

Inventarisatie strijdigheden uitvoering Toeslagen met wetgeving

Update vanuit vacoteam BT, d.d. 14-01-2021

De tekst vanuit de 1^e VGR (in zwart, gekopieerd vanuit de VGR) is per punt steeds aangevuld met een voorstel voor een update vanuit het vacoteam toeslagen (in rood).

Vervolgens staat per punt onder 'interne info' (bedoeld tbv discussie/ideeënvorming in de interne afstemming) wat aanvullende info vermeld.

Intern: actiehouders staan in geel vermeld. Deadlines in groen.

Algemene opmerkingen vooraf:

- In de nodige gevallen hebben we de in de 1^e VGR genoemde deadline niet gehaald, een aantal onderwerpen moeten we zelfs nu nog grotendeels oppakken. Opmerking vooraf maken over achtergrond daarvan?
- Willen we nog eea, aanvullend op onderstaande uit de 1^e vgr, melden over structureel proces om dergelijke fouten te voorkomen, en zonodig te detecteren en op te lossen?

Bijv?: "Toeslagen heeft de afgelopen periode sterk ingezet op het versterken van de vaktechnische structuur en de vaktechnische kennis binnen de organisatie, het wegwerken van achterstanden, implementatie van nieuwe wet- en regelgeving, maatwerk en cultuurverandering. Het betreft langer lopende trajecten, maar ondertussen zijn de eerste positieve resultaten te melden. Zo is en wordt het personeelsbestand kwalitatief en kwantitatief versterkt, en leidt het eerder betrekken van de vaktechnische structuur tot het meer voorkomen en zonodig detecteren en oplossen van mogelijke nieuwe strijdigheden. Dit vergt echter veel aandacht van juist de vaktechnische en procesmatige sleutelpersonen, die ook een centrale rol hebben in het uitwerken van de in de eerste voortgangsrapportage benoemde strijdigheden. Toeslagen heeft daarom prioriteiten moeten stellen. Vanwege deze prioritering en vanwege de vaak langer lopende trajecten waar ook de aanpak van enkele strijdigheden onderdeel van uitmaakt, heeft Toeslagen nog niet alle strijdigheden kunnen oppakken en afronden."

☐ fraimt positiever / soort oplegger:

- Momentopname
- Niet limitatief
- Proces inrichten.

Nu rapporteren hierop, maar daarna inbedden in de reguliere processen.

Bijlage tabel

De vorige staatssecretaris van Financiën heeft op 18 december jl. aangegeven dat, door de stapeling van een aantal voorbeelden, een verkenning moest worden gemaakt om alle systemen en processen in de uitvoering van Toeslagen te toetsen in het licht van de geldende wet- en regelgeving. Graag wil ik u in deze brief informeren over verschillende uitkomsten van deze verkenning. Niet alle onderkende onderwerpen zijn even urgent en zullen op basis van de beschikbare capaciteit gefaseerd opgepakt worden. Per onderwerp is de planning opgenomen. Het onderkennen en opvolgen van dergelijke signalen is onderdeel van de reguliere bedrijfsvoering van Toeslagen en wordt in de komende jaren gecontinueerd. Het belang van rechtstatelijk bewustzijn (met respect voor wet- en regelgeving handelen) is voor de uitvoeringspraktijk bij Toeslagen cruciaal, en deze zal dan ook versterkt worden in het kader van het cultuurprogramma en de verbetering van de dienstverlening. In de vandaag verstuurde brief over de FSV hebben de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst en ik aangegeven dat wij de mogelijkheden voor extern toezicht onderzoeken. Hierbij zal ook bekeken worden welke rol het externe toezicht kan spelen bij het versterken van het rechtstatelijk bewustzijn bij Toeslagen.

1. Situaties waarin Toeslagen zeker of vrijwel zeker in strijd met de wet handelt

1. Uitspraak Raad van State herziene voorschotbeschikkingen

De aanleiding betreft een uitspraak van de Raad van State van 23 oktober 2019 over de rechtsgeldigheid van het uitsluitend elektronisch verstrekken van herziene voorschotbeschikkingen toeslagen. De heer Omtzigt heeft Kamervragen over deze uitspraak gesteld, de antwoorden hierop treft u aan als bijlage bij de aanbiedingsbrief waar deze voortgangsrapportage een bijlage van is. Ik betreur het dat uw Kamer niet eerder een reactie op deze derde uitspraak van 23 oktober jl. is gestuurd en ben dan ook het lid Omtzigt dankbaar voor het onder de aandacht brengen van deze uitspraak. Zoals bekend heeft de Raad van State op 23 oktober 2019 eveneens twee baanbrekende uitspraken gedaan rondom de uitvoering van de kinderopvangtoeslag.²⁸ Aan deze uitspraken is de afgelopen maanden publicitair, bestuurlijk en politiek meer aandacht besteed. Op basis van de genoemde uitspraak over het uitsluitend elektronisch verstrekken van herziene voorschotbeschikkingen moet helaas worden geconstateerd dat deze beschikkingen niet bekend zijn gemaakt volgens de in de Regeling elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst voorgeschreven wijze. Volgens de bijlage bij deze regeling mogen kortgezegd alleen de eerste voorschotbeschikkingen uitsluitend digitaal worden verzonden. Alle overige berichten in verband met de toekenning, herziening, verrekening, uitbetaling en terugvordering van een tegemoetkoming of van een voorschot op de tegemoetkoming mogen niet uitsluitend digitaal worden verzonden. Deze berichten behoren ook via de papieren weg te worden verstuurd. Dat is helaas niet gebeurd. De feitelijke situatie is zo dat sinds eind 2015 alle voorschotbeschikkingen van toeslagen uitsluitend digitaal worden verstuurd. Het gaat daarbij om ruim 14 miljoen voorschotbeschikkingen per jaar. Dat is inclusief de circa 5,2 mln. herzieningen daarvan. Graag schets ik u de stappen die in de uitvoeringspraktijk worden gezet bij de aanvraag en toekenning van toeslagen. Achtereenvolgens worden de volgende berichten verzonden:

1. de eerste voorschotbeschikking en mogelijk herziene voorschotbeschikkingen. Een eerste voorschotbeschikking wordt verstuurd bij een eerste aanvraag en bij het automatisch continueren van de toeslag. Een herziene voorschotbeschikking wordt verstuurd na een wijziging van de grondslagen doorgegeven door de burger of op basis van door de Belastingdienst ontvangen contra-informatie;
2. de definitieve toekenningsbeschikking en mogelijk herziene definitieve toekenningsbeschikkingen na bijvoorbeeld een herziening van het vastgestelde inkomen.

