

Geachte Voorzitter,

Naar aanleiding van de brief van uw Vaste Kamercommissie voor Financiën van 12 december 2019 waarin u vragen stelt over de juistheid van de door de Belastingdienst verstrekte informatie in diverse zaken, berichten wij u als volgt.

Het is uiteraard nooit de bedoeling geweest om onjuiste of onvolledige informatie te verstrekken aan welke partij dan ook. Het feit dat dat in het geval van het onderzoek van de Nationale ombudsman naar de verlaging van vervolgingskosten wel is gebeurd, betreurt ik dan ook zeer. De heer Van Zutphen is uiteraard op de hoogte gesteld van het feit dat hij onjuist is geïnformeerd. Op 7 januari jl. heeft de minister onder andere over dit onderwerp een gesprek gevoerd met de Nationale ombudsman. Hierin heeft hij nogmaals aangegeven de gang van zaken te betreuren.

De antwoorden op de vragen van de commissie vindt u hieronder.

1. Kunt u een overzicht geven van alle zaken betreffende de Belastingdienst waarover de Nationale ombudsman in de afgelopen tien jaar vragen heeft gesteld? In welke gevallen is foutieve informatie verstrekt en welke verklaring is hiervoor?

De Nationale ombudsman heeft in de afgelopen tien jaar in een groot aantal zaken vragen gesteld aan de Belastingdienst; zowel schriftelijk als digitaal (via e-mail) als telefonisch. Het geven van een volledig overzicht is daarmee nagenoeg onmogelijk. In de afgelopen tien jaar heeft de Nationale ombudsman de volgende rapporten gepubliceerd over de Belastingdienst:

2 februari 2010	De Belastingdienst: lessen uit de praktijk van de Nationale ombudsman
9 februari 2010	ZZP'ers met een valse start
30 oktober 2014	Moeten de goeden onder de kwaden lijden?
5 februari 2015	In het krijt bij de overheid: burgers in financiële problemen door geldopeisen overheid zonder beslagvrije voet
12 februari 2015	Onderzoek naar de uitvoeringspraktijk bij de Belastingdienst/Toeslagen
25 augustus 2015	Pgb-trekkingsrecht en de (niet) lerende overheid
5 april 2016	Het verdwijnen van de blauwe envelop
2 augustus 2017	Geen powerplay maar fair play
12 december 2018	Kind van de rekening?' Onderzoek naar de toegang van co-ouders tot het kindgebonden budget

Deze informatie is ontleend aan de website van de Nationale ombudsman.¹ In 240 gevallen heeft de Nationale ombudsman onderzoek gedaan naar gedragingen van de Belastingdienst.²

¹ <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/zoeken?keys=Belastingdienst&created-after%5Bdate%5D=2009-12-02&created-before%5Bdate%5D=&type%5B3%5D=3>

² <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/zoeken?keys=Belastingdienst&created-after%5Bdate%5D=2009-12-02&created-before%5Bdate%5D=&type%5B4%5D=4>

Het uitgangspunt van de Belastingdienst bij het verstrekken van informatie aan de Nationale ombudsman is uiteraard dat de verstrekte informatie volledig en juist is.

In het kader van het onderzoek 'Geen powerplay maar fair play' (de CAF-11 zaak) is het voorgekomen dat onvolledige of onjuiste informatie is verstrekt. Zie ook het antwoord op de vragen 16 en vraag 17. Het is, voor zover ik heb kunnen achterhalen, niet vaker voorgekomen dat de Nationale ombudsman onvolledig of niet juist is geïnformeerd. Ik heb overigens ook geen reden om aan te nemen dat daar sprake van is.

2. Zijn er andere dossiers waarin de Belastingdienst de Nationale ombudsman verkeerde informatie gegeven heeft in de afgelopen drie jaar? Zo ja, welke fouten zijn er nog meer gemaakt?

Zie het antwoord op vraag 1.

3. Zijn er andere dossiers waarin de belastingdienst verkeerde of onvolledige informatie gegeven heeft aan andere toezichthouders de afgelopen drie jaar? Zo ja, welke informatie en hoe is dat rechtgezet?

