

de Nationale ombudsman

Gespreksverslag

Onderwerp: Onderzoek Nationale ombudsman naar de handelwijze van de Belastingdienst/
Toeslagen ten aanzien van de vraagouders van Gastouderbureau []

Aanwezig: [] (ten tijde van de casuïstiek [] handhaving, intelligence en
data-analyse Belastingdienst/Toeslagen)

[] (onderzoekers Nationale ombudsman)

Datum: 17 mei 2017

Vooraf

De Nationale ombudsman maakt een verslag van het gesprek en zal dit ter commentaar/goedkeuring aan [] voorleggen. Alleen de ombudsman en [] hebben inzage in dit verslag. De ombudsman zal de informatie uit dit verslag gebruiken voor het onderzoek en mogelijk opnemen in het Verslag van Bevindingen en in het eindrapport. De bandopname wordt gewist zodra het verslag door beide partijen is goedgekeurd.

De planning is dat de ombudsman het Verslag van Bevindingen in de week van 12 juni aan de Belastingdienst/Toeslagen toestuurt en in de week van 17 juli 2017 openbaar maakt.

Onderzoek door Belastingdienst/Toeslagen

De [] werd sinds 2013 betrokken bij deze zaak als [] handhaving. Het CAF-team werd toen aangesteld om 'facilitators' op te sporen en aan te pakken. Dit was een team vanuit de Belastingdienst/Belastingen, Belastingdienst/Toeslagen en de FIOD. Er werd een Plan van Aanpak opgesteld voor [] omdat er wel indicaties waren dat er iets niet pluis was. Bijvoorbeeld dat ouders op elkaars kinderen letten (rolwisseling), inkomsten voor het oppassen werden niet opgegeven in de IB-aangiften, negatieve GGD-rapporten en directe betalingen tussen de ouders onderling terwijl [] tussen die kasstroom had moeten staan.

Omdat de ~~verdenking-indicatie van als~~ 'facilitator' na onderzoek van het CAF-team van tafel was, richtte het onderzoek van de Belastingdienst zich daarna alleen op de vraagouders.

Medewerkers van Belastingdienst/Belastingen (blauw) werden door Belastingdienst/Toeslagen (rood) gemandateerd om bevindingen te doen op gebied van de Toeslagenwet tijdens zogenaamde 'actualiteitenonderzoeken'. De rapportages hiervan hoefden, anders dan bij de AVVR, niet gedeeld te worden met de betrokkenen.

Onderzoek door Belastingdienst/Belastingen

Op 21 mei 2014 heeft de Belastingdienst een ~~bezoekonderzoek actualiteits~~ onderzoek bij [] ingesteld. Hierbij zijn onvolkomenheden en onduidelijkheden geconstateerd in de administratie en werkwijze van []. Hiervan is op 4 mei 2016 een intern rapport opgesteld. Dat het rapport pas twee jaar na dato bekend werd 'aan de buitenwereld' is niet aan de Belastingdienst te wijten, meldt de []. De Belastingdienst heeft de bevindingen uit het onderzoek aan de GGD kenbaar gemaakt. De [] van [] had ze dus bij de GGD kunnen opvragen. Ook al is het rapport pas twee jaar later bekend geworden, de Belastingdienst/Toeslagen heeft er in die tussentijd geen nieuwe bevindingen aan toegevoegd. Noch hebben zij inzage gegeven aan andere partijen. Ook dat was immers de taak van de GGD. Overigens is de [] in 2014 nog twee keer bij [] langsgeweest en ook in 2016 nog een keer.

Met opmerkingen [] Dit is onjuist geformuleerd >> beter is "kinderopvangtoeslagen waarbij GOB [] bemiddelde tussen gastouders en aanvragers" >> [] was zelf initieel niet het onderwerp van onderzoek >> in het analyse-proces is wel naar GOB [] gekeken

Met opmerkingen [] Dit punt heb ik niet meer scherp maar kan zeer wel mogelijk zijn geweest (het niet-adequaat vervullen van de kassiersfunctie is mogelijk een betere omschrijving)

Ander punt is dat GOB [] een bemiddelingsrelatie is aangegaan met een groot deel van de gastouders en aanvragers die eerder werden bemiddeld via GOB [] >> dit is op fraudeleuze wijze tot een einde gekomen

Met opmerkingen [] Beter is "zijn" >> de indruk kan nml ontstaan dat de medewerkers speciaal voor deze casus werden gemandateerd hetgeen niet het geval was

Met opmerkingen [] Omdat het onderzoek was gericht op de rechtmatigheid van verstrekte kinderopvangtoeslagen en we de privacy van aanvragers hoog in het vaandel hebben

Met opmerkingen [] Eerder zijn een aantal gastouders bezocht die een bemiddelingsrelatie hadden met GOB [] >> hier bleken al onvolkomenheden in de opvang-administratie door de gastouders die twijfels deden ontstaan over de (opvang-)administratie van GOB [] >> bv voorgevulde urenstaten en opvang op niet-bestaande dagen >> de rapportages zijn aangeleverd aan de NO

Met opmerkingen [] Ik denk niet dat ik dit zo gezegd heb.