De eerste voorschotbeschikking en de mogelijk volgende (herziene) voorschotbeschikkingen worden nu uitsluitend digitaal verzonden. Na afloop van een toeslagjaar ontvangt de burger altijd een definitieve toekenningsbeschikking waardoor de voorschotbeschikking niet meer van belang is. De definitieve toekenningsbeschikking wordt zowel op papier als digitaal verstuurd. Als een burger het niet eens is met deze toekenningsbeschikking kan een burger een bezwaarschrift indienen. Datzelfde geldt eveneens voor een herziene definitieve toekenningsbeschikking. Indien gewenst kunnen burgers (herziene) voorschotbeschikkingen ook op papier ontvangen. Burgers kunnen daarvoor een verzoek doen bij de Belastingtelefoon.²⁹ Medio november 2019 waren er circa 80.000 burgers die (vanaf 2015) een verzoek hebben gedaan om post van de Belastingdienst ook op papier te ontvangen. De Belastingdienst heeft voor deze werkwijze gekozen vanuit het oogpunt van uitvoerbaarheid en in de overtuiging dat burgers hiermee optimaal worden gefaciliteerd en niet in hun belangen worden geschaad. Zoals hiervoor vermeld, erken ik dat deze werkwijze niet in overeenstemming is met de bijlage bij Regeling elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst. Dat betreur ik en daarom zal ik deze regeling per 1 juli 2020 aanpassen zodat de huidige uitvoeringspraktijk gecontinueerd kan worden. Uit onderzoek blijkt namelijk dat circa 75% van de toeslaggerechtigden positief of neutraal staan tegenover het meer elektronisch versturen van correspondentie met Belastingdienst/Toeslagen. De uitspraak van de Raad van State brengt wel de terechte vraag op of alle herziene toeslagenbeschikkingen die niet op papier zijn verstrekt sinds 2015, dit zijn er circa 20 mln., wel in werking zijn getreden. Inmiddels hebben nagenoeg alle personen die indertijd een herziene voorschotbeschikking hebben gehad ook een definitieve toekenningsbeschikking op papier gekregen waardoor de herziene voorschotbeschikking haar belang heeft verloren. Tegen de definitieve toekenningsbeschikking stond en staat bezwaar en beroep open. Voor deze groep zou het opnieuw op papier sturen van de herziene voorschotbeschikkingen overbodig zijn en waarschijnlijk tot veel onduidelijkheid leiden. Wel zijn er maximaal circa 1230 personen die een vergelijkbare situatie hebben als de bij de Raad van State aanhangig gemaakte zaak. Deze mensen hebben indertijd bezwaar gemaakt tegen de elektronisch verstuurde herziene voorschotbeschikking en zijn daarbij niet ontvankelijk verklaard aangezien

volgens de Belastingdienst/Toeslagen de bezwaartermijn was overschreden. Tevens heeft deze groep nog geen definitieve toekenningsbeschikking gekregen. Ik zeg u toe dat ik voor deze groep maatwerk toepas. Dat houdt in dat het bezwaar van de groep (maximaal circa 30 personen) die deze na 23 oktober 2019 hebben ingediend alsnog wordt behandeld als de definitieve beschikking nog niet is opgelegd. Voor de groep (maximaal 1200 personen) die voor 23 oktober jl. bezwaar hebben gemaakt zullen de argumenten uit het bezwaar meegenomen worden bij de definitieve vaststelling van de toeslag. Beide groepen zullen hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

Update VT: Actiehouder:

Voorstel t.b.v. update:

- De bijlage bij de Regeling elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst is per 1-7-2020 aangepast.
- In 2020 is het proces om de toezeggingen uit de Kamerbrief te realiseren inzake de groepen van maximaal ca 30 en 1200 personen, voorbereid. De behandeling is onlangs gestart. Het streven is deze vóór 1 april af te ronden.

Meer info:

Omdat de in de Kamerbrief genoemde indicatieve aantallen van max ca 30 en 1200 personen niet herleidbaar waren, is in 2020 een query gedraaid om de actuele stand van zaken / aantallen te achterhalen. Memo hierover is aangeboden bij M1 en Bij een kleine deelpopulatie (22) blijkt uit de Kamerbrief niet duidelijk welke behandeloptie van toepassing is; daarom wordt daarvoor nu de optie 'geen verdere behandeling' toegepast. Ook is in 2020 o.a. het behandelkader voor herstel geschreven.

[Leerpunt: onduidelijk was wie de aanzet moest geven om te acteren op deze toezeggingen.]

II. *Situaties die nadere beoordeling vergen op de vraag of en in hoeverre Toeslagen in strijd met de wet- en regelgeving handelt*

2. *Persoonsgegevens in het Toeslagensysteem*

In het Toeslagensysteem worden persoonsgegevens van alle burgers geladen, ook van burgers die niet toeslag-betrokken zijn. Dit is mogelijk in strijd met het in de AVG neergelegde uitgangspunt van data-minimalisatie. Tijdens het ontwerp van het huidige systeem werd het laden van persoonsgegevens van alle burgers beschouwd als de enige mogelijkheid om aanvragers op redelijke termijn te bedienen, gegeven de omvang en kenmerken van de regelingen. Met de huidige stand van de techniek en voortschrijdend inzicht is waarschijnlijk verdergaande data-minimalisatie mogelijk. Daar staat tegenover dat burgers en de Belastingdienst een belang kunnen hebben bij de verwerking van deze persoonsgegevens, omdat daarmee tijdig partnerschappen en medebewoners opgemerkt kunnen worden en onjuiste (voorlopige) toekenning van toeslagen als gevolg van het niet bekend zijn van deze partners en medebewoners voorkomen kan worden. Een verkenning van de wetsuitleg en de verschillende technische mogelijkheden is onder handen. **Voor de zomer zal besloten worden of en hoe een verdere data-minimalisatie vorm kan krijgen.** De Autoriteit Persoonsgegevens is op de hoogte gesteld.

Update VT: Actiehouder:

Voorstel tbv update:

De verkenning van de wetsuitleg is medio 2020 afgerond. Conclusie is dat de vastlegging in de keten Toeslagen van alle personen met een BSN waarschijnlijk te ruim is en daarom niet in verhouding is tot de wettelijke vereisten voor het verstrekken van toeslagen. In de uitwerking van de features wordt ervoor gekozen om deze gegevens eerst af te schermen en daarna te verwijderen. De keuze welke gegevens verwijderd worden en op welke wijze deze verwijderd worden, moet recht doen aan de proportionaliteitsbeginselen van de AVG, een correcte uitvoering van de Awir en de gewenste dienstverlening naar de burger. De snelheid van deze implementatie is afhankelijk van de prioriteit op de portfolio.

Meer info:

Memo inz verkenning wetsuitleg afgestemd met toeslagen en Belastingdienst, geaccordeerd door MT Toeslagen en (volgens) besproken met de

Er zijn verschillende opties om de vastlegging in de keten Toeslagen meer proportioneel vorm te geven, elk met voor- en nadelen; zo zal de oplossing rekening moeten houden met de mutaties die doorkomen van bijv. BRP en SVB, kunnen bepaalde oplossingen een risico voor de integriteit en daarmee de werking van het systeem betekenen, gevolgen voor de dienstverlening etc. Hierin is ook de IV-portfolio, en de daarin te maken keuzes (ook nieuwe wetten etc moeten geïmplementeerd worden), relevant.

3. *Ontbreken beschikking bij aanvragen die digitaal niet mogelijk zijn*

Op basis van de 'beslisbomen' achter het Mijn Toeslagen-portaal zijn er situaties waarin een burger, om fouten te voorkomen, een bepaalde toeslag niet kan aanvragen via het portaal. Als een burger wordt belemmerd bij het indienen van een aanvraag, kan dit echter in strijd zijn met 'fair play' en het zorgvuldigheidsbeginsel. Dit zijn beide algemene beginselen van behoorlijk bestuur. In bepaalde situaties wordt de burger gewezen op de mogelijkheid contact op te nemen met de Belastingtelefoon, zoals indien de aanvrager jonger is dan zestien jaar, het opgegeven BSN onbekend is, of er geen ouder-kindrelatie bekend is bij een aanvraag voor kinderopvangtoeslag. In andere situaties, zoals het ontbreken van een bekend adres van de aanvrager, overschrijding van de uiterste aanvraagtermijn, of het ontbreken van het recht op kinderbijslag als voorwaarde voor kindgebonden budget, wordt de burger niet doorverwezen naar de Belastingtelefoon of wordt de burger verwezen naar de gemeente. Nagegaan moet worden of hiermee wel in alle situaties waarin dat volgens de wet vereist is, een voor bezwaar vatbare beschikking verkregen wordt. **Waar nodig past Toeslagen de meldingen nog voor de komende zomer aan.**

Update VT: Actiehouder (nieuw):

Voorstel t.b.v. update:

Belanghebbenden wordt in principe een rechtsgang onthouden in die gevallen dat na het doorlopen van de beslisboom (a) niet de mogelijkheid geboden wordt om een digitale aanvraag in te dienen, en (b) niet verwezen wordt naar een andere methode om de aanvraag in te dienen, en (c) direct gesteld wordt dat er geen recht is zonder dat belanghebbende een voor bezwaar vatbare beschikking ontvangt.

