

Kantoor Toeslagen
Utrecht



Postbus 4510

6401 JA Heerlen

Telefoon

De Nationale ombudsman

t.a.v.

Postbus 93122

2509 AC DEN HAAG

Datum

6 juni 2017

Uw kenmerk

Kenmerk

Betreft

Uw onderzoek inzake gastouders BV

Geachte heer

Met deze brief beantwoord ik de aanvullende vragen die u in aansluiting op het gesprek van 12 april 2017 gesteld hebt.

A. Het onderzoek naar de rechtmatigheid van de lopende toeslag

Vraag 1

Waarom is het "Rapport inzake een ingesteld boekenonderzoek" pas op 4 mei 2016 definitief geworden?

Antwoord

Om welke reden de definitieve versie van het rapport pas twee jaar nadat het desbetreffende controlebezoek had plaatsgevonden, is opgesteld, heb ik niet kunnen achterhalen. Om misverstanden te voorkomen, merk ik op dat het rapport niet geheel achteraf is geschreven. Het rapport is opgesteld op basis van voorlopige notities die tijdens of kort na het bezoek zijn gemaakt.

Vraag 2

Is Belastingdienst/Toeslagen (verder: Toeslagen) voornemens om het beleid t.a.v. hoor en wederhoor bij boekenonderzoeken als deze voor de toekomst anders in te richten? Zo nee, waarom niet? Zo ja, kunt dit toelichten?

Antwoord

Voordat ik deze vraag beantwoord, wil ik nogmaals benadrukken dat het bezoek aan gastouders BV (verder:) géén boekenonderzoek betrof. Dergelijke onderzoeken worden niet (in opdracht van) Toeslagen verricht. Een boekenonderzoek is een fiscale term die hier niet op zijn plaats is. Het onderzoek betrof een controlebezoek (ook weleens een actualiteitsbezoek genoemd) dat uitsluitend verband hield met de door de cliënten van ingediende aanvragen inzake de kinderopvangtoeslag (verder: de toeslag).

Of de gang van zaken in het geval van aanleiding geeft om het beleid omtrent hoor en wederhoor bij controlebezoeken aan te passen, valt op dit moment nog niet te zeggen. Zodra de evaluatie naar de gang van zaken is afgerond, kan ik u daarover informeren. Ik merk hierbij al wel op dat de controlebezoeken slechts dienen ter informatievergaring.

In uw antwoord datum en kenmerk van deze brief vermelden

Er worden tijdens controlebezoeken (inzake de rechtmatigheid van voorschotten die aan cliënten van [] zijn uitgekeerd) geen beslissingen voorbereid of genomen in verband waarmee met [] hoor en wederhoor zou dienen plaats te vinden. Tijdens dergelijke bezoeken vindt er uiteraard interactie plaats tussen het bezochte gastouderbureau en de controlemedewerkers. In die zin kan in ieder geval wel voor 'hoor' gesproken worden.

Toeslagen is overigens van mening dat [] veel eerder, binnen een redelijke termijn, van het rapport op de hoogte gesteld had moeten worden. Dit had niet meer dan twee jaar moeten duren.

B. De stopzetting van de lopende toeslag

Vraag 3

In tegenstelling tot wat Toeslagen aangeeft, gaat het volgens [] niet om 300 maar gaat het om 232 vraagouders wier toeslag per 1 september 2014 werd stopgezet. Kan Toeslagen dit verschil verklaren?

Antwoord

Waarschijnlijk is er wat betreft de omvang van de groep vraagouders een misverstand gerezen. De geselecteerde "behandelingspopulatie" van 300 vraagouders betreft niet alleen de cliënten van []. Helaas kon er geen selectie plaatsvinden waarbij er rechtstreeks een verbinding wordt gelegd tussen de vraagouder en het gastouderbureau. Het toeslagen-verstrekkings-systeem (verder: TVS) laat dit niet toe, dit maakt slechts een koppeling tussen de vraagouder (de toeslaggerechtigde) en het kindercentrum of de gastouder. Een gastouder kan door meerdere bureaus tegelijkertijd bemiddeld worden. De populatie is vastgesteld door te kijken naar welke gastouders bij [] zijn aangesloten én door in TVS te kijken welke vraagouders bij de gastouders horen. Wanneer een gastouder echter één vraagouder via [] heeft en drie anderen via een ander bureau, komen deze dus alle vier in de populatie omdat de gastouder bij [] is aangesloten.

Of het uiteindelijk inderdaad gaat om een groep van 232 vraagouders, zoals [] stelt, valt door mij niet automatisch vast te stellen; dit kan alleen door elke post handmatig te bekijken. Aangezien dit een grote capacitaire belasting betekent, heb ik hiervan (vooralsnog) afgezien. Mijns inziens gaat het hierbij uiteindelijk niet zozeer om het exacte aantal, maar gaat het er meer om u inzicht te verschaffen in de selectie van een "behandelingspopulatie".

