EVC bureau kost heel veel geld.. veel investering.
Verwachting vanaf 2014 winstgevend.

Huisvestingskosten alleen bij [redacted]

[redacted] >> gestopt

Deel gastouders overgenomen van [redacted] die gestopt is..
Per 1 jan 2014 zijn de GO's overgegaan van [redacted] naar [redacted] >> 45 zijn overgestapt.
Ze stonden in het LRK.

[redacted]

Nieuw opgerichte BV om de werkzaamheden van [redacted] onder te kunnen brengen.. dat wilden de externe partijen.

Dames in uitkering moeten gaan werken.. maar de kinderen dan...

Gemeente Den Haag had een overeenkomst met [redacted] gastouderbureau.

Biedt re-integratie trajecten aan... > probeert uitkeringstrekkers als GO in te zetten.

BV samen opgericht . Nov. 2013
[redacted] > in 2014 uitgestapt... voorgoed terug naar [redacted]

Als GOB leiden we de mensen op..
EVC traject verzorgen we via [redacted]

Alles geregeld dan worden de GO's via [redacted] in LRK ingeschreven...

Gemeente den Haag.. ook in gesprek met andere gemeentes zoals bv Rotterdam.

MIDDAG >>> steekproeven

Van alle 5 de koppelingen de kopieen van het dossier opgevraagd:

10, 2d

1. [redacted]

>>>. Deze nav vraag van BD Toeslagen....

Jaaroverzicht.....

GESTOPT >>> 1-1-2014

[redacted]

Jaaropgaaf... NIET gekoppeld aan betalingen???

Maandstaten per kind
Bemiddelingskosten zijn betaald.

GEEN betaling van GOB aan de GO...

VO heeft alleen de bemiddelingskosten betaald....

Facturen >> prognose factuur... na insturen maandstaat een definitieve factuur geworden.

GOB laat ouder op 2 rekeningen betalen

Bemiddelingskosten >> [redacted] (eigen rekening)
Gastoudergelden (derden rekening)
>> worden binnen 5 werkdagen doorgestort naar de GO
>>> Op [redacted] zit een automatische incasso...

Bemiddelingskosten komen wel binnen maar de gastoudergelden niet.... NIET geconstateerd.

Prognose facturen.... dec. 2012 t/m dec. 2013
Daadwerkelijke facturen 2013

GOB >> GEEN controle over gastoudergelden...

Uitleg uit notities: Vo was student was sept. 2013 klaar met studie geen werk gevonden wil daarom stoppen...
Opzoek naar werk.
24-12-13 >> Wij hebben op verzoek klant KOT stopgezet.. ook in systeem gestopt geen facturen meer aangemaakt.

3. [redacted] heeft BEDRIJF

Jaaroverzicht

[redacted]

>> geen aangifte

Jaaropgaaf.. zijn gemaakt ahv de facturen die gemaakt zijn.

2 kontrakten tussen GOB en VO

Per maand ontvangen door [redacted] € 100
€ 2127 op derden rekening

Reden hoge uren volgens [redacted] 3 dagen werkt ze in ziekenhuis daarnaast heeft ze een eigen bedrijf.

---

4. [redacted]

Jaaroverzicht...

Opvang gestopt per 31 december 2013 ..... NIET alles betaald...

28-8 notitie: betaald niet voldoende, ze betaald waarschijnlijk zonder eigen bijdrage.
Ze gaan waarschijnlijk stoppen omdat ouders terug gaan naar [redacted]

20-9 VO gemaild... overzicht wat ze nog moest betalen...

NIKS op herinnering binnen gekomen....

[redacted]

GOB heeft GEEN totaal overzicht over inkomsten op derden rekening....
Bemiddelingskosten zijn wel binnen gekomen bij GOB

Opvangkosten zijn gedeeltelijk binnen gekomen.... Gedeelte wat binnen kwam is doorgestort naar GO. Restant niet.

BVR >>> Ouders wonen nog steeds in [redacted]

4. [redacted]

Loopt nog....

Jaaroverzicht

[redacted]

Jaaropgaaf

Geprognotiseerd op factuur € 435,00 per maand

betaald gastouderkosten € 6.390
betaald bemiddelingskosten alles € 900

[redacted] >>>> Twijfels over juistheid maandstaten...

5. [redacted]

Koppeling loopt nog...

Opvang in huis GO.

[redacted]

Kind is hele week in huis bij opa en oma in [redacted] ????

Uitleg houder: Kind wordt maandag gebracht en vrijdag gehaald bij opa en oma...

VO betaald alleen de prognose bedrag en niet factuur bedrag....

Facturen wel op basis van daadwerkelijke opvanguren.

[redacted]: vragen bij juistheid opvang in [redacted] EN bij urenstaten. Geen snipperdagen – soms ook uren op zaterdagen .... Iedere dag zelfde aantal uur.

15.30 uur..... vraag: Hoe ziet u het zelf?

1. Ik zie het somber
2. Niet werkwijze waar wij voor staan...
3. Ik wil heel snel naar een oplossing gaan zoeken
4. Ik wil helpen om tot een oplossing te komen
5. Anders ..... einde verhaal ....
6. Het is geen opzet.
7. Houder ziet "zelfde problemen" als wij.
8. Houder geeft aan dat hij niet uit kosten kan komen..

[redacted] aan houder

1. We moeten wel duidelijkheid geven aan de GGD.. kassiersfunctie lijkt niet op orde.. Houder heeft geen overzicht van gastouderinkomsten...
2. Bij 4 van de 5 kloppen de betalingen niet.
3. Twijfels aan uren staten en ook aan daadwerkelijke opvang. (1-1 30-4 25/26-12)
4. [redacted] boeken onderzoek
5. [redacted]. derden onderzoek om gegevens van VO's te controleren...
6. Houder geeft aan VO's bewijs voor opvang uren en GO bewijs van ontvangsten voor opvang. >> beiden hebben we ?? bij juistheid/volledigheid.

Casus

7

Analyse

1 AANLEIDING

art. 10, 2d

2.1 VERTREKPUNT

art. 10, 2d

00586

2.2 OPZET EN UITVOERING

art. 10, 2d

De uitkomsten zijn:

Populatie	KOT[3]	Indienen	Kijken
art. 10, 2d	art. 10, 2d 57 aanvragers 19 aanvragers 5 aanvragers	art. 10, 2d 56 aanvragers 18 aanvragers 6 aanvragers	art. 10, 2d : 80 aanvragers : 48 aanvragers 1 aanvragers : 9 aanvragers
	art. 10, 2d	art. 10, 2d	: 4 aanvragers 4 aanvragers aanvragers

art. 10, 2d

3 CONCLUSIE

art. 11

8

Belastingdienst

Evaluatie rapport
CAF 11

Algemene informatie

Aanleiding
In deze casus staat het centraal. Wegens mogelijk misbruik van kinderopvangtoeslag zijn door Belastingdienstmedewerkers bezoeken gebracht bij de aangesloten gastouders om te controleren of er opvang plaatsvindt en of de administratie en opvanglocatie goed onderhouden zijn.

Risico's en strategie

art. 10, 2d

Behandeling afspraken en wijzigingen

art. 11

Ervaringen vanuit de beoordeling van bewijsstukken
Door het grote aantal burger in deze caf-zaak is tijdens de beoordeling lastig geweest om de bewijsstukken van de verschillende burgers in samenhang met elkaar te beoordelen. Er is dus vooral op individueel niveau gezocht naar gronden om de toeslag af te wijzen. Er is in de afwijsgronden dan ook geen patroon te zien. Veelal is er afgewezen omdat er onvolledig gereageerd is of dat er onvoldoende aangetoond is dat alle kosten voor de kinderopvang zijn voldaan.

Opbrengsten (cijfers voorjaar 2015)

Startdatum		Jul-14
Datum 95%		Dec-14
Aantal BSN's		317
nadeelberekening		€3.448.208,-
Geen behandeling	aantal	18
Geen reactie	aantal	43
Stopzettingen	aantal	248
Toekenningen	aantal	8
Geen behandeling	%	6%
Geen reactie	%	14%
Stopzettingen	%	78%
Toekenningen	%	3%
Klachten	aantal	24
Bezwaren	aantal	65
Klachten	%	8%
Bezwaren	%	22%

9

Casus
CAF zaak Bezwaar

Gastouderbureau is in onderzoek gesteld door B/T wegens mogelijk misbruik van KOT.
Er zijn bezoeken gebracht aan de GO's om te kijken of er daadwerkelijk opvang plaatsvond. Er zijn bevindingen gedaan na onderzoek:

art. 10, 2d

Behandeling bezwaar

10, 2d

10

MKB Eindhoven

Rapport inzake een ingesteld boekenonderzoek bij:

Naam	:	
Adres	:	
Postcode	:	
Plaats	:	
Entiteitnummer	:	
Fiscaalnummer	:	
Controle-medewerkers	:	
Eerste dag onderzoek	:	21 mei 2014
Datum rapport	:	4 mei 2016

Inhoudsopgave

Reikwijdte en mandaat	2
Algemeen	3
Rechtsvorm onderneming	3
Bedrijfsactiviteiten	3
Administratie	3
Administratieve organisatie Kinderopvang	4
Bevindingen	5
Slotopmerking	6

00586

Reikwijdte en mandaat

Het doel van het onderzoek is de aanvaardbaarheid vast te stellen van de aangiften vennootschapsbelasting over het jaar 2013 van [redacted]

Bij [redacted] wordt tevens een onderzoek naar de juistheid van de naleving van de regels uit onder meer de Wet Kinderopvangtoeslag ingesteld op grond van artikel 38 van de Algemene Wet Inkomensafhankelijke Regelingen en artikel 1 van het daarbij behorende Uitvoeringsbesluit.
Bij het onderzoek kan ook informatie worden verzameld in het kader van de belastingheffing bij en toeslagen van derden. Ik wijs u erop dat er een geheimhoudingsplicht geldt met betrekking tot de gevraagde gegevens en inlichtingen inzake derden.

Het boekenonderzoek is namens de Belastingdienst/Toeslagen ingesteld. De Belastingdienst/Toeslagen heeft de Belastingdienst als toezichthouder aangesteld voor het instellen van onderzoeken met betrekking tot de uitvoering van de Toeslagen. Zij heeft deze bevoegdheid op basis van artikel 43 van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (hierna: AWIR) aan de Belastingdienst gedelegeerd.

Op basis van artikel 18, lid 1 AWIR juncto artikel 1a letter b ten 1° van het uitvoeringsbesluit AWIR dient de kinderopvanginstelling de gevraagde inlichtingen aan de toezichthouder te verstrekken (informatieverplichting).

Algemeen

Het boekenonderzoek is ingesteld door ondergetekenden en heeft plaatsgevonden op het adres [redacted] Tijdens het onderzoek hebben wij gesproken met [redacted]

Tijdens het onderzoek hebben wij onder andere verzocht om de volgende informatie:

- De klantendossiers voor wie in de periode 1 januari 2013 tot 31 december 20131 is bemiddeld.
- Bankafschriften van de derdenrekening

Rechtsvorm onderneming

De onderneming wordt tot 2011 gedreven in de vorm van een vennootschap onder firma. Vanaf 2011 vinden de activiteiten plaats in een B.V. i.o. Vanaf 13 maart 2013 is [redacted] juridisch perfect.
De oprichter van de B.V. is [redacted]. Aandeelhouder is [redacted]

Bedrijfsactiviteiten

De ondernemingsactiviteiten bestaan voor [redacted] uit de bemiddeling tussen gastouders en vraagouders voor opvang van kinderen. [redacted] brengt ouders in contact met (on)afhankelijke gastouders. De vennootschap begeleidt en beoordeelt deze vraag- en gastouders. Deze begeleiding verzorgt de medeweker welke in loondienst is bij [redacted] Daarnaast regelt [redacted] voor de vraag- en gastouders een aantal praktische zaken zoals onder andere de facturering, het verzorgen van jaaropgaven, de aanvraag van toeslagen en inschrijvingen in LRK.

De zusteronderneming van [redacted] kan eventueel voor de gastouders de certificering verzorgen.

[redacted] rekent voor haar bemiddeling aan de ouders een bedrag van € 100 per maand per kind. Deze nota wordt maandelijks naar de ouders verzonden. Dit is de vereiste eigen bijdrage voor vraagouders om voor kinderopvangtoeslag in aanmerking te komen.

[redacted] controleert volgens eigen zeggen de gastouderadressen zodat ze voldoen aan de normen van de gemeente en GGD.

De facturering van de opgepaste uren naar vraagouders wordt ook door hen gedaan, samen met de verwerking van de betalingen en ontvangsten op een derden rekening.

[redacted] is aangesloten bij de brancheverenigingvoor Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening, Jeugdzorg en Kinderopvang. Inmiddels Brancheverenigingvoor Kinderopvang.

Administratie

Belastingplichtige verzorgt zelf de administratie.
Dit gebeurt door het bijhouden van verzonden- en ontvangen facturen en andere van belang zijnde stukken in ordners. De financiële administratie wordt geautomatiseerd verwerkt, met behulp van het boekhoudpakket Exact en en een eigen database.
De verstuurde prognose facturen en facturen over opvang, de ontvangsten van de vraagouders en betalingen aan gastouders via de deden rekening zijn niet in de administratie opgenomen.

Administratieve organisatie Kinderopvang

De administratieve organisatie inzake de kinderopvang bij [redacted] is als volgt:

Er komt een aanmelding vanuit een gezin dat er een kind opgevangen moet worden. Als de vraagouder zelf een gastouder (Oma, Zus, Nichtje) heeft dan gaat [redacted] niet op zoek naar een gastouder. Er wordt dan gekeken wat er nodig is om deze gastouder aan de verplichtingen te laten voldoen, zoals o.a. EHBO, certificaat Gastouder, inrichting van opvangplek en inschrijving in LRK.
[redacted] maakt een financieel plaatje voor de vraagouder om vast te stellen op hoeveel uur opvang er recht bestaat op kinderopvangtoeslag voor de vraagouders. En we hebben ook een berekening van [redacted] gezien waarop staat wat het financiële en fiscale voordeel is voor de gastouder in een opvangsituatie.

Als de vraagouder geen gastouder kent of heeft dan zal de vennootschap er een zoeken, ook dan wordt er een financieel plaatje voor de vraagouder gemaakt om vast te stellen op hoeveel uur opvang er recht bestaat op kinderopvangtoeslag voor de vraagouders. Hierbij wordt rekening gehouden met 5 weken vakantie en het aantal uren dat vraagouder werkt. [redacted] noemt dit prognose uren.
Voor deze uren vraagt de vraagouder kinderopvangtoeslag aan.
Een overzicht van de hoeveelheid uren waarvoor die vraagouder opvang nodig heeft zou logischer zijn.

Er wordt een overeenkomst opgemaakt als de vraagouder en de gastouder gekoppeld zijn. Opvang kan zowel bij de gastouder als vraagouder plaatsvinden. In die overeenkomst worden de prognose uren opgenomen. [redacted] overeenkomst wordt gemaakt tussen de vraagouder en [redacted] en een andere wordt gemaakt tussen de gastouders en [redacted]

Tijdens opvangperiode.
De medewerkster van [redacted] heeft na afloop van de maand contact met de gastouder en verneemt van deze hoeveel uur opvang er die maand heeft plaatsgevonden voor welke kind. De gastouder houdt bij op een urenlijst hoeveel uur dit betreft en de vraagouder ondertekend deze urenlijst. De urenlijsten die wij zagen in de dossiers waren lijsten van twee opeenvolgende maanden. Volgens [redacted] worden de lijsten eens per twee maanden ingestuurd door de gastouder.

Factuur
[redacted] stuurt op de 21e van elke maand een prognosefactuur naar de vraagouders met daarop de kosten op basis van de prognose uren. Zo gauw er doorgegeven is hoeveel uur er daadwerkelijk is opgevangen wordt de prognose factuur aangepast en opnieuw gestuurd met als dagtekening de 21e. De vraagouder dient het totaalbedrag van de factuur over te maken op de derdenrekening en daarnaast een bedrag van € 100 naar de rekening van [redacted]
De vennootschap draagt er zorg voor dat binnen 5 dagen het bedrag dat binnen is gekomen aan de gastouders wordt doorgestort. Hierop kan de Autoriteit Financiële Markten (AFM) controle op uitvoeren
De vraagouders ontvangen in totaal per maand drie rekeningen namelijk de prognose factuur, factuur 100 € bemiddelingskosten en de factuur die is opgemaakt aan de hand van de urenlijsten.

Tekortkomingen

10, 2d

We hebben met [redacted] de werkwijze van [redacted] bij 10 klantendossiers doorgenomen.

Bevindingen

Dossier 1;
Par 3006: Kind woont in [redacted] en er wordt in [redacted] opgepast van zondagavond tot vrijdag/zaterdag. In 2013 staat er 2511 uur op de urenlijsten, hele jaar elke dag 9 uur. Ook op 1 januari, 32 januari, 29 februari 2013, hele vakantie, 31 en 32 september en 24 en 25 december. Deze data bestaan niet.

Dossier 2:
Par 3098:
Hadden contract prognose van 130 uur. VO betaald 130 uur en hadden maar 120 uur opvang genoten. GO zou terug moeten betalen, ook dit houdt GOB niet bij. GO krijgt te veel. Geen vraag van VO. Als GO aan VO terugbetaald maakt dit niet uit. Controle nodig hoeveel toeslag VO krijgt.

Dossier 3:
Par 3169
[redacted]
10 maanden 2300 uur in 2013 uren op 1 januari, 29 februari, 32 juli, 24 en 25 december en de gehele zomervakantie. Elke maand precies 230 uur op urenlijst.

[redacted] 13-11-2013 230 uur in 2013. Erva is 20 dagen oud en gaat fulltime naar opvang in december 2013. Moeder heeft [redacted].

Check Uren lijsten met hoogte toeslag nodig.

Dossier 4:
Par 2574
Op 13 november 2013 bij bezoek geen kinderen aangetroffen, op uren lijst 15 uur op 13 november 2013. Prognose [redacted] 210 en [redacted] 120 uur. Op urenlijsten 10 uur en 15 uur. Na verjaardag 4 jaar van [redacted] november en december gewoon 192 uur. Ook in vakanties.

GO dient in onderzoek. Moet worden uitgezocht hoeveel toeslag VO krijgt.

Dossier 5:
Par 3008:Plaastingsoverzicht 94 uur. En op facturen alles 210, 220 of 230.
Urenlijsten alles 10 uur. Ook -1,-2,-3,-4 februari 2103. Elke dag van jaar geen vakantie.
Facturen voor hoge uren in dossier.

[redacted] 10, 2d

Dossier 6:
Par 3102: elke maand zelfde aantal uren in de dagen ingevuld. Een kind 8 uur en andere 6 of 2,5. Ook tijdens vakantie hele jaar door. Hoge uren worden gefactureerd.
[redacted] 10, 2d

Dossier 7:
Par 3087 en 3176:
442 uur dubbel in rekening gebracht. [redacted] 10, 2d

Dossier 8:
Par 2504:
Berekening opbrengst van GO en VO in dossier. Prognose uren en daadwerkelijke uren wijken af en geen vakantie. 10, 2d

Dossier 9 :

Was een dossier over procedure dat er helemaal niet door VO ouders is betaald.
10, 2d

Dossier 10
Par 3006: elke dag precies 9 uur. En ook in vakantie. Check Uren lijsten met hoogte toeslag nodig.

Verwonderpunten:
10, 2d

10, 2d

De bevindingen zijn gedeeld met Belastingdienst Toeslagen.

Slotopmerking

art. 67 AWR

Namens de inspecteur,

11

Overleg: casus

Datum en plaats: 16 juni 2016, Graadt van Roggenweg 500 Utrecht

Aanwezig:

spreekt allereerst uit dat e.e.a. heftig is voor de vraagouders, voor de kinderen en niet in de laatste plaats voor het GOB, en dat we dit begrijpen. zegt dat de behandeling van de bezwaren niet de schoonheidsprijs verdiend.

Feiten

- juli 2014 → 160 (lopende) klanten; 236 aanvragers zijn gevraagd gegevens aan de balie aan te leveren;
- inmiddels zijn er veel klanten weggegaan → er zijn nog 30 klanten over
- Veel (afwijzende) beschikkingen en bob's zonder toelichting of motivering → veel uitstel bij bezwaarbehandeling gevraagd door B/Toeslagen → klanten moeten wachten op besluit etc.;
- Medewerkerkers van het GOB zijn zelf mee geweest naar de balie om materiaal aan te leveren

geven aan dat het stopzetten van de toeslagen een voorgeschiedenis heeft van bezoeken aan gastouders en het GOB waarbij onjuistheden in de administratie[1] zijn aangetroffen. geeft aan dat het alleen aanvragers zou betreffen met een betalingsachterstand terwijl zegt dat de aanvragers random zijn gekozen uit de administratie.

geeft aan dat er sprake is van etnische profilering hetgeen volgens overheidsrichtlijnen zou zijn → zegt dat we dit zeker niet doen en we deze aantijging verre van ons werpen.

zegt dat het niet-motiveren van eerste besluit en bob is niet juist is → hij geeft aan dit te betreuren en te onderzoeken.

geven aan dat toeslagen na het stoppen door KOT niet opnieuw kunnen worden aangevraagd → zegt toe dit te onderzoeken.

geven aan dat burgers minder uren hebben aangevraagd dan op de urenregistratielijsten staan → er zou niet maximaal zijn aangevraagd, maar zelfs minder dan op de uren-administratie staat vermeld. vraagt of kunnen begrijpen dat dit verwarrend kan werken bij controle van rechtmatigheid: antwoordt ontkennend. geeft aan dat bij vraagouders werd gecontroleerd of de opvanguren uit de aanvraag in lijn zijn met de werkuren.

[1] Bij bezoek is gesproken met Tijdens het bezoek zijn 10 posten bekeken waarvan AG er 5 heeft aangereikt, en waarbij bij 9 posten onjuistheden zijn aangetroffen

[redacted] geven aan dat in 2012 de derdenrekening van het GOB is gecontroleerd[2] of de gastouders wel binnen 5 dagen na ontvangst van de opvangkosten zijn betaald: het GOB zou dit goed in orde hebben.

[redacted] geeft aan dat B/Toeslagen zich bij haar werkzaamheden zou begeven op het gebied van de handhaving door de GGD, door gebruik te maken van gegevens uit het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (LRK) → [redacted] legt het gebruik uit maar [redacted] wil niet worden overtuigd o.b.v. een jurisprudentie.

[redacted]

- stelt een vervolg-overleg voor in dezelfde setting op 24-6 in Utrecht;
- [redacted] levert 10 dossiers aan die B/Toeslagen volledig naloopt;
- B/Toeslagen kiest ook 10 dossiers die volledig worden nagelopen
- Bereidt agenda voor

[redacted]: akkoord

[redacted] levert voorafgaand aan dit overleg aan:

- Door haar aangehaalde richtlijn over etnisch profileren
- 10 bsn's (deze week)
- Jurisprudentie

[2] Opmerking: dit is gedaan i.h.k.v. het project Gestalde Gelden

Inleiding
Dit document is niet bedoeld als werkinstructie maar als een leidraad om bezwaarbehandelaren te helpen en te ondersteunen bij de behandeling van de bezwaarschriften die zien op het gastouderbureau [redacted] (CAF [redacted]).

In dit document wordt via een afpelmechanisme uiteen gezet hoe een post systematisch behandeld kan worden en worden handreikingen gegeven voor het afdoen van het bezwaar.

CAF [redacted] algemeen
Het gastouderbureau [redacted] is met de casus [redacted] door CAF onderzocht. Bij alle vraagouders die opvang afnamen via [redacted] is informatie uitgevraagd om de rechtmatigheid van de verstrekte kinderopvangtoeslag te toetsen.

Bij een groot gedeelte van de vraagouders is het verstrekte voorschot kinderopvangtoeslag herzien en een significant gedeelte van deze vraagouders is in bezwaar gegaan.

Stappenplan behandeling bezwaar
Bij de behandeling van een bezwaar waarbij het dossier erg groot is, is het verstandig om de behandeling in stukjes onder te verdelen en stap voor stap de beoordeling te maken. Op deze manier pak je alle vereisten voor het recht op kinderopvangtoeslag mee en voorkom je dat je door de bomen het bos niet meer ziet.

Hieronder worden de volgende stappen en voorwaarden stuk voor stuk besproken.

- Is het bezwaar ontvankelijk
- Is alle informatie aanwezig (artikel 18 van de Awir)
- Voldoen aanvrager en partner aan artikel 1.6 Wkkp

art. 10, 2d

Is het bezwaar ontvankelijk
De eerste stap bij het behandelen van het bezwaar is het controleren van de ontvankelijkheid.

Kijk tegen welk besluit het gericht is, of het tijdig is en of het aan de voorwaarden voldoet.

Indien het bijvoorbeeld een pro forma bezwaar is, moet je de gronden van bezwaar uitvragen. Let ook op als er een gemachtigde is. Indien die, of de burger zelf, vraagt om het dossier dan moet je dat eerst opsturen.

Is alle informatie aanwezig
Op grond van artikel 18, eerste lid, van de Awir verstrekken een belanghebbende, partner en een medebewoner desgevraagd alle gegevens en inlichtingen die voor de beoordeling van de aanspraak op of de bepaling van de hoogte van een tegemoetkoming van belang zijn.

Op grond van artikel 18, vierde lid, van de Awir, mag Belastingdienst/Toeslagen de hoogte van de toeslag ambtshalve vaststellen als er geen of onvoldoende informatie is verstrekt.

Dit houdt in dat als de burger niet alle gevraagde informatie heeft opgestuurd die nodig is voor de bepaling van het recht op kinderopvangtoeslag, de kinderopvangtoeslag al om die reden afgewezen zou kunnen worden.

Je zou dan kunnen denken aan een overeenkomst tussen GOB en vraagouder die er niet is of als er geen jaaropgaven/facturen aanwezig zijn. Er is dan onvoldoende informatie om het recht op of de hoogte van de kinderopvangtoeslag vast te stellen.

Door het CAF is bij alle betrokken vraagouders informatie uitgevraagd. Bij de behandeling van het bezwaar is het verstandig om eerst op een rijtje te zetten welke bewijsstukken er gevraagd zijn, welke er nodig zijn en te inventariseren of al die bewijsstukken er ook zijn.

Indien je nog enkele stukken mist, kan je die opvragen bij de burger of de gemachtigde als die er is.

Als de burger niet of niet voldoende heeft gereageerd, kan je reeds op grond van artikel 18 van de Awir het bezwaar ongegrond verklaren. Een voorbeeldtekst zit als bijlage 1 bij dit document.

Voldoen aanvrager en partner aan artikel 1.6 van de Wkkp
Om in aanmerking te komen voor kinderopvangtoeslag moet een burger vallen onder 1 van de doelgroepen van artikel 1.6 van de Wkkp. Als een burger niet onder een van de doelgroepen uit de Wkkp valt, is er geen recht op een bijdrage van de Belastingdienst/Toeslagen. Daarnaast is de doelgroep van belang voor het aantal uren dat er recht op kinderopvangtoeslag bestaat.

De volgende mogelijkheden bestaan:

- Inkomen uit werk
- Reïntegratietraject
- Verplichte inburgeringscursus
- Student
- Tienermoeders

In bijlage 2 staat van elke doelgroep kort omschreven aan welke eisen moet worden voldaan.

Indien de aanvrager, de partner of beide personen niet onder 1.6 van de Wkkp vallen, kan er geen recht bestaan op kinderopvangtoeslag. Het bezwaar kan dan ook ongegrond worden afgedaan.

art. 10, 2d

art. 10, 2d

art. 10, 2d

Bijlage 1: artikel 18 van de Awir voorbeeldtekst BOB

De berekening van het recht op en de hoogte van de [toeslag] is van meerdere factoren afhankelijk. Op grond van artikel 18 van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen is een aanvrager verplicht om op verzoek van Belastingdienst/Toeslagen alle bewijsstukken die van belang zijn voor de berekening van het recht op en de hoogte van de toeslag te overleggen.

U bent [meerdere keren] verzocht om informatie op te sturen maar u hebt [niet/niet volledig] gereageerd. Ook bij uw bezwaarschrift hebt u niet de gevraagde informatie overgelegd.

[leg uit wat er ontbreekt]

Nu u [niet / niet volledig] hebt gereageerd, heeft Belastingdienst/Toeslagen onvoldoende informatie om het recht op en de hoogte van uw [toeslag] [berekeningsjaar] vast te stellen.

Daarom is uw [toeslag] [berekeningsjaar] terecht [vastgesteld op / herzien naar] [bedrag]

Bijlage 2: voorwaarden om onder 1.6 Wkkp te vallen

Om erachter te komen wat de inkomstenbron van de klant is, is het verstandig om in FLG te kijken[1]. Vaak is daar te zien waar een inkomen van de burger vandaan komt en voor welke periodes. Als er niets in FLG te zien is, is dat vaak een teken dat er extra informatie op moet worden gevraagd omdat de burger dan bijvoorbeeld of een onderneming heeft of geen inkomen (bv student).

Inkomen uit werk
De burger of toeslagpartner valt onder de groep inkomen uit werk als er een dienstbetrekking bestaat of als de burger/toeslagpartner een onderneming drijft (of meewerkend is in de onderneming van diens partner). Er moeten hier bewijsstukken voor worden opgevraagd zodat vastgesteld kan worden hoeveel uur de burger werkt. Het aantal uren dat er recht is op kinderopvangtoeslag is namelijk direct verbonden met het aantal uren dat wordt gewerkt. Indien er ook een toeslagpartner is worden de uren van de minst werkende persoon gebruikt.

Bij dagopvang is er recht op 140% en bij BSO op 70% van het aantal gewerkte uren per maand[2].

De gewerkte uren worden door het UWV doorgegeven en worden doorgegeven aan Belastingdienst/Toeslagen.

Eigen onderneming
Wanneer de burger of de partner een eigen onderneming drijft, zal de burger aannemelijk moeten maken hoeveel uur er wordt gewerkt. Het is vormvrij hoe de burger dat aan kan tonen.
Veel eigen ondernemers moeten voor 'Blauw' een registratie van de gewerkte uren bijhouden. Mochten ze deze niet hebben, dan kan de burger worden gevraagd om verzonden facturen, kopieën van agenda's, roosters etc. Mocht de burger verschillende stukken opsturen, dan moet goed worden gekeken of de bewijsstukken elkaar ondersteunen. Mocht dat niet zo zijn, dan dient er van uitgegaan te worden dat er niet wordt gewerkt. Dit geldt ook als het gaat om een meewerkende partner in de onderneming die niet wordt betaald. Er kan dan wel aan de overige voorwaarden zijn maar het aantal gewerkte uren moet aannemelijk worden gemaakt. De werkzaamheden mogen daarnaast niet overwegend van ondersteunende of ongebruikelijke aard zijn.[3]

Opmerkingen dat een ondernemer niet alles bij kan houden of niet wist dat dat moest beïnvloeden de vaststelling van het recht niet.

---

1 https://fib.belastingdienst.nl/flg/login
2 Artikel 8a besluit kinderopvang
3 Zie art 3.6 lid 2 IB

Reïntegratietraject
Als de burger een reïntegratietraject volgt via de gemeente, het UWV of de werkgever dan valt de burger onder een doelgroep van de WKkp. Indien de burger valt onder deze doelgroep is er recht op 230 uur opvang per maand. Voor alle reïntegratietrajecten geldt dat losse verplichte evenementen zoals een kanscafé **niet** inhoudt dat er een traject loopt[4]. Wat wel zo is dat als een gemeente of het UWV expliciet aangeeft dat er een reïntegratietraject loopt, dit geaccepteerd wordt. Onderstaande eisen gelden dan wel nog steeds.

Indien een gemeente echter aan Belastingdienst/Toeslagen verklaard dat een reïntegratietraject werd gevolgd dan volgt Belastingdienst/Toeslagen dat en gaan wij niet de inhoud van dat traject toetsen.

Student
Als de burger een studie volgt, valt de burger onder de doelgroep student. Als de burger student is, dient een verklaring op te worden gevraagd dat de burger studeert. Een print van duo dat de burger zich heeft ingeschreven of studiefinanciering heeft aangevraagd is niet voldoende.
Een onderwijsinstelling kan een verklaring afgeven dat de burger studeert. Hier moet in staan voor welke periode, wat de opleiding is en wat de crebo-code is die bij de opleiding hoort[5].
Zonder een studiebewijs met bijbehorende crebo/croho-code kan de burger niet onder de doelgroep student worden geschaard.

Let op: vaak sturen burgers een inschrijving uit een jaar dat anders is dan het toeslagjaar. Let goed op dat de burger daadwerkelijk student is voor de periode dat er kinderopvangtoeslag aan wordt gevraagd.

Inburgeringscursus
De voorwaarden om in aanmerking te komen voor kinderopvangtoeslag indien er een inburgeringscursus wordt gevolgd staan in artikel 1.6, eerste lid, onder g, van de wkkp. De burger moet inburgeringsplichting zijn én een cursus volgen bij een erkend opleidingsinstituut.

Vrijwilligerswerk
Burger die vrijwilligerswerk doen komen vallen niet onder een van de doelgroepen van de Wkkp en komen daarom ook niet in aanmerking voor een vergoeding in de gemaakte kosten voor de kinderopvang.

---

4 Dit wordt wel regelmatig aangeleverd door burgers. Zie de presentatie van handhavingsregie over documentherkenning

5 De crebo-code kan worden geverifieerd op www.cfi.nl

art. 10, 2d

Kantoor Utrecht

13

> Postbus 4510 6401 JA Heerlen Telefoon 0800 - 0543

Datum
04-07-2016

De heer

Uw kenmerk

Kenmerk

Betreft: Brief n.a.v. gesprekken d.d. 16-6 en 24-6

Geachte

Op 16 juni en 24 juni hebben wij, in aanwezigheid van de heer en met elkaar gesproken n.a.v. een door u op 02-02-2016 gezonden brief aan de Belastingdienst Eindhoven. Deze brief heb ik sinds mei 2016 in mijn bezit. Op 24 juni heb ik u toegezegd dat ik per brief zou terugkomen op de gevoerde gesprekken.

In deze brief ga ik in op de volgende onderwerpen:
1- Beeld na onderzoek van 20 BSN's
2- Kengetallen van de casus
3- Mogelijkheid tot herstarten van de toeslag door de aanvragers
4- Proces van afronding van de bij BT onderhanden bezwaren
5- Hoe verder te handelen

Ad. 1
Naar aanleiding van diverse bevindingen in 2013 bij gastouders die waren geregistreerd bij gastouderbureau en een derden onderzoek bij voornoemd gastouderbureau heeft belastingdienst Toeslagen in juli 2014 besloten alle aanvragers van kinderopvangtoeslag, die hun opvang afnamen van gastouders die waren verbonden met aan een controle onderzoek te onderwerpen. Alle aanvragers hebben daartoe in juli 2014 een brief van Belastingdienst Toeslagen ontvangen met daarin een aankondiging dat de toeslag betaling per 1 september zal worden gestopt en een uitnodiging om te verschijnen aan een van de balies van de belastingdienst of om bewijsmateriaal te sturen die de aanvraag onderbouwden.

Ik heb de dossiers van 20 BSN's (10 aangewezen door 10 ad random getrokken uit de restpopulatie) aan een nadere beschouwing onderworpen. Ik heb geconstateerd dat in deze gevallen de BSN's geen of onvoldoende informatie hebben verschaft ter onderbouwing van de aanvraag. Op rappels hebben deze burgers niet of onvoldoende gereageerd. Belastingdienst Toeslagen heeft de betrokken burgers vervolgens een brief gezonden met daarin het resultaat van de nieuwe beoordeling van de toeslag. Nadien is aan de burgers een nieuwe, verlaagde, voorschotbeschikking gezonden. Tegen deze beschikking kon bezwaar worden gemaakt.

Ad. 2
Er zijn tot dit moment door 232 BSN's (burgers) bezwaren ingediend. Voor 92 BSN's zijn besluiten op bezwaar genomen. Van deze besluiten waren er 40 met een voor de burger negatief besluit, 52 besluiten zijn (deels) toegewezen. Voor 142 BSN's hebben wij de bezwaren onder handen.

Ad.3
Er was twijfel gerezen of de betrokken burgers hun toeslag na 2014 al dan niet konden herstarten. Herstarten van de toeslag via de 'portal' was voor de betrokken burgers niet mogelijk. In plaats daarvan heeft Belastingdienst Toeslagen de betrokken burgers per brief (de aankondiging van het besluit na de herbeoordeling van de toeslagaanvraag) er op gewezen dat ze contact op konden nemen met de Belastingtelefoon, om samen deze problemen op te lossen. Een van die oplossingen was het op verzoek van de burger herstarten van de toeslag. Ik kan niet beoordelen of en hoeveel burgers n.a.v. deze brief de belastingtelefoon hebben gebeld.

Ad. 4
Bij de beoordeling van de 20 dossiers heb ik geconstateerd dat de besluiten op bezwaar door mijn organisatie veel te lang op zich laten wachten. Ik ben me ervan bewust dat burgers, die te lang in onzekerheid blijven m.b.t. een besluit over een mogelijk terug te betalen bedrag aan kinderopvangtoeslag, in een vervelende situatie verkeren. Ik besef dat deze situatie onrust met zich mee brengt. Het spijt Belastingdienst Toeslagen dat deze burgers niet adequaat zijn geholpen.

Ik heb op dit moment voor 142 burgers nog bezwaren onderhanden. Een deel van deze burgers (volgens mijn informatie 35 BSN's) wordt vertegenwoordigd door advocatencollectief Trias. Ik zeg u toe dat wij met dit collectief afspraken maken over het efficiënt opvragen van additionele documenten zodat de besluiten op bezwaar snel kunnen worden genomen en het collectief niet overvraagd wordt. Ik zeg u toe dat Toeslagen alleen stukken op vraagt die noodzakelijk zijn en dat we geen stukken op vragen die we eerder opgevraagd hebben.

Overigens is het zo dat het indienen van een bezwaar automatisch leidt tot het verlenen van uitstel tot betaling. Geen van deze burgers heeft dan ook op dit moment te maken met terugvorderingen die te maken hebben met deze ingediende bezwaren.

Ad.5
Vanuit de zijde van Belastingdienst Toeslagen zeg ik u toe dat wij de afhandeling van de bezwaren snel en adequaat zullen oppakken. Wij hebben daarover contact met voornoemd advocaten collectief. Ik zeg u verder toe met u in gesprek te willen blijven over het vervolg en de afwikkeling van deze zaak. U kunt daartoe contact opnemen met mij.

Hebt u over deze brief nog vragen, dan kan contact worden opgenomen met [redacted] (betreffende het ingestelde onderzoek in 2013/2014), [redacted] (betreffende de afwikkeling van de ingestelde bezwaren) en [redacted] (betreffende de afhandeling van ingediende klachten). Hun telefoonnummers zijn respectievelijk: [redacted]

Hoogachtend,

Belastingdienst/Toeslagen,

[redacted]
Teamleider

Belastingdienst **Toeslagen**

Kantoor Utrecht

14

Telefoon 0800 - 0543

> Postbus 4510 6401 JA Heerlen

Datum
22 DEC. 2016

Uw kenmerk

Kenmerk

Betreft
Uw klachten over de gang van zaken bij de afhandeling van de kinderopvangtoeslag van uw cliënten

Geachte

In verband met de gang van zaken bij de afhandeling van de kinderopvangtoeslag (verder: de toeslag) van een drietal van uw cliënten hebt u eerder dit jaar een klacht ingediend waarop u met mijn brief van 17 juni 2016 een eerste antwoord hebt gekregen. Uw drie cliënten is op vervolgens op 25 juni 2016 een afzonderlijke reactie gestuurd die op hun situatie is toegespitst. Ook er op het kantoor van Belastingdienst/Toeslagen (verder: Toeslagen) gesprekken plaatsgevonden waarbij u aanwezig bent geweest. Naar aanleiding van die gesprekken is aan de gemachtigde van (verder: een schriftelijke reactie gestuurd. Van de inhoud van die brief hebt u ook kennisgenomen.

Met de u nu voorliggende brief wil ik nogmaals op uw klachten ingaan en in aanvulling op de brieven van 17 juni 2016 en 4 juli 2016 het volgende opmerken.

U bent van mening dat Toeslagen in de dossiers van uw cliënten er ten onrechte van uitgaat dat in de administratie van onvolkomenheden zouden zijn geweest. Door dit standpunt uit te dragen, zouden de verhoudingen tussen uw cliënten en onder druk zijn komen te staan. Namens uw cliënten klaagt u hierover.

Wat betreft kan ik mij tegenover uw cliënten niet uitlaten. Wel wil ik opmerken dat Toeslagen geen oordeel heeft gegeven over de kwaliteit van de administratie van . In die zin kunt u dit zien als een nuancering van de desbetreffende passage in mijn brief van 17 juni 2016 (tweede pagina, vierde alinea)[1]. Toeslagen heeft zich dus beperkt tot het slechts verzamelen van gegevens om de rechtmatigheid van de aanvragen kinderopvangtoeslag van uw cliënten (die cliënten van zijn) te beoordelen. Dit is een bevoegdheid waarvan Toeslagen wel vaker gebruikmaakt; het derden-bezoek aan is dus niet uitzonderlijk geweest. Toeslagen is niet zijn bevoegdheden te buiten gegaan.

Omdat met betrekking tot aanvragen kinderopvangtoeslag onvolkomenheden werden geconstateerd, vormde dit naar mijn mening terecht aanleiding om een onderzoek te starten naar de rechtmatigheid van de door uw cliënten bij Toeslagen ingediende aanvragen.

---

[1] De bewuste passage luidt: "Zo is u onder andere meegedeeld dat bij bezoeken die Toeslagen aan gastouders en het heeft gebracht, onjuistheden in de administratie waren aangetroffen."

Omdat er dan ook voldoende onduidelijkheid was omtrent de juistheid van de berekende voorschotten en Toeslagen wenste te voorkomen dat op onterechte gronden toeslagen werden uitgekeerd die vervolgens teruggevorderd zouden moeten worden, is besloten om de verdere uitbetaling van de voorschotten op te schorten.

Ik ben mij er natuurlijk van bewust dat deze keuze voor uw cliënten vervelende gevolgen heeft gehad, maar ik stel mij wel op het standpunt dat Toeslagen hierbij slechts gebruik gemaakt heeft van zijn wettelijke bevoegdheden en dat voor de maatregel ook voldoende aanleiding was. De afhandeling van ingediende bezwaarschriften wijst ook uit dat veel aanvragen uiteindelijk onrechtmatig waren. Wat dit betreft, vind ik uw klacht dan ook niet gegrond.

Hoewel de rechtmatigheidsonderzoeken (van de individuele dossiers) en hetgeen daarvoor de aanleiding was (de derdenbezoeken) dus terecht zijn geweest, ben ik wel met u van mening dat Toeslagen adequater had moeten reageren op de vervolgens door u en uw cliënten ingediende reacties.

Ofschoon in veel gevallen pas in de bezwaarprocedures alle benodigde gegevens werden verstrekt en dit de afhandeling van de kinderopvangtoeslag vertraagde, had Toeslagen de reacties voortvarender moeten afhandelen. Voor het feit dat het daaraan heeft geschort, bied ik u en uw cliënten mijn verontschuldigingen aan. U klaagt hierover terecht.

Hebt u over deze brief nog vragen, dan kunt u contact opnemen met [redacted] plaatsvervangend directeur van Belastingdienst/Toeslagen. Hij is bereikbaar via telefoonnummer: [redacted]

Hoogachtend,

Belastingdienst/Toeslagen

[redacted]

directeur

Belastingdienst **Toeslagen**

Kantoor Utrecht

15

Telefoon 0800 - 0543

> Postbus 4510 6401 JA Heerlen

Datum
22 DEC. 2016

Uw kenmerk

Betreft
Uw brief van 16 november 2016

Geachte

Met de brief van 17 juni 2016 heeft Belastingdienst/Toeslagen (verder: Toeslagen) gereageerd op de klachten die verband houden met en de kinderopvangtoeslag van een drietal van diens cliënten. Op 16 en 24 juni 2016 heeft er hieromtrent op het kantoor van Toeslagen een gesprek plaatsgevonden. Naar aanleiding van dat gesprek is u vervolgens de brief van 4 juli 2016 toegezonden.

is van mening dat Toeslagen er ten onrechte van uitgaat dat in de administratie van onvolkomenheden zouden zijn geweest. U stelt dat door Toeslagen in een kwaad daglicht wordt gesteld. Ik deel die mening echter niet. Het bij gehouden derdenbezoek heeft destijds namelijk wel degelijk in relatie tot de aanvragen kinderopvangtoeslag onvolkomenheden aan het licht gebracht.

Een kopie van het rapport van Belastingdienst/MKB Eindhoven van 4 mei 2016 treft u hierbij aan. Ik betreur het dat een kopie van het rapport niet eerder naar is gestuurd.

Het derdenbezoek heeft geen vervolg gekregen omdat Toeslagen ten behoeve het rechtmatigheidsonderzoek ten aanzien van de aangevraagde kinderopvangtoeslag inmiddels over voldoende gegevens beschikte.

Ik wil benadrukken dat Toeslagen geen oordeel over de kwaliteit van de administratie van geeft. Een dergelijk oordeel wordt, als daartoe aanleiding bestaat, door Belastingdienst/Belastingen of de Gemeentelijke Gezondheidsdienst gegeven, niet door Toeslagen. Toeslagen heeft zich beperkt tot het verzamelen van gegevens om de rechtmatigheid van de aanvragen kinderopvangtoeslag van de cliënten van te beoordelen en constateerde daarbij onvolkomenheden die ertoe leidden dat er nader onderzoek naar de rechtmatigheid van de verstrekte toeslagen is gestart.

Tijdens het derdenbezoek heeft een steekproef plaatsgevonden van uiteindelijk tien dossiers. Bij alle vijf in eerste instantie geselecteerde dossiers constateerde Toeslagen onvolkomenheden. Van de vervolgens vijf door geselecteerde dossiers, waarmee wenste aan te tonen dat de administratie toch goed zou zijn, bleken vervolgens vier dossiers ook niet op orde zodat er van de steekproefpopulatie slechts één dossier op orde was.

Opvallende punten die bij de steekproef naar voren kwamen, waren:

- 10, 2d
-
-
-
-

Bij vrijwel ieder van elk dossier waren dus nadere vragen te stellen. Dit is bij het derden-bezoek ook met de heer besproken. Bij de steekproef bleek dat onjuiste en voor ingevulde urenstaten accepteerde. De urenregistratie was niet in alle gevallen helder.

Deze bevindingen leidden tot de constatering dat de administratie van wat deze zaken betreft onvolledig was.

Gelet op het vorenstaande ben ik van mening dat Toeslagen zich terecht op het standpunt stelt dat er, wat betreft de gegevens die nodig zijn voor het beoordelen van de rechtmatigheid van de aanvragen kinderopvangtoeslag, sprake is van onvolkomenheid in de administratie van Hoewel de exacte woorden van de heer niet meer te achterhalen zijn, staat voor mij vast dat hij zich hierover in gelijkluidende en juiste bewoordingen heeft uitgelaten.

Ofschoon de uitlatingen van de heer zijn gedaan in een procedure waarin u niet optreedt als gemachtigde en ik hierop daarom in deze brief niet verder inga, wil ik wel opmerken dat het feit, dat hij in zijn betoog terecht het derdenbezoek bij genoemd heeft, niet wegneemt dat er inderdaad, zoals u stelt, ook derden-bezoeken hebben plaatsgevonden bij gastouders. Deze vonden plaats voorafgaand aan het bezoek bij plaats en vormden aanleiding om tot een bezoek bij over te gaan. Mogelijk is hierover bij u onbedoeld een misverstand ontstaan. Over de bevindingen van de derdenbezoeken bij gastouders doet Toeslagen geen mededelingen naar derden, dus ook niet aan u of aan

Ik zie geen reden om de informatieverstrekking naar de Afdeling rechtspraak van de Raad van State betreffende te corrigeren. Zonder op de details daarvan in te gaan, is de informatie die Toeslagen aan de Afdeling heeft verstrekt juist. De heer heeft niet meer gedaan dan namens Toeslagen in een rechtsprocedure desgevraagd een feitenrelaas gegeven, vragen beantwoord en het standpunt van Toeslagen verdedigd. Dat u het betoog betreffende de bij in de administratie aangetroffen onvolkomenheden betwist, staat u natuurlijk vrij, maar ik stel mij op het standpunt dat het de Afdeling is die zich daarover dient uit te spreken.

Van de inhoud van de met uw brief van 16 november 2016 meegezonden bijlagen heb ik kennisgenomen. Ik constateer overigens wel dat de geluidsopname zonder medeweten en instemming van mijn medewerkers is gemaakt.

Als u het met deze brief niet eens bent, kunt u daartegen geen bezwaar maken en niet in beroep gaan.

Wel kunt u uw klacht voorleggen aan een van de volgende instanties:

- de Nationale ombudsman,
  (telefoonnummer 0800 — 33 55 555) postbus 93122, 2509 AC Den Haag of,
- de Commissie voor de Verzoekschriften en Burgerinitiatieven uit de Tweede Kamer,
  postbus 20018, 2500 EA Den Haag of,
- de Commissie voor de Verzoekschriften uit de Eerste Kamer,
  postbus 20017, 2500 EA Den Haag.

Hebt u over deze brief nog vragen, dan kunt u contact opnemen met [redacted]
plaatsvervangend directeur van Belastingdienst/Toeslagen. Hij is bereikbaar via telefoonnummer:
[redacted]

Hoogachtend,

Belastingdienst/Toeslagen

[redacted]

directeur

Bijlage: Rapport d.d. 4 mei 2016

16

Opdrachtformulier acties voor productieregister

Dit opdrachtformulier dient geheel ingevuld aangeleverd te worden bij het Werkloket.
Van reguliere productie afwijkende acties worden opgenomen in het productieregister.

Opdrachtgever *Alleen productieregie mag acties aanleveren (werkvoorbereiding, ketenregie, kantoorregie).*	(B/T-HHR&I) Mail: Tel:
Actie - Reden aanlevering *Bijv. 'Controle zorgverzekering'*	Toezichtsactie n.a.v. diverse signalen
Afhandelmethode *Bijv. 'Brief sturen via mailingloket', of 'Handmatig', of 'Automatisch macro', etc.*	• De lopende KOT-toeslagen worden gestopt per 1 juni 2014; • aanvragers krijgen een brief met het verzoek om gegevens te leveren voor de periode vanaf 1/1/13 aan te leveren bij de balie
Aantal posten	Aantal aanvragers: • 211 aanvragers (balie-brief, 2014_KOT); • 86 aanvragers (vraagbrief, geen 2014_KOT en wel 2013_KOT)
Indien van toepassing: Beschrijving in TVS *(dit is de exacte beschrijving die in TVS is / moet worden opgenomen)*	Casus - i.v.m. een vermoeden van misbruik worden deze toeslagen gestopt per 1 juni 2014. De ouders worden verzocht om de noodzakelijke schriftelijke onderbouwing te leveren en krijgen daartoe een baliebrief.

huur	Zorg	KOT	KGB
		JA	

Omschrijving van de actie: *Hier een wat uitgebreidere omschrijving van de actie.* *Bijv. 'BSN's zijn uitgesloten voor formeel beschikken. Ontvangen een brief en moeten bewijs aanleveren om de uitbetaling te continueren', of 'Zie behandelvoorschrift XX'.*	Trigger zijn signalen over mogelijk misbruik. Diverse gastouders die zijn aangesloten bij zijn bezocht waarna de uitkomsten zijn geanalyseerd → hieruit bleek twijfel over de rechtmatigheid van de toegekende KOT. De lopende KOT-toeslagen worden gestopt én moet de onderbouwing van de KOT-aanvragen worden aangeleverd. De aangeleverde gegevens moeten worden vergeleken met de gegevens uit de administratie waarbij met name aandacht moet worden besteed aan de betalingen vanuit B/Toeslagen, vanuit aanvrager aan opvang-organisatie en vanuit opvang-organisatie aan de gastouder. De toegekende 2014-toeslagen moeten worden gestopt; de KOT-aanvragers voor 2014 worden gevraagd om vanaf 1/1/13 om de onderbouwing te levering m.b.v. een baliebrief; de KOT-aanvragers voor 2013 die geen KOT in 2014 hebben, moeten een vraagbrief krijgen met het verzoek de gegevens aan te leveren.

Consequenties voor directe behandeling *Hier een omschrijving van de impact van de actie op de directe behandeling voor behandelaars. Denk hierbij aan werkopdrachten, bezwaar, klachten). Welk behandelvoorschrift kunnen zij gebruiken bij de afhandeling?*	Bij alle wijzigingen in de KOT voor deze aanvragers moet eerst worden gekeken of de volledige schriftelijke onderbouwing aanwezig is die nodig is om de rechtmatigheid te beoordelen. De stukken moeten binnen drie weken na dagtekening worden aangeleverd. Bij overschrijding van deze termijn moet de toeslag worden gestopt voor de gehele toeslag-periode, beginnend op 1 januari 2013 én moeten, indien relevant, de gegevens voor het toeslagjaar 2012 worden opgevraagd.
Consequenties voor indirecte behandeling *Hier een omschrijving van de impact van de actie op de indirecte afhandeling door behandelaars. Indirect wil zeggen dat de post in samenhang wordt opgepakt. Welk behandelvoorschrift kunnen zij gebruiken bij de afhandeling?*	Bij alle wijzigingen (incluis **bezwaar en beroep** etc.) in de KOT voor deze aanvragers moet eerst worden gekeken of de volledige schriftelijke onderbouwing aanwezig is die nodig is om de rechtmatigheid te beoordelen. Deze onderbouwing moet zijn aangeleverd voor de gehele toeslagperiode. Als deze onderbouwing ontbreekt, moet de toeslag (of beroep f bezwaar etc.) worden afgewezen.

Te leveren stukken (afhankelijk van de regeling die wordt onderzocht)

Regeling			
huur	zorg	Kot	Kgb
• de huurcontracten; • de bewijzen van de (girale) betaling van de huur;	• de po-lissen;	• de opvangcontracten; o bij kindercentrums: tussen kindercentrum en aanvrager o bij gastouderopvang: o tussen gastouder en gastouderbureau o tussen aanvrager en gastouder o tussen aanvrager en gastouderbureau • de overzichten van girale betalingen → let op de vereiste "eigen bijdragen" • evt kwitanties die moeten worden onderbouwd door girale betalingen; • de aanwezigheidslijsten (gastouder-opvang) of presentielijsten (kindercentrums) • de arbeidscontracten van de aanvragers en hun evt partner (ivm criterium van gewerkte uren).	• de SVB-gegevens m.b.t. de kinderbijslag bij de behandeling: de BVR-relatie van ouders en kinderen en de woonplaatsen van ouders en kinderen.
• De gegevens moeten worden aangeleverd voor het **gehele** lopende toeslagjaar en het **gehele** vorige toeslagjaar, tenzij de toeslagperiode korter is → indien de toeslagperiode korter is, moeten de gegevens worden aangeleverd voor de gehele toeslagperiode • Op de gegevens moeten de BSN's van de betrokkenen duidelijk leesbaar zijn vermeld			

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Cluster Uitvoeringsbeleid
Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2019-[redacted]
Uw brief (kenmerk)

Datum 29 mei 2019
Betreft Instelling adviescommissie uitvoering toeslagen

Geachte Voorzitter,

Op meerdere momenten heb ik met uw Kamer gesproken over het onvoldoende laten meewegen van het burgerperspectief in de afhandeling van de zaken van het Combiteam Aanpak Facilitators (CAF). Ik betreur het zeer dat het vertrouwen van de betrokken partijen is geschonden. Ik vind het belangrijk dat dit vertrouwen wordt hersteld.

Allereerst ga ik in gesprek met de betrokken ouders over de situatie. De directeur Toeslagen heeft reeds gesprekken gevoerd met de betrokkenen en mijn gesprek met de ouders zal begin juni plaatsvinden.

Instelling adviescommissie
Daarnaast is het belangrijk dat er een grondig en onafhankelijk onderzoek naar de uitvoering van toeslagen plaatsvindt. Ik heb daarom mr. J.P.H. Donner gevraagd om een adviescommissie te leiden naar de wijze waarop de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) in het algemeen, en bij kinderopvangtoeslag in het bijzonder, in de praktijk beter rekening kan houden met de gerechtvaardigde belangen van de toeslaggerechtigden. Ook heb ik de commissie gevraagd advies uit te brengen over de mogelijkheden voor Toeslagen om hierbij binnen de wettelijke kaders en de grenzen van de uitvoerbaarheid – waar nodig – maatwerk te bieden. Naast mr. J.P.H. Donner nemen prof. mr. drs. [redacted] en drs. EXDONNER4 zitting in de commissie.

De adviesaanvraag aan de commissie valt uiteen in drie deelvragen:
1. Welke beleids- en beoordelingsruimte heeft Toeslagen naar het oordeel van de adviescommissie in de verdere afhandeling van de zogenoemde CAF 11-zaken en in aanverwante zaken, mede in het licht van de uitspraak van de Raad van State (RvS) van 24 april 2019, en wat kan hierbij als een voor alle betrokkenen passende oplossing worden gezien? De adviescommissie wordt uitdrukkelijk gevraagd zowel de doorwerking naar de nog lopende zaken als naar de onherroepelijk vaststaande zaken te bezien.

