

Toepassing zachte stop in CAF-zaken gedurende 2014 t/m 2016

Notitie n.a.v. gesprekken met

akkoord – naamgeving CAF / CAF-breed verduidelijken
reactie in mail

Datum: 9 september 2019

Uit de verschillende gesprekken komt naar voren dat medewerkers diverse herinneringen hebben aan de wijze waarop de stopzettingen van lopende toeslagen (zachte stop) werd vormgegeven en geïnstrueerd.

Aanleiding toepassen "zachte stop"

* Per 1 januari 2014 is de Wet Fraudeaankpak in werking getreden. Per die datum werd ook artikel 23 AWIR verruimd, waardoor het mogelijk werd dat Toeslagen in meerdere gevallen het opschorten van betalingen kon toepassen. Kern van de toepassing is dat er sprake moet zijn van "twijfel" over de hoogte van de toekenning. Technisch gezien kon opschorten niet worden uitgevoerd binnen het systeem van Toeslagen, daarom is gekozen voor een praktische benadering in de vorm van "zachte stop" (herziening van het voorschot is gebaseerd op artikel 16 AWIR).

* In het MT Fraude is besproken dat opschorting zou worden uitgevoerd, omdat dit een van de wettelijke mogelijkheden was waarvan Toeslagen nog geen gebruik maakte. De druk om op fraude te acteren was hoog.

Bestuurlijke/vaktechnische afstemming 2014

* Begin 2014 is binnen team Handhavingsregie het idee besproken dat de burger per brief zou worden geïnformeerd over het stopzetten/opschorten, een beschikking op dat moment was niet nodig, hij kon dus niet in bezwaar komen. Rond de zomer van 2014 zou een vaktechnische toets zijn gevraagd bij medewerkers van B&VT Toeslagen om de mogelijkheden voor stopzetten/opschorten aan te geven. Daarbij zouden ook de betreffende burgerbrieven vaktechnisch zijn afgestemd. De afstemming en het memo zijn nog niet aangetroffen in de archieven.

* Bestuurlijke afstemming binnen Toeslagen verliep via de toenmalige MT-verantwoordelijke voor Handhaving. Meestal was het niet nodig om ook in het brede MT af te stemmen, vanwege de mandaat-verdeling tussen de MT-leden.

* [] van het CAF ging ervan uit dat bij CAF 11 de burgers een brief zouden ontvangen met verzoek hun bewijsstukken aan de balie van een belastingkantoor aan te leveren. Het toepassen van de zachte stop is door Toeslagen niet met het CAF afgestemd.

* In het afstemoverleg van teamleiders, contactambtenaar en CAF-coördinatoren binnen Toeslagen of in bilateraal overleg zou bij elke CAF-casus zijn besproken of de zachte stop moest worden toegepast. De contactambtenaar zou de beslissende stem hebben, maar hij herinnert zich dit niet. Hij geeft aan dat alleen in de voorfase (vóór onderzoek al dan niet in samenwerking met CAF-team) de casus werd besproken en niet meer voorafgaand aan de behandeling van de burgers. Ook de term "zachte stop" werd hier niet gehanteerd. Er zijn ook geen verslagen aanwezig waaruit blijkt of de zachte stop is besproken. Volgens de CAF-projectleider maakte hij op basis van de afstemming het "opdrachtformulier" aan, waarin de zachte stop werd benoemd. Dit opdrachtformulier diende tevens als instructie voor de behandelaars. Er werd aangegeven per welke datum de zachte stop moest worden toegepast, voor welke toeslagen de aanpak gold en welke bewijsstukken moesten worden opgevraagd.

2016

* In het voorjaar van 2016 is in het MT Toeslagen een memo besproken over "opschorting" waarin vaktechnisch uiteen wordt gezet wanneer van deze mogelijkheid gebruik kan worden gemaakt. Dit memo is aangetroffen in de archieven van de MT-overleggen. Aanleiding voor dit memo zou zijn dat het technisch mogelijk zou worden dat opschorting in het systeem van Toeslagen kon worden uitgevoerd. Tot op heden is de technische aanpassing echter niet gerealiseerd.

* Vanaf zomer 2016 werd de zachte stop niet meer toegepast, hier ligt geen MT besluit aan ten grondslag. Als redenen voor wijziging van de werkwijze zijn aangegeven: het vaktechnische memo over opschorting, de CAF-zaken leenden zich er minder voor, Toeslagen wilde meer balans tussen fraude-aanpak en dienstverlening.

* In het opdrachtformulier werd vanaf medio 2016 de "zachte stop" niet meer benoemd. De medewerkers van de IST-teams hebben op basis van het gewijzigde opdrachtformulier ook hun werkwijze veranderd.

Praktische toepassing opschorting/stopzetting

* Toepassen van de zachte stop zou volgens een medewerker gaan via diverse "workarounds" en handmatige aanpassing in het systeem Dacas, zodat de uitbetaling aan de burger niet zou plaatsvinden. Een andere medewerker heeft hier een andere visie op. Volgens hem waren er vóór 2012 verschillende handmatige werkwijzen om uitbetalingen tegen te houden (o.a. zichtbaar via dossiernummers in DACAS). In die gevallen werd er voor gezorgd dat uitbetalingen niet meer gedaan werden, zonder dat het voorschot werd gestopt. Vanaf 2013/2014 werd sporadisch een uitbetaling aangehouden, omdat al duidelijk was dat het bedrag teruggevorderd zou gaan worden (de stopzetting is dan al doorgevoerd in het systeem van Toeslagen, maar de beschikking is nog niet aangepast). Het LIC houdt in zo'n geval de uitbetaling aan, om die op de terugvordering af te boeken zodra die verschijnt. Daar zijn normale voorzieningen voor in de inningssystemen.

* Volgens meerdere medewerkers is de gebruikelijke manier voor toepassing van de "zachte stop" dat de medewerker in TVS "melding 9" aanvinkt. Daarmee zet hij een toekomstige stopdatum in het systeem zodat de toeslag wordt gestopt en niet meer wordt uitbetaald. Dan verstuurt hij tegelijk met het aanmaken van die stopdatum een vraagbrief en kondigt daarin het stopzetten aan. Rond de betaaldatum (bij CAF 11 stopzetting rond 1 september) wordt automatisch de nieuwe beschikking verstuurd aan de burger, waarin het gewijzigde recht op toeslag wordt vermeld. Dat recht is gelijk aan het tot dan toe uitbetaalde bedrag aan toeslag, zodat geen navordering ontstaat. Tegen die beschikking kan de burger in bezwaar komen.