



Aan: Gerard Blankestijn via [redacted]

Van

[redacted]
Klachtencoördinator

T 088 [redacted]

Kopie aan

Datum

15 december 2016

Bijlagen

- 4 conceptreacties
- de betreffende dossiers voor
zover relevant

memo [redacted]

Beste Gerard,

Bijgaand tref je aan de concept reacties op:

- de openingsbrief van de Nationale ombudsman
- een klacht welke door [redacted] namens [redacted] is ingediend
- een bejegeningklacht welke door [redacted] namens belanghebbende [redacted] is ingediend
- een algemene klacht van [redacted] namens al haar cliënten (klanten van [redacted]) over de algehele gang van zaken.

De concepten zijn afgestemd met [redacted] Handhavingsregie ([redacted]) en [redacted] en [redacted] en Team bezwaar ([redacted]). De Vaktechnisch coördinator, de verweerder van Team beroep en DGBEL ([redacted]) zijn bovendien in de antwoorden gekend.

Als je met de concepten instemt, vraag ik je deze te ondertekenen. De ombudsman verwacht in de loop van volgende week onze reactie te ontvangen.

Achtergrond

Op basis van bevindingen van derdenbezoeken aan gastouders heeft in mei 2014 een derdenbezoek aan [redacted] plaatsgevonden. Op grond van onvolkomenheden in diens administratie (die betrekking hadden op de aanvragen kinderopvangtoeslag van zijn cliënten) is vervolgens een rechtmatigheidsonderzoek naar de kinderopvangtoeslag gestart en zijn de toeslagen van de belanghebbenden opgeschort. De afhandeling van vervolgens ontvangen reacties en bezwaarschriften heeft hierna erg lang op zich laten wachten.

Van [redacted] (let wel: partner van de eigenaar van [redacted] en tevens gemachtigde van een groot aantal van [redacted] cliënten) zijn verschillende klachten ontvangen evenals verschillende verzoeken om schadevergoeding die inmiddels zijn afgewezen. Momenteel is er in één dossier een bezwaarschrift ingediend. [redacted] heeft namens [redacted] een grote schadeclaim ingediend. Dat verzoek is onlangs door DGBEL afgewezen. Ook van [redacted] is een klacht ontvangen. In de zaak [redacted] loopt nog een hoger beroep. Het wachten is op de uitspraak van de Afdeling. In alle procedures is hetzelfde standpunt uitgedragen.

Op basis van signalen die hij van [] ontving heeft de ombudsman een (algemeen) onderzoek naar de gang van zaken ingesteld. Gegevens die Toeslagen hem verstrekt, worden door de ombudsman vertrouwelijk behandeld.

Onderzoek Nationale ombudsman

Met zijn openingsbrief stelt de ombudsman verschillende vragen die met de concept reactie beantwoord worden. Later in zijn onderzoek wenst hij mogelijk met Toeslagen hierover een gesprek te voeren. Ik acht de kans groot dat de ombudsman uiteindelijk met aanbevelingen¹ komt.

Hoewel de ombudsman kritisch zal zijn over de proportionaliteit van de maatregel om de toeslagen op te schorten – die grote gevolgen heeft gehad voor de belanghebbenden én [] (onderdeel I.) – zullen aanbevelingen naar ik verwacht zich in ieder geval richten op onderdeel II van zijn onderzoek, Over de afhandeling van de ingediende bezwaarschriften.

De gang van zaken omtrent de afhandeling van de bezwaarschriften zal de ombudsman waarschijnlijk onbehoorlijk vinden. Toeslagen heeft de afhandeling ook niet adequaat opgepakt. De wettelijke behandeltermijnen zijn ruimschoots overschreden en het heeft te lang geduurd voordat besloten werd door welk behandelteam deze bezwaarschriften moesten worden opgepakt. Bovendien zal de ombudsman kritisch zijn over het opvragen van benodigde gegevens. Een veel gehoorde klacht was dat belanghebbenden gegevens moesten verstrekken die Toeslagen al zou hebben.

Het verdient de aanbeveling om de gang van zaken te evalueren (door de Vaktechnisch coördinator?) en in toekomstige gevallen beter (vooraf) te anticiperen op de gevolgen van een onderzoek van dergelijke omvang: gecoördineerde aanpak, duidelijk en tijdig communiceren naar GOB en belanghebbenden, voldoende behandelcapaciteit, bewaking wettelijke beslisstermijnen etc.

De klacht [] namens []

De antwoordbrief spreekt eigenlijk voor zich. Zowel [] als [] nemen grote aanstoot aan het standpunt van Toeslagen dat in de administratie van [] (wat betreft de aanvragen kinderopvangtoeslag) onvolkomenheden zijn aangetroffen. Zij stellen dat Toeslagen door dit standpunt in te nemen schade berokkent aan de verhouding tussen [] en diens cliënten.

Uit de bevindingen van het derdenbezoek blijkt echter duidelijk dat er wel degelijk gronden waren voor het rechtmatigheidsonderzoek en het opschorten van de toeslagen.

De bejegeningssklacht van [] namens []

Het standpunt, dat er (wat betreft de aanvragen kinderopvangtoeslag) onvolkomenheden in de administratie van [] zijn aangetroffen, is ook verdedigd bij het hoger beroep van mevrouw [], een van de vraagouders. [] klaagt hierover. De verhoudingen tussen [] en [] zouden hierdoor zijn verslechterd. Deze klacht is echter ongegrond. Ook de antwoordbrief in deze zaak spreekt, denk ik, voor zich.

¹ Dit is een escalatierisico. Als aanbevelingen niet worden overgenomen, dient de Stas dit te motiveren.

De algemene klacht van

Ook in algemene zin heeft geklaagd over het standpunt dat Toeslagen inneemt. Nadat zij eerder al met de brief van 17 juni 2016 een antwoord op haar klacht kreeg en drie van haar cliënten een op hun situatie gerichte brief van 25 juni 2016 ontvingen, is met afgesproken haar een antwoordbrief van algemene strekking te sturen.

In de antwoordbrief worden excuses gemaakt voor de lange behandelduur van de bezwaardossiers, haar klachten daaromtrent zijn ook terecht, maar haar klacht betreffende de geconstateerde onvolkomenheden in de administratie wordt ongegrond verklaard.

De No. krijgt een kopie van onze antwoorden aan en