2. Wat is het oordeel van de adviescommissie in meer algemene zin over het handelen van Toeslagen in andere zaken waarin vermoedens van georganiseerde fraude aan de orde zijn? Is de positie van de

toeslaggerechtigden hierbij voldoende gewaarborgd, welke beleids- en beoordelingsruimte heeft de Belastingdienst hier binnen de bestaande wettelijke kaders en welke conclusies kunnen hieruit voor de uitvoering van de toeslagen in de toekomst worden getrokken?

3. Hoe is het volgens de adviescommissie in algemene zin met de praktische rechtsbescherming van de toeslaggerechtigden gesteld, en welke verbeteringen zijn hier wenselijk? Hierbij kan mede in de beschouwing worden betrokken dat het bij de toeslagen om kwetsbare groepen kan gaan waarvoor niet altijd voldoende duidelijk is wat van hen wordt verwacht. Bij het advies wordt ook betrokken de aanwezigheid van bijzondere categorieën persoonsgegevens – meer in het bijzonder [tweede] nationaliteit – bij Toeslagen.

Gelet op de maatschappelijke urgentie heb ik de adviescommissie gevraagd om zo snel mogelijk, rekening houdend met het zomerreces, met een deeladvies te komen over de hiervoor onder 1 genoemde vraag. Het eindrapport wordt eind 2019 verwacht.

Het advies van de commissie aangaande de praktische rechtsbescherming van toeslaggerechtigden geeft tevens deels invulling aan de motie Omtzigt[1]. Deze motie vraagt daarnaast ook om een dergelijk onderzoek uit te voeren binnen de gehele Belastingdienst, dus niet alleen binnen Toeslagen. Gezien de actualiteit en urgentie van de ontwikkelingen binnen de kinderopvangtoeslag en met name de CAF 11-zaken, en de gewenste snelheid waarmee een onafhankelijke commissie hierover advies kan uitbrengen, heb ik ervoor gekozen eerst dit onderzoek binnen Toeslagen te starten. De praktische rechtsbescherming binnen de gehele Belastingdienst en daarmee de verdere uitvoering van de motie zal daarna ter hand worden genomen.

Vervolg
Naast de in deze brief gemelde instelling en taakopdracht van de commissie krijgt uw Kamer op korte termijn aanvullende informatie in de vorm van een brief die ingaat op de relevante en actuele aspecten rondom de kinderopvangtoeslag, met name de zogenoemde CAF-zaken, en alle recente berichtgeving hieromtrent. Tevens krijgt uw Kamer op dezelfde korte termijn de antwoorden op de vragen van het lid Omtzigt n.a.v. de uitspraak van de RvS en de antwoorden op de feitelijke vragen van de vaste commissie voor Financiën.

Over de instelling en taakopdracht van de commissie en de aanvullende informatie die ik op korte termijn aan uw Kamer stuur, ga ik desgewenst graag het gesprek aan met uw Kamer.

Hoogachtend,
De staatssecretaris van Financiën,

Menno Snel

[1] Kamerstukken II 2018-19, 31 066, nr. 468.

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2019-0000089176

Uw brief (kenmerk)

Datum 11 juni 2019
Betreft Beantwoording Kamervragen van het lid Omtzigt en feitelijke vragen van de vaste commissie voor Financiën

Geachte Voorzitter,

Op 30 april jl. zijn vragen gesteld door het lid Omtzigt (CDA) over een ouder die tot de Raad van State moest doorprocederen om de kinderopvangtoeslag van 2013 en 2014 te krijgen, en nog lopende zaken van ouders.

Op 14 mei jl. heeft de vaste commissie voor Financiën feitelijke vragen gesteld over de brief van de staatssecretaris van Financiën van 29 maart 2019 over zijn toezeggingen, gedaan tijdens het plenaire debat op 21 maart 2019 over het evaluatierapport over het onterecht terugvorderen van kinderopvangtoeslagen (Handelingen II 2018/19, nr. 65), over o.a. gemaakte kosten voor inschakeling van de Landsadvocaat in het CAF-11 dossier (Kamerstuk 31 066, nr. 479).

Bijgaand treft u de antwoorden op deze vragen aan.

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën,

Menno Snel

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk

Uw brief (kenmerk)

Datum 11 juni 2019
Betreft Spoedvragen CAF-11

Geachte Voorzitter,

Op 11 juni zijn vragen gesteld door de leden Omtzigt (CDA), Leijten (SP) en Snels (GroenLinks) aan de staatssecretaris van Financiën over ouders die met de staatssecretaris in gesprek gaan over de problemen in het kader van CAF-11 (Combiteam Aanpak Facilitators 11), waarover de Belastingdienst al op de vingers getikt is door de Raad van State, de Hoge Raad, de Nationale ombudsman, de kinderombudsman en de Tweede Kamer. Bijgaand treft u de antwoorden op deze vragen aan.

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën,

Menno Snel

Vragen van de leden Omtzigt (CDA), Leijten (SP) en Snels (GroenLinks) aan de staatssecretaris van Financiën over ouders die met de staatssecretaris in gesprek gaan over de problemen in het kader van CAF-11 (Combiteam Aanpak Facilitators 11), waarover de Belastingdienst al op de vingers getikt is door de Raad van State, de Hoge Raad, de Nationale ombudsman, de kinderombudsman en de Tweede Kamer (ingezonden 11 juni 2019)

Vraag 1
Herinnert u zich dat er op 30 april Kamervragen aan u zijn voorgelegd over een ouder die tot de Raad van State moest doorprocederen om de kinderopvangtoeslag van 2013 en 2014 te krijgen, en nog lopende zaken van ouders en dat u verzocht werd deze vragen spoedig te beantwoorden, nog voor het eerste gesprek met de ouders (2019Z08903)?

Antwoord 1
Ja, dat herinner ik mij.

Vraag 2
Herinnert u zich dat u op 29 mei 2019 aan de Kamer schreef: "Tevens krijgt uw Kamer op dezelfde korte termijn de antwoorden op de vragen van het lid Omtzigt n.a.v. de uitspraak van de Raad van State en de antwoorden op de feitelijke vragen van de vaste commissie voor Financiën"?

Antwoord 2
Ja, dat herinner ik mij.

Vraag 3
Klopt dat de Belastingdienst deze gesprekken met ouders gevoerd heeft en dat u op dinsdag 11 juni zelf in gesprek gaat? Kunt u dus de genoemde vragen een voor een beantwoorden voor 11 juni 12.00 uur, zoals gevraagd in de Kamervragen die meer dan zes weken geleden zijn ingediend?

Antwoord 3
Dat klopt. Ik werk ernaar toe dat u vandaag de beantwoording ontvangt op de vragen van lid Omtzigt van 30 april jl. en de beantwoording op de feitelijke vragen van uw Kamer van 14 mei jl.

Vraag 4
Begrijpt u dat het van belang is om een antwoord op vraag 14 (mogen de ouders iemand meenemen die hen kan bijstaan?) te verkrijgen voordat het gesprek plaatsvindt?

Antwoord 4
Dat begrijp ik. Ouders zijn uiteraard volledig welkom om iemand mee te nemen naar het gesprek. Dat gold voor de ouderbijeenkomsten met de directeur Toeslagen en ook het met het gesprek met mij vandaag en de individuele gesprekken waar een aantal ouders om heeft verzocht.

Vraag 5
Kunt u de gespreksverslagen van de gesprekken aan de Kamer doen toekomen zoals u heeft toegezegd tijdens het plenaire debat van 21 maart 2019 ("Die gesprekken kunnen we prima doen. Ik zal daarna de Kamer vertellen hoe dat ging")?

Antwoord 5
Gezien het persoonlijke karakter van de gesprekken vind ik het niet gepast om de woordelijke notities met uw Kamer te delen. Wel zal ik de strekking en uitkomsten van de gesprekken aan uw Kamer doen toekomen. Ik zal dit doen door middel van een samenvattend verslag dat u voor het debat over dit onderwerp ontvangt.

Vraag 6
Welke conclusies heeft u getrokken uit de gesprekken met de ouders?

Antwoord 6
Ik ga vandaag zelf met de ouders in gesprek. Van de directeur Toeslagen begrijp ik dat de gesprekken met haar zeer open en emotioneel waren. Ouders hebben hun teleurstelling en boosheid gedeeld en gaven daarbij aan dat hun vertrouwen in de Belastingdienst is geschonden. Dat raakt mij zeer.

Vraag 7
Klopt het dat de Belastingdienst nu ouders uitnodigt voor individuele gesprekken om problemen op te lossen?

Vraag 8
Kunt u ervoor zorgen dat, indien deze gesprekken gepland worden, die op een nette manier plaatsvinden en dat:
a. mensen vooraf hun volledige dossier krijgen dat de Belastingdienst van hen heeft, inclusief zaken als gespreksnotities, telefoonnoties en alle stukken die de ouders hebben ingeleverd;
b. getroffen ouders zich kunnen laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde conform artikel 2:1 van de Algemene wet bestuursrecht (en dat ouders hier uitdrukkelijk op gewezen wordt voordat het gesprek plaatsvindt);
c. indien een aanbod gedaan wordt aan ouders, zij ten minste een paar weken de tijd hebben om hierover na te denken en overleg te voeren;
d. er geen geheimhouding van de kant van de ouders gevraagd zal worden in bijvoorbeeld een vaststellingsovereenkomst?

Antwoord 7 en 8
De ouders die tijdens de bijeenkomsten hebben verzocht om een individueel gesprek, hebben een uitnodiging gekregen of zullen die op korte termijn ontvangen. De directeur Toeslagen heeft tijdens de ouderbijeenkomsten aangegeven dat in die gesprekken uitleg kan worden gegeven over hun persoonlijke situatie en dat niet zal worden gesproken over specifieke oplossingen in individuele zaken. Morgen vinden de eerste individuele gesprekken met ouders plaats. Tijdens deze gesprekken krijgen ouders in ieder geval inzage in documenten die inzicht geven in de situatie. Van specifieke documenten kunnen ouders een kopie maken en deze meenemen. Daar waar nodig zullen documenten worden nagezonden. Het staat ouders uiteraard vrij om zich te laten bijstaan door hun gemachtigde of een naaste. De betrokken ouders zijn hierover bericht per e-mail van 7 juni jl.

Voor de onderdelen c en d heb ik de Adviescommissie uitvoering toeslagen gevraagd om hiervoor een advies uit te brengen, waarbij rekening wordt gehouden met de belangen van toeslaggerechtigden.

Vraag 9
Kunt u deze vragen een voor een beantwoorden voordat individuele gesprekken plaatsvinden?

Antwoord 9
Gezien de gelijke strekking van de vragen 7 en 8 heb ik deze gezamenlijk beantwoord. Verder zijn alle vragen voorafgaand aan de gesprekken met de ouders apart beantwoord.

Vergaderjaar 2018-2019

31 066 **Belastingdienst**

Nr. **LIJST VAN VRAGEN EN ANTWOORDEN**

Vastgesteld .. 2019

De vaste commissie voor Financiën heeft over de brief van de staatssecretaris van Financiën van 29 maart 2019 over zijn toezeggingen, gedaan tijdens het plenaire debat op 21 maart 2019 over het evaluatierapport over het onterecht terugvorderen van kinderopvangtoeslagen (Handelingen II 2018/19, nr. 65), over o.a. gemaakte kosten voor inschakeling van de Landsadvocaat in het CAF-11 dossier (Kamerstuk 31 066, nr. 479) de navolgende vragen ter beantwoording aan de staatssecretaris voorgelegd.

De vragen zijn op 14 mei 2019 aan de staatssecretaris gezonden en bij brief van ... beantwoord.

De voorzitter van de commissie,
Anne Mulder

De adjunct-griffier van de commissie,
EXGRIF1

Nr. Vraag en antwoord

1. **Zijn de signalen die de Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD) in 2013 en 2014 aan de Belastingdienst heeft doorgegeven, vervat in openbare inspectierapporten?**
De GGD stelt jaarlijkse openbare inspectierapporten op van kinderopvangorganisaties en gastouderbureaus. Met deze rapporten kunnen belanghebbenden een inschatting maken van de kwaliteit van de kinderopvangorganisaties en deze onderling vergelijken. De rapporten zien o.a. op de kwaliteit van het pedagogisch beleid. De Belastingdienst heeft vanzelfsprekend ook toegang tot deze openbare rapporten.

Daarnaast ontvangt de Belastingdienst met regelmaat signalen van de GGD over de kwaliteit van de administratie van kinderopvangorganisaties en gastouderbureaus en over vermoedens van misbruik die niet openbaar zijn.

Het was een niet openbaar signaal van de GGD over de kwaliteit van de administratie van een aantal betrokken gastouders dat aanleiding is geweest voor het onderzoek in CAF 11. Overigens dateert, naar nu blijkt, dat signaal van de GGD betreffende deze gastouders, uit 2011. Dit signaal van de GGD uit 2011 is blijven liggen en in 2013 opgepakt met de start van de CAF-zaken. In de regeling van werkzaamheden van 29 mei jl. is gevraagd naar de onderliggende GGD-rapporten. Ik heb het gevraagde GGD-rapport en een bevindingenoverzicht, beide uit 2011, als bijlage bij de beantwoording toegevoegd.

2. **Wie zullen er van de kant van het ministerie van Financiën en/of de Belastingdienst aanwezig zijn bij het gesprek met de gedupeerde ouders? Klopt het dat de landsadvocaat ook bij de gesprekken aanwezig is?**
De directeur van Belastingdienst/Toeslagen(hierna: Toeslagen) heeft op 15, 17 en 22 mei jl. samen met MT-leden van Toeslagen gesprekken gevoerd met betrokken ouders. Bij deze gesprekken waren ook mediators, werkzaam bij de Belastingdienst, aanwezig. De Landsadvocaat is niet betrokken dan wel aanwezig geweest bij deze gesprekken. Vandaag, op 11 juni, heeft er een gesprek met de staatssecretaris en een deel van de betrokken ouders plaatsgevonden.

3. **Bij wie kan een medewerker van de Belastingdienst het melden als hij/zij erachter komt dat de Belastingdienst onrechtmatig handelt, bijvoorbeeld door het achterhouden van stukken van een belastingplichtige. Wat voor een bescherming hebben klokkenluiders bij de Belastingdienst?**
Voor een medewerker van de Belastingdienst zijn er diverse mogelijkheden om melding te doen in het geval van een (vermoeden van) onrechtmatig handelen door de Belastingdienst.

    1. Een medewerker kan dit melden bij zijn leidinggevende, een hiërarchisch hogergeplaatste leidinggevende, een daartoe ingericht meldpunt van de Belastingdienst of bij de vertrouwenspersoon van de Belastingdienst. Ook kunnen medewerkers terecht bij het Centraal Meldpunt Integriteit Belastingen. De Douane kent een Meldpunt buitengewone voorvallen (waaronder integriteitschendingen vallen). Dit meldpunt is ook te benaderen via een (anonieme) meldapp. De FIOD heeft een meldpunt voor zware criminaliteit en integriteitschendingen bij TCI (team criminele inlichtingen; dat mensen ook bescherming kan bieden als ze aan bepaalde voorwaarden voldoen) en het meldpunt M (het oude misdaad anoniem).
    2. Daarnaast is in aanvulling op de bestaande meldinginfrastructuur bij de Belastingdienst sinds november 2017, de onafhankelijke Tijdelijke commissie integriteit Belastingdienst ingesteld. Deze is gepositioneerd buiten de Belastingdienst, direct onder de secretaris generaal van het ministerie van Financiën. Een medewerker kan hier onder meer terecht met een vermoeden van een onbehoorlijke handelwijze of nalaten die het goed functioneren van de Belastingdienst in geding brengt. De medewerker wordt gelegenheid geboden veilig en (vroeg)tijdig te melden zodat op tijd iets met signalen kan worden gedaan. Bescherming is expliciet geregeld in het instellingsbesluit van deze commissie.
    3. Naast het bovengenoemde is er ook de Interne klokkenluidersregeling Rijk, Politie en Defensie die Rijksbreed van toepassing is en ook voorziet in bescherming tegen benadeling.

4. **Hoeveel ambtenaren van de Belastingdienst zijn gestraft (bijvoorbeeld door op non-actief te zijn gezet), omdat zij wel de waarheid in het Combiteam Aanpak Facilitators-11 (CAF-11) dossier vertelden? Kunt u hierover een uitgebreide toelichting geven?**
5. **Hoeveel ambtenaren van de Belastingdienst zijn gestraft omdat zij stukken achterhielden bij de rechter of omdat zij zich niet aan de wetten hielden (zoals de Algemene wet bestuursrecht(Awb))? Kunt u een uitgebreide toelichting geven?**

Ik kan geen uitspraken doen over individuen of individuele casussen. Voor algemene informatie over integriteitsschendingen, wordt naar de Jaarrapportage Bedrijfsvoering Rijk 2018 verwezen.[1]

6. **Hoeveel geld heeft de Belastingdienst betaald als tegemoetkoming aan ouders tot nu toe?**

De maximale schadevergoeding, als gevolg van overschrijding van de redelijke termijn is, aan 58 ouders die betrokken zijn bij de CAF 11-zaak, uitgekeerd. In totaal gaat dit om € 48.520. Omdat er nog procedures lopen kan dit bedrag nog oplopen.

7. **Kent u ook maar een andere zaak waarbij de overheid**
   - door de Hoge Raad veroordeeld is voor het achterhouden van stukken;
   - door de Raad van State op de vingers getikt is (zeer recentelijk) voor de gang van zaken;
   - door de Nationale ombudsman scherp veroordeeld is;
   - door de Kinderombudsman op de vingers getikt is;
   - door de Kamer op het matje geroepen is; en
   - de zaak nog steeds niet netjes is opgelost met de betroffen burgers?
   Zo ja, welke? Zo nee, waarom heeft u nog steeds de zaken niet netjes opgelost met de ouders?

Een uniek kenmerk van de CAF 11-zaak zijn de externe signalen over onzorgvuldige behandeling van de Raad van State, de Nationale ombudsman, uw Kamer en Autoriteit Persoonsgegevens afhandeling van ouders die ik heb ontvangen. Verder verwijs ik naar de Kamerbrief waarin ik uitgebreid ben ingegaan op de rol die de overheid in dit dossier heeft gespeeld en de nu ingezette acties.

8. **Wat heeft de Belastingdienst tot nu toe geleerd van de CAF 11- zaak?**

In mijn brieven van 11 oktober[2] en 28 november 2018[3] heb ik uw Kamer meegenomen in wat de Belastingdienst heeft geleerd van de CAF 11-zaak en welke verbetermaatregelen er zijn getroffen. In de Kamerbrief benoem ik aanvullende acties die vanuit deze CAF 11-zaak worden opgepakt.

9. **Hoeveel burgers zijn onder CAF-11 geselecteerd?**
10. **Hoeveel burgers die onder CAF 11 zijn geselecteerd, waren in 2014 klant van het gastouderbureau in kwestie?**

In de CAF 11-zaak zijn 302 ouders geselecteerd. Dit betrof alle ouders die opvang ontvingen, of in de voorgaande twee jaren hadden ontvangen, van een gastouder die (mede) door het betrokken gastouderbureau werd bemiddeld. Ook zijn ouders in de selectie berokken, een vijftal, van twee gastouderbureaus die voor september 2014 door het betrokken gastouderbureau zijn overgenomen, of die hun klanten verwezen naar het betrokken gastouderbureau. Alle 302 ouders hebben de "CAF-11 behandeling" gekregen, waarvan bij

[1] https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2019/05/01/jaarrapportage-bedrijfsvoering-rijk-2018

[2] Kamerstukken II 2018/19, 31 066, nr. 454

[3] Kamerstukken II 2018/19, 31 066, nr. 431

235 ouders de toeslagen abrupt zijn stopgezet. Voor 235 van deze ouders geldt dat zij een lopende kinderopvangtoeslag hadden die vanaf juni 2014 is stopgezet. Deze ouders kregen gelijktijdig met de stopzetting een brief met het verzoek om hun kinderopvangtoeslag te onderbouwen. Voor het overige aantal van 67 ouders geldt dat zij kinderopvangtoeslag in de jaren 2012, 2013 en/of begin 2014 hadden. Zij hadden in de zomer van 2014 geen lopende kinderopvangtoeslag meer. Ook deze ouders kregen een brief met het verzoek om hun kinderopvangtoeslag te onderbouwen. Hun kinderopvangtoeslag werd met terugwerkende kracht stopgezet.

11. **Van hoeveel burgers van het betreffende gastouderbureau is in 2014 de kinderopvangtoeslag stopgezet? Hoeveel burgers van het betreffende bureau zijn in 2014 geblokkeerd? Tot wanneer heeft de blokkade geduurd?**
12. **Hoeveel burgers van het betreffende gastouderbureau staan op een uitsluitlijst of een vergelijkbare soort lijst? Wanneer zijn deze burgers op een dergelijke lijst geplaatst? Is het plaatsen op dergelijke uitsluitlijsten aan de burgers gecommuniceerd of via een commissie gegaan? Hoe lang staan deze burgers op dergelijke lijsten?**

Er waren 302 ouders betrokken bij CAF 11. De lopende kinderopvangtoeslag van 235 ouders werd vanaf medio juni stopgezet. Zie voor nadere toelichting het antwoord op vraag 9 en 10.

Aanvragers worden niet op voorhand geblokkeerd van de kinderopvangtoeslag, wel werden nieuwe aanvragen handmatig behandeld. Zoals gedeeld tijdens het plenaire debat van 21 maart jl., werkt de Belastingdienst met lijsten voor handmatige behandeling. Ouders op een dergelijke lijst konden opnieuw een toeslag aanvragen of wijzigen, maar deze aanvraag werd wel extra gecontroleerd doordat deze aanvragen handmatig worden behandeld. Dit geldt voor alle 302 ouders. Desbetreffende ouders zijn niet geïnformeerd over het gegeven dat zij op een dergelijke lijst stonden. Het is een dynamische lijst omdat er mensen af gaan en op komen. Er was binnen Toeslagen geen eenduidig beleid met betrekking tot lijsten voor handmatige behandeling. In lijn met de aangekondigde verbetermaatregelen is onlangs door Toeslagen besloten dat burgers maximaal 5 jaar op een dergelijke lijst kunnen voorkomen. Het beleid zal verder worden geconcretiseerd en opschoning zal op zeer korte termijn plaatsvinden.

13. **Kunt u een overzicht geven van de aantallen klanten per gastouderbureau die naast klanten van het gastouderbureau in kwestie ook klant waren van de overige bureaus?**

Gastouders kunnen bij meerdere gastouderbureaus zijn aangesloten. De gastouderbureaus bemiddelen tussen vraagouders en gastouders. In CAF 11 was in de volgende gevallen sprake van ouders die klant waren van gastouders met meerdere gastouderbureaus, waaronder het gastouderbureau betrokken in de CAF 11 zaak:

- 2012: 43 ouders
- 2013: 31 ouders
- 2014: 85 ouders

14. **Wat was de doelstelling van het CAF 11-team toen dit tot stand kwam?**
15. **Hoe kwam het CAF 11-team de mogelijke fraude met kinderopvangtoeslag op het spoor?**
16. **Welke stappen zijn door de Belastingdienst gezet om de aard en omvang van dit probleem helder te krijgen?**

Het CAF-team van de Belastingdienst is opgericht in 2013 en heeft als doel fraude, gepleegd door facilitators, gestructureerd en zichtbaar in kaart te brengen, aan te pakken en te voorkomen. Zo spoort het team ook misbruik van toeslagen op. De CAF 11-zaak startte als

een van de eerste casussen in 2013. Voor de nadere toelichting omtrent het verloop verwijs ik u naar mijn Kamerbrief.

17. **Hoeveel gastouderbureaus zijn er in dit onderzoek in het vizier geweest? Welke gastouderbureaus waren dit?**
18. **Hoeveel ouders namen in de onderzochte periode de diensten van deze onderzochte gastouderbureaus af?**
19. **Hoeveel van de ouders die de diensten van deze gastouderbureaus afnemen, zijn onderzocht op mogelijke fraude?**
20. **Zijn er ook ouders op fraude gecontroleerd die geen diensten afnamen van één van de onderzochte gastouderbureaus?**

Voor de beantwoording van deze vragen verwijs ik naar de antwoorden op de vragen 9 en 10. In de zaak CAF 11 zijn de ouders niet als fraudeur aangemerkt.

21. **Zijn er ook gastouderbureaus onderzocht waar geen fraude is geconstateerd?**

Bij het onderzochte gastouderbureau zijn administratieve onregelmatigheden aangetroffen, tijdens het onderzoek naar vermoedens van georganiseerd oneigenlijk gebruik van toeslagen. Er was geen sprake van (fiscale) onregelmatigheden waarvoor het gastouderbureau wettelijk verantwoordelijk is. De toeslagontvangers zijn verantwoordelijk voor een deugdelijke administratie van de opvang door de gastouders en het op basis daarvan aanvragen van toeslagen.

22. **Wat waren de selectiecriteria om een gastouderbureau te onderzoeken?**

Onderzoeken naar vermoedens van georganiseerd misbruik worden opgestart op basis van interne en/of externe signalen. Signalen kunnen zijn hoge opvanguren, veel ouder-kind relaties tussen gast- en vraagouders, administratieve onregelmatigheden en een groot financieel belang.

23. **Zijn van elk gastouderbureau alle afnemende ouders onderzocht of vond er een selectie plaats? Zo ja, op basis van welke criteria werd deze selectie gemaakt?**

Alle betrokken ouders zijn onderzocht. Er is geen selectie gemaakt.

24. **Hoe stelde het CAF 11-team vast of een ouder had gefraudeerd?**

In de Kamerbrief is aangegeven hoe het proces liep om vast te stellen of er sprake was van oneigenlijk gebruik van toeslagen. In de zaak CAF 11 zijn de ouders niet als fraudeur aangemerkt.

25. **Wat waren de vervolgstappen wanneer het CAF 11-team vaststelde dat een ouder gefraudeerd had?**

In de zaak CAF 11 zijn de ouders niet als fraudeur aangemerkt. Bij de vaststelling van oneigenlijk gebruik werd geen toeslag meer uitgekeerd en is het uitbetaalde voorschot teruggevorderd. Hiervan kreeg de burger door middel van een beschikking bericht. In het geval de burger bezwaar of beroep instelde, werd automatisch uitstel van betaling verleend.

26. **Wat was de rol van zwarte lijsten in dit dossier? Hoe kwam zo'n zwarte lijst tot stand? Welke stappen ondernam de Belastingdienst wanneer een ouder op een zwarte lijst kwam?**

Zie ook de beantwoording op de vragen 11 en 12. Zoals ik ook aan uw Kamer heb toegelicht in het plenaire debat van 21 maart jl. over dit onderwerp, werkt Toeslagen met lijsten, die bepalen of een aanvraag of wijziging van een aanvraag handmatig dient te worden beoordeeld. Als een burger op een dergelijke lijst komt wordt de aanvraag of wijziging dus handmatig beoordeeld. Plaatsing op een lijst voor handmatige beoordeling verhindert niet dat

de burger een aanvraag voor een toeslag kan doen of een wijziging kan doorgeven. Tevens beïnvloedt dit op geen enkele manier de rechten van burgers. Bij CAF 11 heeft de beoordeling echter veel te lang geduurd. De betrokken burgers, die vanuit het project allemaal op de lijsten zijn geplaatst, hebben daardoor veel te lang op een voorlopige of definitieve toekenning van de kinderopvangtoeslag moeten wachten.

27. Welke informatie werd verstrekt aan de ouders bij wie fraude met de kinderopvangtoeslag werd vastgesteld?

28. Welke informatie werd ouders verstrekt die zijn onderzocht in het kader van mogelijke fraude, maar bij wie geen fraude werd vastgesteld?

In de zaak CAF 11 zijn de ouders niet als fraudeur aangemerkt. Na beoordeling van de aangeleverde documenten kregen ouders te horen of de toeslag ofwel opnieuw werd toegekend ofwel dat de informatie onvolledig was. Zoals ik ook in de Kamerbrief benoem werd ouders onvoldoende duidelijk gemaakt welke informatie nog ontbrak.

29. Wat was de handelingswijze van de Belastingdienst/Toeslagen wanneer een ouder bezwaar maakte tegen het terugvorderen van de toeslag?

Na de indiening van een bezwaarschrift tegen de opgelegde terugvordering vindt een heroverweging plaats op de in het bezwaarschrift aangevoerde gronden. Dit resulteert vervolgens in een beslissing op bezwaar. Wanneer het bezwaar ongegrond was, is in de beslissing op bezwaar aangegeven dat de burger de mogelijkheid had om in beroep te gaan. In de CAF 11 zaak heeft de behandeling van bezwaren vaak te lang op zich laten wachten.

30. Hoeveel van de onderzochte ouders zijn door het CAF-11-team aangemerkt als fraudeur?

31. Hoeveel van de als fraudeur aangemerkte ouders hebben bezwaar gemaakt tegen dit besluit?

In de CAF 11-zaak is geen fraude door de ouders vastgesteld. In de CAF 11-zaak zijn in totaal 472 bezwaren (92 over het toeslagjaar 2012, 212 over het toeslagjaar 2013 en 168 over het toeslagjaar 2014) ingediend.

32. Hoeveel van de als fraudeur aangemerkte ouders hebben de te veel ontvangen toeslag zonder bezwaar terugbetaald?

Van de betrokken 302 ouders in de CAF 11-zaak hebben 159 ouders geen bezwaar gemaakt op de terugvordering voor het toeslagjaar 2012, 79 voor het toeslagjaar 2013 en 84 voor het toeslagjaar 2014.

33. Wat is het totaalbedrag in deze zaak dat teruggevorderd is aan kinderopvangtoeslag?

In totaal is in deze zaak ongeveer € 2,9 miljoen teruggevorderd bij de ouders over de jaren 2012 t/m 2014.

34. In welke gevallen werden er extra kosten aan de als fraudeur aangemerkte ouders in rekening gebracht, als aanmaningen, boetes of rente? Verandert dit het totaalbedrag dat ouders hebben betaald vanwege het terugvorderen van de kinderopvangtoeslag?

In de CAF 11-zaak zijn er, voortvloeiend uit de Invorderingswet, kosten voor een aanmaning of dwangbevel in rekening gebracht als er niet is betaald, te laat is betaald en indien er niet wordt voldaan aan een betalingsregeling. Dit geldt ook voor de rente. Dit is volgens huidige wet- en regelgeving. Er zijn geen boetes opgelegd.

35. In hoeveel van de onderzochte gevallen heeft een herbeoordeling van de Belastingdienst de terugvordering van een eerder als fraudeur aangemerkte zaak laten vervallen?

36. In hoeveel gevallen heeft de Belastingdienst als gevolg van de herbeoordeling de onterecht teruggevorderde kinderopvangtoeslag, weer naar de ouders overgemaakt? Welk totaalbedrag is hiermee gemoeid?

In 217 gevallen heeft Toeslagen de kinderopvangtoeslag tijdens en na de bezwaarfase alsnog toegekend. Voor het jaar 2012 zijn er 31 toeslagen alsnog toegekend, voor het jaar 2013 zijn dat er 96 en voor het jaar 2014 zijn dat er 90.

37. Hoeveel van de als fraudeur aangemerkte ouders zijn naar de rechter gegaan? Hoeveel van deze zaken heeft de Belastingdienst gewonnen?

Bij de rechtbank zijn 146 beroepen ingediend door de vraagouders waarvan er nu nog vier beroepen aanhangig zijn. In achttien zaken is belanghebbende in het gelijk gesteld, waarvan in zes zaken dit zonder rechtsgevolg bleef. In één zaak is belanghebbende deels in het gelijk gesteld. In 70 zaken is het beroep ongegrond verklaard, in één zaak is een voorlopige voorziening afgewezen en de overige zaken zijn ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard.

Bij de Raad van State is in 47 zaken hoger beroep ingesteld. 43 zaken hiervan zijn door de vraagouder ingesteld. Hiervan is in vier zaken belanghebbende in het gelijk gesteld. 23 zaken, waaronder een verzet en een herzieningsverzoek, zijn ongegrond verklaard. Er lopen nog zeven hoger beroepszaken. De overige zaken zijn ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard. Vier zaken zijn door Toeslagen ingesteld. Hiervan is in twee gevallen Toeslagen in het gelijk gesteld. Eén zaak is ongegrond verklaard en één zaak is ingetrokken.

38. In hoeveel gevallen is de Belastingdienst door de rechter gesommeerd de onterecht teruggevorderde kinderopvangtoeslag weer naar de ouders over te maken? Welk bedrag is hiermee gemoeid?

In één geval heeft de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State bepaald dat er recht op kinderopvangtoeslag is over een specifiek jaar. Daarbij is aan de Belastingdienst opgedragen om uit te gaan van een door de Raad van State vastgesteld bedrag aan kosten voor kinderopvang.

39. Hoeveel capaciteit heeft de Belastingdienst op het CAF-11-team zitten, in fte per jaar?

40. Hoeveel fte werken binnen de Belastingdienst aan de inhoudelijke behandeling van vragen, klachten en bezwaren van burgers in de CAF-11-zaak?

Doordat door Toeslagen geen capaciteitsinzet op dossierniveau wordt bijgehouden, is het niet mogelijk om aan te geven hoeveel fte specifiek met CAF-zaken bezig zijn.

41. Kunt u de uitkomst delen van de gesprekken die u naar aanleiding van het Kamerdebat van 21 maart 2019 over het onterecht terugvorderen van kinderopvangtoeslagen heeft gevoerd met de gedeputeerden?

Op 15, 17 en 22 mei is de directeur Toeslagen in gesprek gegaan met de betrokken ouders. Dat waren open en emotionele gesprekken. Daarnaast ben ik vandaag met enkele betrokken ouders in gesprek geweest waar duidelijke gevoelens van teleurstelling en boosheid naar voren kwamen. Ik informeer uw Kamer nog apart over mijn gesprek met de ouders en de eerdere gesprekken tussen ouders en medewerkers van Toeslagen.

42. Kunt u aangeven hoe het kan dat er onbekende Burgerservicenummers (BSN) binnen de selectie zijn gevallen en wat dat betekent voor de vervuiling van de lijst en daarmee de foutpercentages?

43. Wanneer wordt deze omissie hersteld?
Dit is niet gebeurd. Bij de beantwoording van de vragen 9 en 10 is samenstelling van de onderzoekspopulatie toegelicht.

44. Wat is het huidige takenpakket van het CAF-11-team? Verricht het CAF-11-team nog actief onderzoek naar fraude met de kinderopvangtoeslag en onder welke voorwaarden? Is de werkwijze van het CAF-11-team veranderd sinds het opzetten daarvan?
De Belastingdienst is in 2013 gestart met de aanpak via het CAF-team. Het project CAF 11 was een van de eerste zaken die door middel van deze aanpak zijn opgepakt. In 2016 is de werkwijze bij CAF-zaken aangepast, zodat toeslagen in geen geval worden stopgezet voordat nadere informatie bij ouders is opgevraagd. Dat is helaas wel bij de ouders uit de CAF 11-zaak gebeurd. Over de aanpassing van deze werkwijze heb ik uw Kamer geïnformeerd in mijn reactie op het rapport van de Nationale ombudsman in 2017. Tevens wordt momenteel gewerkt aan verbetermaatregelen, zoals ik in mijn brief van 11 oktober 2018 aan uw Kamer heb aangegeven.[4]

45. Welke andere CAF-zaken heeft de Belastingdienst momenteel lopen?
46. Hoeveel fte zijn in totaal met de uitvoering van deze CAF-zaken gemoeid?
Op dit moment lopen er 16 CAF-zaken die gerelateerd zijn aan Toeslagen. Doordat door Toeslagen geen tijd op dossierniveau wordt bijgehouden, is het niet mogelijk om aan te geven hoeveel fte specifiek met uitvoering van CAF-zaken bezig zijn.

47. Welk totaalbedrag hebben de CAF-teams tot nu toe terug weten te vorderen als gevolg van welke onderzoeken?
Er is geen overzicht van alle terugvorderingen van alle CAF-zaken. Na onderzoek door het CAF-team vindt de verdere afwikkeling in reguliere teams van de Belastingdienst plaats.

48. Klopt het dat niet alle burgers die op een uitsluitlijst stonden dit wisten?
49. Klopt het dat burgers jarenlang op uitsluitlijsten stonden, terwijl ze hier niet op hoorden te staan en dat ook medewerkers van de Belastingdienst dit vonden?
Het klopt dat burgers jarenlang op lijsten stonden en handmatig beoordeeld zijn, terwijl daar geen concrete aanleiding meer voor was. Zie ook het antwoord op de vragen 11 en 12.

50. Welke kosten-batenanalyse is er gemaakt voor het inzetten van de landsadvocaat?
Zoals ik u in mijn Kamerbrief van 11 oktober 2018 heb aangegeven is naar aanleiding van eerdere vragen van het lid Omtzigt over de uitleg van artikel 8:42 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) besloten de Landsadvocaat te betrekken. De Landsadvocaat is gevraagd 'alle op de zaak betrekking hebbende stukken', te beoordelen, en of al deze stukken in CAF 11-beroepszaken aan de rechter zijn verstrekt. Uit oogpunt van transparantie en de behoefte aan een onafhankelijk juridisch oordeel, heb ik de Landsadvocaat gevraagd zorg te dragen voor de procesvertegenwoordiging. Er vindt dan ook geen kosten-batenanalyse plaats.

[4] Kamerstukken II 2018/19, 31 066, nr. 434

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

DG Belastingdienst
Uitvoerings- en Handhavingsbeleid

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2019-0000087053

Uw brief (kenmerk)

Datum 11 juni 2019
Betreft Richting een oplossing voor ouders in de CAF 11-zaak

Geachte voorzitter,

Sinds 2014 is rondom het stopzetten van kinderopvangtoeslag van een groep ouders veel niet goed gegaan. Veel betrokken gezinnen zijn in grote problemen gekomen. Recent is hier vanuit uw Kamer en de media nogmaals aandacht voor gevraagd. Mijn excuses voor de gang van zaken heb ik eerder aangeboden, maar ik sta erop dat in deze brief nogmaals te doen. Tegelijkertijd realiseer ik mij dat mijn verontschuldigingen de problemen van de getroffen gezinnen niet oplossen. Ik heb daarom twee weken geleden besloten een Adviescommissie uitvoering toeslagen onder leiding van de heer Donner in het leven te roepen. Mede in voorbereiding hierop heb ik de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) gevraagd dieper onderzoek te doen naar deze zaak. In deze brief licht ik de bevindingen van deze eigen exercitie toe.

Ik ben tot de overtuiging gekomen dat er een te grote focus lag op het bestrijden van misbruik, dat de wetgeving deels te rigide is, er sprake was van een trage en onzorgvuldige uitvoering door Toeslagen en er in het gehele proces te weinig oog was voor de menselijke maat.

Ik realiseer me dat deze gezinnen door het optreden van de overheid tekort zijn gedaan en dat zij in problemen zijn geraakt. Ik ben vastberaden om dat zo snel mogelijk recht te zetten. Ik heb de Adviescommissie uitvoering toeslagen gevraagd mij daarbij te helpen, en daarbij ook rekening te houden met de gerechtvaardigde belangen van de toeslaggerechtigden. Ook heb ik de Adviescommissie gevraagd advies uit te brengen over de mogelijkheden voor Toeslagen om binnen de wettelijke kaders en de grenzen van de uitvoerbaarheid – waar nodig – maatwerk te bieden aan de betrokken ouders. Om te voorkomen dat ouders verder in problemen komen, heb ik besloten dat in afwachting van de adviezen van de Adviescommissie de (dwang)invordering en verrekeningen met lopende toeslagen in deze CAF[1] 11- zaken (Combiteam Aanpak Facilitators) met onmiddellijke ingang zal worden opgeschort. Meer in het algemeen gaat de Adviescommissie uitvoering toeslagen bezien hoe de ouders anderszins tegemoet gekomen kunnen worden.

[1] CAF staat voor Combiteam Aanpak Facilitators

Mede naar aanleiding van mijn bevindingen bij deze zaken ben ik ook tot de conclusie gekomen dat de jaarsystematiek van de kinderopvangtoeslag en de wettelijke bepaling dat er een aanspraak op toeslagen is over de te betalen kosten (eigen bijdrage), ertoe leidt dat wanneer een deel van de te betalen kosten in een jaar niet is voldaan, er voor het hele jaar geen recht bestaat op kinderopvangtoeslag. Hier lijkt niet in alle gevallen voldoende ruimte voor de menselijke maat en de ondersteuning van soms kwetsbare groepen waar toeslagen nou juist voor bedoeld zijn. Dit kan soms disproportionele gevolgen hebben en tot schrijnende situaties leiden. Ik wil samen met de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid nader onderzoeken of in dergelijke situaties tot een meer proportionele benadering kan worden gekomen.

Uw Kamer heeft mij gevraagd de lopende rechtszaken stop te zetten. Op dit moment lopen er elf procedures over verschillende toeslagjaren bij de rechtbank en de Raad van State, die alle door ouders zijn ingesteld. Deze ouders hebben daarmee gebruik gemaakt van hun recht om het oordeel van de rechter te vragen en het is daarom voor mij noch voor Toeslagen niet mogelijk om deze lopende procedures stop te zetten. Een eventueel verzoek van de ouders om de procedures aan te houden in verband met de ingestelde adviescommissie zal worden gesteund.

Tot slot: Ik ben vandaag zelf met enkele betrokken ouders in gesprek geweest. Dit waren open gesprekken waarin duidelijk gevoelens van teleurstelling en boosheid naar voren kwamen. Ouders gaven aan dat hun vertrouwen in Toeslagen is geschonden. Dit raakte mij zeer. Ik informeer uw Kamer nog apart over mijn gesprek met de ouders en de eerdere gesprekken tussen ouders en medewerkers van Toeslagen.

Hoe ik tot bovenstaande conclusies ben gekomen, licht ik hierna graag toe. Achtereenvolgens ga ik in op:

A. De context rondom fraudebestrijding in 2013 en de onderzoeksfase in CAF11;
B. De specifieke aanpak richting ouders in de CAF 11-zaak;
C. Waarom dit zo lang geduurd heeft;
D. Hoe nu verder.

Tevens zal ik ingaan op vragen die uw Kamer heeft gesteld over onder meer het gebruik van (tweede) nationaliteit door Toeslagen (E), de Adviescommissie uitvoering toeslagen (F) en (G) andere acties.

A. De context rondom fraudebestrijding in 2013 en de onderzoeksfase in CAF 11

De Belastingdienst startte de CAF-zaken in 2013, in een maatschappelijk en politiek klimaat waar de nadruk lag op de bestrijding van fraude en oneigenlijk gebruik van toeslagen. Dit was mede ingegeven door de toenmalige fraude met toeslagen door Bulgaren, waar veel maatschappelijke onrust over was ontstaan en waar ook in uw Kamer menig debat over gevoerd is. Mijn ambtsvoorganger heeft in mei 2013 een reeks aan maatregelen aangekondigd om toeslagfraude te bestrijden.[2] Een van de maatregelen betrof bijvoorbeeld de introductie van

[2] Vergaderjaar 2012–2013, 17 050, nr. 435

risicoprofielen, waarmee aanvragen met een mogelijk verhoogd frauderisico werden gedetecteerd en extra gecontroleerd. Dit leidde ertoe dat betrokken aanvragers langer op een voorschot (toeslag) moesten wachten en/of werden uitgenodigd bij de balies van de Belastingdienst. Als een aanvrager zich niet bij de balie meldde gold het adagium "no show, no money". In de Kamerbrief van mei 2013 werd al het spanningsveld benoemd "tussen dienstverlening enerzijds en fraudebestrijding anderzijds."

In deze context heeft het CAF-team van de Belastingdienst bij mijn weten naar eer en geweten signalen van georganiseerde fraude onderzocht en heeft dit, afhankelijk van de bevindingen, doorgeleid voor eventuele strafrechtelijke vervolging of aanvullende controles. Deze signalen kunnen in het geval van de kinderopvangtoeslag afkomstig zijn van bijvoorbeeld de GGD en gemeenten of van andere onderdelen van de Belastingdienst.

De vraag is wat nu precies de aanleiding is geweest voor het starten van het CAF 11-onderzoek. In mijn correspondentie met uw Kamer heb ik benoemd dat CAF 11 is gestart op basis van signalen van de GGD uit 2013.

De informatie die de voornaamste reden is geweest voor nader onderzoek in 2013 dateert, zo is mij nu gebleken, uit 2011. Het gaat om een bevindingenoverzicht dat zag op een aantal gastouders dat bij het gastouderbureau was aangesloten en niet op het gastouderbureau zelf, en tevens op twee e-mails van de GGD aan de Belastingdienst. De GGD brengt jaarlijks ook openbare inspectierapporten uit over gastouderbureaus. Mij is nu gebleken dat de openbare GGD-rapporten over het betrokken gastouderbureau uit 2011, 2012, en 2013 niet de aanleiding waren voor het starten van CAF 11.

Het signaal uit 2011 was aanleiding om nadere informatie uit de systemen van Toeslagen te verzamelen. Uit deze gegevens, in combinatie met de informatie van de GGD, kwamen zaken naar boven die zouden kunnen duiden op georganiseerd misbruik. Dit betrof bijvoorbeeld hoge opvanguren door gastouders en veel ouder-kindrelaties tussen gast- en vraagouders. In het kader van het verdere onderzoek hebben vervolgens zestien gastouderbezoeken plaatsgevonden. Bij deze bezoeken werd geconstateerd dat een deel van de kinderen niet aanwezig was en dat bij sommige gastouders de administratie niet op orde was. Bij een vervolgonderzoek aan het gastouderbureau werden bij een steekproef bij alle onderzochte dossiers van gastouders bijzonderheden geconstateerd die mogelijk op fraude duidden, zoals vooringevulde urenstaten. Bij de beoordeling van deze resultaten van het fraudeonderzoek is geconstateerd dat deze wel vragen opriepen, maar dat dit onvoldoende was om een fraudezaak tegen het gastouderbureau te starten. Aangezien de onregelmatigheden in de dossiers van vraagouders wel geconstateerd waren, is de zaak overgedragen naar de reguliere toezichtsbehandeling. Hier is vervolgens besloten de hele populatie van vraagouders van de bij het betreffende gastouderbureau aangesloten gastouders te controleren.

B. De specifieke aanpak richting ouders in de CAF 11-zaak

Op basis van deze constateringen is besloten om alle ouders te vragen om bewijsstukken van hun recht op toeslag te overleggen. Dit betrof 302 ouders die opvang ontvingen, of in de voorgaande twee jaren hadden ontvangen, van een

gastouder die (mede) door het betrokken gastouderbureau werd bemiddeld. Voordat de reactietermijn van de ouders daarvoor verstreken was, is tussen juni en september 2014 de kinderopvangtoeslag stopgezet van alle 235 ouders in het onderzoeksbestand die op dat moment nog een voorschot kinderopvangtoeslag kregen. De andere 67 van de 302 ouders ontvingen in de jaren 2012, 2013 en/of begin 2014 kinderopvangtoeslag. Indien zij in reactie op de brief niet voldoende informatie konden aanleveren, bijvoorbeeld door het ontbreken van een enkel bewijsstuk, werd de toeslag van eerdere perioden teruggevorderd. Op basis van bestaande wet- en regelgeving bestaat er geen aanspraak op kinderopvangtoeslag indien de vraagouder niet kan aantonen dat hij het volledige bedrag aan kosten ook daadwerkelijk heeft betaald. Ook kan geen aanspraak worden gemaakt op een evenredig lager voorschot of lagere tegemoetkoming, indien een deel van de kosten wel is voldaan.

In het proces sinds 2014 is het nodige fout gegaan. In correspondentie met onder meer uw Kamer en de Nationale ombudsman is hier al veel over gezegd. Toeslagen hadden niet stopgezet mogen worden, maar hadden moeten worden opgeschort. En ouders die aanvullende gegevens aanleverden die nog niet compleet waren, kregen geen duidelijke terugkoppeling over wat nog ontbrak. Tevens is er in veel gevallen aanzienlijke vertraging geweest in het behandelen van ingediende bezwaar- en beroepschriften en de klachtafhandelingen, en is er in het algemeen gebrekkig gecommuniceerd met de ouders. Ook documentatieverstrekking in rechtszaken was in sommige gevallen onvoldoende.[3] Daardoor ontstond een onduidelijke situatie voor de ouders die ze niet zelf meer konden oplossen.

Ik kom later in mijn brief terug op het gebruik van nationaliteit in de systemen van Toeslagen (zie paragraaf E). Het gebruik van nationaliteitsgegevens vraagt om een hoge mate van zorgvuldigheid. Het heeft veel tijd en moeite gekost om te kunnen vaststellen wat in 2014 op dit punt is gebeurd. Daardoor heeft het lang geduurd om duidelijkheid te kunnen verschaffen over wat er aan de hand was. Ik kan in ieder geval zeggen dat in de specifieke aanpak richting CAF 11 ouders de hele groep van 302 ouders op dezelfde wijze is behandeld zonder onderscheid naar nationaliteit. Dat geldt ook voor de 57 ouders met alleen de Nederlandse nationaliteit.

C. Waarom dit zo lang geduurd heeft

Ik kan me goed voorstellen dat de ouders en uw Kamer zich afvraagt waarom het allemaal zo lang heeft geduurd. Dat heb ik mijzelf de afgelopen tijd ook afgevraagd. De wens om te voldoen aan de maatschappelijke roep tot fraudebestrijding in combinatie met strikte regelgeving heeft naar mijn opvatting geleid tot het ontstaan van een 'tunnelvisie'. Het was een combinatie van beleid en uitvoering. In het eerdergenoemde spanningsveld tussen fraudebestrijding en dienstverlening heeft de eerste de overhand gekregen. Daarnaast is mijn beeld dat de wetgeving op onderdelen rigide is en soms te weinig mogelijkheden biedt om tegemoet te komen aan het maatschappelijk rechtvaardigheidsgevoel in deze zaken. De 'tunnelvisie' werd gestaafd door de uitkomsten van rechtszaken waarin de (juridische) interpretatie van wetgeving merendeels onderschreven werd. Ik realiseer me dat deze gezinnen door het optreden van de overheid tekort zijn

[3] Kamervragen (Aanhangsel) 2017-2018, nr. 3085.

gedaan en dat zij in problemen zijn geraakt. Dit raakt mij zeer en ik zal er dan ook alles aan doen om dat vertrouwen te herstellen.

D. Hoe nu verder

Een bevredigende oplossing laat al te lang op zich wachten en daar wil ik nu op zo kort mogelijke termijn verandering in aanbrengen. Ik kan hier nog geen uitsluitsel geven over de exacte wijze waarop dit vorm gaat krijgen, maar mijn voornemen om dit recht te zetten staat vast. Het is tijd dat de overheid een ander gezicht laat zien. Het is mijn hoop dat dit een stap zal zijn in het herstel van vertrouwen.

De afgelopen periode heeft ook geresulteerd in de vraag of we verbeteringen moeten aanbrengen in de praktische rechtsbescherming van toeslaggerechtigden. Onder meer hiertoe is dan ook de Adviescommissie uitvoering toeslagen onder leiding van de heer Donner ingesteld.

Tot slot zal Toeslagen, zoals in de inleiding aangekondigd, in afwachting van de adviezen van de Adviescommissie de (dwang)invordering en verrekening met lopende toeslagen in de (lopende en afgesloten) CAF 11 – zaken met onmiddellijke ingang opschorten. Ook heb ik de Adviescommissie gevraagd hoe de ouders anderszins tegemoet gekomen kunnen worden.

E. Aanwezigheid van nationaliteit in de systemen van Toeslagen

In de media is bericht over het gebruik van nationaliteit door Toeslagen, waarbij de suggestie werd gewekt dat de Belastingdienst 'op basis van etniciteit' profileert. Het ging hierbij met name om de bestrijding van fraudezaken zoals bij CAF 11. Etnisch profileren keur ik ten strengste af. Nationaliteit is echter wel een persoonsgegeven dat wordt geregistreerd en gebruikt door Toeslagen.

Toekenning toeslagen

Om in aanmerking te komen voor een toeslag geldt dat de aanvrager een geldige verblijfstitel heeft, zoals de Nederlandse nationaliteit. Bij een dubbele nationaliteit, waaronder de Nederlandse, wordt uitgegaan van het Nederlanderschap. Nationaliteit wordt gebruikt om het recht op toeslagen vast te stellen en wordt daarom in het toeslagensysteem vastgelegd. Dat geldt ook voor de verblijfstitel.

De registratie van de tweede nationaliteit is in de loop der jaren veranderd. Tot 2014 ontving Toeslagen uit de basisregistratie personen (BRP) zowel de eerste als de tweede nationaliteit. Vanaf 2014 ontvangt Toeslagen vanuit de BRP alleen de Nederlandse nationaliteit, ook als een persoon daarnaast nog een andere nationaliteit heeft. Indien een persoon niet de Nederlandse nationaliteit heeft, werd en wordt de andere (eerste en eventueel tweede) nationaliteit doorgegeven. Het verwijderen van historische gegevens over nationaliteit is pas halverwege 2018 begonnen. In de loop van de zomer zullen medewerkers van Toeslagen de (historische gegevens over de) tweede nationaliteit niet meer in de systemen kunnen raadplegen. De volledige verwijdering van deze gegevens in de systemen is eind dit jaar gereed.

Hoe gebruiken we nationaliteit in het toezicht?

Uw Kamer heeft onder meer tijdens het mondelinge vragenuur van 21 mei jl. ook gevraagd in te gaan op het gebruik van nationaliteit door Toeslagen. Daar ga ik

hier verder op in. Het gebruik van nationaliteit in het toezicht valt uiteen in twee categorieën: het gebruik bij het toezicht op individuele toeslaggerechtigden aan de ene kant en het gebruik bij CAF-zaken aan de andere kant.

Risico-classificatiemodel

Toeslagen past risicoselectie toe bij het toezicht op individuele toeslaggerechtigden. Bij het toezicht op de huur- en kinderopvangtoeslag vindt deze risicoselectie plaats op basis van het zogeheten risico-classificatiemodel. Dat model selecteert op basis van tientallen indicatoren, zoals de afstand tussen het woonadres van ouders en de locatie van de kinderopvang of gastouder en de hoogte van de opvanguren. Als het systeem een kritiek aantal indicatoren detecteert, volgt er een handmatige controle en beoordeling. De behandelend medewerker weet niet waarom het systeem een casus selecteert. Het gaat hierbij niet om CAF-zaken.

Nederlanderschap/niet-Nederlanderschap was een van de bovengenoemde indicatoren. Bij een dubbele nationaliteit, waaronder de Nederlandse, werd uitgegaan van Nederlanderschap. Op dit moment wordt Nederlanderschap/niet-Nederlanderschap niet meer als criterium gebruikt in het risico-classificatiemodel. Het risico-classificatiemodel leert van casuïstiek en wordt regelmatig geüpdatet. Dit betekent dat regelmatig indicatoren verdwijnen of worden toegevoegd. Bij de kinderopvangtoeslag had Nederlanderschap/niet-Nederlanderschap sinds medio 2018 geen toegevoegde voorspellende waarde meer voor het mede bepalen van de (on)juistheid bij het toekennen van toeslagen. Bij de huurtoeslag was een vergelijkbare ontwikkeling te zien, waardoor in april 2019 besloten is ook deze risico-indicator uit het model te halen. Bij de zorgtoeslag en het kindgebondenbudget werd en wordt het risico-classificatiemodel niet ingezet.

CAF-zaken

De behandeling van CAF-zaken wordt gestart op basis van interne en/of externe signalen over vermoedens van georganiseerd misbruik. Zoals eerder aangegeven kunnen deze signalen in het geval van de kinderopvangtoeslag afkomstig zijn van bijvoorbeeld de GGD en gemeenten of van constateringen door andere onderdelen van de Belastingdienst.

Vanaf de startperiode van het CAF maakte Toeslagen na het ontvangen van een signaal een uitdraai uit de systemen. Hiervoor werd vanaf 2013 door een medewerker een uitgebreid queryverzoek gedaan om gegevens uit de systemen te kunnen combineren. In dit queryverzoek werd gevraagd om specifieke gegevens over vraagouders. Naast naam, adres, en woonplaats, werden bijvoorbeeld ook gegevens over (eerste en tweede) nationaliteit, de startdatum van de toeslag en een eventuele immigratiedatum opgevraagd. In de opgeleverde gegevensset zijn alle gevraagde gegevens opgenomen.

Wanneer de analyse van een query aanwijzingen geeft van mogelijk georganiseerd misbruik, worden bezoeken aan gastouders en/of een gastouderbureau uitgevoerd. Bezoeken worden in het geval van CAF-zaken afgerond met een intern verslag van bevindingen.

