



Naam dienstonderdeel
Team Beroep

Datum
21 februari 2017

Aangepast op:
12 april 2017 en 22 mei 2017

Versienummer
0.3

Auteur

Bijlage
Concept tekst DVTBV

memo

Voorstel proces behandeling CAF

Vanuit de behandeling van beroepszaken zijn enkele punten geconstateerd die bij de behandeling van CAF-zaken niet goed lopen of voor verbetering vatbaar zijn. Het gaat hier niet alleen om het proces bij CAF waarbij uitvraag plaats vindt en het recht wordt beoordeeld maar ook om de klantvragen die hieruit voortkomen en de behandeling van de bezwaar- en beroepschriften die worden ingediend naar aanleiding van een (gedeeltelijke) afwijzing.

In dit schrijven zal ik eerst het huidige proces beschrijven en enkele knelpunten benoemen. Daarna zal ik een voorstel beschrijven waarvan ik van mening ben dat door een kleine investering in het primaire proces de complete behandeling van een CAF-zaak sneller, beter en goedkoper kan plaatsvinden.

1. Huidige situatie

In het huidige proces gebeurt, kort samengevat, het volgende:

Wanneer is besloten dat, bijvoorbeeld, een gastouderbureau door CAF wordt onderzocht, gaat er naar alle vraagouders in de populatie een verzoek om informatie. Het kan zijn dat ze de gevraagde stukken per post moeten indienen of dat ze langs het regiokantoor moeten komen met de gevraagde bewijsstukken.

Als er geen bewijsstukken worden overgelegd, wordt de toeslag gestopt en krijgt de belanghebbende een brief waarin staat dat er niet is gereageerd op het verzoek om informatie en dat er daarom geen recht bestaat. Wanneer de belanghebbende niet alle gevraagde stukken heeft overgelegd wordt er een brief gestuurd waarin staat dat niet alle gevraagde stukken zijn overgelegd en dat er daarom geen recht bestaat.

Wanneer wel alle stukken worden overgelegd maar deze niet voldoen, wordt er een summiere afwijzings- stopzettingsbrief gestuurd. De behandelaar maakt wel een bevindingendocument, voor intern gebruik, waarin uitgebreid staat vermeld op welke gronden er geen recht op toeslag bestaat. Vanuit het Belcentrum heb ik signalen ontvangen waaruit blijkt dat er met enige regelmaat wordt gebeld door belanghebbenden die niet begrijpen waarom de toeslag is stopgezet/afgewezen.

Als een belanghebbende naar aanleiding van de afwijzing/stopzetting een bezwaarschrift indient, wordt dit bezwaar meestal door een regulier bezwaarteam behandeld.

Vanuit de ondersteuning die is gegeven aan de teams bezwaar die CAF-bezwaren behandelen heb ik ondervonden dat de behandelaars daar moeite hebben met de behandeling van de bezwaren, zowel inhoudelijk als procedureel. Het zijn vaak complexere en grotere dossiers. Er wordt ook veel tijd besteed aan de behandeling van het bezwaar.

Uit de behandeling van CAF Hawaii is bijvoorbeeld gebleken dat ruwweg de helft van de bezwaren gegrond is verklaard. Ik heb een kleine steekproef genomen en ik ben van mening dat een groot gedeelte van de gegronde bezwaren onterecht gegrond is verklaard.

Omdat het primaire besluit vaak summier is gemotiveerd en de beslissing op bezwaar dat vaak ook is, komt het in beroep regelmatig voor dat een beroep gegrond wordt verklaard wegens een motiveringsgebrek, iets wat veel geld kost aan proceskostenvergoedingen. Daarnaast is het voor een belanghebbende vaak pas in beroep duidelijk waarom er geen recht op een toeslag bestaat.

