

Plenair debat

Kinderopvangtoeslag CAF 11

Datum: nog in te plannen

Inhoud

1. Spreektekst	2
2. Q&A's	
Maatregel 1. EDP auditors	6
Maatregel 2. Landsadvocaat	11
Maatregel 3. Schadevergoeding	14
Maatregel 4. Vaktechnische inbedding	17
Handboek & toezicht	19
Sturing & informatievoorziening	24
Cijfers	29
Intern onderzoek	30
3. Factsheets	
Cijfers	32
Aanbevelingen	35
Schadevergoeding PM	

1. Spreeklijn

Inleiding

- Vandaag spreek ik met uw Kamer over de kinderopvangtoeslag. Voor vele ouders in Nederland zorgt die toeslag ervoor dat zij kunnen blijven werken als zij kinderen krijgen. Ik vind het belangrijk dat ouders kunnen rekenen op de tijdige ontvangst van deze toeslag.
- Dat is bij een zaak die speelde in 2014 niet gebeurd. Het fraudeteam van de Belastingdienst ontving signalen van de GGD over een gastouderbureau. Na 20 bezoeken bij gastouders en het gastouderbureau werd geconstateerd dat de administratie op veel punten niet klopte. De toeslagen van ouders die waren aangesloten zijn ten onrechte direct gestopt. Ouders zijn vervolgens in dit besluit onvoldoende geïnformeerd over de stukken die zij moesten aanleveren om het recht op toeslag vast te stellen. Dit moet in de toekomst anders. Elke ouder heeft recht op tijdige en volledige informatie.
- Dit gebeurde in een tijd waarin er met een vergrootglas naar Toeslagen werd gekeken. Er werd misbruik gemaakt van toeslagen, onder meer in de Bulgarenfraude. Dat vonden we ook als politiek natuurlijk niet acceptabel. Toeslagen is daartegen gaan optreden. Dat was op zich een goede zaak.

- Wat nu duidelijk is geworden, is dat dat niet altijd goed is gegaan. De balans is toen doorgeslagen naar het voorkomen van fraude door aanscherping van de regels en toetsing op rechtmatigheid. Kortom: het was misschien begrijpelijk, maar zeker niet goed. Daarom heb ik ook aan de betreffende ouders en aan de Kamer excuses gemaakt.
- Terug naar het project, dat we intern ook wel CAF 11 noemen. Er zijn 3 problemen aan het licht gekomen:
 - De kinderopvangtoeslag van de ouders is te snel stopgezet, zonder ouders de gelegenheid te geven om hun recht op toeslag aan te tonen met bewijsstukken. Achteraf bleek een deel van de ouders wel recht te hebben op toeslag. Vervolgens duurde het erg lang voordat deze goedwillende ouders hun toeslag weer kregen.
 - Een tweede probleem is de informatievoorziening naar de ouders en ook intern en naar uw Kamer. De sturing binnen Toeslagen was in deze zaak niet op orde. Dat moet echt beter.
 - Tot slot moeten we leren van onze fouten. Het is niet gelukt om gaandeweg het proces voor een betere afhandeling voor ouders te zorgen.

- In mijn brief van 11 oktober heb ik dit alles onderkend. Ik wil in deze Kamer opnieuw mijn excuses maken voor alles wat in deze zaak fout is gelopen. Het handelen van Toeslagen in deze zaak heeft voor veel ouders vervelende consequenties gehad. Ik wil dit rechtzetten.
- Daarom ben ik aan de slag gegaan met concrete oplossingen. Ik ben me ervan bewust dat de oplossingen voor veel mensen erg laat komen. Toch wil ik voor de ouders in kwestie iets rechtzetten. Ook wil ik de sturing binnen Toeslagen verbeteren. Dat doet ik met vier maatregelen: het opdracht aan EDP auditors en het betrekken van de Landsadvocaat, het toekennen van een schadevergoeding en een betere vaktechnische inbedding.
- Ik heb EDP auditors gevraagd om de systemen bij Toeslagen te doorzoeken op stukken die niet eerder in de dossiers van belanghebbenden in het CAF 11-project gevoegd zijn.
- Daarnaast is de Landsadvocaat gevraagd om de aangetroffen stukken te beoordelen of deze kwalificeren als op de zaak betrekking hebbend. Daarbij heb ik aangegeven dat zeker als een ouder om bepaalde stukken vraagt, deze ruimhartig moeten worden verstrekt.

- Als derde maatregel heb ik Toeslagen de opdracht gegeven om in zaken waarin de behandeling van het bezwaarschrift, met inbegrip van een eventuele afgeronde beroepsfase, langer heeft geduurd dan twee jaar schadevergoeding toe te kennen vanwege schending van de redelijke termijn. Dit is vergoeding van immateriële schade, die naast het recht op rentevergoeding komt.
- En tot slot zeg ik dat de werkwijze van Toeslagen duidelijker en transparanter moet. Daarvoor is er een beleidsbesluit Toeslagen gepubliceerd. Juridische vragen van Toeslagen worden voortaan ter check voorgelegd aan specialisten formeel recht en de regels voor procesvertegenwoordiging zijn herzien. Ook stel ik een landelijk vaktechnisch coördinator aan om de vaktechnische kwaliteit binnen Toeslagen te borgen.
- Samen geven deze maatregelen een aanzet om de situatie bij Toeslagen te verbeteren. Deze maatregelen moeten ervoor zorgen dat we zaken als deze voorkomen.

2. Q&A's

Maatregel 1 - EDP auditors

Q: Wat is de opdracht aan de EDP auditors?

A:

- Mijn opdracht aan de EDP auditors was tweeledig.
- Ik heb hen gevraagd om te zoeken naar stukken met algemene informatie over het project CAF 11.
- Daarnaast heb ik hen gevraagd te zoeken naar stukken die specifiek betrekking hebben op de lopende beroepszaken.
- Met de opdracht aan de EDP auditors heb ik beoogd maximale transparantie richting uw Kamer en in de lopende beroepszaken te kunnen bewerkstelligen.

Q: Hoeveel stukken hebben zij gevonden?