Vanaf 2014 worden de analyses van de queries vastgelegd in een intern document om een overzichtelijk beeld te geven van de situatie. Dit interne

document bevat een samenvattend overzicht van het aantal vraagouders, het soort toeslag, de woonplaatsen van de vraagouders, en de totale financiële omvang. Ook de nationaliteit van aanvragers was opgenomen in dit interne document. Sinds 2016 wordt specifiek op basis van dit document besloten of verder onderzoek nodig is, bijvoorbeeld in de vorm van een actualiteitsbezoek. Informatie over de (tweede) nationaliteit is geen selectiecriterium geweest bij de starten van CAF-zaken, dat waren immers steeds signalen van buitenaf. Recent is besloten dat nationaliteit ook geen onderdeel meer is van het queryverzoek.

Autoriteit Persoonsgegevens en Nationale ombudsman
Ik benadruk nogmaals dat ik etnisch profileren ten strengste afkeur. Om elke twijfel hierover weg te nemen is het goed dat de Autoriteit Persoonsgegevens onderzoek doet naar de verwerking van bijzondere persoonsgegevens zoals nationaliteit bij de Belastingdienst. Ik zal bij de AP ook het belang hiervan aangeven.

Het onderzoek van de AP richt zich op het verwerken van gegevens omtrent tweede nationaliteit in het systeem van Toeslagen en/of in het kader van de controle op de kinderopvangtoeslag. Daarnaast onderzoekt de AP of Toeslagen geautomatiseerde besluitvorming en/of profilering gebaseerd op bijzondere categorieën persoonsgegevens – meer specifiek de tweede nationaliteit – gebruikt in het kader van controle op de kinderopvangtoeslag.

Op 18 juli 2017 is – desgevraagd – aan de AP gemeld dat Toeslagen de actuele gegevens over de nationaliteit uit de BRP krijgt, dat hierin de tweede nationaliteit niet wordt opgenomen en dat Toeslagen deze informatie niet heeft. Deze informatie is echter niet volledig, want later is mij gebleken dat de gegevens van toeslaggerechtigden waarvan vóór 2014 de dubbele nationaliteit geregistreerd werd, nog wel in de systemen van Toeslagen te raadplegen zijn. Hier is met de AP tijdens hun 'onderzoek ter plaatse' bij Toeslagen op 25 april jl. over gesproken.

De AP heeft aangegeven nog geen uitspraken te kunnen doen over de doorlooptijd van het onderzoek. Ik wacht de uitkomsten van hun onderzoek met belangstelling af en verleen uiteraard elke medewerking.

Naast het lopende onderzoek van de AP heeft de Nationale ombudsman in december 2018 aan Toeslagen laten weten dat er een maatschappelijke discussie gaande is over profilering, risicoselectie, algoritmen en kunstmatige intelligentie. Hij heeft daarbij aangegeven de tijd niet rijp te achten een weloverwogen oordeel te vellen over profileringssystemen in het algemeen en over een concrete casus, zoals het risicoclassificatiesysteem van Toeslagen. De Nationale ombudsman heeft daarom zijn onderzoek hiernaar toen beëindigd. Op 7 juni jl. heeft de Nationale ombudsman mij een brief gestuurd waarin hij aankondigt een onderzoek te starten om een indruk te krijgen van de aard van de klachten bij de overheid als het gaat om etnisch profileren en hoe overheden daar vervolgens mee omgaan. De Nationale ombudsman gaat graag in gesprek met overheden over het herkennen, erkennen en behandelen van deze klachten, en het leereffect. De uitkomsten van deze gesprekken en de informatie uit gesprekken met instanties die zich inzetten tegen etnisch profileren geven voor de Nationale ombudsman richting aan eventuele vervolgacties op dit onderwerp. Voor dit onderzoek benadert de Nationale ombudsman een aantal overheidsinstanties,

waaronder de Belastingdienst. Uiteraard werkt de Belastingdienst volledig mee aan dit onderzoek.

F. Adviescommissie uitvoering toeslagen

Naar aanleiding van de procedurevergadering van de vaste commissie voor Financiën van 5 juni jl. heeft u mij per brief een aantal verzoeken gedaan.

Ten eerste verzoekt u de Adviescommissie uitvoering toeslagen bij deelvraag 1 ook de beoordeling van CAF 11-casuïstiek te betrekken zoals die blijkt uit uitspraken van de Hoge Raad en de rapporten van de Nationale Ombudsman en Kinderombudsman.[4] Ik heb dit verzoek overgebracht aan de Adviescommissie uitvoering toeslagen.

Voorts verzoekt u mij een meldpunt in te stellen waar ambtenaren misstanden rondom Toeslagen kunnen melden. In dat kader wil ik u erop wijzen dat sinds 1 november 2017 de tijdelijke commissie integriteit belastingdienst bestaat. Tot deze commissie kan iedere persoon zich richten die op enigerlei wijze werkzaamheden verricht of heeft verricht voor of ten behoeve van de Belastingdienst en die (vermoedens van) integriteitschendingen of misstanden ter zake van de Belastingdienst wil melden. De commissie is gepositioneerd buiten de Belastingdienst, direct onder de secretaris-generaal van het ministerie van Financiën, en bestaat uit twee onafhankelijke leden, die niet werkzaam zijn bij het ministerie van Financiën. De commissie is een aanvulling op de bestaande meldinginfrastructuur bij de Belastingdienst.

Tenslotte verzoekt u mij in uw brief naar aanleiding van de procedurevergadering om een toelichting te geven op basis van welke informatie en adviezen mijn inzicht over de mate waarin de Belastingdienst in deze casus fouten heeft gemaakt in de loop der tijd is veranderd. Hieraan geef ik met deze brief invulling.

G. Andere acties

Het onderzoek van de Adviescommissie uitvoering toeslagen richt zich op de toeslaggerechtigden. Het lid Omtzigt verzocht in zijn motie ook om een extern onderzoek naar mogelijkheden tot verbetering van de praktische rechtsbescherming van de burger in belasting- dan wel toeslagzaken. De Adviescommissie geeft voor het deel van de toeslaggerechtigden invulling aan de motie. Het andere deel van deze motie van het lid Omtzigt moet nog invulling krijgen. Ik kom daar bij uw Kamer op een later moment op terug.

Daarnaast zal ik uitvoering geven aan de motie van het lid Leijten[5], waarin zij verzoekt bij een bezwaarprocedure altijd de menselijke maat te hanteren, en de dienstverlening naar de belastingplichtige niet te staken. Ik kom in dat kader in het najaar 2019 terug op de deelname van Toeslagen in het traject 'Maatwerk in Dienstverlening' van de secretarissen-generaal, uitgevoerd door ABD Topconsult.

Tevens hebben de ministeries van SZW, Financiën en BZK het initiatief genomen een taakopdracht te formuleren voor een probleemanalyse, gericht op de grote uitvoeringsorganisaties. Dit raakt ook aan het vraagstuk van de balans tussen dienstverlening en handhaving. Uw Kamer zal hierover voor Prinsjesdag nader

[4] Hierin worden eveneens de uitspraken van de Raad van State betrokken.
[5] Kamerstukken II 2018-19, 31 066, nr. 477.

worden geïnformeerd. Het streven is om de probleemanalyse met scenario's van mogelijke oplossingsrichtingen begin 2020 op te leveren.[6]

Er speelt veel op dit toeslagendossier, waaronder de werkzaamheden van de Adviescommissie uitvoering toeslagen en de onderzoeken van de AP en de ADR. Voor een overzicht van de stand van zaken van toezeggingen en acties rondom CAF 11 verwijs ik naar de bijlage. Ik benadruk het belang van al deze acties en zal mij dus inzetten hier daadkrachtig opvolging aan te geven.

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën,

Menno Snel

[6] Kamerstukken II 2018-19, 35210, nr. 1.

Bijlage 1. Stand van zaken toezeggingen en acties CAF 11

Onderwerp	Omschrijving	Stand van zaken
ADR-onderzoek	• Tijdens het debat van 21 maart jl. heb ik een onderzoek toegezegd naar het handelen van Toeslagen in alle CAF-zaken in de periode 2014 tot medio 2016 door Auditdienst Rijk (ADR).	• De onderzoeksopdracht wordt binnenkort naar uw Kamer gestuurd. • Naar verwachting komt de ADR eind 2019 met de bevindingen.
Adviescommissie uitvoering toeslagen	• De Adviescommissie uitvoering toeslagen is toegezegd in het Vragenuur op 21 mei jl. • Over de instelling en taakopdracht van de commissie is uw Kamer op 29 mei jl. geïnformeerd.	• Het deeladvies wordt verwacht in september 2019. • Het eindrapport wordt eind 2019 opgeleverd.
Gesprek met de Kinderombudsman	• Op 24 april jl. is er een gesprek met directeur Toeslagen en mijzelf geweest waarin de Kinder-ombudsman nader heeft toegelicht op welke wijze kinderrechten meegewogen kunnen worden in de besluitvorming.	• Met de Kinderombudsman is afgesproken dat naar de toekomst toe contact wordt onderhouden over dit onderwerp. • Over eventueel contact zal ik uw Kamer informeren.
Gesprek met de Nationale Ombudsman (NO)	• Tijdens het debat van 21 maart jl. heb ik toegezegd met de No in gesprek te gaan.	• Het gesprek met de No wordt ingepland na het deeladvies van de Adviescommissie uitvoering toeslagen.
Gesprekken met betrokken ouders in de CAF 11 zaak.	• Er hebben op 15, 17 en 22 mei jl. gesprekken plaatsgevonden met de directeur en medewerkers van Toeslagen. • Vandaag, op 11 juni, ben ik met betrokken ouders in gesprek gegaan.	• Uw Kamer wordt nog voor het AO Belastingdienst van 19 juni geïnformeerd over deze gesprekken.
IBO Toeslagen	Het onderzoek van de Werkgroep Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO) Toeslagen bestaat uit twee delen: • Deel 1 heeft tot doel om verbetervoorstellen ter vermindering van het aantal terugvorderingen en nabetalingen te doen binnen de kaders van het huidige stelsel. • Deel 2 heeft tot doel opties te onderzoeken om de inkomensondersteuning op een andere manier vorm te geven dan het huidige stelsel.	• De uitkomsten van deelonderzoek 1 worden in oktober 2019 opgeleverd. • De uitkomsten van deelonderzoek 2 worden in december 2019 opgeleverd.
Maatwerk in Dienstverlening	• Toeslagen neemt deel aan het traject 'Maatwerk in Dienstverlening' van de	• In het najaar van 2019 informeer ik uw Kamer over de voortgang.

	Secretarissen-Generaal, uitgevoerd door ABD Topconsult. • Via dit traject wordt uitvoering gegeven aan de motie Leijten, waarin zij verzoekt bij een bezwaarprocedure altijd de menselijke maat te hanteren, en de dienstverlening naar de belastingplichtige niet te staken.	
Verbetermaatregelen	• In de Kamerbrief van 11 oktober 2018 heb ik verbetermaatregelen aangekondigd rondom het informatiebeheer van Toeslagen en de vaktechnische inbedding.	• Deze trajecten lopen. • Er is een Landelijk Vaktechnisch Coördinator voor Toeslagen aangesteld, het beleidsbesluit inzake vaktechnische inbedding wordt momenteel geïmplementeerd en de programmamanager verbetermaatregelen is bezig.

Beantwoording Kamervragen 2019Z08903 (ingezonden 30 april 2019)
Vragen van het lid Omtzigt (CDA) aan de staatssecretaris van Financiën over een ouder die tot de Raad van State moest doorprocederen om de kinderopvangtoeslag van 2013 en 2014 te krijgen, en nog lopende zaken van ouders.

Vraag 1
Heeft u kennisgenomen van de uitspraak van de Raad van State van 24 April 2019, waarin de Raad van State de besluiten van de Belastingdienst om de kinderopvangtoeslag stop te zetten en op nul te zetten voor 2013 en 2014 vernietigt, de ouder de facto kinderopvangtoeslag toekent over die jaren, de ouder immateriële schadevergoeding toekent en de Belastingdienst veroordeelt tot het betalen van griffierecht en proceskosten?[1]

Antwoord vraag 1
Ja.

Vraag 2
Hoe beoordeelt u het feit dat in deze CAF 11-zaak, waarover zo vaak gesproken is en waarover toegezegd is opnieuw naar de dossiers te kijken, deze ouder helemaal tot de Raad van State diende te procederen, tegen nota bene de landsadvocaat, om kinderopvangtoeslag te krijgen?

Antwoord vraag 2
De uitvoering van de regeling inzake de kinderopvangtoeslag is opgedragen aan de Belastingdienst/Toeslagen(hierna: Toeslagen). Toeslagen is belast met het toekennen, uitbetalen en terugvorderen van de kinderopvangtoeslag. De Belastingdienst is daarbij gehouden aan wet- en regelgeving, beleid en jurisprudentie.

De juridische beoordeling kan ingewikkeld zijn, dat blijkt ook uit deze zaak. De rechtbank stelde voor beide in geschil zijnde jaren Toeslagen in het gelijk. In uitspraak op het hoger beroep door belanghebbende tegen de rechtbankuitspraak gaf de Raad van State het gelijk voor beide jaren aan belanghebbende. De Raad van State heeft hierbij eerder toegepaste rechtsregels genuanceerd. Waaronder dat een verschil tussen de totale kosten en de betaalde kosten dusdanig klein kan zijn dat het niet in de weg staat aan het recht op kinderopvangtoeslag. Daarbij is de omvang van en de regelmaat waarmee de betalingen maandelijks plaatsvonden van belang en het feit dat maandelijks naar aanleiding van de factuur werd betaald.

In de Kamerbrief die u vandaag eveneens heeft ontvangen (hierna: Kamerbrief) wordt uitgebreid stilgestaan bij het verdere proces rondom CAF 11 en handelen van Toeslagen.

Vraag 3
Is het u ook opgevallen dat deze zaak behandeld is op 9 oktober 2018 (toen hierover meerdere Kamervragen gesteld waren) en de Belastingdienst bij de behandeling toezegde om over 2013 nog een keer naar de bankafschriften te kijken, en als daaruit zou blijken dat voldoende is betaald, consequenties te trekken? Herinnert u zich dat de staatsraad concludeerde dat dat binnen twee weken kan en dat de Belastingdienst vanwege een relatief klein verschil persisteert in volledige afwijzing van de hele kinderopvangtoeslag over 2013?

Antwoord vraag 3
Uit de uitspraak van de Raad van State blijkt dat de zaak ter zitting is behandeld op 9 oktober 2018. Met name over het jaar 2013 was de rechter kritisch omdat uit bankafschriften uit het dossier zou blijken dat de facturen wel waren voldaan en er dus wel een recht op toeslag zou bestaan. Over het

[1] Uitspraak 201710375/1/A2, zie https://www.raadvanstate.nl/@115017/201710375-1-a2/

jaar 2013 had Toeslagen een verschil geconstateerd van tussen de € 115 en € 215, afhankelijk welke overzichten als uitgangspunt werden genomen. Ter zitting is door de Landsadvocaat aan de rechter voorgesteld dat Toeslagen nogmaals naar de bankafschriften kijkt en beoordeelt of de berekening van de rechter – waaruit blijkt dat er voldoende aan de kinderopvang is betaald – juist is en de rechter daarover binnen twee weken te berichten. Dit is gebeurd en vervolgens heeft de Landsadvocaat tijdig aan de rechter laten weten dat er een verschil blijft van € 115. Gelet op de toenmalige stand van de jurisprudentie leidde een dergelijk verschil tot de constatering dat er geen recht op kinderopvangtoeslag bestaat. In mijn Kamerbrief ga ik nader in op de vervolgacties die in gang zijn en of worden gezet.

Vraag 4
Hoe beoordeelt u de houding van de Belastingdienst en van de landsadvocaat in deze zaak?

Antwoord vraag 4
De Landsadvocaat heeft als procesvertegenwoordiger van Toeslagen in het hoger beroep bij de Raad van State geopereerd conform de stand van de jurisprudentie. Voor het handelen van Toeslagen in de CAF 11 zaak wordt verwezen naar de Kamerbrief.

Vraag 5
Heeft de Belastingdienst begrepen wat de Ombudsman bedoelde met de titel 'geen powerplay, maar fairplay' in zijn vernietigende rapport[2] dat hij over deze zaak schreef in 2017?

Antwoord vraag 5
Ik ben mij heel bewust wat de Ombudsman bedoelt in zijn rapport. Ik verwijs hiervoor naar de Kamerbrief.

Vraag 6
Herinnert u zich de volgende aanbeveling uit het rapport van de Ombudsman en heeft de Belastingdienst deze netjes uitgevoerd:

"Toeslagen heeft een groot aantal gezinnen door zijn onevenredig harde aanpak in financiële problemen gebracht en hun vertrouwen geschonden. Het is aan Toeslagen om het geschonden vertrouwen te herstellen. 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"?

Antwoord vraag 6
Het in vraagstelling opgenomen citaat uit het rapport van de Nationale ombudsman is neergeslagen in aanbeveling drie van het rapport. Het antwoord op vraag zeven gaat in op alle aanbevelingen.

Vraag 7
Kunt u de conclusies en aanbevelingen van de Ombudsman een voor een nalopen en aangeven of u van mening bent dat er voldoende uitvoering aan gegeven is?

Antwoord vraag 7
De Nationale ombudsman heeft op 7 augustus 2017 het rapport "Geen powerplay maar fair play" uitgebracht over de CAF 11-zaak, waarin op basis van twee conclusies vier aanbevelingen worden gedaan. Kort gezegd concludeert de Nationale ombudsman dat Toeslagen bij het opsporen en bestrijden van misbruik het burgerperspectief uit het oog heeft verloren, daarnaast wordt Toeslagen

[2] Zie https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/onderzoeken/2017095-belastingdienst-treft-232-gezinnen-met- onevenredig-harde-actie

de trage behandeling van de bezwaarschriften verweten. Hieronder benoem ik de vier aanbeveling, met mijn reactie daarop.

De Nationale ombudsman beveelt Toeslagen aan om:
1: 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'.

De kinderopvangtoeslag behoorde niet te worden gestopt, maar opgeschort. Pas als uit het onderzoek blijkt dat er geen recht bestaat, kan de toeslag worden gestopt.
Reeds in 2016 is de praktijk van stopzetting tijdens de uitvraag van bewijs gestopt. Een van de door mij aangekondigde maatregelen van 11 oktober jl.[3] ziet op de verbetering van de vaktechnische lijn, deze maatregel draagt bij aan het op de juiste wijze volgen van de procedure zoals deze uit het beleid volgt.

2: als deze 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.

In de communicatie naar de aanvragers wordt duidelijker aangegeven waarom er geen recht op de toeslag bestaat. Wanneer de reden ligt in het niet overleggen van alle benodigde stukken, wordt duidelijker aangegeven welke stukken ontbreken of niet voldoen.

3: de vraagouders die overlast hebben ondervonden door de aanpak van Toeslagen excuses aan te bieden en een tegemoetkoming te bieden voor het aangedane leed.

Aan de vraagouders die overlast hebben ondervonden door de aanpak van Toeslagen zijn excuses aangeboden en bij overschrijding van termijnen is tegemoetkoming toegekend.

4: 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 d.d. 8 maart 2017. In die uitspraak oordeelde de Raad van State dat Toeslagen bij de beëindiging van het kinderopvangtoeslag-voorschot niet de vereiste zorgvuldigheid in acht heeft genomen en in strijd met de voor opschorting geldende regels heeft gehandeld. 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.

In 2017 is door Toeslagen gekeken of de uitspraak van de Raad van State van 8 maart 2017 ruimte bood om voor meer ouders de Kinderopvangtoeslag alsnog toe te kennen. Hiertoe is ook contact geweest met de gemachtigde in veel beroepszaken. Ouders zouden toeslag ontvangen voor de periode dat zij de bewijzen konden overleggen en daarmee hun recht konden aantonen. Helaas leidde dat niet tot een afronding van de zaken.

Vraag 8
Hoeveel kosten heeft de Belastingdienst gemaakt in alleen al deze zaak (onder andere eigen kosten, kosten eigen advocaat, kosten landsadvocaat)?

[3] Kamerstukken II 2017/18, 31 066, nr. 454

Antwoord vraag 8
In de brief aan uw Kamer van 29 maart jl.[4] zijn de kosten tot februari 2019 in de CAF 11-zaak opgenomen. Het gaat om het totaal van inzet van de Landsadvocaat bij de verschillende afgesloten en nog lopende bestuursrechtelijke procedures, de lopende procedure rondom de civiele schadeclaim en algemene advisering in het kader van CAF 11. De in de brief genoemde kosten zijn € 282.000. Dit is afgerond op duizenden euro's en omvat honoraria, kantoorkosten, verschotten en BTW.

Vraag 9
Kunt u aangeven hoe u aankijkt tegen de zaken die nog lopen in de CAF 11-zaak en hoe u ervoor gaat zorgen dat ouders niet onnodig rechtszaken tegen de overheid moeten blijven voeren?

Vraag 10
Ziet u aanleiding om zaken van ouders die niet hebben doorgeprocedeerd tot de Raad van State en nog lopende zaken opnieuw te bestuderen en te beoordelen?

Antwoord vragen 9 en 10
Volledigheidshalve verwijs ik naar de Kamerbrief waarin ik uitgebreid ben ingegaan op de rol die de overheid in dit dossier heeft gespeeld en de nu ingezette acties.

Vraag 11
Hoe vaak is in de CAF 11-zaak iemand (vraagouder, gastouder of bureau) veroordeeld?

Antwoord vraag 11
Er hebben geen veroordelingen plaatsgevonden in de CAF-11 zaak.

Vraag 12
Hoe vaak heeft de rechter de Belastingdienst (gedeeltelijk) in het ongelijk gesteld in CAF 11-zaken?

Antwoord vraag 12
Bij de rechtbank zijn 146 beroepen ingediend door de vraagouders waarvan er nu nog vier beroepen aanhangig zijn. In achttien zaken is belanghebbende in het gelijk gesteld, waarvan in zes zaken dit zonder rechtsgevolg bleef. In één zaak is belanghebbende deels in het gelijk gesteld. In 70 zaken is het beroep ongegrond verklaard, in één zaak is een voorlopige voorziening afgewezen en de overige zaken zijn ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard.

Bij de Raad van State is in 47 zaken hoger beroep ingesteld. 43 zaken hiervan zijn door de vraagouder ingesteld. Hiervan is in vier zaken belanghebbende in het gelijk gesteld. 23 zaken, waaronder een verzet en een herzieningsverzoek, zijn ongegrond verklaard. Er lopen nog zeven hoger beroepszaken. De overige zaken zijn ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard. Vier zaken zijn door Toeslagen ingesteld. Hiervan is in twee gevallen Toeslagen in het gelijk gesteld. Eén zaak is ongegrond verklaard en één zaak is ingetrokken.

[4] Kamerstukken II 2018/19, 31 066, nr. 479

Vraag 13
Gaat u persoonlijk om de tafel zitten met de ouders die jarenlang hebben moeten wachten en daardoor niet veel vertrouwen hebben in de Belastingdienst/Toeslagen en/of de landsadvocaat? Zo ja, wanneer?

Vraag 14
Mogen de ouders iemand meenemen die hen kan bijstaan?

Antwoord op de vragen 13 en 14
In het debat van 21 maart 2019 met uw Kamer heb ik aangegeven dat ik samen met de directeur Toeslagen contact laat opnemen met de ouders om het gesprek aan te gaan. De gesprekken met de directeur Toeslagen hebben plaatsgevonden op 15, 17 en 22 mei. Vandaag, op 11 juni 2019, heb ik een gesprek gehad met een delegatie van de betrokken ouders, om hen persoonlijk te kunnen spreken. De ouders mochten iemand meenemen om hen bij te staan.

Vraag 15
Herinnert u zich dat u in het debat op 21 maart 2019 het volgende heeft gezegd: "In ieder geval trof de dienst bij het gastouderbureau blijkbaar een hoop gevallen aan, waarschijnlijk van gastouders die ervoor werkten, waarin de papieren niet in orde waren, waarin uren werden gedeclareerd die er niet waren en nepfacturen werden geschreven. Er waren overzijds dingen. Er was echt veel aan de hand. Dat is geen lichtzinnig moment geweest. Op dat moment besluit zo'n team: hier lijkt er sprake van een facilitator. Dit is geen individueel geval dat vragen oproept, maar hier lijkt erop dat iemand, een bureau, echt bezig is om dingen te organiseren"?[5]

Antwoord vraag 15
Ja.

Vraag 16
Kunt u de uitspraken in de vorige paragraaf helder en een voor een onderbouwen?

Antwoord vraag 16
Ik constateer dat de CAF 11-zaak op basis van een bevindingenoverzicht van de GGD, dat zag op een aantal gastouders die bij het gastouderbureau waren aangesloten, is gestart, alsmede op basis van twee e-mails. Het CAF 11-team verzamelde naar aanleiding van deze signalen nadere informatie uit de systemen van Toeslagen. Uit deze gegevens, in combinatie met de informatie van de GGD, kwamen zaken naar boven die zouden kunnen duiden op georganiseerd misbruik. Dit betrof bijvoorbeeld hoge opvanguren door gastouders en veel ouder-kindrelaties tussen gast- en vraagouders. In het kader van het verdere onderzoek hebben vervolgens bij zestien gastouderbezoeken plaatsgevonden. Bij deze bezoeken werd geconstateerd dat een deel van de kinderen niet aanwezig was en dat bij sommige gastouders de administratie niet op orde was. Bij een vervolgonderzoek aan het gastouderbureau werden bij een steekproef bij alle onderzochte dossiers van gastouders bijzonderheden geconstateerd die mogelijk op fraude duidden, zoals vooringevulde urenstaten. De vervolgstappen in deze CAF 11-zaak zijn in de Kamerbrief opgenomen.

Vraag 17
Kunt u deze vragen zorgvuldig beantwoorden en wel voordat u het eerste gesprek met de ouders aangaat?

[5] Debat over het evaluatierapport over het onterecht terugvorderen van kinderopvangtoeslagen, *Handelingen II* 2018/19, 65, item 9.

Antwoord vraag 17
Ik probeer Kamervragen altijd zo zorgvuldig mogelijk te beantwoorden. Zoals ook in de Kamerbrief is opgenomen heeft dit gesprek vandaag plaatsgevonden.

Bijlage 3. Opdracht en bevindingenverslagen EDP-auditors

Bijgevoegd zijn:

1. 26 september 2018: Opdracht aan de EDP-auditors

   Toelichting: Mondeling is op 26 september het verzoek gedaan aan de EDP-auditors om te starten met een inventarisatie. Op 28 september is per e-mail schriftelijk overeenstemming bereikt over de precieze invulling van de opdracht.

2. 26 september – 2 oktober 2018: Verslag inventarisatie onderzoek bij Toeslagen

   Toelichting: Na een startgesprek op 26 september hebben de EDP-auditors een inventarisatie gemaakt van mogelijke vindplaatsen van vastleggingen, via processen en systemen. Het eerste verslag is op 2 oktober afgerond.

3. 2 oktober 2018 – 6 november 2018: Verslag onderzoek bij Toeslagen

   Toelichting: Het verslag van het vervolgonderzoek van de EDP-auditors is afgerond op 6 november 2018.

4. 6 november 2018 – 20 november 2018: Proces van beoordeling onderzoek EDP-auditors

   Toelichting: De beschrijving van het beoordelingsproces van de door de EDP-auditors aangetroffen documenten. U bent bij Kamerbrief van 20 november 2018 geïnformeerd over de resultaten van het onderzoek.

Opdracht aan de EDP-auditors

De onderzoeksvraag die ons door het Ministerie van Financiën aan de EDP-auditors wordt gesteld is:

1. Is de informatieverstrekking aan de Tweede Kamer volledig

Zijn er bij Toeslagen algemene gegevens over het [redacted] CAF11 project aanwezig die nog niet in beeld waren bij het delen van informatie met de Tweede Kamer, ter controle op eerder op verzoek vertrouwelijk aan de Tweede Kamer verstrekte informatie.

2. Is het dossier volledig in de circa 20 CAF11 casussen waarin beroep loopt

Zijn bij Toeslagen op de zaak betrekking hebbende stukken (20 CAF11 casussen) aanwezig die niet gedeeld zijn met de rechtbank of andere stukken die nog niet in het dossiers gevoegd zijn. NB. Het oordeel of stukken wel of niet op de zaak betrekking hebben is aan de Landsadvocaat; hem worden daarvoor alle stukken verstrekt die betrekking hebben op het dossier maar niet aan de rechter overlegd zijn.

3. Algemeen: advies over informatiehuishouding, opvallende zaken

Verslag onderzoek bij Toeslagen

Verslag onderzoek bij Toeslagen v1 20181002.docx

Inhoud

Inleiding 2

- Opdracht 2
- Achtergrond 2
- Gegevens 2
- Contactpersonen 2
- Aanpak 2
- Aandachtspunt 2

Inventariseren relevante processen rond project CAF11 3

- Project CAF11 3
- Processen 3
- Relevante vastleggingen/instructies 3

Inventarisatie informatiesystemen 5

- TVS – Toeslagen Verstrekking systeem 5
- DAS – Digitaal Archief systeem 5
- Intranet 5
- LOA's 5
- Kennisbank Toeslagen – web applicatie KBT 5
- Q-schijf / Samenwerkingsgebieden (SG) 5
- E-mail 6
- Connect People 6
- Teamrooms / Quickr 6
- C-schijf op persoonlijke (P)PC 6
- N-schijf (persoonlijke netwerkruimte) 6

Beoordeling van informatiesystemen / vindplaatsen 7

- Kennisbank Toeslagen – web applicatie KBT 7
- Q-schijf / Samenwerkingsgebieden (SG) 7
- E-mail 7
- Connect People 8
- Teamrooms / Quickr 8
- C-schijf en N-schijf (persoonlijke opslag) 8

Overige aanknopingspunten 9

- Namen van betrokken personen uit reeds bekende stukken 9
- Gegevens toezicht activiteiten bij 'Blauw' 9

Voorlopige conclusie 10

Inleiding

Opdracht
De onderzoeksvraag die ons door het Ministerie van Financiën gesteld wordt is:

1. Is de informatieverstrekking aan de Tweede Kamer volledig
   (zijn er bij Toeslagen algemene gegevens over het [redacted] CAF11 project aanwezig die nog niet in beeld waren bij het delen van informatie met de Tweede Kamer), ter controle op eerder op verzoek vertrouwelijk aan de Tweede Kamer verstrekte informatie.
2. Is het dossier volledig in de circa 20 CAF11 casussen waarin beroep loopt.
   (Zijn bij Toeslagen op de zaak betrekking hebbende stukken (20 CAF11 casussen) aanwezig die niet gedeeld zijn met de rechtbank of andere stukken die nog niet in het dossiers gevoegd zijn. NB. Het oordeel of stukken wel of niet op de zaak betrekking hebben is aan de Landsadvocaat; hem worden daarvoor alle stukken verstrekt die betrekking hebben op het dossier maar niet aan de rechter overlegd zijn)
3. Algemeen: advies over informatiehuishouding, opvallende zaken

Achtergrond

- In 2014 uit project '[redacted]' kinderopvang toeslag bij circa 300 burgers stopgezet.
- Daaruit (nu nog) ca. 20 procedures bij de rechter (beroep en/of hoger beroep)
- Kamervragen gesteld
- Informatie verstrekt aan de Tweede Kamer
- Plenair debat wordt gepland

Gegevens

Soort gegevens die in beeld moeten zijn:

- Voor informatieverstrekking aan de Tweede Kamer:
  Instructies, behandelrichtlijnen, informatie over het project specifiek voor CAF11 casussen
- Voor informatieverstrekking aan de rechter:
  bovenstaande plus vastlegging van contacten en behandeling in de individuele casus op BSN-niveau, zowel van de contacten tussen Toeslagen en de burger als intern.

Reeds bekend of niet?

- Reeds bekend (inhoud en vindplaats) en gedeeld
- Reeds bekend, toeslagen heeft niet gedeeld vanwege oordeel dat het niet relevant is voor de casus. (ministerie wenst die afweging door de Landsadvocaat te laten maken)
- Was niet in beeld, niet gedeeld, naar aanleiding van publicaties alsnog opgespoord (het ministerie wenst ook deze stukken te laten beoordelen door de Landsadvocaat).
- In het geheel niet in beeld (het ministerie wenst ook deze stukken te laten beoordelen door de Landsadvocaat).

Onze opdracht ziet omwille van de tijdsdruk in eerste instantie met name op de laatste categorie. In tweede instantie vindt ook een check plaats op de volledigheid van de reeds door Toeslagen opgespoorde stukken.

Contactpersonen

Aanpak

- Inventariseren relevante processen rond project CAF11
- Inventarisatie informatiesystemen en vastleggingen
- Inventariseren mogelijke vindplaatsen van relevante gegevens binnen en buiten toeslagen
- Benoemen mogelijke zoekacties (locatie, zoek-aanpak)

Aandachtspunt
Gegevens beslaan een langere peridode, van 2013 tot nu. In de loop van de tijd zijn afdelingen opgericht en opnieuw ingericht. Medewerkers zijn ingestroomd en vertrokken. Situatie van nu kan niet 1 op 1 worden gebruikt voor het verleden.

Inventariseren relevante processen rond project CAF11

Project CAF11
Medio 2013 is het landelijke Combiteam Aanpak Facilitators (hierna CAF) gestart. Het CAF is een samenwerkingsverband van diverse dienstonderdelen. De afspraak binnen CAF was dat ieder dienstonderdeel met signalen met betrekking tot de eigen processen aan de slag ging.

In dit kader zijn vanaf oktober 2013 signalen vanuit de GGD Rotterdam opgepakt over een mogelijke fraude door een Gast Ouder Bureau (GOB). Vanuit Belastingdienst/Toeslagen (hierna B/T) was [redacted] (toen werkzaam bij het team Handhavingsregie) de trekker van deze casus.

Er zijn vanaf toen diverse toezichtactiviteiten uitgevoerd: een bezoek aan het GOB en het bezoeken van Gastouders. Omdat B/T zelf niet beschikt over buitenmedewerkers worden er controlemedewerkers van de Blauwe dienst "ingehuurd". Dit betrof in ieder geval [redacted]

Op 1-4-2014 is binnen B/T het team Integraal Subjectgericht Toezicht (hierna IST) gestart. Op dat moment is er een overdracht van de casus geweest aan het nieuwe team IST.

Op basis van de beschikbare informatie is kort daarna besloten om lopende KOT toeslagen per 1-6-2014 te stoppen en de aanvragers een brief te sturen met het verzoek om gegevens te leveren voor de periode vanaf 1/1/13, aan te leveren bij de balie. Uiteindelijk zijn de deze toeslagen daadwerkelijk gestopt per 1-9-2014.

Deze stopzetting heeft geleid tot een groot aantal bezwaren (overigens heeft een deel van de betreffende toeslagaanvragers helemaal niet gereageerd op de stopzetting). Na het individueel behandelen van enkele van deze bezwaren door het team Specials, werd geconcludeerd dat deze bezwaren gebundeld zouden moeten worden behandeld vanwege de samenhang. Deze bezwaren hebben vervolgens geruime tijd "op de plank" gelegen omdat er gezocht werd naar de juiste wijze van aanpak/afhandelen van deze gebundelde bezwaren.

Momenteel zijn er in deze casus nog 17 beroepen waarvoor nog een zitting moet plaatsvinden.

Processen
Uit de voorgaande beschrijving van de historie van de casus komt naar voren dat er bij het "opwerken" van deze casus nog geen sprake was van het proces IST zoals dat nu bij B/T functioneert. Verder zijn er in deze fase twee overdrachtsmomenten geweest. Een (vermoedelijk meer informele) overdracht van de bij het CAF bekende signalen aan de vertegenwoordiger van B/T in het team ([redacted]) en een formele overdracht van de casus aan het nieuw opgerichte team IST.

Het **huidige** proces m.b.t. risicosignalen is als volgt:
Op het toeslagensysteem draait een model met geautomatiseerde risicoselectie. Deze signalen worden afgehandeld door het team IST of er kan sprake zijn van thematische acties. Dit laatste wordt uitgevoerd door de teams Toezicht (deze werkzaamheden zijn veelal eenvoudiger). Daarnaast komen er signalen van derden (landelijk CAF, toezichtinstanties, burgers, etc.) binnen. Bij deze signalen wordt conform de richtlijnen (bepaald door het team Handhavingsregie) beoordeelt of deze opgepakt worden en zo ja door het team IST of door team fraude.

De acties van team IST kunnen leiden tot een bezwaar. Bezwaren die binnenkomen worden ingescand en in DAS geplaatst. Vervolgens wordt het bezwaar ingeboekt in TVS en afgehandeld door het team Bezwaar.

Als de beslissing op bezwaar leidt tot het indienen van een beroep bij de rechtbank krijgt de afdeling Beroep hiervan (op papier) bericht van de rechtbank. Beroepen worden vastgelegd in de applicatie "Beroepenregister". Hierna wordt (conform de "werkinstructie opstellen inventarislijst") een dossier opgebouwd dat nog volledig op papier is omdat de rechtbank alle processtukken op papier wil ontvangen.

Als er een verweerder wordt ingeschakeld kan het zijn dat deze nog stukken nastuurt naar de rechtbank (bijv. telefoonnotities in TVS).

Relevante vastleggingen/instructies
Vanaf de start van het team IST is een samenwerkingsgebied aanwezig om informatie te kunnen delen. Van iedere casus die in behandeling wordt genomen wordt een verslag van bevindingen

opgesteld. Dit is een groeidocument waarin de betrokken behandelaars van IST hun bevindingen vastleggen.

Vóór de start van team IST werd bij het opwerken van de casus een samenwerkingsgebied van Handhavingsregie (HHR) gebruikt. Dit is de map met 262 items die deze week met de opdrachtgever zijn gedeeld.

Op intranet zijn werkinstructies gepubliceerd: Behandelvoorschriften/kaders, Modules, Kennisbank en Handboek Toeslagen (HTS)

Opmerking: De werkinstructies hebben betrekking op de uitvoering van het werk binnen een afdeling. Mogelijk zijn er nog documenten waarin is beschreven hoe verantwoordlijkheden tussen afdelingen zijn afgegrensd en hoe de overdracht van zaken tussen afdelingen plaatsvindt.

Werkinstructies team IST
Zie document "Aanmaken Werkopdracht Intensief Toezicht"

Zie document "Generiek Behandelkader IST-teams"

Werkinstructies team Bezwaar
Zie document "Behandelen Bezwaren TVS"

Werkinstructies team Beroep
Zie document "Werkinstructie opstellen inventarislijst"

Inventarisatie informatiesystemen

Formele informatiesystemen
- TVS – Toeslagen Verstrekking systeem
- DAS – Digitaal Archief systeem
- Kennisbank Toeslagen – web applicatie KBT
- Intranet
- Lokaal ontwikkelde applicaties (LOA)

Informele informatiesystemen (gericht op uitwisseling)
- Q-schijf / Samenwerkingsgebieden (SG)
- E-mail
- Connect People
- Teamrooms / Quickr

Persoonlijke dataruimte
- C-schijf op persoonlijke (P)PC
- N-schijf (persoonlijke netwerkruimte)

TVS – Toeslagen Verstrekking systeem
Basis systeem voor Toeslagen.
Algemeen bekend. Dit betrekken wij verder niet in het onderzoek.

DAS – Digitaal Archief systeem
Inkomende post (waaronder bezwaarschriften) worde in Heerlen gescand en op BSN in DAS geplaatst.
Het is ons niet bekend of uitgaande post van Toeslagen ook integraal in DAS wordt opgenomen.
Gegevens in DAS kunnen op BSN worden uitgevraagd.
Algemeen bekend. Dit betrekken wij verder niet in het onderzoek.

Intranet
Op intranet worden o.a. werkinstructies gepubliceerd: Behandelvoorschriften/kaders, Modules, Kennisbank en Handboek Toeslagen (HTS)
Algemeen bekend.

LOA's
Op de B/T intranet pagina 'Beheer & Gebruikersondersteuning' staat: "*Toeslagen gebruikt ... zo'n 100 LOA's. Die LOA's ondersteunen medewerkers bij de uitvoering van hun dagelijks werk.*"
De vraag is welke LOA's de nu relevante processen ondersteunen en welke gegevens daarbij worden vastgelegd.
Genoemde LOA's zijn o.a. applicatie Klachtenregistratie (KBB), Beroepenregister en Kennisbank Toeslagen (KBT)

Kennisbank Toeslagen – web applicatie KBT
Toegankelijk via intranet.
Algemeen bekend.

Q-schijf / Samenwerkingsgebieden (SG)
Bij Toeslagen worden de samenwerkingsgebieden o.a. gebruikt voor het gezamenlijk werken aan een 'casus' door verschillende medewerkers.
> Bijvoorbeeld het 'Verslag van bevindingen' bij behandeling bezwaar. Word document op een Q-schijf waaraan medewerkers gegevens aanvullen bij vervolgstappen in de behandeling.

[redacted] heeft een inventarisatie uitgevoerd. Daaruit blijken ca. 100 unieke SG locaties binnen B/T in gebruik, zie bijlage 1.
Er kunnen ook samenwerkingsgebieden zijn gebruikt die niet op naam van B/T staan, maar van een ander onderdeel van de Belastingdienst.

Risico's bij gebruik van Q-schijven:
Data is niet 'beheerd'. Elke gebruiker met schrijfrechten (RW) kan bestanden wijzigen en verwijderen. De nu aanwezige bestanden hoeven geen volledig beeld te geven van bestanden die ooit op de betreffende SG hebben gestaan. Van wijzigingen in documenten is geen audit-trail.

E-mail
De mogelijkheid bestaat dat email ook is gebruikt voor het uitwisselen van werkinstructies, opdrachten, verzoeken en dergelijke, zonder vastlegging in een 'centraal' systeem.
De mate van gebruik van email voor uitwisselen van dergelijke documenten is niet bekend.

Connect People
Medewerkers en teams kunnen op CP communities inrichten om samen te kunnen werken.
Mogelijkheid voor uitwisselen van berichten (forum), informatie (wiki) en bestanden.

[redacted] heeft enkele Wiki's op CP bekeken. Hij heeft een [redacted] wiki aangetroffen, naar zijn mening bevat deze geen relevante informatie.

Teamrooms / Quickr
Binnen Lotus Notes bestond in het verleden de mogelijkheid tot samenwerken onder de naam Teamrooms en Quickr. De functionaliteit is op 1 november 2013 op 'alleen lezen' gezet in verband met de komst van CP.
Het is mogelijk dat in de aanloopfase van project [redacted] door CAF deze aflopende systemen nog zijn gebruikt.

Aan CAF medewerker [redacted] is gevraagd of Teamrooms / Quickr (en later CP) is gebruikt voor vastleggen/uitwisselen van gegevens project [redacted] of voorloper daarvan. Deze zijn niet gebruikt.

C-schijf op persoonlijke (P)PC
Medewerkers met een (P)PC kunnen voor eigen gebruik bestanden opslaan op de C-schijf.
De vraag is of informatie die een medewerker voor het eigen werk op de eigen computer bewaart relevant is voor het onderzoek.

Risico bij gebruik van C-schijf
Bij vertrek van de medewerker wordt (P)PC ingeleverd en de data op C vernietigd. Van gegevens op de C-schijf wordt niet automatisch een backup gemaakt.

N-schijf (persoonlijke netwerkruimte)
Medewerkers kunnen voor eigen gebruik bestanden opslaan op een persoonlijke N-schijf. Ruimte op een netwerkschijf die in beginsel alleen voor de medewerker toegankelijk is. Niet geschikt voor delen van informatie.
De vraag is of informatie die een medewerker voor het eigen werk op de persoonlijke N-schijf bewaart relevant is voor het onderzoek.

Risico bij gebruik van N-schijf
Wij veronderstellen dat bij vertrek van de medewerker de bestanden op N worden vernietigd.

Beoordeling van informatiesystemen / vindplaatsen

In dit onderdeel beoordelen wij in welke mate de informatiesystemen / vindplaatsen aanknopingspunten zijn voor nadere zoekacties.

De formele informatiesystemen van Toeslagen (VTS) en belastingdienstbreed (DAS) zijn algemeen bekend, te raadplegen op BSN. Deze systemen laten wij verder buiten beschouwing

Kennisbank Toeslagen – web applicatie KBT

[redacted] heeft ook in de Kennisbank Toeslagen een document gevonden met betrekking tot deze casus.

De applicatie is algemeen bekend. Doorzoekbaar door medewerkers B/T.
Naar onze mening voor ons geen nadere acties.

Q-schijf / Samenwerkingsgebieden (SG)

[redacted] heeft een inventarisatie uitgevoerd naar SG's die in gebruik zijn bij Toeslagen. Daaruit blijken ca. 100 unieke SG locaties, zie bijlage 1.
[redacted] heeft op een deel van deze locaties handmatig gezocht.

[redacted]

Hij heeft niet de hele Q-schijf bekeken, maar enkele submappen die hij relevant vond.

Via een collega:
[redacted], hierin een submap "bezwaar"

Twee collega's verzocht om op de SG's van productieregie en een tweede schijf van handhavingsregie te zoeken op de termen "CAF 11", "[redacted]" en [redacted].
Dit is het pad [redacted]
En (welke is van productieregie ?) (geeft [redacted] nog door)

Duidelijk is dat niet structureel en generiek (B/T breed) is gezocht. [redacted] heeft voornamelijk gebladerd in mappen die hij relevant vond.

[redacted] vertelt dat binnen het CAF team een SG van de FIOD wordt gebruikt.
Dit is Q-schijf [redacted]
Deze was nog niet in beeld. Bij een vervolgactie moet in ieder geval deze schijf ook meegenomen worden.

Vervolgactie Q-schijven
Keuzemogelijkheden in een vervolgactie zijn breedte en diepgang

- Breedte: Op welke SG / Q schijven wordt gezocht:
  1. Alleen zoeken in de nu bekende lijst van SG / Q schijven die bij B/T in gebruik zijn.
  2. Nagaan welke SG / Q schijven gebruikt (kunnen) worden door sleutelfiguren uit project [redacted]. Deze schijven toevoegen aan de lijst met SG / Q schijven waarin wordt gezocht
- Diepgang: Zoeken in namen van bestanden of in de inhoud van bestanden en de keuze zoeken naar project info of BSN info
  1. Alleen zoeken in de namen van bestanden op project-sleutelwoorden, via een inhoudsopgaaf van de SG / Q schijven
  2. De inhoud van de bestanden op de SG / Q schijven doorzoeken op project-sleutelwoorden.
  3. Zoeken in de namen van bestanden op project-sleutelwoorden én op BSN / namen van de 17 casussen.
  4. De inhoud van bestanden doorzoeken op project-sleutelwoorden én op BSN / namen van de 17 casussen.

In alle gevallen betreft het informatie die momenteel op de SG / Q schijven staat. SG / Q schijven die in het verleden hebben bestaan en zijn gebruikt zijn moeilijker in beeld te brengen. Bestanden die in het verleden op de SG / Q schijven hebben gestaan, maar inmiddels verwijderd zijn, zijn ook minder eenvoudig of in het geheel niet meer in beeld te brengen.

E-mail

De mate van gebruik van email voor het uitwisselen van werkinstructies, opdrachten, verzoeken en dergelijke is niet bekend. Vervolgens is de vraag of deze gegevens zijn bewaard. Dit kan ook per persoon variëren.

Onderzoek hiervan gaat ook in de richting van een forensisch onderzoek. Wij beschikken niet over de benodigde tooling.

Connect People
Mogelijk onderzoeksgebied is het gebruik van CP binnen toeslagen. De mate van gebruik hiervan binnen B/T is niet bekend.
Communities zijn niet op 'afdeling' geregistreerd, maar op individuele medewerker.
Een inventarisatie zou bestaan uit het inventariseren van communities die zijn aangemaakt door (voormalige?) medewerkers van Toeslagen of waarvan zij eigenaar zijn.

Zoals hiervoor aangegeven heeft [redacted] enkele Wiki's op CP bekeken. Hij heeft een [redacted] wiki aangetroffen, naar zijn mening bevat deze geen relevante informatie.

Het doorzoeken van de communities op relevante bestanden is een volgend probleem.

CP was in 2013 / 2014 voor de meeste medewerkers vrij nieuw. Wij achten de kans niet groot dat CP in die tijd is gebruikt voor vastleggen / delen informatie in project CAF11.
[redacted] zegt dat CP hiervoor niet is gebruikt.

Teamrooms / Quickr
Het is mogelijk dat in de aanloopfase van project [redacted] in CAF deze aflopende systemen nog zijn gebruikt.

Teamrooms / Quickr was in 2013 / 2014 een aflopende zaak. Wij achten de kans vrij klein dat CP in die tijd uitgebreid is gebruikt voor vastleggen / delen informatie in project CAF11.
[redacted] zegt dat deze niet zijn gebruikt.

C-schijf en N-schijf (persoonlijke opslag)
Vraag: Is data die een medewerker voor het eigen werk op de eigen computer bewaart relevant voor het onderzoek?
Vooralsnog is onze mening: nee.

[redacted] heeft de nodige bestanden m.b.t. de casus op zijn persoonlijke N-schijf bewaard. Tijdens het gesprek met hem heeft [redacted] een aantal bestanden doorgenomen en gekopieerd. [redacted] onderneemt actie om alle bestanden op deze N-schijf te kopiëren.

Mogelijke uitzondering:
Indien medewerkers (oude) instructies hebben bewaard, is dat een aanwijzing dat de instructie in het verleden heeft bestaan. Dit gaat in de richting van een forensisch onderzoek. Wij beschikken zelf niet over de benodigde tooling.

Overige aanknopingspunten

Draaiboek Casus [redacted]
In document 'Draaiboek Casus [redacted] worden 'actoren in dit draaiboek' genoemd. Selectie hieruit:

Afkorting	Organisatieonderdeel	Verantwoordelijkheid
HHR	B/T Handhavingsregie	Aanleveren gegevens ... Rapporteren aan CAF partners
C&DV	B/T Communicatie en dienstverlening	Informeren ketenpartners via content tafel
IST	B/T Toezicht 1	... Beoordelen ontvangen informatie Overige beoordeling / afhandeling

Hieruit blijkt dat er gegevens en rapportages zouden moeten zijn.
Deze kunnen zich bevinden:

- Op de Q-schijven
- In e-mails of andere communicatie (naar ketenpartners)
- Op C: en N: schijven

Namen van betrokken personen uit reeds bekende stukken
Een aantal CAF11 stukken zijn gedeeld met de Tweede Kamer
Uit de metadata van de onderliggende Word documenten hebben wij namen van betrokken personen gelezen.

- Deze personen kunnen specifiek worden gevraagd naar eigen gegevens op C:, N: en email
- Er kan worden geïnventariseerd op welke Q-schijven deze personen schrijfrechten hebben op. Deze Q schijven kunnen toegevoegd worden aan de lijst van te doorzoeken Q:-schijven.

Gegevens toezicht activiteiten bij 'Blauw'
Toeslagen heeft geen eigen buitendienst. Daarvoor worden collega's van MKB ingehuurd.
Daarnaast heeft 'blauw' haar eigen toezicht activiteiten. Mogelijk ook bij het GOB.

Mogelijk bevinden zich in de systemen van Blauw (IKB, TOP) voor Toeslagen (CAF11) relevante gegevens, bijvoorbeeld inzake een onderzoek bij het GOB. Om dit na te kunnen gaan is moet het BSN van het GOB bij ons bekend worden.

ADR
Mogelijk relevante informatie uit audits van ADR al dan niet in opdracht van het management van B/T. Betrokken projectleider bij ADR is [redacted]

Voorlopige conclusie

Wij zien mogelijkheden voor verdere zoekacties.
Met name de Q-schijven zijn nog niet volledig doorzocht en hebben in het verleden verassingen opgeleverd. Wij stellen voor om in eerste instantie hierop de aandacht te richten.

Ons voorstel is om eerst alleen te zoeken op namen van bestanden in de nu bekende SG / Q schijven van B/T (breedte 1 en diepgang 1 of 3).
Daarmee wordt uitgebreider gezocht dan eerder door B/T is gedaan. Deze actie is voor ons redelijk eenvoudig, binnen redelijke tijd en met de voor ons beschikbare tooling uit te voeren.
De andere opties gaan meer tijd vergen en vraagt tooling die wij niet ter beschikking hebben.

De keuze alleen project-sleutelwoorden of ook BSN/namen van de 17 casussen laten wij aan de opdrachtgever. Dit kan ook gefaseerd (eerst alleen sleutelwoorden, later BSN/namen). Indien die keuze wordt gemaakt moeten wij kunnen beschikken over BSN en NAW van de 17 casussen.

De SG / Q-schijf van CAF bij de FIOD moet hier ook in meegenomen worden.
Afstemming met FIOD / [redacted]s hiervoor nodig ⇨ actie [redacted].

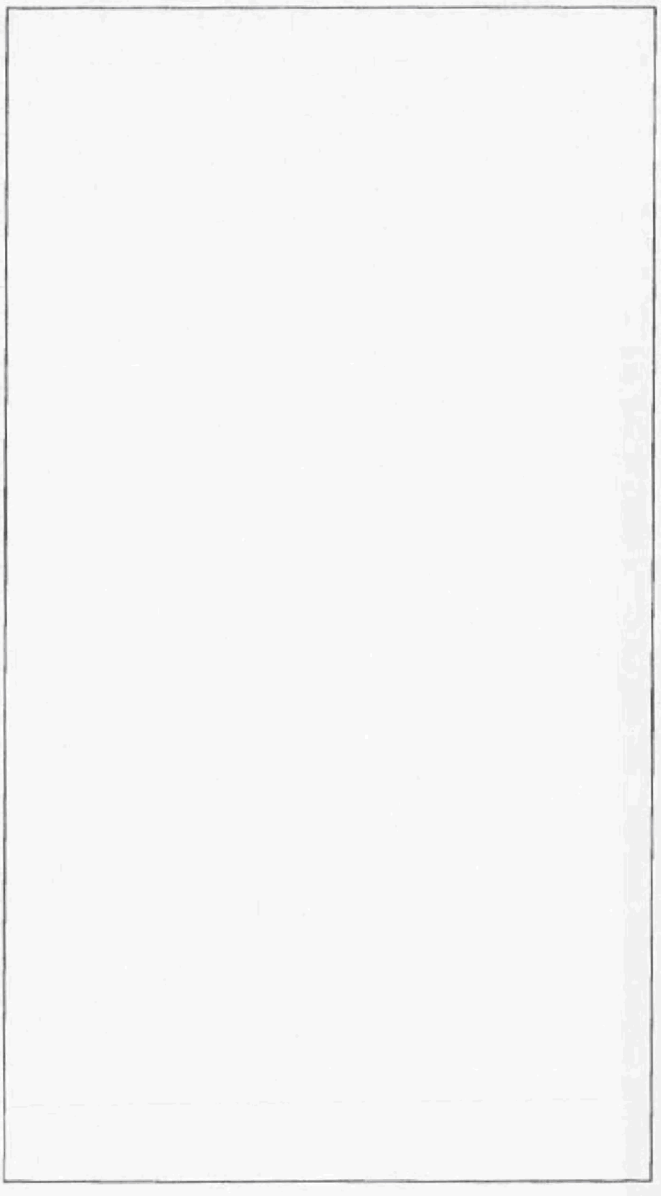
Voor de overige mogelijkheden laten wij de keuze en prioritering over aan de opdrachtgever, met de opmerking dat wij voor de verdergaande opties niet beschikken over de benodigde tooling.