Met opmerkingen [] Ik begrijp dit niet: het is niet de taak van de GGD om toeslagenrapportages ter inzage te geven

Met opmerkingen [] Ik ben slechts in 2016 1 x op bezoek geweest bij GOB [] samen met een collega >> [] heeft hier overigens ongevraagd en onaangekondigd opnames van gemaakt, zoals bleek bij een zitting

De bevoegdheid en taak om de kwaliteit van de administratie te beoordelen ligt namelijk bij de GGD, zegt hij. Die past hoor en wederhoor toe en publiceert de rapportages van de inspectiebezoeken. De contacten en samenwerking met de GGD op dit onderdeel zijn de laatste jaren intensiever geworden. De Belastingdienst heeft er bij het Ministerie van SZW op aangedrongen om de bevoegdheid (tot beoordeling van de administratie) in de toekomst te beleggen bij de Belastingdienst (i.p.v. de GGD). Of en wanneer dat gaat veranderen, is nog onduidelijk.

Stopzetting KOT

Per 1 september 2014 werd de KOT gestopt. Vraagouders konden volgens de [] vanaf deze datum eventueel weer KOT 2014 aanvragen, ook via het portaal van 'mijn toeslagen' met ingangsdatum 1 september 2014 of later. Dit hebben enkele vraagouders ook gedaan. Deze werden niet automatisch toegekend, maar handmatig beoordeeld. Aanvragen KOT via het portaal met aanvangstijdstip vóór 1 september 2014 werden afgewezen door het systeem niet in behandeling genomen.

Het opvragen van nadere gegevens/bewijsstukken

De Nationale ombudsman ontving in dit dossier klachten over het herhaaldelijk opvragen van reeds geleverde informatie in de bezwaarprocedure. Dan werd er om aanvullende informatie/bewijs gevraagd terwijl deze stukken al in het dossier moesten zitten.

Volgens de [] scant Heerlen alle ingezonden post in en zijn alle ingescande stukken in het systeem zichtbaar voor de (bezwaar)behandelaar. Het beleid is om alleen de ontbrekende stukken op te vragen.

Geleerde lessen

Tot slot meldt de [] wat voor hem de belangrijkste knelpunten/verbeterpunten zijn.

Allereerst de informatievoorziening naar de burgers toe: deze is in deze kwestie onvoldoende geweest. Dat is nu sterk verbeterd. De informatieverstrekking en brieven zijn tegenwoordig afgestemd op de situatie van de belanghebbende. Er staat een uniek kenmerk in de brief zodat reacties bij de behandelend medewerker terechtkomen.

En ten tweede is de duur van bezwaarbehandeling sterk verminderd. De [] kwam er pas in mei 2016 achter dat de bezwaarbehandeling met grote achterstanden kampte. Dat is inmiddels ook veel beter: een groot deel van de bezwaren (zie Halfjaarsrapportage april: 83%) wordt nu binnen de wettelijke beslistermijn (zonder verdaging) afgehandeld. De Belastingdienst/Toeslagen heeft grote inhaalslagen gemaakt op beide gebieden.

Met opmerkingen []: Dit klopt en is zuiver geformuleerd. Ik heb geen indicatie dat de bevindingen van de actualiteitsbezoeken zijn op enige wijze zijn gebruikt door de GGD noch hebben geleid tot vermelding van bevindingen in rapportages >> de GGD-rapportages zijn bij mijn weten altijd gebaseerd op eigen waarnemingen

Met opmerkingen []: Ik heb dat niet zo gezegd. Ik heb aangegeven dat de GGD op dat moment onvoldoende kennis hebben om administraties op hun werking te beoordelen. De BD heeft daartoe bijstand aan geboden. De GGD was en is (tot nu) verantwoordelijk voor de inspecties, ook van de werking van de administratie.

In het KEF rapport is hierover een aanbeveling opgenomen. Ik heb nmm niet gezegd dat is geadviseerd deze verantwoordelijkheid in de toekomst bij de BD neer te leggen.

Met opmerkingen []: Konden

Met opmerkingen []: Ik weet dit niet

Met opmerkingen []: De bezwaarbehandelaars zijn hier in 2016 nogmaals op geïnstrueerd

Met opmerkingen []: Het is de ervaring van de bezwaarbehandelaars dat het verstrekken van ontbrekende gegevens namens de aanvragers niet altijd doelmatig en doeltreffende is gebeurd door hun vertegenwoordiger waardoor de behandeling van bezwaren in 2016 langer duurder dan ons lief was>> ook voelden bezwaarbehandelaars zich gebruskeerd door de vertegenwoordiger van de aanvragers.

Met opmerkingen []: Bedoeld wordt: de behandeling van bezwaren naar aanleiding van deze casus>> de NO weet dat toeslagen in 2015 en 2016 forse slagen heeft gemaakt in het, in algemene zin, wegwerken van grote achterstanden in de bezwaarbehandeling

Met opmerkingen []: En heeft namens Toeslagen aangegeven dat dit niet goed is geweest

Met opmerkingen []: Ik zou dit compliment niet vermelden >> dubbelop

Met opmerkingen []: Bij analyses wordt nog meer gewerkt met steekproeven ipv de behandeling van grote populaties in 1 x

Met opmerkingen []: Ik mis de bevinding nav de HR-uitspraak over de zachte stop>> Toeslagen had niet aangegeven dat tegen deze beschikking bezwaar kon worden gemaakt >> het invoeren van het opschorten van betalingen is nog voortvarender ter hand genomen >> we gebruiken geen zachte stop meer