

de Nationale ombudsman

Gespreksverslag

Onderwerp: Onderzoek Nationale ombudsman naar de handelwijze van de Belastingdienst
Toeslagen ten aanzien van de vraagouders van Gastouderbureau
Aanwz: [] (Belastingdienst/Toeslagen)
Datum: 12 april 2017 (12u tot 13u) Nationale ombudsman

Het Managementteam van de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: BdT) is enkele weken terug tot het besluit gekomen om het onderzoek en de contacten rondom de zaak van het gastouderbureau [] (hierna: []) te laten coördineren door [] lid van het MT van de BdT/Toeslagen. [] komt de stand van zaken in deze [] toe.

In het onderzoek in 2013/2014 door het CAF-team bleek dat het gastouderbureau [] geen "facilitator" was (een facilitator faciliteert en organiseert fraude voor een individu of voor een groep). Er is na het controlebezoek van 21 mei 2014 geen aanleiding geweest; jegens [] verdere stappen te ondernemen. Na de controle richtte het onderzoek zich louter op de rechtmatigheid van de aanvragen van de toeslaggerechtigden. BdT had veel twijfels over de rechtmatigheid van de lopende Kinderopvangtoeslag (KOT) 2014 en die van 2012 en 2013 (het schuurd). Daarom besloot BdT om toezichtacties te doen bij de betreffende toeslaggerechtigde vraagouders.

De "zachte stop" van de kinderopvangtoeslag (KOT) die destijds op deze groep werdtoegesproken; zal in het vervolg in soortgelijke zaken niet meer gedaan worden. Dat is één van de conclusies die de BdT inmiddels getrokken heeft. De BdT heeft van deze casus geleerd. Vortaan zal de aanpak zijn om eerst aanvullende informatie/stukken op te vragen. Als dat onvoldoende oplevert, zal er opschorting volgen en daarna pas stopzetting.

In zijn uitspraak van 8 maart 2017 heeft de Raad van State (in zake []) bepaald dat de toeslaggerechtigde recht had op de KOT voor de periode januari t/m augustus 2014. De BdT zal alle [] zaken op de onderdeel herbeoordelen en bepalen of deze alsnog in aanmerking komen voor KOT 2014 (voor dezezelfde periode). Hoewel de uitspraak betrekking had op één specifieke zaak, met eigen omstandigheden, zal BdT alle dossiers nog eens doornemen en tegen het licht van de uitspraak houden.

De BdT heeft eerst de 49 zaken waarin [] gemachtigde is opnieuw bekeken. In de helft van deze zaken komen betrokkenen alsnog in aanmerking voor de KOT 2014. Ughen wordt de KOT deels of geheel gecompenseerd. Hieronder vallen ook vraagouders die begin 2014 bij een ander gastouderbureau of kinderopvanginstelling geschreven stonden en niet bij []. De BdT wijkt erop dat in de andere helft van de gevallen (dus nog steeds een groot deel van de betrokkenen) geen recht op KOT 2014 bestaat. Volgens de BdT waren de twijfels die eerder waren gezegd – na bijvoorbeeld de controlebezoeken aan het gastouderbureau – dus in een substantieel aantal van de KOT-aanvragen terecht. Het was dus zeker niet zo dat alle KOT-aanschuiven (na onrecht) zijn stopgezet.

Op 11 april jl. is er op kantoor van de BdT ook een gesprek gevoerd met [] Het is de bedoeling dat haar dossiers nog eens met [] op kantoor BdT worden doorgenomen.

BdT beoogt met [] een vaststellingsovereenkomst te sluiten over de cliënten die onder deze herbeoordeling vallen. Nadat deze 49 zaken zijn afgerond, zal de BdT de andere KOT 2014-zaken herbeoordelen.

De constatering dat de administratie bij de gastouders en bij het gastoudersbureau op veel onderdelen niet in orde was, was de aanleiding om te kijken voor de eerder genoemde 'toedicht' op de gekochte linie onder de klanten van [redacted]. Een gesprek tussen BdT en [redacted] is er nooit geweest. BdT ziet dat hij geen relatie heeft met [redacted], maar alleen met de toegelagerechtigde vraagouders. [redacted] is wel altijd op de hoogte gesteld van de uitgevoerde acties van de BdT maar niet in een parateerlijk gesprek. De BdT ziet dat daar ook verder geen noodzaak toe. Ook zijn de opgestelde ocmfinteracties niet aan [redacted] ter inzage gegeven van wege privacy redenen.