Net als voor het verstrekken van informatie aan de Ombudsman, geldt ook voor andere toezichthouders van de Belastingdienst -de Algemene rekenkamer, de Erfgoedinspectie en de Autoriteit Persoonsgegevens-, dat deze juist en volledig moeten worden geïnformeerd. De Belastingdienst heeft naar eer en geweten deze toezichthouders geïnformeerd in het kader van de onderzoeken die zij bij de Belastingdienst hebben uitgevoerd. Een uitzondering op het juist en volledig informeren van toezichthouders is de informatie die de Belastingdienst op verzoek heeft verstrekt aan de Autoriteit Persoonsgegevens over het vastleggen van de tweede nationaliteit door Belastingdienst Toeslagen (brief van 18 juli 2017).

In die brief staat – kort gezegd – dat Belastingdienst Toeslagen de actuele gegevens over de nationaliteit uit de Basisregistratie personen (Brp) krijgt. Daarin wordt de tweede nationaliteit niet opgenomen; die informatie heeft de Belastingdienst Toeslagen niet. Verder staat in de brief dat de nationaliteit niet wordt gebruikt als selectiecriteria om bij deze aanvragers van kinderopvangtoeslag (extra) toezicht uit te voeren.

In april 2019 werd in het kader van het onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens naar het verwerken van gegevens van de tweede nationaliteit door Belastingdienst Toeslagen duidelijk dat de informatie uit 2017 op twee punten niet juist respectievelijk niet helemaal volledig was. In de gemeentelijke basisadministratie (GBA) werd de dubbele nationaliteit opgenomen; vanaf 2014 in de Brp niet meer. In de gevallen waarbij de tweede nationaliteit was overgenomen uit de GBA was dit gegeven nog aanwezig in het Toeslagen Verstrekkingen Systeem (TVS) van de Belastingdienst. De verklaring hiervoor is dat het TVS alleen gegevens overschrijft als er gegevens veranderen. Vóór het eind van 2019 zijn de gegevens uit het TVS verwijderd.

Nationaliteit wordt niet gebruikt als selectiecriteria. Het criterium wel/geen Nederlanderschap werd tot juli 2018 echter wel gebruikt in het risicoclassificatie model bij kinderopvangtoeslag.

Het voorgaande is tijdens het onderzoek ter plaatse op 25 april 2019 mondeling aan de Autoriteit Persoonsgegevens medegedeeld en op 24 mei 2019 nog eens schriftelijk bevestigd. In de brief aan de Kamer van 11 juni 2019 (Richting een oplossing voor ouders in de CAF 11-zaak)³, is een en ander ook nog eens beschreven.

³ Tweede Kamer, vergaderjaar 2018–2019, 31 066, nr. 490

Met opmerkingen @Toeslagen Klopt dit zo? Volgens mij geven we bij 16 en 17 aan dat de NO in ieder geval niet volledig is geïnformeerd.

4. Heeft de Nationale ombudsman in het verleden navraag gedaan over de kwalificatie opzet/grove schuld of de richtlijn verwijtbaarheid? Is hierover informatie verstrekt en was deze informatie juist?

Voor zover ik heb kunnen nagaan, heeft de Nationale ombudsman in het verleden geen navraag gedaan over de kwalificatie opzet/grove schuld of de richtlijn verwijtbaarheid. Wel heeft de Nationale ombudsman vragen gesteld over de maatregel 'Verrekenen van de kinderopvangtoeslag' waarbij de kwalificatie opzet/grove schuld een rol speelt. De in dat kader verstrekte informatie is juist.

5. Wanneer en hoe ontdekte de Belastingdienst dat zij foutieve informatie had aangeleverd aan de Nationale ombudsman?

De aanleiding voor het onderzoek van de Nationale ombudsman naar het verlagen van vervolgingskosten, was het signaal dat de ontvanger van de Belastingdienst niet in alle gevallen de kosten van betekening van het dwangbevel ambtshalve verlaagt als het bedrag van die aanslag wordt verminderd.