Helaas heeft de aanpak van dit onderwerp vertraging opgelopen. Toeslagen zal nader inventariseren in welke gevallen dit aan de orde is. Vervolgens zal Toeslagen de oplossingsrichtingen onderzoeken; te denken valt aan aanpassing van het toeslagenportaal (bijv. wijzen op de mogelijkheid van schriftelijke aanvraag) en/of het systeem. De snelheid van deze implementatie is afhankelijk van de prioriteit op de portfolio.

Meer info:

Geen inventarisatie verricht, maar ik hoor geluiden dat dit vaker aan de orde kan zijn, zo zou dit bijv. ook kunnen spelen bij:

- objecten die we als niet rechthebbend voor HT hebben aangemerkt in ons systeem (bijv. woonboten, recreatiewoningen zonder gedoogbeschikking, AZC's, PI's etc);
- aanvraag KOT als de tp geen Wlz-indicatie heeft (?)

4. Tijdigheid definitief toekennen

De wet stelt eisen aan de termijn waarop een toeslag definitief toegekend moet worden. Deze termijn mag volgens de wet één keer met een 'redelijke termijn' verlengd worden. Toeslagen onderzoekt wat binnen de uitvoering een goede invulling van deze redelijke termijn is. Hierover wordt voor de zomer besloten.

Update VT: Actiehouder:

Voorstel t.b.v. update:

Toeslagen heeft de afgelopen periode in overleg met de concerndirectie vaktechniek onderzocht wat binnen de uitvoering een goede invulling van de redelijke termijn is voor het definitief vaststellen van een toeslag. Hiermee wil Toeslagen belanghebbenden onder andere meer rechtszekerheid bieden. Aan een memo met een voorstel voor de nadere invulling van de redelijke termijn wordt gewerkt. Streven is uiterlijk maart 2021 een besluit hierover te nemen. Inkorten > werken we aan.

Meer info:

N.a.v. door BT geschreven memo('s) heeft in verschillende rondes overleg plaatsgevonden met vaktechniek (team VT BT en CD VT). Er ligt een nieuw voorstel, waarin zowel naar een structurele invulling wordt gekeken als naar een mogelijke 'inhaalactie'. Dit wordt op korte termijn met de besproken.

Het streven is om dit vóór eind januari binnen Toeslagen te hebben afgestemd en door te kunnen zetten naar het ministerie (afstemming Toeslagen).

5. Definitieve toekenning voor een deel van het jaar

Indien een toeslag in de loop van het jaar stopgezet wordt, krijgt de burger na afloop van het jaar een definitieve toekenning voor dat deel van het jaar waarover hij toeslag ontvangen heeft. Voor het deel van het jaar waarover geen toeslag ontvangen wordt, krijgt de burger geen definitieve toekenning. De wet gaat echter uit van een jaarrecht, waardoor mogelijk een definitieve beschikking voor het hele jaar afgegeven moet worden. Toeslagen zal onderzoeken of en in hoeverre de huidige praktijk in strijd is met de wet, en of het wenselijk is een definitieve beschikking over het hele jaar uit te geven. Uit deze beschikking blijkt dan dat over een deel van het jaar geen toeslag toegekend wordt. Dit onderzoek zal nog dit jaar worden uitgevoerd.

Update VT: NIEUWE ACTIEHOUDER:

Voorstel t.b.v. update:

Helaas heeft de aanpak van dit onderwerp vertraging opgelopen. Het onderzoek is nog in de beginfase. Toeslagen zal dit [in 2021] verder oppakken.

Meer info:

Onderzoek (destijds) gestart door kwr doorverwezen naar hhr-2. Eerder ook signaal hierover gekregen vanuit beroep. Vragen zijn o.a.:

- Hoe ziet de beschikking er in deze gevallen nu uit? Hoe werkt deze werkwijze exact uit? Leidt deze tot voorschot 0 of wordt de aanvraag in deze gevallen 'gesloopt'?
- In hoeverre is de huidige handelwijze onjuist, mede gezien de abbb? Moet Toeslagen een besluit nemen over een deeljaar (of vraagt de zorgvuldigheid dat), wanneer iemand voor een deeljaar geen aanvraag heeft gedaan? Een toeslag wordt op aanvraag toegekend (art. 14, eerste lid, Awir). Bij de toekenning wordt de wens van de aanvrager gevolgd (toekenning voor het deeljaar) en de aanvrager heeft tot 5 jaar de tijd om de aanvraag uit te breiden met een ander deeljaar. Echter, als bh bijv. zijn ZT stopzet per 1-3 ivm verwacht hoog inkomen en het jaarinkomen blijkt achteraf toch recht te geven, dan verleent Toeslagen in de DT enkel ZT over januari en februari, in plaats van de wellicht meer dienstverlenende werkwijze om hierin (evt na overleg met belanghebbende) de stopzetting door belanghebbende te overrulen. Bij KGB werkt dit vaak al anders (via 'afzien van voorschot'); i.k.v. het dossier 'handtekening tp/mw' zal het voorstel gedaan worden dit ook voor andere toeslagen zo te gaan vormgeven; deze IV-aanpassing zal naar eerste inschatting twee sprints kosten.

6. 50% toekenning van de zorgtoeslag in combinatie met toepassing van een woonlandfactor

Bij een recente beroepszaak bleek dat Toeslagen in uitzonderlijke gevallen bij uitbetalingen naar het buitenland waarbij een woonlandfactor toegepast wordt, tegelijkertijd de 50% toekenning toepast die bedoeld is voor situaties waarin een partner onverzekerd is.

Na invoering van de in het deelrapport 1 van het IBO Toeslagen voorgestelde wijziging, waardoor er niet langer eisen gesteld worden aan de verzekerdheid van de partner, zal deze samenloop niet meer kunnen voorkomen. geen deadline genoemd

Update VT: Actiehouder:

Voorstel t.b.v. update:

[Dit punt kan van de lijst worden afgevoerd.] Via de Wet verbetering uitvoerbaarheid toeslagen is artikel 2 Wet op de zorgtoeslag zodanig gewijzigd dat per 1-1-2021 een verzekerde met niet-verzekerde toeslagpartner (ook als deze ten onrechte niet verzekerd is) aanspraak op 50% ZT heeft. [De vraag is echter of de onder 6 beschreven samenloop daardoor (inderdaad) niet of nauwelijks meer kan voorkomen.]. Nog checken of dit juist is.

Meer info:

Gezien de omschrijving in de eerste VGR wordt dit punt al afgerond geacht. (?)

- N.a.v. de WVUT wordt nu bij IV dit feature gerefined. Daarbij staan nog een aantal vragen aan VT open. Vraag is daarnaast of het wetsvoorstel (dat niet meer het gehele recht bij terechte onverzekerde vervalt) dit issue geheel afdekt; de aantallen zijn en blijven waarschijnlijk beperkt, maar mogelijk wordt het probleem juist (iets) groter, nu de aanvrager bij een ten onrechte niet verzekerde TP recht op 50% krijgt waar die nu nihil is. VT is nog niet aan deze vragen toegekomen.
- Daarnaast staat nog de vraag open of er nog (niet herstelde) gevallen zijn die zich voordeden voordat deze wet is gewijzigd en is geïmplementeerd in de systemen.