2-10-2018
[redacted]

Bijlage 1: Overzicht van ca. 100 SG (Q-schijf) locaties uit inventarisatie

UseridGroup (zonder _RO_RW)	FullPathNam
sg_sg_TSL_UT_Productieteam-Specials	
sg_TSL_DM_Handhavingsregie	
sg_TSL_IM_0000-CKE_ER_Impulsen_RfC_ed	
sg_TSL_IM_0100-Besturing	
sg_TSL_IM_0300-Beheer	
sg_TSL_IM_0400-Support	
sg_TSL_IM_0500-Baseline	
sg_TSL_IM_0600-Archief	
sg_TSL_IM_BCA-Gestalde-gelden	
SG_TSL_IM_Beheer Data	
sg_TSL_IM_Beheerloket	
sg_TSL_IM_Hhr	
sg_TSL_IM_PERSONEELSMAP	
sg_TSL_IM_Spoor3	
sg_TSL_IM_Toeslagen	
sg_TSL_IM_ToeslagenAlg	
sg_TSL_IM_ToeslagenBaseline	
sg_TSL_IM_ToeslagenCrashteam	
sg_TSL_IM_ToeslagenImpl	
sg_TSL_IM_ToeslagenProj	
sg_TSL_IM_Waardemanagement	
sg_TSL_UT_ALG	
sg_TSL_UT_Bbt-adviesregie	
sg_TSL_UT_Bbt-alg	
sg_TSL_UT_Bbt-dv	
sg_TSL_UT_Bbt-dv-bo	
sg_TSL_UT_Bbt-dv-eic	
sg_TSL_UT_Bbt-dv-relbeh	
sg_TSL_UT_Bbt-dv-vhadm	
sg_TSL_UT_BBT-ko	
sg_TSL_UT_Bbt-ko-argi	
sg_TSL_UT_Bbt-ko-ivco	
sg_TSL_UT_Bbt-ko-P&O	
sg_TSL_UT_Bbt-ko-P&O-bel	
sg_TSL_UT_Bbt-ko-tpb	
sg_TSL_UT_Bbt-krp	
sg_TSL_UT_BBT-pok	
sg_TSL_UT_Bbt-pok-pfc	
sg_TSL_UT_Bbt-pok-queryloket	
sg_TSL_UT_Bbt-rtp	
sg_TSL_UT_Bbt-rtp-bf	
sg_TSL_UT_Beleidstaf	
sg_TSL_UT_Beroepen	
sg_TSL_UT_Beroepen-info	
sg_TSL_UT_Bezwaarbrieven	
sg_TSL_UT_BHV	
SG_TSL_UT_BI-archief	
sg_TSL_UT_Buitenland	
sg_TSL_UT_Cmt-akb	
sg_TSL_UT_Cmt-belcentrum	
sg_TSL_UT_Cmt-ikb-a	
sg_TSL_UT_Cmt-ikb-b	
sg_TSL_UT_Cmt-ikb-c	
sg_TSL_UT_Cmt-ikb-d	
sg_TSL_UT_Cmt-pok	
sg_TSL_UT_Comm_dv_brieven	
sg_TSL_UT_Coordinatie-team-Beroep	
sg_TSL_UT_Datawisseling	
sg_TSL_UT_DM-KRP-KRM	

sg_TSL_UT_Evenementen-foto's
sg_TSL_UT_Green-Lane
sg_TSL_UT_Handhaving-Datawisseling
sg_TSL_UT_HC
SG_TSL_UT_Inkomens-MAC
sg_TSL_UT_INVORDERING
sg_TSL_UT_IST-CAFbegeleiding
sg_TSL_UT_IST-CAFproductie
sg_TSL_UT_IST-RS
sg_TSL_UT_Kantoor-TSL
sg_TSL_UT_Klachten
sg_TSL_UT_KOT-brieven
sg_TSL_UT_Kwaliteitsteam
sg_TSL_UT_LOAPPS
sg_TSL_UT_Managementinformatie
sg_TSL_UT_MT
SG_TSL_UT_Natuurlijke-Dialoog
SG_TSL_UT_OC
sg_TSL_UT_OR
sg_TSL_UT_ORDINA
sg_TSL_UT_POK-BF
SG_TSL_UT_PREAM
sg_TSL_UT_Productiebesturing
sg_TSL_UT_Productieteam-Specials
sg_TSL_UT_PR-Uitvalreductie
sg_TSL_UT_PV-De_Continenten
SG_TSL_UT_Rechtmatigheidscontrole
SG_TSL_UT_Samenwerken op afstand
sg_TSL_UT_Toeslagen-Continu-Verbeteren
SG_TSL_UT_Toeslagen-The-Greenhouse
SG_TSL_UT_Toezicht
sg_TSL_UT_UITWISSELING
sg_TSL_UT_Units
sg_TSL_UT_Unit-Vraag
SG_TSL_UT_Versneld Vernieuwen
SG_TSL_UT_Vraag
sg_TSL_UT_Vraagbaken-BelCentrum
sg_TSL_UT_WEB_Intranet
sg_TSL_UT_WEB_PlazaRedactie
sg_TSL_UT_WEB_Redactie
sg_TSL_Bedrijfsbureau
sg_TSL_Bedrijfsbureau-Support
sg_TSL_BI
sg_TSL_MO-DoRa-DH
sg_TSL_Personeelsinformatie
sg_TSL_Teamleiding



Verslag onderzoek bij Toeslagen

Vervolg onderzoek 'Scan van Q-schijf' v1.3 20181106

Inhoud

Inleiding 2

Opdracht 2

Beperking van onze onderzoeksmogelijkheden 2

Uitvoering 3

Analyse van de bestandsnamen 3

Samenvatting 5

Inleiding

Opdracht
Op 2 oktober hebben wij een verslag uitgebracht waarin wij relevante informatiesystemen en vindplaatsen in kaart hebben gebracht.
De vervolg opdracht is om de zoekactie op de Q-schijven uit te voeren, met breedte 1 en diepgang 3 (email [redacted] 2-10-2018)
De begrippen breedte en diepgang uit ons verslag van 2 oktober:

- Breedte: Op welke SG / Q schijven wordt gezocht:
  1. Alleen zoeken in de nu bekende lijst van SG / Q schijven die bij B/T in gebruik zijn.
- Diepgang: Zoeken in namen van bestanden of in de inhoud van bestanden en de keuze zoeken naar project info of BSN info
  3. Zoeken in de namen van bestanden op project-sleutelwoorden én op BSN / namen van de 17 casussen.

Beperking van onze onderzoeksmogelijkheden
Volledigheid en Tijdigheid

Volledigheid
Wij gaan uit van de lijst met samenwerkingsgebieden Toeslagen die [redacted] heeft verstrekt. Deze lijst is op 6 september is gemaakt.
Wij hebben deze lijst op volledigheid getoetst met behulp van applicatie EVA (Easy Viewer for ADS), daarin gekeken naar SG's in het domein 'TSL'.
Geconstateerd dat een samenwerkingsgebied met de naam 'SG_TSL_UT_Beroepen-stukken CAF11' niet in de lijst is opgenomen. Alleen [redacted] hebben hier rechten.
Kennelijk is dit een recent gemaakte nieuwe SG waarin [redacted] gegevens van de casus verzamelen.
Beperking: Deze Q-schijf locatie hebben wij niet meegenomen in de scan.
Voor het overige constateren wij geen relevante verschillen.

Beperking: Ook buiten het domein 'TSL' kunnen SG's door medewerkers van Toeslagen zijn gebruikt. Deze zijn niet meegenomen.
Beperking: De SG 'SG_TSL_UT_Beroepen-stukken CAF11' is niet meegenomen in de zoeklijst.

Volledigheid
Tijdens de zoek-actie bleek een technische beperking.
De gehanteerde techniek kan bestandsnamen (inclusief pad) van meer dan 256 tekens niet aan.
Beperking: De inventarisatie is daardoor zeker niet volledig geweest.
-> wij hebben een lijst van mappen die vanwege de lengte niet zijn meegenomen in de scan.

De eerste scan op 8/9 oktober is met een storing afgebroken. Daarna is de rest op 11/12 oktober uitgevoerd.
Beperking: De map waar de storing plaatsvond is slechts gedeeltelijk gescand. Deze bevat voornamelijk afbeeldingen.
-> wij hebben een lijst van mappen op deze schijf die na de storing niet zijn gescand.

Tijdigheid
De scan op inhoud Q-schijven (DIR) is deels op 8/9 en deels op 11/12 oktober uitgevoerd. Geeft alleen de stand van zaken weer op 8 en 9 oktober.
Beperkingen:

- Samenwerkingsgebieden die in het verleden hebben bestaan, maar nu niet meer, zijn niet in de zoek-actie meegenomen.
- Bestanden die in het verleden hebben bestaan maar verwijderd zijn, zijn niet in de zoek-actie meegenomen.
- Er is een lijst met samenwerkingsgebieden gebruikt die op 6 september is gemaakt. Samenwerkingsgebieden die tussen 6 september en 9 oktober zijn aangemaakt, zijn niet in de zoek-actie meegenomen.

Deze beperkingen zijn inherent aan de gekozen zoek-methode, het maken van een DIR inhoudsopgaaf per samenwerkingsgebied.
Om een deel van deze beperkingen op te heffen is andere techniek noodzakelijk. Dat gaat tevens meer tijd kosten.

Uitvoering

Van [redacted] ontvingen wij (in vier Excel bestanden) een lijst met samenwerkingsgebieden die bij Toeslagen in gebruik zijn, met de daarbij behorende 'pad' op de 'Q-schijf'. Dit betreft in totaal 106 Q-schijf locaties.
Op basis van deze lijst met paden hebben wij een reeks DIR commando's in een BATCH file gezet.

De batch is in vijf delen op 8/9 en 11/12 oktober uitgevoerd door [redacted], toepassingsbeheer Toeslagen.

Op de 106 Q-schijf locaties zijn 2.126.738 sub-mappen in kaart gebracht. De meeste zijn ook op bestandsnamen doorzocht. 3.118 sub-mappen zijn door de technische beperking (storing in eerste scan en 'te lang pad' melding) niet op bestandsnamen doorzocht.
Op dit moment maken wij de keuze deze niet alsnog te doorzoeken. Het aantal is relatief gering (0,15%) en de map-namen zelf zijn doorzocht op sleutelwoorden en gaf geen aanleiding 'dieper' te zoeken.
Indien noodzakelijk kan dit later alsnog. De lijst van 3.118 sub-mappen is beschikbaar.

Resultaat is per batch een tekstbestand met de namen van bestanden.
In totaal 36.729.183 bestandsnamen aangetroffen. Omvang 8.905 [redacted].

Top 10 van meest voorkomende bestandsextensies

Extensie	Aantal
jha	23.149.586
txt	4.947.859
doc	1.694.867
jpg	1.675.074
xls	1.178.176
log	587.270
xlsx	483.796
pdf	428.470
TXT	383.250
docx	345.540

Bijzonder is het zeer grote aantal bestanden met extensie 'JHA'. Dit zijn bestanden van het oude workflowsysteem dat in 2014 is uitgefaseerd. Veel van deze bestanden hebben een omvang van 0 bytes.

Analyse van de bestandsnamen

Uit de bestanden is een selectie gemaakt op de trefwoorden CAF11 [redacted] en [redacted], en de 17 actuele BSN nummers
Tijdens de werkzaamheden constateerden wij dat er ook map (folder) namen zijn die een sleutelwoord bevatten, terwijl de bestandsnamen in de map niet één van de trefwoorden bevatten. Daarom hebben wij de bestanden in die mappen toegevoegd aan de selectie.

Dit levert in totaal 2.128 treffers op:
491 bestandnamen bevatten een trefwoord
652 bestanden staan in een map waarvan de naam een trefwoord bevat
1.314 bestanden bevatten een BSN

De som van deze getallen is hoger dan 2.128, dat komt omdat sommige bestanden in meerdere rubrieken vallen.

De 2.128 bestandnamen geëxporteerd naar Excel en als bijlage bij dit verslag gevoegd.
- In kolom A-E gegevens van het bestand, in kolom F de eerste 254 tekens van de vindplaats
- In kolom G-I de indicatie of bestandnaam is geraakt met een sleutelwoord, de map een sleutelwoord bevat of de bestandsnaam één van de 17 BSN nummers bevat
- In kolom J-K de indicatie of hetzelfde bestand wellicht dubbel voorkomt (op basis zelfde extensie+datum/tijd+omvang) of dat de bestandsnaam op verschillende locaties voorkomt (op basis zelfde naam+extensie)

Het resultaat van 2128 treffers is vervolgens "afgepeld" door de volgende bestanden uit te sluiten:

- Bestanden van vóór 2012 (behoudens 5 bestanden in 2011 die voldoen aan trefwoord [redacted] en [redacted]) en bestanden van ná 2017
- Bestanden met de extensie .jha (bestanden van het oude workflowsysteem)
- Bestanden die meer dan 1x keer voorkomen

- Bestandsgrootte 0 bytes of 162 bytes (tijdelijke bestanden)
- Bestanden die ook voorkomen in de door [redacted] al verzamelde bestanden
- Bestanden uit mappen waarvan de mapnaam voorkomt in de door [redacted] al verzamelde bestanden
- Bestanden met een andere extensie dan: .doc(x), .xls(x), .pdf, .eml

Bijvoorbeeld: 21 van de 2.128 treffers zijn bestandsnamen met de extensie 'JPG'. Dit zijn afbeeldingen. 19 daarvan staan in een map met 'Images\DVD' in de naam. Dit zijn mogelijk afbeeldingen/foto's met een datum/tijd aanduiding in de naam die toevallig overeenkomt met één van de BSN nummers. Dit zijn waarschijnlijk treffers die niet op de casus betrekking hebben.

Na deze "afpel" stappen resteren er 205 bestanden die mogelijk relevant kunnen zijn voor nader onderzoek. Deze lijst is op 18 oktober aangeleverd aan de opdrachtgever omdat wij zelf geen toegang hebben tot deze bestanden en ook niet kunnen beoordelen of zij reeds bekend zijn of inhoudelijk relevant.

Zie bijgevoegd bestand CAF11_Bestanden_geschoond.xlsx

Samenvatting

2.128 bestandsnamen gevonden die voldoen aan de criteria:
- trefwoord in de bestandsnaam
- trefwoord in de naam van de folder/map
- BSN in de bestandsnaam

Sommige bestanden komen dubbel voor (op verschillende locaties)
Sommige bestanden zijn mogelijk 'false positives', toevallige treffers.

Door het uitsluiten van niet relevante cq. hoogst waarschijnlijk niet relevante bestanden is het aantal van 2128 bestandnamen gereduceerd tot 205 unieke bestanden.

De Q-schijf locaties zijn niet volledig gescand door:
- Storing tijdens de scan
- Te lang 'pad'

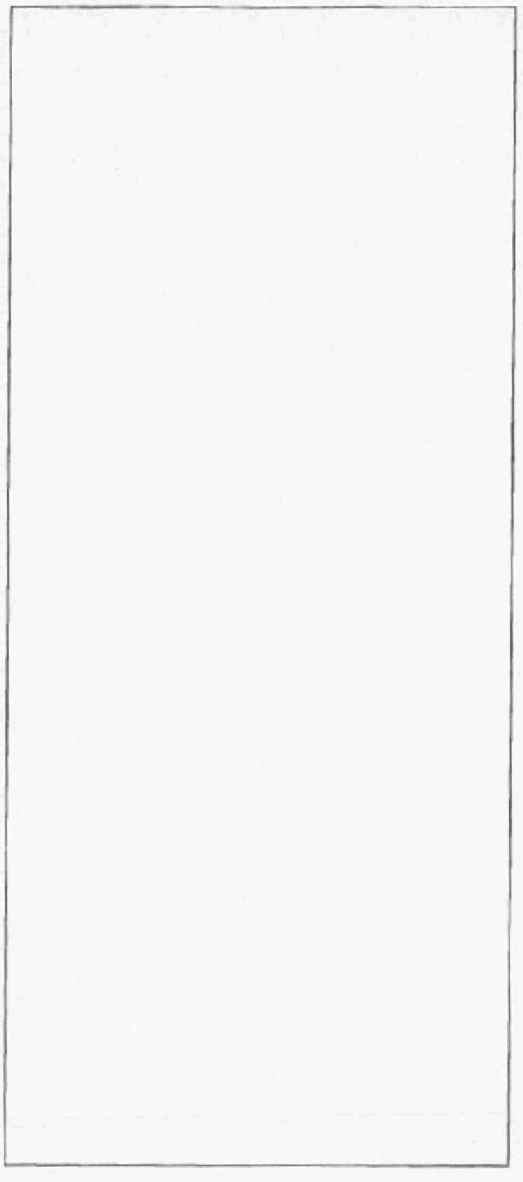
Alsnog 'doorscannen' op de map waar de storing plaatsvond of op 'diepe' map-locaties is mogelijk, maar gaat meer tijd kosten en levert waarschijnlijk geen nieuwe relevante informatie op. Voorlopig hebben wij daarvan afgezien.

06-11-2018

Bijlage 1: Overzicht van ca. 100 SG (Q-schijf) locaties uit inventarisatie

UseridGroup (zonder _RO_RW)	FullPathNam
sg_TSL_DM_Handhavingsregie	
sg_TSL_IM_0000-CKE_ER_Impulsen_RfC_ed	ed
sg_TSL_IM_0100-Besturing	
sg_TSL_IM_0300-Beheer	
sg_TSL_IM_0400-Support	
sg_TSL_IM_0500-Baseline	
sg_TSL_IM_0600-Archief	
sg_TSL_IM_BCA-Gestalde-gelden	
SG_TSL_IM_Beheer Data	
sg_TSL_IM_Beheerloket	
sg_TSL_IM_Hhr	
sg_TSL_IM_PERSONEELSMAP	
sg_TSL_IM_Spoor3	
sg_TSL_IM_Toeslagen	
sg_TSL_IM_ToeslagenAlg	
sg_TSL_IM_ToeslagenBaseline	
sg_TSL_IM_ToeslagenCrashteam	
sg_TSL_IM_ToeslagenImpl	
sg_TSL_IM_ToeslagenProj	
sg_TSL_IM_Waardemanagement	
sg_TSL_UT_ALG	
sg_TSL_UT_Bbt-adviesregie	
sg_TSL_UT_Bbt-alg	
sg_TSL_UT_Bbt-dv	
sg_TSL_UT_Bbt-dv-bo	
sg_TSL_UT_Bbt-dv-eic	
sg_TSL_UT_Bbt-dv-relbeh	
sg_TSL_UT_Bbt-dv-vhadm	
sg_TSL_UT_BBT-ko	
sg_TSL_UT_Bbt-ko-argi	
sg_TSL_UT_Bbt-ko-Ivco	
sg_TSL_UT_Bbt-ko-P&O	
sg_TSL_UT_Bbt-ko-P&O-bel	
sg_TSL_UT_Bbt-ko-tpb	
sg_TSL_UT_Bbt-krp	
sg_TSL_UT_BBT-pok	
sg_TSL_UT_Bbt-pok-pfc	
sg_TSL_UT_Bbt-pok-queryloket	
sg_TSL_UT_Bbt-rtp	
sg_TSL_UT_Bbt-rtp-bf	
sg_TSL_UT_Beleidstaf	
sg_TSL_UT_Beroepen	
sg_TSL_UT_Beroepen-info	
sg_TSL_UT_Bezwaarbrieven	
sg_TSL_UT_BHV	
SG_TSL_UT_BI-archief	
sg_TSL_UT_Buitenland	
sg_TSL_UT_Cmt-akb	
sg_TSL_UT_Cmt-belcentrum	
sg_TSL_UT_Cmt-ikb-a	
sg_TSL_UT_Cmt-ikb-b	
sg_TSL_UT_Cmt-ikb-c	
sg_TSL_UT_Cmt-ikb-d	
sg_TSL_UT_Cmt-pok	
sg_TSL_UT_Comm_dv_brieven	
sg_TSL_UT_Coordinatie-team-Beroep	
sg_TSL_UT_Datawisseling	
sg_TSL_UT_DM-KRP-KRM	
sg_TSL_UT_Evenementen-foto's	

sg_TSL_UT_Green-Lane
sg_TSL_UT_Handhaving-Datawisseling
sg_TSL_UT_HC
SG_TSL_UT_Inkomens-MAC
sg_TSL_UT_INVORDERING
sg_TSL_UT_IST-CAFbegeleiding
sg_TSL_UT_IST-CAFproductie
sg_TSL_UT_IST-RS
sg_TSL_UT_Kantoor-TSL
sg_TSL_UT_Klachten
sg_TSL_UT_KOT-brieven
sg_TSL_UT_Kwaliteitsteam
sg_TSL_UT_LOAPPS
sg_TSL_UT_Managementinformatie
sg_TSL_UT_MT
SG_TSL_UT_Natuurlijke-Dialoog
SG_TSL_UT_OC
sg_TSL_UT_OR
sg_TSL_UT_ORDINA
sg_TSL_UT_POK-BF
SG_TSL_UT_PREAM
sg_TSL_UT_Productiebesturing
sg_TSL_UT_Productieteam-Specials
sg_TSL_UT_PR-Uitvalreductie
sg_TSL_UT_PV-De_Continenten
SG_TSL_UT_Rechtmatigheidscontrole
SG_TSL_UT_Samenwerken op afstand
sg_TSL_UT_Toeslagen-Continu-Verbeteren
SG_TSL_UT_Toeslagen-The-Greenhouse
SG_TSL_UT_Toezicht
sg_TSL_UT_UITWISSELING
sg_TSL_UT_Units
sg_TSL_UT_Unit-Vraag
SG_TSL_UT_Versneld Vernieuwen
SG_TSL_UT_Vraag
sg_TSL_UT_Vraagbaken-BelCentrum
sg_TSL_UT_WEB_Intranet
sg_TSL_UT_WEB_PlazaRedactie
sg_TSL_UT_WEB_Redactie
sg_TSL_Bedrijfsbureau
sg_TSL_Bedrijfsbureau-Support
sg_TSL_BI
sg_TSL_MO-DoRa-DH
sg_TSL_Personeelsinformatie
sg_TSL_Teamleiding



Proces van beoordeling onderzoek EDP-auditors

1. Nazending van 2 stukken – brief 11 oktober

- Op 26 september hebben we van Toeslagen 262 stukken ontvangen die op de Q-schijf in een duidelijk relevant samenwerkingwerkingsverband stonden.
- Uit die stukken hebben we 8 stukken als potentieel relevant geselecteerd, waarbij we van 2 stukken in overleg hebben besloten dat deze verstrekt moeten worden.
- Dit zijn de 2 stukken die bij de brief van 11 oktober aan de TK verstrekt zijn. Hieronder een toelichting hoe van de 8 naar de 2 gekomen is (eigenlijk aanvankelijk 3, maar 1 van die 3 stukken bleek al eerder verstrekt te zijn).

Toelichting – mail van een collega

Ad 1
Aangetroffen versie 0.1, 0.2 en 0.9. met gelijke datum. Zie voor verschillen tussen versie 0.1 en 0.2 bijlage 1. Beschrijving aanpak in versie 0.9 uitgebreid t.o.v. eerdere versies. Niet gebleken dat die versies gebruikt zijn. Verstrekking niet nodig.

Ad 2
Zelfde versie aangetroffen. Verstrekking niet nodig.

Ad 3
Zelfde versie aangetroffen. Verstrekking niet nodig.

Ad 4
Volgens documentnaam 2 versies: 0.1 en 0.2. De documenten vermelden echter hetzelfde versienummer en dezelfde versiedatum. Aan de Kamer is versie 0.2 verstrekt. Zie voor verschillen tussen de versies bijlage 2. Verschillen betreffen met name actualisering en een enkele toelichting, en zijn niet van dien aard dat verstrekking nodig is.

Ad 5
Zelfde versie aangetroffen. Verstrekking niet nodig.
Tevens kladaantekeningen ('Aantekeningen bezoek 21 mei 2014') aangetroffen. Verstrekking verdient aanbeveling, maar zal stevig geanonimiseerd moeten worden.

Ad 6 t/m 8
Niet aangetroffen.

Voorts aangetroffen:

- Document 'Bevindingen Hawai'. Verstrekking (geanonimiseerd) verdient aanbeveling.
- Speadsheet [redacted] IB-analyse'. Na anonimisering blijft een nietszeggend document over. M.i. niet verstrekken.
- Opdrachtformulier Productieregister casus [redacted]. Door [redacted] reeds aangegeven dat verstrekt moet worden.

Resumé, (geanonimiseerd) te verstrekken:

- Aantekeningen bezoek 21 mei 2014
- Document 'Bevindingen Hawai'
- Opdrachtformulier Productieregister casus [redacted]

---

2. Eventuele nazing van zes stukken

- Op 10 oktober deelden de EDP auditors de stukken (ongeveer 480) die op de N-schijf van de coördinator van het CAF 11 project stonden.
- Deze stukken zijn met twee FJZ collega's en de tijdelijk aangestelde landelijk vaktechnisch coördinator Toeslagen beoordeeld. De stukken die niet relevant werden geacht zijn niet apart bewaard.
- Uiteindelijk zijn er 6 stukken uit deze set die we alsnog aan de TK willen verstrekken, dit zijn de stukken die bij de huidige brief gevoegd zijn.

3. Stukken die na beoordeling zijn afgevallen

- Op 22 oktober stuurden van de EDP auditors het resultaat van de zoekactie door de overige bestanden. Dit waren 198 stukken.
- Van die stukken zijn er 3 als potentieel relevant geselecteerd.
- Alle 3 de stukken zijn na beoordeling in overleg afgevallen (1 stuk is een rapport van een boekenonderzoek bij het GOB, maar dat heeft betrekking op oudere jaren, 1 is een formulier van plaatsing/afvoer op/van de uitsluitlijst waarbij we niet konden nagaan of dat een CAF 11 belanghebbende betreft, en 1 was een concept handreiking die al verstrekt bleek te zijn).

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Nationale Ombudsman
Dhr. van Zutphen
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Cluster Uitvoeringsbeleid
Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2019-0000096388

Uw brief (kenmerk)

Datum 13 juni 2019
Betreft Reactie op uw brief over de tegemoetkoming aan vraagouders kinderopvang in de CAF 11-zaak

Geachte heer Van Zutphen,

Op 24 mei ontving ik uw brief waarin u mij verzoekt te kijken of ik in de uitspraak van de Raad van State[1] aanleiding zie om ouders die in een vergelijkbare situatie zitten als degene die de Raad van State in het gelijk heeft gesteld, een behoorlijke oplossing te bieden. U verzoekt mij daarnaast de oplossing te bezien in de context van uw rapport *Geen powerplay maar fair play*.

Zoals ik onlangs aan de Tweede Kamer heb aangekondigd[2], laat ik een adviescommissie, onder leiding van dhr. Donner, grondig en onafhankelijk onderzoek doen naar de uitvoering van toeslagen. Zoals ik ook aan de Kamer heb gemeld op 11 juni jl. wil ik de problemen die zijn ontstaan voor de CAF-11 gezinnen rechtzetten. Ik heb de Adviescommissie uitvoering toeslagen gevraagd mij daarbij te helpen, en daarbij ook rekening te houden met de gerechtvaardigde belangen van de toeslaggerechtigden. Ook heb ik de Adviescommissie gevraagd advies uit te brengen over de mogelijkheden voor Toeslagen om binnen de wettelijke kaders en de grenzen van de uitvoerbaarheid – waar nodig – maatwerk te bieden aan de betrokken ouders. In afwachting daarvan heb ik besloten om de (dwang)invordering en verrekeningen met lopende toeslagen in deze CAF 11-zaken met onmiddellijke ingang op te schorten. Meer in het algemeen gaat de Adviescommissie uitvoering toeslagen bezien hoe de ouders anderszins tegemoet gekomen kunnen worden.

[1] ECLI:NL:RVS:2019:1333
[2] Kamerstukken II, 2018/19, 31066-487

Het volledige eindrapport van de Adviescommissie uitvoering toeslagen wordt eind 2019 verwacht. Daarin zal de commissie onder meer in algemene zin oordelen over het handelen van de Belastingdienst/Toeslagen in andere zaken waarin vermoedens van georganiseerde fraude aan de orde zijn. Onderwerp daarbij is onder meer of de positie van de toeslaggerechtigden voldoende gewaarborgd zijn bij deze onderzoeken. Hiermee wil ik ook in breder perspectief bezien of het burgerperspectief voldoende centraal gesteld wordt. Dit conform het uitgangspunt in uw onderzoek *Geen powerplay maar fair play*.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën

Menno Snel

Cluster Uitvoeringsbeleid

Ons kenmerk
2019-0000096388

Toeslag VO

[redacted] 06-04-2011 08:31

Overzicht: Dit bericht is beantwoord en doorgestuurd.

Hoi [redacted],

Ben benieuwd of deze vraagouder nog toeslag heeft aangevraagd/ laten doorlopen voor 2011.
Het adres van de VO is [redacted].
Ze zegt namelijk dat er sinds december geen opvang meer is in verband met haar ziekte (hernia).
Het gaat om familie [redacted], familie naam heb ik niet genoteerd.
Ze zit bij GOB [redacted] en die ontvangt de toeslagen van de vraagouder...

We hebben inmiddels ontdekt dat van de 30 gastouders in onze regio
er 18 niet voldoen en 8 uit het LRK geschreven hadden moeten worden.
We gaan dit meegeven aan GGD Eindhoven die [redacted] gaat bezoeken begin mei.

Ik stuur mijn collega een CC omdat hij daar inhoudelijk nog e.e.a. over te melden heeft.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Inspecteur Kinderopvang
GGD Rotterdam- Rijnmond
[redacted]
(werkdagen [redacted] t/m do)

Dit bericht is uitsluitend ter informatie. Vindt u het bericht onduidelijk, dan kunt u altijd vragen om een toelichting. Wij verzoeken u het bericht te verwijderen, indien u niet de geadresseerde bent. Wilt u ons dat ook berichten?

Gastouders [redacted]

[redacted]

06-04-2011 09:30

Geachte heer [redacted]

Ik ben de afgelopen periode aandacht gaan besteden aan het gastouderbureau [redacted] (vestigingsplaats Eindhoven).

Hierbij valt op dat er veel mis lijkt te zijn met het inhoudelijk vorm geven van hun werkzaamheden als gastouderbureau.

Opvallend is dat er van de 34 [redacted] gastouders in onze regio er maar 4 goed zijn bevonden, 18 negatief en dat er 7 reeds in 2010 zijn gestopt maar nog niet waren uitgeschreven.

Gestopt medio 2010 maar geen mutatie formulier aan GGD verzonden en nog steeds in register LRK:

1. [redacted] woonadres: [redacted]
2. [redacted]
3. [redacted]
4. [redacted]
5. [redacted]
6. [redacted]
7. [redacted]

[redacted]

Een andere gastouder vangt sinds 2009 op bij vraagouder, zou naar eigenzeggen op 15-3-2011 hebben opgezegd bij [redacted] en stoppen per 01-04-2011. Maar [redacted] diende een aanmelding aan van deze gastouder op 17-03-2011.
Deze man vertelde dat zijn broer, vraagouder [redacted] 150 € kosten per maand betaalde. Ik kreeg het idee dat het GOB deze man mogelijk vergeten was. Deze man gaf aan dat hij dit niet prettig vond maar had ook geen zin in 2,5 jaar aan kosten terug te vragen. Dit kwam mij vreemd over. Deze gastouder zou geen werk hebben en zou volgens hem opvangen bij vraagouder, maar [redacted] gaf als opvang locatie het woonadres van deze gastouder op. Het klonk mij allemaal wat vreemd in de oren.
Het betreft hier:
[redacted] (woonadres), mogelijk opvangadres vraagouders: [redacted]

Bij 3 gastouders in [redacted] bleek dat het familie was en dat zij plots allemaal gestopt waren nadat ik hen belde, vlg hen konden zij niet precies zeggen per welke datum zij gestopt waren, ze hadden het over september 2010 of rond om deze datum
Het gaat om de volgende gastouders:

[redacted]

Gastouder [redacted] weigerde iedere medewerking aan een inspectie. GOB: [redacted]

Wellicht is deze informatie voor u van belang. Indien nodig kan ik ook een en ander nader toelichten.
Ik ben tot [redacted]. Na deze datum zijn [redacted] de contactpersonen.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

Cluster Millieu & Hygiëne
Sectie Technische Hygiënezorg

Schiedamsedijk 95
3011 EN Rotterdam

[redacted]

Internet:www.ggd.rotterdam.nl

Dit bericht is uitsluitend ter informatie. Vindt u het bericht onduidelijk, dan kunt u altijd vragen om een toelichting. Wij verzoeken u het bericht te verwijderen, indien u niet de geadresseerde bent. Wilt u ons dat ook berichten?

Inspectierapport

[redacted]astouders BV i.o. (GOB)

[redacted]

Toezichthouder: GGD Brabant-Zuidoost
Datum inspectiebezoek: 20-03-2013
In opdracht van gemeente: EINDHOVEN

Inhoudsopgave

Inleiding....3

Algemene gegevens gastouderbureau....5

Algemene gegevens toezicht....6

Beschouwing toezichthouder....7

Advies aan gemeente....9

Overzicht bevindingen toezichthouder per inspectiedomein....10

Het inspectieonderzoek: Uitwerking beoordeling toezichthouder per inspectie-item....12

Zienswijze houder gastouderbureau....15

Inleiding

Waarom toezicht?
De rijksoverheid stelt aan kindercentra, gastouderbureaus, gastouders en peuterspeelzalen kwaliteitseisen op onder andere het gebied van: personeel, veiligheid en gezondheid, accommodatie en inrichting, groepsgrootte, beroepskracht-kind-ratio, pedagogisch beleid en pedagogische praktijk, ouderinspraak, klachten, voorschoolse educatie en aan de zorgplicht en taken van het gastouderbureau. Jonge kinderen zijn kwetsbaar. De kwaliteit van de eerste jaren van een kind heeft grote invloed op zijn latere ontwikkeling. Het aanbieden van verantwoorde kinderopvang in een gezonde en veilige omgeving is daarom belangrijk.

Wie is waarvoor verantwoordelijk?
Het kindercentrum, de peuterspeelzaal of de gastouder is verantwoordelijk voor het leveren van kwalitatief goede kinderopvang. Het gastouderbureau is verantwoordelijk voor de beleidsmatige zaken die kwalitatief goede kinderopvang mogelijk maken. De gemeente is verantwoordelijk voor het toezicht en de handhaving op die kwaliteit. In opdracht van de gemeente voert de GGD inspectieonderzoeken uit, waarbij zij beoordeelt of aan de gestelde eisen wordt voldaan. Zo nodig adviseert de GGD aan de gemeente om maatregelen te nemen.

Waarop is het toezicht gebaseerd?
Om de kwaliteit te kunnen beoordelen heeft de rijksoverheid onder meer regels in de 'Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen', het 'Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen', 'het Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie' en de 'Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen' geformuleerd. Om te kunnen beoordelen of aan deze regels wordt voldaan, werken alle toezichthouders in Nederland met dezelfde instrumenten, zoals vragenlijsten, om op een gestructureerde manier informatie te verzamelen tijdens een inspectiebezoek. Het toezicht door de GGD vindt risicogestuurd plaats. Dit houdt in dat minder toezicht gehouden wordt bij de kindercentra waar dat kan, en meer waar dat nodig is. Ieder gastouderbureau wordt jaarlijks geïnspecteerd; jaarlijks vindt bij een selectie van de gastouders toezicht plaats.

Wat is het doel van het inspectierapport?
De bevindingen van het inspectieonderzoek staan in dit inspectierapport. Het doel van dit rapport is:

1. Weergeven van het oordeel over het al dan niet voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen. Het kan gaan om de eisen die gesteld worden aan kindercentra, het gastouderbureau en de peuterspeelzaal om in het landelijk register Kinderopvang en Peuterspeelzalen opgenomen te worden dan wel om eisen die aan kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen gesteld worden die al in exploitatie zijn.

2. Aan de gemeente rapporteren in hoeverre het kindercentrum, het gastouderbureau en de peuterspeelzaal aan de kwaliteitseisen voldoet en een advies uitbrengen over eventuele vervolgstappen.
3. De ouders informeren over de mate waarin het kindercentrum, het gastouderbureau en de peuterspeelzaal aan de kwaliteitseisen van de Wet kinderopvang en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector voldoet.

Leeswijzer

Dit inspectierapport geeft een overzicht van de getoetste eisen en geeft hierbij aan wat de toezichthouder heeft geconstateerd en wat zijn beoordeling is. In het "Overzicht bevindingen" staan de bevindingen van de toezichthouder heel kort per inspectiedomein samengevat en in "Het inspectieonderzoek" staan ze per inspectie-item uitgewerkt. Een toezichthouder oordeelt of er aan de gestelde voorwaarde is voldaan ("ja"), of dit niet het geval is ("nee"), of dat hij niet tot een oordeel kon komen ("niet beoordeeld"). Om de gemeente van de benodigde informatie te voorzien om te kunnen bepalen of en in welke mate gehandhaafd dient te worden geeft de toezichthouder, indien op een domein niet aan alle voorwaarden is voldaan, een beschrijving van de context van de voorwaarde(n) waaraan niet voldaan is.

Ook bevat het inspectierapport een beschouwing door de toezichthouder en het advies van de toezichthouder aan de gemeente met betrekking tot de handhaving. Daarnaast bevat het inspectierapport een aantal basisgegevens van het kindercentrum, het gastouderbureau of de peuterspeelzaal, de gemeente en de toezichthouder en, indien van toepassing, de zienswijze van de houder van het kindercentrum, het gastouderbureau of de peuterspeelzaal.

Algemene gegevens gastouderbureau

NAW-gegevens gastouderbureau

Naam gastouderbureau (locatie)	:	[redacted] Gastouders BV
Adres	:	[redacted]
Postcode en plaats	:	
Telefoon	:	
Naam contactpersoon	:	
E-mail	:	
Website	:	http://www.[redacted].nl
Kwaliteitssysteem	:	☒ Nee ☐ Ja, namelijk:
Lid brancheorganisatie	:	☐ Nee ☒ Ja, namelijk: Brancheorganisatie Kinderopvang

Opvanggegevens

Aantal bemiddelingsmedewerkers gastouderbureau	:	5
Aantal gekoppelde gastouders	:	156
Aantal gekoppelde vraagouders	:	157
Aantal gekoppelde kinderen	:	307

NAW-gegevens houder

Naam houder	:	[redacted] Gastouders BV
Adres	:	[redacted]
Postcode en plaats	:	
Telefoon	:	
Naam contactpersoon	:	
E-mail	:	
Website	:	www.[redacted].nl

Registergegevens gastouderbureau

Datum aanvraag registeropname	:	16-11-2005	☐ n.v.t.
Gegevens aanvraag conform de praktijk	:	☐ Nee ☐ Ja	☐ n.v.t.
Datum opname landelijk register	:	01-01-2010	☐ n.v.t.
Gegevens register conform de praktijk	:	☐ Nee ☐ Ja	☐ n.v.t.

Algemene gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD	:	GGD Brabant-Zuidoost
Adres	:	Postbus 810
Postcode en plaats	:	5700AV HELMOND
Telefoon	:	
E-mail	:	
Website	:	http://www.ggdbzo.nl/

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente	:	EINDHOVEN
Adres	:	Postbus 90150
Postcode en plaats	:	5600RB EINDHOVEN
Telefoon	:	040-2382732
E-mail	:	gemeente@eindhoven.nl
Website	:	http://www.eindhoven.nl
Naam contactpersoon	:	
Telefoonnummer contactpersoon	:	
E-mail contactpersoon	:	

Inspectiegegevens

Type inspectie	:	Nader onderzoek (Aangekondigd)
Reden nader onderzoek	:	Domein 6 en 7

Planning

Datum vorig inspectiebezoek	:	28-08-2012
Datum inspectiebezoek	:	20-03-2013
Opstellen concept inspectierapport	:	22-03-2013
Zienswijze houder	:	08-04-2013
Opstellen definitief inspectierapport	:	05-04-2013
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercommissie	:	08-04-2013
Verzenden inspectierapport naar gemeente	:	08-04-2013
Openbaar maken inspectierapport	:	19-04-2013

Overzicht gebruikte bronnen

Vragenlijst houder gastouderbureau	:	Ja
Vragenlijst oudercommissie	:	Niet van toepassing
Interview houder gastouderbureau	:	Ja. Gesprek met houder en beleidsmedewerker op 20 maart 2013
Interview anderen	:	Niet van toepassing
Observaties	:	Niet van toepassing
Andere bronnen	:	Risico-inventarisatie veiligheid Risico-inventarisatie gezondheid Actieplan veiligheid Actieplan gezondheid Steekproef van risico-inventarisatie en intakeformulieren van 5 nieuwe gastouders en controle van 14 gastouders van inspectie uit 2012

Beschouwing toezichthouder

Gastouderbureau [redacted] Gastouders is in november 2005 opgericht door [redacted]. Het hoofdkantoor is gevestigd in Eindhoven.

[redacted] is het Turkse woord voor 'mijn oppas'. Gastouders en vraagouders hebben voornamelijk een niet Nederlandse culturele achtergrond zoals een Turkse of [redacted]rokkaanse. De koppelingen vinden plaats in verschillende regio's in Nederland, onder andere in: Noord-Brabant, Utrecht, Zuid-Holland, en regio Amsterdam/ Rotterdam en Almelo/Enschede.

De bemiddelingen richten zich vooral op bestaande opvang in de kring van familie en bekenden die is geformaliseerd door tussenkomst van het gastouderbureau. Vraag- en gastouder besluiten samen dat een kind van de vraagouder door de gastouder wordt opgevangen. De koppeling ontstaat wanneer het gastouderbureau beiden in het bestand heeft opgenomen na de intakeprocedure.
Bij [redacted] Gastouders zijn 5 bemiddelingsmedewerkers werkzaam. Elke bemiddelingsmedewerker is verantwoordelijk voor een regio met gast- en vraagouders.

Gastouderbureau [redacted] heeft evenals in 2012 rond de 156 gekoppelde gastouders. Het aantal kinderen tussen 0-4 jaar is stabiel gebleven rond de 96. Het aantal kinderen ouder dan 4 jaar is gestegen van 185 naar 211.

Inspectiegeschiedenis:
Het gastouderbureau is op 31-05-2011 geïnspecteerd door de GGD. Er werd geconstateerd dat er tekortkomingen waren op de onderstaande voorwaarden:
Domein 1 Gastouderopvang in de zin van de wet: onvolledige contracten met vraagouders;
Domein 2 Personeel: overeenkomsten geen registratienummer van de gastouder;
Domein 4 Pedagogisch beleid: onvolledig pedagogisch beleidsplan en onvoldoende begeleidding van de gastouder waardoor de gastouders onvoldoende op de hoogte waren van het pedagogisch beleid.
Domein 6 Veiligheid en gezondheid: geen jaarlijkse risico-inventarisaties veiligheid en gezondheid; de gastouder en huisgenoten werden onvoldoende op de hoogte gesteld van de uitkomsten van de risico-inventarisatie.
Domein 7 Kwaliteit: de houder kon onvoldoende aantonen dat elk opvangadres minimaal 2x per jaar werd bezocht.
De gemeente Eindhoven heeft in 2011 gehandhaafd op bovenstaande tekortkomingen2 Er heeft geen nader onderzoek plaatsgevonden.

Op 28 augustus 2012 heeft een reguliere inspectie plaatsgevonden.
Tijdens die inspectie waren er tekortkomingen op de domeinen:
Domein 6 Veiligheid en gezondheid: geen compleet plan van aanpak veiligheid en gezondheid omdat de gedragsafspraken niet zijn vastgelegd;
Domein 7 Kwaliteit: de houder draagt onvoldoende zorg voor intakegesprekken met vraag- en gastouders.
De gemeente Eindhoven heeft in 2012 (brief 31-10-2012) gehandhaafd met een waarschuwing en hersteltermijn op bovenstaande tekortkomingen. Tevens is opdracht gegeven voor een nader onderzoek.
Gezien bovenstaande inspectiegeschiedenis wordt het gastouderbureau in 2013 meerder keren bezocht.

Nader onderzoek
Het huidige inspectiebezoek is een nader onderzoek van de tekortkomingen uit de vorige inspectie. De inspectie bestaat uit een documenten onderzoek op de locatie en uit een onderzoek van de documenten die houder gemaild heeft.

Voortgang
Er is een steekproef gedaan van 5 nieuwe gastouders en daarnaast is de voortgang van de steekproef uit 2012 bekeken.

Relatie ouders en oudercommissie
De oudercommissie is gevraagd naar de huidige, pedagogische begeleiding en ondersteuning van de gastouder. Volgens de houder geeft de oudercommissie aan positief te zijn over begeleiding

en de themabijeenkomsten. Gastouders zijn zich meer bewust van hun grote rol binnen de opvoeding en begeleiding van het oppaskind en overleggen steeds met de ouders van het kind. Vanuit sommige ouders is de vraag gekomen of zij ook aanwezig mogen zijn bij de themabijeenkomsten.

Beroepskwalificatie
De houder heeft geïnventariseerd dat drie van de vijf bemiddelingsmedewerkers over een pedagogische kwalificatie beschikken. [ ] bemiddelingsmedewerker volgt de opleiding PW3 en één bemiddelingsmedewerker zal in 2013 starten met de opleiding PW3. Er is geen gebruik gemaakt van de branche-erkende 'bijscholing pedagogische component'.

De houder en de leidinggevende bemiddelingsmedewerker toonden tijdens de inspectie aan voldoende preventieve maatregelen genomen om recidieven in de toekomst te voorkomen.

Tijdens de huidige inspectie is geconstateerd dat de getoetste elementen voldoen aan de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen. Het volgende inspectiebezoek is gepland voor 20 september 2013.

Landelijk register kinderopvang en peuterspeelzalen
Gastouderbureau [ ] is in het LRKP geregistreerd onder nummer:583845617. In het najaar heeft er een mutatie van het adres plaatsgevonden.

Advies aan gemeente

Advies:
☐ Wel ☐ niet opnemen in landelijk register
☒ niet handhaven
☐ handhaven conform handhavingsbeleid, hierbij rekening houdend met de verzwarende en verzachtende omstandigheden.
☒ eventuele opmerkingen toezichthouder:

Een compliment aan de houder omdat deze voldoende preventieve maatregelen heeft genomen om de tekortkomingen uit 2012 op te lossen.

Overzicht bevindingen toezichthouder per inspectiedomein

1. Gastouderbureau in de zin van de Wet kinderopvang
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor het starten van een gastouderbureau dat gastouderopvang tot stand brengt en begeleidt.

2. Ouders
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor de informatieverstrekking aan vraagouders, het instellen van een oudercommissie, het reglement, de samenstelling en werkwijze van de oudercommissie en het adviesrecht van de oudercommissie.

3. Personeel
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor verklaringen omtrent het gedrag voor personen werkzaam bij het bureau en voor relevante pedagogische opleiding van bemiddelingsmedewerkers. Daarnaast gelden normen voor de uren die op jaarbasis door de bemiddelingsmedewerker aan de gastouder worden besteed.

4. Pedagogisch beleid
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor de aanwezigheid van een pedagogisch beleidsplan, de inhoud van een pedagogisch beleidsplan en de begeleiding ten aanzien van de pedagogische praktijk.

5. Klachten
De Wet klachtrecht cliënten zorgsector stelt eisen aan het gastouderbureau. Het gaat hier om een klachtenregeling met waarborgen voor een onafhankelijke afhandeling en het vastleggen in een openbaar verslag. De Wet kinderopvang stelt eisen aan het treffen van een klachtenregeling voor oudercommissies.

6. Veiligheid en gezondheid
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor de waarborging van de veiligheid en gezondheid van kinderen. De houder draagt er zorg voor dat een bemiddelingsmedewerker samen met de gastouder in een risico-inventarisatie schriftelijk vast legt welke risico's de opvang van kinderen met zich meebrengt. Daarnaast gelden normen voor de inhoud en uitvoering van de risico-inventarisatie en voor de inhoud en het beleid omtrent de meldcode kindermishandeling.
Beoordeling toezichthouder Van de 12 voorwaarden van dit domein: -is aan 2 voorwaarden voldaan De overige 10 voorwaarden zijn geen onderdeel van deze inspectie.

7. Kwaliteit gastouderbureau
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor de kwaliteit van het gastouderbureau, de wijze waarop zij de gastouders begeleidt en de kwaliteit van de opvang bewaakt.
Beoordeling toezichthouder Van de 7 voorwaarden van dit domein: -is aan 2 voorwaarden voldaan De overige 5 voorwaarden zijn geen onderdeel van deze inspectie.

Het inspectieonderzoek:

Uitwerking beoordeling toezichthouder per inspectie-item

6. Veiligheid en gezondheid

6.1 Risico-inventarisatie veiligheid				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	5 De houder draagt er zorg voor dat de veiligheidsrisico's worden gereduceerd door in het plan van aanpak preventieve maatregelen te beschrijven die effectief en adequaat zijn. (art 1.49 lid 2 en 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 5 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 5 Voorafgaande aan de inspectie is een steekproef genomen van 5 risico-inventarisatie van en tijdens de inspectie is een controle gedaan van de 14 gastouders van de voorgaande inspectie uit 2012. De houder heeft de volgende preventieve maatregelen genomen om recidieven te voorkomen: 1. Vanuit het hoofdkantoor wordt de planning van de bezoek inzake de risico-inventarisatie gecoördineerd. 2. Sinds 2011 wordt jaarlijks een verplichte themabijeenkomst georganiseerd voor de gastouders; 3. De risico-inventarisatie wordt samen met de gastouders uitgevoerd en toegelicht; 4. In het actieplan zijn de afspraken vastgelegd. Voor de productafspraken, zoals plaatsen van rookmelder, aanschaffen van tafelhoekjes of een deurklink omhoog zetten, sturen gastouders een foto als bewijs dat het gerealiseerd is. De gedragsafspraken, zoals kind niet alleen bij de vijver, wordt bij het betreffende onderwerp in de risico-inventarisatie gezet. 5. De format, die afgeleid is van de digitale Risicomonitor Kinderopvang, wordt steeds aangevuld en verbeterd. Houder denkt nu na om de plaats van de rookmelders en details over de slaapplaats op te nemen op het voorblad van de Risico-Inventarisatie. Daarnaast of een volledige digitalisering mogelijk is.			

6.2 Risico-inventarisatie gezondheid				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	5 De houder draagt er zorg voor dat de gezondheidsrisico's worden gereduceerd door in het plan van aanpak preventieve maatregelen te beschrijven die effectief en adequaat zijn. (art 1.49 lid 2 en 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 5 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐

Toelichting toezichthouder

Voorwaarde 5
Voorafgaande aan de inspectie is een steekproef genomen van 5 risico-inventarisatie van en tijdens de inspectie is een controle gedaan van de 14 gastouders van de inspectie uit 2012.

De houder heeft de volgende preventieve maatregelen genomen om recidieven te voorkomen:
1. Vanuit het hoofdkantoor wordt de planning van de bezoek inzake de risico-inventarisatie gecoördineerd.
2. Sinds 2011 wordt jaarlijks een verplichte themabijeenkomst georganiseerd voor de gastouders;
3. De risico-inventarisatie wordt samen met de gastouders uitgevoerd en toegelicht;
4. In het actieplan zijn de afspraken vastgelegd. Voor de productafspraken, zoals aanschaffen van verschoonkussen, sturen gastouders een foto als bewijs dat het gerealiseerd is. De gedragsafspraken, zoals dagelijks poetsen toiletten en vloer, wordt bij het betreffende onderwerp in de risico-inventarisatie gezet;
5. De format, die afgeleid is van de digitale Risicomonitor Kinderopvang, wordt steeds aangevuld en verbeterd. De houder denkt erover een volledige digitalisering mogelijk te maken.

7. Kwaliteit gastouderbureau

7.1 Kwaliteitscriteria				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	2 De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de gastouder. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	3 De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de vraagouder. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 lid 5 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarden 2 en 3 Voorafgaande aan de inspectie is een steekproef genomen van 5 intakeformulieren en tijdens de inspectie is een controle gedaan van de 14 gastouders uit de voorgaande inspectie uit 2012. De houder heeft de volgende preventieve maatregelen genomen om recidieven te voorkomen: 1. Nieuwe gastouders hebben nu een intake formulier. 2. De gastouders, die in 2011-2012 van een ander gastouderbureau overgestapt zijn wordt bij het eerst volgende bezoek een intakeformulier ingevuld. 3. Houder denkt na of er vragen over het thema communicatie/ taalgebruik in het gezin opgenomen worden in het intakeformulier.				

Zienswijze houder gastouderbureau

Op 2 april 2013 heeft de houder per e-mail de onderstaande reactie gegeven.

Van:
Namens Info |
Verzonden: dinsdag 2 april 2013 23:11
Aan:
Onderwerp: Re: conceptrapport nader onderzoek dd 20-03-2013 aan Gastouders BV i.o.

Geachte ,

In antwoord op uw mail van 22-3-2013 laat ik u weten dat ik het grotendeels eens ben met uw bevindingen die zijn vastgelegd in het concept inspectierapport. Ik geef u dan ook akkoord om het rapport definitief te maken.

Ik wil u nogmaals danken voor de aanbevelingen en adviezen die wij van u hebben gekregen tijdens het inspectiebezoek. Wij hebben een en ander reeds doorgevoerd in ons systeem en zullen dit in een volgend inspectiebezoek graag aan u tonen.
Ik vertrouw erop dat ik u op dit voldoende geïnformeerd heb en zie het definitieve rapport graag tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Gastouders BV

Inspectierapport

[redacted]astouders BV I.o. (GOB)

Toezichthouder:	GGD Brabant-Zuidoost
Datum inspectiebezoek:	28-08-2012
In opdracht van gemeente:	EINDHOVEN

Inhoudsopgave

Inleiding....3
Algemene gegevens gastouderbureau....5
Algemene gegevens toezicht....6
Beschouwing toezichthouder....8
Advies aan gemeente....9
Overzicht bevindingen toezichthouder per inspectiedomein....10
Het inspectieonderzoek: Uitwerking beoordeling toezichthouder per inspectie-item....12
Zienswijze houder gastouderbureau....35

Inleiding

Waarom toezicht?
De rijksoverheid stelt aan kindercentra, gastouderbureaus, gastouders en peuterspeelzalen kwaliteitseisen op onder andere het gebied van: personeel, veiligheid en gezondheid, accommodatie en inrichting, groepsgrootte, beroepskracht-kind-ratio, pedagogisch beleid en pedagogische praktijk, ouderinspraak, klachten, voorschoolse educatie en aan de zorgplicht en taken van het gastouderbureau. Jonge kinderen zijn kwetsbaar. De kwaliteit van de eerste jaren van een kind heeft grote invloed op zijn latere ontwikkeling. Het aanbieden van verantwoorde kinderopvang in een gezonde en veilige omgeving is daarom belangrijk.

Wie is waarvoor verantwoordelijk?
Het kindercentrum, de peuterspeelzaal of de gastouder is verantwoordelijk voor het leveren van kwalitatief goede kinderopvang. Het gastouderbureau is verantwoordelijk voor de beleidsmatige zaken die kwalitatief goede kinderopvang mogelijk maken. De gemeente is verantwoordelijk voor het toezicht en de handhaving op die kwaliteit. In opdracht van de gemeente voert de GGD inspectieonderzoeken uit, waarbij zij beoordeelt of aan de gestelde eisen wordt voldaan. Zo nodig adviseert de GGD aan de gemeente om maatregelen te nemen.

Waarop is het toezicht gebaseerd?
Om de kwaliteit te kunnen beoordelen heeft de rijksoverheid onder meer regels in de 'Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen', het 'Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen', 'het Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie' en de 'Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen' geformuleerd. Om te kunnen beoordelen of aan deze regels wordt voldaan, werken alle toezichthouders in Nederland met dezelfde instrumenten, zoals vragenlijsten, om op een gestructureerde manier informatie te verzamelen tijdens een inspectiebezoek. Het toezicht door de GGD vindt risicogestuurd plaats. Dit houdt in dat minder toezicht gehouden wordt bij de kindercentra waar dat kan, en meer waar dat nodig is. Ieder gastouderbureau wordt jaarlijks geïnspecteerd; jaarlijks vindt bij een selectie van de gastouders toezicht plaats.

Wat is het doel van het inspectierapport?
De bevindingen van het inspectieonderzoek staan in dit inspectierapport. Het doel van dit rapport is:

1. Weergeven van het oordeel over het al dan niet voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen. Het kan gaan om de eisen die gesteld worden aan kindercentra, het gastouderbureau en de peuterspeelzaal om in het landelijk register Kinderopvang en Peuterspeelzalen opgenomen te worden dan wel om eisen die aan kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen gesteld worden die al in exploitatie zijn.

2. Aan de gemeente rapporteren in hoeverre het kindercentrum, het gastouderbureau en de peuterspeelzaal aan de kwaliteitseisen voldoet en een advies uitbrengen over eventuele vervolgstappen.
3. De ouders informeren over de mate waarin het kindercentrum, het gastouderbureau en de peuterspeelzaal aan de kwaliteitseisen van de Wet kinderopvang en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector voldoet.

Leeswijzer

Dit inspectierapport geeft een overzicht van de getoetste eisen en geeft hierbij aan wat de toezichthouder heeft geconstateerd en wat zijn beoordeling is. In het "Overzicht bevindingen" staan de bevindingen van de toezichthouder heel kort per inspectiedomein samengevat en in "Het inspectieonderzoek" staan ze per inspectie-item uitgewerkt. Een toezichthouder oordeelt of er aan de gestelde voorwaarde is voldaan ("ja"), of dit niet het geval is ("nee"), of dat hij niet tot een oordeel kon komen ("niet beoordeeld"). Om de gemeente van de benodigde informatie te voorzien om te kunnen bepalen of en in welke mate gehandhaafd dient te worden geeft de toezichthouder, indien op een domein niet aan alle voorwaarden is voldaan, een beschrijving van de context van de voorwaarde(n) waaraan niet voldaan is.

Ook bevat het inspectierapport een beschouwing door de toezichthouder en het advies van de toezichthouder aan de gemeente met betrekking tot de handhaving. Daarnaast bevat het inspectierapport een aantal basisgegevens van het kindercentrum, het gastouderbureau of de peuterspeelzaal, de gemeente en de toezichthouder en, indien van toepassing, de zienswijze van de houder van het kindercentrum, het gastouderbureau of de peuterspeelzaal.