De linie stelde de vraag of BdT de vraagstukken primairmaand heeft line 79 hun KOT2014 na de stopzetting konden continueren. De signaal die na via via [redacted] heeft gezegd, zijn dat het na de stopzetting voor de vraagouders (oude gevallen) niet mogelijk was om via het portaal of via de hele een nieuwe aanvraag in te dienen. Volgens de BdT geldt deze blokkade vanaf januari 2015 niet meer en was het toen weer wel mogelijk om een nieuwe KOT2014-aanvraag te doen. PM De BdT zal nagaan of en zo ja, tot wanneer er in het najaar 2014 een blokade gold voor de 'oude gevallen'.

Een ander struikelblok is dat vanaf de stopzetting KOT op 14 of 21 juli 2014 tot aan de nu-beschikking medio november 2014 deze burgers niets konden ondernemen. Er was geen bezwaarschlus opgenomen in de eerste beschikking dus zij werden niet gewezen op de mogelijkheid van bezwaar/veroorzaking. Zij ontvingen geen KOT, konden geen nieuwe KOT aanvragen, konden de kinderopvang niet meer betalen en voldeden ertoe daardoor al niet aan de voorwaarden. Deze burgers zaten voor de hele periode in een soort 'stillestand'.

Tijdens de actie van het opvangen van alle benodigde informatie werd door BdT deze informatie beoordeeld. In de gevallen dat de informatie niet volledig was, werd een brief naar de betrokken burger gestuurd dat er informatie ontbrak en daarom de KOT op 00 gezet zou worden. Er werd echter niet gespecificeerd welke informatie en/of bewijsstukken ontbraken. Daardoor waren de burgers geneigd om bezwaarte maken. Dikwijls probleem was dat onduidelijk was wat er tegen bezwaar gemaakt moest worden, omdat men niet wist welke informatiebewijsstukken volgens de BdT ontbraken.

BdT is het er mee eens dat deze beslissingen beter gemotiveerd hadden moeten worden. Dit is een punt van aandacht tijdens de herbezinning op en de herziening van de procedure in dit soort zaken voor de toekomst. Van de andere kant merkt de BdT op dat betrokkenen uiteindelijk wel zelf (weliswaar moeilijk) uit hun eigen administratie hadden kunnen afleiden om welke ontbrekende bewijsstukken het ging.

Daarnaast zal BdT met [redacted] gaan kijken bij welke zaken dit proces in deze toezichtzaken zal voortaan omgedraaid worden. Eerst zal er om de benodigde informatie gevraagd worden, daarna – indien van toepassing – de stopzetting inwerken. Dus niet meer andersom.

Wat betreft de achterstand in de bezwaarschikking: er zijn nu nog 2 bezwaarschikkingen in behandeling. Er zijn er ook nog 9 vele zaken in (0) open behandeling. De BdT erkent dat de behandeling van bezwaarschikkingen in veel gevallen veel te lang heeft geduurd. Deze werd de vertraging veroorzaakt doordat een groot deel van de beslaghebbenden onvoldoende aanvraag bewijsstukken leverden. Maar het overgrote deel van de vertraging kwam door de niet-voortvarende aanspraak van BdT.

Na de inzet van een speciale team bezwaarschikkingen staan zijn de achterstanden (langzaam) ingehaald. Ook dit was een leerpunt voor BdT. In het vervolg zal er eerder aan team op de bezwaarschikkingen gezet worden als er een grote partij bezwaarschikkingen gelijktijdig binnenkomt. PM De BdT zal nog aan No laten weten vanaf wanneer de eerste bezwaarschikkingen binnenkomen en wanneer het speciale team werd ingezet.

Al met al zegt Bdt dat het proces zeker aangepast en gestroomlijnd moet worden, opdat burgers niet zonder goede reden zonder KOT komen te zitten, hun geen rechtmiddelen worden onthouden of onnodig lang hoeven wachten op de beslissing op bezwaar. Het opvroegen van de benodigde informatie in een vakantieperiode (hier tijdens de zomervakantie) kan niet altijd voorkomen worden. De toezichtactie wordt ingezet, zodra er een aanleiding is om aan de rechtmatigheid van de KOT voorbehouden te twyfelcr. Dit kan ieder moment in het jaar zijn. In de zaak [] zijn latere informatieinzendingen alsnog behandeld.

Tenslotte

De lln zal een verslag van dit gesprek maken en dit ten overstaan van de leden van de Bdt. Het verslag zelf zal niet gepubliceerd worden. Welke de lln de informatie uit dit gesprek gebruikt voor het onderzoek, het verslag van bevindingen en het uiteindelijke onderzoeksrapport.

1