Vraag 4

Is de lopende toeslag van alle toeslaggerechtigde vraagouders per 1 september 2014 stopgezet?

Antwoord

Bij het overgrote deel van de vraagouders is dit inderdaad gebeurd, al zijn sommigen per 1 augustus en anderen weer per 1 november 2014 gestopt.

Vraag 5

Hoeveel tijd lag er gemiddeld tussen de datum van de eerste beslissing van stopzetting (kenmerk DVTCAF11) en de ingangsdatum van de stopzetting?

Antwoord

Het antwoord op deze vraag illustreer ik met de situatie van de familie []. Bij de familie [] is op 9 juli 2014 de kinderopvangtoeslag stopgezet per 1 september 2014 (de 'zachte stop').

Met dagtekening 15 juli 2014 is vervolgens aan deze belanghebbende de brief met kenmerk DVTCAF11 gestuurd waarin wordt vermeld dat de kinderopvangtoeslag over 2013 en 2014 gecontroleerd zal worden en dat belanghebbende geen kinderopvangtoeslag meer ontvangt voordat de aanvraag is beoordeeld.

Dit houdt in dat er tussen de datum van de eerste beslissing van stopzetting (brief met kenmerk DVTVAF11) en de ingangsdatum van de stopzetting anderhalve maand lag. Dit is representatief voor de rest van de populatie.

Vraag 6

Hoeveel tijd lag er gemiddeld tussen de ingangsdatum van de stopzetting en de herziene voorschotbeschikking?

Antwoord

Ook het antwoord op deze vraag wil ik illustreren met de situatie van de familie []. Met dagtekening 21 augustus 2014 is een herziene voorschotbeschikking aan de familie [] gestuurd waarbij er een voorschot is verstrekt voor de maanden januari tot en met augustus 2014 en waarbij de kinderopvangtoeslag per 1 september 2014 is stopgezet.

Gemiddeld ligt er rond de twee weken tussen de ingangsdatum van de stopzetting en de herziene voorschotbeschikking waarbij de 'zachte stop' wordt geëffectueerd.

Vraag 7

Heeft Toeslagen betrokkenen geïnformeerd op welke wijze zij een nieuwe aanvraag voor de laatste maanden van 2014 konden indienen?

Antwoord

De belanghebbenden zijn hierover in juli 2014 geïnformeerd met een brief met kenmerk DVTCAF11. Als voorbeeld stuur ik u de desbetreffende brief van 15 juli 2014 waarin de familie [] werd meegedeeld dat haar toeslag zou worden stopgezet. In de brief werd zij uitgenodigd om een afspraak te maken om met bewijsstukken bij de balie van het belastingkantoor langs te komen. Overigens konden belanghebbenden natuurlijk ook contact opnemen met de BelastingTelefoon. Als bij dat contact vragen werden gesteld over een mogelijk nieuw recht op toeslag, werd meegedeeld dat daaromtrent geen toezeggingen konden worden gedaan en dat betrokkenen (extra) bewijsstukken moesten verstrekken die dan vervolgens nog beoordeeld moesten worden. Zij konden overigens de toeslag laten herleven door een nieuwe aanvraag (behalve per datum van stopzetting) in te dienen. Omdat er gerede twijfel bestond over de rechtmatigheid van de bestaande aanvraag heeft Toeslagen de belanghebbenden niet op die mogelijkheid gewezen.

Vraag 8

In uw verslag van ons gesprek op 12 april 2017 vermeldt u dat nieuwe aanvragen toeslag 2014 in de regel mogelijk waren en alleen in uitzonderingsgevallen werd geblokkeerd. Zij konden volgens u via het webportaal een nieuwe aanvraag indienen die wel automatisch leidde tot uitworp.

- Gedurende welke periode werden deze aanvragen uitgeworpen?
- Welke aanvragen werden in deze periode uitgeworpen? Waren dat alle aanvragen of alleen de aanvragen welke per 1 september 2014 waren stopgezet, of anderszins?
- Werden de aanvragen van de laatste groep anders beoordeeld dan die van nieuwe aanvragers en in welk opzicht?
- Wat hield het in als zo'n aanvraag uitgeworpen werd?

Antwoord

In antwoord op deze vragen deel ik u de bevindingen mee van een analyse die Toeslagen heeft uitgevoerd naar de blokkade van de aanvragen. De bevindingen geven een antwoord op uw vragen b, c, en d. Het antwoord op vraag a. luidt, dat nieuw ingediende aanvragen voor het berekeningsjaar 2014 werden uitgeworpen zodra deze werden ingediend. Er was dus geen specifieke periode waarbinnen dit slechts geschiedde.