III. *Eerder onderkende situaties waarin de vraag is beoordeeld of Toeslagen (mogelijk) in strijd met de wet- en regelgeving handelt, die vervolgens door aanpassingen in de uitvoering opgelost zijn of zullen worden*

7. Vereisten stopzetting voorschot : nog goed naar kijken!!!

De Raad van State heeft in 2017 geoordeeld dat er geen wettelijke basis is voor het stoppen van (voorschotten van) toeslagen zonder zorgvuldige communicatie en rechtsmiddelenverwijzing³³. De Raad van State oordeelde dat het stoppen van toeslagen zonder beide elementen niet rechtmatig is. Opschorten is in het huidige systeem technisch niet mogelijk, de daarvoor benodigde systeemaanpassing is kostbaar. De beoogde en inmiddels opgepakte oplossing waarmee aan de uitspraak van de Raad van State tegemoetgekomen wordt, is het identificeren van situaties waar dit fout kan gaan, en het toepassen van zorgvuldige communicatie en toereikende rechtsmiddelenverwijzing bij nihilstellingen in de voorschotfase en stopzettingen in definitieve toekenningfase. Voor wat betreft de handmatige verwerking is het toepassen van zorgvuldige communicatie en toereikende rechtsmiddelen-toepassing reeds volledig doorgevoerd. Op dit moment worden de geautomatiseerde brieven beoordeeld en zo nodig aangepast. **Deze beoordeling zal voor de zomer afgerond zijn.**

Update VT: **Actiehouder:**

Voorstel t.b.v. update:

Helaas heeft de integrale aanpak van dit onderwerp vertraging opgelopen. Toeslagen heeft nog onvoldoende zicht op de voortgang, wel is onder andere het volgende opgepakt:

- Toeslagen is bezig met een continu traject om te komen tot betere communicatie en heldere motivering. Dit is een langer lopend traject, dat sterk raakt aan cultuurverandering. Zo wordt het personeel getraind op het beter communiceren en motiveren. Daarnaast is het rappelleren bij informatie-uitvraag voordat een besluit wordt genomen, uitgebreid.
- Door vaktechniek wordt bij de review van verschillende (handhavings)acties onder meer gekeken naar de noodzaak, de zorgvuldigheid die in acht wordt genomen bij de actie en of er sprake is van adequate rechtsbescherming van belanghebbenden.
- In de Wet verbetering uitvoerbaarheid toeslagen zijn nieuwe bepalingen over (ook) dit onderwerp opgenomen. Zie het gewijzigde artikel 18 Awir (wat per 1-1-2022 ingaat) over rappelleren en extra contact opnemen bij 'stopzetting' voorschot, en zie het nieuwe artikel 26b Awir (wat per 1-1-2021 ingaat) over de verplichte zienswijze als een voorgenomen definitieve toekenning of herziening daarvan leidt tot mogelijk onevenredige nadelige gevolgen voor belanghebbenden. Toeslagen is dit nu aan het implementeren.

Meer info:

Nog niet afdoende aan toegekomen door VT. Alvast de volgende opmerkingen, naast bovenstaande:

- Behandelkader aangepast. Verdient nog extra aandacht bij o.a. HHR.
- Quickscan nodig op alle stopzettingen? Bijv. werkwijze bij VOW's? Ik begrijp dat iets dergelijks eerder al vanuit hhr heeft plaatsgevonden (?).

8. Motiveren beschikkingen

De Raad van State heeft in één van de zaken van 23 oktober 2019 geoordeeld dat de beschikking onvoldoende gemotiveerd was.³⁴ Het gaat hier naar verwachting vooral om beschikkingen waarmee herzieningen, correcties of aanpassingen aangebracht worden. Toeslagen heeft de motiveringen voor beschikkingen die voortvloeien uit handmatige behandeling (bezwaar, beroep, toezicht) inmiddels uitgebreid, of is hiermee gestart (vraag- en uitval/uitworp proces). De noodzaak en de mogelijkheid tot uitbreiden van de motiveringen van beschikkingen uit de geautomatiseerde processen worden onderzocht. **Dit onderzoek zal eind dit jaar afgerond zijn.**

Update VT: **Actiehouder (nieuw):**

Voorstel t.b.v. update:

Helaas heeft de integrale aanpak van dit onderwerp vertraging opgelopen. Toeslagen heeft nog onvoldoende zicht op de voortgang, wel is onder andere het volgende opgepakt:

- De eerste beschikkingen uit de geautomatiseerde processen zijn aangepast, cq de motivering daarin is uitgebreid.
- Bij handmatige behandeling streeft Toeslagen naar meer op de individuele situatie afgestemde teksten. Zoals ook onder punt 7 opgenomen, wordt het personeel getraind op het beter communiceren en motiveren.

Meer info:

☐ Het onderwerp is als zodanig besproken met ☐ HHR1 en HHR2. Als eerste stap wordt nu gewerkt aan aanpassing van de conclusietekst op de beschikking wanneer de KOT o.b.v. de contra-info van de KOO's wordt aangepast.

Verder zullen o.i. in veel gevallen bij de handmatige behandeling losse brieven/vrije tekstruimtes gebruikt moeten worden, omdat we niet alles in TVS als optie kunnen inbouwen.

☐ lijkt zo akk. Wel eerst opgenomen/ter check bij hhr2.

9. Horen in bezwaarprocedures

Het horen in bezwaarprocedures is niet vereist in het geval het bezwaar kennelijk ongegrond of kennelijk niet-ontvankelijk is. Signalen over bezwaren waarbij ten onrechte is afgezien van het horen, zijn aanleiding geweest de werkwijze tegen het licht te houden. Toeslagen heeft daarbij de maatregel getroffen dat het niet horen omdat een bezwaar kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is, altijd collegiaal getoetst moet worden (vier ogen-principe). In oudere, nog lopende beroepszaken kan het ten onrechte niet gehoord zijn bij de bezwaarbehandeling echter nog wel een rol spelen. In dergelijke gevallen worden verschillende mogelijkheden overwogen zoals alsnog horen, kosten vergoeden en/of schikken indien de zaak zich daar inhoudelijk voor leent. [☐ geen deadline genoemd]

Update VT: Actiehouder (nieuw):

Voorstel t.b.v. update:

[Dit punt kan van de lijst worden afgevoerd.]

[

- Vier-ogen-principe in werking. Daarnaast streeft Toeslagen naar het zoveel mogelijk bieden van de mogelijkheid van horen, ook bij kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond. Daarnaast zet Toeslagen in op het zoveel mogelijk bellen bij bezwaar. Dit raakt mede cultuurverandering, en is daarmee onderdeel van een langer lopend traject om te komen tot betere communicatie en motivering.
- Proces rond dossierinzage in bezwaarfase is niet op orde. Dit wordt in 2021 opgepakt.] Positiever formuleren

Meer info:

Gezien de omschrijving in de eerste VGR wordt dit punt al afgerond geacht. (?)

- Vier-ogen-principe in werking. Zou dus opgelost moeten zijn, hoewel ik van monitoring HB hoor dat dit nog een probleem is (maar zij zijn natuurlijk vooral 'oude' zaken).
- Proces rond dossierinzage/ op de zaak betrekking hebbende stukken in bezwaarfase is niet op orde. Zo wordt in strijd met de Awb niet vooraf gewezen op de mogelijkheid voor inzage, en bestaan twijfels over de volledigheid van de overlegde dossiers. Een gaat dat oppakken.

☐ zij had dat ook al nagevraagd bij nog geen reactie ontvangen.