Algemene gegevens gastouderbureau

NAW-gegevens gastouderbureau

Naam gastouderbureau (locatie)	:	[redacted] Gastouders BV i.o.
Adres	:	[redacted]
Postcode en plaats	:	
Telefoon	:	
Naam contactpersoon	:	
E-mail	:	
Website	:	http://www[redacted]nl
Kwaliteitssysteem	:	☒ Nee ☐ Ja, namelijk:
Lid brancheorganisatie	:	☐ Nee ☒ Ja, namelijk: Brancheorganisatie Kinderopvang

Opvanggegevens

Aantal bemiddelingsmedewerkers gastouderbureau	:	5
Aantal gekoppelde gastouders	:	156
Aantal gekoppelde vraagouders	:	157
Aantal gekoppelde kinderen	:	- 307 totaal aantal kinderen - 0 tot 4 jarigen: 96 kinderen - 4 tot 12 jarigen: 211 kinderen

NAW-gegevens houder

Naam houder	:	[redacted] Gastouders BV i.o.
Adres	:	[redacted]
Postcode en plaats	:	
Telefoon	:	
Naam contactpersoon	:	
E-mail	:	
Website	:	http://www[redacted]

Registergegevens gastouderbureau

Datum aanvraag registeropname	:	16-11-2005	☐ n.v.t.
Gegevens aanvraag conform de praktijk	:	☐ Nee ☐ Ja	☒ n.v.t.
Datum opname landelijk register	:	01-01-2010	☐ n.v.t.
Gegevens register conform de praktijk	:	☐ Nee ☒ Ja	☐ n.v.t.

Algemene gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)		
Naam GGD	:	GGD Brabant-Zuidoost
Adres	:	Postbus 810
Postcode en plaats	:	5700AV HELMOND
Telefoon	:	
E-mail	:	
Website	:	http://www.ggdbzo.nl/
Gegevens opdrachtgever (gemeente)		
Naam gemeente	:	EINDHOVEN
Adres	:	Postbus 90150
Postcode en plaats	:	5600RB EINDHOVEN
Telefoon	:	040-2382732
E-mail	:	gemeente@eindhoven.nl
Website	:	www.eindhoven.nl
Naam contactpersoon	:	
Telefoonnummer contactpersoon	:	
E-mail contactpersoon	:	
Inspectiegegevens		
Type inspectie	:	Regulier onderzoek (Aangekondigd)
Planning		
Datum vorig inspectiebezoek	:	31-05-2011
Datum inspectiebezoek	:	28-08-2012
Opstellen concept inspectierapport	:	28-08-2012
Zienswijze houder	:	14-09-2012
Opstellen definitief inspectierapport	:	17-09-2012
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercommissie	:	19-09-2012
Verzenden inspectierapport naar gemeente	:	19-09-2012
Openbaar maken inspectierapport	:	10-10-2012
Overzicht gebruikte bronnen		
Vragenlijst houder gastouderbureau	:	Ja
Vragenlijst oudercommissie	:	Ja
Interview houder gastouderbureau	:	[redacted] (houder)
Interview anderen	:	[redacted] (pedagogisch medewerkster en leidinggevende bemiddelingsmedewerkers)

Andere bronnen :

- Nieuwsbrief, okt-'11, dec'11, 19-06-12.
- Folder [redacted]
- PowerPoint jaarlijkse training (Pedagogisch handelen, meldcode kindermishandeling, RIE)
- Leidraad Pedagogische Ondersteuning
- Reglement oudercommissie, versie 2 '08, 11-04-12
- Notulen oudercommissie 19-10-11, 11-04-12, 20-06-12
- VOG's van 5 bemiddelingsmedewerkers, 1 administratieve kracht en de houder
- Diploma's 3 bemiddelingsmedewerkers
- Calamiteiten-/vluchtplan opvanglocatie
- Meldcode Kindermishandeling, '12
- Overeenkomst meldcode Kindermishandeling, ondertekend door medewerkers
- Map instructies bemiddelingsmedewerkers
- Pedagogisch beleids-/werkplan, 06-11
- Jaarverslag klachten [redacted] 10, 22-03-12
- Klachtenvrijbrieven 2011 SKK, 31-01-12

Steekproef 14 gast- en vraagouders:

- Kwalificatie gastouders
- EHBO certificaat
- VOG's van gastouders en huisgenoten
- RIE veiligheid/ gezondheid
- Evaluatiegesprek [redacted]603
- Contracten
- Betalingsoverzichten '12
- Bankafschriften Stichting Derdengelden en [redacted]
- Verklaring pedagogisch werkplan

Beschouwing toezichthouder

Gastouderbureau [redacted] Gastouders is in november 2005 opgericht door [redacted]. Het hoofdkantoor is gevestigd in Eindhoven.

[redacted] is het Turkse woord voor 'mijn oppas'. Gastouders en vraagouders hebben voornamelijk een niet Nederlandse culturele achtergrond zoals een Turkse of Marokkaanse. De koppelingen vinden plaats in verschillende regio's in Nederland, onder andere in: Noord-Brabant, Utrecht, Zuid-Holland, en regio Amsterdam en Almelo.

De bemiddelingen richten zich vooral op bestaande opvang in de kring van familie en bekenden die is geformaliseerd door tussenkomst van het gastouderbureau. Vraag- en gastouder besluiten samen dat een kind van de vraagouder door de gastouder wordt opgevangen. De koppeling ontstaat wanneer het gastouderbureau beiden in het bestand heeft opgenomen na de intakeprocedure.

Gastouderbureau [redacted] heeft ten tijde van de inspectie 156 gekoppelde gastouders. De houder gaf aan dat er een behoorlijk aantal gastouders zijn gestopt wegens verschillende redenen, zoals: de verminderde kinderopvangtoeslag, het verliezen van banen of omdat de opvangkinderen naar het voortgezet onderwijs gaan. Het aantal gastouders is het afgelopen jaar wèl gelijk gebleven omdat de houder gastouders heeft overgenomen van andere (reeds gestopte-) gastouderbureaus, zoals: Gastouderbureau [redacted] en [redacted]

Beroepskwalificatie:
In 2012 wordt er niet getoetst op de beroepskwalificatie van bemiddelingsmedewerkers. In de gastouderopvang hebben bemiddelingsmedewerkers pedagogische bagage nodig om gastouders te kunnen begeleiden in hun werk. Daarom geldt vanaf 1 januari 2012 een kwalificatie-eis. Onderdeel hiervan is een bewijs dat een branche-erkende 'bijscholing pedagogische component' is afgerond. Voor medewerkers die vóór 31-12-2011 in dienst waren geldt een overgangstermijn die eindigt op 31-12-2012.

Bij [redacted] Gastouders zijn 5 bemiddelingsmedewerkers werkzaam. Elke bemiddelingsmedewerker is verantwoordelijk voor een regio met gast- en vraagouders. De houder heeft tijdens de inspectie aangetoond dat drie van de vijf bemiddelingsmedewerkers over een pedagogische kwalificatie beschikken. [redacted] bemiddelingsmedewerker volgt de opleiding PW3 en [redacted] bemiddelingsmedewerker zal dit jaar starten met de opleiding PW3.

Inspectiegeschiedenis:
Het gastouderbureau is op 31-05-2011 voor het laatst geïnspecteerd door de GGD. Er werd geconstateerd dat gastouderbureau [redacted] op de onderstaande voorwaarden niet voldeed aan de Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen:

- Domein 1: de contracten met vraagouders waren niet compleet.
- Domein 2: in de schriftelijke overeenkomsten met de vraagouders ontbrak het unieke registratienummer van de gastouder.
- Domein 4: de inhoud van het pedagogisch beleidsplan was niet compleet.
- Domein 4: de houder begeleidde de gastouder op pedagogisch vlak onvoldoende waardoor de gastouders onvoldoende op de hoogte waren van het pedagogisch beleid.
- Domein 6: de risico-inventarisaties veiligheid en gezondheid werden niet jaarlijks bij alle gastouders afgenomen.
- Domein 6: de gastouder en huisgenoten werden door de houder onvoldoende op de hoogte gesteld van de uitkomsten van de risico-inventarisatie.
- Domein 7: de houder kon onvoldoende aantonen dat elk opvangadres minimaal 2x per jaar werd bezocht.

De gemeente Eindhoven heeft in 2011 gehandhaafd op bovenstaande overtredingen. In het huidige inspectierapport (domein 1.0 'Gastouderbureau en handhaving') wordt het handhavingstraject nader toegelicht.

Voortgang:
De huidige inspectie betreft een regulier inspectiebezoek. Tijdens de huidige inspectie is geconstateerd dat:

- Domein 6: Het plan van aanpak veiligheid en gezondheid niet compleet is bevonden omdat gedragsafspraken niet staan vastgelegd;

- Domein 7: de houder onvoldoende zorg draagt voor intakegesprekken met vraag- en gastouders.
- De overige getoetste elementen en voorgaande overtredingen voldoen ten tijde van de inspectie aan de Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.

De houder en de leidinggevende bemiddelingsmedewerker toonden tijdens de inspectie een gedreven en open houding. Opgevraagde documenten werden vooraf aangeleverd en tijdens de inspectie uitgebreid toegelicht. De houder is er in geslaagd de voorgaande tekortkomingen op geconstrueerde wijze op te lossen.

Advies aan gemeente

Advies:
☐ niet handhaven
☒ handhaven conform handhavingsbeleid, hierbij rekening houdend met de verzwarende en verzachtende omstandigheden.
☐ eventuele opmerkingen toezichthouder:

Overzicht bevindingen toezichthouder per inspectiedomein

1. Gastouderbureau in de zin van de Wet kinderopvang
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor het starten van een gastouderbureau dat gastouderopvang tot stand brengt en begeleidt.
Beoordeling toezichthouder Van de 9 voorwaarden van dit domein: -is aan 9 voorwaarden voldaan

2. Ouders
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor de informatieverstrekking aan vraagouders, het instellen van een oudercommissie, het reglement, de samenstelling en werkwijze van de oudercommissie en het adviesrecht van de oudercommissie.
Beoordeling toezichthouder Van de 21 voorwaarden van dit domein: -is aan 21 voorwaarden voldaan

3. Personeel
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor verklaringen omtrent het gedrag voor personen werkzaam bij het bureau en voor relevante pedagogische opleiding van bemiddelingsmedewerkers. Daarnaast gelden normen voor de uren die op jaarbasis door de bemiddelingsmedewerker aan de gastouder worden besteed.
Beoordeling toezichthouder Van de 4 voorwaarden van dit domein: -is aan 4 voorwaarden voldaan

4. Pedagogisch beleid
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor de aanwezigheid van een pedagogisch beleidsplan, de inhoud van een pedagogisch beleidsplan en de begeleiding ten aanzien van de pedagogische praktijk.
Beoordeling toezichthouder Van de 7 voorwaarden van dit domein: -is aan 7 voorwaarden voldaan

5. Klachten
De Wet klachtrecht cliënten zorgsector stelt eisen aan het gastouderbureau. Het gaat hier om een klachtenregeling met waarborgen voor een onafhankelijke afhandeling en het vastleggen in een openbaar verslag. De Wet kinderopvang stelt eisen aan het treffen van een klachtenregeling voor oudercommissies.
Beoordeling toezichthouder Van de 12 voorwaarden van dit domein: -is aan 9 voorwaarden voldaan -zijn de volgende 3 voorwaarden niet beoordeeld: 5.1 voorwaarden 4 en 5 5.2 voorwaarde 3

6. Veiligheid en gezondheid
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor de waarborging van de veiligheid en gezondheid van kinderen. De houder draagt er zorg voor dat een beroepskracht samen met de gastouder in een risico-inventarisatie schriftelijk vast legt welke risico's de opvang van kinderen met zich meebrengt. Daarnaast gelden normen voor de inhoud en uitvoering van de risico-inventarisatie en voor de inhoud en het beleid omtrent de meldcode kindermishandeling.
Beoordeling toezichthouder Van de 12 voorwaarden van dit domein: -is aan 10 voorwaarden voldaan -is aan de volgende 2 voorwaarden **niet voldaan**: 6.1 Risico-inventarisatie veiligheid, voorwaarde 5: De houder draagt er zorg voor dat de veiligheidsrisico's worden gereduceerd door in het plan van aanpak preventieve maatregelen te beschrijven die effectief en adequaat zijn. 6.2 Risico-inventarisatie gezondheid, voorwaarde 5: De houder draagt er zorg voor dat de gezondheidsrisico's worden gereduceerd door in het plan van aanpak preventieve maatregelen te beschrijven die effectief en adequaat zijn.

7. Kwaliteit gastouderbureau
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor de kwaliteit van het gastouderbureau, de wijze waarop zij de gastouders begeleidt en de kwaliteit van de opvang bewaakt.
Beoordeling toezichthouder Van de 7 voorwaarden van dit domein: -is aan 5 voorwaarden voldaan -is aan de volgende 2 voorwaarden **niet voldaan**: 7.1 Kwaliteitscriteria, voorwaarde 2: De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de gastouder. 7.1 Kwaliteitscriteria, voorwaarde 3: De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de vraagouder.

Het inspectieonderzoek:

Uitwerking beoordeling toezichthouder per inspectie-item

1. Gastouderbureau in de zin van de Wet kinderopvang

1.0 Gastouderbureau en naleving wet- en regelgeving[1]				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 Er loopt geen handhaving in het kader van de Wet kinderopvang tegen de onderneming(en) van de houder. (art 1.49 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen: art 3 lid 3 Beleidsregels werkwijze toezichthouder)	☒	☐	☐
	2 De houder treft maatregelen om recidive van eerder geconstateerde tekortkomingen in zijn onderneming(en) te voorkomen. (art 1.49 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 3 lid 3 Beleidsregels werkwijze toezichthouder)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1: Naar aanleiding van de voorgaande inspectie heeft de gemeente Eindhoven via een waarschuwing op 12-09-2011 de houder verzocht de tekortkomingen in het kader van de Wet Kinderopvang op te heffen. De gemeente Eindhoven heeft daarnaast de gemeenten Rotterdam, Den Haag en Apeldoorn via een aanschrijving verzocht om een herinspectie te verrichten bij gastouders aangesloten bij [ ]. Naar aanleiding van de positieve bevindingen van de opnieuw geïnspecteerde gastouders, heeft de gemeente Eindhoven besloten de tekortkomingen van het gastouderbureau tijdens een reguliere inspectie in 2012 te beoordelen. Er loopt zodoende geen handhavingstraject. Voorwaarde 2: Aan deze voorwaarde wordt voldaan omdat de houder maatregelen heeft genomen om de eerder geconstateerde tekortkomingen te voorkomen. Alle voorgaande overtredingen zijn opgelost, namelijk: - Domeinen 1 en 2: de contracten met de vraagouders zijn nu voorzien van het aantal kinderen met naam en geboortedatum. Daarnaast is het LRKP-nummer van de gastouder in het contract opgenomen; - Domein 4: de inhoud van het pedagogisch beleidsplan is nu compleet. Het pedagogisch beleidsplan is het afgelopen jaar uitgebreid met een pedagogisch werkplan. Het werkplan is locatie- en kindgebonden en wordt samen met de gast- en vraagouder opgesteld; - Domein 4: de houder heeft het afgelopen jaar duidelijk aandacht besteed aan de pedagogische			

[1] Conform art 3, lid 3 van de Beleidsregels werkwijze toezichthouder kan de toezichthouder alle relevante feiten betrekken bij het onderzoek waaronder het niveau van naleving van wet- en regelgeving van de desbetreffende houder bij andere locaties.

begeleiding van de gastouder. Tijdens elk huisbezoek wordt met de gastouder het pedagogisch werkplan besproken en daarnaast volgen alle gastouders een jaarlijkse training waarin het pedagogisch beleidsplan en het pedagogisch handelen centraal staan.

- Domein 6: de risico-inventarisaties veiligheid en gezondheid worden nu jaarlijks afgenomen.
- Domein 6: de gastouder worden nu wel voldoende op de hoogte gesteld van de risico-inventarisatie en de uitkomst van de risico-inventarisatie;
- Domein 7: de houder kan tijdens de huidige inspectie aantoonbaar maken dat elke opvanglocatie minimaal 2x per jaar wordt bezocht.

1.1 Gastouderbureau in de zin van de wet

		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 Het gastouderbureau is een organisatie die gastouderopvang tot stand brengt en begeleidt en door tussenkomst van wie de betaling van ouders aan gastouders geschiedt. (art 1.1 en 1.49 lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐

Toelichting toezichthouder

Voorwaarde 1:
Het gastouderbureau draagt zorg voor de begeleiding van de gastouder via huisbezoeken en begeleiding op het gebied van opvang en pedagogiek.

[redacted]Gastouders voorziet in de kassiersfunctie. De vraagouder ontvangt elke maand een factuur met het bedrag aan opvangkosten en bureaukosten. De vraagouder maakt voor de 20e van de maand het bedrag over naar Stichting Derdegelden. Na ontvangst van de betaling van de vraagouder geleidt Stichting Derdegelden binnen 5 werkdagen de betaling (opvangkosten) door naar de gastouder en de bureaukosten door naar gastouderbureau [redacted]

1.2 Administratie gastouderbureau				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De administratie van het gastouderbureau bevat een contract per vraagouder. (art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 De administratie van het gastouderbureau bevat kopieën van de verklaringen omtrent gedrag van de gastouders en volwassen huisgenoten. (art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	3 De administratie van het gastouderbureau bevat kopieën van de getuigschriften en/of EVC-bewijsstukken en certificaten Eerste Hulp aan kinderen van de gastouders.[2] (art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	4 In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van de vraagouders aan het gastouderbureau inzichtelijk. (art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	5 In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van het gastouderbureau aan de gastouder inzichtelijk.[3] (art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	6 De administratie van het gastouderbureau bevat een origineel van de door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekende versie van iedere risico-inventarisatie en bijbehorende plan van aanpak. (art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 12 lid 3 Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarden 4 en 5: Tijdens de inspectie zijn 13 betalingsoverzichten van vraag- en gastouders ingezien. Daarnaast heeft de houder via bankafschriften van Stichting Derdengelden en de bankafschriften van [redacted] de betalingsstroming inzichtelijk gemaakt.				

[2] Waaruit blijkt dat de gastouder voldoet aan de gestelde deskundigheidseisen.

[3] Ongeacht het oordeel van de GGD over de administratie van het gastouderbureau, behoudt de Belastingdienst zich het recht voor een eigen oordeel over de administratie te vormen conform de Regeling Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.

2. Ouders

2.1 Informatie voor vraagouders				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 Het gastouderbureau laat in de schriftelijke overeenkomst met de vraagouder duidelijk zien welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat (uitvoeringskosten) en welk deel van het betaalde bedrag naar de gastouder gaat. (art 1.56 lid 4 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11b Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 De houder informeert de vraagouders over het te voeren beleid.[4] (art 1.54 lid 1 en art 1.56 lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	3 Het gastouderbureau draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau voor de vraagouder en informeert de vraagouders en gastouders hierover. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 10 lid 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	4 De informatie is gedetailleerd genoeg om vraagouders een adequaat beeld van de praktijk te geven. (art 1.54 lid 1 en art 1.56 lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	5 De praktijk sluit aan bij de aan de vraagouders verstrekte informatie. (art 1.54 lid 1 en art 1.56 lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	6 De houder plaatst het inspectierapport op de eigen website. Indien geen website aanwezig is legt de houder een afschrift van het inspectierapport op een voor vraagouders, gastouders en personeel toegankelijke plaats. (art 1.54 lid 2 en 3 en art 1.56 lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐

Toelichting toezichthouder

Voorwaarde 1:

Ten tijde van de inspectie heeft de houder aangetoond dat in de betalingsoverzichten en in de contracten is weergegeven welk deel van het betaalde bedrag bureaukosten betreffen en welk deel aan opvangkosten naar de gastouder gaat.

Voorwaarde 2:

[4] Het gaat hier om: het bieden van verantwoorde kinderopvang; het pedagogisch beleid; de hoeveelheid kinderen (inclusief eigen kinderen) in welke leeftijd die per gastouder maximaal worden opgevangen; de wijze van tot stand brengen en begeleiden van gastouderopvang; vooraf informatie over het beleid ten aanzien van veiligheid en gezondheid; het te voeren beleid inzake veiligheid en gezondheid.

Het gastouderbureau informeert de vraagouders via:

- het intakegesprek;
- de website;
- digitale nieuwsbrieven (min. 4 keer per jaar);
- email;
- telefonisch;
- de gastoudermap;
- social media (Facebook en Twitter);
- via jaarlijkse themabijeenkomsten betreffende: pedagogisch beleid, protocol kindermishandeling en risico's veiligheid en gezondheid.

Vraag- en gastouders hebben een eigen inlogcode om informatie op de website in te zien. Hier zijn o.a. beschikbaar: een videopresentie (introductie met [redacted] Gastouders), het pedagogisch beleidsplan, de risico-inventarisaties, het protocol kindermishandeling, de klachtenregeling en de GGD inspectierapporten.

Aandachtspunt voorwaarde 3:
Het gastouderbureau is in de gehele maand juli 2012 wegens vakantie gesloten geweest. Alle vraag- en gastouders zijn via de nieuwsbrief (19-06-2012) op de hoogte gesteld. Daarnaast had de houder op de website de vakantiesluiting vermeld. In geval van spoed konden vraag- en gastouders een email sturen naar [redacted]. Daarnaast was er een achterwacht beschikbaar. Er hebben twee vraagouders gebruik gemaakt van een spoedmail. Zij zijn door de achterwacht binnen één tot twee dagen terug gebeld.

Ondanks de vakantiesluiting heeft de houder aantoonbaar voldoende maatregelen getroffen om in geval van spoed bereikbaar te zijn. Om deze reden wordt er wel aan deze voorwaarde voldaan.

2.2 Reglement oudercommissie[5]				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 De houder heeft een reglement oudercommissie vastgesteld. (art 1.59 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1: De oudercommissie heeft opnieuw het reglement oudercommissie vastgesteld op d.d. 11-04-2012.				

[5] Conform art 1.59 van de 'Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen' geldt de verplichting voor het vaststellen van een reglement binnen zes maanden na aanvraag tot registeropname. Het instellen van de oudercommissie op basis van dit reglement en het toepassen van het adviesrecht is eveneens aan deze termijn van zes maanden na aanvraag tot registeropname gekoppeld.

2.2.1 Inhoud reglement oudercommissie[6]				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 Het reglement omvat regels omtrent het aantal leden. (art 1.59 lid 2 sub a Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 Het reglement omvat regels omtrent de wijze van kiezen van de leden. (art 1.59 lid 2 sub b Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	3 Het reglement omvat regels omtrent de zittingsduur van de leden. (art 1.59 lid 2 sub c Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	4 Het reglement omvat geen regels omtrent werkwijze van de oudercommissie. (art 1.59 lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	5 De houder wijzigt het reglement na instemming van de oudercommissie. (art 1.59 lid 5 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				

2.3 Instellen oudercommissie[6]				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 De houder heeft een oudercommissie ingesteld. (art 1.58 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1: De oudercommissie bestaat uit 6 vraagouders. De houder heeft ten tijde van de inspectie aangegeven dat de oudercommissie vanaf april 2012 in zijn geheel bestaat uit nieuwe leden. Er hebben reeds twee vergaderingen van de oudercommissie in de huidige samenstelling plaats gevonden. Alle leden komen uit Brabant.				

[6] Het gaat hier over de volgende onderwerpen: wijze waarop gastouderopvang tot stand wordt gebracht en de begeleiding hiervan, het bieden van verantwoorde kinderopvang; het pedagogisch beleid; voedingsaangelegenheden van algemene aard; het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid, gezondheid; het beleid met betrekking tot spel- en ontwikkelingsactiviteiten ten behoeve van de kinderen; de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten en het aanwijzen van personen die belast worden met de behandeling van klachten; wijziging van de prijs van kinderopvang.

De houder gaf aan dat de drie voormalige leden om verschillende redenen geen gebruik meer maken van de gastouderopvang en zodoende geen lid meer zijn van de oudercommissie, namelijk:
- omdat de kinderen van de vraagouders inmiddels het voortgezet onderwijs bezoeken;
- de vraagouder minder uren is gaan werken of hun baan zijn verloren.

2.3.1 Voorwaarden oudercommissie[6]				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder is geen lid. (art 1.58 lid 2 en 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 Het personeel is geen lid. (art 1.58 lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	3 De leden worden gekozen uit en door de vraagouders. (art 1.58 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	4 De houder stelt de oudercommissie in de gelegenheid haar eigen werkwijze te bepalen. (art 1.58 lid 4 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				

2.3.2 Adviesrecht oudercommissie[6]				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder stelt de oudercommissie in staat haar advies uit te brengen over elk voorgenomen besluit met betrekking tot de genoemde onderwerpen.[6] (art 1.60 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 De houder verstrekt de oudercommissie tijdig en desgevraagd schriftelijk alle informatie die deze voor de vervulling van haar taak redelijkerwijs nodig heeft. (art 1.60 lid 4 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	3 Van een gevraagd advies van de oudercommissie wijkt de houder alleen af indien hij schriftelijk en gemotiveerd aangeeft dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies verzet. (art 1.60 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	4 De houder geeft de oudercommissie gelegenheid ook ongevraagd te adviseren over de genoemde onderwerpen. (art 1.60 lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐

Toelichting toezichthouder

Voorwaarden 1 t/m 3:

De oudercommissie heeft via een vragenlijst aangegeven dat zij recent adviezen hebben uitgebracht over onder andere:

- extra pedagogische ondersteuning van gastouders;
- het organiseren van twee themabijeenkomsten per jaar.

De houder heeft tijdens de inspectie aangetoond dat bovenstaande adviezen van de oudercommissie zijn overgenomen.

Voorwaarde 4:

De oudercommissie heeft één ongevraagd advies uitgebracht. Betreffende: *"Het tijdig informeren van alle gast- en vraagouders over de verminderde bereikbaarheid van het gastouderbureau tijdens de zomersluiting in juli 2012."*

Dit advies is door de houder overgenomen door in de nieuwsbrief van juni 2012 de zomersluiting te vermelden.

De oudercommissie heeft aangeven dat: *"De oudercommissie bestaat uit gemotiveerde leden en dat alles naar tevredenheid verloopt."*

3. Personeel

3.1 Verklaring omtrent het gedrag				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 Personen werkzaam bij het gastouderbureau zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag.[7] (art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 1 Beleidsregels kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☐	☐	☐
	2 De verklaring omtrent het gedrag is vóór aanvang van de werkzaamheden bij het gastouderbureau overgelegd. (art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 3 en 4 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 1 Beleidsregels kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	3 De verklaring omtrent het gedrag is bij overleggen niet ouder dan twee maanden. (art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 3 en 4 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 1 Beleidsregels kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarden 1 t/m 3: Van 5 bemiddelingsmedewerkers, één administratieve kracht en de houder is de Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) ingezien.				

3.2 Personeelsformatie per gastouder				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 Het gastouderbureau draagt er zorg voor dat er per aangesloten gastouder op jaarbasis tenminste 16 uur wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling. (art 1.56 lid 7 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; artikel 10 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1: De 5 bemiddelingsmedewerkers zijn gezamenlijk 128 uur per week werkzaam voor [ ] Gastouders. Voor het huidige aantal van 156 gastouders wordt er zodoende op jaarbasis minimaal 16 uur aan begeleiding en bemiddeling besteedt.				

[7] Deze verplichting geldt voor de personen die als houder, bestuurder of bemiddelingsmedewerker werkzaam zijn en voor vrijwilligers die die bemiddelingswerkzaamheden uitvoeren. Het gaat hierbij om alle bestuurders, dus ook om leden van een stichtingsbestuur.
De verplichting tot overleggen van een verklaring omtrent het gedrag geldt ook voor uitzendkrachten en stagiairs, die bemiddelingswerkzaamheden uitvoeren. Conform art 1 Beleidsregels kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen dienen zij de eerste keer dat de werkzaamheden op een gastouderbureau aanvangen een verklaring omtrent het gedrag te overleggen.

4. Pedagogisch beleid

4.1 Pedagogisch beleidsplan[8]				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 De houder heeft een pedagogisch beleidsplan waarin de voor dat gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven. (art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1: [redacted] hanteert een algemeen pedagogisch beleidsplan waarin het binnen de organisatie geldende beleid is verwoord. Daarnaast hanteert elke gastouder zijn eigen pedagogisch werkplan waarin het locatie- en kindgebonden beleid dat door de gastouder is vastgesteld. Het werkplan is gebaseerd op het pedagogisch beleid.				

[8] Conform art 5 Besluit registers kinderopvang en peuterspeelzaalwerk en art 11 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen dient het pedagogisch beleidsplan gereed te zijn voordat de aanvraag tot exploitatie wordt ingediend.

4.1.1 Inhoud pedagogisch beleidsplan				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 In het pedagogisch beleidsplan staat in duidelijke en observeerbare termen het volgende beschreven: de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen tot de ontwikkeling van hun persoonlijke- en sociale competentie, en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt. (art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 1 sub a Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de leeftijdsopbouw en aantallen van de kinderen die door een gastouder worden opgevangen. (art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 1 sub b Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	3 Het pedagogisch plan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de eisen die aan het opvangadres worden gesteld. (art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 1 sub c en 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☐	☐	☐
Toelichting toezichthouder				

4.1.2 Pedagogische praktijk				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder informeert de gastouders over de inhoud van het pedagogisch beleidsplan waardoor zij emaar kunnen handelen. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 16 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 De houder ziet er op toe dat gastouders handelen conform het pedagogisch beleidsplan. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 16 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	3 De houder begeleidt gastouders, zodat zij handelen conform het pedagogisch beleidsplan. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 16 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarden 1 t/m 3: De houder heeft het afgelopen jaar extra aandacht besteed aan pedagogische begeleiding en ondersteuning van gastouders. Naast het bijwonen van een jaarlijkse themabijeenkomst 'pedagogisch handelen', dienen alle gastouders het pedagogisch werkplan samen met de				

bemiddelingsmedewerker in te vullen en vast te stellen.

Het pedagogisch werkplan wordt 1 tot 2 maal per jaar met de gastouder besproken, geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Dit laatste is tevens afhankelijk van de ontwikkelingsfase van het unieke kind waar de gastouder zorg voor draagt.
Zowel de vraag- als de gastouder ondertekenen het werkplan.

5. Klachten

5.1 Wet klachtrecht cliënten zorgsector				
Wet klachtrecht cliënten zorgsector (artikelen 1, 2, 2a en 3c)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De regeling voor de behandeling van klachten voorziet erin dat er wordt voldaan aan de beschreven eisen.[9] (art 2 lid 1 Wet klachtrecht cliënten zorgsector)	☒	☐	☐
	2 De houder brengt de regeling op passende wijze onder de aandacht van vraagouders. (art 2 lid 1 Wet klachtrecht cliënten zorgsector)	☒	☐	☐
	3 Een houder ziet erop toe dat de klachtencommissie werkt met een reglement. (art 2 lid 3 Wet klachtrecht cliënten zorgsector)	☒	☐	☐
	4 De houder hanteert de termijn waarbinnen schriftelijk wordt gereageerd naar aanleiding van een oordeel van de klachtencommissie.[10] (art 2 lid 5 Wet klachtrecht cliënten zorgsector)	☐	☐	☒
	5 De houder leeft geheimhoudingsplicht na. (art 2 lid 4 Wet klachtrecht cliënten zorgsector)	☐	☐	☒
	6 De houder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin een minimaal aantal zaken wordt aangegeven.[11] (art 2 lid 7 Wet klachtrecht cliënten zorgsector)	☒	☐	☐
	7 De houder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de GGD. (art 2 lid 9 Wet klachtrecht cliënten zorgsector)	☒	☐	☐

[9] Door of namens een cliënt kan bij de klachtencommissie een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens de cliënt.
Klachten van cliënten worden behandeld door een klachtencommissie (min. 3 leden, voorzitter klachtencommissie niet in dienst bij de organisatie, persoon waarover geklaagd wordt, mag niet in de commissie zitten).
Binnen een afgesproken termijn moeten klager, degene over wie geklaagd is en houder schriftelijk en met redenen omkleed in kennis worden gesteld van het oordeel (gegrondheid en evt. aanbevelingen). Als de termijn wordt overschreden, worden betrokkenen ingelicht (met reden).
Klager en degene over wie geklaagd is worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden (schriftelijk of mondeling).
Klager en beklaagde mogen zich laten bijstaan.

[10] De houder deelt de klager en de klachtencommissie, binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Als de termijn wordt overschreden, worden betrokkenen ingelicht (met reden) en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

[11] Het openbaar verslag bevat de volgende onderdelen: beknopte beschrijving van de regeling, de wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht heeft gebracht, de samenstelling van de klachtencommissie, in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten, het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

Toelichting toezichthouder
Voorwaarde 1: Gastouderbureau [ ] is aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK). Voorwaarden 4 en 5: Er zijn in 2011 geen externe klachten ingediend. Om deze reden worden deze voorwaarden niet beoordeeld.

5.2 Klachtenregeling oudercommissie				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder treft een regeling voor de behandeling van klachten van de oudercommissie over een door hem genomen besluit als bedoeld in artikel 60, eerste lid die voldoet aan de beschreven eisen.[12] (art 1.60a Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 De houder brengt de regeling op passende wijze onder de aandacht van oudercommissie. (art 1.60a Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	3 De houder zorgt voor naleving van de regeling. (art 1.60a Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☐	☐	☒
	4 De houder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin een minimaal aantal zaken wordt aangegeven.[13] (art 1.60a Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	5 De houder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de GGD. (art 1.60a Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1: Gastouderbureau [ ] is aangesloten bij de Klachtenkamer oudercommissie van Stichting				

[12] De getroffen regeling waarborgt dat aan de behandeling van een klacht van de oudercommissie niet wordt deelgenomen door de houder of door een persoon die werkzaam is voor of bij de houder op wie die klacht betrekking heeft. De artikelen 2, tweede tot en met vijfde lid, zevende lid, en negende lid, 2a, 3c en 4 van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector zijn van overeenkomstige toepassing.

[13] Het openbaar verslag bevat de volgende onderdelen: beknopte beschrijving van de regeling, de wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht heeft gebracht, de samenstelling van de klachtencommissie, in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten, het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

Klachtencommissie Kinderopvang (SKK).

Voorwaarde 3:
Er zijn in 2011 geen externe klachten ingediend. Om deze reden wordt deze voorwaarde niet beoordeeld.

6. Veiligheid en gezondheid

6.1 Risico-inventarisatie veiligheid				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder draagt er zorg voor dat samen met de gastouder door een bemiddelingsmedewerker van het bureau op het opvangadres in elke voor de op te vangen kinderen toegankelijke ruimte de veiligheidsrisico's in een risico-inventarisatie vastgelegd worden. (art 1.49 lid 2, 1.51, en 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 1, 2 en lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de veiligheidsrisico's door een bemiddelingsmedewerker van het bureau vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt. (art 1.49 lid 2, 1.51, 1.56 lid 2 en 1.56b lid 6 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen, art 5 lid 3 Besluit registers kinderopvang en peuterspeelzaalwerk)	☒	☐	☐
	3 De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie de veiligheidsrisico's die de opvang van de kinderen met zich meebrengt op de thema's: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden beschrijft. (art 1.49 lid 2 en 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 3 sub a Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	4 De houder draagt er zorg voor dat de gastouder en huisgenoten op de hoogte zijn van de uitkomsten van de risico-inventarisatie veiligheid en het daaruit voortvloeiende plan van aanpak. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 2, 4 en 5 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	5 De houder draagt er zorg voor dat de veiligheidsrisico's worden gereduceerd door in het plan van aanpak preventieve maatregelen te beschrijven die effectief en adequaat zijn. (art 1.49 lid 2 en 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 5 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☐	☒	☐

Toelichting toezichthouder

Voorwaarden 1 en 3:

De houder maakt bij de uitvoering van de risico-inventarisatie gebruik van een eigen format. Het format is afgeleid van de digitale Risicomonitor Kinderopvang. Deze is samengesteld door Stichting Consument en Veiligheid, het FCB, het Landelijk Centrum voor Hygiëne en Veiligheid en de MOgroep Kinderopvang.

Voorwaarde 5:
Aan deze voorwaarde wordt niet voldaan, omdat uit de steekproef van 13 risico-inventarisaties blijkt er geen specifieke locatie- en kindgebonden gedragsafspraken staan vastgelegd bij een groot aantal veiligheidsrisico's.

In de risico-inventarisatie worden de standaard maatregelen aangevinkt. Echter zijn er altijd locatie- en kindgebonden gedragsafspraken. Deze afspraken worden door de bemiddelingsmedewerkers mondeling met de gastouders besproken, maar niet schriftelijk vastgelegd.

6.2 Risico-inventarisatie gezondheid				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder draagt er zorg voor dat samen met de gastouder door een bemiddelingsmedewerker van het bureau op het opvangadres in elke voor de op te vangen kinderen toegankelijke ruimte de gezondheidsrisico's in een risico-inventarisatie vastgelegd worden. (art 1.49 lid 2, 1.51, 1.56 lid 2 en 1,56b lid 2 en 6 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 2 en lid 4 en art 12 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11 lid 1 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de gezondheidsrisico's door een bemiddelingsmedewerker van het bureau vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt. (art 1.49 lid 2, 1.51 en 1.56 lid 2, 1.56b lid 6 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen, art 5 lid 3 Besluit registers kinderopvang en peuterspeelzaalwerk)	☒	☐	☐
	3 De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie de gezondheidsrisico's die de opvang van de kinderen met zich meebrengt op de thema's: ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen beschrijft. (art 1.49 lid 2 en 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 3 sub b Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	4 De houder draagt er zorg voor dat de gastouder en huisgenoten op de hoogte zijn van de uitkomsten van de risico-inventarisatie gezondheid en het daaruit voortvloeiende plan van aanpak. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 2, 4 en 5 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	5 De houder draagt er zorg voor dat de gezondheidsrisico's worden gereduceerd door in het plan van aanpak preventieve maatregelen te beschrijven die effectief en adequaat zijn. (art 1.49 lid 2 en 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 5 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☐	☒	☐

Toelichting toezichthouder

Voorwaarden 1 en 3:

De houder maakt bij de uitvoering van de risico-inventarisatie gebruik van een eigen format. Het format is afgeleid van de digitale Risicomonitor Kinderopvang. Deze is samengesteld door Stichting Consument en Veiligheid, het FCB, het Landelijk Centrum voor Hygiëne en Veiligheid en de MOgroep Kinderopvang.

Voorwaarde 5:

Aan deze voorwaarde wordt niet voldaan, omdat uit de steekproef van 13 risico-inventarisaties blijkt er geen specifieke locatie- en kindgebonden gedragsafspraken staan vastgelegd bij een groot

aantal gezondheidsrisico's.

In de risico-inventarisatie worden de standaard maatregelen aangevinkt. Echter zijn er altijd locatie- en kindgebonden gedragsafspraken. Deze afspraken worden door de bemiddelingsmedewerkers mondeling met de gastouders besproken, maar niet schriftelijk vastgelegd.

Voorbeeld:
Risico: *'Kind komt via vervuilde vloer in aanraking met ziektekiemen.'* Standaard aangevinkte maatregel: *'De vloer wordt regelmatig schoongemaakt'.*
De term *'regelmatig'* kan echter verschillend worden geïnterpreteerd . De bemiddelingsmedewerker dient zodoende schriftelijk vast te stellen hoe frequent de gastouder de vloer reinigt.

6.3 Meldcode kindermishandeling				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 De houder heeft een meldcode kindermishandeling welke voldoet aan de beschreven eisen.[14] (art 1.55 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 8 lid 1 en 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1: Gastouderbureau [redacted] maakt gebruik van de landelijke meldcode voor de kinderopvang die gebaseerd is op de basis meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, januari 2010 en ontwikkeld in opdracht van Brancheorganisatie Kinderopvang. In samenwerking met BOinK, Belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang, MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening en het Advies- en Meldpunt				

[14] De meldcode hanteert de definitie van kindermishandeling conform de Wet op de Jeugdzorg (2005), welke als volgt luidt: "Kindermishandeling is elke vorm van bedreigende of gewelddadige interactie van fysieke, psychische of seksuele aard, die de ouders of andere personen ten opzichte van wie de minderjarige in een relatie van afhankelijkheid of onvrijheid staat, actief of passief, opdringen waardoor ernstige schade wordt berokkend of dreigt te worden berokkend aan de minderjarige in de vorm van fysiek of psychisch letsel. Hieronder vallen ook verwaarlozing en onthouden van essentiële hulp, medische zorg en onderwijs en het getuige zijn van huiselijk geweld."

In de meldcode zijn verantwoordelijkheden per organisatielaag uitgesplitst in taken en bevoegdheden. De meldcode bevat een stappenplan waarin minimaal de volgende fases aan bod komen: vermoeden, overleg, plan van aanpak, beslissen, handelen, evaluatie en nazorg.

Het stappenplan is voorzien van een heldere toelichting, hulpmiddelen voor het doorlopen ervan en aandachtspunten voor de gespreksvoering met verschillende partijen.

De meldcode bevat een lijst van signalen per ontwikkelingsgebied, uitgesplitst voor de groep van 0-4 jaar en de groep van 4-12 jaar, om kindermishandeling zo vroeg mogelijk te signaleren. De ontwikkelingsgebieden per leeftijdscategorie (0-4 jarigen dan wel 4-12 jarigen) die in de lijst aan bod dienen te komen zijn: psycho-sociale signalen, medische signalen, kenmerken verzorgers/gezin, signalen specifiek voor seksueel misbruik, signalen die specifiek zijn voor kinderen die getuige zijn van huiselijk geweld.

De meldcode besteedt aandacht aan de omgang met de Wet bescherming persoonsgegevens. In de meldcode dienen de volgende punten met betrekking hierop behandeld te worden: zorgvuldig handelen, inzagerecht ouders/wettelijk vertegenwoordigers, contact met andere instellingen, omgaan met schriftelijke informatie.

De meldcode besteedt aandacht aan de mogelijke situatie dat een persoon werkzaam bij het gastouderbureau, een gastouder of een volwassen huisgenoot van de gastouder de vermoedelijke dader is.

De meldcode bevat praktische informatie over de Bureaus Jeugdzorg en het Advies&Meldpunt Kindermishandeling (AMK).

Kindermishandeling en Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland.

De houder heeft een aparte sociale kaart ingevuld voor alle provincies in Nederland.

6.3.1 Beleid meldcode kindermishandeling				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 De houder draagt er zorg voor dat de gastouder op de hoogte is van de inhoud van de meldcode kindermishandeling. (art 1.55 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 8 lid 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1: De houder heeft tijdens de inspectie de verplichte training voor gastouders inzichtelijk gemaakt. In deze groepstraining wordt de meldcode kindermishandeling uitvoerig doorlopen en worden casuïstieken en signalen van kindermishandeling interactief met de gastouders besproken.				

7. Kwaliteit gastouderbureau

7.1 Kwaliteitscriteria				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder draagt er zorg voor dat per gastouder beoordeeld wordt hoeveel kinderen bij de betreffende gastouder verantwoord opgevangen kunnen worden. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 10 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de gastouder. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☐	☒	☐
	3 De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de vraagouder. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 lid 5 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☐	☒	☐
	4 De houder draagt zorg voor een koppelingsgesprek voor elke nieuwe koppeling tussen vraag- en gastouder in de woning waar de opvang plaats vindt. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	5 De houder draagt er zorg voor dat ieder opvangadres minstens twee maal per jaar wordt bezocht, waarbij het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder een onderdeel is van één van deze bezoeken. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 lid 3 en 6 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	6 De houder evalueert jaarlijks mondeling de gastouderopvang met de vraagouders en legt deze schriftelijk vast. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	7 Een ondertekend origineel verslag van het evaluatiegesprek is aanwezig in het dossier op het gastouderbureau en een kopie is verstrekt aan de vraagouder. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐

Toelichting toezichthouder

Voorwaarden 2 en 3:

Aan deze voorwaarden wordt niet voldaan om twee redenen:

1. De houder heeft in 2011-2012 een groot aantal gastouders in zijn bestand opgenomen die voorheen via een ander gastouderbureau waren aangesloten. Deze gastouders zijn overgestapt naar [ ] wegens faillissement of ontevredenheid van het voormalige gastouderbureau. Tevens is een bemiddelingsmedewerker van een failliet bureau nu

werkzaam bij [redacted] Omdat de nieuwe bemiddelingsmedewerker de overgestapte vraag- en gastouders kent van haar werkzaamheden bij het vorige bureau is er geen intakegesprek gehouden.

2. Met alle overige nieuwe gastouders is volgens het digitale planningsbestand wèl een intakegesprek gehouden. Er is echter geen verslaglegging van het intakegesprek beschikbaar.

Voorwaarde 4:
De bemiddelingen richten zich vooral op het formaliseren van opvang in de kring van bekenden en via mond tot mond reclame. Vraagouder en gastouder besluiten samen dat een kind van de vraagouder door de gastouder wordt opgevangen. Een koppeling ontstaat wanneer het gastouderbureau beiden in het bestand heeft opgenomen na de intakeprocedure. Deze voorwaarde voldoet omdat er bij de start van de opvang een gesprek plaatsvindt met de bemiddelingsmedewerker waarbij de afspraken over de opvang tussen de gastouder en vraagouder worden vastgelegd.

Zienswijze houder gastouderbureau

De zienswijze is digitaal ontvangen op 14-09-2012.

Zienswijze [redacted] Gastouders op concept inspectierapport GGD 28-08-2012

Tijdens de inspectie is gebleken dat twee domeinen verbeteringen nodig hebben. Hieronder worden beide domeinen besproken en daarbij uiteengezet hoe deze domeinen gecorrigeerd worden.

Domein 6: Het plan van aanpak veiligheid en gezondheid is niet compleet bevonden aangezien gedragsafspraken niet staan vastgelegd.

[redacted] Gastouders zal de locatie- en kindgebonden gedragsafspraken met directe ingang op schrift gaan vastleggen. De bemiddelingsmedewerkers, die tijdens de inspectie op kantoor aanwezig waren zijn hier direct van in kennis gesteld en de andere collega's zijn telefonisch en per mail op de hoogte gebracht. Het verzoek is gedaan, om deze schriftelijke vastlegging direct toe te passen bij de eerstvolgende Risico Inventarisatie op locatie. Binnen de taakomschrijving bemiddelingsmedewerkers is het protocol betreffende de Risico Inventarisatie aangepast aan deze werkwijze. In oktober 2012 is een bijeenkomst gepland met de bemiddelingsmedewerkers en hierbij wordt deze vernieuwde (kwaliteitsverbeterende) werkwijze binnen het afnemen van de Risico Inventarisatie, besproken en nader geëvalueerd.

Bovenstaande geldt voor de zowel de veiligheidsrisico's (domein 6.1 voorwaarde 5) als de gezondheidsrisico's (domein 6.2 voorwaarde 5).

Domein 7: waarbij onvoldoende zorg wordt gedragen voor intakegesprekken met vraag- en gastouders.

Bij de steekproef werd informatie gevraagd over een redelijk aantal gastouders die samen met hun bemiddelingsmedewerker zijn overgestapt naar [redacted] en waarvan de intakeafspraken niet in het digitale systeem verwerkt was. De desbetreffende bemiddelingsmedewerker is hier reeds op aangesproken en zij zal dit op korte termijn in het systeem verwerken. [redacted] zal dit opvolgen met een deadline op 30 september 2012.

Op het moment van de inspectie is de gehele intakeprocedure door [redacted] Gastouders reeds onder de loep genomen. Het concept protocol hiervoor is uitgewerkt binnen het takenpakket van de bemiddelingsmedewerker en dit is tijdens de inspectie getoond aan de GGD-inspecteur. Dit protocol is al toekomstgericht en gaat ervan uit dat [redacted] Gastouders aparte intakegesprekken met vraagouders en gastouders zal gaan houden. Details, die bij deze gesprekken moeten worden vastgelegd, en de manier waarop, zijn duidelijk omschreven binnen het concept protocol. In de bijeenkomst bemiddelingsmedewerkers, die gepland is voor oktober 2012, zal deze taak uitgebreid besproken en getraind worden.

Met de bemiddelingsmedewerkers is nu afgesproken dat ze per direct aan de slag gaan met het concept protocol. Zij zullen bij alle nieuwe intake/koppelingsgesprekken de specifieke afspraken, volgens de richtlijnen, gaan vastleggen in het digitale systeem. Tijdens de bijeenkomst in oktober kunnen de praktijkervaringen geëvalueerd worden en hiermee zal het concept protocol INTAKE een definitieve en kwalitatief goede vorm krijgen.

Inspectierapport

[redacted] Gastouders BV (GOB)

[redacted]

Registratienummer: 583845617

Toezichthouder:	GGD Brabant-Zuidoost
In opdracht van gemeente:	EINDHOVEN
Datum inspectiebezoek:	27-09-2013
Type onderzoek:	Reguiler onderzoek (Aangekondigd)
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	29-10-2013

Inhoudsopgave

Inleiding....3
Beschouwing toezichthouder....4
Advies aan gemeente....5
Overzicht bevindingen toezichthouder per inspectiedomein....6
Het inspectieonderzoek: Uitwerking beoordeling toezichthouder per inspectie-item....8
Algemene gegevens gastouderbureau....27
Algemene gegevens toezicht....27
Zienswijze houder gastouderbureau....27

Inleiding

Waarom toezicht?
De rijksoverheid stelt aan kindercentra, gastouderbureaus, voorzieningen voor gastouderopvang en peuterspeelzalen kwaliteitseisen op onder andere het gebied van: personeel, veiligheid en gezondheid, accommodatie en inrichting, groepsgrootte, beroepskracht-kind-ratio, pedagogisch beleid en pedagogische praktijk, ouderinspraak, klachten, voorschoolse educatie en aan de zorgplicht en taken van het gastouderbureau. Jonge kinderen zijn kwetsbaar. De kwaliteit van de eerste jaren van een kind heeft grote invloed op zijn latere ontwikkeling. Het aanbieden van verantwoorde kinderopvang in een gezonde en veilige omgeving is daarom belangrijk.

Wie is waarvoor verantwoordelijk?
Het kindercentrum, de peuterspeelzaal of de gastouder is verantwoordelijk voor het leveren van kwalitatief goede kinderopvang. Het gastouderbureau is verantwoordelijk voor de beleidsmatige zaken die kwalitatief goede kinderopvang mogelijk maken. De gemeente is verantwoordelijk voor het toezicht en de handhaving op die kwaliteit. In opdracht van de gemeente voert de GGD inspectieonderzoeken uit, waarbij zij beoordeelt of aan de gestelde eisen wordt voldaan. Zo nodig adviseert de GGD aan de gemeente om maatregelen te nemen.

Waarop is het toezicht gebaseerd?
Om de kwaliteit te kunnen beoordelen heeft de rijksoverheid onder meer regels in de 'Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen', het 'Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen', 'het Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie' en de 'Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen' geformuleerd. Om te kunnen beoordelen of aan deze regels wordt voldaan, werken alle toezichthouders in Nederland met dezelfde instrumenten, zoals vragenlijsten, om op een gestructureerde manier informatie te verzamelen tijdens een inspectiebezoek. Het toezicht door de GGD vindt risicogestuurd plaats. Dit houdt in dat minder toezicht gehouden wordt bij de kindercentra waar dat kan, en meer waar dat nodig is. Ieder gastouderbureau wordt jaarlijks geïnspecteerd; jaarlijks vindt bij een selectie van de gastouders toezicht plaats.

Wat is het doel van het inspectierapport?
De bevindingen van het inspectieonderzoek staan in dit inspectierapport. Het doel van dit rapport is:
1. Weergeven van het oordeel over het al dan niet voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen. Het kan gaan om de eisen die gesteld worden aan kindercentra, het gastouderbureau en de peuterspeelzaal om in het landelijk register Kinderopvang en Peuterspeelzalen opgenomen te worden dan wel om eisen die aan kindercentra, gastouderbureaus, voorzieningen voor gastouderopvang en peuterspeelzalen gesteld worden die al in exploitatie zijn.
2. Aan de gemeente rapporteren in hoeverre het kindercentrum, het gastouderbureau, de voorziening voor gastouderopvang en de peuterspeelzaal aan de kwaliteitseisen voldoet en een advies uitbrengen over eventuele vervolgstappen.
3. De ouders informeren over de mate waarin het kindercentrum, het gastouderbureau, de voorziening voor gastouderopvang en de peuterspeelzaal aan de kwaliteitseisen van de Wet kinderopvang en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector voldoet.

Leeswijzer
Dit inspectierapport geeft een overzicht van de getoetste eisen en geeft hierbij aan wat de toezichthouder heeft geconstateerd en wat zijn beoordeling is. In het "Overzicht bevindingen" staan de bevindingen van de toezichthouder heel kort per inspectiedomein samengevat en in "Het inspectieonderzoek" staan ze per inspectie-item uitgewerkt. Een toezichthouder oordeelt of er aan de gestelde voorwaarde is voldaan ("ja"), of dit niet het geval is ("nee"), of dat hij niet tot een oordeel kon komen ("niet beoordeeld"). Om de gemeente van de benodigde informatie te voorzien om te kunnen bepalen of en in welke mate gehandhaafd dient te worden geeft de toezichthouder, indien op een domein niet aan alle voorwaarden is voldaan, een beschrijving van de context van de voorwaarde(n) waaraan niet voldaan is.

Ook bevat het inspectierapport een beschouwing door de toezichthouder en het advies van de toezichthouder aan de gemeente met betrekking tot de handhaving. Daarnaast bevat het inspectierapport een aantal basisgegevens van het kindercentrum, het gastouderbureau, de voorziening voor gastouderopvang of de peuterspeelzaal, de gemeente en de toezichthouder en, indien van toepassing, de zienswijze van de houder van het kindercentrum, het gastouderbureau, de voorziening voor gastouderopvang of de peuterspeelzaal.

Beschouwing toezichthouder

Gastouderbureau [redacted] Gastouders bestaat sinds november 2005. [redacted] is het Turkse woord voor 'mijn oppas'. Gastouders en vraagouders hebben voornamelijk een niet Nederlandse culturele achtergrond, zoals een Turkse of Marokkaanse. [redacted] richt zich ook op de Nederlandse vraag- en gastouders en krijgt steeds meer aanmeldingen van de Nederlandse vraag- en gastouders. [redacted] vindt dit een goede ontwikkeling en zal de verbreding in de toekomst voortzetten.
De koppelingen vinden plaats in verschillende regio's in Nederland, onder andere in Noord-Brabant, Utrecht, Zuid- Holland, en regio Amsterdam/ Rotterdam en Almelo/Enschede.

De voormalige zakenpartner heeft in 2011 het gastouderbureau verlaten. In dat jaar is een beleidsmedewerker gestart, waarmee het gastouderbureau een kwaliteitslag gemaakt heeft. Het hoofdkantoor is gevestigd in Eindhoven.

De bemiddelingen richten zich vooral op bestaande opvang in de kring van familie en bekenden die is geformaliseerd door tussenkomst van het gastouderbureau. Vraag- en gastouder besluiten samen dat een kind van de vraagouder door de gastouder wordt opgevangen. De koppeling ontstaat wanneer het gastouderbureau beiden in het bestand heeft opgenomen na de intakeprocedure.

Inspectiegeschiedenis
Het gastouderbureau is vanaf 2005 jaarlijks bezocht. Het gastouderbureau is op 31-05-2011 geïnspecteerd door de GGD. Er werd op de meeste domeinen een tekortkoming geconstateerd. De gemeente Eindhoven heeft in 2011 gehandhaafd op deze tekortkomingen. Er heeft geen nader onderzoek plaatsgevonden.

Op 28 augustus 2012 heeft een reguliere inspectie plaatsgevonden. Tijdens deze inspectie waren er tekortkomingen op de domeinen:
- Domein 6 Veiligheid en gezondheid: geen compleet plan van aanpak veiligheid en gezondheid;
- Domein 7 Kwaliteit: de houder draagt onvoldoende zorg voor intakegesprekken met vraag- en gastouders.

De gemeente Eindhoven heeft in 2012 (brief 31-10-2012) gehandhaafd met een waarschuwing en hersteltermijn op bovenstaande tekortkomingen. Tevens is opdracht gegeven voor een nader onderzoek.
Gezien bovenstaande inspectiegeschiedenis wordt het gastouderbureau in 2013 meerdere keren bezocht.

Op 20 maart 2013 heeft een nader onderzoek plaatsgevonden op het domein Veiligheid en Gezondheid en Kwaliteit gastouderbureau. Uit de steekproef is gebleken dat de getoetste elementen voldeden aan de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.

Voortgang
De huidige inspectie is een aangekondigde reguliere inspectie. Tijdens deze inspectie is een steekproef genomen uit de aangesloten gast- en vraagouders waarvan de dossiers op locatie zijn ingezien. Ook de bevindingen van de inspecties bij de gastouders, die in 2012 en 2013 bezocht zijn door de GGD Brabant Zuidoost, zijn in deze inspectie meegenomen. Daarnaast zijn er vragenlijsten gemaild naar gastouders, vraagouders en oudercommissie.

Er zijn 3 bemiddelingsmedewerkers werkzaam bij [redacted] gastouderbureau. Elke bemiddelingsmedewerker is verantwoordelijk voor een regio met gast- en vraagouders. Zij verzorgen alle contacten met vraag- en gastouders. Daarnaast zijn zij verantwoordelijk voor onder andere de intake- en koppelingsgesprekken, de risico-inventarisaties veiligheid en gezondheid en de huisbezoeken. Daarnaast zijn er administratieve medewerksters.

Het gastouderbureau heeft 126 gekoppelde gastouders in het hele land. Vergeleken met de voorgaande jaren is het aantal gastouders licht gedaald. Er is een daling van het aantal vraagouders van 157 in 2012 naar 138 in 2013. Het aantal op te vangen kinderen in de leeftijd van 0-4 jaar en boven 4 jaar is wat afgenomen van 307 naar 265. De gastouders passen het meest op de kinderen in de leeftijd boven de 4 jaar.