Analyse van de blokkade van aanvragen

Bij de behandeling van het onderzoek naar de vraagouders is gebruik gemaakt van een zogeheten 'zachte stop'. Aangezien het opschorten van toeslagen in TVS systeemtechnisch moeilijk te realiseren is, heeft Toeslagen ervoor gekozen om de toeslagen door middel van een ambtshalve melding op een datum in de toekomst stop te zetten. Dit had tot resultaat dat de herziene voorschotbeschikking die vervolgens werd afgegeven, uitkwam op het tot op dat moment uitbetaalde bedrag aan voorschotten. Er ontstond op die manier geen terugvordering, maar er werden ook geen toeslagen meer uitbetaald.

Meldingen

In TVS zijn er verschillende niveaus waarop meldingen kunnen worden gedaan. De meldingen die een burger kan doen (bijvoorbeeld een nieuwe aanvraag) hebben het laagste betrouwbaarheidsniveau. Het hoogste niveau is de ambtshalve melding van Toeslagen zelf (zoals een stopzetting). Deze melding kan niet door een melding van een burger worden 'overruled'.

De stopzettingen die zijn gedaan in het onderzoek naar de rechtmatigheid van de aanvragen hebben allemaal plaatsgevonden door middel van een ambtshalve melding. Dit heeft tot gevolg dat er bij alle vraagouders een stopmelding in het systeem is opgenomen met het hoogste betrouwbaarheidsniveau per 1 september 2014. Hierdoor was het niet mogelijk om per dezelfde datum een aanvraag in te dienen. Van wat de burger in dat geval in het webportaal te zien krijgt, heb ik een schermprint toegevoegd. Deze zogenaamde 'blokkade' geldt enkel voor een aanvraag die wordt ingediend met dezelfde ingangsdatum als de datum van de ambtshalve stopzetting. Er is geen belemmering als er bijvoorbeeld per 2 september een aanvraag wordt ingediend.

Afwijkende behandeling

In de regel wordt de aanvraag na de 'zachte stop' of op een 'uitsluitlijst' gezet of vindt er een 'afwijkende behandeling' plaats. Wanneer een burger op de 'uitsluitlijst' staat, kan er geen beschikking worden afgegeven totdat de burger hiervan is verwijderd, en dat gebeurt pas als de aanvraag rechtmatig is bevonden. Er kan wel een aanvraag worden ingediend en er wordt dan een actuele berekening weergegeven. Wanneer er een 'afwijkende behandeling' plaatsvindt, kan er wel een nieuwe aanvraag worden ingediend maar wordt deze niet automatisch door TVS in behandeling genomen. Dit gebeurt handmatig, na controle door een medewerker.

C1. De behandeling van de bezwaarschriften inzake de overschrijding van de beslistermijn

Vraag 9

In welke tijdsperiode zijn de bezwaarschriften tegen de lopende toeslag 2014 ingediend?

Antwoord

Van de eerder genoemde behandelingspopulatie van 300 vraagouders hebben 228 bezwaarschriften betrekking op de toeslag over 2014. Per vraagouder kunnen meerdere bezwaarschriften zijn ingediend, het gaat hier dus niet automatisch ook om 228 vraagouders. De bezwaarschriften zijn ontvangen gedurende de periode van maart 2014 tot en met februari 2017, zie onderstaande tabel.

Tabel: aantal ontvangen bezwaarschriften inzake kinderopvangtoeslag 2014

	2014	2015	2016	2017
Januari	-	46	5	-
Februari	-	31	1	3
Maart	2	30	1	-
April	-	11	1	-
Mei	-	6	-	-
Juni	2	6	-	-
Juli	1	3	-	-
Augustus	-	2	3	-
September	1	2	2	-
Oktober	5	3	-	-
November	25	2	-	-
December	29	2	3	-
Totaal	65	144	16	3

Vraag 10

Vanaf wanneer heeft Toeslagen een 'procesmatige aanpak' toegepast en de afhandeling van de bezwaarschriften bij een speciaal team belegd?

Antwoord

Vanaf juni 2016, mede naar aanleiding van de door gemachtigden ingediende klachten, is de afhandeling van de bezwaarschriften bij een speciaal behandelteam belegd. De procesmatige aanpak verliep vervolgens na de zomer steeds beter.

Vraag 11

In de brief van 22 december 2016 heeft Toeslagen in antwoord op vraag k. meegedeeld dat er bij 160 bezwaarschriften de wettelijke beslistermijn was overschreden.

- Bedoelt u de volledige wettelijke beslistermijn?
- Waren dit 160 van de 344 (on)gegrond verklaarde bezwaarschriften, of waren dit 160 van de 533 ontvangen bezwaarschriften?
- Hoewel tijd bedroeg de termijnoverschrijding gemiddeld?