De Nationale ombudsman stelde specifiek de vraag of in het huidige werkproces gewaarborgd is dat in alle gevallen dat een aanslag is verminderd, ook de dwangbevelkosten worden verlaagd. Deze vraag is ten onrechte bevestigend beantwoord: "Door middel van nadere procedures en (werk)instructies is geborgd dat de regiomedewerker deze taak uitvoert." Het antwoord is niet juist, omdat de vervolgingskosten in de praktijk niet altijd zijn verminderd in de gevallen waarin dat wel had moeten.

In paragraaf 14.7 van de Instructie Invordering en Belastingdeurwaarders is de verplichting van de ontvanger vastgelegd om de kosten ambtshalve te verminderen bij een vermindering van de onderliggende aanslag. Door middel van nadere procedures en (werk)instructies is vastgelegd dat de regionale medewerkers deze taak uitvoeren. Er is bij de beantwoording van de vragen ten onrechte vanuit gegaan dat de werking van de procedures en instructies in de praktijk was getoetst.

In dit proces zijn eerder verwerkingsproblemen aan de orde geweest. De berichten die moeten leiden tot verlaging van de vervolgingskosten maakten onderdeel uit van een grote hoeveelheid berichten (bijna 8 miljoen per jaar) over een verandering in de schuldpositie van een debiteur (zogenoemde CBK-berichten). Uit onderzoek bleek dat dwangbevelkosten niet altijd werden verlaagd terwijl daar wel aanleiding voor was. Dit kwam ook tot uiting in een voorstel dat in 2016 werd gedaan om de verlaging van de vervolgingskosten volledig geautomatiseerd te laten verlopen. Dit voorstel bevatte overigens een verkeerde procesbeschrijving. Vervolgingskosten worden namelijk verlaagd op basis van lijsten en niet, zoals gesuggereerd werd, alleen als belastingplichtigen zich melden. Eind 2017 is wel een ontwikkeling in gang gezet om het proces te verbeteren: de te verlagen dwangbevelkosten werden voortaan opgenomen in lijsten met een beperktere omvang (zogenoemde KVL-lijsten). Deze worden digitaal verzonden naar de Belastingdienstkantoren. Daar worden ze (zoals gebruikelijk) handmatig verwerkt.

In dit proces zijn eerder verwerkingsproblemen aan de orde geweest, die ook hebben geleid tot procesaanpassingen. De berichten die moeten leiden tot verlaging van de vervolgingskosten maakten onderdeel uit van een grote hoeveelheid berichten (bijna 8 miljoen per jaar) over een verandering in de schuldpositie van een debiteur (zogenoemde CBK-berichten). Uit het onderzoek bleek dat dwangbevelkosten niet altijd werden verlaagd terwijl daar wel aanleiding voor was. Een voorstel om het proces op korte termijn geheel te automatiseren bleek niet mogelijk. Eind 2017 is wel een ontwikkeling in gang gezet om het proces te verbeteren: de te verlagen

Met opmerkingen [] @Toeslagen: Welk kader? Is er een brief? Van welke datum? Is deze openbaar, zo ja dan vindplaats in voetnoot.

dwangbevelkosten werden voortaan opgenomen in lijsten met een beperktere omvang (zogenoemde KVL-lijsten). Deze worden digitaal verzonden naar de Belastingdienstkantoren. Daar worden ze (zoals gebruikelijk) handmatig verwerkt.

Op 8 augustus 2018 kwamen opnieuw signalen binnen dat in een deel van de gevallen waarin dwangbevelkosten moesten worden verlaagd, dat niet zou zijn gebeurd. Deze signalen zijn ten onrechte niet meegenomen in de beantwoording van de aanvullende vragen van de Nationale ombudsman bij brief van 15 augustus 2018.