Beroepskwalificatie
In de gastouderopvang hebben bemiddelingsmedewerkers pedagogische bagage nodig om gastouders te kunnen begeleiden in hun werk.
In november 2011 hebben de cao-partijen in het Overleg Arbeidsvoorwaarden Kinderopvang (OAK) het besluit kwalificatie-eis bemiddelingsmedewerker vastgelegd met de ingangsdatum is 1-1-2012. Voor medewerkers die voor 31-12-2011 in dienst waren geldt een overgangstermijn die eindigt op 31-12-2012. Vanaf 1 januari 2012 geldt een kwalificatie-eis in de CAO. Onderdeel hiervan is een bewijs dat een branche-erkende 'bijscholing pedagogische component' is afgerond. De bemiddelingsmedewerkers voldoen aan de kwalificatie-eis omdat zij een pedagogische achtergrond hebben. Een bemiddelingsmedewerker is nog met een EVC procedure bezig, die in 2013 wordt afgerond. In 2013 is er met het team een specifieke scholing gevolgd op het gebied van communicatie.

De houder en de leidinggevende bemiddelingsmedewerker toonden tijdens de inspectie aan voldoende preventieve maatregelen genomen om recidieven in de toekomst te voorkomen.

Tijdens de huidige inspectie is geconstateerd dat het gastouderbureau voldoet aan de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.

Advies aan gemeente

Advies:
☒ niet handhaven
☐ handhaven conform handhavingsbeleid, hierbij rekening houdend met de verzwarende en verzachtende omstandigheden

☒ eventuele opmerkingen toezichthouder:

Het gastouderbureau voldoet aan de kwaliteitseisen van de wet kinderopvang.

Overzicht bevindingen toezichthouder per inspectiedomein

1. Gastouderbureau in de zin van de Wet kinderopvang
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor het starten van een gastouderbureau dat gastouderopvang tot stand brengt en begeleidt.
Beoordeling toezichthouder Van de 9 voorwaarden van dit domein: -is aan 7 voorwaarden voldaan De overige 2 voorwaarden zijn geen onderdeel van deze inspectie.

2. Ouders
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor de informatieverstrekking aan vraagouders, het instellen van een oudercommissie, het reglement, de samenstelling en werkwijze van de oudercommissie en het adviesrecht van de oudercommissie.
Beoordeling toezichthouder Van de 17 voorwaarden van dit domein: -is aan 17 voorwaarden voldaan

3. Personeel
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor verklaringen omtrent het gedrag voor personen werkzaam bij het bureau en voor relevante pedagogische opleiding van bemiddelingsmedewerkers. Daarnaast gelden normen voor de uren die op jaarbasis door de bemiddelingsmedewerker aan de gastouder worden besteed.
Beoordeling toezichthouder Van de 4 voorwaarden van dit domein: -is aan 4 voorwaarden voldaan

4. Pedagogisch beleid
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor de aanwezigheid van een pedagogisch beleidsplan, de inhoud van een pedagogisch beleidsplan en de begeleiding ten aanzien van de pedagogische praktijk.
Beoordeling toezichthouder Van de 5 voorwaarden van dit domein: -is aan 5 voorwaarden voldaan

5. Klachten
De Wet klachtrecht cliënten zorgsector stelt eisen aan het gastouderbureau. Het gaat hier om een klachtenregeling met waarborgen voor een onafhankelijke afhandeling en het vastleggen in een openbaar verslag. De Wet kinderopvang stelt eisen aan het treffen van een klachtenregeling voor oudercommissies.
Beoordeling toezichthouder Van de 12 voorwaarden van dit domein: -is aan 9 voorwaarden voldaan -zijn de volgende 3 voorwaarden niet beoordeeld: 5.1 voorwaarden 4 en 5 5.2 voorwaarde 3

6. Veiligheid en gezondheid
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor de waarborging van de veiligheid en gezondheid van kinderen. De houder draagt er zorg voor dat een bemiddelingsmedewerker samen met de gastouder in een risico-inventarisatie schriftelijk vast legt welke risico's de opvang van kinderen met zich meebrengt. Daarnaast gelden normen voor de inhoud en uitvoering van de risico-inventarisatie en voor de inhoud en het beleid omtrent de meldcode kindermishandeling.
Beoordeling toezichthouder Van de 15 voorwaarden van dit domein: -is aan 15 voorwaarden voldaan

7. Kwaliteit gastouderbureau
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor de kwaliteit van het gastouderbureau, de wijze waarop zij de gastouders begeleidt en de kwaliteit van de opvang bewaakt.
Beoordeling toezichthouder Van de 7 voorwaarden van dit domein: -is aan 7 voorwaarden voldaan

Het inspectieonderzoek:

Uitwerking beoordeling toezichthouder per inspectie-item

1. Gastouderbureau in de zin van de Wet kinderopvang

1.1 Gastouderbureau in de zin van de wet				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 Het gastouderbureau is een organisatie die gastouderopvang tot stand brengt en begeleidt en door tussenkomst van wie de betaling van ouders aan gastouders geschiedt. (art 1.1 en 1.49 lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1 Het gastouderbureau draagt zorg voor de begeleiding van de gastouder via huisbezoeken en begeleiding op het gebied van opvang en pedagogiek. [redacted] Gastouders voorziet in de kassiersfunctie. De vraagouder ontvangt elke maand een factuur met het bedrag aan opvangkosten en bureaukosten. De vraagouder maakt voor de 20e van de maand het bedrag over naar Stichting Derdengelden. Na ontvangst van de betaling van de vraagouder geleidt Stichting Derdengelden binnen 5 werkdagen de betaling (opvangkosten) door naar de gastouder en de bureaukosten door naar gastouderbureau [redacted].				

1.2 Administratie gastouderbureau				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De administratie van het gastouderbureau bevat een contract per vraagouder. (art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub c Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 De administratie van het gastouderbureau bevat kopieën van de verklaringen omtrent gedrag van de gastouders. (art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub b Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	3 De administratie van het gastouderbureau bevat kopieën van de getuigschriften en/of EVC-bewijsstukken en certificaten Eerste Hulp aan kinderen van de gastouders.[1] (art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	4 In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van de vraagouders aan het gastouderbureau inzichtelijk. (art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub d Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	5 In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van het gastouderbureau aan de gastouder inzichtelijk.[2] (art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub a Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	6 De administratie van het gastouderbureau bevat een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekende versie van iedere risico-inventarisatie en bijbehorende plan van aanpak. (art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Tijdens de inspectie zijn 14 betalingsoverzichten van vraag- en gastouders ingezien. Daarnaast heeft de houder via bankafschriften van Stichting Derdengelden en de bankafschriften van [redacted] de betalingsstroming inzichtelijk gemaakt.				

[1] Waaruit blijkt dat de gastouder voldoet aan de gestelde deskundigheidseisen.

[2] Ongeacht het oordeel van de GGD over de administratie van het gastouderbureau, behoudt de Belastingdienst zich het recht voor een eigen oordeel over de administratie te vormen conform de Regeling Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.

2. Ouders

2.1 Informatie voor vraagouders				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder laat in de schriftelijke overeenkomst met de vraagouder duidelijk zien welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat (uitvoeringskosten) en welk deel van het betaalde bedrag naar de gastouder gaat. (art 1.56 lid 4 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11b Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 De houder informeert de vraagouders over het te voeren beleid.[3] (art 1.54a lid 1 sub a en art 1.56 lid 6 sub c Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	3 De houder draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau voor de vraagouder en de gastouder en informeert de vraagouders en gastouders hierover. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 10 lid 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	4 De houder plaatst het inspectierapport op de eigen website. Indien geen website aanwezig is legt de houder een afschrift van het inspectierapport op een voor vraagouders, gastouders en personeel toegankelijke plaats. (art 1.54a lid 2 en 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐

Toelichting toezichthouder

Voorwaarde 1
Ten tijde van de inspectie heeft de houder aangetoond dat in de betalingsoverzichten en in de contracten is weergegeven welk deel van het betaalde bedrag bureaukosten betreffen en welk deel aan opvangkosten naar de gastouder gaat.

Voorwaarde 2
Het gastouderbureau informeert de vraagouders via intake c.q evaluatiegesprekken, de website; e-mail, social media (Facebook en Twitter) en telefonisch. Daarnaast worden 4 keer per jaar digitale nieuwsbrieven (min. 4 keer per jaar) verstuurd.

Vraag- en gastouders hebben een eigen inlogcode om informatie op de website in te zien. Hier zijn o.a. beschikbaar: een videopresentie (introductie met [redacted] Gastouders), het pedagogisch beleidsplan, de risico-inventarisaties, het protocol kindermishandeling, de klachtenregeling.

Voorwaarde 3
Het gastouderbureau is op werkdagen zowel telefonisch als per e-mail, bereikbaar.

Voorwaarde 4

[3] Het gaat hier om: het bieden van verantwoorde kinderopvang; het pedagogisch beleid; de hoeveelheid kinderen (inclusief eigen kinderen) in welke leeftijd die per gastouder maximaal worden opgevangen; de wijze van tot stand brengen en begeleiden van gastouderopvang; vooraf informatie over het beleid ten aanzien van veiligheid en gezondheid; het te voeren beleid inzake veiligheid en gezondheid.

Het inspectierapport is te vinden op het gedeelte van de website (www.[ ].nl) dat alleen door de vraag- en/of gastouder te zien is.

2.2 Reglement oudercommissie[4]				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 De houder heeft een reglement oudercommissie vastgesteld. (art 1.59 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				

2.2.1 Inhoud reglement oudercommissie[5]				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 Het reglement omvat regels omtrent het aantal leden. (art 1.59 lid 2 sub a Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 Het reglement omvat regels omtrent de wijze van kiezen van de leden. (art 1.59 lid 2 sub b Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☐	☐	☐
	3 Het reglement omvat regels omtrent de zittingsduur van de leden. (art 1.59 lid 2 sub c Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	4 Het reglement omvat geen regels omtrent werkwijze van de oudercommissie. (art 1.59 lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	5 De houder wijzigt het reglement na instemming van de oudercommissie. (art 1.59 lid 5 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				

[4] Conform art 1.59 van de 'Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen' geldt de verplichting voor het vaststellen van een reglement binnen zes maanden na aanvraag tot registeropname. Het instellen van de oudercommissie op basis van dit reglement en het toepassen van het adviesrecht is eveneens aan deze termijn van zes maanden na aanvraag tot registeropname gekoppeld.

2.3 Instellen oudercommissie[5]				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 De houder heeft een oudercommissie ingesteld. (art 1.58 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1 De oudercommissie bestaat uit 6 vraagouders.				

2.3.1 Voorwaarden oudercommissie[5]				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder en personen werkzaam bij het gastouderbureau zijn geen lid. (art 1.58 lid 2 en 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 De leden worden gekozen uit en door de vraagouders. (art 1.58 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	3 De houder stelt de oudercommissie in de gelegenheid haar eigen werkwijze te bepalen. (art 1.58 lid 4 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				

2.3.2 Adviesrecht oudercommissie[5]				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder stelt de oudercommissie in staat haar advies uit te brengen over elk voorgenomen besluit met betrekking tot de genoemde onderwerpen.[5] (art 1.60 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 De houder verstrekt de oudercommissie tijdig en desgevraagd schriftelijk alle informatie die deze voor de vervulling van haar taak redelijkerwijs nodig heeft. (art 1.60 lid 4 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	3 Van een gevraagd advies van de oudercommissie wijkt de houder alleen af indien hij schriftelijk en gemotiveerd aangeeft dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies verzet. (art 1.60 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1 t/m 3 De houder de oudercommissie over de volgende onderwerpen geïnformeerd over de continue screening. De houder heeft geen specifiek advies gevraagd over ondewerpen als pedagogisch beleid, veiligheid en gezondheid en/of de tarieven.				

[5] Het gaat hier over de volgende onderwerpen: wijze waarop gastouderopvang tot stand wordt gebracht en de begeleiding hiervan, het bieden van verantwoorde kinderopvang; het pedagogisch beleid; voedingsaangelegenheden van algemene aard; het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid, gezondheid; het beleid met betrekking tot spel- en ontwikkelingsactiviteiten ten behoeve van de kinderen; de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten en het aanwijzen van personen die belast worden met de behandeling van klachten; wijziging van de prijs van kinderopvang.

3. Personeel

3.1 Verklaring omtrent het gedrag				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder en personen werkzaam bij een onderneming waarmee de houder het gastouderbureau exploiteert zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag. (art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 De verklaring omtrent het gedrag is vóór aanvang van de werkzaamheden aan de houder van het gastouderbureau overgelegd. (art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 3, 4, 8 en 9 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	3 De verklaring omtrent het gedrag is bij aanvang van de werkzaamheden niet ouder dan twee maanden. (art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 3, 4 en 6 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarden 1 t/m 3 De VOG's van de medewerkers zijn bij een voorgaande inspectie ingezien. Tijdens de huidige inspectie zijn de VOG's, die in het kader van de continue screening zijn aangevraagd, ingezien van de twee bemiddelingsmedewerkers. Het screeningsprofiel was 84 en 86. Voor twee medewerkster loopt de aanvraag nog. Een medewerker woont in België en zit om die reden niet in de continue screening in Nederland.				

3.2 Personeelsformatie per gastouder				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 Het gastouderbureau draagt er zorg voor dat er per aangesloten gastouder op jaarbasis tenminste 16 uur wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling. (art 1.56 lid 7 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; artikel 10 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1 De 3 bemiddelingsmedewerkers worden in totaal 104 uur per week ingezet. Voor het huidige aantal van 126 gastouders is dat ruim voldoende voor begeleiding en bemiddeling.				

4. Pedagogisch beleid

4.1 Pedagogisch beleidsplan[6]				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 De houder heeft een pedagogisch beleidsplan waarin de voor dat gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven. (art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☐	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1 [redacted] hanteert een algemeen pedagogisch beleidsplan waarin het binnen de organisatie geldende beleid is verwoord.				

4.1.1 Inhoud pedagogisch beleidsplan				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 In het pedagogisch beleidsplan staat in duidelijke en observeerbare termen het volgende beschreven: de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen tot de ontwikkeling van hun persoonlijke- en sociale competentie, en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt. (art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 1 sub a Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de leeftijdsopbouw en aantallen van de kinderen die door een gastouder worden opgevangen. (art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 1 sub b Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	3 Het pedagogisch plan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de eisen die gesteld worden aan de adressen waar opvang plaatsvindt. (art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 1 sub c en 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				

[6] Conform art 5 Besluit registers kinderopvang en peuterspeelzaalwerk en art 11 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen dient het pedagogisch beleidsplan gereed te zijn voordat de aanvraag tot exploitatie wordt ingediend.

4.1.2 Pedagogische praktijk				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn bureau aangesloten gastouders het pedagogisch beleid uitvoeren. (art 1.56 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 1 De bemiddelingsmedewerksters stimuleren de gastouders om een eigen pedagogisch werkplan, waarin locatie- en kind gebonden beleid vermeld staat, te gebruiken. Het werkplan is gebaseerd op het pedagogisch beleid. Daarnaast ontvangt de gastouder een gastouder map en kan deze via de website inloggen op de beveiligde omgeving.				

5. Klachten

5.1 Wet klachtrecht cliënten zorgsector				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De regeling voor de behandeling van klachten voorziet erin dat er wordt voldaan aan de beschreven eisen.[7] (art 2 lid 1 Wet klachtrecht cliënten zorgsector)	☒	☐	☐
	2 De houder brengt de regeling op passende wijze onder de aandacht van vraagouders. (art 2 lid 1 Wet klachtrecht cliënten zorgsector)	☒	☐	☐
	3 Een houder ziet erop toe dat de klachtencommissie werkt met een reglement. (art 2 lid 3 Wet klachtrecht cliënten zorgsector)	☒	☐	☐
	4 De houder hanteert de termijn waarbinnen schriftelijk wordt gereageerd naar aanleiding van een oordeel van de klachtencommissie.[8] (art 2 lid 5 Wet klachtrecht cliënten zorgsector)	☐	☐	☒
	5 De houder leeft geheimhoudingsplicht na. (art 2 lid 4 Wet klachtrecht cliënten zorgsector)	☐	☐	☒
	6 De houder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin een minimaal aantal zaken wordt aangegeven.[9] (art 2 lid 7 Wet klachtrecht cliënten zorgsector)	☒	☐	☐
	7 De houder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de GGD. (art 2 lid 9 Wet klachtrecht cliënten zorgsector)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				

[7] Door of namens een cliënt kan bij de klachtencommissie een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens de cliënt.
Klachten van cliënten worden behandeld door een klachtencommissie (min. 3 leden, voorzitter klachtencommissie niet in dienst bij de organisatie, persoon waarover geklaagd wordt, mag niet in de commissie zitten).
Binnen een afgesproken termijn moeten klager, degene over wie geklaagd is en houder schriftelijk en met redenen omkleed in kennis worden gesteld van het oordeel (gegrondheid en evt. aanbevelingen). Als de termijn wordt overschreden, worden betrokkenen ingelicht (met reden).
Klager en degene over wie geklaagd is worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden (schriftelijk of mondeling).
Klager en beklaagde mogen zich laten bijstaan.

[8] De houder deelt de klager en de klachtencommissie, binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Als de termijn wordt overschreden, worden betrokkenen ingelicht (met reden) en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

[9] Het openbaar verslag bevat de volgende onderdelen: beknopte beschrijving van de regeling, de wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht heeft gebracht, de samenstelling van de klachtencommissie, in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten, het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

Voorwaarde 1
[redacted] gastouderbureau is aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK).

Voorwaarden 4 en 5
Er zijn in 2012 geen externe klachten ingediend. Om deze reden worden deze voorwaarden niet beoordeeld

Voorwaarde 7
De GGD heeft op 18 februari 2013 het klachtenjaarverslag ontvangen.

5.2 Klachtenregeling oudercommissie				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder treft een regeling voor de behandeling van klachten van de oudercommissie over een door hem genomen besluit als bedoeld in artikel 60, eerste lid die voldoet aan de beschreven eisen.[10] (art 1.60a Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 De houder brengt de regeling op passende wijze onder de aandacht van oudercommissie. (art 1.60a Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	3 De houder zorgt voor naleving van de regeling. (art 1.60a Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☐	☐	☒
	4 De houder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin een minimaal aantal zaken wordt aangegeven.[11] (art 1.60a Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	5 De houder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de GGD. (art 1.60a Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐

Toelichting toezichthouder

Voorwaarde 1
[redacted] gastouderbureau is aangesloten bij de klachtenkamer oudercommissie van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK).

Voorwaarde 3
Er zijn in 2012 geen externe klachten ingediend. Om deze reden wordt deze voorwaarde niet beoordeeld.

Voorwaarde 5
De GGD heeft op 18 februari 2013 het klachtenjaarverslag ontvangen.

[10] De getroffen regeling waarborgt dat aan de behandeling van een klacht van de oudercommissie niet wordt deelgenomen door de houder of door een persoon die werkzaam is voor of bij de houder op wie die klacht betrekking heeft. De artikelen 2, tweede tot en met vijfde lid, zevende lid, en negende lid, 2a, 3c en 4 van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector zijn van overeenkomstige toepassing.

[11] Het openbaar verslag bevat de volgende onderdelen: beknopte beschrijving van de regeling, de wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht heeft gebracht, de samenstelling van de klachtencommissie, in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten, het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

6. Veiligheid en gezondheid

6.1 Risico-inventarisatie veiligheid				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder draagt er zorg voor dat samen met de gastouder op elk opvangadres in elke voor de op te vangen kinderen toegankelijke ruimte de veiligheidsrisico's in een risico-inventarisatie vastgelegd worden. (art 1.49 lid 2, 1.51, en 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 1, 2 en lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de veiligheidsrisico's door een bemiddelingsmedewerker van het bureau vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt. (art 1.49 lid 2, 1.51, 1.56 lid 2 en 1.56b lid 6 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen, art 5 lid 3 Besluit registers kinderopvang en peuterspeelzaalwerk)	☒	☐	☐
	3 De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie de veiligheidsrisico's die de opvang van de kinderen met zich meebrengt, beschrijft op de thema's: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden. (art 1.49 lid 2 en 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 3 sub a Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	4 De houder draagt er zorg voor dat in het plan van aanpak wordt aangegeven welke maatregelen binnen welke termijn zijn respectievelijk worden genomen in verband met de beschreven risico's. (art 1.49 lid 2 en 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 5 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	5 De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie veiligheid inzichtelijk is voor de vraagouders. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	6 De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders rekening houden met de risico-inventarisatie veiligheid. (art 1.56 lid 1 en art 1.56b lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 3 De houder maakt bij de uitvoering van de risico-inventarisatie gebruik van een eigen format. Het format is afgeleid van de digitale Risicomonitor Kinderopvang. Deze is samengesteld door Stichting Consument en Veiligheid, het FCB, het Landelijk Centrum voor Hygiëne en Veiligheid en de MOgroep Kinderopvang.				

De houder denkt erover een volledige digitalisering mogelijk te maken.

Voorwaarden 1 t/m 6
Voor en tijdens de inspectie is een steekproef genomen van 15 dossiers.

De houder heeft het verbetertraject na de vorige inspectie (20-3-2013) voortgezet door:
1. Vanuit het hoofdkantoor de planning van de bezoek inzake de risico-inventarisatie te coördineren.
2. Sinds 2011 wordt jaarlijks een verplichte themabijeenkomst georganiseerd voor de gastouders;
3. De risico-inventarisatie wordt samen met de gastouders uitgevoerd en toegelicht;
4. In het actieplan zijn de afspraken vastgelegd. Voor de productafspraken, zoals plaatsen van rookmelder, aanschaffen van tafelhoekjes of een deurklink omhoog zetten, sturen gastouders een foto als bewijs dat het gerealiseerd is. De gedragsafspraken, zoals kind niet alleen bij de vijver, wordt bij het betreffende onderwerp in de risico-inventarisatie gezet.

6.2 Risico-inventarisatie gezondheid				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder draagt er zorg voor dat samen met de gastouder op elk opvangadres in elke voor de op te vangen kinderen toegankelijke ruimte de gezondheidsrisico's in een risico-inventarisatie vastgelegd worden. (art 1.49 lid 2, 1.51, 1.56 lid 2 en 1,56b lid 2 en 6 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 2 en lid 4 en art 12 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11 lid 1 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de gezondheidsrisico's door een bemiddelingsmedewerker van het bureau vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt. (art 1.49 lid 2, 1.51 en 1.56 lid 2, 1.56b lid 6 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen, art 5 lid 3 Besluit registers kinderopvang en peuterspeelzaalwerk)	☒	☐	☐
	3 De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie de gezondheidsrisico's die de opvang van de kinderen met zich meebrengt, bijschrijft op de thema's: ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen. (art 1.49 lid 2 en 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 3 sub b Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	4 De houder draagt er zorg voor dat samen met de gastouder in een plan van aanpak wordt aangegeven welke maatregelen binnen welke termijn zijn respectievelijk worden genomen in verband met de beschreven risico's. (art 1.49 lid 2 en art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 5 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	5 De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie gezondheid inzichtelijk is voor de vraagouders. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	6 De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders rekening houden met de risico-inventarisatie gezondheid. (art 1.56 lid 1 en art 1.56b lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarde 3 De houder maakt bij de uitvoering van de risico-inventarisatie gebruik van een eigen format. Het format is afgeleid van de digitale Risicomonitor Kinderopvang. Deze is samengesteld door Stichting Consument en Veiligheid, het FCB, het Landelijk Centrum voor Hygiëne en Veiligheid en de MOgroep Kinderopvang. De houder denkt erover een volledige digitalisering mogelijk te maken. Voorwaarden 1 t/m 6				

Voor en tijdens de inspectie is een steekproef genomen van 15 dossiers. De houder heeft het verbetertraject na de vorige inspectie (20-3-2013) voortgezet door:
1. Vanuit het hoofdkantoor de planning van de bezoek inzake de risico-inventarisatie te coördineren.
2. Sinds 2011 wordt jaarlijks een verplichte themabijeenkomst georganiseerd voor de gastouders;
3. De risico-inventarisatie wordt samen met de gastouders uitgevoerd en toegelicht;
4. In het actieplan zijn de afspraken vastgelegd. Voor de productafspraken, zoals aanschaffen van verschoonkussen, sturen gastouders een foto als bewijs dat het gerealiseerd is. De gedragsafspraken, zoals dagelijks poetsen toiletten en vloer, wordt bij het betreffende onderwerp in de risico-inventarisatie gezet.

6.3 Meldcode kindermishandeling

		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 De houder heeft een meldcode kindermishandeling vastgesteld welke voldoet aan de beschreven eisen. (art 1.51a Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 8 lid 1 en 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐

Toelichting toezichthouder

Voorwaarde 1
Gastouderbureau [redacted] maakt gebruik van de landelijke meldcode voor de kinderopvang die gebaseerd is op de basis meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, januari 2010 en ontwikkeld in opdracht van Brancheorganisatie Kinderopvang. In samenwerking met BOinK, Belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang, MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening en het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling en Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland.

De houder heeft een aparte sociale kaart ingevuld voor alle provincies in Nederland.

6.3.1 Beleid meldcode kindermishandeling				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder draagt er zorg voor dat personen werkzaam bij het gastouderbureau op de hoogte zijn van de inhoud van de meldcode kindermishandeling. (art 1.51a Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 8 lid 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders de meldcode naleven. (art 1.56 lid 1 en art 1.56b lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
Toelichting toezichthouder				
Voorwaarden 1 en 2 Alle gastouders hebben de meldcode ontvangen en deze wordt bij de huisbezoeken besproken. Een bemiddelingsmedewerkster heeft een workshop gevolgd, die door de branchevereniging Kinderopvang georganiseerd was.				

7. Kwaliteit gastouderbureau

7.1 Kwaliteitscriteria				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder draagt er zorg voor dat per gastouder beoordeeld wordt hoeveel kinderen bij de betreffende gastouder verantwoord opgevangen kunnen worden. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 10 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	2 De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders tijdens de opvang de voorgeschreven voertaal spreken[12] (art 1.56 lid 1 en art 1.56b lid 6 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	3 De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de gastouder. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	4 De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de vraagouder. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 lid 5 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	5 De houder draagt zorg voor een koppelingsgesprek voor elke nieuwe koppeling tussen vraag- en gastouder in de woning waar de opvang plaats vindt. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	6 De houder draagt er zorg voor dat ieder opvangadres minstens twee maal per jaar wordt bezocht, waarbij het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder een onderdeel is van één van deze bezoeken. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 lid 3 en 6 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐
	7 De houder evalueert jaarlijks mondeling de gastouderopvang met de vraagouders en legt deze schriftelijk vast. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)	☒	☐	☐

Toelichting toezichthouder
Voorwaarden 1 t/m 7 Voor en tijdens de inspectie is een steekproef genomen van 15 dossiers. Er zijn jaarlijkse themabijeenkomsten betreffende: pedagogisch beleid, protocol

[12] De Nederlandse taal is de voertaal. Daar waar naast de Nederlandse taal, de Friese taal of een streektaal in levend gebruik is, kan de Friese taal of de streektaal mede als voertaal worden gebruikt. De in Nederland erkende streektalen zijn het Nedersaksisch en het Limburgs.

kindermishandeling en risico's veiligheid en gezondheid. Deze worden goed bezocht.

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam gastouderbureau	:	[redacted] Gastouders BV
Website	:	http://www.[redacted].nl
Aantal bemiddelingsmedewerkers gastouderbureau	:	5
Aantal gekoppelde gastouders	:	156
Aantal gekoppelde vraagouders	:	157
Aantal gekoppelde kinderen	:	307

Gegevens houder

Naam houder gastouderbureau	:	[redacted] Gastouders BV
Adres houder	:	[redacted]
Postcode en plaats	:	
Website		www.dadim.nl
KvK nummer	:	57461392

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD	:	GGD Brabant-Zuidoost
Adres	:	Postbus 810
Postcode en plaats	:	5700AV HELMOND
Telefoonnummer	:	088 0031 377
Onderzoek uitgevoerd door	:	[redacted]

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente	:	EINDHOVEN
Adres	:	Postbus 90150
Postcode en plaats	:	5600RB EINDHOVEN

Planning

Datum inspectiebezoek	:	27-09-2013
Opstellen concept inspectierapport	:	16-10-2013
Zienswijze houder	:	01-11-2013
Vaststelling inspectierapport	:	29-10-2013
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercommissie	:	31-10-2013
Verzenden inspectierapport naar gemeente	:	31-10-2013
Openbaar maken inspectierapport	:	19-11-2013

Overzicht gebruikte bronnen

Vragenlijst houder gastouderbureau	:	ontvangen 26-8-2013
Vragenlijst oudercommissie	:	verstuurd aan alle leden op 26-8-2013, ontvangen van voorzitter op 18-9-2013
Interview houder gastouderbureau	:	Gesprek met houder en beleidsmedewerker op 27 september 2013

Andere bronnen:

Notulen oudercommissie, 20-2-2013, 5-6-2013
Website, www.[redacted].nl
Verklaringen omtrent het gedrag, 2
Risico-inventarisatie veiligheid, steekproef
Risico-inventarisatie gezondheid, steekproef
Actieplan veiligheid, steekproef
Actieplan gezondheid, steekproef
Meldcode kindermishandeling, van BKK
Pedagogisch beleidsplan
Pedagogisch werkplan, Format
Jaarverslag Wet klachtrecht cliënten zorgsector, 18-2-2013
Jaarverslag klachtenregeling oudercommissie, 18-2-2013

Formulieren: kind, oppas en ouders
Lijsten vraagouders en gastouders
Vragenlijst gastouder: 3 verzonden op 9-9-2013: 1 retour ontvangen

Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

Van:
Namens
Verzonden: dinsdag 29 oktober 2013 10:30
Aan:
Onderwerp: Re: Opmerking nav inspectie 27-09-2013

Geachte ,

Allereerst hartelijk dank voor uw aanpassingen in de rapportage, Wij zijn van mening dat nu ons gastouderbureau op de juiste wijze naar buiten toe gebracht wordt en verwoordt is. Zoals gezegd wensen wij geen zienswijze in te dienen en zijn akkoord met de inhoud van uw rapportage.

Met vriendelijke groeten,

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Uitvoerings en Handhavingsbeleid

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2019-0000096137

Uw brief (kenmerk)

Bijlagen
4

Datum 13 juni 2019
Betreft Verzoeken van de leden Omtzigt en Leijten inzake CAF 11

Geachte Voorzitter,

De leden Omtzigt (CDA) en Leijten (SP) verzoeken mij om in aanloop naar de feitelijke vragenronde over de Kamerbrief van 11 juni jl. documenten inzake CAF 11 met uw Kamer te delen.

Bijgaand doe ik uw Kamer toekomen:
1. De twee e-mails met concrete signalen van de GGD uit 2011;
2. Het GGD-rapport uit 2012 en de twee GGD-rapporten uit 2013 over het gastouderbureau in kwestie. Het GGD-rapport uit 2011 en het bevindingenverslag heeft u op 11 juni jl. ontvangen;
3. De opdracht die per e-mail aan de EDP-auditors is verstrekt om de systemen van Toeslagen te doorzoeken op stukken over het CAF-11 project en de twee bevindingenverslagen van dit onderzoek;
4. De reactie op de brief van de Nationale ombudsman van 24 mei 2019 over het rapport 'Geen powerplay, maar fair play'.

Tot slot is mij verzocht om evaluaties te delen die aan mijn conclusie zouden hebben bijgedragen dat er fouten zijn gemaakt in de CAF 11-zaak, waarna ik mijn excuses heb aangeboden. Ik verwijs hiervoor naar mijn brief van 11 juni jl., waarin ik een uitgebreide toelichting heb gegeven op het proces rondom de CAF 11-zaak en de afhandeling daarvan.[1] Ik ga hierover graag met uw Kamer in gesprek tijdens het aangevraagde debat.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën,

Menno Snel

[1] Kamerstukken II 2018-2019, 31 066 nr. 490.

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Cluster Uitvoeringsbeleid
Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2019-0000101822

Uw brief (kenmerk)

Datum 21 juni 2019
Betreft Toezegging Algemeen Overleg Belastingdienst, 19 juni 2019

Geachte voorzitter,

In het AO Belastingdienst van 19 juni jl. heb ik u toegezegd schriftelijk terug te komen op de vragen van de leden Omtzigt (CDA) en Leijten (SP) over welke opdracht aan de EDP-auditors is gegeven om de systemen van Toeslagen te doorzoeken op stukken over het CAF 11-project en hoe dit proces verlopen is. Uw Kamer heeft daarbij specifiek gevraagd naar de besluitvorming omtrent de vervolgopdracht van 2 oktober 2018 waarnaar wordt verwezen in de bevindingenverslagen die aan uw Kamer op 13 juni jl. zijn toegezonden.[1] Middels deze brief geef ik invulling aan deze toezegging.

In het AO Belastingdienst heb ik benadrukt dat de EDP-auditors geen strobreed in de weg is gelegd en in het onderzoek niet zijn beperkt. Volledigheidshalve heb ik de EDP-auditors ook gevraagd om een reactie op uw vragen. Ik neem deze reactie mee in de antwoorden op de door uw Kamer gestelde vragen.

Ik heb de EDP-auditors gevraagd of er sprake was van beperkingen of belemmeringen in het onderzoek om de systemen van Toeslagen te doorzoeken op stukken over het CAF 11-project. De EDP-auditors geven aan dat zij noch door het "ministerie van Financiën" (kerndepartement) noch door (medewerkers van) Belastingdienst/Toeslagen zijn beperkt of belemmerd in hun zoekopdracht. Wel merken zij op dat er sprake was van tijdsdruk vanwege een Kamerdebat dat gepland stond. Het debat waar naar verwezen wordt heeft uw Kamer aangevraagd bij de regeling van werkzaamheden[2] van 19 september 2018. Uw Kamer verzocht het debat binnen drie tot vier weken in te plannen. Dit debat is uiteindelijk meerdere keren uitgesteld.

Daarnaast kwam tijdens het AO Belastingdienst aan de orde hoe de onderzoeksopdracht tot stand is gekomen en waarom het onderzoek zich gericht heeft op de informatie die beschikbaar was bij Belastingdienst/Toeslagen en niet op andere schijven binnen de Belastingdienst. Het lid Omtzigt heeft daarbij specifiek gevraagd naar de onderliggende mailwisseling bij de totstandkoming van de vervolgopdracht op 2 oktober 2018. Ik heb aangegeven dat ik de

[1] Kamerstukken II 2018-19, 31 066, nr. 492.
[2] Handelingen II 2018/19, nr. 2, item 4.

gebruikelijke spelregels hanteer. Dat wil zeggen dat ik met uw Kamer de informatie uit deze mails deel maar niet de specifieke mails tussen mijn medewerkers onderling.

Ik heb de EDP-auditors gevraagd hoe de uiteindelijke onderzoeksopdracht tot stand is gekomen. Uit hun reactie komt naar voren dat zij bezig waren met het afronden van het eerste verslag van hun onderzoek (inventarisatie), waar zij op woensdag 26 september 2018 mee gestart zijn, toen tijdens het gesprek met de projectleider voor CAF11 op 1 oktober 2018 de projectleider aangaf dat het CAF-team ook gebruikmaakte van een gezamenlijke schijf bij de FIOD. Dit was voor hen op dat moment nieuwe informatie, waardoor dit samenwerkingsgebied in de opsomming bij beoordeling van "informatiesystemen/vindplaatsen"is meegenomen in hun verslag van 2 oktober.

Ook heb ik de EDP-auditors gevraagd wat vervolgens de reden is geweest dat zij niet breder hebben gekeken naar andere schijven binnen de Belastingdienst. De EDP-auditors geven aan dat naast de aangedragen informatie van Belastingdienst/Toeslagen er door hen de volgende zoekacties zijn uitgevoerd:

1. De persoonlijke - door de projectleider ter beschikking gestelde - netwerkschijf.
2. Een directe scan op het samenwerkingsgebied op de schijven van Belastingdienst/Toeslagen.
3. Het doorzoeken van de inhoudsopgave van de samenwerkingsgebieden van Belastingdienst/Toeslagen met behulp van de centrale IT-afdeling van de Belastingdienst.

Daarbij merken de EDP-auditors op dat na het beoordelen van de resultaten van deze zoekacties de conclusie is getrokken dat de zoekacties tot vrijwel dezelfde resultaten hebben geleid. Met name de lijst met bestanden van de projectleider was omvangrijk, maar bevatte ook veel doublures. De EDP-auditors hebben daarom dit resultaat ontdubbeld. De indruk van de EDP-auditors was dat er wel erg veel bewaard was; eerder teveel dan te weinig. Na deze zoekacties leek het resultaat gezien de aard van het onderzoek dan ook voldoende compleet. De EDP-auditors geven aan dat zij toen niet verzocht hebben om alsnog de gezamenlijke schijf bij de FIOD te doorzoeken. Wel hechten zij eraan om te benadrukken dat de toegang hiertoe hen niet is geweigerd.

De EDP-auditors hebben ook aangegeven dat zij in hun verslag van 2 oktober zelf een voorstel hebben gedaan voor het vervolg van de werkzaamheden die naar hun mening binnen redelijke tijd door henzelf was uit te voeren. Hun voorstel bestond uit twee varianten. In overleg met het Ministerie van Financiën is de meest uitgebreide variant gekozen. Er was daarbij volgens de auditors geen sprake van beperking of belemmering. Dit komt overeen met de mail van 2 oktober waarin aan de EDP-auditors wordt bevestigd om de door hen voorgestelde zoekopdracht uit te voeren.

Met deze Kamerbrief kom ik tegemoet aan enkele specifieke vragen van uw Kamer. Ik streef ernaar om de vragen die 14 juni jl. over dit onderwerp zijn gesteld, conform het verzoek in de procedurevergadering van 19 juni jl. uiterlijk op 26 juni aanstaande te beantwoorden.

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën,

Menno Snel

Cluster Uitvoeringsbeleid

Ons kenmerk
2019-0000101822

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directoraat-Generaal Belastingdienst Uitvoerings- en Handhavingsbeleid

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2019-0000107244

Uw brief (kenmerk)

Datum 28 juni 2019
Betreft Aanbieding beantwoording feitelijke vragen 'Richting een oplossing voor de ouders in de CAF 11-zaak'

Geachte Voorzitter,

De vaste commissie voor Financiën heeft vragen gesteld naar aanleiding van mijn brief van 11 juni 2019 'Richting een oplossing voor ouders in de CAF-11-zaak'.[1]

Bijgaand treft u de beantwoording van de vragen van uw Kamer gesteld op 14 juni jl. In aanloop naar het Algemeen Overleg van 4 juli a.s. geef ik u daarnaast graag het volgende mee.

Om te beginnen stuur ik u mijn excuusbrief gedateerd 12 juni jl. aan de betrokken ouders. Ook ontvangt u conform mijn toezegging van 21 maart jl. het verslag van het gesprek dat ik met de ouders heb gevoerd en het verslag van de gesprekken van de directeur Toeslagen met de ouders die daaraan vooraf zijn gegaan. In mijn gesprek met de ouders kwamen gevoelens van teleurstelling en boosheid naar voren. Mij is duidelijk dat hun vertrouwen in Toeslagen geschonden is.

Onderscheid vraagouder, gastouder en gastouderbureau
In de beantwoording van uw vragen is het onderscheid tussen vraagouders, gastouders en gastouderbureaus van belang. Daarom licht ik dat onderscheid kort toe. *Vraag*ouders zijn de ouders die "vraag" hebben naar kinderopvang. *Gast*ouders zijn de aanbieders van kinderopvang. Gastouderbureaus organiseren de aansluiting tussen "vraag" en "aanbod" van kinderopvang. Gastouder*bureaus* zijn organisaties die gastouderopvang tot stand brengen en begeleiden. Zij moeten ervoor zorgen dat gastouders op een verantwoorde wijze hun werkzaamheden kunnen uitvoeren. Zo moeten zij bijvoorbeeld gastouders ondersteunen bij het waarborgen van veiligheid en gezondheid, en uitvoering geven aan de kassiersfunctie. Gastouders kunnen bij verschillende gastouderbureaus aangesloten zijn.

De GGD controleert of de gastouderbureaus en de gastouders voldoen aan de wettelijke kwaliteitseisen. De GGD doet dit in opdracht van de gemeente.

[1] Kamerstukken II 2018-2019, 31 066 nr. 490.

De Belastingdienst/Toeslagen controleert en beoordeelt of de vraagouders die gebruik maken van deze gastouders via gastouderbureaus recht hebben op kinderopvangtoeslag. Daarnaast onderzoeken de CAF-teams van de Belastingdienst signalen van georganiseerde fraude.

Start CAF en CAF 11
Het Combiteam Aanpak Facilitators (CAF) startte in 2013 en heeft tot doel fraude, gepleegd door facilitators in kaart te brengen, aan te pakken en te voorkomen. CAF 11 behoorde tot de eerste zaken van deze aanpak. Met name in deze opstartfase ontbrak het aan een gestructureerd proces en is door Toeslagen ook ongestructureerd gedocumenteerd over CAF-zaken. Helaas was de informatiehuishouding niet goed op orde. Dit maakt dat het destijds gevolgde proces omtrent CAF 11 lastig te reconstrueren is. In het kader van de adviescommissie uitvoering toeslagen worden momenteel alle individuele dossiers van vraagouders in deze zaak voorbereid.

Dieper onderzoek
In de Kamerbrief van 11 juni jl. heb ik u gemeld dat ik mede in voorbereiding op de adviescommissie uitvoering toeslagen aan Toeslagen had gevraagd om dieper onderzoek te doen naar de CAF 11-zaak. Die exercitie leverde op dat het GGD-signaal uit 2011 aanleiding was om nadere informatie uit de systemen van Toeslagen te gaan verzamelen.
Toeslagen heeft de exercitie de afgelopen weken voortgezet. Daarbij is ook een e-mail van 26 september 2013 van de GGD aan de Belastingdienst als relevant gekwalificeerd. Deze mail is, samen met het GGD-bevindingenverslag en de twee e-mails uit 2011 mede aanleiding geweest voor het starten van de CAF 11-zaak. Bijgaand treft u de betreffende mail gelakt aan.

EDP-onderzoek
In mijn brief van 21 juni jl. heb ik toegelicht dat naast de door Toeslagen aangedragen informatie aanvullende zoekacties zijn uitgevoerd. Die zoekacties zagen op de persoonlijke netwerkschijf die door de projectleider ter beschikking is gesteld, het samenwerkingsgebied op de schijven van Toeslagen en de inhoudsopgave van de samenwerkingsgebieden van Toeslagen. Daarbij concludeerden de EDP-auditors dat de zoekacties telkens tot vrijwel dezelfde resultaten leidden. Na deze zoekacties leek het resultaat gezien de aard van het onderzoek voldoende compleet.[2] Binnen de beschikbare onderzoeksperiode (zie ook mijn brief van 21 juni jl.) leek het doorzoeken van de 'FIOD-CAF' schijf niet tot nieuwe inzichten te leiden. Omdat ik richting uw Kamer geen onduidelijkheid wil laten bestaan over de inhoud van deze schijf is voor de volledigheid besloten om de gezamenlijke schijf van het CAF op het netwerk van de FIOD (in de beantwoording: de 'FIOD-CAF schijf') te doorzoeken. Mocht dat tot nieuwe informatie leiden, dan zal ik uw Kamer daarover informeren.

Opschorten invordering
Om te voorkomen dat ouders in deze CAF 11 zaak (verder) in problemen kunnen komen, heb ik in mijn brief van 11 juni jl. toegezegd om de invordering (inclusief verrekening) van de betreffende terugvorderingen kinderopvangtoeslag op te schorten tot het moment waarop voor de ouders duidelijk is wat de gevolgen voor hen zijn van het advies van de adviescommissie. Deze toezegging wil ik

[2] Kamerstukken II 2018/19, 31 066, nr. 497.

uitbreiden tot andere toeslag- en/of belastingschulden van de betreffende ouders. Ik wil namelijk voorkomen dat de ouders in de tussentijd, lopende het onderzoek van de adviescommissie uitvoering toeslagen, mogelijk in financiële problemen komen door andere inningsmaatregelen van de Belastingdienst. Over de periode van de opschorting zal geen invorderingsrente in rekening worden gebracht.

Integriteit
Gezien de recente aandacht wil ik graag ingaan op de ruimte voor medewerkers van de Belastingdienst om misstanden aan de kaak te stellen. Het is cruciaal dat iedere ambtenaar dit kan doen zonder daarbij op enigerlei wijze te worden benadeeld. Uiteraard is daarbij wel van belang dat vertrouwelijke gegevens van burgers en bedrijven bij de dienst veilig zijn en er zorgvuldig wordt omgegaan met interne informatie. Mede met dit doel heeft iedere ambtenaar een geheimhoudingsplicht. Verder wil ik een ieder die vermoedens heeft van schendingen of misstanden bij de Belastingdienst oproepen zich te melden bij de daarvoor geëigende plekken binnen de Belastingdienst of bij de onafhankelijke en buiten de Belastingdienst gepositioneerde commissie integriteit.

Ik vind sociale veiligheid in de Belastingdienst van groot belang; mijn ambitie is een open cultuur waarbinnen medewerkers vermoedens van integriteitschendingen en misstanden vrijelijk kunnen melden. Bij de behandeling van casuïstiek worden kaders in de regelgeving gerespecteerd en belangen zorgvuldig gewogen. Zoals ik heb toegezegd tijdens het AO Belastingdienst van 19 juni stuur ik u op korte termijn de cultuurscan van de ADR toe. Ook wordt uw Kamer bij de volgende voortgangsrapportage over de Belastingdienst geïnformeerd over de invulling van het externe onderzoek naar de opvolging van de aanbevelingen van de Commissie onderzoek Belastingdienst, de commissie-Borstlap/Joustra, over met name de cultuur bij de Belastingdienst.

Ik ga graag op basis van deze en eerdere correspondentie met uw Kamer in overleg over het CAF 11-dossier op 4 juli a.s.

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën,

Menno Snel

Antwoorden op de feitelijke vragen van de vaste commissie voor Financiën over mijn brief van 11 juni 2019 over 'Richting een oplossing voor ouders in de CAF-11-zaak (kinderopvangtoeslag)' (Kamerstuk 31 066, nr. 490).
De vragen zijn op 14 juni 2019 aan de staatssecretaris gezonden en bij brief van 28 juni beantwoord.

1. **Kunt u alle memo's, e-mails etc. die over deze zaak aan u of aan de Directeur-Generaal (DG) Belastingdienst zijn verstrekt in de afgelopen anderhalf jaar aan de Kamer doen toekomen?**
   De gevraagde interne documenten verstrek ik niet, waarbij ik kortheidshalve verwijs naar de Kamerbrief van 25 april 2016[1] van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Het is staand beleid van het kabinet om documenten die zijn opgesteld voor intern beraad geen onderwerp te maken van politiek debat.

2. **Waarom staat er een klokkenluider van de Combiteam Aanpak Facilitators (CAF)-11-zaak op non-actief?**
   Gezien de aandacht wil ik graag ingaan op de ruimte voor medewerkers van de Belastingdienst om misstanden aan de kaak te stellen. Het is cruciaal dat iedere ambtenaar dit kan doen zonder daarbij op enigerlei wijze te worden benadeeld. Uiteraard is daarbij wel van belang dat vertrouwelijke gegevens van burgers en bedrijven bij de dienst veilig zijn en er zorgvuldig wordt omgegaan met interne informatie. Mede met dit doel heeft iedere ambtenaar een geheimhoudingsplicht. Verder wil ik een ieder die vermoedens heeft van schendingen of misstanden bij de Belastingdienst oproepen zich te melden bij de daarvoor geëigende plekken binnen de Belastingdienst of bij de onafhankelijke en buiten de Belastingdienst gepositioneerde commissie integriteit via commissieintegriteitbelastingdienst@rijksoverheid.nl.
   Ik vind sociale veiligheid in de Belastingdienst van groot belang; mijn ambitie is een open cultuur waarbinnen medewerkers vermoedens van integriteitschendingen en misstanden vrijelijk kunnen melden. Bij de behandeling van casuïstiek worden kaders in de regelgeving gerespecteerd en belangen zorgvuldig gewogen.

3. **Hoeveel mensen hebben een sanctie gehad voor onbehoorlijk handelen in deze zaak?**
   Ik kan geen uitspraken doen over individuen of individuele casussen. Voor algemene informatie over integriteitsschendingen, wordt naar de Jaarrapportage Bedrijfsvoering Rijk 2018 verwezen.[2]

4. **Kunt u een overzicht geven van wanneer u de Kamer foutief geïnformeerd heeft in deze zaak?**
   Ik heb helaas – zoals ook aangegeven in de brief van 11 juni – in dit dossier moeten constateren dat de informatievoorziening richting uw Kamer niet heeft voldaan aan mijn eigen ambitie.
   Zoals gemeld is in meerdere brieven ligt de oorsprong hiervan in het informatiebeheer bij CAF-Toeslagen dat onvoldoende op orde is. Ik heb door middel van het inschakelen van de EDP-auditors en later mijn eigen diepgravende exercitie getracht om stukken die inzicht geven in CAF 11 in den brede of voor de individuele beroepszaken alsnog boven water te krijgen. Ik heb deze op verschillende momenten aan uw Kamer verstrekt. Dit alles is ook behulpzaam voor de adviescommissie uitvoering toeslagen.

5. **Kunt u de evaluatiestukken van alle CAF-zaken aan de Kamer doen toekomen?**
6. **Zijn er tot nu toe indicaties dat de Belastingdienst in andere CAF-zaken tegen de wet gehandeld heeft, bijvoorbeeld door het recht op toeslagen stop te zetten?**
   Tijdens het debat van 21 maart jl. heb ik aan uw Kamer een onderzoek toegezegd naar het handelen van Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) in andere CAF-zaken door de Auditdienst Rijk (ADR). Op dit moment heb ik geen concrete aanwijzingen dat die handelswijze in andere CAF-zaken vergelijkbare gevolgen heeft gehad. Naar verwachting komt de ADR eind 2019 met de bevindingen.

[1] Kamerstukken 2015/16, 28 362, nr. 8
[2] www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2019/05/01/jaarrapportage-bedrijfsvoering-rijk-2018

7. **Hoe kijkt u terug op het feit dat u vorig jaar wel sorry zei tegen de ouders, maar dat de Belastingdienst gewoon doorging met het opleggen van dwangbevelen?**
De ouders in de CAF 11-zaak hebben mijn excuses gekregen onder meer vanwege het stopzetten, in plaats van opschorten, van lopende voorschotten in 2014, de gebrekkige communicatie en de lange duur van bezwaar- en beroepsprocedures. Dit was voor mij reden om de verbetermaatregelen op 11 oktober jl. [3] aan te kondigen. Met name grenzen van het wettelijke kader maakten dat niet bij alle ouders recht op toeslag kon worden vastgesteld, ook al waren zij mogelijk slachtoffer van onzorgvuldig handelen. Het terugvorderen van voorschotten en het zo nodig invorderen daarvan was juridisch bezien daarom niet zonder reden. Inmiddels heb ik de overtuiging dat de betreffende ouders door het optreden van de overheid te kort zijn gedaan en daardoor mogelijk in problemen zijn geraakt. Ik heb dit ook in mijn brief van 11 juni jl. aangegeven. Ik ben vastberaden om dit zo snel mogelijk recht te zetten en heb de adviescommissie uitvoering toeslagen gevraagd mij daarbij te helpen. Hierbij past het om de invordering van de betreffende terugvorderingen kinderopvangtoeslag op te schorten in afwachting van de adviezen van de adviescommissie uitvoering toeslagen. Eenzelfde toezegging wil ik doen voor de andere belasting- en toeslagschulden van deze ouders, zie hiervoor mijn antwoord op vraag 58.

8. **Hoeveel documenten zijn er exact, die horen bij de CAF-11-zaak?**
Welke van deze documenten heeft de Kamer nu wel en niet gekregen?
Het kan niet exact aangegeven worden hoeveel documenten betrekking hebben op CAF 11, wel dat het er veel zijn. Zoals eerder aan uw Kamer gemeld in de Kamerbrief van 11 oktober jl.[4] was de structuur en sturing betreffende de interne en externe communicatie onvoldoende op orde. Dit maakt dat stukken op verschillende momenten naar voren komen. Zo heb ik in de brief van 11 juni jl. aangegeven dat ik mede in voorbereiding op de adviescommissie uitvoering toeslagen de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) gevraagd heb dieper onderzoek te doen naar het stopzetten van de kinderopvangtoeslag van een groep ouders waarbij in de gang van zaken veel niet goed is gegaan. Uit dit diepere onderzoek komen aanvullende documenten naar boven. Zo is er naast de GGD-documenten uit 2011 ook een GGD-signaal uit 2013 (zie aanbiedingsbrief) dat als relevant kwalificeert.
Zoals beschreven in de Kamerbrief van 21 juni jl.[5] hebben de EDP-auditors in het najaar van 2018 geïnventariseerd welke documenten, digitaal vastgelegd binnen Toeslagen, betrekking hebben op CAF 11. De EDP-auditors hebben een inventarisatie gemaakt van de locaties waar deze digitaal vastgelegde documenten zich zouden kunnen bevinden. Vervolgens hebben zij de locaties waarbij de kans het grootst geacht werd dat nieuwe documenten naar voren zouden kunnen komen aan de hand van trefwoorden doorzocht, zoals de Q-schijven. Daarbij constateerden zij dat de verschillende zoekacties die zij ondernamen telkens tot vrijwel dezelfde resultaten leidden en dat daarmee het onderzoek voldoende compleet was. Binnen de beschikbare onderzoeksperiode (zie ook mijn brief van 21 juni jl.) leek het doorzoeken van de 'FIOD-CAF' schijf niet tot nieuwe inzichten te leiden. Wel hebben zij aangegeven het belangrijk te vinden om te benadrukken dat de toegang tot de schijf bij de FIOD hen niet is geweigerd. Omdat ik richting uw Kamer geen onduidelijkheid wil laten bestaan over de inhoud van deze schijf heb ik in de aanbiedingsbrief bij deze beantwoording toegelicht waarom voor de volledigheid is besloten om de gezamenlijke 'FIOD-CAF' schijf te doorzoeken.

De EDP-auditors hebben ook aangegeven dat zij in hun verslag van 2 oktober zelf een voorstel hebben gedaan voor het vervolg van de werkzaamheden die naar hun mening binnen redelijke tijd door henzelf was uit te voeren. Hun voorstel bestond uit twee varianten. In overleg met het Ministerie van Financiën is de meest uitgebreide variant gekozen. Er was daarbij volgens de auditors geen sprake van beperking of belemmering. Vervolgens is door medewerkers van de concerndirectie Fiscale Juridische Zaken en de corporate dienst Vaktechniek beoordeeld welke

[3] Kamerstukken II 2018/19, 31 066, nr. 434
[4] Kamerstukken II 2018/19, 31 066, nr. 434
[5] Kamerstukken II 2018/19, 31 066, nr. 497

documenten in lopende procedures voor vraagouders relevant zijn. Deze documenten zijn vervolgens voorgelegd aan de Landsadvocaat.

De documenten die relevant zijn voor de Kamer, namelijk documenten die inzicht geven in CAF 11 in den brede, in 2018 in vier zendingen aan uw Kamer verstrekt; zes stukken op 30 augustus[6] en twee stukken op 4 september[7]. Naar aanleiding van het onderzoek door de EDP-auditors zijn er nog twee stukken op 11 oktober en zes stukken op 20 november[8] aan uw Kamer verstrekt. Op 24 april 2019 zijn deze stukken nogmaals in het kader van een WOB-verzoek openbaar gemaakt. Tevens zijn op 11 juni jl. de GGD-rapporten en de e-mails van de GGD uit 2011 verstrekt. Op 13 juni jl. zijn de verslagen van de EDP-auditors aan de Kamer gestuurd.[9]

9. Hoeveel CAF-zaken zijn er nu precies?
Zoals eerder aan uw Kamer is gemeld[10], waren in de periode 2013 – 2016, 80 CAF-zaken met betrekking tot Toeslagen. Over de periode 2013 tot heden zijn er in totaal circa 170 toeslaggerelateerde CAF-zaken.

10. In welke fase bevinden de verschillende CAF-onderzoeken zich? Welke zijn lopend, afgeblazen, afgerond?
Van de circa 170 CAF-zaken zijn er momenteel circa twintig in de onderzoeksfase bij Toeslagen. De onderzoeksfase is bij ruim 140 toeslaggerelateerde CAF-zaken afgerond. Circa tien toeslaggerelateerde CAF-onderzoeken zijn voortijdig gestopt.

11. Welke directe of indirecte bemoeienis hebben voormalig minister Donner en voormalig staatssecretaris XDONNER4 gehad met de toeslagensystematiek?