10. Hanteren doelmatigheidsgrens

Bij de kinderopvangtoeslag wordt een niet op de wet gebaseerde doelmatigheidsgrens van € 300 gehanteerd. Als de kosten van kinderopvang volgens de jaaropgave van de kinderopvangorganisatie niet meer dan € 300 afwijken van de kosten die de ouders zelf hebben opgevoerd voor de aanvraag van de kinderopvangtoeslag, volgt Toeslagen voor de definitieve toekenning de opgevoerde kosten voor de aanvraag. De staatssecretaris van Financiën heeft in 2008 expliciet akkoord gegeven voor het toepassen van deze doelmatigheidsgrens. Omdat het toepassen van de doelmatigheidsgrens er ook toe leidt dat ouders bij hogere kosten niet de daarmee samenhangende nabetaling van kinderopvangtoeslag ontvangen, heeft het MT Toeslagen in juli 2019 (na de start van de DT-campagne 2018) besloten dat de doelmatigheidsgrens vanaf toekenningsjaar 2019 heroverwogen wordt. De uitvoeringsconsequenties hiervan worden in kaart gebracht. Voor de zomer zal hier een besluit over genomen worden, met inachtneming van de sinds het besluit van juli 2019 ontstane werkvoorraden.

Update VT: Actiehouder: Actiehouder (nieuw):

Voorstel t.b.v. update:

Voor 2019 is besloten de doelmatigheidsgrens te hanteren conform de werkwijze uit de afgelopen jaren. Voor 2020 en verder worden nu verschillende opties verkend. Doel is te komen tot een oplossing die burgers [zoveel mogelijk] geeft waar zij recht op hebben, onder medenemen van de uitvoeringsconsequenties. Toeslagen streeft ernaar uiterlijk maart te besluiten over de oplossingsrichting. Aanpassing heeft uitvoeringsconsequenties. De aanpassing zal worden geëscaleerd.

Nog afstemmen nemen we de zinsnede zo op, over 'een oplossing die burgers [zoveel mogelijk] geeft waar zij recht op hebben, ...?

Meer info:

Dit issue is pas onlangs vanuit VT (verder) opgepakt, nu andere werkzaamheden een hogere prioriteit hadden.

Correctie- of toezichtvraag? C.q. is sprake van het bewust onjuist toekennen van een toeslag of van het hanteren van een doelmatigheidsgrens in het toezicht/de dienstverlening?

Op moment dat het verschil tussen de kosten die de ouder opvoert voor de aanvraag en de kosten volgens de jaaropgave van de kinderopvangorganisatie minder dan Eur. 300 bedraagt wordt de opgevoerde kosten van de aanvraag door de ouder gevolgd. Dit kan betekenen dat de ouder zich tekort doet, omdat de burger zijn/haar aanvraag niet heeft aangepast. Dit is (in beginsel) vanuit de menselijke maat niet wenselijk. We doen burgers, ongeacht hun eigen verantwoordelijkheid, tekort bij het toekennen van KOT. Wens is om burgers uit te keren waar ze recht op hebben.

Mogelijk oplossingsrichtingen

1. Doelmatigheidsgrens loslaten. Dit zal een (zeer) groot impact hebben op de benodigde capaciteit. De bedrijfsregels zullen moeten worden aangepast.
2. Uitgaan van de hoogste van de doorgegeven kosten. Het systeem checkt (voor de afwijkingen < 300 euro) wie de hoogste kosten doorgeeft (burger of KOO). Door uit te gaan van de hoogste opgegeven kosten doe we de burger niet tekort (menselijke maat). Keerzijde is dat we het risico lopen dat we meer uitkeren dan de burger recht op heeft als we twijfelen aan de betrouwbaarheid van de gegevens van de KOO.
3. Huidige aanpak handhaven, waarbij we voor de verschillen < 300 euro uitgaan van de opgave door de burger.

Het proces van het vaststellen van de toekenning start eind maart. Van belang is dat we eind februari richting het M&T een advies kunnen uitbrengen hoe om te gaan met de doelmatigheidsgrens. Een gedragen memo t.b.v. het management zal opgesteld moeten worden. Aanpassen van de systematiek leidt ertoe dat bedrijfsregels aangepast moeten worden.

11. Overlijden op de eerste dag van de maand

Indien een burger overlijdt op de eerste dag van de maand, kende Toeslagen voor die maand geen toeslag meer toe. De Raad van State heeft echter bepaald³⁵ dat iemand geen deel meer uitmaakt van het huishouden met ingang van de eerste dag na overlijden, en dus nog wel op de dag van

overlijden. Toeslagen heeft zijn systeem hier inmiddels op aangepast. ☐ geen deadline genoemd]

Update VT: Actiehouder:

Voorstel tbv update: Dit punt kan van de lijst worden afgevoerd.

Meer info:

Gezien de omschrijving in de eerste VGR wordt dit punt al afgerond geacht.

Voor de KGB/ZT/HT is dit inderdaad verwerkt, en leidt overlijden per de eerste van de maand tot aanpassing van de huishoudsamenstelling per de eerste van de volgende maand. Er is geen 'automatisch' herstel vanuit Toeslagen geweest (afgestemd besluit hiërarchische lijn), wel zijn de (enkele tientallen) gevallen gerepareerd waarin bh zelf verzochten om dit te herstellen.

Bij het verwerken van dit punt bleek TVS bij overlijdens voor de KOT op dagbasis te rekenen¹. Uit pragmatische overwegingen (geringe aantallen, grote IV-aanpassing die mogelijk leidt tot risico's w.b. de evt deelperiode tussen overlijden en start nieuwe maand, vooralsnog geen problemen mee bekend en lijkt in voordeel van bh uit te vallen) is dit vooralsnog zo gelaten², maar is wel TVS aangepast zodat overlijden per de 1^e leidt tot aanpassing van de huishoudsamenstelling per de 2^{de}.

Afstemming akkoord?

12. Toepassing van art. 21 Awir, herzien van definitieve toekenning in het nadeel van de aanvrager Toeslagen kan volgens art. 21 Awir de definitieve toekenningen in het nadeel van de burger onder bepaalde voorwaarden herzien. In de Kamerbrief van 29 maart 2019 meldt de staatssecretaris dat een heldere vaktechnische inkadering voor herzieningen (in nadeel van belanghebbende) ontbreekt.³⁶ In reactie daarop heeft Toeslagen een kader opgesteld: Toeslagen kan een toegekende tegemoetkoming (niet zijnde een inkomenswijziging) herzien:

- a) op grond van feiten of omstandigheden waarvan Toeslagen bij de toekenning redelijkerwijs niet op de hoogte kon zijn en op grond waarvan de tegemoetkoming vermoedelijk tot een te hoog bedrag is toegekend (het 'nieuwe feit'), of
- b) indien de tegemoetkoming tot een te hoog bedrag is toegekend en de belanghebbende of zijn partner dit wist of behoorde te weten.

De bewijslast rust op het bestuursorgaan Toeslagen. De feiten en omstandigheden van het geval zijn beslissend, en vereisen een individuele weging. De kan-bepaling van art. 21 Awir is niet te gebruiken om 'naar believen' wel of niet te herzien, dan wel terughoudend wel of niet te herzien. Voor de handmatige verwerking is het kader gereed en ingevoerd. Uitgezocht wordt op welke wijze grotere hoeveelheden contra-informatie die kunnen leiden tot een herziening beoordeeld en 26 verwerkt moeten worden. In de loop van dit jaar zal duidelijk worden of dit moet leiden tot aanpassing van processen en systemen, en zal deze aanpassing zo nodig in gang gezet worden.

Update VT: Actiehouder (nieuw): i.s.m.