De Belastingdienst heeft op 14 augustus een onderzoek laten starten naar dit proces. De resultaten van dat onderzoek zijn begin september 2019 besproken in het MT Cluster Inning en vervolgens begin oktober 2019 aan de andere directies van de Belastingdienst voorgelegd. Voor het handmatige proces geldt, zoals voor handmatige processen in het algemeen, dat er geen volledige garantie is op de juistheid van de uitvoering ervan. Er wordt wel weer extra toegezien op de naleving ervan door middel van kwaliteitscontroles.

Daarnaast is begin 2019 uit steekproeven gebleken dat de systemen niet altijd vaststellen dat een verlaging van kosten moet plaatsvinden, in gevallen waarin dat wel zou moeten. Hoe dit mogelijk is en hoe dit kan worden voorkomen, wordt nog onderzocht. Het onderzoek is complex en tijdrovend omdat de informatie voor het verlagen van vervolgingskosten uit verschillende systemen gehaald moet worden. Ook de berekeningen die vervolgens moeten plaatsvinden zijn zeer complex. Zodra meer duidelijk is over de aard van de fout, wordt deze zo spoedig mogelijk hersteld zodat dit niet meer kan voorkomen.

Op 22 november 2019 zijn de voormalige staatssecretaris en ik geïnformeerd over de resultaten van het onderzoek. Kort daarna is ook de Nationale ombudsman hiervan op de hoogte gebracht. Deze heeft daarop zijn onderzoek naar de verlaging van vervolgingskosten op 6 december 2019 heropend. Op 7 januari jl. heb ik met hem over dit onderwerp gesproken.

Er wordt een plan van aanpak gemaakt om de correctie (verrekening of terugbetaling) van de ten onrechte niet verlaagde kosten op efficiënte wijze te realiseren. Verwacht wordt dat het plan van aanpak begin maart gereed is.

6. Hoeveel ondernemers hebben een te hoge dwangsom betaald? Kun u een schatting maken van hoeveel deze mensen teveel betaald hebben?

In de vraagstelling wordt steeds gesproken over 'dwangsom(men)'. Bij de beantwoording wordt het bredere begrip vervolgingskosten (paragraaf 14.1 van de Instructie Invordering en Belastingdeurwaarders) gebruikt, waaronder naast de dwangbevelkosten ook aanmaningskosten vallen. Het begrip dwangbevelkosten is in dit verband te beperkt.

Als een burger of een bedrijf niet tijdig zijn schuld aan de Belastingdienst betaalt, stuurt de Belastingdienst eerst een kosteloze betalingsherinnering. Als naar aanleiding daarvan niet wordt betaald, wordt een aanmaning verzonden. Een aanmaning is niet kosteloos. Voor schulden tot € 454 bedragen de aanmaningskosten € 7; voor hogere schulden bedragen deze € 17. Als ook na de aanmaning betaling uitblijft, volgt een dwangbevel met bevel tot betaling. De kosten daarvan zijn gerelateerd aan de hoogte van de schuld en bedragen tussen de € 43 en € 12.677; indien dat maximum wordt bereikt, zal de openstaande schuld overigens meer dan € 130.000 bedragen. De hier genoemde bedragen volgen uit de Kostenwet invordering rijksbelastingen zoals die geldt voor 2020. Voor eerdere jaren gelden lagere bedragen.

Met opmerkingen [] Kopie van tekst uit brief NO. Wordt gezien door Keten en CAP.

Voor de periode 2014 tot en met 2018 gaat het om zo'n 410.000 belastingaanslagen⁴ en terugvorderingen toeslagen en ruim 266.000 unieke BSN's/RSIN's waarbij de vervolgingskosten ten onrechte niet zijn verlaagd, terwijl de aanslag was verminderd en er geheel of gedeeltelijk is betaald. Het gaat om een te corrigeren totaalbedrag van ongeveer € 31 miljoen. In meer dan 60% van de gevallen gaat het om bedrijven, waaronder zzp'ers, in de overige gevallen om burgers. In hoeverre de te verlagen kosten verrekend kunnen worden met openstaande of oninbaar geleden schulden, wordt nog onderzocht. In die gevallen waarin de aanslag is verlaagd, de kosten daadwerkelijk zijn betaald en er niet kan worden verrekend, worden deze kosten uiteraard terugbetaald.