A:

- Op de centrale server van de Belastingdienst staan zo'n 9 miljard bestanden.
- De EDP auditors hebben dit eerst gereduceerd tot ruim 36 miljoen bestanden in circa 100 samenwerkingsgebieden van Toeslagen.
- Deze 36 miljoen bestanden plus de persoonlijke schijf van de toenmalige van het project CAF 11 Hawaii hebben zij vervolgens doorzocht aan de hand van sleutelwoorden.
- Dit heeft 935 treffers opgeleverd (e-mails, Word documenten, Excel sheets en PDF bestanden).
- Deze bestanden zijn stuk voor stuk beoordeeld door ambtenaren van mijn ministerie.
- Bij deze stukken zaten veel kopieën, administratieve overzichten, persoonlijke aantekeningen en concepten.
- Uiteindelijk heb ik **PM** stukken aan uw Kamer nagezonden en **PM** stukken voorgelegd aan de Landsadvocaat ter beoordeling of deze op een specifieke zaak betrekking hebben.

Q: Is deze opdracht inmiddels afgerond?

A:

- Ja.
- De EDP auditors hebben de persoonlijke schijf van de toenmalige [] van het CAF 11 Hawaii project en de samenwerkingsgebieden op de gemeenschappelijke schijven van Toeslagen inmiddels doorzocht aan de hand van trefwoorden.
- De gevonden bestanden zijn beoordeeld en indien nodig verstrekt aan uw Kamer of de Landsadvocaat.

Q: Hoe weten we dat we nu wel alles gevonden hebben?

A:

- Ik kan niet garanderen dat nu wel alle stukken boven tafel zijn.
- Op de centrale server van de Belastingdienst staan meer dan 9 miljard bestanden en in de samenwerkingsgebieden van Toeslagen meer dan 36 miljoen.
- Bij de uitvoering van hun opdracht hebben de EDP auditors dan ook keuzes moeten maken.
- Een keuze is geweest om het doorzoeken te beperken tot de samenwerkingsgebieden van Toeslagen en de persoonlijke schijf van de toenmalige []
- Daaraan ligt de aanname ten grondslag dat deze schijven de meest relevante informatie zullen bevatten.
- Ook op andere persoonlijke schijven en mailboxen kan echter nog informatie staan.
- Daarnaast kunnen de EDP auditors niet zoeken op bestanden die niet op de centrale server staan, maar bijvoorbeeld op de C-schijf van de computer van een medewerker of in bestanden die zijn gewist (dit is het terrein van forensisch accountants).
- In zoverre kan ik u dus alleen verzekeren dat ik mijn uiterste best gedaan heb om alle stukken te vinden.

Q: Waarom zijn überhaupt EDP auditors nodig om de stukken te vinden?

A:

- Zoals ik aangegeven heb, blijkt het informatiemanagement bij Toeslagen niet op orde.
- Het was daardoor voor medewerkers van Toeslagen niet mogelijk om alle stukken binnen redelijke termijn boven water te krijgen.
- De vaardigheden van de EDP auditors liggen specifiek op het terrein van de geautomatiseerde gegevensverwerking. Zij hebben de benodigde opleiding, ervaring en 'tooling' om wel betrekkelijk snel stukken te vinden.
- Bovendien heb ik met het inschakelen van externe EDP auditors uw Kamer, de betrokken belanghebbenden en mijzelf meer comfort willen geven dat de relevante stukken op tafel zouden komen.

Q: Zijn Toeslagen medewerkers niet transparant geweest toen de Kamer eerder vroeg om alle CAF 11 stukken te delen?

A:

- Naar mijn mening is het niet eerder delen van alle CAF 11 stukken niet zo zeer te wijten aan een gebrek aan transparantie bij de medewerkers van Toeslagen als wel aan een gebrek aan middelen.
- De vaardigheden van de EDP auditors liggen specifiek op het terrein van de geautomatiseerde gegevensverwerking. Zij hebben de benodigde opleiding, ervaring en ICT middelen.
- Mede door het niet toereikende informatiemanagement bij Toeslagen was hun opdracht desalniettemin een pittige die de nodige tijd gekost heeft.
- Dit is eerder door de medewerkers van Toeslagen onderschat.
- Door Toeslagen wordt hard gewerkt aan verbetering van het informatiemanagement.

Q: Waarom hebben we de zoektocht nog steeds intern geregeld en geen extern bureau ingeschakeld?

A:

- De ingeschakelde EDP auditors zijn inderdaad werkzaam bij de Belastingdienst.
- Zij werken echter voor een geheel ander dienstonderdeel, namelijk niet bij Toeslagen maar in de belastingheffing en dan bij de directie Grote Ondernemingen.
- Hun normale werkzaamheden zijn bovendien het controleren van belastingplichtigen (extern).
- De EDP auditors hebben geen taken gericht op de interne controle van de Belastingdienst.
- Naar mijn mening hebben de ingeschakelde EDP auditors dus voldoende distantie om hun onafhankelijk opdracht te hebben kunnen vervullen.

**Q: Zijn de gevonden CAF 11 stukken allemaal verstrekt?
Zo nee, waarom niet?**

A:

- Nee. Van de gevonden CAF 11 stukken is een beperkt aantal verstrekt aan uw Kamer.
- Aan uw Kamer heb ik namelijk alleen de stukken verstrekt met algemene informatie over het project CAF 11.
- Om zo min mogelijk stukken te missen hebben de EDP auditors brede zoektermen gebruikt. Dit heeft onvermijdelijk als gevolg dat de bijvangst groot was.
- Stukken die geen betrekking hebben op de aanpak en uitvoering van het project heb ik niet verstrekt.
- Daarbij kunt u bijvoorbeeld denken aan allerhande mails tussen de betrokken medewerkers, Excel bestanden met de namen van de betrokken ouders en gastouders en concepten van stukken.

Q: Waarom zijn de EDP auditors niet veel eerder ingeschakeld?

A:

- De opdracht zoals is uitgevoerd door de EDP auditors is zeer bewerkelijk.
- Begin september bleek het informatiemanagement bij Toeslagen echter niet op orde te zijn.
- Toen heb ik direct Toeslagen de opdracht gegeven om procedures op dit vlak op te stellen en na te leven.
- Om transparant naar uw Kamer en in de lopende beroepsprocedures te kunnen zijn heb ik tevens besloten om de EDP auditors hun opdracht te geven.
- Achteraf gezien heb ik te lang ten onrechte verondersteld dat Toeslagen zelf alle relevante stukken boven tafel zou kunnen halen.
- Daarvoor bied ik nogmaals mijn excuses aan.

Q: Hoe wordt in de toekomst gezorgd dat alle relevante stukken door Toeslagen medewerkers zelf direct boven tafel komen?

A:

- **PM:** Toeslagen (heeft betrekking op de opdracht aan).

Maatregel 2 - Landsadvocaat

Q: Waarom is de Landsadvocaat ingeschakeld? Heeft Toeslagen zelf geen medewerkers die dit kunnen oplossen?