12. Zijn er momenten dat voormalig minister Donner en voormalig staatssecretaris XDONNER4 direct in aanraking zijn geweest met de Dienst Toeslagen, de totstandkoming van de wetgeving hieromtrent of de gevolgen van de uitvoering?
De heer Donner en mevrouw XDONNER4 hebben geen directe verantwoordelijkheid of betrokkenheid gehad bij de uitvoering van de toeslagen.
Van 22 februari 2007 tot en met 14 oktober 2010 was de heer Donner minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het dossier kinderopvang was op dat moment onderdeel van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Van 14 oktober 2010 tot en met 16 december 2011 was hij minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, hij toen onder andere verantwoordelijk voor beleid op het terrein van de huurtoeslag. Het dossier kinderopvang was op dat moment onderdeel van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Van februari 2012 tot en met 31 oktober 2018 was hij vicepresident van de Raad van State. De vicepresident is ingevolge de wet op de Raad van State niet betrokken bij de rechtspraak van de Afdeling Bestuursrechtspraak. In deze periode heeft de Afdeling Advisering van de Raad van State geadviseerd over wetgeving rondom de toeslagen. Dit betreft onder andere de jaarlijkse besluiten ter indexatie van de maximum uurprijzen en inkomensgrenzen.
Mevrouw XDONNER4 was van 18 december 2008 tot en met 23 februari 2010 en van 5 november 2012 tot oktober 2017 staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. In de eerste periode (2008 tot 2010) was het dossier kinderopvang onderdeel van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. In de tweede periode was het dossier kinderopvang teruggegaan naar het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, het zat in deze periode in de portefeuille van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en niet in de portefeuille van de staatssecretaris. Daartussen was zij lid van de Tweede Kamer. In deze periode is zij geen woordvoerder geweest over kinderopvang of de Belastingdienst. Momenteel is zij commissaris van de Koning in [redacted].

[6] Vergaderjaar 2017–2018 Aanhangsel van de Handelingen, 3085
[7] Vergaderjaar 2017–2018 Aanhangsel van de Handelingen, 3086
[8] Kamerstukken II 2018/19, 31 066, nr. 440
[9] Kamerstukken II 2018/19, 31 066, nr. 492
[10] Kamerstukken II 2018/19, 31 066, nr. 467

13. **Is er in het wetstraject rond de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen een moment geweest waar op het ministerie, of door de Raad van State, is opgemerkt dat deze wet wel erg rigide was richting degene die de toeslagen nodig hebben?**
Er zijn bij de totstandkoming van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir) in 2004/2005 geen opmerkingen gemaakt van deze strekking. Wel heeft de Raad van State destijds in het advies bij de Awir (en de Aanpassingswet Awir) in algemene zin gewezen op het belang van een hardheidsclausule voor schrijnende gevallen. Daarbij heeft de Raad aangegeven dat het meer voor de hand zou liggen om een dergelijke bepaling in de beleidssfeer te regelen, bijvoorbeeld in de Wet op de zorgtoeslag en de Wet kinderopvang.

14. **Wist de opsteller, of kon de opsteller van de nota weten, dat het in de CAF-11-zaak ging om verouderde informatie uit 2011? Kunt u hierbij toelichten waarom in voornoemd document een datum uit oktober 2012 zichtbaar is, terwijl het zou gaan om een document van oktober 2013? Er is sprake van versie 0.9; welke overige versies bestaan er van dit document?**
Bij deze beantwoording wordt ervan uitgegaan dat met "de nota" de casusbeschrijving [redacted] wordt bedoeld. In deze casusbeschrijving is geciteerd uit een e-mailbericht van de GGD Haaglanden uit 2013. De signalen uit 2011 zijn benoemd als signalen uit 2013. Het jaartal 2012 blijkt een typefout te zijn, uit de eigenschappen van het document blijkt dat het is aangemaakt in oktober 2013. Voorafgaand aan de 0.9 versie zijn er interne versies (versies 0.1 en 0.2) geweest.

15. **Op welke datum, in welk tijdvak, is/zijn de eerste queries in CAF-11 gemaakt waarbij bijzondere persoonsgegevens - waaronder tweede nationaliteit – werden meegenomen? Is er in CAF-11 eerst een query gedraaid (met verwerking van tweede nationaliteit), en is daarna een analyse gemaakt?**
In de Kamerbrief van 11 juni jl. is beschreven hoe de CAF 11-zaak is opgestart en welke stappen daarin zijn doorlopen.

16. **Wilt u daarnaast de bevindingen en onderliggende documenten van deze auditors verstrekken, die ten grondslag lagen aan uw brief van 11 oktober 2018? Welke documenten waren op dat moment reeds geïdentificeerd?**
In de Kamerbrief van 11 oktober 2018 is aangegeven dat de aanleiding voor het onderzoek van de EDP-auditors een beroepszaak van 10 september 2018 was. Daar bleek dat niet alle op de zaak betrekking hebbende stukken in de beroepsdossiers van de belanghebbende waren gevoegd. Daarnaast was het doel om vast te stellen of uw Kamer alle relevante stukken had ontvangen. Hieruit zijn twee aanvullende stukken op 11 oktober 2018 vertrouwelijk met uw Kamer gedeeld en zes stukken op 20 november 2018. Op 13 juni 2019 zijn de bevindingen van de EDP-auditors verstrekt.

17. **Zijn voornoemde twee e-mails aangetroffen in het onderzoek van de auditors? Is het ongedateerde rapport 'Bevindingen inzake** 10.2.e **2011 aangetroffen? Wanneer? Zo nee, waarom niet? Zo ja, waarom is de Kamer daar toen niet over geïnformeerd?**
De EDP-auditors hebben ook de signalen van de GGD uit 2011 aangetroffen, deze stonden op de doorzochte Q-schijven van Toeslagen. Er is niet geconstateerd dat in het contact met de Kamer de signalen als zijnde afkomstig uit 2013 zijn beschreven en dat dit herzien moest worden. Dat heb ik bij brief van 11 juni alsnog gedaan. Zoals in de aanbiedingsbrief aangegeven, is er ook sprake van een GGD-signaal uit 2013.

18. **Bestaan er nog documenten die de EDP-auditors hebben aangetroffen waarover u de Kamer (nog) niet hebt geïnformeerd? Zo ja, welke?**
Zie voor de beantwoording van deze vraag het antwoord op vraag 8.

19. **Kunt u de Kamer een afschrift doen toekomen van de Conclusie van Antwoord van 13 juni 2018, die door de Landsadvocaat is ingebracht in de civiele procedure van het gastouderbureau?**
Nee, er is sprake van een lopende civiele procedure, de uitspraak in eerste aanleg van de rechtbank is inmiddels gepubliceerd op rechtspraak.nl. In beginsel wordt niet ingegaan op individuele procedures, ook worden bij gevoerde procedures afschriften van processtukken niet verstrekt.

20. **Over welke informatie beschikte de Landsadvocaat bij het opstellen van de Conclusie van Antwoord? Wist de Landsadvocaat op dat moment dat in deze zaak verouderde informatie uit 2011 is gebruikt om een onderzoek in 2013 te rechtvaardigen? Waarom is deze relevante informatie aan de rechter onthouden? Welke acties heeft u ondernomen om te bewerkstelligen dat in het thans lopende hoger beroep alsnog alle juiste informatie beschikbaar komt?**
Zoals ook in vraag 19 is aangegeven wordt niet ingegaan op individuele civiele procedures. De partij die de procedure aanspant bepaalt het rechtsgeschil. Toeslagen heeft de Landsadvocaat in civiele procedures voorzien van de relevante informatie. De Landsadvocaat beschikte niet over de stukken bedoeld bij vraag 22 hieronder, maar wel over de openbare GGD-inspectierapporten.

21. **Beschikte de Landsadvocaat in juni 2018 over alle onderliggende documenten die deel uitmaakten van de Wet openbaarheid bestuur (Wob)-procedure over CAF [redacted], waaronder het rapport van Belastingdienst Eindhoven van mei 2016, dat door u pas op 30 november 2018 aan de Kamer is gestuurd?**
De Landsadvocaat beschikte ten tijde van het opstellen van de conclusie van antwoord die op 12 juni 2018 is ingediend over de relevante informatie, waaronder de documenten zoals vermeld in de inventarislijst van het Wob-besluit van 12 juni 2018 en het rapport van de Belastingdienst Eindhoven van mei 2016.

22. **Beschikte de Landsadvocaat in juni 2018 over de twee eerder genoemde e-mails van de GGD, en het ongedateerde rapport 'Bevindingen inzake** 10.2.e **2011?**
Nee.

23. **Klopt het dat u in het persgesprek van 11 juni heeft gezegd dat gemaakte fouten u pas duidelijk werden nadat 'ik zelf de stukken ging bestuderen'? Wanneer was dat? Waarom heeft u de stukken niet eerder bestudeerd? Was deze informatie u niet eerder verstrekt door de Belastingdienst?**
Mede in voorbereiding op de adviescommissie uitvoering toeslagen heb ik Toeslagen gevraagd dieper onderzoek te doen naar het stopzetten van de kinderopvangtoeslag van een groep ouders waarbij in de gang van zaken veel niet goed is gegaan. Uit dit diepere onderzoek is informatie naar voren gekomen, zoals ik ook heb vermeld in de aanbiedingsbrief.

24. **Wilt u de Kamer een afschrift doen toekomen van de veertien documenten zoals door u benoemd in de brief van 30 november 2018, de documenten waarover de Landsadvocaat oordeelde dat zij niet ingebracht hoefden te worden in lopende procedures? Zo nee, waarom niet?**
Aan de Landsadvocaat is een aantal door de EDP-auditors gevonden stukken verstrekt die mogelijk relevant zouden kunnen zijn voor een lopende beroepsprocedure. Het gaat daarbij om stukken die steeds betrekking hebben op een specifieke procedure. Aan de Landsadvocaat is gevraagd om ook deze stukken tegen de achtergrond van de betreffende lopende procedure te beoordelen. Uw Kamer is geen partij in de lopende procedures en de stukken geven geen extra inzicht in de gang van zaken "in den brede" binnen het CAF 11-project. Om die reden doe ik uw Kamer de afschriften van de aan de Landsadvocaat verstrekte stukken niet toekomen.

25. Klopt het dat het bij de documenten die volgens de Landsadvocaat niet ingebracht hoefden te worden in lopende procedures, gaat om rapporten van de zogeheten actualiteitsbezoeken bij (gast)ouders in november 2013?
Bij de aan de Landsadvocaat verstrekte stukken zaten geen rapporten van bezoeken aan de (gast)ouders in november 2013.

26. Welk bewijs van fraude of misbruik is vastgesteld bij een van die gastouders, waarbij actualiteitsbezoeken zijn afgelegd in november 2013? Wilt u per casus toelichten welke fraude is vastgesteld, en tot welke sancties dat heeft geleid? Wilt u daarnaast toelichten waarom eerst sprake is van onderzoek naar twintig ouders, dan zestien en daarna veertien?
Er is naar aanleiding van de actualiteitsbezoeken geen bewijs van fraude of misbruik vastgesteld bij een van de zestien bezochte gastouders. Deze bezoeken waren gericht op het verzamelen van actuele informatie over de kinderopvang bij deze gastouders. Bij deze bezoeken werd geconstateerd dat een deel van de kinderen niet aanwezig was en dat bij sommige gastouders de administratie niet op orde was. Daarop is vervolgonderzoek bij het gastouderbureau ingesteld en zijn urenstaten van de betreffende gastouders opgevraagd. Ook deze urenstaten gaven aanleiding tot onderzoek over het recht op kinderopvangtoeslag van de vraagouders die bij deze gastouders zijn aangesloten.

Het onderzoek bij de vraagouders is vervolgens via de reguliere toezichtbehandeling opgepakt. De geconstateerde tekortkomingen waren dusdanig dat geconcludeerd is dat geen sprake was van fraude bij de gastouders en het gastouderbureau.

In de brief van 11 september 2018 aan uw Kamer is aangegeven dat er tot april 2014 twintig vraagouders zijn beoordeeld waarbij gastouderopvang door bemiddeling van het betrokken gastouderbureau plaatsvond. Deze twintig vraagouders zijn toe te delen aan zestien gastouders. Het aantal van veertien, ziet op gastouderbureaus voortkomend uit het onderzoek naar toezicht in de gastouderopvang in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Dit aantal heeft geen betrekking op CAF 11. Zie de antwoorden op vragen 28 en 29 voor een nadere toelichting hierover.

27. Hoe is de selectie tot stand gekomen van de twintig ouders, waarnaar onderzoek is gedaan? Is, voordat werd besloten op welke adressen actualiteitsbezoeken zouden plaats vinden, de (tweede) nationaliteit van ouders in beeld gebracht of verwerkt? Wilt u per casus aangeven of er een relatie is met (tweede) nationaliteit?
Naar aanleiding van de analyse aan de hand van de uitgevraagde standaard query met gegevens over de vraagouders, is een selectie gemaakt van zestien gastouders. De selectie van de zestien gastouders, die de opvang voor twintig vraagouders voor hun rekening namen, is tot stand gekomen op basis van een analyse van ouder-kind relaties en hoge opvanguren. Daarbij is rekening gehouden met een landelijke verspreiding, in vier regio's zijn ieder vier gastouders geselecteerd.

Volledigheidshalve verwijs ik voor een nadere toelichting omtrent de relatie met (tweede) nationaliteit naar de Kamerbrief van 11 juni jl.

28. Herinnert u zich het antwoord op een verzoek van de Kamer van 21 april 2015 over fraude met kinderopvangtoeslag[11]? Kunt u toelichten hoe en op grond waarvan in 2014 87 van de 700 gastouderbureaus zijn onderworpen aan extra toezicht? Welke selectie vond plaats en op grond van welke informatie?

29. Kunt u toelichten hoe en op grond waarvan vervolgens door de Belastingdienst 75 gastouderbureaus 'risicogericht' zijn geselecteerd? Is bij die selectie (tweede) nationaliteit gebruikt of verwerkt? In hoeveel van die 75 gevallen was sprake van ouders met een tweede of andere nationaliteit?

Uw Kamer verwijst naar de Kamerbrief van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de staatssecretaris van Financiën van 21 april 2015. De passage over het toezicht van Toeslagen heeft betrekking op een onderzoek naar het toezicht en kwaliteit in de gastouderopvang in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Een overzicht van alle resultaten is beschreven in de rapportage "Toezicht versterken door samenwerken" uit 2016. Voor de selectie van de 87 bureaus is gebruik gemaakt van de risicoprofielen van de GGD-en en is er een risicoselectie gemaakt door de Antifraudebox van de Belastingdienst.

De Antifraudebox is per 1 maart 2011 opgericht in de strijd tegen systeemfraude. De doelstelling was om fraude te voorkomen, de daders aan te pakken en de slachtoffers te helpen. Binnen de Antifraudebox werd samengewerkt vanuit verschillende expertises zoals BTW-fraude, IH-fraude (voorlopige teruggaven) en Toeslagen omdat fraudeurs zich veelal niet beperken tot één vorm van systeemfraude maar zich richten op allerlei mogelijkheden om de Belastingdienst geld uit te laten betalen. Selectiecriteria van de Antifraudebox waren onder andere omzetgegevens, loonbelastinggegevens en invorderingsgegevens. Nationaliteit is geen selectiecriterium in de Antifraudebox van de Belastingdienst. Door de GGD GHOR Nederland, Belastingdienst, VNG en individuele GGD-en zijn in de periode 2014 – 2016 uiteindelijk 77 gastouderbureaus bezocht. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek bij deze 77 gastouderbureaus, heeft Toeslagen bij veertien bureaus nader onderzoek gedaan. Ook gemeenten zijn aanvullende toezichttrajecten gestart.

30. Was het gastouderbureau uit Eindhoven een van die 75 bureaus, en onderdeel van de in voornoemde brief benoemde twaalf CAF-zaken?

Nee, het gastouderbureau maakte geen onderdeel uit van de 77 bureaus in het onderzoek.

31. Onder welk van de vijf in de brief van 21 april 2015 aangeduide categorieën viel het gastouderbureau uit Eindhoven (1. Niets aan de hand, geen fraude, 2. Onjuistheden, geen fraude, 3. Verkeerde intentie, verder onderzoek naar fraude, 4. Fraude met kinderopvangtoeslag, 5. Fiscale fraude)? Op grond van welke onderliggende informatie en documenten werd dit oordeel in april 2015 over het gastouderbureau in Eindhoven vastgesteld? Hoe verhoudt dit zich tot het overdrachtsdocument Casus [redacted] van 3 april 2014, het draaiboek van 10 april 2014, de analyse Casus [redacted] van 1 juni 2014 en de gespreksaantekeningen en de interne notitie met bevindingen uit mei 2014?

Zoals bij het antwoord op vraag 30 is aangegeven, maakte het gastouderbureau geen onderdeel uit van de selectie van 77 gastouderbureaus.

32. Welke 'onderhandenwerkversies' van de evaluatie CAF [redacted] zijn aangetroffen? Van welke datum zijn zij? Lagen de cijfers van 'voorjaar 2015' (zoals vermeld op pagina 2) van deze evaluatie ten grondslag aan de beantwoording van de Kamervragen van april 2015? Wanneer is de evaluatie voor het eerst gemaakt?

Het evaluatierapport van CAF 11 ([redacted]) dateert van 24 februari 2016. Zoals gebruikelijk kunnen er natuurlijk wel onderhandenwerkversies zijn van dit rapport. Het is niet helder naar welke Kamerbeantwoording de vragenstellers in dit kader verwijzen.

33. Kunt u aangeven wanneer het niet-gedateerde document 'Interne notitie met bevindingen' is opgesteld?

[11] Kamerstukken II, vergaderjaar 2014-2015, 17 050, nr. 503.

Dit document is aangemaakt op de dag van het bezoek aan het gastouderbureau en de volgende dag afgemaakt. Volgens de eigenschappen van het document dateert het document van 21 mei 2014.

34. Kunt u toelichten hoe het kan dat de Belastingdienst in een procedure bij de Raad van State in 2017 heeft geciteerd uit deze interne notitie met bevindingen, ter onderbouwing van beschuldigingen jegens een vraagouder? Waarom is deze notitie zelf niet ingebracht in de procedure?
Voor zover nu nog kan worden nagegaan heeft de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State in een specifieke - inmiddels afgeronde - procedure tijdens de mondelinge behandeling vragen gesteld aan Toeslagen. In antwoord daarop heeft Toeslagen geput uit een intern stuk met bevindingen. Omdat uit het interne stuk werd geciteerd had het in de rede gelegen dit stuk in de procedure over te leggen. De rechter, die toeziet op het overleggen van op de zaak betrekking hebbende stukken, heeft niet verzocht om het stuk te overleggen en ook (de gemachtigde van) belanghebbende lijkt dit niet te hebben gedaan. Er is al eerder geconstateerd dat de beroepsdossiers van Toeslagen niet altijd volledig waren. Daarom heb ik ook in de nog lopende CAF 11 beroepsprocedures de Landsadvocaat ingeschakeld.

35. Aan wie waren de twee GGD Rijnmond-e-mails uit april 2011 gericht en wat heeft de Belastingdienst daar op dat moment mee gedaan? Wat is hierop geantwoord? Bestaan hier nadere documenten over?
Deze e-mails waren gericht aan een medewerker van Belastingdienst MKB, die buitentoezicht uitvoerde voor Toeslagen en aldaar contactpersoon was voor de GGD. Deze medewerker heeft de e-mails doorgestuurd aan Toeslagen. Toeslagen heeft er op dat moment geen gevolg aan gegeven. Bij de start van het CAF-team in 2013 zijn deze signalen samen met het signaal van 26 september 2013 opgepakt als start voor de CAF 11-zaak.

36. Welke vijf documenten uit 2011 zijn aangetroffen in het EDP-onderzoek die betrekking hebben op het gastouderbureau uit Eindhoven?
Bij mij zijn drie documenten bekend. Er zijn twee e-mails en de bevindingen van GGD Rijnmond uit 2011 aangetroffen bij de inventarisatie door de EDP-auditors.

37. Wat is de bron van het citaat van de inspecteur Haaglanden, zoals genoemd in de Casusbeschrijving [redacted] van 7 oktober 2013? Klopt het dat de GGD Haaglanden u heeft laten weten dat een dergelijk citaat in het dossier niet is aangetroffen? Klopt het dat in 2013 door GGD Haaglanden geen vermoedens van misbruik of misbruik aan de Belastingdienst zijn gemeld inzake het gastouderbureau uit Eindhoven?
Het citaat is niet vermeld in het betreffende inspectierapport. Naar nu blijkt is dit citaat afkomstig uit een e-mailbericht van 26 september 2013 van GGD Haaglanden (destijds de GGD Den Haag) aan de Belastingdienst. Deze e-mail is als bijlage bij deze beantwoording aan uw Kamer verstrekt. Deze e-mail betrof een signaal, omtrent de urenverantwoording, bij een gastouder die bij het betrokken gastouderbureau aangesloten was.

Er is regelmatig contact met de Belastingdienst naar aanleiding van zorgen, met een nadrukkelijke piek aan mogelijke fraudezaken tussen 2011-2013. De inspectiebezoeken aan de bij het betrokken gastouderbureau aangesloten gastouders in Den Haag gaven voldoende aanleiding tot zorg bij toezichthouder GGD Haaglanden.

38. Klopt het dat in de casusbeschrijving Haaglanden gaat om één gastouder die daarvoor werd bemiddeld door twee andere bureaus, die beiden in 2012 werden uitgeschreven uit het Landelijk Register Kinderopvang (LRK)?
De GGD Haaglanden heeft aangegeven dat in die regio 38 gastouders aangesloten zijn geweest bij het betrokken gastouderbureau. Hiervan zijn er 33 uitgeschreven in de periode 2012 tot en met

2015. De laatste bij het gastouderbureau aangesloten gastouder in Den Haag is uitgeschreven in januari 2018. De gastouder uit de vraagstelling is medio 2014 uitgeschreven uit het LRK. Deze gastouder was aangesloten bij drie gastouderbureaus. De GGD Haaglanden had zorgen over het kwaliteitsniveau van twee van deze drie gastouderbureaus (en hun gastouders). Het gastouderbureau waar geen zorgen over bestonden heeft overigens slechts korte tijd geregistreerd gestaan en is verkocht aan een andere partij.

39. Bent u op de hoogte van de GGD-rapporten over deze gastouder? Klopt het dat, ondanks voorstellen tot handhaving van de GGD inzake deze gastouder de gemeente niet heeft gehandhaafd? Klopt het dat het gastouderbureau uit Eindhoven deze gastouder te goeder trouw heeft laten uitschrijven uit het LRK?
De GGD Haaglanden heeft gemeld dat de gemeente Den Haag op alle inspectierapporten heeft gehandhaafd, dus ook op die van de gastouders van het betrokken gastouderbureau.
Het uitschrijven van een gastouder is altijd de verantwoordelijkheid van het gastouderbureau zelf. Indien een gastouderbureau een gastouder niet uitschrijft terwijl dat wel zou moeten, dan kan de gemeente handhavend optreden en mogelijk ook een boete opleggen wegens het niet onverwijld doorgeven van een wijziging, zoals een uitschrijving. De betreffende gastouder is in augustus 2014 uitgeschreven uit het LRK.

40. Kunt u in een tijdlijn precies reconstrueren hoe, en op grond van welke aanleiding, onjuiste en verouderde informatie uit 2011 tweeëneenhalf jaar later alsnog is gebruikt om het onderzoek CAF-11 te starten, en wie daartoe opdracht gaf?
41. Wilt u daarbij toelichten op grond van welke informatie en analyse het gastouderbureau werd aangemerkt als mogelijke facilitator? Welke concrete onderzoekshandelingen in oktober 2013 lagen ten grondslag aan het opstellen van de casusbeschrijving [redacted]?
In mijn Kamerbrief van 11 juni jl. wordt deze toelichting gegeven onder onderdeel A. 'de context rondom fraudebestrijding in 2013 en de onderzoeksfase in CAF 11'. Aanvullende daarop heeft het signaal van de GGD Haaglanden van 26 september 2013 een impuls gegeven aan de start van CAF 11.

42. Wilt u de Kamer hiervan een afschrift van de casusbeschrijving [redacted] doen toekomen? Wilt u tevens de bijlage meezenden, waarin de verschillen tussen versie 0.1, 0.2 en 0.9 worden beschreven? Waarom heeft u eerder geoordeeld dat het niet nodig was deze versies aan de Kamer te doen toekomen?
De casusbeschrijving is vertrouwelijk aan uw Kamer ter inzage gegeven. Verder wordt verwezen naar de beantwoording op vraag 1.

43. Hebben de EDP-auditors de GGD-e-mails uit 2011 aangetroffen? Zo nee, waarom niet? Zo ja, waarom heeft u de Kamer niet uit eigen beweging geïnformeerd dat sprake was van verouderde informatie?
44. Kunt u toelichten hoe en wanneer uw ministerie de e-mails van de GGD aantrof?
45. Is het ongedateerde rapport 'Bevindingen inzake [redacted] 2011 door de EDP-auditors aangetroffen? Wanneer? Zo nee, waarom niet? Zo ja, waarom is de Kamer daar toen niet over geïnformeerd?
Zie hiervoor de beantwoording op vraag 17.

46. Weet u zeker dat u het originele ongedateerde document over gastouderbureau (GOB) [10.2.e] de Kamer heeft verstrekt, of gaat het hier om een versie die Trouw en RTL Nieuws (online) publiceerden? Beschikte u daarvoor over dit document?
Toeslagen beschikte over het originele Word-document dat is opgesteld door de GGD. Dit document is aanwezig in het CAF 11 dossier. De aanmaakdatum in de eigenschappen van het document is april 2011. Het document is per e-mail verstuurd door GGD Rijnmond, datum 13 april 2011. Per abuis is de versie van Trouw en RTL Nieuws gedeeld, in plaats van de originele versie zoals in het CAF 11 dossier is opgenomen.

47. Klopt het dat aanvankelijk door medewerkers van Toeslagen oppervlakkig is gezocht, zoals de EDP-auditors vaststellen? Hoe beoordeelt u dit?
Nee, dit klopt niet. De EDP-auditors hebben aangegeven dat hun eigen onderzoek tot vrijwel dezelfde resultaten geleid heeft als de eerdere zoekactie van de medewerkers van Toeslagen.

48. Klopt het dat medewerkers die ook betrokken waren bij CAF-11 en de afhandeling ervan een rol speelden bij de selectie van documenten ten behoeve van het onderzoek van de EDP-auditors?
Inherent aan de werkwijze van EDP-auditors is dat zij toelichting krijgen van de organisatie waar het onderzoek plaatsvindt. Ook bij Toeslagen is zo'n toelichting gegeven aan de EDP-auditors over de beschikbare systemen en de inrichting daarvan. In dat kader heeft een medewerker van Toeslagen een lijst van mogelijke relevante mappen samengesteld.
De EDP-auditors hebben echter zelf hun eigen selectie gemaakt. De EDP-auditors hebben daarvoor de lijst van Toeslagen vergeleken met een scan die in de zomer van 2018 is gemaakt door de centrale netwerkbeheerder van de Belastingdienst. Die scan is uitgevoerd op alle bestanden van de gehele Belastingdienst. Daarna hebben de EDP-auditors de Q-schijven van Toeslagen (samenwerkingsgebieden) doorzocht aan de hand van trefwoorden.

49. Heeft u kennisgenomen van de opmerkingen over 'volledigheid' door de EDP-auditors? Hoe beoordeelt u de volgende passage: *'Geconstateerd dat een samenwerkingsgebied met de naam 'SG_TSL_UT_Beroepen-stukken CAF11' niet in de lijst is opgenomen. Alleen ... en ... hebben hier rechten. Kennelijk is dit een recent gemaakte nieuwe SG waarin ... en ... gegevens van de casus verzamelen. Beperking: Deze Q-schijf locatie hebben wij niet meegenomen in de scan.'*?
De Q-schijf 'Beroepstukken CAF 11' bleek een recent aangemaakt samenwerkingsgebied te zijn. Medewerkers van Toeslagen hebben stukken uit andere bestaande Q-schijven (samenwerkingsgebieden) naar deze map gekopieerd. Deze stukken staan dus ook op de andere Q-schijven en deze stukken zijn dus in het onderzoek van de EDP-auditors betrokken.

50. Zijn alle documenten in dit 'samenwerkingsgebied' wel opgenomen in de 262 documenten die Toeslagen op 26 september ter beschikking stelde? Zo nee, waarom niet? Aan wie werden die documenten ter beschikking gesteld?
Eind september 2018 heeft Toeslagen aan het ministerie 262 stukken gezonden die afkomstig zijn uit het samenwerkingsgebied Q:\VEPROW53\TSL_UT_Handhaving-Datawisseling\02. Intensief Toezicht - STEAM EN TWO\03. Dit betreft een Q-schijf (samenwerkingsgebied) van Toeslagen die vervolgens in het kader van het onderzoek van de EDP-auditors nogmaals doorzocht is, maar dan aan de hand van trefwoorden.

51. Wilt u de Kamer een inventarislijst doen toekomen van deze 262 documenten?
52. Wilt u de Kamer een inventarislijst doen toekomen van de (ongeveer) 480 documenten die op 10 oktober door de auditors zijn aangetroffen op de N-schijf van de coördinator van het CAF-11-project?
Zie hiervoor de beantwoording op de vragen 1 en 8.

53. Kunt u toelichten wat bedoeld wordt met de mededeling over deze documenten: „De stukken die niet relevant werden geacht zijn niet apart bewaard."? Betekent dit dat deze documenten zijn vernietigd?
Medewerkers van het ministerie hebben de bestanden van de Q-schijven van Toeslagen en van de N-schijf van de eerdergenoemde projectleider van het CAF beoordeeld op relevantie voor de Tweede Kamer of mogelijke relevantie voor een lopende beroepszaak. Zij hebben deze stukken daarna niet bewaard. Dit betekent niet dat de stukken vernietigd zijn; de bestanden die aan mijn ministerie gezonden zijn, zijn digitale kopieën. De stukken zijn nog wel aanwezig bij Toeslagen.

54. Op welke datum is het 'Proces van beoordeling onderzoek EDP-auditors' opgesteld?

Het stuk "proces van beoordeling onderzoek EDP-auditors" dateert van 6 november 2018.

55. Wilt u de Kamer een afschrift doen toekomen van de inventarislijst van de 198 stukken die de EDP-auditors op 22 oktober stuurden?
Zie hiervoor de beantwoording op de vragen 1 en 8.

56. Klopt het dat de EDP-auditors geen toegang hadden tot onderliggende documenten?
Nee, dit klopt niet. De EDP-auditors is de toegang tot de onderliggende documenten op de Q-schijven op geen enkel moment geweigerd.

57. Wie heeft beoordeeld waarom het merendeel van de hiervoor genoemde documenten niet hoefde te worden vrijgegeven?
De door de EDP-auditors gevonden bestanden zijn door medewerkers van de concerndirectie Fiscale Juridische Zaken en de corporate dienst Vaktechniek beoordeeld. Stukken die betrekking hadden op een specifieke belanghebbende met een lopende beroepszaak zijn doorgezonden aan de Landsadvocaat om te beoordelen of deze moesten worden toegevoegd aan het beroepsdossier. Dit betrof veertien documenten. Daarnaast zijn er nog acht stukken ter vertrouwelijke inzage aan uw Kamer verstrekt. Bij de beoordeling van de eventueel aan uw Kamer te verstrekken stukken is bezien of deze relevant waren voor het inzicht in de CAF 11-zaak in den brede. Niet verstrekt zijn bijvoorbeeld een groot aantal door Toeslagen gemaakte Excel-bestanden met allerhande administratieve overzichten van onder meer de burgerservicenummers van de vraagouders, overzichten van tarieven, overzichten van betalingen en urenstaten. Zie hiervoor ook de beantwoording op vraag 8.

58. Kunt u aangeven welke stappen u en de dienst op korte termijn gaat zetten in de afhandeling van de dossiers?
In mijn brief van 11 juni jl. geef ik aan welke maatregelen worden genomen om de situatie voor de betrokken ouders recht te zetten. Ik heb de adviescommissie uitvoering toeslagen gevraagd mij daarbij te helpen, en daarbij de gerechtvaardigde belangen van de toeslaggerechtigden voorop te stellen. Ook heb ik de adviescommissie gevraagd advies uit te brengen over de mogelijkheden voor Toeslagen om binnen de wettelijke kaders en de grenzen van de uitvoerbaarheid – waar nodig – maatwerk te bieden aan de betrokken ouders. Meer in het algemeen gaat de adviescommissie bezien hoe ouders anderszins tegemoet kunnen worden gekomen. Gelet op de maatschappelijke urgentie heb ik de adviescommissie gevraagd om zo snel mogelijk, rekening houdend met het zomerreces, met een deeladvies te komen over de vraag welke beleids- en beoordelingsruimte Toeslagen naar het oordeel van de adviescommissie heeft in de verdere afhandeling van de zogenoemde CAF 11- zaken en in aanverwante zaken. Het eindrapport van de adviescommissie wordt eind 2019 verwacht.

Om te voorkomen dat ouders in deze CAF 11 zaak (verder) in problemen kunnen komen, heb ik toegezegd om de invordering (inclusief verrekening met lopende toeslagen) van de betreffende terugvorderingen kinderopvangtoeslag op te schorten in afwachting van de adviezen van de adviescommissie uitvoering toeslagen. Over deze periode zal geen invorderingsrente in rekening worden gebracht.
Deze toezegging wil ik uitbreiden tot andere toeslag- en/of belastingschulden van de betreffende ouders. Ik wil namelijk voorkomen dat de ouders in de tussentijd, mogelijk als indirect gevolg van CAF 11, in financiële problemen komen door andere inningsmaatregelen van de Belastingdienst. Ook de invordering van andere openstaande belasting- en/of toeslagschulden zal ik dus opschorten tot het moment waarop voor de ouders duidelijk is wat de gevolgen voor hen zijn van het advies van de adviescommissie, zonder over deze periode invorderingsrente in rekening te brengen. Overigens heeft deze toezegging geen gevolgen voor de uiteindelijke verschuldigdheid van de toeslag- en belastingschuld. Het advies van de adviescommissie daarentegen heeft dat mogelijk wel, maar die gevolgen zullen dan beperkt zijn tot de verschuldigdheid van kinderopvangtoeslag.

59. Waarom heeft het onderzoek plaatsgevonden op het signaal uit 2011 en wat is de rol van het onderzoek uit 2013 geweest?
In mijn Kamerbrief van 11 juni jl. wordt deze toelichting gegeven onder onderdeel A. 'de context rondom fraudebestrijding in 2013 en de onderzoeksfase in CAF 11'. Aanvullende daarop heeft de GGD Haaglanden in september 2013 een signaal gegeven.

60. Welke alarmbellen zijn wanneer afgegaan bij het gebruik van rapport dat volgde op het signaal uit 2011?
De behandeling van CAF-zaken wordt gestart op basis van interne en/of externe signalen over vermoedens van georganiseerd misbruik. Deze signalen kunnen in het geval van de kinderopvangtoeslag bijvoorbeeld afkomstig zijn van de GGD en gemeenten of van constateringen door andere onderdelen van de Belastingdienst. Ook als er enige tijd is verstreken sinds het signaal werd afgegeven, vergelijkt het CAF-team het signaal met de actuele situatie.

61. Is in de afhandeling van de zaken nu duidelijk voor alle betrokkenen welke informatie nodig is zodat de Belastingdienst aan de slag kan?
62. Worden mensen actief geholpen in het aanleveren van de gevraagde informatie?
Na het advies van de adviescommissie uitvoering Toeslagen zal mogelijk een herbeoordeling van individuele zaken plaatsvinden. Bij de beoordeling wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de reeds aanwezige informatie. Ik realiseer mij dat deze gezinnen door het optreden van de overheid tekort zijn gedaan en dat zij mogelijk daardoor in problemen zijn geraakt. Ik ben vastberaden om dat zo snel mogelijk recht te zetten. Ik heb de adviescommissie uitvoering toeslagen gevraagd mij daarbij te helpen. In het geval daarbij nog aanvullende informatie nodig zou zijn, dan zullen de betreffende ouders hierbij zo goed mogelijk worden geholpen.

63. Zijn de dossiers van de betrokkenen op orde?
Ik heb eerder bericht dat de structuur en sturing betreffende de interne en externe communicatie in CAF 11 onvoldoende op orde was. Er wordt momenteel gewerkt aan het zoveel mogelijk compleet maken van alle dossiers, mede op verzoek van de adviescommissie uitvoering Toeslagen.

64. Wanneer zijn de tekortkomingen uit de rapporten uit 2013 en volgende opgelost?
65. Wanneer zijn de tekortkomingen uit het rapport uit 2011 opgelost?
66. Uit welke documenten blijkt dat de tekortkomingen uit rapport 2011 zijn opgelost?
Uit het inspectierapport van 20 september 2012 blijkt dat de tekortkomingen die op 31 mei 2011 waren geconstateerd zijn hersteld. Tijdens deze inspectie zijn wel twee nieuwe tekortkomingen geconstateerd. Uit het eerstvolgende inspectierapport (dd. 9 april 2013) blijkt dat ook deze tekortkomingen zijn hersteld en dat alle getoetste elementen voldoen aan de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen. De hier aangehaalde inspectierapporten zijn openbaar en te raadplegen in het Landelijk Register Kinderopvang. De betreffende inspectierapporten zijn op 13 juni jl. ook aan uw Kamer verzonden. Overigens waren deze rapporten niet de basis voor het onderzoek.

67. In de evaluatie CAF [redacted] wordt melding gemaakt van 317 betrokken BSN's, waarvan bij 248 de toeslag is stopgezet. Hoe verklaart u het verschil tussen de 302 ouders en de 235 stopzettingen die u noemt in uw brief van 11 juni?
In de loop van de behandeling zijn de aantallen vraagouders en stopzettingen steeds beter in beeld gebracht. Uiteindelijk zijn 302 vraagouders in de populatie betrokken, waarvan 235 ouders in 2014 kinderopvangtoeslag hadden. De andere 67 ouders hadden op dat moment geen kinderopvangtoeslag, maar wel in de jaren 2012 en/of 2013. Zoals eerder is aangegeven is de adviescommissie uitvoering toeslagen gevraagd om alle individuele dossiers van vraagouders voor te bereiden voor een nadere beoordeling.

68. Wilt u alsnog de vragen 17, 18, 19 en 20 van de commissie Financiën beantwoorden die zijn gesteld over de brief van de staatssecretaris van Financiën van 29 maart 2019 over

zijn toezeggingen en op 11 juni 2019 zijn beantwoord[12]? Meer precies: kunt u aangeven welke vraagouder aan welke gastouder en welk gastouderbureau waren gekoppeld, zodat duidelijk wordt hoe per bureau de bezwaar- en beroepsprocedures zij verlopen?
De onderzoekspopulatie bestaat uit 302 vraagouders. Daarvan was een groot deel aangesloten bij het betrokken gastouderbureau in 2012 en/of 2013 en/of 2014. Een andere groep bij dit gastouderbureau aangesloten vraagouders was eerder aangesloten bij een ander gastouderbureau. De overige ouders zijn niet overgegaan naar het betrokken gastouderbureau of hadden opvang op dezelfde locatie als het betrokken gastouderbureau. De bezwaar – en beroepsprocedures hebben betrekking op de vraagouders, niet op de gastouders of het gastouderbureau. Zoals eerder is aangegeven is de adviescommissie gevraagd om alle individuele dossiers van vraagouders voor te bereiden voor een nadere beoordeling.

69. Op welke punten is de wetgeving te rigide? Kunt u daar al specifieker over zijn?
Ik wil niet vooruitlopen op de advisering van de adviescommissie uitvoering toeslagen. Zoals toegezegd in de Kamerbrief van 11 juni jl. ga ik samen met de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid nader onderzoeken of in schrijnende situaties tot een meer proportionele benadering gekomen kan worden.

70. Om hoeveel gevallen gaat het waar de dwanginvordering en verrekening van toeslagen nu opgeschort wordt? Wat betekent opschorten in dit geval? Voor bepaalde tijd? Tot na het advies van de adviescommissie?
Voor in totaal 154 openstaande terugvorderingen kinderopvangtoeslag over de toeslagjaren 2012, 2013 en 2014 is de invordering, inclusief verrekening, opgeschort. Het betreft 86 ouders. Dit zal zo blijven, totdat duidelijk is wat het advies van de adviescommissie voor elke betrokkene betekent en wat de gevolgen voor de nog te betalen terugvorderingen zijn. Ik realiseer mij dat deze gezinnen door het optreden van de overheid tekort zijn gedaan en dat zij mogelijk daardoor in problemen zijn geraakt. Ik ben vastberaden om dat zo snel mogelijk recht te zetten. Ik heb de adviescommissie uitvoering toeslagen gevraagd mij daarbij te helpen.

71. Is voor de meer proportionele benadering van de jaarsystematiek van de kinderopvangtoeslag een wetswijziging nodig?
Zoals toegezegd in de Kamerbrief van 11 juni jl. ga ik samen met de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid nader onderzoeken of tot een meer proportionele benadering gekomen kan worden.

72. Wat is de relatie geweest tussen risicoprofielen en signalen van de GGD, de gemeente of de Belastingdienst bij de opsporing van fraude? Hoe werkt dat?
Bij het opsporen van mogelijke fraude werken GGD-en en Belastingdienst samen. De GGD hanteert een systeem van risicoprofielen (zoals is toegelicht in het hiervoor genoemde onderzoeksrapport). De Belastingdienst maakt gebruik van de Antifraudebox. Een nadere toelichting over het gebruik in de praktijk is opgenomen bij de beantwoording op vraag 29.

73. Klopt het dat, hoewel er onregelmatigheden in de dossiers van de ouders werden aangetroffen, dit onvoldoende was voor een fraudezaak tegen het gastouderbureau? Waarom werd dan bij het reguliere toezicht vervolgens wel de hele populatie van vraagouders gecontroleerd? Hoe kwam dat besluit tot stand?
Er is inderdaad geen strafrechtelijke vervolging gestart tegen de houder van het gastouderbureau. Dit stond er echter niet aan in de weg om de juistheid van de individuele aanvragen te controleren. De bevindingen bij de bezoeken aan zestien gastouders en de beoordeling van acht dossiers van vraagouders bij het gastouderbureau zijn de aanleiding geweest om de hele populatie van vraagouders te controleren.

74. Is er nu een beeld van de hele groep van 302, uitgesplitst naar jaren en bureaus, van het aantal ouders waarvan de toeslagen volstrekt ten onrechte zijn stopgezet? Klopt het

[12] Kenmerk 2019Z11807.

dat bij veel gevallen, hoewel de wet ingewikkeld was en de uitvoering te streng, het toch zo is dat zij zich wel keurig aan de wet hebben gehouden?
Over de jaren 2012, 2013 en 2014 geldt dat in totaal circa 50% van de aanvragers recht heeft op kinderopvangtoeslag of deze in de bezwaar- of beroepsfase weer heeft gekregen ter grootte van minimaal 70% van hun oorspronkelijke toeslagaanvraag. Om te voorkomen dat ouders verder in problemen komen, is in afwachting van de adviezen van de adviescommissie uitvoering toeslagen, de (dwang)invordering en verrekening met lopende toeslagen in de (lopende en afgesloten) CAF 11-zaken reeds opgeschort.

75. Op welke punten in het proces van de afgelopen jaren heeft het geschort aan de rechtsbescherming van mensen tegenover een overheid die te streng en onzorgvuldig is geweest?
In het proces sinds 2014 met de betrokken 302 ouders is het nodige fout gegaan. Toeslagen hadden niet stopgezet mogen worden, maar hadden moeten worden opgeschort. En ouders die aanvullende gegevens aanleverden die nog niet compleet waren, kregen geen duidelijke terugkoppeling over wat nog ontbrak. Tevens is er in veel gevallen aanzienlijke vertraging geweest in het behandelen van ingediende bezwaar- en beroepschriften en de klachtafhandelingen, en is er in het algemeen gebrekkig gecommuniceerd met de ouders.

Ook documentatieverstrekking in rechtszaken was in sommige gevallen onvoldoende. De adviescommissie uitvoering toeslagen zal in haar eindrapport naar aanleiding van de motie van het lid Omtzigt meenemen hoe het in algemene zin is gesteld met de praktische rechtsbescherming van de toeslaggerechtigden en welke verbeteringen wenselijk zijn. Daarnaast zal ik uitvoering geven aan de motie van het lid Leijten, waarin zij verzoekt bij een bezwaarprocedure altijd de menselijke maat te hanteren, en de dienstverlening naar de belastingplichtige niet te staken. In het najaar 2019 wordt uw Kamer nader geïnformeerd over het traject 'Maatwerk in Dienstverlening' van de secretarissen-generaal, uitgevoerd door ABD Topconsult, waar ook Toeslagen aan deelneemt.

76. Is er sprake geweest van etnisch profileren?
77. Is er een aantal mensen als groep gecontroleerd en behandeld op basis van de risicoprofielen en signalen?
78. Kunt u uitsluiten dat bij die besluitvorming nationaliteit een rol heeft gespeeld?
Zoals in mijn brief van 11 juni jl. aangegeven keur ik etnisch profileren ten strengste af. In deze brief is tevens toegelicht op welke manier nationaliteit aanwezig is in de systemen van Toeslagen. De Autoriteit Persoonsgegevens is een onderzoek gestart, gericht op de verweking van gegevens omtrent tweede nationaliteit in het systeem van Toeslagen en/of in het kader van de controle op de kinderopvangtoeslag. Ik wacht de uitkomsten van dat onderzoek met belangstelling af.

79. Binnen hoeveel weken kunt u de 305 ouders concreet herbeoordelen en compenseren voor het leed?
Zoals aangekondigd in de Kamerbrief van 11 juni jl. heb ik de adviescommissie uitvoering toeslagen onder leiding van de heer Donner gevraagd mij te helpen en advies te geven over de mogelijkheden om binnen de wettelijke kaders en de grenzen van uitvoerbaarheid – waar nodig – maatwerk te bieden aan de betrokken 302 ouders.

80. Wanneer is het bevindingenoverzicht door de Belastingdienst ontvangen?
Het bevindingenoverzicht van de GGD Rijnmond is in april 2011 door Toeslagen ontvangen.

81. Is bij het nadere onderzoek bekeken voor welke gastouderbureaus de gastouders werkten?
Ja, dit is bekeken.

82. Is bij het CAF-onderzoek in 2013 ook bekeken of de betreffende gastouders nog wel werkzaam waren voor de betrokken gastouderbureaus?
Ja. Er is een query gemaakt over het gastouderbureau en de aangesloten gastouders en vraagouders. In de onderzoeksfase is beoordeeld of de LRK-nummers van gastouders zijn aangesloten (een bemiddelingsrelatie hebben) op het LRK-nummer van het betrokken gastouderbureau in de periode 2012 t/m 2014.

83. Hoe beoordeelt u het feit dat documenten uit 2011, twee e-mails met opgeloste signalen en een kort bevindingenoverzicht, gebruikt zijn om in 2014 bij meer dan 300 ouders de kinderopvangtoeslag stop te zetten? Is toen beoordeeld of die informatie nog wel actueel was?
De signalen van de GGD dateren uit 2011 en 2013. Op basis van deze signalen is de opvangsituatie bij zestien gastouders getoetst en heeft een onderzoek bij het gastouderbureau plaatsgevonden. De beoordelingen hebben geleid tot vragen over de rechtmatigheid van de toeslagaanvragen van de vraagouders. Vanaf medio juni 2014 zijn 302 vraagouders gevraagd om hun toeslagaanvraag met stukken te onderbouwen en zijn de lopende toeslagvoorschotten stopgezet.

84. Sinds wanneer weet u dat de signalen, op basis waarvan gehandeld is, uit 2011 stammen en niet uit 2013 en 2014?
Zoals ook in het antwoord op vraag 8 is opgenomen, was de informatiehuishouding rondom het CAF 11-dossier niet op orde. In de afgelopen periode is mij gebleken dat twee signalen van de GGD niet uit 2013 afkomstig waren, maar uit 2011. Er is echter ook sprake geweest van een GGD-signaal uit 2013.

85. Hoe lang heeft het CAF-onderzoek geduurd vanaf het nadere onderzoek naar aanleiding van het bevindingenoverzicht en de twee e-mails tot aan het overdragen naar het reguliere toezicht?
Het onderzoek is binnen Toeslagen eind september 2013 gestart en in juni 2014 is de behandeling van de vraagouders overgedragen aan het reguliere toezicht binnen Toeslagen.

86. In hoeveel dossiers van vraagouders waren onregelmatigheden aangetroffen? Waarom zijn de dossiers van alle vraagouders overgedragen naar het reguliere toezicht en niet alleen die dossiers waar iets was aangetroffen?
In samenwerking met het Belastingdienstbrede CAF zijn bezoeken aan zestien gastouders afgelegd, waarbij informatie over de bij hen betrokken vraagouders is verzameld. Bij het bezoek aan het betrokken gastouderbureau zijn acht dossiers van vraagouders beoordeeld. Op basis van de daar aangetroffen informatie is besloten om bij alle vraagouders informatie op te vragen om de rechtmatigheid van hun toeslagaanvraag te toetsen. Zie ook de beantwoording op vraag 26.

87. Met welke informatie is de zaak overgedragen naar de reguliere toezichtsbehandeling? Is er een opdracht meegegeven waarop gecontroleerd moest worden?
Binnen Toeslagen is aan de reguliere toezicht behandelaren opdracht gegeven om bij de 302 vraagouders de benodigde schriftelijke onderbouwing op te vragen en de lopende kinderopvangtoeslagen stop te zetten. Daarbij is aangegeven dat er sprake was van een vermoeden van misbruik en dat twijfel aanwezig was over het recht op kinderopvangtoeslag.

88. Van welke data zijn de twee e-mails van de GGD aan de Belastingdienst, waaraan u refereert in uw brief en de beantwoording van Kamervragen?
Deze twee e-mails dateren van 6 april 2011.

89. Aan wie waren de twee e-mails van de GGD gericht en wat heeft de Belastingdienst daar op dat moment mee gedaan? Bestaan hier nadere documenten over?
Zie hiervoor het antwoord op vraag 35.

90. Hoeveel lopende CAF-11-zaken worden er met onmiddellijk opgeschort, op welk totaal?
Zie hiervoor het antwoord op vraag 70.

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Cluster Uitvoeringsbeleid
Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2019-0000106458

Uw brief (kenmerk)

Datum 2 juli 2019
Betreft Vertrouwelijke inzage in stukken EDP-onderzoek van de Q-schijf 'FIOD-CAF'

Geachte Voorzitter,

In mijn Kamerbrief van 21 juni 2019 ben ik ingegaan op de vragen van de leden Omtzigt (CDA) en Leijten (SP) over welke opdracht aan de EDP-auditors is gegeven om de systemen van Toeslagen te doorzoeken op stukken over het CAF 11-project en hoe dit proces verlopen is. Ik heb in deze brief toegelicht dat naast de door Toeslagen aangedragen informatie aanvullende zoekacties zijn uitgevoerd op de persoonlijke netwerkschijf van de projectleider en de samenwerkingsgebieden op de Q-schijf van Toeslagen. Daarbij concludeerden de EDP-auditors dat de zoekacties telkens tot vrijwel dezelfde resultaten leidden. Op basis daarvan is geconcludeerd dat de inhoud van de Q-schijf 'FIOD-CAF' niet nader doorzocht hoefde te worden.

Zoals ik in mijn brief van 28 juni 2019 aan uw Kamer heb medegedeeld wil ik echter geen onduidelijkheid laten bestaan over de inhoud van deze schijf. Daarom is deze schijf alsnog onderzocht en deel ik hierbij met uw Kamer de resultaten van het onderzoek.

Het gaat hierbij dus om documenten van het samenwerkingsgebied van het Belastingdienstbrede CAF-team (Belastingdienst blauw, Toeslagen en FIOD). Naar aanleiding van deze zoekactie leg ik u ter vertrouwelijke inzage vijf documenten voor.[1] Deze documenten werpen geen nieuw licht op de hoofdlijn zoals ik al eerder heb beschreven, maar verscherpen en verdiepen het beeld van de tunnelvisie en de te legalistische werkwijze. Opnieuw wordt duidelijk dat deze gezinnen door het optreden van de Belastingdienst/Toeslagen tekort zijn gedaan en dat zij daardoor in problemen zijn geraakt.

Beschrijving van de documenten
Hieronder treft u een korte feitelijke beschrijving van elk van de vijf documenten. Het eerste document bevat aandachtspunten ten behoeve van een interne briefing voor de actualiteitsbezoeken aan de gastouders in november 2013. Het document dateert van oktober 2013 en betreft een algemene voorbereiding voor de controlemedewerkers van Belastingdienst MKB voor de te plannen bezoeken

[1] Ter vertrouwelijke inzage gelegd, alleen voor de leden, bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

aan de gastouders van het gastouderbureau. In het document worden onder meer de werkwijze, de actiedatum en de wijze van vastlegging beschreven.

Het tweede document is een interne terugkoppeling van de bezoeken aan de gastouders van november 2013. Het document is een samenvatting van de bevindingen van de actualiteitsbezoeken bij de zestien gastouders. Er is beschreven dat het moeilijk is een algemeen beeld te schetsen, omdat er bij diverse gastouders verschillende constateringen zijn gedaan. De constateringen betreffen bijvoorbeeld gebreken in de administratie, afwezigheid van opvangkinderen en hoge opvanguren.

Het derde document betreft een intern document uit juli 2014 en beschrijft de werkwijze van het gastouderbureau in kwestie. De werkwijze is besproken tijdens het bezoek aan het gastouderbureau in mei 2014. In het document wordt aangegeven dat het gastouderbureau geen controle heeft gedaan of de bedragen van de facturen voor de gastouderopvang overeenkomen met de bedragen die op de derdenrekening binnenkomen. Ook wordt geconstateerd dat het gastouderbureau uitgaat van onjuiste hoge urenlijsten waarbij overzichten en afrekeningen worden verstrekt die onjuist zijn. Verder is verwoord dat er nog geen strafrechtelijke mogelijkheden werden gezien.

Het vierde document betreft een intern overdrachtsdocument uit september 2015 tussen behandelaars van de bezwaarschriften bij Toeslagen. Het verloop van de CAF-11 zaak is hierin beschreven. Een aantal fasen in het proces komt aan bod, waaronder de gastouderbezoeken in 2013, de stopzettingen en uitvraag van informatie bij de vraagouders in de zomer van 2014 en de stand van de bezwaarprocedures op dat moment. Ook wordt ingegaan op de relatie van het betreffende gastouderbureau met een ander gastouderbureau waarvan vraagouders en gastouders zijn overgenomen. In het document komt onder meer aan de orde dat al moeite werd ervaren om de kinderopvangtoeslag stop te zetten omdat dit op basis van kleine onvolkomenheden was gedaan. Tevens werd moeite ervaren om in de bezwaarfase de beslissing in stand te houden, omdat ouders nogmaals aanvullende informatie konden aanleveren en de kleine onvolkomenheden juridisch moeilijk te verdedigen waren. Ook is aangegeven dat op papier de rechtmatigheid aantoonbaar is en hoewel dat in de meeste dossiers vermoedens van onjuistheden zijn, maar dat deze niet hard zijn te maken. Vrijwel alle betrokken ouders waarbij de kinderopvangtoeslag na beoordeling van bewijsstukken niet is toegekend, hebben bezwaar gemaakt.

Het vijfde ongedateerde document bevat een logboek van het CAF-team in de periode 2013 t/m 2016 met aantekeningen over drie fasen in de CAF 11-zaak: het onderzoek bij het gastouderbureau in kwestie, de actualiteitsbezoeken bij de gastouders en de behandeling door Toeslagen van de vraagouders vanaf de zomer van 2014. In het document is een passage over de gastouderbezoeken overgenomen uit de interne terugkoppeling van 2013 (dit betreft het tweede document hierboven). Ook is een passage over de bezwaarbehandeling uit het interne overdrachtsdocument uit september 2015 overgenomen (dit betreft het vierde document hierboven). Verder is verwoord dat in augustus 2014 de mogelijkheden worden onderzocht om het gastouderbureau strafrechtelijk te vervolgen. In februari 2015 wordt geconstateerd dat het geen strafzaak betreft, omdat de aansprakelijkheid niet is vast te stellen. Begin 2015 wordt een externe

fraudemelding ontvangen en een maand later wordt geconstateerd dat deze melding niet tot een nieuwe actie leidt. Ook is in het logboek opgenomen dat in 2016 een rapport voor het gastouderbureau is opgesteld waarin geconcludeerd wordt dat er geen fiscale gevolgen zijn.