Het hoogste bedrag aan ten onrechte niet verlaagde kosten bedraagt ruim € 12.000. Bij de vervolgingskosten voor vennootschapsbelasting, omzetbelasting, loonheffingen en inkomensheffing komen dit soort te herstellen bedragen meerdere malen voor. De verwachting is dat het vooral bij grote bedragen gaat om berekende kosten die niet daadwerkelijk door een burger of bedrijf betaald zijn. Bij de motorrijtuigenbelasting en toeslagen is het hoogste te herstellen bedrag respectievelijk € 700 en € 2400. Het gemiddelde bedrag dat aan invorderingskosten hersteld moet worden is per belastingsoort heel verschillend. Bij de vennootschapsbelasting ligt dat bedrag rond de € 200, terwijl dat bij de motorrijtuigenbelasting € 25 is. In bijna de helft van alle gevallen gaat het om een bedrag lager dan € 7.

Zoals bij het antwoord op vraag 5 is aangegeven, wordt een plan van aanpak gemaakt om de terugbetaling van de ten onrechte niet verlaagde kosten op efficiënte wijze te realiseren. In het plan van aanpak wordt onderscheid gemaakt in snelheid van herstel: daar waar verrekenen dan wel uitbetaling snel kan, gebeurt dat ook en daar waar complexiteit een rol speelt, zal iets meer tijd nodig zijn.

Periodiek zal ik zowel de Nationale ombudsman als de Tweede Kamer (via de moties- en toezeggingenbrief) informeren over het plan van aanpak, de correctie van de ten onrechte niet verlaagde kosten (zowel met betrekking tot de periode 2014-2018 als de periode daarna) en de voortgang met betrekking tot het oplossen van het probleem.

7. Wat was er de oorzaak van dat de dwangsommen niet conform de wet lager werden vastgesteld als de naheffing lager werd?

Zoals in het antwoord op vraag 6 al werd aangegeven, brengt de Belastingdienst ingevolge de Kostenwet invordering rijksbelastingen kosten in rekening voor vervolging, als belastingplichtigen niet tijdig hun schuld betalen. Het gaat hierbij om de kosten voor het verzenden van een aanmaning en de kosten voor het betekenen van een dwangbevel met bevel tot betaling. De Belastingdienst voert hiervoor een beleid⁵ (geen wettelijke regeling) waarbij een afname van de schuld, na het in rekening brengen van deze kosten, wordt gevolgd door een afname van de kosten.

Als een aanslag wordt verlaagd en er is *niet* betaald (of verrekend), worden de vervolgingskosten automatisch verminderd – dit proces verliep en verloopt naar behoren.

Als geheel of gedeeltelijk wel is betaald (of verrekend), worden centraal lijsten aangemaakt die naar de verschillende Belastingdienstkantoren worden gestuurd voor

⁴ De 410.000 aanslagen zien op de populatie over 2014-2018 zoals die is vastgesteld in augustus 2019. In de tussentijd kunnen er kostenverlagingen hebben plaatsgevonden, er kan een vermindering opgelegd zijn of er kunnen nieuwe kosten in rekening zijn gebracht. Deze situaties hebben invloed op de populatie. Op het moment dat de niet verminderde bedragen daadwerkelijk worden gecorrigeerd, wordt de populatie opnieuw (definitief) vastgesteld.