A:

- De Landsadvocaat heeft als opdracht om:
- 1. De behandeling van de zaken die nog onder rechter zijn over te nemen en
- 2. Om in dat kader te beoordelen of Toeslagen alle op de zaak betrekking hebbende stukken heeft overgelegd.
- In mijn brief aan uw Kamer heb ik aangegeven als een van de problemen dat de informatievoorziening aan de ouders tekort schoot.
- Uit oogpunt van zorgvuldigheid richting de ouders is de Landsadvocaat ingeschakeld. Er mag geen twijfel over bestaan dat de ouders de stukken krijgen waar zij recht op hebben. Dat is de juridische ondergrens.
- Daarbij heb ik zowel Toeslagen als de Landsadvocaat meegegeven dat ik zeker als een ouder om bepaalde stukken vraagt een ruimhartige verstrekking van stukken voorsta.

Q: Waarom worden stukken pas herbeoordeeld nu er bijna geen beroepszaken meer lopen?

A:

- In mijn brief aan uw Kamer heb ik aangegeven dat het zelflerend vermogen bij Toeslagen te beperkt is geweest.
- Het is niet gelukt om gaandeweg het proces voor een betere afhandeling voor ouders te zorgen.
- De maatregelen die ik heb genomen, borgen een betere afhandeling voor de zaken die nu nog lopen.
- Daarnaast kunnen ook ouders van inmiddels afgesloten zaken alsnog in aanmerking komen voor een immateriële schadevergoeding wegens schending van de redelijke termijn. Ouders die daarvoor in aanmerking komen zijn **inmiddels actief** benaderd door Toeslagen.

Q: Wat was het oordeel van LA over de nieuwe stukken?

A:

- De Landsadvocaat heeft aangegeven dat van geval tot geval juridisch moet worden getoetst of stukken kwalificeren als op de zaak betrekking hebbende stukken.
- Dit komt ook omdat de inhoud van de betreffende stukken per zaak verschilt.
- Ook het geschilpunt kan per zaak anders liggen.
- Om onnodige discussies te voorkomen over de reikwijdte van het begrip op de zaak betrekking hebbende stukken maar vooral uit een oogpunt van transparantie sta ik in beginsel een ruimhartige verstrekking van stukken voor.
- Dat geldt zeker als ouders om bepaalde stukken hebben gevraagd.

Q: Waarom zijn alle stukken verstrekt terwijl dit niet het oordeel van LA was?

A:

- De Landadvocaat bewaakt in eerste instantie welke stukken kwalificeren als op de zaak betrekking hebbend. Dat noem ik de juridische ondergrens. Deze stukken moeten aan de rechter worden verstrekt en dus in beginsel dus ook aan de ouders.
- Om onnodige discussies te voorkomen over de reikwijdte van het begrip op de zaak betrekking hebbende stukken maar vooral uit een oogpunt van transparantie sta ik in beginsel een ruimhartige verstrekking van stukken voor.
- Dat geldt zeker als ouders om bepaalde stukken hebben gevraagd.

Q: Worden stukken voor ouders bij wie geen beroepszaak loopt ook verstrekt?

A:

- PM [vooralsnog besloten om geen brieven aan ouders te sturen met ontbrekende stukken]

Q: Worden alle ouders geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen in het dossier?

A:

- Ouders van wie de zaken inmiddels zijn afgesloten, die alsnog in aanmerking komen voor een immateriële schadevergoeding wegens schending van de redelijke termijn zijn **inmiddels actief** benaderd door Toeslagen.

Q: Worden stukken in andere Toeslagenzaken ook ruimhartig en proactief verstrekt?

A:

- In mijn brief aan uw Kamer heb aangegeven dat de beschikkingen tot stopzetting van de toeslagen in de CAF 11 zaken onvoldoende zijn gemotiveerd, dat Toeslagen te karig is geweest met het verstrekken van informatie en de behandeling te lang heeft geduurd.
- De lessen die hieruit zijn te leren, moeten Toeslagenbreed worden toegepast:
 - 1. Beter motiveren van beschikkingen.
 - 2. Ruimhartig verstrekken van gevraagde stukken.
 - 3. Betere sturing op doorlooptijden.

Q: Waarom is de rechter in de zaak van 9/10 gewraakt? Wat is uw reactie daarop?

A:

- **PM Uitspraak wrakingskamer dinsdag 23 oktober.**

Maatregel 3 - Schadevergoeding

Q: Waarom is er nu wel gekozen om schadevergoeding toe te kennen?

A:

- Eerder is een schadevergoeding toegekend. Dat ging om een compensatie wettelijke rente die werd toegekend aan 109 ouders.
- Die schadevergoeding wordt toegekend zonder dat de burger daarvoor een verzoek hoeft te doen.
- Een schadevergoeding wegens schending van de redelijke termijn wordt echter normaliter verstrekt na een verzoek van de ouders.
- Ouders die dit verzoek eerder deden, dat waren er 3 [pm], ontvingen al eerder een compensatie.
- Gezien de tekortkomingen in dit proces heb ik besloten om in CAF 11 zaken de schadevergoeding schending redelijke termijn proactief en ruimhartig toe te kennen. Die uitzondering maak ik alleen voor CAF 11 zaken.
- Ouders die daar dus niet om hebben verzocht, maar wiens bezwaarafhandeling wel langer duurde dan twee jaar, krijgen alleen een compensatie. Dat zijn er 54.

Q: Komt deze schadevergoeding voor veel mensen niet veel te laat?

A:

- De traagheid van afhandeling heeft voor veel ouders vervelende consequenties gehad. Ouders ontvangen de schadevergoeding, juist omdat zij zo lang hebben moeten wachten op de uitbetaling van de toeslag.
- Ouders hebben zelf niet om deze schadevergoeding verzocht. Ik heb besloten dat alle ouders bij wie de bezwaarafhandeling langer dan twee jaar heeft geduurd, te compenseren.
- Deze regeling is ruimhartiger dan juridisch noodzakelijk. Ik doe dit exclusief in de CAF 11 zaken.

Q: Waarom komt u maar een beperkte groep ouders tegemoet en niet iedereen?

A:

- Ik wil de ouders bij wie de bezwaarafhandeling erg lang heeft geduurd compenseren. Ik vind dat zij een compensatie verdienen.
- Deze regeling voor het toekennen van schadevergoedingen schending redelijke termijn is ruimhartiger dan juridisch noodzakelijk.
- Er is een grote groep ouders bij wie de bezwaren binnen de daarvoor geldende termijn zijn afgedaan. Ik compenseer deze ouders niet, omdat zij ook in andere zaken geen schadevergoeding zouden ontvangen.