Voorstel t.b.v. update:

[Helaas heeft de aanpak van dit onderwerp vertraging opgelopen, nu andere werkzaamheden een hogere prioriteit hadden.] Toeslagen is een inventarisatie gestart in hoeverre dit voorkomt. Het eerste beeld is dat grote hoeveelheden contra-informatie, die Toeslagen vaak (semi-)geautomatiseerd zal verwerken, al meegenomen worden bij het vaststellen van de definitieve toekenning; na de DT zal dit naar verwachting zelden het geval zijn.

¹ Snelle data-check leert dat bij de KOT op dagbasis gerekend wordt wb overlijdens (etc?), maar niet bij wijzigingen qua partnerschap.

² Wellicht is ook te beargumenteren d-at overlijden normaliter snel zal leiden tot aanpassing van de lasten. Art. 1.3 lid 2 Wko geeft (dan) aan: "op deze wet is de Awir van toepassing met uitzondering van artikel 5 van die wet op wijzigingen in de kosten van kinderopvang per kind, bedoeld in artikel 1.7, eerste lid, onderdeel b, [...]". Risico bestaat ook dat wijziging van de huishoudsamenstelling per de 1^e van de maand leidt tot problemen voor de deelperiode tussen overlijden en start nieuwe maand, met wellicht brieven met opvraag handtekeningen etc. Hoewel formeel misschien niet geheel juist, is het voorstel daarom dit zo te laten in TVS.

³ Snelle data-check leert dat dit ook geldt bij overlijden later in de maand. Ook dan wordt gerekend t/m de overlijdensdatum.

Meer info:

Onlangs eerste inventarisatie gestart in hoeverre dit voorkomt. Als dat aan de orde is, gaan we dit verder uitwerken; vragen zijn dan o.a. (1) hoe dit praktisch te maken (inzet deelwaarnemingen o.a.) en (2) wat dit betekent ivm TVS. TVS faciliteert nml beperkt in de keuzeoptie. In bepaalde gevallen wordt standaard herzien en in andere gevallen nooit. De individuele medewerker kan hiervan afwijken in de individuele klantbehandeling. Er is echter ook geen specifieke uitworp om een post juist daarop te laten beoordelen. Daarnaast speelt de vraag of dan ook andere wijzigingen in de grondslagen meegenomen moeten worden, en hoe TVS daarin momenteel uitwerkt.

13. Huurtoeslag voor recreatiewoningen

Vanaf juli 2016 wordt geen huurtoeslag meer toegekend voor een woning die onderdeel uitmaakt van een hotel-, pension-, kamp- of vakantiebestedingsbedrijf. De Raad van State heeft volgens uitspraak van 17 juli 2019 geoordeeld dat in voorkomende gevallen bij het huren van een (voormalige) recreatiewoning, recht op huurtoeslag bestaat. Na afstemming met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is de uitvoeringspraktijk aangepast. ☐ geen deadline genoemd]

Update VT: Actiehouder:

Voorstel tbv update:

Dit punt kan van de lijst worden afgevoerd. [De uitvoeringspraktijk is aangepast. Helaas blijkt de website nog niet aangepast; dit is alsnog in gang gezet. Op het ministerie en bij team klacht liggen nog wel een aantal schadeverzoeken.]

Meer info:

Gezien de omschrijving in de eerste VGR wordt dit punt al afgerond geacht.

Website bleek in 2020 nog niet aangepast (signaal BZK hierover ontvangen via). Wijziging in gang gezet. Helaas bleek onlangs dat de website nog steeds niet is aangepast (uit communicatieve overwegingen?), opnieuw contact met KI&S hierover opgenomen.

Eindcontrole verricht door de op dit dossier, met als bevindingen: "vwb de recreatiewoningen een uitgebreide steekproef gedaan. Conclusie is dat voor de desbetreffende adressen die sinds de uitspraak niet worden aangemerkt als vakantiebestedingsverblijf, de woondoelen zijn aangepast. Dat betekent dat ze niet worden aangemerkt als recreatiewoning maar thans als standaard zelfstandige eenheid met recht op huurtoeslag in onze systemen zijn opgenomen.

Objecten met een gedoogbeschikking zijn geregistreerd als woandoel recreatiewoning met recht op huurtoeslag." De verwerking is dus uitgevoerd.

Schadeverzoeken: kennisgroep toeslagen is hiermee bezig (wb oordeel over onrechtmatigheid).

14. Verworven recht voor de huurtoeslag

Volgens een uitspraak van de Raad van State van 24 juli 2019 gaat het 'verworven recht' op huurtoeslag voor een woning waarvan de huurprijs in de loop van de tijd tot boven de maximale huurgrens gestegen is, niet verloren als er tijdelijk geen recht op huurtoeslag is als gevolg van een te hoog huishoudinkomen of -vermogen. Na afstemming met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is de uitvoeringspraktijk aangepast. Zoals aangegeven in de antwoorden op de vragen van de leden Omtzigt en Ronnes over verworven rechten in de huurtoeslag zullen de minister van BZK en ik in mei terugkomen op de vraag hoe de uitspraak van de Raad van State ook van toepassing kan zijn voor de huishoudens voor wie in eerdere jaren het verworven recht niet is herleefd. ☐ geen deadline genoemd]

Update VT: Actiehouder:

Voorstel t.b.v. update:

Dit punt kan van de lijst worden afgevoerd. De uitvoeringspraktijk is aangepast.

[Ter aanvulling op de informatie uit de 1^e voortgangsrapportage: in de Kamerbrief van 10 juni 2020 is toegezegd dat Toeslagen onherroepelijk vastgestelde toekenningen vanaf 2014 alsnog

actief herstelt. Ten behoeve van het herzien van onherroepelijk vaststaande jaren is het Verzamelbesluit toeslagen op 11 januari j.l. aangepast. Zoals ook weergegeven in de Kamerbrief van 11 januari j.l., heeft Toeslagen voorgesorteerd op het beleidsbesluit en de haar bekende situaties vanaf 2014 al eerder hersteld. Belanghebbenden waarvan de toeslag nog niet onherroepelijk was vastgesteld, waren al hersteld. Burgers die Toeslagen niet in zicht heeft, maar wel een beroep op verworven recht zouden kunnen doen, benadert Toeslagen via algemene communicatie; de meldingstermijn is ondertussen verschoven naar 1 juli 2021, waarbij Toeslagen in bijzondere omstandigheden kan bezien of in individuele gevallen reden bestaat om hiervan in voordeel van belanghebbende af te wijken.]

Meer info:

- Uitvoeringspraktijk is aangepast. Zo is de behandelinstructie en de website aangepast, en is de BelTel op de hoogte gebracht.
- De ca 14.000 aanvragers die in 2019 onjuiste info ontvingen, hebben een brief met juiste info ontvangen.
- De populatie waarvoor de toeslag nog niet onherroepelijk was vastgesteld (betreft jaren vanaf 2012) zijn hersteld.
- Toezegging in Kamerbrief d.d. 10 juni 2020 dat BT onherroepelijk vastgestelde toekenningen vanaf 2014 alsnog actief herstelt; burgers die we niet in zicht hebben, maar wel een beroep op verworven recht kunnen doen, via algemene communicatie benaderen (info op de website vermeldt het kunnen verzoeken tot 1-1-2021). Het Verzamelbesluit toeslagen is op 11-1 j.l. aangepast wb herzien van onherroepelijk vaststaande jaren, citeert: "Om die reden voorzie ik – in overeenstemming met de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijk-relaties – voor deze situaties in een herzieningsmogelijkheid voor op 24 juli 2019 onherroepelijk vaststaande tegemoetkomingen huurtoeslag en bied ik de mogelijkheid om tot 1 juli 2021 onder voorwaarden een aanvraag huurtoeslag in te dienen voor de berekeningsjaren 2014 tot en met 2019.". BT heeft voorgesorteerd op het beleidsbesluit en de haar bekende situaties vanaf 2014 hersteld. Dit betreft herstel van (1) de zgn 185 gevallen die destijds (2017 of 2018) waren gecorrigeerd naar "geen verworven recht", terwijl op basis van het huidige beleid wel sprake is van verworven recht, (2) herstel van alle reeds definitief vastgestelde toeslagen vanaf 2014 waar het verworven recht ten onrecht was vervallen en (3) actief herstel van aanvragen die n.a.v. een 3 maal nihil toekenning een stopmelding kregen. W.b. (3): na de stopmelding werd er geen verworven recht toegekend. De stopmelding is overruled met een nieuwe startmelding als gevolg waarvan verworven recht alsnog is toegekend.
- Daarnaast queried BT periodiek of er situaties van verworven recht zijn die onterecht vervallen. Dat is nodig en blijven we voorlopig doen omdat het proces nog niet volledig in het systeem is geïmplementeerd.
- Inzet van algemene communicatie voor huishoudens die mogelijk nog niet in beeld zijn, waaronder met name de huishoudens die handmatig zijn beoordeeld en bij wie het verworven recht niet is herleefd. Deze huishoudens zijn in de systemen van de Belastingdienst/Toeslagen niet meer apart te herleiden. Mochten belanghebbenden zich naar aanleiding hiervan melden, dan zal Toeslagen hen zonedig zoveel mogelijk ondersteunen bij het vinden van de juiste gegevens.
- De NO is ook op dit dossier betrokken. We informeren de NO zo pro-actief mogelijk.
- Issue gespeeld dat we andere stukken i.k.v. WOB en i.k.v. procedures hebben verstrekt. Stas hierover geïnformeerd.

15. Geen definitieve toekenning bij intrekking van de aanvraag per 1 januari

Indien een burger zijn toeslag stopzet per 1 januari in plaats van per 31 december van het voorgaande jaar, moet hij volgens de strikte letter van de wet (na afloop van dat jaar) een definitieve toekenning ontvangen. Toeslagen verzendt echter geen definitieve toekenningen voor toeslagen die door de aanvrager per 1 januari gestopt zijn, omdat dit communicatief verwarring veroorzaakt. Ik zal om die reden geen stappen ondernemen om de wet of de uitvoeringspraktijk aan te passen. ☐ geen deadline genoemd]

Update VT:

Voorstel t.b.v. update: Dit punt kan van deze lijst afgevoerd worden.

Meer info: Gezien de omschrijving in de eerste VGR wordt dit punt al afgerond geacht. Besluit MT/stas om de wet en uitvoeringspraktijk niet aan te passen.

16. Belanghebbende staat op een ander soort adres geregistreerd ('briefadres')

Voor het recht op kinderopvangtoeslag moet het kind op hetzelfde woonadres staan ingeschreven als de aanvrager. In bepaalde situaties is inschrijving op een woonadres niet mogelijk, waardoor aanvragers en kinderen volgens de Basisregistratie Personen (BRP) zijn ingeschreven op een briefadres. Voorbeelden hiervan zijn het verblijf in een Blijf van mijn lijf-huis, of het tijdelijk verblijf in een accommodatie tussen opeenvolgende verhuizingen. De Raad van State bevestigt in zijn uitspraak van 3 april 2019 dat voor toekenning van de kinderopvangtoeslag afgeweken kan worden van het adres volgens de BRP als het woonadres feitelijk anders is⁴¹. Tegenwoordig kent Toeslagen een aanvraag voor kinderopvangtoeslag voor een op een briefadres verblijvende ouder en kind toe als duidelijk is dat zij bij elkaar verblijven. Dit moet aangegeven worden door de burger. Binnen de uitvoering wordt breder bekendheid gegeven aan deze mogelijkheid. Voor de zomer wordt uitgezocht wat dit verder betekent voor de implementatie (waaronder het terugmelden), en wordt nagegaan of bij briefadressen zowel kinderen als partners meegenomen kunnen of moeten worden bij de toekenning.

Update VT: Actiehouder:

Voorstel t.b.v. update:

Dit onderwerp is nog niet afdoende opgepakt, nu andere werkzaamheden een hogere prioriteit hadden. Wel traint Toeslagen het personeel momenteel in het bieden van maatwerk, en neemt punten als bovenstaande daarin mee.

Meer info:

Hier lijken een paar punten door elkaar te lopen:

- Implementatie RVS:2019:1046, incl. gevolgen terugmeldproces: samenhang met implementatie maatwerk i.h.a. Vanaf 2019 bij teams beroep, in verschillende cases, op de masterclass toeslagen en de cursus FR hierover bericht door de vaco's, alsmede (2019) contact opgenomen met die echter ivm capaciteitsgebrek niet kon starten met implementatie. Ook vragen gesteld aan FR zou de werkinstructie gaan aanpassen; hier is wegens capaciteitsgebrek nog geen uitvoering aan gegeven. Bredere implementatie zsm opstarten.
- Over specifiek briefadressen: nog niet aan toegekomen. Korte opmerking: BT hanteert al jaren het uitgangspunt dat als voor de KOT inschrijving op een woonadres niet mogelijk is, we onder bepaalde voorwaarden ook een briefadres accepteren. Checken of Handboek etc hierin duidelijk zijn.

Er is een behandelkader voor briefadressen i.r.t. KOT. Er is echter nog veel onduidelijk en er speelt ook een issue rond co-ouderschap wanneer ouders op een ander adres wonen maar nog wel getrouwd zijn. Binnenkort zal hier een nieuw feature worden behandeld n.a.v. wijzigingen in het Handboek in 2019. Voor meer info graag met BP contacten.

17. Onderzoeksplicht Toeslagen naar het verblijfsrecht van een vreemdeling

Volgens een uitspraak van de Raad van State van 20 februari 2019⁴² hebben bestuursorganen, zoals Belastingdienst/Toeslagen, de verantwoordelijkheid om te onderzoeken of een vreemdeling een verblijfsrecht kan ontlenen aan artikel 20 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie⁴³. In een recente zaak heeft de rechtbank uitgesproken dat dit onderzoek onvoldoende uitgevoerd is. Omdat situaties zoals de hiervoor genoemde zich sporadisch voordoen, zal Toeslagen voor het einde van het jaar nagaan welke aanpassing van de uitvoeringspraktijk noodzakelijk is.

Update VT: Actiehouder:

Voorstel t.b.v. update:

Dit punt kan van de lijst worden afgevoerd. Het betreft waarschijnlijk een incident. Om fouten als deze te voorkomen, is voorzichtigheidshalve wel de werkinstructie verduidelijkt en zal deze onderzoeksplicht nogmaals bij de medewerkers onder de aandacht gebracht worden.

Meer info:

De exacte casus is niet goed te achterhalen, omdat in de beschrijving verschillende dingen door elkaar lopen. Waarschijnlijk gaat het hier om een incident. De werkinstructie hierover is gecheckt, en deze blijkt goed te zijn; wel hebben we om dergelijke fouten te voorkomen de instructie nog wat verduidelijkt. Daarnaast zullen we dit signaal nogmaals onder de aandacht brengen, in ieder geval bij de medewerkers die rechtstreeks contact hebben met de IND, wmb via vaco > vta > medewerker, met medeneming van M2.