⁵ Artikel 75.6, tweede gedachtestreepje, Leidraad invordering 2008.

heeft opmaak toegepast: Nederlands (standaard)

heeft opmaak toegepast: Lettertype: 8 pt

heeft opmaak toegepast: Lettertype: 8 pt

heeft opmaak toegepast: Lettertype: 8 pt

heeft opmaak toegepast: Lettertype: 8 pt, Nederlands (standaard)

handmatige verlaging van de kosten. In dit proces kunnen op meerderde momenten fouten voorkomen. Allereerst kan dat het geval zijn bij de geautomatiseerde totstandkoming van de lijsten, vervolgens bij de geautomatiseerde verzending en ontvangst bij de kantoren en tenslotte bij de handmatige verwerking van de lijsten op de kantoren. Op dat laatste element van het proces wordt sinds begin 2019 strakker toegezien door middel van kwaliteitscontroles; toen was duidelijk dat het om aanzienlijke aantallen gevallen ging waarin de vervolgingskosten ten onrechte niet verlaagd zijn.

Ondanks dat strakkere toezicht, worden de vervolgingskosten nog steeds niet in alle gevallen verlaagd waar dat wel het geval zou moeten zijn. Hoe en waar deze fout in het eerste deel van het proces (het geautomatiseerde deel) optreedt, wordt nog onderzocht. De fout zal vervolgens zo spoedig mogelijk worden hersteld, zodat dit niet meer kan voorkomen.

8. De Belastingdienst heeft aangegeven dat zij de Nationale Ombudsman foutief heeft geïnformeerd over het onderzoek naar het verlagen van de dwangbevelkosten op aanslagen door de Belastingdienst. Het onderzoek van de Nationale Ombudsman is in 2018 beëindigd omdat het werkproces binnen de Belastingdienst goed was ingericht. Nu blijkt dat de Belastingdienst de Nationale ombudsman verkeerd heeft geïnformeerd is de vraag of het werkproces niet goed is gevolgd en of er nog andere werkprocessen zijn, waarbij dit het geval is?

Ik heb geen reden om aan te nemen dat er andere werkprocessen zijn, die onderwerp van onderzoek van de ombudsman zijn geweest, die niet goed verlopen. Voor het overige verwijs ik naar het antwoord op vraag 7.

9. Hoe is de Belastingdienst tot de conclusie gekomen dat de Nationale ombudsman onjuist is geïnformeerd?

Zie het antwoord op vraag 5.

10. Wanneer is de Belastingdienst tot deze conclusie gekomen?

Zie het antwoord op vraag 5.

11. Om hoeveel belastingplichtigen gaat het of kunt u hiervan een inschatting maken?

Zie het antwoord op vraag 6.

12. Hoeveel bezwaren heeft de Belastingdienst tussen 2014 en heden ontvangen over te hoge dwangbevelkosten of aanverwante onderwerpen?

Bezwaarschriften komen binnen bij verschillende onderdelen van de Belastingdienst. Een overkoepelende registratie vindt niet plaats en er is geen totaaloverzicht van bezwaren die zien op dit onderwerp.

13. Welke actie heeft de Belastingdienst ondernomen na het in april 2018 gestarte onderzoek van de Nationale Ombudsman?

In het antwoord op vraag 7 is reeds aangegeven dat naar aanleiding van het onderzoek van de ombudsman strakker wordt toegezien op het handmatige deel van het proces waarmee vervolgingskosten worden verminderd. Naar de wijze waarop een fout in het geautomatiseerde proces dat daaraan voorafgaat kan worden hersteld, wordt onderzoek

gedaan. Gebleken is immers dat de lijsten op basis waarvan de handmatige verwerking plaatsvindt, niet altijd volledig zijn.

Er wordt een plan van aanpak gemaakt om de terugbetaling van de ten onrechte niet verlaagde kosten op efficiënte wijze te realiseren. In het plan van aanpak wordt onderscheid gemaakt in snelheid van herstel: daar waar verrekenen dan wel uitbetaling snel kan, zal dat ook gebeuren. Daar waar complexiteit een rol speelt, zal iets meer tijd nodig zijn.

14. Hoeveel vragen zijn er bij de Belastingtelefoon geregistreerd over de verlaging van de dwangbevelkosten in de jaren 2014 tot heden (uitgesplitst per jaar)?

Bij de Belastingtelefoon vindt geen registratie plaats van het onderwerp van gevoerde telefoongesprekken op dit detailniveau.