Q: Hebben de ouders de schadevergoeding inmiddels ontvangen?

A:

- Ja [pm].
- Zij zijn hier per brief van ... over geïnformeerd en hebben de vergoeding inmiddels ontvangen.

Q: Gaat u in andere dossiers met te lange afhandeltermijnen bezwaar en beroep ook schadevergoeding toekennen?

A:

- Zoals ik ook in de brief van 11 oktober heb gemeld geldt deze regeling exclusief voor de CAF 11 zaken.
- Door de optelsom van het directe stopzetten, de trage afhandeling en de slechte informatievoorziening gelden er in dit dossier bijzondere omstandigheden. Daar wil ik ouders in tegemoetkomen.
- Ouders die in andere zaken een proces hebben gehad dat langer duurde dan de wettelijke termijn die daarvoor geldt kunnen ook aanspraak maken op een vergoeding. Zij moeten die dan zelf vragen.

Q: Hoeveel schadevergoeding is in totaal gegeven?

A:

- De 54 ouders hebben een vergoeding gekregen tussen de 500 euro en 1500 euro [pm]. Het totale bedrag dat wordt vergoed bedraagt 37.500 euro [pm].

Q: Waarom krijgen mensen die van procederen hebben afgezien omdat het allemaal toch te lang zou duren of in hun ogen kansloos waren geen schadevergoeding?

A:

- Voor het toekennen van een schadevergoeding kijk ik naar de wettelijke regels.
- De regeling die ik hier tref is ruimhartiger en proactiever dan de wet voorschrijft.
- Een eis is wel dat de ouder in bezwaar of beroep moet gaan. Als zij dit niet hebben gedaan kan de redelijke termijn ook niet worden overschreden.
- Dan kan er geen schadevergoeding worden toegekend.

Maatregel 4 vaktechnische inbedding

Q: Hoe draagt het besluit bij aan een betere inbedding?

A: PM

Q: Waarom was er niet al eerder een beleidsbesluit Toeslagen? Was er een geen controle?

A: PM

Q: Werden er hiervoor geen checks gedaan van rechtsvragen bij specialisten formeel recht? Wie maakten de inschatting toen?

A: PM Handboek Toeslagen - Rechtsvragen op het gebied van het formele recht zijn door de Toeslagen niet als zodanig herkend.

Q: Is er door Toeslagen in het verleden niet goed omgegaan met rechtsvragen?

A: PM Handboek Toeslagen

Q: Waarom is er gekozen voor het herzien van de regels procesvertegenwoordiging?

A:

- In mijn brief aan uw Kamer heb ik aangegeven dat het zelflerend vermogen bij Toeslagen te beperkt is geweest.
- Het is niet gelukt om gaandeweg het proces voor een betere afhandeling voor ouders te zorgen.
- Ervaringen opgedaan door procesvoerende ambtenaren zijn onvoldoende teruggegeven aan enerzijds andere procesvoerende ambtenaren en anderzijds aan de rest van de organisatie.
- Daarnaast zijn de procesvoerende ambtenaren te eenzijdig gefocust geweest op het winnen van de procedure zelf zonder oog te hebben voor de relevante omgeving.

- Overigens is bovenstaande geen kritiek op individuele ambtenaren maar wel op de wijze waarop een en ander was georganiseerd. Dat kan beter. Dat moet beter.

Q: Is de kans groot dat er door de escape vaak van de regel wordt afgeweken? Gaan medewerkers dan toch vaak alleen?

A:

- In het Besluit bestuursrecht Toeslagen is opgenomen dat van de aanwezigheid van een procesdeskundige ter zitting kan worden afgezien als zowel de zaakbehandelaar als de procesdeskundige van oordeel is dat de aanwezigheid van laatstgenoemde ter zitting geen toegevoegde waarde kan hebben, en de vaktechnisch coördinator Toeslagen dit heeft goedgekeurd.
- De overwegingen hiervoor worden in het dossier vastgelegd. Deze beoordeling zal per zaak moeten worden gemaakt. Het is niet bedoeling dat er zonder mijn toestemming een algemene lijn wordt gehanteerd om standaard in bepaalde zaken niet te gaan. Ik kan vooralsnog nog niet inschatten in hoeveel zaken een procesdeskundige zal optreden.

Q: Moet de juridische afdeling niet worden uitgebreid?

A:

- Ja. PM

Q: Waarom zijn de regels voor procesvertegenwoordiging Toeslagen/Blauw niet geharmoniseerd? Leidt dit tot andere uitkomsten?

A:

- PM Wel geharmoniseerd?

Q: Wanneer zijn de regels geëffectueerd en geharmoniseerd?

A:

- PM

Handboek en toezicht

Q: Bestond er voor deze casus geen werkinstructie?

A:

- Zoals ook bij andere dienstonderdelen bestaan bij Toeslagen vele algemene instructies, bijvoorbeeld voor de behandeling van een aanvraag en het afdoen van een bezwaarschrift. Op deze wijze wordt een uniforme werkwijze gewaarborgd.
- Voor de behandeling van de zaken in het CAF 11 project zijn daarnaast een aantal specifieke instructies opgesteld alsmede stukken met algemene achtergrondinformatie.
- De stukken die ik daarover gevonden heb, heb ik aan uw Kamer verstrekt.

Q: Wat is de status van het handboek? Hoe wordt het handboek binnen Toeslagen gebruikt?

A:

- Sinds begin 2015 heeft Toeslagen het huidige Handboek Toeslagen.
- Dit Handboek staat op het intranet en is daar voor alle medewerkers beschikbaar.
- Het Handboek is bedoeld als intern naslagwerk en bevat de wet- en regelgeving die van belang is bij het verlenen en toekennen van toeslagen.
- Het Handboek wordt regelmatig geactualiseerd bijvoorbeeld bij nieuwe jurisprudentie of wetgeving (in 2018 tot nu toe 4x).

Q: Is het handboek openbaar te raadplegen?

A:

- Nee, nog niet. In het kader van het verbeteren van de kwaliteitsborging bij Toeslagen in de toekomst wordt ook het Handboek Toeslagen gereviewd.
- Voor zover het Handboek beleidsopvattingen bevat over de toepassing van het formele bestuursrecht, zullen deze

worden opgenomen in het Besluit bestuursrecht Toeslagen. Daarmee is het beleid voor eenieder kenbaar.

