

- Is het proces van eerst stopzetten en dan opvragen van gegevens veranderd?
 - Ja. Tegenwoordig wordt eerst opgevraagd en dan indien nodig stopgezet/opgeschort.
 - was eerste zaak, in het jaar van de Bulgarenfraude.
 - Besef dat de goeden onder de kwaden hebben geleden. Argumenten uit onze antwoordbrief herhaald.
- Is tussentijds opnieuw aanvragen in onderhavige gevallen mogelijk (geweest)?
 - In de regel wordt de betrokkene niet “geblokkeerd” (alleen in uitzonderingsgevallen) en heeft via portaal toegang en kan zo dus opnieuw aanvragen. Dit leidt wel automatisch tot uitworp. **Sinds wanneer?**
- Na “zachte stop” duurde het voor sommigen erg lang voordat de uiteindelijke beslissing werd afgegeven. Op die manier werden betrokkenen in het ongewisse gelaten zonder bezwaar te kunnen aantekenen. De RvS merkt in zijn uitspraak op dat de eerste mededeling van de stopzetting al een beschikking is. Had beter moeten communiceren.
- Het schort ook aan de communicatie in de vraagbrieven en rapellen. Toeslagen wijst betrokkenen niet op welke gegevens precies nog ontbreken (kort door de bocht). Ook de beschikkingen zijn om dezelfde redenen niet duidelijk gemotiveerd. Op deze manier wordt het een betrokkene moeilijk gemaakt bezwaar in te dienen.
 - Dit wordt door Toeslagen **bij de analyse van de dossiers meegenomen.**
- De aanpak van de dossiers lijkt nogal rigoureuus. Waren er geen alternatieven of was er meer maatwerk mogelijk? Had Toeslagen niet een ander moment voor de toezichtactie kunnen kiezen?
 - Inmiddels werkwijze genuanceerder.
 - Om diverse redenen massale stop. Vervolgens vindt er individuele behandeling plaats (dus in zekere zin maatwerk).
 - Noodzaak om alle gegevens op te vragen. Bij aanvang beschikt Toeslagen niet over gegevens om rechtmatigheid vast te stellen.
 - De bevindingen van het bezoek bij waren niet zodanig dat Toeslagen op contra-informatie van kon vertrouwen.

Het onderzoek richt zich op de situatie van de burger. Omvang van onderzoek echter groot. Veel vragen (5 pagina's). De ombudsman zal ons alleen vragen om antwoord op de belangrijkste vragen. De volledige vragenlijst krijgen we wel en zullen we bekijken (mogelijk helpt het ons het proces te verbeteren). Contact loopt via