15. Registreert de Belastingdienst het aantal correcties die worden doorgevoerd naar aanleiding van vragen van Nederlanders bij de Belastingdienst? Zo ja, hoeveel zijn er de afgelopen jaren doorgegeven? Zo nee, waarom worden deze (ook na onderzoek Nationale ombudsman uit 2018) niet geregistreerd?

Nee, dat wordt niet geregistreerd. Er wordt geen koppeling gemaakt tussen vragen die gesteld zijn en correcties.

16. Heeft de Belastingdienst altijd de juiste feiten gecommuniceerd met de ombudsman in de CAF-11 zaak (Geen powerplay maar fair play)? Zo nee, welke foute informatie is verschaft aan de ombudsman en hoe is dat rechtgezet?

In de CAF-11 zaak is niet altijd voldoende nauwkeurig gecommuniceerd met de Nationale ombudsman. Dit ziet op twee onderwerpen, te weten: wisselende aantallen ouders en het rappelleren bij een verzoek om informatie.

Zoals ook in mijn kamerbrief van 3 januari jl.⁶ gemeld, is er in de afgelopen jaren sprake geweest van wisselende aantallen in de CAF 11-zaak. In het interim advies van de Adviescommissie uitvoering toeslagen is daarover opgenomen dat verschillen het gevolg zijn van steeds wisselende definities, afbakeningen en inzichten. In mijn gesprek met de Nationale Ombudsman van 7 januari jl. is dit ook besproken.

Daarnaast is in de CAF-11 zaak aangegeven dat het proces van rappelleren op orde was. Dat was wel het geval in de CAF-11 zaak maar dat was niet in alle situaties het geval. In het gesprek met de Nationale Ombudsman van 14 januari jl. is dit besproken. Zie ook mijn brief van 18 december 2019 aan uw Kamer hierover.

17. Kunt u op de volgende punten per punt aangeven of de informatie die aan de Nationale ombudsman verschaft is in het rapport over de CAF-11 zaak correct is:

- a. de Belastingdienst heeft de toeslagen opgeschort (brief van de Belastingdienst aan de Nationale ombudsman van 22 december 2016);**

Met opmerkingen [] @Toeslagen: Het antwoord is geen antwoord, op de vraag. De vraag is of de NO juist is geïnformeerd. Het antwoord moet zijn: nee, ... met uitleg.

Met opmerkingen [] @Toeslagen: Dit eufemisme zal niet gewaardeerd worden. Is er onjuist of onvolledig geïnformeerd? Graag duidelijke tekst: ja/nee, met uitleg.

Met opmerkingen [] @Toeslagen: Verwarrende tekst. Wel op orde bij CAF 11 maar in andere gevallen niet? Welke andere gevallen dan? Zijn die besproken in de brief aan de Kamer?

Met opmerkingen [] @Toeslagen: vindplaats in voetnoot

Met opmerkingen [] @Toeslagen: De vragen worden niet beantwoord en leiden zo tot nog meer vragen en irritatie bovendien. De vraag is: is de info correct. Het antwoord is dan: ja/nee met uitleg.

⁶ Gestelde vragen n.a.v. Kamerbrief d.d. 24 december 2019 (stand van zaken uitbetaling compensatie CAF 11), kenmerk 2020-0000000448.

De in de brief aan de Nationale ombudsman van 22 december 2016 is opgenomen informatie is correct. In de brief is aangegeven dat er een "zachte stop" is toegepast. De "zachte stop" is een wijze van het opschorten van betalingen en betekent dat toeslagen op een moment in de toekomst worden gestopt waardoor niet direct terugvorderingen voor de aanvragers ontstaan, gevolgd door het versturen van brieven aan de betrokken aanvragers om gegevens aan te leveren waarmee Toeslagen de rechtmatigheid van toeslagen kan beoordelen. Hoewel het opschorten van betalingen systeemtechnisch niet mogelijk was, is met de zachte stop getracht deze uitkomst zo goed mogelijk te benaderen.