- Het is mijn bedoeling dat ook het Handboek zelf na opschoning openbaar gepubliceerd wordt.

Q: Hoe wordt geborgd dat medewerkers ook echt volgens het handboek werken?

A:

- Het Handboek is een intern naslagwerk met uitleg van en toelichting op de relevante wet- en regelgeving.
- Het Handboek bevat zelf geen werkinstructies. Wel kan het voorkomen dat een werkinstructie voor achtergrondinformatie naar het Handboek verwijst.
- Ik heb verder geen enkele aanleiding om te veronderstellen dat medewerkers van Toeslagen zich niet aan de werkinstructies houden.

Q: Bestaan er zwarte lijsten (uitsluitlijsten) en wat is de status daarvan?

A:

- In het kader van het toezicht werkt Toeslagen met lijsten.
- Plaatsing op een lijst verhindert niet dat de burger een aanvraag kan doen of een wijziging kan doorgeven.
- Plaatsing op een lijst voorkomt wel dat een toeslag automatisch (door het systeem) toegekend wordt; een behandelaar moet de aanvraag of wijziging eerst beoordelen en akkoord geven.
- Het werken met vergelijkbare lijsten gebeurt ook bij "blauw". Bij de aanslagregeling wordt gewerkt met uitworpredenen, de OB kent een negatieve norm (bij een hoog verzoek om teruggaaf eerst controle) en bijvoorbeeld tijdens een boekenonderzoek kan het opleggen van een definitieve aanslag geblokkeerd worden om te voorkomen dat de Belastingdienst rechten verliest.
- Zoals ik heb aangegeven in mijn brief vind ik het van belang dat de toezichtsstrategie bij Toeslagen past bij de toezichtsstrategie van andere dienstonderdelen. Dit wordt uitdrukkelijk meegenomen en beoordeeld bij het verbeteren van de kwaliteitsborging in de toekomst.

Toelichting [achtergrondinformatie!]

- Toeslagen kent 3 soorten toezichtslijsten:
 1. Een uitsluitlijst. Mensen kunnen hier zowel automatisch als handmatig op geplaatst worden,
 2. Een toezichtslijst. Hierop staan mensen die voorheen zijn aangemeld bij het Fraudeteam van Toeslagen, en
 3. Een lijst voor afwijkende behandeling, bijvoorbeeld als eerder een aanvraag afgewezen is omdat niet de gevraagde bewijsstukken zijn overlegd.
- De gevolgen zijn bij alle 3 de lijsten dezelfde: een burger kan aanvragen doen en wijzigingen doorgeven maar toekenning vereist een handmatig akkoord.
- Met de genoemde lijsten zelf is niets "mis", deze dienen te voorkomen dat ten onrechte toeslagen uitbetaald worden en passen bij een toezichtsstrategie als van Toeslagen verwacht mag worden.
- Het werken met dit soort lijsten vereist wel dat het handmatige beoordeling en akkoord snel gebeurt om onredelijke vertraging te voorkomen.
- Daarvoor zijn regels opgesteld in instructies.
- Bij CAF 11 heeft de beoordeling echter te lang geduurd. De betrokken burgers, die vanuit het project allen (alleen) op de uitsluitlijst geplaatst zijn, kunnen daardoor lang op een voorlopige of definitieve toekenning hebben moeten wachten.
- Daarnaast kent Toeslagen een uitsluitlijst burgerportaal. Dit is een zwaar middel dat alleen bij excessen ingezet wordt. De burger kan dan alleen nog via een speciaal telefoonnummer contact met Toeslagen opnemen (niet via internet, mail of de balie). Andere dienstonderdelen kennen geen vergelijkbare uitsluitlijst en de rechtmatigheid/wenselijkheid van zo'n lijst moet onderzocht worden.

Q: Konden ouders nog van zo'n lijst afkomen?

A:

- Ja. Er zijn verschillende redenen waarom een burger op een lijst kan komen. In alle gevallen is erin voorzien dat de burger weer van de lijst gehaald wordt.
- De risicoselectiemodule plaatst de burger automatisch op een lijst.
- Zodra een behandelaar de aanvraag beoordeeld heeft, wordt de burger ook weer automatisch van de lijst verwijderd.
- Ook tijdens de behandeling van een bezwaar wordt een burger automatisch op de lijst geplaatst om te voorkomen dat een beschikking genomen wordt die de bezwaarbehandeling doorkruist.
- Ook hier geldt dat de burger na de behandeling van het bezwaar weer van de lijst verwijderd wordt.
- Daarnaast kan een burger handmatig op een lijst geplaatst worden bijvoorbeeld bij een projectaanpak zoals CAF 11.
- Ook dan wordt de burger weer van de lijst gehaald zodra het project afgerond is of zo veel eerder als de beoordeling plaatsgevonden heeft.
- Ik benadruk dat plaatsing op een lijst geen gevolgen heeft voor de mogelijkheid om aanvragen te doen.

Q: Is het toezicht in CAF 11 te streng geweest?

A:

- Ook achteraf bezien waren er naar mijn mening voldoende aanwijzingen die het project CAF 11 rechtvaardigen.
- Het toezicht is dus niet te streng geweest.
- Wel zijn er in de uitvoering fouten gemaakt.
- Ik noem het onvoldoende motiveren van de stopzettingen, de karige informatievoorziening richting de betrokken burgers in het algemeen en vooral de trage afhandeling van het hele project.
- Ik stel alles in het werk om de betrokken burgers te compenseren (excuusbrief, verstrekking stukken, schadevergoeding) en vergelijkbare fouten in de toekomst

te voorkomen (verbeteren informatiemanagement, Besluit bestuursrecht Toeslagen, verbeteren kwaliteitsborging).

Q: U schrijft dat het van belang is dat de toezichtsstrategie bij Toeslagen plaatsvindt conform andere dienstonderdelen van de Belastingdienst. Hoe gaat u dat doen en wanneer rapporteert u daarover?

A:

- De toezichtsstrategie bij Toeslagen wordt meegenomen in en beoordeeld bij het bredere onderzoek naar het verbeteren van de kwaliteitsborging bij Toeslagen.
- Ik informeer u daarover in de halfjaarsrapportage die ik uw Kamer in het voorjaar van 2019 zend.

Sturing en informatievoorziening

Q: Toeslagen heeft in procedures ten onrechte bepaalde op de zaak hebbende stukken niet verstrekt. Daarnaast moest u enkele stukken ter vertrouwelijke inzage nasturen naar de Kamer, omdat deze in eerste instantie niet gevonden waren. Is Toeslagen in control?

