

Aan: de Nationale Ombudsman

t.a.v.

Postbus 93122

2509 AC Den Haag

Betreft: Onderzoek naar klacht

Uw brief van 7 november 2016 met het kenmerk

Geachte

In uw brief van 7 november 2016 geeft u aan een onderzoek uit te voeren naar een klacht van met betrekking tot gastouderbureau . U vraagt Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) een aantal vragen te beantwoorden: een verzoek waar ik bij deze graag aan voldoe.

In mijn reactie houd ik uw nummering van de verschillende vragen aan.

Over de stopzetting van de lopende kinderopvangtoeslag en de beoordeling van de rechtmatigheid:

- a. **Vraag:** bij hoeveel afnemers van gastouderbureau heeft u vanaf juni 2014 t/m december 2015 de uitbetaling van de lopende kinderopvangtoeslag stopgezet? Om hoeveel kinderopvangtoeslagjaren ging het hierbij?

Antwoord: een van de eisen voor de toekenning van kinderopvangtoeslag is het gebruik van een, in dit geval, gastouder die is geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: LRK). Dergelijke geregistreerde gastouders krijgen een uniek kenmerk: het LRK-id. Aanvragers van kinderopvangtoeslag moeten dit LRK-id vermelden in hun aanvraag.

Het LRK bevat ook informatie over de gastouders die een bemiddelingsrelatie hebben met een gastouderbureau. Toeslagen kan hiermee bepalen welke geregistreerde gastouders in welke 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.

Op deze wijze heeft Toeslagen een behandelpopulatie van 300 aanvragers van kinderopvangtoeslag bepaald die in de aanvraag voor kinderopvangtoeslag het LRK-id hadden vermeld van een gastouder die in 2014 een bemiddelingsrelatie had met gastouderbureau . Deze populatie is behandeld voor de toeslagjaren 2013 en 2014.

- b. **Vraag:** Wat is de reden geweest van de stopzetting? Heeft u de reden tot stopzetting per individueel dossier bepaald of was er een algemene reden om de uitbetaling aan deze groep afnemers te stoppen?

Antwoord: Toeslagen heeft een signaal gekregen over mogelijk misbruik van toeslagen door gastouders en aanvragers die een relatie hebben met gastouderbureau [].

Binnen de Belastingdienst is in 2013 het “Combiteam Aanpak Facilitators” (hierna: CAF) ingericht om de facilitators van systeemfraude integraal te kunnen aanpakken¹. Het signaal is verder opgepakt en geanalyseerd door het CAF. Naar aanleiding van de CAF-analyse² is besloten een aantal gastouders te bezoeken om de kwaliteit van de (opvang-)administratie te onderzoeken. Hierbij zijn een aantal onvolkomenheden aangetroffen die reden waren om 21 mei 2014 een bezoek te brengen aan gastouderbureau []. Bij dit bezoek zijn eveneens onvolkomenheden aangetroffen in de administratie³.

De onvolkomenheden in de administraties zijn, in combinatie met de uitkomsten van de CAF-analyse en het financiële belang in de vorm van de lopende kinderopvangtoeslagen (ca. € 2.4 milj.), reden geweest om de kinderopvangtoeslagen van de diverse aanvragers als groep een “zachte stop” te geven. Dit 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.

- c. **Vraag:** Heeft u de aanleiding voor de stopzetting afgewogen tegen de ingrijpende gevolgen, die de stopzetting zou hebben voor de betrokken toeslaggerechtigden? Zo nee, waarom niet? Zo ja, hoe heeft u deze afweging gemaakt (in algemene zin)?

Antwoord: De onvolkomenheden in de administraties zijn, in combinatie met de uitkomsten van de CAF-analyse en het financiële belang in de vorm van de lopende kinderopvangtoeslagen (ca. € 2.4 milj.), reden geweest om de kinderopvangtoeslagen van de diverse aanvragers als groep een “zachte stop” te geven.

- d. **Vraag:** Hoeveel tijd lag er gemiddeld tussen de eerste beslissing tot stopzetting van de lopende kinderopvangtoeslag en de daaropvolgende aangepaste voorschotbeschikking?

Antwoord: De “zachte stop” van de lopende kinderopvangtoeslagen leidt tot het versturen van een aangepaste voorschotbeschikking. Het versturen van de aangepaste voorschotbeschikking heeft normaliter ca. 2 – 3 weken na het aanbrengen van de “zachte stop” in het toeslagensysteem plaatsgevonden.

¹ Brief van Minister van Verkeer aan Justitie aan de Tweede Kamer van 20 december 2013, onderwerp: Rijkbrede aanpak van fraude

² Zie bijlage “CAF-beschrijving Hawaï vs 0.9”

³ Zie bijlage “rapport [] bv”

- e. **Vraag:** Welke onjuistheden heeft u aangetroffen in de administratie van gastouderbureau []? In hoeverre vormden deze onjuistheden aanleiding tot stopzetting?