Met opmerkingen [] @Toeslagen: Weten we zeker dat dat vol te houden is? Is er niet gewoon sprake van stopzetten?

Met opmerkingen [] @Toeslagen: Kan deze zin ook korter? En duidelijker?

b. een meer dan gemiddeld lang behandelproces is afhankelijk van het door belanghebbenden of het door hun gemachtigde verstrekken van alle gevraagde en benodigde stukken (brief van de Belastingdienst aan de Nationale ombudsman van 22 december 2016);

Het behandelproces heeft over het algemeen veel te lang geduurd. In de reactie van 22 december 2016 aan de Nationale ombudsman is opgenomen dat er sprake was van een combinatie van factoren. De termijnoverschrijding is mede veroorzaakt doordat het enige tijd duurde voordat Toeslagen duidelijk werd dat een groot aantal cliënten van [] bezwaarschriften indiende. Bovendien heeft het enige tijd geduurd voordat tot een procesmatige aanpak werd besloten en de behandeling van deze bezwaarschriften bij een speciaal team wordt belegd. Vervolgens blijkt de behandeling van deze bezwaarschriften een meer dan gemiddeld lang behandelproces te zijn waarvan de doorlooptijd afhankelijk is van het door belanghebbenden of het door hun gemachtigde verstrekken van alle gevraagde en benodigde bewijsstukken. Het komt regelmatig voor dat niet alle bewijsstukken in een keer worden opgestuurd en dat hierover soms veelvuldig contact met de gemachtigde moet plaatsvinden. Dit vertraagt het behandelproces. Dit alles is geen excuus voor het trage behandelproces binnen Toeslagen. Met de kennis van nu kan geconstateerd worden dat er destijds niet daadkrachtig genoeg is opgetreden.

Met opmerkingen [] @Toeslagen: In het antwoord (middenstuk) goed kijken naar tt en vt. Klopt niet. Het heeft enige tijd geduurd ... wordt belegd. Moet zijn: werd. Ook rest van de tekst moet vt zijn, lijkt me.

Met opmerkingen [] @Toeslagen: Nog steeds geen antwoord op de vraag! Correct (volledig en juist) geïnformeerd of niet?

c. afhandeling is vervolgens gestagneerd mede doordat de gemachtigde van de betrokkene niet altijd meteen de gevraagde gegevens stuurde (brief van de staatssecretaris aan de Nationale ombudsman van 22 december 2016);

Zie hiervoor onder b.

d. de stopzetting van de kinderopvangtoeslag bij ongeveer 232 gezinnen, in september 2014, die allen kinderopvang afnamen bij hetzelfde gastouderbureau (brief van de staatssecretaris aan de Nationale ombudsman van 7 november 2017);

In de brief van 22 december 2016 heeft Toeslagen reeds aangegeven dat de relatie is gelegd doordat Toeslagen inzicht heeft in welke gastouders in een bepaalde periode een bemiddelingsrelatie hebben met een specifiek gastouderbureau en vervolgens bepalen welke aanvragers van kinderopvangtoeslag in hun aanvraag een LRK-id van een dergelijke gastouder hebben vermeld.

In de brief van 7 november 2017 is vervolgens opgenomen dat na het samenstellen van de onderzoekspopulatie via bovenstaande wijze, de lopende toeslag van ongeveer 232 gezinnen in 2014 is gestopt. Dit antwoord is dus correct. Zie ook de opmerking over de wisselende aantallen bij vraag 16.

- e. het aantal ouders dat in 2014 gebruikmaakte van opvang door een gastouder die bemiddeld werd door het betrokken gastouderbureau bedroeg 235 (brief van de staatssecretaris aan de Nationale ombudsman van 14 mei 2018);**

Zie het antwoord op vraag 16.

- f. van de overige 221 ouders hebben 166 ouders bezwaar aangetekend tegen de stopzetting (brief van de staatssecretaris aan de Nationale ombudsman van 14 mei 2018)?**

Zie het antwoord op vraag 16.

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst,

J.A. Vijlbrief

De staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane,

Alexandra C. van Huffelen