A:

- Uit de gang van zaken blijkt dat het informatiebeheer niet op orde is. Het was niet goed mogelijk om documenten, zoals werkinstructies, terug te vinden. Ook was de status van bepaalde documenten vaak moeilijk te achterhalen. Op dit punt was Toeslagen dus niet in control.
- Daarom heeft Toeslagen de opdracht gekregen om het informatiebeheer op orde te brengen.
- Er worden procedures opgesteld voor het vaststellen, opslaan, beheren en opleveren van werkinstructies en andere relevante documenten.
- Met deze procedures moet het mogelijk worden om voortaan stukken tijdig aan burgers te verstrekken en om verantwoording af te leggen aan mij en aan de Kamer.

Q: Zijn de problemen bij CAF 11 illustrerend voor heel Toeslagen? Worden de maatregelen voor heel Toeslagen uitgevoerd?

A:

- Het CAF 11-project ziet op een fraudezaak die speelde in 2013 en 2014. Elke fraudezaak is uniek. Bovendien speelde deze zaak in een andere tijd. De gang van zaken is dus in het algemeen niet representatief voor hoe Toeslagen omgaat met burgers.
- Tegelijkertijd zijn in deze zaak dingen naar boven gekomen die breder binnen Toeslagen niet goed gaan.

- Daarvoor heb ik verbeteracties in gang gezet:
 - Het informatiebeheer was Toeslagenbreed niet op orde. Daarom heb ik opdracht gegeven hier een verbeterslag in te maken.
 - De instructies en werkwijze van Toeslagen waren niet transparant. Dat heeft eraan bijgedragen dat in zaken niet alle relevante stukken zijn verstrekt. Daarom werk ik aan een beleidsbesluit. In dat beleidsbesluit wordt geregeld dat vragen over formeel recht worden voorgelegd aan specialisten. Daarnaast wordt de procesvertegenwoordiging versterkt, zodat bij elke zaak in beginsel twee medewerkers van Toeslagen aanwezig zijn. Ook stel ik een landelijk coördinator aan die de vaktechnische kennis binnen Toeslagen waarborgt.
- Deze verbeteracties gelden Toeslagenbreed.

Q: Hoe wordt de sturing bij Toeslagen verbeterd?

A:

- De verbetering van de sturing is tweeledig:
 - De sturing wordt verbeterd door het verbeteren van het informatiebeheer. Zonder informatie kan je niet sturen. Door de processen voor het vaststellen, opslaan, beheren en opleveren van documenten te verhelderen, wordt het voor het management van Toeslagen beter mogelijk om de werkprocessen aan te sturen.
 - Een andere verbetering ziet op de vakinhoudelijke aansturing. Met een beleidsbesluit borg ik dat medewerkers bij Toeslagen op het terrein van het formele recht voorleggen aan specialisten. Daarnaast stel ik een landelijk coördinator aan die de vaktechnische kennis binnen Toeslagen waarborgt.

Q: Waarom kan Toeslagen niet zonder de EDP auditors en de Landsadvocaat handelen in dit dossier?

A:

- Het CAF 11-project is niet goed gelopen. De betreffende ouders en de Kamer zijn niet goed geïnformeerd. Ik heb daar mijn excuses voor aangeboden.
- Gezien de fouten die gemaakt zijn, vond ik het nodig om schoon schip te maken.
- Ik wilde daarbij niet de indruk wekken dat de slager zijn eigen vlees ging keuren. De ouders en de Kamer verdienen een frisse blik van een objectieve partij. Daar konden we wel wat hulp bij gebruiken.
- Daarnaast hebben deze partijen relevante kennis en vaardigheden, die we goed konden gebruiken.
- De inzet van EDP-auditors was nodig omdat met een frisse blik naar de informatiesystemen moest worden gekeken. Bovendien zijn deze auditors experts in het vinden van informatie. Dat was hard nodig, omdat het informatiebeheer niet op orde was.
- De landsadvocaat is ingezet om te borgen dat in de lopende procedures door een objectieve buitenstaander met een frisse blik naar de dossiers werd gekeken. Zo borgen we dat de ouders in deze procedures recht wordt gedaan.

Q: Zijn er in andere rechtszaken van toeslagen (breed)ook stukken niet overlegd wat wel had moeten en hoe gaan we daarmee om? [aanvullen met lopende toeslagenzaken]

A:

- Voor de lopende zaken van het CAF 11-project hebben we dat onderzocht en worden de ontbrekende stukken alsnog ingebracht in de procedure.
- Voor de toekomst proberen we dergelijke fouten te voorkomen door de vaktechnische aansturing en de procesvertegenwoordiging te versterken.

Q: Wat gaat u doen om de sturingsproblematiek, die ook op andere plekken in de Belastingdienst actueel is, op te lossen?

A:

- Om goed te kunnen sturen is goede informatie nodig. Informatievoorziening is Belastingdienstbreed probleem.
- We hebben het hier vaak gehad over het ontbreken van stuur- en managementinformatie. Het verbeteren daarvan is een van de speerpunten van de Beheerst vernieuwen-agenda.
- Hier speelt een ander informatieprobleem. Hier ging het niet zozeer over stuur- of managementinformatie, maar over het beheer van documenten die relevant zijn voor sturen en verantwoorden.
- Dit specifieke probleem lossen we op door het informatiebeheer beter op orde te brengen.

Q: Wat leert u van de problemen in het verleden met bv schenk- en erf?

- De problematiek rond het CAF 11-project is anders dan bij bijvoorbeeld de schenk- en erfbelasting en de belastingtelefoon. Tegelijkertijd zien we hier kwetsbaarheden terug die bekend zijn, onder meer uit het werk van de Commissie onderzoek Belastingdienst.
- Dat gaat met name om het cultuuraspect. Het verandervermogen van de Belastingdienst is niet op alle punten groot. Veranderingen kosten tijd en dat geldt zeker voor cultuurveranderingen.
- In deze casus zie je dat terug in de lange doorlooptijd van bijvoorbeeld de afhandeling van bezwaar- en beroepszaken.
- Dat moet veranderen en dat vraagt om duidelijke leiding.
- Ik blijf mij daar voortdurend voor inspannen.

Q: Waarom is de Kamer keer op keer onjuist geïnformeerd (oa in eerdere antwoorden)? Krijgt u onjuiste informatie van uw ambtenaren?