18. Aansprakelijkstelling van partner, medebewoner of anderen

Volgens de wet vindt terugvordering van een teveel betaald voorschot plaats bij de aanvrager. Ook kunnen de partner, medebewoner(s) en derden die over de bankrekening kunnen beschikken waarop het voorschot uitbetaald is, hoofdelijk aansprakelijk gesteld worden. Dit is een bewerkelijk proces, en van de mogelijkheid is tot op heden beperkt gebruik gemaakt. Het aansprakelijk stellen van en het terugvorderen bij anderen kan een manier zijn waarop Toeslagen tegemoetkomt aan de gerechtvaardigde belangen van de aanvrager indien hij (een deel van) het ontvangen voorschot moet terugbetalen. Voor het einde van het jaar zal Toeslagen de uitvoeringspraktijk aanpassen, zodat voor aansprakelijkstelling van partners, medebewoners of anderen in aanmerking komende terugvorderingen zorgvuldig overwogen worden.

Update VT: Actiehouder (nieuw): i.s.m.

Voorstel t.b.v. update:

Aansprakelijkstelling is een bewerkelijk (nu nog handmatig) proces, wat zeer zorgvuldig moet gebeuren en veel aandacht vereist. Zo zijn korte lijnen tussen Toeslagen en inning nodig om fouten te vermijden.

Als Toeslagen dit proces wil aanpassen, gaat dit proces ook voor de 'blauwe' processen gelden en zal de IV – afhankelijk van de behoeften – zeer waarschijnlijk aangepast moeten worden. Dit moet in nauwe afstemming met de Belastingdienst worden opgepakt. Dit was niet per 2020 realiseerbaar. Wel zal Toeslagen de medewerkers op korte termijn extra attenderen op de mogelijkheid van en de werkwijze rond het aansprakelijk stellen van partner, medebewoner of anderen, zodat de afweging om wel of niet aansprakelijk te stellen zo zorgvuldig mogelijk genomen wordt.

Overigens bestaat ondertussen de mogelijkheid tot matigen als een derde fraudeert zonder medeweten en (directe) betrokkenheid van belanghebbende, zie het Verzamelbesluit en artt. 26 en 49 Awir. Per 1 januari j.l. is in art. 33, derde lid, Awir opgenomen dat de aansprakelijkheid van die derde niet wordt beïnvloed door de matiging bij belanghebbende; bij de implementatie hiervan kijkt Toeslagen gelijktijdig ook nader naar de werkwijze rond aansprakelijkstelling.

Meer info:

- Het is tot nog toe een handmatig proces en als er al aansprakelijk wordt gesteld moet dit handmatig gevolgd worden door de ontvanger. B/T kan dat zelf niet. Vandaar de vereiste samenwerking.
- Dit verdient nog de nodige aandacht in de uitvoering. Het betreft met name een opleidingsaspect. Men moet weten dat het kan.
- Vraag is o.a. of we dit gaan doorlopen als er bij de derde geen verhaal lijkt te zijn. Optie: dit instrument wordt ingezet als er aantoonbaar een aansprakelijkgestelde is én deze verhaalsmogelijkheden heeft.

IV. Eerder onderkende situaties waarin getoetst is of Toeslagen (mogelijk) in strijd met de wet- en regelgeving handelt en, die bij nadere beschouwing geen structureel handelen in strijd met de wet in blijken te houden

19. Vervolg vragen over toepassing van wetgeving bij kindgebonden budget hersteloperatie

Bij de uitvoering van het kindgebonden budget hersteloperatie met terugwerkende kracht tot 2013 komen vraagstukken naar voren over de toepassing van de wet zoveel jaar na dato. Deze worden per geval beoordeeld en binnen de wettelijke kaders van een oplossing voorzien. ☐ geen deadline genoemd]

Update VT: Actiehouder:

Voorstel tbv update:

Dit punt kan van de lijst worden afgevoerd.

[Het project KGB-herstel is eind 2020 overgedragen aan de staande organisatie. De laatste uitzoekpunten staan nog open, daarvoor zijn besluiten nodig om de verschillende nog openstaande groepen te behandelen.]

Meer info:

Gezien de omschrijving in de eerste VGR wordt dit punt al afgerond geacht.

De meeste vt issues zoals rond partnerschappen zijn ondertussen opgelost. De meest complexe 10% (> 100.000 beschikkingen) moet echter nog gedaan worden [info I]; hier speelt ook het dossier SVB-tijdelijnen doorheen. Verwachting is niet dat we in 2021 alles gaan oplossen.

Lopende issues zijn in ieder geval nog:

- Uitvoering motie Omtzigt: hoe om te gaan met belanghebbenden die nu VOW zijn (de kennisgroep FR heeft ideeën aangedragen, die nu verder moeten worden uitgewerkt)? hoe om te gaan met vraagbrieven die onherstelbaar retour komen?
- afzien van recht (ligt bij B&B)
- nieuw: verzoek om schadevergoeding waarbij er sprake is van KGB-herstel (relatie UHT/regulier)

20. Fouten in gegevens of gegevenskoppelingen

Onderkend is dat er soms fouten zitten in data die Toeslagen vanuit verschillende bronnen ontvangt, of dat er een fout optreedt in de gegevenskoppeling. Als gevolg hiervan kunnen er fouten voorkomen in beschikkingen. Aangezien het hier over het algemeen basisregistraties betreft, is het niet geëigend dat Toeslagen de gegevens vooraf toetst. Als een fout in de gegevens of in de koppeling wordt geconstateerd, wordt dit per gebeurtenis beoordeeld en van een oplossing voorzien. ☐ geen deadline genoemd]

Update VT:

Voorstel t.b.v. update: Dit punt kan van de lijst worden afgevoerd.

Meer info: Gezien de omschrijving in de eerste VGR wordt dit punt al afgerond geacht.

21. Co-ouderschap bij huurtoeslag

Bij een co-ouderschap staat een kind ingeschreven op het adres van één van de ouders. Als de andere ouder ook in aanmerking wil komen voor kinderopvangtoeslag, moet hij een verzoek indienen bij Toeslagen om dit kind in aanmerking te laten komen als ware het een op zijn adres verblijvend kind. Toeslagen past de via de KOT bekende co-ouderschappen niet automatisch toe voor de huurtoeslag, waardoor het kind niet automatisch als medebewoner wordt aangemerkt. Verzoeken om toepassing van co-ouderschap voor de huurtoeslag worden door Toeslagen altijd ingewilligd. ☐ geen deadline genoemd]

Update VT: Actiehouder:

Voorstel t.b.v. update:

Dit punt kan van de lijst worden afgevoerd. [Zoals hierboven al beschreven, past Toeslagen de via de KOT bekende co-ouderschappen niet automatisch toe voor de huurtoeslag, maar worden verzoeken om toepassing van co-ouderschap voor de huurtoeslag door Toeslagen altijd ingewilligd. Gezien de naar verwachting geringe aantallen en belang stellen we voor dit ook niet nader te onderzoeken. Toeslagen streeft wel naar heldere communicatie hierover.]

Meer info:

Gezien de omschrijving in de eerste VGR wordt dit punt al afgerond geacht. (?)

☐ Uitgezet bij IV en PR. Vanuit de burger centraal lijkt het mij wenselijk dat Toeslagen een wijziging voor co-ouderschap in de KOT ook doorvoert voor de huurtoeslag. IV ☐ geeft aan dat hij het idee heeft dat dit incidenteel voorkomt en enkel bij ouders die beiden alleenstaand zijn (zonder andere kinderen). Er is geen capaciteit om dit goed uit te zoeken. Gevoel is dat dit niet vaak voorkomt en dat het belang gering is. Mijn advies zou dus zijn om dit zo te laten.

☐ ik denk ook dat dit om kleine aantallen gaat. Of we daar dan nu veel moeite in willen steken, lijkt me ook een managementvraag.

☐ evt in communicatie e.e.a. ondervangen? Bij ☐ nagevraagd of dat een optie zou kunnen zijn.