1.1 positieve punten

- De uitvraag bij CAF is grondig en volledig
- Er wordt een uitgebreid bevindingendocument gemaakt
- Bij een onvolledige reactie wordt aangegeven welke stukken ontbreken

1.2 verbeterpunten

- Bij een onvolledige reactie wordt enkel aangegeven welke stukken ontbreken, niet of reeds aanwezige stukken (zoals de overeenkomst) niet voldoen aan de gestelde voorwaarden
- Bij stopzetting/afwijzing is de motivering summier
- De kennis/kunde bij bezwaar is onvoldoende wat als gevolg heeft dat de afhandeling van bezwaar lang duurt en niet altijd correct is
- Onduidelijke/summiere motivering leidt tot onduidelijkheid tegenover belanghebbende en mogelijke proceskostenvergoedingen in beroep

2. Voorstel

In mijn voorstel gaat de initiële uitvraag op dezelfde manier als dat het nu gaat.

Een verandering aan het proces is dat de ontvangen stukken niet direct naar een individuele behandelaar gaan maar dat er eerst een steekproef wordt genomen uit de ontvangen stukken. Deze kunnen dan door een klein team van deskundigen worden beoordeeld waarbij ook gekeken kan worden naar samenhang die tussen verschillende posten bestaat. Dit team kan bijvoorbeeld bestaan uit vertegenwoordigers van IST, HHR, Team fraude en Team beroep.

Door deze groep kan dan worden gekeken of er samenhang bestaat tussen de geselecteerde posten en naar de rol van de, vermoedelijke, facilitator. Indien er sprake lijkt te zijn van grote misstanden, kan dit worden gecommuniceerd naar alle individuele behandelaars om zo tot een eenduidige beoordeling te komen. Mocht echter blijken dat bijvoorbeeld enkel de overeenkomst niet voldoet, kan B/T er in dat stadium ook al voor kiezen om in gesprek te treden met de opvanginstelling om een verbetertraject te starten. Het zou dan goed mogelijk zijn dat B/T de uitbetalingen van de voorschotten opschort totdat de opvang zelf voldoet aan alle voorwaarden. Op die manier kan de opvanginstelling zich lopende een toeslagjaar verbeteren en de gebreken herstellen maar wordt voorkomen dat er grote bedragen worden uitbetaald die anders bij de burger zelf teruggevorderd moeten worden.

Bij elk project dat wordt gestart, zou er dan ook een proceseigenaar worden aangesteld die de informatie die door alle teams wordt vergaard bij elkaar verzamelt. Op die manier heeft B/T van elk onderzoek altijd een overzicht van in welke fase een project, maar ook een individuele post, zich bevindt en welke kant het project op gaat.

Bij het behandelen van de posten, wordt door de behandelaars een bevindingendocument gemaakt. Hierin staat precies vermeld aan welke voorwaarden wel en niet is voldaan en waarom.

In mijn voorstel wordt geen algemene brief gestuurd met een summier motivering maar kan de behandelaar in TVS bij de standaardbrief kiezen uit meerdere standaardteksten. Indien, bijvoorbeeld, de kosten niet zijn voldaan, de overeenkomst niet voldoet en de toeslagpartner niet tot een doelgroep behoort, kan de behandelaar de modules kosten, overeenkomst en doelgroep aanklikken.

Het invullen van de motivering hoeft verder niet veel tijd te kosten omdat deze informatie allemaal al aanwezig is in het bevindingendocument.

Op deze manier krijgt de belanghebbende een uitgebreide motivering waarom er geen recht op een toeslag bestaat. Dit is niet alleen een stuk rechtsbescherming voor de belanghebbende maar dit zorgt er ook voor dat een belanghebbende misschien niet in bezwaar gaat omdat het duidelijk is waarom er geen recht bestaat. Verder kan een belanghebbende gerichter in bezwaar omdat duidelijker is waarop allemaal is afgewezen.