A:

- Bij de informatievoorziening aan de Kamer zijn fouten gemaakt. Voor een deel komen die fouten voort uit het feit dat het informatiebeheer niet op orde is. Documenten die je niet kunt vinden, kun je ook niet aan de Kamer verstrekken.
 - Voor de toekomst gaan we dat zoveel mogelijk voorkomen met verbeterd informatiebeheer.
- Daarnaast zijn ook inschattingfouten gemaakt. Bijvoorbeeld: Toen werd gevraagd naar een intern onderzoek naar aanleiding van het rapport van de Ombudsman 'geen powerplay, maar fair play', is een zelfevaluatie naar dit dossier, die uit een andere periode kwam, niet genoemd. Dat hadden we wel moeten doen, daar is een verkeerde inschatting gemaakt.
- Voor Toeslagen is de uitdaging om hiervan te leren en te zorgen dat dit niet weer gebeurt.

Q: Klopt het dat u door de Belastingdienst weer niet goed bent geïnformeerd? Heeft u nog vertrouwen in de dienst?

A:

- Ik heb zeker vertrouwen in de Belastingdienst.
- Tegelijkertijd realiseer ik mij dat het nasturen van twee documenten verwarrend is voor uw Kamer. Zoals ik u ook eerder heb verteld betreur ik dit.
- En zoals ook aangekondigd moet dit beter. We werken al met een verbeterde werkwijze en ook de afhandeltermijnen moeten omlaag. Niemand heeft hier de verkeerde intenties.

Cijfers

Q: Kunt u aangeven hoeveel vraagouders zijn betrokken bij het betreffende gastouderbedrijf?

A: Er zijn 235 vraagouders betrokken bij het betreffende gastouderbedrijf.

- Bij 14 van deze 235 vraagouders is de KOT na onderzoek in 2014 door de Belastingdienst toegekend en uitbetaald.
- Bij de resterende 221 vraagouders is de KOT in 2017 volledig stopgezet in 2014.
- Door 166 van de 221 vraagouders is bewaar gemaakt tegen het stopzetten van de KOT.
- Bij 115 vraagouders is de KOT, na bezwaar of eventueel beroep, geheel of gedeeltelijk toegekend.

Q: Kunt u aangeven voor hoeveel van de betrokken vraagouders is de KOT onterecht stopgezet?

A:

- Het aantal burgers voor wie in 2014 de kinderopvangtoeslag volledig is stopgezet en voor wie naderhand is vastgesteld dat zij geheel of gedeeltelijk recht hadden op kinderopvangtoeslag bedraagt tussen de 120 en 144. In 24 gevallen is de toeslag nog niet onherroepelijk vastgesteld.
- 134 van de 235 vraagouders waarvan de KOT in 2014 is stopgezet, hadden na herbeoordeling geheel of gedeeltelijk recht op KOT (inclusief niet gestopte toeslagen).
- Van de 235 vraagouders had 77 vraagouders hadden geen recht op KOT in 2014.
- In 24 gevallen is het recht of geen recht op KOT nog niet onherroepelijk vastgesteld.

Intern onderzoek

Q: Hoe kan het dat u in antwoorden over de Halfjaarsrapportage schrijft dat er geen intern onderzoek is geweest en dat dat er nu toch blijkt te zijn?

A:

- Ik vind het vervelend hoe dit is gelopen.
- De vraag bij de Halfjaarsrapportage zag op het onderzoek van de Ombudsman met de titel 'Geen powerplay maar fairplay' uit 2017.
- Naar aanleiding van het werk van de Ombudsman is geen intern onderzoek gedaan.
- Bij het beantwoorden van de vraag is niet gedacht om mij of de Kamer te wijzen op het evaluatierapport uit 2015.
- Dit rapport valt niet onder uw vraag:
 - Het is niet opgesteld naar aanleiding van het onderzoek van de Ombudsman,
 - Het stamt uit een andere tijd, en
 - We zien het ook niet als intern onderzoek, maar als evaluatie.
- Tegelijkertijd was het goed geweest om in de geest van de vraag de evaluatie wel te noemen.
- Bij het beantwoorden van de vraag is daar niet aan gedacht en ben ik daarom niet geïnformeerd over het bestaan van deze evaluatie.
- Nogmaals: het is vervelend dat het zo is gelopen.

Q: Wat is het verschil tussen een intern onderzoek en een evaluatie?

A:

- Ik wil hier geen semantische discussie voeren. Ik had u willen informeren over het bestaan van het evaluatierapport.
- Tegelijkertijd begrijp ik dat bij het beantwoorden van uw eerdere vragen daarover niet aan deze evaluatie is gedacht.
- Een intern onderzoek zien wij als een onderzoek naar de gehanteerde werkwijze en procedures en of die op de juiste wijze zijn toegepast. Dit gaat dus om een procedureel onderzoek.
- Een evaluatie richt zich op de inhoudelijke gang van zaken en welke lessen daaruit te trekken zijn. Een evaluatie is dus een inhoudelijk onderzoek.
- Nogmaals: hiermee praat ik het niet goed. Ik had u willen informeren over het bestaan van de evaluatie. Uw vraag is echter zo geïnterpreteerd dat niet aan het evaluatierapport is gedacht.

Q: Waarom kunt u de vertrouwelijk verstrekte documenten niet openbaar maken?

A:

- Deze documenten bieden inzicht in de handhavingsstrategie van de Belastingdienst. Dat is gevoelige informatie.
- Daarom kan ik deze helaas niet openbaar maken.
- Om u de mogelijkheid te geven uw rol te vervullen, heb ik u deze documenten wel ter vertrouwelijke inzage toegestuurd.

3. Factsheets

Factsheet Cijfers

Totaal aantal vraagouders betrokken bij GOB	235
KOT na onderzoek in 2014 toegekend en uitbetaald	14 (a)
KOT volledig gestopt in 2014	221
KOT volledig gestopt in 2014	221
Bezwaar, eventueel gevolgd door beroep	166
KOT gestopt in 2014 en geen bezwaar gemaakt	55 (b)
Bezwaar, eventueel gevolgd door beroep	166
Beroepen, uitspraak nog niet onherroepelijk	14 (c)
Bezwaren, termijn voor beroep nog niet verstreken	10 (c)
Geheel of gedeeltelijk toegekend	115 (a)
Afgewezen	27 (b)
Toekenning na herbeoordeling	5 (a)
Afwijzing na herbeoordeling	5 (b)
Geheel of gedeeltelijk recht op KOT (incl. niet gestopte toeslagen)	134 (a)
Geen recht op KOT	77 (b)
Niet onherroepelijk	24 (c)
Totaal (incl. niet gestopte toeslagen)	235

(a) Geheel of gedeeltelijk recht op kinderopvangtoeslag 2014

(b) Geen recht op kinderopvangtoeslag 2014

(c) Recht of geen recht nog niet onherroepelijk vastgesteld

Het aantal burgers voor wie in 2014 de kinderopvangtoeslag volledig is stopgezet en voor wie naderhand is vastgesteld dat zij geheel of gedeeltelijk recht hadden op kinderopvangtoeslag bedraagt tussen de 120 en 144. In 24 gevallen is de toeslag nog niet onherroepelijk vastgesteld.