Antwoord

Met de wettelijke beslistermijn wordt de beslistermijn plus de verdagingstermijn bedoeld. De 160 zaken betroffen afgehandelde bezwaarschriften. De gemiddelde termijnoverschrijding bedroeg ongeveer 18 maanden.

C2. De behandeling van de bezwaarschriften en de gevolgen van de uitspraak van de Raad van State

Vraag 12 en 13

Hoeveel dossiers inzake de toeslag 2014 betreffende (inclusief die door mevrouw mr. zijn ingediend) gaat u heroverwegen? Zijn dat alle dossiers of alleen die waarin bezwaar en/of beroep is aangetekend?

Antwoord

Op dit moment kan ik u nog niet medelen of en zo ja hoeveel dossiers heroverwogen zullen worden. Dat kan ik u pas medelen als onze evaluatie van de gang van zaken is afgerond.

Momenteel worden twaalf zaken van [] nog eens bekeken in verband waarmee bij mevrouw [] aanvullende gegevens zijn opgevraagd. Deze zijn nog niet allemaal door Toeslagen ontvangen.

Bij een herzieningsverzoek vindt er uiteraard toetsing plaats op grond van artikel 21a van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (verder: de Awir) en op grond van artikel 4:6 van de Algemene wet bestuursrecht (afhankelijk van of er al eerder een bezwaarprocedure is geweest).

Vraag 14

Aan de hand van welk criterium gaat u de dossiers heroverwegen?

Antwoord

Toeslagen kan een heroverweging maken op basis van de Awir en de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen. Bij de zaken over 2014 waarbij de toeslag nog niet definitief is vastgesteld, kan ook de uitspraak van 8 maart 2017 worden meegenomen in de beoordeling. Bij de zaken die voor 8 maart 2017 al definitief waren vastgesteld, staat de uitvoeringsregeling van de Awir in de weg aan het meewegen van de []. Die zaken kunnen dus enkel *ex tunc* worden heroverwogen.

Vraag 15

Wanneer verwacht u deze heroverwegingsactie in zijn geheel te hebben afgerond?

Antwoord

Toeslagen tracht de twaalf zaken waarin mevrouw [] gemachtigde is zo spoedig mogelijk af te ronden. Zoals ik u hierboven al meedeelde, wacht Toeslagen momenteel nog op aanvullende gegevens van mevrouw []. Ik ga ervan uit dat deze zaken voor 7 juli 2017 waarschijnlijk beoordeeld moeten kunnen zijn. Als Toeslagen herzieningsverzoeken ontvangt, wordt getracht om deze binnen de daarvoor geldende wettelijke termijnen af te handelen.

Vraag 16

Kunt u de Nationale ombudsman uiterlijk op 7 juli 2017 meedelen in hoeveel gevallen na heroverweging alsnog toeslag is toegewezen? Als de heroverweging nog niet is afgerond ontvangt de ombudsman graag per die datum de tussenstand.

Antwoord

Zoals ik u reeds in mijn vorige antwoord heb meegedeeld, ga ik ervan uit dat ik u uiterlijk op 7 juli 2017 nader kan informeren.

In antwoord op uw vraag die u mij tijdens ons gesprek op 12 april 2017 stelde, deel ik u ten slotte mee dat op 31 mei 2017 nog 73 beroepsprocedures lopen voor in totaal 43 toeslaggerechtigden.

Tot slot hecht ik er aan op te merken dat Toeslagen zich ervan bewust is dat de gang van zaken op meerdere onderdelen te wensen over heeft gelaten. Toeslagen vindt het dan ook van belang om de uitvoering van het proces zo te verbeteren dat de problemen die zich hier hebben voorgedaan, voortaan voorkomen kunnen worden.

In ons gesprek heb ik u meegedeeld dat Toeslagen het proces daarom zal doorlichten. Ik verwacht dat ik u over de uitkomst van deze evaluatie begin oktober zal kunnen informeren. Ondertussen heeft Toeslagen overigens al een aantal maatregelen genomen. Inmiddels is afgestapt van de praktijk aangaande de 'zachte stop'. Daarnaast vindt momenteel een verbetering van het bezwaarproces plaats, zodat problemen waarmee cliënten van [] te maken kregen zich niet meer kunnen voordoen.

Als uw medewerker, de heer [redacted] over deze brief vragen heeft, kan hij contact opnemen met de heer [redacted]. Hij is behalve de vrijdag tijdens kantooruren bereikbaar via telefoonnummer: [redacted]. Bij zijn afwezigheid kan hij ook bellen met de heer [redacted]. Zijn telefoonnummer luidt: [redacted].

Hoogachtend,

Belastingdienst/Toeslagen,

Mevrouw mr. [redacted]
plaatsvervangend directeur

Bijlagen:

- schermprint webportaal
- brief met kenmerk DVTCAF11