

Factsheet document "casus Hawaii bezwaar"

- Inleiding

Op 3 september 2018 is er, naar aanleiding van een vraag van een journalist, een document genaamd 'casus Hawaii bezwaar' boven tafel gekomen. In dit stuk zal in worden gegaan op de volgende vragen:

- Hoe komen we aan dit document?
- Wat is de essentie van dit document?
- Hoe is dit document uitgezet?
- Hoe moeten wij dit document duiden?
- Is er meer?

- Hoe komen we aan dit document

Dit document is ontvangen vanuit Kwaliteitsregie. Dit document stond niet op de Q-schijf van Handhavingsregie met alle stukken van casus Hawaii en ook niet op de Q-schijf van het bezwaarteam dat CAF-bezwaren behandelt¹.

- Wat is de essentie van dit stuk

Dit document heeft geen officiële status. Dit is volgens de auteur bedoeld als "overzicht met aandachtspunten voor de bezwaarbehandelaar". Op 25 april 2016 is door de auteur ook een mail waarin wordt gevraagd om een werkinstructie aangegeven dat er geen officiële werkinstructie is. Zij stelt het volgende:

"Dag []

Er is geen "aparte" instructie voor bezwaar, zij doorlopen de reguliere bezwaarprocedure. De informatie die is meegegeven, is de informatie over de CAF casus zelf, zoals opgesteld door HHR en IST. Deze informatie geeft aan welke bewijsstukken aanwezig moeten zijn voor de toekenning van KOT. Heb jij deze informatie al? Zo niet, dan stuur ik dit door.

Dit document bestaat uit twee delen. Het eerste deel is een overzicht van bevindingen die door Handhavingsregie zijn opgesteld. Dit gedeelte was reeds bekend naar aanleiding van het door [] ingediende WOB-verzoek. Het tweede deel gaat in op de bezwaarbehandeling en is een mix van algemene punten die gelden voor bezwaar en enkele persoonlijke observaties (zoals de verwachting dat er niet veel bezwaren gegrond zouden zijn).

De essentie van dit document is dan ook dat het niet meer is dan persoonlijke aandachtspunten die door iemand van Kwaliteitsregie worden meegegeven aan behandelaren van de bezwaren.

- Hoe is dit stuk uitgezet

Er is in april 2016 een bijeenkomst geweest van een vertegenwoordiger van kwaliteitsregie en medewerkers van het bezwarenteam waar dit is uitgereikt. In de informatie die ik nu tot mijn beschikking heb, is dit niet uitgezet als zijnde een werkinstructie. Ik kan echter niet garanderen dat niemand het zo heeft genoemd, zeker gezien het feit dat [] op 22-4-2016 (zie mail) aan [] vroeg of hij een kopie van "de instructie" mocht hebben.

Met de informatie die op dit moment voorhanden is, lijkt het erop dat het niet als werkinstructie is verspreid.

- Hoe moeten wij dit stuk duiden?

Zoals hierboven uiteengezet is, is het stuk bedoeld als een overzicht van aandachtspunten dat door een medewerker voor haar collega's is gemaakt. Dit stuk heeft geen officiële status.

Dit neemt niet weg dat het naar buiten toe over zou kunnen komen als een instructie omdat er onder het kopje bezwaar stapsgewijs opmerkingen staan die een medewerker uit zou kunnen voeren. Dit is inclusief aanwijzingen zoals het te woord staan van burgers.

¹ Q:\[]\TSL_UT_UTWISSELING\Bezwaar Team 5 CAF\Bezwaar
Q:\[]\TSL_UT_Handhaving-Datawisseling\02. Intensief Toezicht - STEAM EN TWO\03. CAF Casussen\hawaii

Dit kan geduid worden door te stellen dat er geen officiële werkinstructie is maar dat er wel een handreiking aan behandelaren van de bezwaren is verstrekt. Qua inhoud wordt er niet veel anders gesteld dan hoe een bezwaar behandeld dient te worden.

- Is er meer?