Antwoord: Het verslag van het bezoek op 21 mei 2014 aan het gastouderbureau vermeldt de volgende verwonderpunten:

- Van elk besproken dossier waren zeker nadere vragen te stellen. Deze conclusie hebben wij met [] besproken: hij heeft tijdens het bezoek de dossiers gekozen en aangereikt;
- Op sommige urenlijsten van GO die in november 2013 zijn bezocht door de Belastingdienst staan opvanguren ingevuld terwijl er bij meeste adressen geen kinderen waren;
- Bij één bezoek in 2013 werd een urenlijst aangetroffen die al tot december 2013 was ingevuld;
- Bij de bezoeken van november 2103 waren verschillende GO al gestopt terwijl ze als wel actief in LRK stonden;
- Vraagouders die facturen krijgen van hoge opvanguren, waarvoor ze zelf getekend hebben en deze facturen ook betalen terwijl ze voor veel minder uren toeslagen krijgen, komen na een maand fors geld te kort. Dit kan worden opgelost doordat (verbonden) gastouders het geld aan de vraagouders terug betalen;
- [] maakt aan de hand van de urenlijsten de jaaropgaven op voor de vraagouders en voor de gastouders. Als er twijfel is over het aantal uren zijn die jaaropgaven onjuist en kunnen er onjuiste toeslagen of inkomensheffingen worden vastgesteld.

Aan de hoge uren en steeds dezelfde uren lijkt dat er niet wordt voldaan aan de eis dat bij gastouders geen dagdelen worden gereserveerd maar werkelijk opgevangen uren in rekening moeten worden gebracht. Bij kinderopvanginstellingen worden wel dagdelen gereserveerd en in rekening gebracht.

- f. **Vraag:** Bij hoeveel van deze personen heeft u — voorafgaand aan de stopzetting — gevraagd om aanvullende gegevens en/of bewijsstukken te leveren?

Antwoord: Het uitvoeren van de “zachte” stop is gecombineerd met het vragen aan de leden van de behandelpopulatie om aanvullende gegevens en/of bewijsstukken te leveren: dergelijke vragen zijn, voorafgaand aan het uitvoeren van de “zachte stop”, niet gesteld.

- g. **Vraag:** Aan hoeveel van deze personen heeft u — voorafgaand aan de stopzetting — daar niet om gevraagd en waarom niet?

Antwoord: Het uitvoeren van de “zachte” stop is gecombineerd met het vragen aan de leden van de behandelpopulatie om aanvullende gegevens en/of bewijsstukken te leveren: dergelijke vragen zijn, voorafgaand aan het uitvoeren van de “zachte stop”, niet gesteld. Reden was het voorkomen van de mogelijkheid om de gevraagde gegevens en/of bewijsstukken te creëren.

- h. **Vraag:** Heeft u in de eerste brief waarin u de stopzetting heeft meegedeeld, gewezen op de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de stopzetting? Zo nee, waarom niet? Zo nee, wanneer heeft u deze personen wel op deze mogelijkheid gewezen?

Antwoord: ????? >> ik heb deze brief niet

- i. **Vraag:** Bij hoeveel toeslaggerechtigden en kinderopvangtoeslagjaren heeft u de betaling van de kinderopvangtoeslag weer hervat nadat zij in reactie op de stopzetting de gevraagde aanvullende gegevens/bewijsstukken hadden geleverd?

Antwoord: Uit het behandelverslag blijkt dat er 8 kinderopvangtoeslagen weer zijn toegekend na ontvangst van de aanvullende gegevens en/of bewijsstukken⁴.

Over de afhandeling van de ingediende bezwaarschriften

- j. Hoeveel bezwaarschriften inzake zijn er vanaf juni 2014 t/m december 2015 ingediend tegen de stopzetting van de lopende kinderopvangtoeslag en/of de terugvordering van deze toeslag over eerdere jaren?
- k. Hoeveel bezwaarschriften daarvan heeft u inmiddels behandeld?
- I. Hoeveel daarvan heeft u gegrond verklaard en hoeveel ongegrond?
 - II. Bij hoeveel van de behandelde bezwaarschriften heeft Toeslagen de wettelijke beslistermijn (inclusief verdaging) overschreden en met hoeveel maanden?
 - III. Wat is de oorzaak van deze termijnoverschrijding?
- l. Hoeveel bezwaarschriften moet u nog behandelen?
- I. Bij hoeveel daarvan is de wettelijke termijn overschreden en met hoeveel maanden?
Wat is de reden dat de beslistermijn is overschreden?
 - II. Wanneer verwacht u de bezwaarschriften (waarbij de beslistermijn is overschreden) wel te hebben behandeld?
- m. Zijn er inmiddels voldoende waarborgen ingebouwd dat Toeslagen toekomstige bezwaarschriften tegen kinderopvangtoeslag-beschikkingen tijdig behandelt? Zo ja, kunt u dit toelichten. Zo nee, waarom niet?

Daarnaast ontvang ik graag van u de stukken die op deze zaak betrekking hebben. Hierbij gaat het om:

- Beleidsnotities en werkinstructie(s) waaruit blijkt hoe leidinggevend en medewerkers moeten handelen bij een onderzoek naar fraude of onrechtmatigheid, zowel voor toeslagen in het algemeen als specifiek voor de kinderopvangtoeslag
- Het verslag van bevindingen en de risico-analyse(s) van de onderzoeken die door of in opdracht van Toeslagen in 2013 en 2014 zijn uitgevoerd bij het gastouderbureau.
- De verslagen van de gesprekken die Toeslagen (o.a. op 16 en 24 juni 2016) heeft gevoerd met (advocaat van gastouderbureau).

⁴ Zie bijlage "CAF 11 Hawaii evaluatie rapport"