Een betere motivering van het primaire besluit heeft ook voordelen voor de bezwaarbehandeling. Indien in het primaire besluit alle afwijsgonden staan vermeld, kan de bezwaarbehandelaar dat besluit beter gebruiken als leidraad voor de behandeling van het bezwaarschrift. Dit voorkomt dat in de bezwaarfase het volledige onderzoek opnieuw wordt gedaan door de bezwaarbehandelaar wat veel tijd kost. Daarnaast voorkomt de uitgebreide motivering de mogelijkheid dat een bezwaarbehandelaar redenen om een toeslag niet toe te kennen over het hoofd ziet als er in het primaire besluit al op wordt ingegaan. Ook lijkt het mij verstandig om een escalatiemogelijkheid in te bouwen waarbij de bezwaarbehandelaar makkelijk vragen kan stellen over de inhoud aan een senior behandelaar. Dit is iets wat ik nu al bijvoorbeeld doe bij de behandeling van CAF-bezwaren.

Verder heeft een duidelijke en uitgebreide motivering als voordeel dat er mogelijk minder klantvragen via de Belastingtelefoon worden gesteld.

Tot slot voorkomt een duidelijke en uitgebreide motivering dat beroepen gegrond worden verklaard wegens een motiveringsgebrek wat veroordelingen in de proceskosten voorkomt en veel geld kan besparen.

2.1 mogelijke verbeteringen

- Er ontstaat uniformiteit in de behandeling van de posten omdat er op voorhand al wordt gekeken naar samenhang tussen posten qua bewijsstukken
- Er is een 'escape' aan het begin van het proces waarbij B/T al vroeg het gesprek met welwillende instellingen aan kan gaan om hen zichzelf te laten verbeteren. Op die manier kunnen escalaties en hoge terugvorderingen voorkomen worden
- De belanghebbende krijgt een duidelijk gemotiveerd besluit waardoor hij/zij weet waarom er geen recht bestaat

- De belanghebbende kan gericht bezwaar indienen wat de bezwaarprocedure vergemakkelijkt
- De bezwaarbehandelaar kan in een oogopslag alle afwijsgonden zien en het primaire besluit gebruiken als leidraad voor de beslissing op bezwaar wat veel tijd scheelt
- Er is een escalatiemogelijkheid voor de bezwaarbehandelaren zodat zij lastige vraagstukken kwijt kunnen in plaats van er zelf een besluit over te nemen
- Mogelijk minder klantvragen
- Minder veroordelingen in de proceskosten in beroep

3. Voorstel

Ik wil graag het volgende voorstel doen. Ik zou allereerst tekstblokken willen maken die in de standaardbrieven gevoegd kunnen worden. Vervolgens lijkt het mij een goed idee om een pilot te draaien. Als 50% van een populatie op de oude manier wordt behandeld, kan 50% op de nieuwe manier, worden behandeld.

Er kan dan worden gemeten of de hoeveelheid klantvragen, bezwaren en beroepen minder wordt en of de behandeltijd van de bezwaarschriften vermindert. In de bezwaarfase kan dit worden gecombineerd met een korte opfriscursus voor voornamelijk de kinderopvangtoeslag.

4. Bijlage met concepttekst

Als bijlage heb ik twee stukken toegevoegd. Het eerste stuk, onder 4.1, is de huidige brief die wordt gestuurd met alle opties. Onder 4.2 heb ik enkele suggesties geplaatst die een behandelaar zou kunnen kiezen bij het stopzetten of afwijzen van een toeslag.

Indien een belanghebbende alle stukken heeft ingeleverd maar de overeenkomst niet voldoet, de kosten niet zijn betaald en de partner niet behoort tot een doelgroep, kan de behandelaar bij een stopzetting eerst optie 4 van de reguliere brief kiezen. Vervolgens kan hij opties 5, 6 en 7 aanklikken en die invullen.

Wanneer niet alles is ingeleverd kan de behandelaar bij een stopzetting na optie 4 eerst optie 8 kiezen en indien er ook aan andere voorwaarden niet is voldaan daaronder die opties kiezen. De tekstblokken zijn puur als voorbeeld bedoeld.

4.1 huidige brief

Geachte <heer | mevrouw | heer/mevrouw> <Achternaam geadresseerde>,

U krijgt \$toeslagsoort\$ of u hebt onlangs \$toeslagsoort\$ aangevraagd. Om uw gegevens te controleren, hebben wij u op \$dagtekening vraagbrief\$ een brief gestuurd met kenmerk \$kenmerk vraagbrief\$. Hierin hebben wij uw afspraak op het belastingkantoor bevestigd.

