

> Postbus 4510

6401 JA Heerlen

Telefoon 0800 - 0543

De Nationale ombudsman

Postbus 93122

2509 AC DEN HAAG

Datum

23 APR. 2016

Uw kenmerk

SA.2015.34126

Kenmerk

1862.32.731

Betreft

Uw onderzoek naar de koppeling van bestanden en gegevens van de SVB en Toeslagen

[Redacted]

U hebt mij een klacht voorgelegd van [Redacted] met het verzoek om op haar klacht te reageren. In het geval van [Redacted] werd haar kindgebonden budget over 2015 (verder: de toeslag) door Belastingdienst/Toeslagen (verder: Toeslagen) op rechtmatigheid onderzocht nadat Toeslagen van de Sociale Verzekeringsbank (verder: de SVB) een risicosignaal had ontvangen. Met een afzonderlijke brief hebt u van mij een reactie ontvangen op de klachten van [Redacted]

Met de u voorliggende brief ga ik in op uw vragen die u in algemene zin hebt gesteld over de wijze waarop de SVB en Toeslagen bestanden hebben gekoppeld en gegevens hebben uitgewisseld ten behoeve van het onderzoek naar de rechtmatigheid van de toeslag van een aantal toeslaggerechtigden waaronder die van [Redacted]. Ik heb de inhoud van deze brief afgestemd met de SVB.

1. Vraag

Wat was de aanleiding voor Toeslagen om een onderzoek te starten naar de betreffende groep toeslaggerechtigden?

Antwoord

Zoals u door de SVB is meegedeeld, is uit een analyse van de SVB gebleken dat in 7.765 gevallen sprake zou zijn van een huwelijk/geregistreerd partnerschap en/of een partner waar dit voor Toeslagen onbekend was. In verband met een potentieel uitkeringsrisico is de SVB met Toeslagen in contact getreden en heeft Toeslagen op basis van het van de SVB ontvangen risicosignaal besloten de uitbetaling van de toeslag (voorlopig) te stoppen en de belanghebbenden een antwoordformulier te sturen om via die weg en na onderzoek te kunnen vaststellen of er in de desbetreffende gevallen inderdaad sprake was van een toeslagpartner die niet was opgegeven.

Omdat de SVB niet beschikte over de huwelijksdatum kon hij Toeslagen daarover niet informeren, vooropgesteld dat de SVB daartoe de bevoegdheid zou hebben. Hierdoor moest Toeslagen eerst zelf nog een onderzoek uitvoeren om het toeslagpartnerschap te kunnen vaststellen en te kunnen beoordelen om hoeveel toeslaggerechtigden het uiteindelijk ging. Na veredeling resteerden 3.745 potentiële toeslaggerechtigden met twijfel over de hoogte van hun toeslag. Dit onderzoek bestond uit het versturen van een vraagbrief met een antwoordformulier waarin de toeslaggerechtigde gevraagd werd om aan te geven of er wel of geen sprake is van een partner. Als er sprake was van een partner werden er gegevens gevraagd om deze partner een burgerservicenummer (verder: BSN) te kunnen toekennen. Een BSN is een vereiste om de partner te kunnen registreren in de belastingdienstsysteem. Als er werd aangekruist dat er geen partner was, werd na verwerking de bestaande toeslag inclusief de Alleenstaande ouder-kop (verder: ALO-kop) weer geactiveerd.

In uw antwoord datum en kenmerk van deze brief vermelden

2. *Vraag*
Hoe heeft u deze groep toeslaggerechtigden geselecteerd?

Antwoord

De SVB heeft de groep van 7.765 belanghebbenden geselecteerd. Toeslagen heeft deze groep uiteindelijk na eigen onderzoek veredeld naar 3.745 gevallen (zie ook het antwoord bij vraag 1).

3. *Vraag*
Welke soort informatie over deze groep toeslaggerechtigden hebt u bij de SVB opgevraagd?

Antwoord

De SVB en Toeslagen wisselen gegevens uit over toeslagen met een internationaal aspect vanwege de rol die de SVB speelt in het kader van de EU-verordening 883/2004. Daarbij bleek de SVB dat Toeslagen gegevens aanleverde van alleenstaanden, die volgens de SVB over een partner beschikten. Op grond daarvan heeft de SVB op eigen initiatief dit risicosignaal aan Toeslagen doorgegeven. Dit risicosignaal bestond uit een query-bestand met slechts BSN's met een partnerindicatie. Gegevens omtrent bijvoorbeeld de huwelijksdatum, dat een belangrijk gegeven is voor het moment van ontstaan van het partnerschap, kon de SVB niet verstrekken omdat de SVB niet over het huwelijksgegeven beschikt (dit valt niet onder de uitvoering van de Algemene Kinderbijslagwet). Ik merk hierbij overigens nog op dat een huwelijksgegeven op zich zelf nog geen duidelijkheid geeft over een toeslagpartnerschap. Het partnerbegrip van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen is relevant voor de uitvoering van het kindgebonden budget.

4. *Vraag*
Op welke wijze zijn de bestanden van Toeslagen en de SVB gekoppeld?

Antwoord

De bestanden zijn onderling gekoppeld via het Routerings Instituut (Inter)nationale Informatiestromen (verder: RINIS). Het RINIS is een onafhankelijk instituut dat ervoor zorgt dat in het publieke domein geheel geautomatiseerd gegevens kunnen worden uitgewisseld in een van de buitenwereld afgeschermd en beveiligde omgeving. Bij de 7.765 gevallen ging dit via een beveiligde datakluis.