Er bestaat een "concept leidraad behandeling bezwaren" [] Dit stuk is opgesteld naar aanleiding van signalen van de bezwaarbehandelaren dat zij de dossiers qua omvang en inhoud lastig vonden. Dit is een heel algemeen stuk waarbij specifiek staat vermeld dat het geen werkinstructie is maar dat er handreikingen worden gegeven. Er wordt enkel ingegaan op algemene punten zoals ontvankelijkheid van een bezwaar en vereisten waaraan een burger moet voldoen om recht te hebben op een toeslag. Er staat een algemeen stuk over [] in en bij het kopje betalbewijzen dat er door Handhavingsregie bankafschriften bij de bank zijn opgevraagd en dat [] dit niet weet.

Dit stuk heeft ook geen officiële status en is niet verder gekomen dan een 0.1 versie. Dit stuk kan geduid worden als een handreiking aan behandelaren van bezwaar in het algemeen.

Op dit moment zijn er geen andere stukken gevonden.

Bijlage mailwisseling tussen kwaliteitsregie en handhavingsregie

----- Doorgestuurd door [redacted] BLD op 03-09-2018 18:24 -----

Van: [redacted] BLD
Aan: [redacted] @Belastingdienst
Cc: [redacted] @Belastingdienst, [redacted] @Belastingdienst,
[redacted] @Belastingdienst
Datum: 25-04-2016 10:26
Onderwerp: Betr: bezwaren [redacted]

Hallo [redacted]

Als jij het voorhanden hebt graag en dan aan iedereen in deze mailwisseling svp

Met vriendelijke groet,

[redacted]
[redacted]
[redacted]

Belastingdienst Toeslagen

088 [redacted]
06 [redacted]

Van: [redacted] BLD
Aan: [redacted] @Belastingdienst
Cc: [redacted] @Belastingdienst, [redacted] @Belastingdienst,
[redacted] @Belastingdienst
Datum: 25-04-2016 09:15
Onderwerp: Betr: bezwaren [redacted]

Dag [redacted]

Er is geen "aparte" instructie voor bezwaar, zij doorlopen de reguliere bezwaarprocedure. De informatie die is meegegeven, is de informatie over de CAF casus zelf, zoals opgesteld door HHR en IST. Deze informatie geeft aan welke bewijsstukken aanwezig moeten zijn voor de toekenning van KOT. Heb jij deze informatie al? Zo niet, dan stuur ik dit door.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

[redacted]

Belastingdienst/ Toeslagen: Productieregie (Kwaliteitsregie)
UT: Graadt van Roggweg 500 | 3531 AH Utrecht | 3e etage (ma t/m woe)
DH: Wilhelmina van Pruysenweg 52 | 2595 AN Den Haag | K2.012 (do)
T: 088 [redacted] / M: 06 [redacted]

Van: [redacted] BLD

Aan: [redacted]@Belastingdienst, [redacted]
Cc: [redacted]@Belastingdienst, [redacted]
Datum: 22-04-2016 11:29
Onderwerp: bezwaren [redacted]

Hallo [redacted] en [redacted]

Gisteren zijn we in het bezit gekomen van een klachtenbrief/ingebrekestelling van de advocaat van gastouderbureau [redacted]. Het betreft de CAF casus [redacted]. Een andere brief was in eerdere fase (februari) naar de Belastingdienst gestuurd maar niet doorgezonden naar Toeslagen. Uiteindelijk is de rappel op deze brief gisteren in ons bezit gekomen. In de brief wordt ondermeer aangegeven dat het gastouderbureau veel schade heeft geleden en dat er pas enkele bezwaren van vraagouders zijn behandeld. Inmiddels zouden er ook al hoger beroepen lopen. Ik heb begrepen dat de bulk aan bezwaren onlangs is opgeleverd aan het team van [redacted] het een instructie voor de behandeling. We zullen op korte termijn in overleg gaan met de advocaat en hebben derhalve meer achterliggende info nodig.

@ [redacted] kan je mij de betreffende instructie voor de behandeling doen toekomen
@ [redacted] kan je mij een overzicht verstrekken van de stavaza inzake deze posten. Is het mogelijk om de bezwaarbehandeling wel door te laten gaan maar de uitslag naar de klant nog even niet door te zetten totdat een volgende week doorgesproken is?

Met vriendelijke groet,

[redacted]
[redacted]
[redacted]

Belastingdienst Toeslagen
088- [redacted]
06- [redacted]