Cijfers nader toegelicht

Populatie

- De totale onderzoekspopulatie bedraagt 302 personen
- Deze populatie ziet op personen die in de jaren 2012 tot en met 2014 een voorschot kinderopvangtoeslag ontvingen
- Van deze populatie ontvingen 235 personen een voorschot kinderopvangtoeslag in 2014.

Primaire besluiten

- Van de 235 personen die in 2014 kinderopvangtoeslag ontvingen is bij 221 personen de kinderopvangtoeslag geheel stopgezet na afloop van het onderzoek
- Bij de resterende 14 personen is na de beoordeling in 2014 een voorschot voor heel het jaar 2014 verstrekt

Bezwaar

- Van deze 221 personen, hebben er 166 bezwaar gemaakt tegen de nihilstelling van het voorschot in 2014
- De overige 55 personen hebben geen bezwaar gemaakt
- Alle bezwaren die zijn ingediend naar aanleiding van de stopzetting van de kinderopvangtoeslag in het berekeningsjaar 2014 zijn afgehandeld
- Van 1 afgehandeld bezwaarschrift loopt de beroepstermijn nog

Beroep

- Op dit moment lopen er nog 17 (hoger) beroepszaken die zien op de stopzetting van het voorschot kinderopvangtoeslag in het berekeningsjaar 2014
- Bij meerdere van de lopende (hoger) beroepszaken is er reeds een toekenning gegeven maar is er toch een beroepsprocedure door de burger of de gemachtigde gestart of doorgezet

Herbeoordeling

- Alle reeds onherroepelijke dossiers waarbij geen recht bestaat en waarbij de kinderopvangtoeslag gedurende het jaar 2014 is stopgezet door Belastingdienst/Toeslagen zijn opnieuw beoordeeld
- Dit houdt in dat personen bij wie nog een bezwaar of hoger beroep liep op dat moment niet in die populatie zijn meegenomen aangezien de herbeoordeling reeds in bezwaar of (hoger) beroep werd gedaan

- Ook personen die zelf de kinderopvangtoeslag hebben stopgezet zijn niet meegenomen in de herbeoordeling.
- Uiteindelijk is bij 55 personen het recht op kinderopvangtoeslag integraal herbeoordeeld.
- Uit deze herbeoordeling is gebleken dat bij 4 personen de uitspraak van 8 maart 2017 van toepassing was waardoor er een (gedeeltelijk) recht op kinderopvangtoeslag bestond
- Bij 1 persoon is gebleken dat de kosten over het hele jaar waren voldaan en dat dit eerder was afgewezen (ook door de rechtbank) omdat de kosten te laag waren voldaan. Gezien de aan de No toegezegde coulance is aan deze persoon alsnog voor heel het jaar 2014 een recht op kinderopvangtoeslag toegekend.

Cijfers tot op heden

- Aan 136 personen is een onherroepelijke (gedeeltelijke) toekenning kinderopvangtoeslag over het berekeningsjaar 2014 toegekend.
- Aan 81 personen is onherroepelijk geen kinderopvangtoeslag over het berekeningsjaar 2014 toegekend.
- Er lopen nog 17 (hoger) beroepszaken tegen de vaststelling van de kinderopvangtoeslag 2014
- Van 1 afgehandeld bezwaar is de termijn voor indienen van beroep nog niet verstreken

136 onherroepelijke toekenning + 81 personen onherroepelijk geen toekenning + 17 beroepszaken + 1 bezwaarschrift = 235 personen = de onderzoekspopulatie 2014

Factsheet aanbevelingen

Nationale ombudsman: "Geen powerplay maar fair play" (8/2017)

Aanbeveling 1: opgevolgd

Bij onderzoek naar de rechtmatigheid van een lopende kinderopvangtoeslag, de procedure van de wetgever volgen voldoen aan het behoorlijkheidsvereiste van 'fair play'.

- Toeslagen stopt een toeslag niet meer lopende een onderzoek naar de rechtmatigheid van de aangevraagde toeslag. Pas als uit het onderzoek blijkt dat er geen recht bestaat, wordt de toeslag gestopt. Wel kan, indien noodzakelijk geacht, de uitbetaling van het voorschot tijdelijk worden opgeschort.

Aanbeveling 2: opgevolgd

In de beschikking duidelijk aan te geven welke informatie en/of bewijsstukken ontbreken of niet voldoen aan de eisen.

- In de communicatie naar de aanvragers wordt duidelijker aangegeven waarom er geen recht op de toeslag bestaat. Wanneer de reden ligt in het niet overleggen van alle benodigde stukken, wordt duidelijker aangegeven welke stukken ontbreken of niet voldoen.

Aanbeveling 3: opgevolgd

Excuses maken aan gedupeerde ouders en een tegemoetkoming aanbieden

- Toeslagen stelt zich coulant op waar het gaat om de termijn waarbinnen de opvangkosten moeten zijn voldaan.
- Toeslagen betracht coulance bij het treffen van een betalingsregeling. Dit betekent dat een aanvrager eerder in aanmerking komt voor een betalingsregeling waarbij rekening wordt gehouden met de persoonlijke draagkracht, wat leidt tot een lager te betalen maandbedrag.
- 166 ouders die een bezwaar hebben ingediend bij de Belastingdienst hebben op 29 mei jl. een excuusbrief ontvangen.

Aanbeveling 4: opgevolgd

Afgewezen bezwaarschriften en lopende beroepszaken toetsen aan de uitspraak van de Raad van State.

- Na herbeoordeling van alle dossiers is gebleken dat ongeveer 100 ouders alsnog (geheel of gedeeltelijk) recht bestaat op kinderopvangtoeslag.
- Een aanvrager die van mening is dat bij hem de uitspraak van de Raad van State niet of niet juist is toegepast kon zich bij de Belastingdienst/Toeslagen melden. Het dossier is dan opnieuw beoordeeld.