5. *Vraag*
Kunt u in algemene termen aangeven welke soort informatie de SVB aan Toeslagen heeft verstrekt en waarom dit aanleiding vormde om deze groep de uitbetaling van de toeslag te stoppen?

Antwoord

Toeslagen heeft in oktober 2014 van de SVB een query-bestand met 7.765 BSN's ontvangen. Het is echter een misverstand te veronderstellen dat de toeslag in al deze gevallen is stopgezet. Zoals ik u al in het dossier van bij de beantwoording van vraag 4 heb meegedeeld, bleek het na verdeling van deze groep uiteindelijk te gaan om 3.745 toeslaggerechtigden.

Het risicosignaal dat de SVB door middel van het query-bestand aan Toeslagen doorgaf, duidde op mogelijke toeslagpartners met wie door Toeslagen bij het berekenen van het voorschot geen rekening was gehouden. Omdat dus gerede twijfel ontstond over de rechtmatigheid van de toeslagen is vervolgens vanwege rechtshandhavingsoverwegingen overgegaan tot het stopzetten van de toeslagen in 3.745 gevallen voordat een antwoordformulier voor de aanvragers was ontwikkeld. Niet alleen beoogde Toeslagen met de tijdige stopzetting te voorkomen dat toeslagen onrechtmatig zouden worden uitgekeerd, wat ook door maatschappij en politiek als onwenselijk wordt ervaren, Toeslagen wenste bovendien ook mede in het belang van de toeslaggerechtigden terugvorderingen zoveel mogelijk te voorkomen of in ieder geval te beperken. Met deze stap trachtte Toeslagen ook problemen te vermijden die zich kunnen voordoen bij de terugvordering van toeslagen van in het buitenland wonende toeslaggerechtigden.

Zoals u uit de reactie van de SVB kunt afleiden, bleek diens registratie in het geval van [] niet juist. Hoewel de registratie in haar dossiers door de SVB begin 2015 werd hersteld, is Toeslagen daarover toen niet geïnformeerd. Hierdoor kon Toeslagen bij zijn controle, die naar aanleiding van het risicosignaal van de SVB in gang was gezet, haar latere alleenstaande-status niet van zijn onderzoek uitsluiten.

Nu ik uw vragen beantwoord heb, wil ik ten slotte nog het volgende opmerken.

Wat betreft het risicosignaal van de SVB vallen drie groepen te onderscheiden. Over de eerste groep van 7.765 BSN's gaat uw onderzoek en deze groep heeft betrekking op de periode tot oktober 2014. Ofschoon er voor de afhandeling van de toeslag van deze groep maatregelen waren genomen en de behandeling was belegd bij een speciaal behandelteam, en bovendien voor de ontvangst van de antwoordformulieren een afzonderlijke postbus was ingericht, is de afhandeling toch niet altijd even vlekkeloos verlopen. Wat hierbij een rol speelde, was dat het antwoordformulier pas gestuurd werd nadat de toeslagen waren stopgezet. Hoewel de verwerking van de retourformulieren in de regel directe startte na ontvangst daarvan liep de uiteindelijke behandeltime daarnaast vaak op door de lange behandeltime per dossier en het grote aantal handmatig te behandelen posten. Ten slotte kwam het, net zoals in het dossier van [], ook soms voor dat een retour ontvangen formulier niet meteen werd opgepakt zodat pas laat een gecorrigeerde beschikking kon worden afgegeven.

Aan de toeslaggerechtigden die tot een tweede groep behoren (periode oktober 2014 tot en met juni 2015), is met dagtekening van 14 april 2016 eerst een aankondigingsbrief gestuurd met een antwoordformulier. Deze groep is door de SVB nog aangeleverd met een afzonderlijk query-bestand en wordt nog handmatig verwerkt. Op basis van de ervaringen met de eerste groep is de reactietermijn voor de toeslaggerechtigden van vier naar zes weken verlengd. Indien het antwoordformulier niet tijdig wordt teruggestuurd, wordt de toeslaggerechtigden vervolgens eerst nog een herinnering gestuurd voordat de toeslag uiteindelijk wordt stopgezet als er niet wordt gereageerd. Deze tweede groep bestaat uit 1.100 gevallen waarvan er 787 toeslaggerechtigden zijn waarvan bij Toeslagen geen toeslagpartner bekend is.

Vanaf 15 juni 2015 is de situatie aanzienlijk verbeterd omdat risicosignalen dan niet meer met een afzonderlijk query-bestand worden aangeleverd maar door middel van een zogenaamde verwantschapsquery (waarbij de SVB zijn gegevens via RINIS aan Toeslagen doorgeeft). Als gevolg van de invoering van het Register Niet Ingezetenen beschikt de SVB nu over meer gegevens van de partner, hij legt de partnersituatie vast, en kent de SVB deze ook een BSN toe. Anders dan in de oude situatie worden die gegevens vervolgens semi-automatisch verwerkt in het Toeslagen-verstrekkingen-systeem, daarvoor zijn geen afzonderlijke query-bestanden nodig, en wordt de toeslag gecorrigeerd als het risicosignaal van de SVB daartoe aanleiding geeft. Op die manier zullen alleen de toeslaggerechtigden die wél een toeslagpartner hebben maar die niet hebben opgegeven met de stopzetting van hun toeslag worden geconfronteerd.

Ik verwacht dus dat de situatie die u in onderzoek hebt zich niet meer zal voordoen, al zullen individuele fouten nooit helemaal te voorkomen zijn.

Als u naar aanleiding van deze brief nog vragen heeft, kan [] contact opnemen met [] of []. Zij zijn bereikbaar via de telefoonnummers: [] en [].

Hoogachtend