Meer aandacht voor cultuur

Tijdens het Algemeen Overleg Belastingdienst op 19 juni jl. is de noodzaak tot investeren in leiderschap en cultuur bij de Belastingdienst meerdere malen ter sprake gekomen. Zoals uw Kamer weet, hecht ik daar zelf ook zeer aan. De CAF 11-zaak kent zijn oorsprong in de tijd van de Bulgarenfraude, de oprichting van de ministeriële commissie Fraude en gerichte acties om fraude tegen te gaan inclusief wetswijzigingen in de kinderopvangtoeslag. Juist in de tijdsgeest van 2013 en de geschetste context is er grote spanning tussen enerzijds het zo goed mogelijk toegankelijk zijn voor de goedwillende burger en anderzijds de maatschappelijke roep destijds tot fraudebestrijding. In dit spanningsveld tussen dienstverlening en fraudebestrijding heeft de tweede de overhand gekregen en is uiteindelijk een tunnelvisie geworden waarbij de menselijke maat uit het oog is verloren. Het is mijn ambitie om te komen tot een open en veilig werkklimaat waar medewerkers in hun kracht gezet worden, zich veilig voelen en fouten gemaakt mogen worden. Een klimaat waar fouten op het juiste niveau worden gemeld, nadrukkelijk van die fouten wordt geleerd, dilemma's worden besproken en moreel leiderschap en rechtstatelijk handelen de mores zijn. En waarbij in de relatie met burgers en bedrijven oog is voor de menselijke maat. Cultuur is een wezenlijk onderdeel van het fundament waarop vernieuwing kan plaatsvinden. Ik kom hierop terug in de 1e Voortgangsrapportage Belastingdienst die ik voor het AO aan uw Kamer zal sturen.

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën,

Menno Snel

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Concerndirectie Uitvoerings- en Handhavingsbeleid

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2019-0000096363

Uw brief (kenmerk)

Datum 3 juli 2019
Betreft Beantwoording van de Kamervragen van het lid Omtzigt van 1 juli 2019 en de Kamervragen van het lid Leijten van 1 juli 2019

Vraag en antwoord lid Leijten (SP)

Vraag 1
Respecteert u het recht van een Kamerlid om informatie op te vragen? Zo ja, hoe verklaart u dan dat u geen informatie verstrekt over wie de vervolgopdracht gaf aan de EDP-auditors aangaande documenten over de CAF 11-zaak? Bent u bereid de opdracht alsnog aan de Kamer te sturen?[1]

Antwoord vraag 1
In mijn brief van 21 juni jl. heb ik u hierover geïnformeerd, het betreft de volgende passage: "De EDP-auditors hebben ook aangegeven dat zij in hun verslag van 2 oktober zelf een voorstel hebben gedaan voor het vervolg van de werkzaamheden die naar hun mening binnen redelijke tijd door henzelf was uit te voeren. Hun voorstel bestond uit twee varianten. In overleg met het Ministerie van Financiën is de meest uitgebreide variant gekozen. Er was daarbij volgens de auditors geen sprake van een beperking of belemmering. Dit komt overeen met de mail van 2 oktober waarin aan de EDP-auditors wordt bevestigd om de door hen voorgestelde zoekopdracht uit te voeren."

Vraag 2
Wilt u de Kamer eveneens het document doen toekomen waarnaar wordt verwezen in het 'proces van beoordeling' over de bevindingen van de EDP-auditors, en waarin de verschillen tussen deze versies zijn toegelicht? Zo nee, waarom niet?

Antwoord vraag 2
Op 20 november jl. heb ik met uw Kamer de informatie uit deze documenten gedeeld.[2] Ik heb de informatie hieruit in mijn brief van 21 juni toegelicht hoe de opdracht en de vervolgopdracht van de EDP-auditors tot stand is gekomen. Het is staand beleid van het kabinet om documenten die zijn opgesteld ten behoeve van intern beraad geen onderwerp van politiek debat te maken.

Vraag 3

[1] Kamerstukken II, vergaderjaar 2018-2019, 31 066, nr. 497.
[2] Kamerstukken II, vergaderjaar 2018-2019, 31 066, nr. 440.

Wanneer is besloten tot 'dieper' en 'nader' onderzoek? Wat was de aanleiding tot dit extra onderzoek?

Vraag 4
Wat betekent de formulering dat u ná het onderzoek van de EDP-auditors 'later mijn eigen diepgravende exercitie' bent begonnen? Wat behelsde die exercitie?

Antwoord vragen 3 en 4
In de Kamerbrief van 11 juni jl. heb ik u gemeld dat ik mede in voorbereiding op de adviescommissie uitvoering toeslagen aan Toeslagen heb gevraagd om dieper onderzoek te doen naar de CAF 11-zaak.

Met name in de opstartfase van het CAF-team ontbrak het aan een gestructureerd werkproces en is door Toeslagen ook ongestructureerd gedocumenteerd over CAF-zaken. CAF 11 behoorde tot de eerste zaken van deze aanpak. Helaas was de CAF informatiehuishouding niet goed op orde. Dit maakt dat het destijds gevolgde proces omtrent CAF 11 lastig te achterhalen is.

Vraag 5
Erkent u dat het onbegrijpelijk voor de ouders is dat er op 28 juni 2019 gesteld wordt dat het over de hele linie fout is gegaan? Kunt u aangeven wat precies de doorslag gaf om zelf tot deze conclusie te komen?

Antwoord vraag 5
Naar aanleiding van het diepgaande onderzoek dat voorafging aan de adviescommissie uitvoering toeslagen heb ik mij gerealiseerd dat ouders in de knel zijn gekomen en dat excuses alleen niet voldoende zijn. De gesprekken met de ouders hebben dit beeld versterkt. Er is te lang sprake geweest van een tunnelvisie, waarin verdenking van misbruik de overhand had. Daarnaast is mijn beeld dat de wetgeving op onderdelen rigide is en soms te weinig mogelijkheden biedt om tegemoet te komen aan het maatschappelijk rechtvaardigheidsgevoel in deze zaken. De 'tunnelvisie' werd gestaafd door de uitkomsten van rechtszaken waarin de (juridische) interpretatie van wetgeving merendeels onderschreven werd. Ik realiseer me dat deze gezinnen door het optreden van de overheid tekort zijn gedaan en dat zij in problemen zijn geraakt. Dit raakt mij zeer en ik zal er dan ook alles aan doen om dat vertrouwen te herstellen.

Vraag 6
Kunt u de opdracht van het stopzetten van de kinderopvangtoeslag in 2013 naar de Kamer sturen, alsmede de onderbouwing van de rechtmatigheid van het stopzetten?

Antwoord vraag 6
Deze opdracht is in het najaar 2018 vertrouwelijk met uw Kamer gedeeld.

Vraag 7
Erkent u dat uw uitspraak in het plenair debat over het evaluatierapport over het onterecht terugvorderen van kinderopvangtoeslagen (21 maart 2019) over een gastouderbureau dat rommelde met de verantwoordingsuren onjuist is? Zo ja, hoe gaat u de schade die deze ondernemer is aangedaan herstellen? Zo nee, waarom blijft u achter uw uitspraak staan?[3] [4]

Antwoord vraag 7
Ik heb de Handelingen van het debat van 21 maart jl. (https://zoek.officielebekendmakingen.nl/h-tk-20182019-65-9.pdf) erop nageslagen. In deze bewoordingen heb ik me niet uitgelaten.

Vraag 8
Kunt u aangeven welke disciplinaire maatregelen genomen zijn tegen een medewerker van de Belastingdienst? Kunt u ook aangeven welke verdenkingen daaraan ten grondslag liggen?

Antwoord vraag 8
Ik kan geen uitspraken doen over individuen of individuele casussen.

Vraag 9
Zijn de medewerkers van de Belastingdienst die betrokken waren bij het onderzoek naar de zogenaamde fraude en het stopzetten van de kinderopvangtoeslag nog steeds betrokken bij dit onderwerp?

Antwoord vraag 9
Ik kan geen uitspraken doen over individuen of individuele casussen.

Vraag 10
Hoe is het mogelijk dat de dossiers van gedupeerde ouders niet compleet zijn? Wanneer is dit vastgesteld en door wie?

Antwoord vraag 10
Het dossier van de individuele vraagouder bevat informatie om het recht op kinderopvangtoeslag te kunnen vaststellen. Bij de initiële beoordeling door de behandelende medewerkers van Toeslagen in 2014 bleek dat de verstrekte informatie door de vraagouder veelal als incompleet werd beoordeeld. In circa de helft van de gevallen is na het indienen van bezwaar het dossier door de vraagouder voldoende aangevuld, waardoor het recht op kinderopvangtoeslag alsnog kon worden vastgesteld.

Dit staat los van de helaas ongestructureerde informatiehuishouding bij CAF/Toeslagen gedurende deze periode, waardoor het lastig is om ruim vijf jaar na het starten van CAF 11 alle informatie uit het CAF 11-dossier te achterhalen. Daar heb ik uw Kamer eerder over geïnformeerd. Tevens worden momenteel voor de herbeoordeling de dossiers van alle betrokken ouders gestructureerd voorbereid.

Vraag 11
Op welke grond zou u vertrouwen houden in iemand die keer op keer moet toegeven dat eerder gegeven informatie toch niet klopt? Kunt u deze vraag uitgebreid beantwoorden?

Antwoord vraag 11

[3] https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/plenaire_verslagen/kamer_in_het_kort/debat-over-het-evaluatierapport-over-het-onterecht
[4] https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/artikel/4727651/belastingdienst-toeslagen-snel-financien

Ik streef ernaar uw Kamer juist, volledig en tijdig te informeren. Ik heb helaas moeten constateren dat de informatiehuishouding bij CAF-zaken van Toeslagen gebrekkig is gebleken. Die informatiehuishouding is onvoldoende op orde om gegevens van ongeveer vijf jaar geleden gestructureerd terug te kunnen vinden. Daardoor wordt er op verschillende momenten relevante informatie gevonden over deze zaak.

Vraag 12
Kunt u deze vragen beantwoorden vóór woensdag 3 juli, 12.00 uur, in verband met het algemeen overleg "Stopzetten kinderopvangtoeslag" op donderdag 4 juli 2019?

Antwoord vraag 12
Ik heb uw vragen zo spoedig mogelijk beantwoord.

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Concerndirectie Uitvoerings- en Handhavingsbeleid

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2019-0000096363

Uw brief (kenmerk)

Datum 3 juli 2019
Betreft Beantwoording van de Kamervragen van het lid Omtzigt van 1 juli 2019 en de Kamervragen van het lid Leijten van 1 juli 2019

Geachte Voorzitter,

Hierbij stuur ik u de antwoorden op de vragen van het lid Omtzigt (CDA) gesteld op 1 juli 2019 over de CAF 11-zaak. En ik stuur u de antwoorden op de vragen van het lid Leijten (SP) gesteld op 1 juli 2019 over de CAF 11-zaak.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën,

Menno Snel

Concerndirectie Uitvoerings- en Handhavingsbeleid

Ons kenmerk
2019-0000096363

Antwoorden op vragen van het lid Omtzigt (CDA) aan de staatssecretaris van Financiën over de CAF 11-zaak, gesteld op 1 juli 2019. Daarnaast zijn op verzoek van lid Leijten (SP) toegevoegd de antwoorden op haar vragen ter aanvulling op de eerstgenoemde vragen, tevens ingezonden op 1 juli 2019.

Vraag en antwoord lid Omtzigt (CDA)

Vraag 1
Herinnert u zich dat pas nadat de Kamer en u de echte documenten van de CAF 11-zaak onder ogen kregen, duidelijk werd hoe ongelooflijk de Belastingdienst ouders in deze zaak in de steek gelaten heeft?

Antwoord vraag 1
Mede in voorbereiding op de adviescommissie uitvoering toeslagen heb ik Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) gevraagd dieper onderzoek te doen naar het stopzetten van de kinderopvangtoeslag van deze groep ouders. Uit dit diepere onderzoek is informatie naar voren gekomen, waardoor ik tot de overtuiging ben gekomen dat er een te grote focus lag op het bestrijden van misbruik, dat de wetgeving deels te rigide is, er op sommige punten sprake was van een trage en onzorgvuldige uitvoering door Toeslagen en er in het gehele proces te weinig oog was voor de menselijke maat. Hiervoor verwijs ik u ook naar mijn brief van 11 juni jl.[1]

Vraag 2
Wanneer en naar aanleiding waarvan heeft u een eigen diepgravende analyse laten uitvoeren? Kunt u het resultaat hiervan aan de Kamer doen toekomen?[2]

Antwoord vraag 2
Zie hiervoor de beantwoording op vraag 1.

Vraag 3
Herinnert u zich dat in de casusbeschrijving [redacted] versie 0.9 (waarop het hele onderzoek en de stopzetting later gebaseerd zouden worden) gesteld is dat de signalen uit 2013 kwamen, terwijl na heel lang doorvragen van de Kamer en journalisten duidelijk werd dat de signalen uit 2011 kwamen en in 2013 al helemaal opgelost waren?

Antwoord vraag 3
Het is correct dat mede naar aanleiding van Kamervragen deze omissie aan het licht is gekomen. Ik heb echter in de brief van 28 juni jl. aangegeven dat er naast de GGD-documenten uit 2011 ook een GGD-signaal uit 2013 als relevant kwalificeert.[3] Deze e-mail is, samen met het GGD-bevindingenverslag en de twee e-mails uit 2011, mede aanleiding geweest voor het starten van de CAF 11-zaak.

[1] Kamerstukken II 2018-2019, 31066, nr. 490.
[2] Antwoord op vraag 4 in lijst van vragen en antwoorden over "Richting een oplossing voor ouders in de CAF 11-zaak (kinderopvangtoeslag)", Kamerstuk 2019D28398
[3] Kenmerk 2019Z13801

Vraag 4
Kunt u aangeven van welke datum de twee interne versies 0.1 en 0.2 van de casusbeschrijving zijn? Wanneer zijn deze stukken aangemaakt?

Antwoord vraag 4
Beide versies van de casusbeschrijving zijn aangemaakt op dezelfde dag, te weten 7 oktober 2013.

Vraag 5
Staan in de twee interne versies de signalen uit 2011 benoemd? Zo ja, met welk jaartal?

Antwoord vraag 5
In de interne versies staat een signaal uit 2011 benoemd. Het document bevat echter een aantal inconsistenties, waaronder dat er abusievelijk 2013 in plaats van 2011 wordt vermeld met betrekking tot een signaal uit 2011.

Vraag 6
Kunt u de twee interne versies aan de Kamer doen toekomen?

Antwoord vraag 6
Het is staand beleid van het kabinet om documenten die zijn opgesteld ten behoeve van intern beraad geen onderwerp van politiek debat te maken.

Vraag 7
Kunt u aangeven waarom de kinderopvangtoeslag van meer dan 300 gezinnen is stopgezet op basis van 16 actualiteitsbezoeken bij gastouders, terwijl u nu plompverloren toegeeft: "er is naar aanleiding van de actualiteitsbezoeken geen bewijs van fraude of misbruik vastgesteld bij een van de zestien bezochte gastouders"?[4]

Antwoord vraag 7
Mijn ambtsvoorganger heeft in mei 2013 een reeks aan maatregelen aangekondigd om toeslagfraude te bestrijden.[5] Een van de maatregelen betrof bijvoorbeeld de introductie van risicoprofielen, waarmee aanvragen met een mogelijk verhoogd frauderisico werden gedetecteerd en extra gecontroleerd. Dit leidde ertoe dat betrokken aanvragers langer op een voorschot (toeslag) moesten wachten en/of werden uitgenodigd bij de balies van de Belastingdienst. Als een aanvrager zich niet bij de balie meldde gold het adagium "no show, no money". In de Kamerbrief van mei 2013 werd al het spanningsveld benoemd "tussen dienstverlening enerzijds en fraudebestrijding anderzijds."

De bezoeken bij de gastouders waren gericht op het verzamelen van actuele informatie over de kinderopvang. Van de bevindingen van de actualiteitsbezoeken bij de zestien gastouders is geen algemeen beeld te schetsen, omdat er bij diverse gastouders verschillende constateringen zijn gedaan. De constateringen betreffen bijvoorbeeld gebreken in de administratie, afwezigheid van opvangkinderen en hoge opvanguren. Deze constateringen waren aanleiding om

[4] Antwoord op vraag 26 in lijst van vragen en antwoorden over "Richting een oplossing voor ouders in de CAF 11-zaak (kinderopvangtoeslag)", Kamerstuk 2019D28398.
[5] Vergaderjaar 2012–2013, 17 050, nr. 435.

vervolgonderzoek bij het gastouderbureau in te stellen, waarbij urenstaten van de betreffende gastouders zijn opgevraagd. Dit onderzoek gaf aanleiding om het recht op kinderopvangtoeslag van de vraagouders te beoordelen. Daartoe is de zaak overgedragen naar de reguliere toezichtsbehandeling bij Toeslagen. Vervolgens is de hele populatie van vraagouders gerelateerd aan het betreffende gastouderbureau gecontroleerd. Daarbij ontbrak het aan een gestructureerd werkproces. Uiteindelijk gaf het totaal van de constateringen onvoldoende aanleiding om een fraudeonderzoek te starten bij het gastouderbureau. Het recht op kinderopvangtoeslag van de vraagouders kon op basis van de beoordeling niet in alle gevallen worden vastgesteld.

Vraag 8
Sinds wanneer weet u dat er bij de actualiteitsbezoeken geen bewijs van fraude en misbruik is vastgesteld bij een van de zestien bezochte gastouders?

Antwoord vraag 8
De Belastingdienst heeft in 2015 vastgesteld dat er onvoldoende onderbouwing was voor een strafzaak tegen het betrokken gastouderbureau. Er is naar aanleiding van de actualiteitsbezoeken geen bewijs van fraude of misbruik vastgesteld bij een van de zestien bezochte gastouders. De bevindingen bij de zestien bezochte gastouders gaven wel aanleiding tot onderzoek naar het recht op kinderopvangtoeslag van de vraagouders.

Vraag 9
Kunt u de volgende stukken aan de Kamer doen toekomen?
- de onderzoeksopdracht die aan de Auditdienst Rijk (ADR) is verschaft
- de inventarisatielijsten van de 262 documenten die door de EDP-auditors gevonden zijn
- de inventarisatielijst van de 480 documenten die op 10 oktober door de auditors zijn aangetroffen op de N-schrijf van de coördinator van het CAF 11-project
- de inventarisatielijst van de 198 stukken die de EDP-auditors op 22 oktober stuurden
- de vijf stukken uit 2011 waarin de trefwoorden CAF 11 en [redacted] voorkomen
- de (geanonimiseerde) rapportages van de actualiteitsbezoeken uit november 2013

Antwoord vraag 9
De voorbereidingen van Toeslagen ten behoeve van het onderzoek van de ADR zijn in gang gezet. De onderzoeksopdracht aan de Auditdienst Rijk (ADR) is nagenoeg afgerond. Deze opdracht zal zo spoedig mogelijk aan uw Kamer worden toegezonden. Het is staand beleid van het kabinet om interne documenten niet te verstrekken. Dat geldt dus ook voor de inventarisatielijsten. De stukken uit 2011 hebben geen rol gespeeld in de CAF 11-zaak. De informatie over de actualiteitsbezoeken is op 2 juli jl. in geobjectiveerde vorm met uw Kamer gedeeld.[6]

Vraag 10
Indien het antwoord op de voorgaande vraag nee luidt, beseft u dan dat deze twee documenten (en andere in deze vragen gevraagde documenten) gewoon

[6] Kamerstukken II, vergaderjaar 2018-2019, 31 066, nr. 498.

onder de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) vallen en dat u ze dus aan elke burger beschikbaar dient te stellen indien gevraagd?

Antwoord vraag 10
De Wet openbaarheid van bestuur bevat een reeks verplichte en facultatieve weigeringsgronden die bij verzoeken om openbaarmaking van documenten bepalen of en in hoeverre een document openbaar gemaakt wordt.

Vraag 11
Beseft u dat het kabinet zelf van mening is dat het informatierecht van een Kamerlid (artikel 68 van de Grondwet) verder gaat dan de Wob, maar dat u in deze casus stelselmatig documenten niet aan de Kamer verschaft?

Antwoord vraag 11
In de brief van 25 april 2016 van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan uw Kamer is een beschouwing gegeven over de verschillen tussen het inlichtingenrecht van het parlement op grond van artikel 68 Grondwet en het regime van de Wet openbaarheid van bestuur, dat ziet op informatie die in documenten is neergelegd.[7]

Vraag 12
Indien u ook maar een document in deze Kamervragen niet wilt verstrekken, wilt u die weigering dan aan het kabinet voorleggen, alwaar u alleen met een beroep op 'het belang van de staat' een document kunt weigeren aan een Kamerlid? Kunt u vervolgens aan de Kamer mededelen voor welke documenten (en op welke datum) het kabinet besloten heeft om deze documenten niet aan de Kamer te verschaffen?

Antwoord vraag 12
In de brief van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 21 januari 2002 aan uw Kamer is uitgebreid ingegaan op de gang van zaken indien een beroep wordt gedaan op het belang van de staat om bepaalde inlichtingen niet aan het parlement te verstrekken.[8] Zoals ik al eerder heb aangegeven, ben ik altijd bereid inlichtingen te verstrekken.

Vraag 13
Kunt u aangeven hoe het komt dat de dossiers in CAF 11 zo ongelooflijk incompleet zijn? Waren ze compleet genoeg voor het intrekken van de toeslagen?

Antwoord vraag 13
Deze vraag ziet op twee verschillende typen dossiers.
Het dossier van de individuele vraagouder bevat informatie om het recht op kinderopvangtoeslag te kunnen vaststellen. Bij de initiële beoordeling in 2014 bleek dat de verstrekte informatie door de vraagouder veelal als incompleet werd beoordeeld. In circa de helft van de gevallen is na het indienen van bezwaar het dossier door de vraagouder voldoende aangevuld, waardoor het recht op kinderopvangtoeslag alsnog kon worden vastgesteld.
Dit staat los van de helaas ongestructureerde informatiehuishouding bij CAF/Toeslagen gedurende deze periode, waardoor het lastig is om ruim vijf jaar

[7] Kamerstukken II 2016-2017, Kamerstuk 28 362, nr. 8.
[8] Kamerstukken II 2001-2002, 28 362, nr. 2.

na het starten van CAF 11 alle informatie uit het CAF 11-dossier te achterhalen. Daar heb ik uw Kamer eerder over geïnformeerd. Tevens worden momenteel voor de herbeoordeling de dossiers van alle betrokken ouders gestructureerd voorbereid.

Vraag 14
Zitten alle verslagen van de actualiteitsbezoeken in de individuele dossiers van de ouders?

Antwoord vraag 14
De auditors hebben in hun onderzoek naar de documenten enkele verslagen van actualiteitsonderzoeken aangetroffen. Het gaat daarbij om op een individuele zaak betrekking hebbende documenten. Het vaststellen of alle verslagen van actualiteitsbezoeken zijn opgenomen in de individuele dossiers vergt meer tijd dan beschikbaar is voor de beantwoording van deze vraag.

Vraag 15
Welke acties gaat u binnen twee weken nemen richting de getroffen ouders (gastouders en vraagouders)? Of bent u van plan weer een half jaar te wachten, terwijl u er zelf kennis van genomen heeft in de individuele gesprekken dat het handelen van de Belastingdienst geleid heeft tot echtscheidingen, baanverlies, schulden en veel meer?

Antwoord vraag 15
In mijn brief van 11 juni jl. heb ik aangegeven welke maatregelen ik neem om de situatie voor de betrokken ouders recht te zetten. Ik heb de adviescommissie uitvoering toeslagen gevraagd mij daarbij te helpen, en daarbij de gerechtvaardigde belangen van de toeslaggerechtigden voorop te stellen. Ook heb ik de adviescommissie gevraagd advies uit te brengen over de mogelijkheden voor Toeslagen om binnen de wettelijke kaders en de grenzen van de uitvoerbaarheid – waar nodig – maatwerk te bieden. Meer in het algemeen gaat de adviescommissie bezien hoe ouders anderszins tegemoet kunnen worden gekomen. Gelet op de maatschappelijke urgentie heb ik de adviescommissie gevraagd om zo snel mogelijk, rekening houdend met het zomerreces, met een deeladvies te komen over de vraag welke beleids- en beoordelingsruimte Toeslagen naar het oordeel van de adviescommissie heeft in de verdere afhandeling van de zogenoemde CAF 11-zaken en in aanverwante zaken. Het eindrapport van de adviescommissie wordt eind 2019 verwacht.

Om te voorkomen dat ouders in deze CAF 11-zaak (verder) in problemen zouden komen, heb ik de invordering (inclusief verrekening met lopende toeslagen) van de betreffende terugvorderingen kinderopvangtoeslag opgeschort. Dit in afwachting van de adviezen van de adviescommissie uitvoering toeslagen. Tot die tijd zal geen invorderingsrente in rekening worden gebracht. In aanvulling daarop heb ik met mijn brief van 28 juni jl. die opschorting uitgebreid tot andere toeslagen/of belastingschulden van de betreffende ouders.

Mijn belangrijkste zorg ligt bij de vraagouders. Met dat perspectief zal de adviescommissie uitvoering toeslagen haar werkzaamheden uitvoeren.

Vraag 16

Bent u bereid de klokkenluider onmiddellijk en volledig te rehabiliteren?

Antwoord vraag 16
Ik doe geen uitspraken over individuen of individuele casussen. Wel ben ik bij de brief van 28 juni jl. ingegaan op de ruimte voor medewerkers van de Belastingdienst om misstanden aan de kaak te stellen. Het is cruciaal dat iedere ambtenaar dit kan doen zonder daarbij op enigerlei wijze te worden benadeeld. Uiteraard is daarbij wel van belang dat vertrouwelijke gegevens van burgers en bedrijven bij de dienst veilig zijn en er zorgvuldig wordt omgegaan met informatie. Mede met dit doel heeft iedere ambtenaar een geheimhoudingsplicht. Verder wil ik een ieder die vermoedens heeft van schendingen of misstanden bij de Belastingdienst oproepen zich te melden bij de daarvoor geëigende plekken binnen de Belastingdienst of bij de onafhankelijke en buiten de Belastingdienst gepositioneerde commissie integriteit via commissieintegriteitbelastingdienst@rijksoverheid.nl.

Ik vind sociale veiligheid in de Belastingdienst van groot belang: mijn ambitie is een open cultuur waarbinnen medewerkers vermoedens van integriteitschendingen en misstanden vrijelijk kunnen melden. Bij de behandeling van casuïstiek worden kaders in de regelgeving gerespecteerd en belangen zorgvuldig gewogen. Daarbij verwijs ik ook naar de eerste voortgangsrapportage over de Belastingdienst, waar ik een vierde pijler 'cultuur' wil toevoegen aan het Beheerst Vernieuwen programma.

Vraag 17
Heeft u signalen dat er bij andere CAF-projecten zaken zijn misgegaan, zoals het stopzetten (i.p.v. opschorten) van kinderopvangtoeslagen - wat wettelijk niet mag -, het niet op tijd behandelen van bezwaarschriften en het handelen op basis van onvolledige signalen? Zo ja, welke en hoeveel signalen heeft u en wat gaat u daarmee doen?

Antwoord vraag 17
Tijdens het debat van 21 maart jl. heb ik aan uw Kamer een onderzoek toegezegd naar het handelen van Toeslagen in andere CAF-zaken door de Auditdienst Rijk (ADR). Op dit moment heb ik geen concrete aanwijzingen dat sprake is geweest van onzorgvuldig handelen bij andere CAF-zaken op de wijze zoals dat in CAF-11 is gebeurd. Naar verwachting komt de ADR eind 2019 met de bevindingen. Ik heb aan de adviescommissie uitvoering toeslagen gevraagd naar een oordeel in meer algemene zin over het handelen van Toeslagen in andere zaken waarin vermoedens van georganiseerde fraude aan de orde zijn en of de positie van de toeslaggerechtigden hierbij voldoende is gewaarborgd.

Vraag 18
Bent u bereid de opdracht aan de commissie-Donner zodanig te veranderen dat de hele periode vanaf 2013 onderzocht wordt? Kunt u de nieuwe onderzoeksopdracht aan de Kamer doen toekomen?

Antwoord vraag 18
Voor mij staan de betrokken ouders voorop. Ik ben vastberaden dit zo snel als mogelijk recht te zetten en heb de adviescommissie uitvoering toeslagen gevraagd mij daarbij te helpen. Daarin staat de commissie niets in de weg.

Vraag 19
Bent u van mening dat burgers die door de Belastingdienst benadeeld zijn via een normale weg hun recht konden halen?

Antwoord vraag 19
Bezwaar en beroep bij een onafhankelijke rechter stond voor iedereen open. De burgers konden dus via de normale weg hun recht halen. Wel is er, zoals ik eerder heb gemeld, in het proces veel misgegaan: termijnen zijn overschreden, niet alle stukken zijn in lopende procedures ingebracht en de vaktechnische lijn met juridische waarborgen ontbrak. Dat wil ik recht te zetten. In algemene zin heb ik voor de toekomst de adviescommissie uitvoering toeslagen gevraagd advies te geven of de praktische rechtsbescherming van burgers in toeslagzaken verbetering behoeft, naar aanleiding van de motie Omtzigt. Aanvullend zal de motie Leijten worden meegenomen in het traject 'Maatwerk in Dienstverlening' zoals ook beschreven in de brief van 11 juni jl.

Vraag 20
Is er een ook maar een Belastingdienstmedewerker op de vingers getikt (of meer) voor het feit dat burgers bewust niet te horen kregen welke bewijsstukken ze moesten insturen?

Antwoord vraag 20
Ik kan geen uitspraken doen over individuen of eventuele individuele casussen. Tijdens het Algemeen Overleg Belastingdienst van 19 juni jongstleden heb ik aangekondigd uw Kamer in de nieuwe voortgangsrapportage over de Belastingdienst te informeren over de opvolging van de aanbevelingen van de commissie onderzoek Belastingdienst – commissie Joustra-Borstlap – over met name de cultuur bij de Belastingdienst. Deze brief heeft uw Kamer op 2 juli jl. ontvangen. In deze brief heb ik aangegeven dat ik bij de invulling van de toezegging verder wil kijken dan de aanbevelingen van de commissie. Daarom kies ik voor een brede aanpak van de cultuur binnen de Belastingdienst. Ik laat dit traject uitvoeren door een extern onderzoeksbureau, dat gespecialiseerd moet zijn in cultuurvraagstukken en dat tevens ruime expertise heeft om de benodigde gedragsveranderingen te ondersteunen.

In het verlengde daarvan is het belangrijk dat de Belastingdienst leert van deze casus en zo snel mogelijk en binnen de gehele Belastingdienst zorgt voor een open en veilig werkklimaat. Deze casus laat zien dat de wens om te voldoen aan de maatschappelijke roep om fraudebestrijding samen met strikte regelgeving naar mijn opvatting heeft geleid tot het ontstaan van een 'tunnelvisie'. Het was een combinatie van beleid en uitvoering, waarbij in het spanningsveld tussen fraudebestrijding en dienstverlening de eerste de overhand heeft gekregen. In dit klimaat is het belangrijk dat fouten op het juiste niveau worden gemeld, nadrukkelijk van die fouten wordt geleerd, dilemma's worden besproken en moreel leiderschap en rechtstatelijk handelen de mores zijn. En waarbij in de

relatie met burgers en bedrijven oog is voor de menselijke maat.

Concerndirectie
Uitvoerings- en
Handhavingsbeleid

Ons kenmerk
2019-0000096363

Vraag 21
Is er een ook maar een Belastingdienstmedewerker op de vingers getikt (of meer) voor het feit dat grote aantallen bezwaarschriften meer dan een jaar zijn blijven liggen?

Antwoord vraag 21
Zie hiervoor de beantwoording op vraag 20.

Vraag 22
Is er een ook maar een Belastingdienstmedewerker op de vingers getikt (of meer) voor het feit dat de datum van de aanleiding verkeerd is weergegeven in de documenten?

Antwoord vraag 22
Zie hiervoor de beantwoording op vraag 20.

Vraag 23
Is er een ook maar een Belastingdienstmedewerker op de vingers getikt (of meer) voor het feit dat de dossiers volstrekt onvolledig geweest zijn?

Antwoord vraag 23
Zie hiervoor de beantwoording op vraag 20.

Vraag 24
Is er een ook maar een Belastingdienstmedewerker op de vingers getikt (of meer) voor het feit dat stukken van burgers zijn achtergehouden tot en met de Hoge Raad?

Antwoord vraag 24
Zie hiervoor de beantwoording op vraag 20.

Vraag 25
Kunt u deze vragen een voor een en zeer zorgvuldig beantwoorden en wel vóór woensdag 3 juli, 12.00 uur, in verband met het algemeen overleg "Stopzetten kinderopvangtoeslag" op donderdag 4 juli 2019?

Antwoord vraag 25
Ik heb uw vragen zo zorgvuldig mogelijk beantwoord.

Concerndirectie
Uitvoerings- en
Handhavingsbeleid

Ons kenmerk
2019-0000096363

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Cluster Uitvoeringsbeleid
Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2019-0000110195

Uw brief (kenmerk)
20 juni 2019

Datum 3 juli 2019
Betreft Brieven van gedupeerde ouder(s) kinderopvangtoeslag

Geachte Voorzitter,

De vaste commissie Financiën van uw Kamer heeft mij op 20 juni jl. een brief gestuurd met bijgevoegd brieven en e-mails van burgers die gedupeerd zijn door het stopzetten van hun kinderopvangtoeslag in de zogenoemde CAF-11 zaak. De commissie vraagt mij in meer algemene zin een reactie te geven op de brieven. Aan dat verzoek kom ik met deze brief tegemoet.

Uit de brieven en e-mails komt naar voren dat ouders diep geraakt zijn door de terugvorderingen kinderopvangtoeslag en in financiële problemen zijn gekomen. Ik herken uit de brieven en e-mails het beeld dat ik zelf ook heb opgemaakt en ook indringend naar voren kwam in mijn gesprek met de ouders op 11 juni jl. De voorbeelden die ik daar hoorde raakten mij. Het gesprek heeft mij ook mede gemotiveerd om dat zo snel mogelijk recht te zetten.

De brieven en e-mails overhandig ik aan de adviescommissie uitvoering toeslagen, zodat zij die kunnen meenemen in hun onderzoek. Zoals ik in mijn brief van 29 mei 2019[1] aan uw Kamer heb geschreven komt de commissie zo snel mogelijk, rekening houdend met het zomerreces, met een deeladvies over de afhandeling van de CAF-11 zaken.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën

Menno Snel

[1] Kamerstukken 2018-2019, 31 066, nr. 487

Datum	Soort	Highlight + toezeggingen
3 juli 2019	Kamerbrief	Reactie op brieven van gedupeerde ouder(s) kinderopvangtoeslag • In algemene zin een reactie op brieven en e-mails van burgers die gedupeerd zijn door het stopzetten van hun kinderopvangtoeslag in de zogenoemde CAF-11 zaak.
3 juli 2019	Antwoorden vragen Omtzigt *(ingezonden 1 juli 2019)*	Vragen Omtzigt over de CAF 11-zaak. • Nadere detail vragen over (proces) CAF-11.
3 juli 2019	Antwoorden vragen Leijten *(ingezonden 1 juli 2019)*	Vragen Leijten over de CAF 11-zaak. • Nadere detail vragen over (proces) CAF-11.
2 juli 2019	VGR	Voortgangsrapportage Belastingdienst • Cultuur als nieuwe pijler.
2 juli 2019	Kamerbrief Verstrekken 5 vertrouwelijke documenten inzake CAF 11	Kamerbrief: Vertrouwelijke inzage in stukken EDP-onderzoek van de Q-schijf 'FIOD-CAF' • Resultaten aanvullende zoekacties Q-schijf 'FIOD-CAF'. • Vijf documenten ter vertrouwelijke inzage. Inhoud wordt in de brief geparafraseerd. • Meer aandacht voor cultuur (hangt samen met passage VGR). Verstrekt: 1. aandachtspunten ten behoeve van een briefing uit oktober 2013; 2. terugkoppeling van de bezoeken aan de gastouders van november 2013; 3. een document uit juli 2014 over de werkwijze van het gastouderbureau in kwestie; 4. een overdrachtsdocument uit september 2015 tussen behandelaars van de bezwaarschriften bij Belastingdienst/Toeslagen; 5. een logboek van het CAF-team over de periode 2013 tot en met 2016 met aantekeningen over drie fasen in de CAF 11-zaak.
28 juni 2019	Kamerbrief	Aanbiedingsbrief: feitelijke vragen over Kamerbrief 11 juni 2019. • Verstrekt: e-mail GGD signaal 2013, n.a.v. onderzoek ter voorbereiding op adviescommissie.

		Toezegging: (dwang)invordering voor *alle* toeslag- en/of belastingschulden & geen invorderingsrente. • Toezegging: cultuurscan ADR op korte termijn toesturen. Integriteit, open cultuur
28 juni 2019	Antwoorden vragen commissie Financiën *(ingezonden 14 juni 2019)*	Feitelijke vragen over Kamerbrief 'Richting een oplossing voor ouders in de CAF-11-zaak' 11 juni 2019. • Klokkenluider; de lijn is: belang open cultuur, maar we gaan niet in op individuele casussen. • Informeren Kamer: informatiebeheer onvoldoende op orde. • EDP-onderzoek: uitleg wat wanneer is aangetroffen en al dan niet gedeeld met LA. • Signalen GGD: GGD-rapporten, e-mails 2011 en e-mail 2013 omtrent GOB.
21 juni 2019	Kamerbrief	Kamerbrief toezegging Algemeen Overleg Belastingdienst (19 juni 2019) over EDP-onderzoek. • Context: Omtzigt & Leijten vragen naar opdrachtverstrekking reikwijdte en diepte EDP-onderzoek. • EDP-auditors is geen strobreed in de weg gelegd. • Toezegging: feitelijke vragen van commissie Financiën (14 juni) uiterlijk op 26 juni beantwoorden.
19 juni 2019	Debat / AO	AO Belastingdienst. • Toezegging: brief over opdrachtverstrekking reikwijdte en diepte EDP-onderzoek.
14 juni 2019	Kamerbrief	Algemene reactie op brieven van belastingplichtigen die niet tevreden zijn over de dienstverlening. • Toezegging: klachten afhandelen binnen wettelijke termijn/volgens klachtenprocedure.
13 juni 2019	Verstrekken 4 documenten inzake CAF 11	Verzoek Omtzigt & Leijten om vertrekken documenten CAF 11 n.a.v. Kamerbrief 11 juni 2019. Verstrekt: 1. Twee e-mails GGD uit 2011; 2. GGD-rapport 2012 & de twee GGD-rapporten 2013 over het GOB; 3. De opdracht (per e-mail) aan de EDP-auditors en de twee bevindingenverslagen van dit onderzoek; 4. De reactie op de brief van de Nationale ombudsman van 24 mei 2019 over het rapport 'Geen powerplay, maar fair play'.
11 juni 2019	Kamerbrief	Kamerbrief 'Richting een oplossing voor ouders in de CAF 11-zaak'. • Context: grote focus op fraudebestrijding, rigide wetgeving en te weinig oog menselijke maat. Ook aandacht voor nationaliteit in de systemen. Hierin is ook het volledige proces rondom CAF 11 omschreven. Toezeggingen:

		In afwachting van adviezen adviescommissie is **(dwang)invordering met onmiddellijke ingang opgeschort.** • Mogelijkheden onderzoeken voor aanpassing rigide wetgeving met SZW. • Belastingdienst werkt mee aan **onderzoek NO rondom etnisch profileren**. Op een later moment terugkomen op deel motie-Omtzigt over praktische rechtsbescherming van de burger in belasting- dan wel toeslagzaken. • In het najaar van 2019 terug te komen op de motie-Leijten die verzoekt bij beroepszaken altijd de menselijke maat te hanteren n.a.v. 'Maatwerk & dienstverlening' ABD-Topconsult.
11 juni 2019 *(ontvangen 12 juni 2019)*	Antwoorden vragen commissie Financiën *(ingezonden 15 mei 2019)*	Feitelijke vragen over Kamerbrief 29 maart 2019 over toezeggingen in debat van 21 maart 2019. • CAF 11 berust op een niet-openbaar signaal van de GGD aan de Belastingdienst inzake administratie bij aantal betrokken gastouders. • LA is **niet aanwezig** bij oudergesprekken. • Gevraagd naar klokkenluiders: waar kunnen zij zich melden? Niet ingegaan wordt op individuele zaken van medewerkers die op non-actief zijn gezet. • 302 ouders betrokken bij CAF 11-zaak. 235 is KOT abrupt stopgezet. Nieuwe aanvragen van deze ouders werden handmatig beoordeeld. Voor ouders onbekend dat zij op lijst stonden. • Op lijst staan hindert rechten burger niet. Ook wijzigingen kunnen worden doorgegeven. • Ingegaan op aantallen zaken tegen ouders die nog lopen en waarin al uitspraak gedaan is (rechter en RvS)
11 juni 2019 *(ontvangen 12 juni 2019)*	Antwoorden vragen Omtzigt *(ingezonden 30 april 2019)*	Kamervragen Omtzigt over de uitspraak van de RvS van 24 april 2019. • Ingegaan op zaken waarin RvS uitspraak heeft gedaan. • Opnieuw ingegaan op opvolgingen rapport NO (geen Powerplay maar fair play). • Opnieuw aangegeven dat onderzoek CAF 11 is gebaseerd op GGD-signalen over administratie en bezoeken aan gastouders.
11 juni 2019 *(ontvangen 12 juni 2019)*	Antwoorden spoedvragen Omtzigt, Leijten & Snels *(ingezonden 11 juni 2019)*	Spoedkamervragen over het gesprek met u en de CAF 11 ouders (later die dag). • Toezegging: ouders morgen iemand meenemen naar het gesprek. • Toezegging: de strekking van de gesprekken met de ouders te delen met de Kamer. • Uitleg over individuele gesprekken ouders gegeven: desgevraagd door ouders vinden er individuele gesprekken met ouders plaats.
29 mei 2019	Kamerbrief	Kamerbrief: Instelling adviescommissie uitvoering toeslagen. • Onderzoeksopdracht:

		Beleids- en beoordelingsruimte Toeslagen inzake verdere afhandeling CAF 11-zaken 2. Oordeel algemene zin over handelen Toeslagen in andere zaken met vermoeden van georganiseerde fraude 3. Gesteldheid van de praktische rechtsbescherming van toeslaggerechtigden. • Toezegging: zo snel mogelijk, rekening houdend met zomerreces, een deeladvies op deelvraag 1. Eindrapport voor het einde van 2019.
21 mei 2019	Mondelinge vraag	Mondelinge vraag Leijten over het bericht 'Onderzoek naar etnisch profileren door Belastingdienst'. • Beantwoordt door de minister van Financiën. • Afstand genomen van etnisch profileren. • Vooraankondiging instelling adviescommissie.
24 april 2019	Wob verzoek (16 documenten)	Beslissing op bezwaar tegen Wob-besluit 12 juni 2018 CAF: Verstrekt: 1. 07-12-2012(3) CAF 11 beschrijving 2. 03-12-2013 Rapportage over CAF 11 GOB 3. 03-04-2014 Overdrachtsdocument Casus [redacted] (CAF 11 GOB) 4. 10-04-2014 Draaiboek Casus [redacted] (CAF 11 GOB) 5. 21-05-2014 Interne notitie met bevindingen 6. 21-05-2014 Werkaantekeningen ten grondslag aan bevindingenrapport 7. 01-06-2014 Analyse Casus [redacted] (CAF 11 GOB) 8. xx-02-2016 Evaluatie rapport CAF 11 GOB 9. xx-04-2016 Casus [redacted] (CAF 11 GOB) Bezwaar 10. 04-05-2016 Rapport Vpb bij het GOB 11. 16-06-2016 Gesprek B/T met advocaten en eigenaar GOB 12. 24-06-2016 Concept leidraad afhandeling bezwaren Caf 11 GOB 13. 04-07-2016 Brief van TL CAF 11 GOB aan gemachtigde GOB 14. 22-12-2016 Brief directeur B/I aan advocaat GOB inzake klachten 15. 22-12-2016 Brief directeur B/T aan gemachtigde van drie vraagouders 16. geen datum Opdrachtformulier acties voor productieregister
29 maart 2019	Kamerbrief	Kamerbrief toezegging tijden het plenaire debat (21 maart 2019) over het onterecht terugvorderen van kinderopvangtoeslag. • Kosten van de Landsadvocaat t/m februari 2019 (€ 282.000,-). • Antwoord op de vraag van lid Van Weyenberg of staand beleid is dat KOT automatisch tot 5 jaar wordt teruggevorderd. Als KOT is toegekend, dan zijn er op grond van de Algemene wet

		inkomensafhankelijke regelingen (Awir) bepalingen om deze te herzien, daarbij kan maximaal vijf jaar terug worden gegaan.
22 maart 2019	Antwoorden vragen Omtzigt *(ingezonden 18 maart 2019)*	Vragen van Omtzigt het CAF-11 project en andere CAF-projecten (ingezonden 18 maart 2019). • Beoordeling te lang geduurd, onduidelijk hoe nieuwe aanvraag kon worden ingediend. • **Aantal CAF zaken onduidelijk**; geen uniforme werkwijze, geen uniform overzicht. • Immateriële schadevergoeding overschrijding termijn, **onbekend** hoeveel ouders in **alle** projecten langer dan half jaar hebben moeten wachten op uitspraak bezwaar. • *Let op!, staat fout in document: 'Antwoord van Minister Wiebes', maar is van staatssecretaris Snel.*
21 maart 2019	Debat / Plenair	Plenair debat over het evaluatierapport over het onterecht terugvorderen van kinderopvangtoeslagen. Toezeggingen: • Kosten landsadvocaat: volgende week Kamer informeren. • Gesprekken ouders en weergave daarvan aan de Kamer aanbieden. • Gesprek met Kinderombudsman op 24 april 2019 en ook de NO uit te nodigen voor een gesprek. • Toeslagen en Auditdienst Rijk laten kijken naar andere CAF-zaken en Kamer daarover informeren. • Aansluiten bij traject Maatwerk in dienstverlening. • Motie Omtzigt: "verzoekt de regering binnen twee maanden een voorstel aan de Kamer te doen toekomen voor een extern onderzoek naar mogelijkheden tot verbetering van de praktische rechtsbescherming van de burger in belasting- dan wel toeslagzaken". Unaniem aangenomen.
21 maart 2019	Antwoorden vragen Omtzigt *(ingezonden 25 februari 2019)*	Vragen van Omtzigt over de KOT, het CAF 11-project en de brieven van KO. • Communicatie met de KO. Geen strijdigheid met Verdrag van het Kind. • Beoordeling dossiers heeft te lang geduurd (zoals brief 11 okt). # kan niet worden aangegeven.
21 maart 2019	Kamerbrief	Kamerbrief CAF-zaken bij toeslagen. • Werkwijze in 2016 aangepast, KOT niet meer stopgezet gedurende onderzoek. • Noodzaak tot **cultuuromslag**. Deze kost meer tijd dan gedacht. • Geen toezichtvertrouwelijke informatie over andere CAF-zaken naar Kamer. Geen externe signalen over deze zaken.
22 januari 2019	Wob-verzoek	Wob-verzoek kosten CAF 11. • Maak **geen kosten openbaar** over nog lopende procedures: inzicht werkzaamheden.

20 november 2018	Kamerbrief	Kamerbrief: voortgang maatregelen CAF 11-project. • EDP-auditers 36 miljoen bestanden in alle samenwerkingsgebieden Toeslagen doorzocht; 6 relevant. Deze stukken zijn ter vertrouwelijk inzage gedeeld met de Kamer. • Opnieuw benoemd: pro-actief immateriële schaevergoeding, betreft circa 50 ouders.
20 november 2018	Verstrekken 6 vertrouwelijke documenten inzake CAF 11	Vertrouwelijke inzage zes documenten die in het EDP-onderzoek naar boven kwamen. Verstrekt: • 03-12-2013 Rapportage over het CAF 11-project. • 04-05-2016 Rapport van een bij het GOB door Belastingdienstkantoor MKB Eindhoven ingesteld boekenonderzoek. • 16-06-2016 Aantekeningen van een gesprek tussen de teamleider en de coördinator van CAF 11 en de advocaten en de eigenaar van het GOB. • 04-07-2016 Document van de teamleider van CAF 11 aan de advocaat van het GOB. • 22-12-2016 Brief van directeur Toeslagen aan de advocaat van het GOB in rectie op door hem ingediende klachten. • 22-12-2016 Brief van directeur Toeslagen aan de advocaat van drie betrokken vraagouders.
11 oktober 2018 *(ontvangen 12 oktober)*	Antwoorden vragen Omtzigt *(ingezonden 19 september 2019)*	Vragen Omtzigt over het bericht 'Fiscus blijft informatie achterhouden in rechtszaken om kinderopvangtoeslag'. • Alle stukken verstrekt (tel notities)? N.a.v. fiscus blijft informatie achterhouden in rechtzaken KOT. • Vraag of u bereid bent nader onderzoek te laten doen en openbare lessen eruit te trekken **is niet beantwoord.** Verwezen wordt naar onderzoek Ombudsman (geen Powerplay maar fair play)
11 oktober 2018	Kamerbrief	Kamerbrief: reactie op het vraag van het lid Omtzigt (tijdens RvW 19 september 2018) over hoe de CAF-11 problematiek opgelost kan worden. • **Aankondiging vier maatregelen** • Ruimhartig en proc-actief omgaan met verstrekken en verzoek stukken • **Immateriële** schadevergoeding **pro-actief toekennen** vanwege schending redelijke termijn.
11 oktober 2018	Verstrekken 2 vertrouwelijke documenten inzake CAF 11	Verstrekken 2 vertrouwelijke documenten inzake CAF 11 Verstrekt: 1. Opdrachtformulier acties voor productieregister.

		Verslag bezoek 21 mei 2014 aan GOB.
11 september 2018	Kamerbrief	Kamerbrief: Kinderopvangtoeslag casus 'geen powerplay, maar fair play' 2014. • Staand beleid van het kabinet: interne documenten als zodanig geen onderwerp van politiek debat. • Was beter geweest om bestaan zelfevaluatie te noemen, twee documenten per abuis niet gedeeld. • **Betreur onwenselijk verloop** van het proces voor alle ouders in deze casus • **Context**: Politiek, maatschappelijk gericht op voorkomen van misbruik en fraude
4 september 2018	Verstrekken 2 vertrouwelijke documenten inzake CAF 11	Verstrekken 2 vertrouwelijke documenten inzake CAF 11. Verstrekt: 1. 24-06-2016 Concept leidraad afhandeling bezwaren. 2. Evaluatierapport Casus [redacted] CAF zaak > bezwaar.
30 augustus 2018 *(ontvangen 5 september)*	Antwoorden vragen Omtzigt (ingezonden 6 augustus 2019)	Vragen van Omtzigt over het stopzetten van KOT & en het inzagerecht in gegevens en telefoonnotities bij de BelastingTelefoon. • **Mogelijkheid** verzoek **aanvullende schadevergoeding**. **De drie ingediende verzoeken** zijn **afgewezen** omdat die ouders niet hebben aangetoond dat sprake is van geleden schade als gevolg van de stopzetting van de kinderopvangtoeslag. • Tegen één afwijzing is bezwaar aangetekend. • **Evaluatierapport CAF 11**; vertrouwelijke inzage aan Kamer aangeboden, incl telefoonnotities indien voldeed aan eisen om te delen • Ik ben niet bekend met een werkinstructie om bij welke vraag dan ook geen nieuwe KOT toe te kennen • Niet altijd expliciet gemaakt welke documenten opgestuurd moesten worden. • Conform instructie Hoge Raad worden alle stukken (ook telefoonnotities) die aan de inspecteur ter raadpleging ter beschikking aan de bestuursrechter overlegd. • Burger heeft alleen recht op inzage telefoonnotities wanneer daarin persoonsgegevens van hem staan. Via AVG kunnen zij om inzage vragen.
30 augustus 2018	reactie KO (verzonden op 31 juli 2018)	Reactie op brief Kinderombudsman over het stopzetten van de KOT aan ouders in 2014. • Niet toekennen KOT geen strijd met IVRK (Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind) • Achteraf **onvoldoende oog burgerperspectief** en niet juiste handelswijze; ingegeven door

		context • **Betreur de onterecht geraakte**. **Spijt langzame bezwaarafhandeling.** • Nu wordt KOT alleen stopgezet **nadat** is vastgesteld dat er geen recht op is.
30 augustus 2018	Verstrekken 6 vertrouwelijke documenten inzake CAF 11	Verstrekken 6 vertrouwelijke documenten inzake CAF 11. Verstrekt: 1. 07-10-2012 [had 07-10-2013 moeten zijn] Casusbeschrijving CAF [redacted]. 2. 10-04-2014 Draaiboek Casus [redacted] 3. 03-04-2014 Overdrachtsdocument Casus [redacted] 4. 01-06-2014 Analyse IP-adressen 5. 21-05-2014 Interne notitie met bevindingen 6. Ongedateerd 'Evaluatie rapport CAF 11 [redacted]'.
15 mei 2018 *(ontvangen 16 mei 2018)*	Antwoorden vragen Omtzigt *(ingezonden 30 maart 2018)*	Vragen van Omtzigt over niet delen interne stukken (telefoonnoties van de belastingtelefoon) met de rechter. • Uitzending **Nieuwsuur**; Zaak waarin **telefoonnotities** voorkomen nog onder de rechter, thans niet gepast op in te gaan.
15 mei 2018 *(ontvangen 16 mei 2018*	Antwoorden vragen Leijten *(ingezonden 29 maart 2018)*	Vragen van Leijten over het bericht dat de Belastingdienst stukken geheimhield tijdens een rechtszaak. • Op de zaak betrekking hebbende stukken zijn verstrekt. **Telefoonnotities** (zie Omtzigt) worden niet allemaal verstrekt. Alleen indien van toepassing op zaak CAF-11. • Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit 2014 noodzakelijke antwoord **groeiende zorg fraudebestrijding.**
15 mei 2018	reactie schriftelijk overleg NO	Antwoorden op vragen van de Nationale ombudsman over rapport: 'Geen powerplay, maar fair play'. • Opnieuw gemeld **excuses** naar **betrokken ouders die bezwaar hebben gemaakt** + handelswijze Toeslagen sinds juli 2016 aangepast • Betreur overlast. • **Alleen materiële schade**: In beginsel geldt dat **schadevergoeding**, die verschuldigd is wegens de vertraging de voldoening van een geldsom, bestaat uit de **wettelijke rente.**
14 mei 2018	reactie NO	'Geen powerplay maar fair play'. • Excuses: Betreur **overlast** die veroorzaakt is door de wijze van stopzetten van de betrokkenen, de **informatievoorziening** die daarop volgde en **te trage afhandeling** van bezwaren. • Excuses aangeboden aan de houder van het betrokken gastouderbureau en aan de advocaat. • Ouders die in bezwaar/beroep zijn gegaan tegen de stopzetting van de kinderopvangtoeslag

		hebben of krijgen **excuses aangeboden**, **ongeacht de uitkomst** van hun bezwaar/beroep. • Ouders **die niet in bezwaar** zijn gegaan wordt **geen excuses** aangeboden.
16 februari 2018	reactie NO	Reactie op uw vragen naar aanleiding van het rapport Geen powerplay, maar fair play. • **Brief van 7 november 2017 erkend dat er fouten zijn gemaakt in deze casus**. Verder zijn op **17 juni 2016 en 22 december 2016 al excuses aangeboden** naar aanleiding van ingediende klachten. Dat is gebeurd in de brieven naar de ouders. • **Schadevergoeding per geval** beoordeeld.
7 november 2017	Reactie onderzoek NO	Uw rapport 'Geen powerplay, maar fair play'. • **Balans te veel doorgeslagen** naar het **tegengaan van misbruik**, onvoldoende oog burgerperspectief. • Aan **vraagouders** van wie een **lopende voorschotbeschikking in 2014** is **stopgezet** en die daarvan overlast hebben ondervonden, is of wordt **excuses aangeboden**, waarbij het bezwaar respectievelijk het beroep is gehonoreerd. • Betrokken vraagouders **staat het natuurlijk vrij een schriftelijk verzoek tot schadevergoeding** in te dienen. • Alle lopende beroepszaken zijn nogmaals beoordeeld en getoetst aan de uitspraak van de Raad van State.
26 oktober 2017: aantreden Kabinet Rutte-III		
14 september 2017 *(ontvangen 15 september 2017)*	Antwoorden vragen Omtzigt *(ingezonden 10 juli 2017)*	Vragen Omtzigt over de opschorting en stopzetting van KOT aan een groep ouders in 2014 • **Uitspraak RvS**: BD in ongelijk gesteld, alsnog uitbetalen aan ouders wiens KOT in sept 2014 was stopgezet. • Vanaf **medio 2016 werkwijze is aangepast**; alleen stoppen toeslagen na opvraag bewijsstukken en vaststelling geen recht. • Werkwijze 2013/2014 paste in **politieke en maatschappelijke context** van destijds
9 augustus 2017	Rapport NO	Rapport: Geen powerplay, maar fair play. Onevenredig harde aanpak van 232 gezinnen met kinderopvangtoeslag.
21 december 2016	Wob-verzoek	Wob-verzoek • CAF komt regelmatig bij elkaar; onderhanden zaken worden besproken met andere dienstonderdelen van de Belastingdienst. De verslaglegging kreeg destijds onvoldoende aandacht.

		3 documenten verstrekt: 2x vaktechnische standpunten omtrent bestuurlijke boete, andere niet openbaar ivm fiscale geheimhoudingsplicht
16 december 2016	Kamerbrief	Eindrapportage Voortgang Rijksbrede aanpak fraude (ministeriële commissie fraude) • Laatste afsluitende rapportage ministeriële commissie fraude.