Kiezen <baliebezoek en bewijs DVTBB>

1 <Op \$datum baliebezoek\$ bent u langsgekomen met bewijsstukken. Op basis van uw bewijsstukken hebben wij uw aanvraag beoordeeld. Wel hebben wij de volgende gegevens aangepast: \$veld om aanpassingen aan te geven of om toe te lichten wat niet uit de bewijsstukken blijkt.\$>

2 <Op \$datum baliebezoek\$ bent u langsgekomen met bewijsstukken. Op basis van uw bewijsstukken hebben wij uw aanvraag beoordeeld. Hieruit blijkt dat u recht hebt op \$toeslagsoort\$ \$toeslagjaar\$.>

3 <Op \$datum baliebezoek\$ bent u langsgekomen met bewijsstukken. Op basis van uw bewijsstukken hebben wij uw aanvraag beoordeeld. Wij wijzen uw aanvraag af, omdat onvoldoende uit de bewijsstukken blijkt dat u recht hebt op de toeslag. \$veld om aanpassingen aan te geven of om toe te lichten wat niet uit de bewijsstukken blijkt.\$ Dit betekent dat u geen \$toeslagsoort\$ voor \$toeslagjaar\$ krijgt.>

4 <Op \$datum baliebezoek\$ bent u langsgekomen met bewijsstukken. Op basis van uw bewijsstukken hebben wij uw aanvraag beoordeeld. Wij gaan uw \$toeslagsoort\$ voor \$toeslagjaar\$ stoppen, omdat onvoldoende uit de bewijsstukken blijkt dat u recht hebt op de toeslag. \$veld om aanpassingen aan te geven of om toe te lichten wat niet uit de bewijsstukken blijkt.\$>

4.2 mogelijke tekstblokken

- 5 De kinderopvangtoeslag is een tegemoetkoming in de gemaakte kosten voor kinderopvang. Om in aanmerking te komen voor kinderopvangtoeslag moeten alle kosten zijn betaald. Uit uw bewijsstukken blijkt dat de kosten van de opvang in **BEREKENINGSJAAR BEDRAG** bedroegen. U hebt betaalbewijzen overgelegd waaruit blijkt dat u **BEDRAG** hebt betaald. U hebt niet alle kosten betaald. Om deze reden hebt u geen recht op kinderopvangtoeslag.
- 6 Om aanspraak te kunnen maken op kinderopvangtoeslag moeten zowel de aanvrager als de toeslagpartner werken, een studie, re-integratietraject of een verplichte inburgeringscursus volgen. Uit de door u overgelegde bewijsstukken blijkt niet dat uw partner tot een van de hierboven genoemde doelgroepen behoort. **OOK** om deze reden hebt u geen recht op kinderopvangtoeslag.
- 7 De kinderopvang moet plaatsvinden op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen u en het gastouderbureau. In deze overeenkomst moeten onder andere de gegevens van de kinderen, het uurtarief, de bemiddelingskosten en het aantal uren opvang staan. Daarnaast moet

deze overeenkomst door beide partijen zijn ondertekend. In de door u overgelegde overeenkomst **STAAT/STAAN** niet **BENOEM WAT ER ONTBREEKT**. OOK om deze reden hebt u geen recht op kinderopvangtoeslag.

- 8 Om het recht op en de hoogte van de toeslag te kunnen beoordelen, heeft Belastingdienst/Toeslagen u verzocht om bewijsstukken op te sturen. U hebt niet de **BENOEM WAT ONTBREEKT** opgestuurd. Om die reden heeft Belastingdienst/Toeslagen onvoldoende informatie om het recht op en de hoogte van uw toeslag vast te kunnen stellen. Daarom zetten wij uw toeslag stop. Volledigheidshalve deel ik u mede dat uit de wel door u overgelegde stukken is gebleken **dat BENOEM WAT NIET KLOPT**. Ook om die reden hebt u geen recht.