B/CFD unit informatiehuishouding
10 NOV. 2016
Centrale invoer Heerlen

2016306662

de Natio
ombudsman

T. Heerlen

Belastingdienst/Toeslagen
T.a.v. contactpersonen Nationale ombudsman
De heer [redacted] en de heer [redacted]
Postbus 2092
3500 GB UTRECHT

Postadres
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel.: (070) [redacted]
Fax: (070) [redacted]
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer
[redacted] WVB/gn

Datum
7 NOV 2016

Ons nummer
[redacted]

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

Behandelend medewerker
Dhr [redacted]

Onderwerp
[redacted]

Geachte heren [redacted] en [redacted]

De Nationale ombudsman start een onderzoek uit eigen beweging naar de werkwijze van de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) ten aanzien van de ouders die in 2014 en 2015 kinderopvang afnamen van [redacted] gastouders BV te Eindhoven en hiervoor een kinderopvangtoeslag ontvingen. Hij doet dit op grond van titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht. Met deze brief informeer ik u over de inhoud van dit onderzoek.

Aanleiding van het onderzoek
De advocaat van enkele ouders, mevrouw [redacted] te Helmond (hierna: verzoekster), heeft zich in maart 2016 tot de Nationale ombudsman gewend. Zij klaagde er over dat Toeslagen in maart 2016 nog niet had beslist op acht bezwaarschriften die zij namens drie cliënten had ingediend. Na interventie door de Nationale ombudsman is deze klacht inmiddels afgehandeld.

In diverse gesprekken heeft verzoekster de ombudsman er op gewezen dat de werkwijze van de Belastingdienst/Toeslagen veel problemen heeft veroorzaakt, niet alleen bij haar cliënten, maar ook bij een grote groep andere afnemers van gastouderbureau [redacted].

Onderwerp van onderzoek
Naar aanleiding van dit laatste signaal van verzoekster heeft de Nationale ombudsman besloten om onderzoek in te stellen naar de aanpak die Toeslagen in deze kwestie gekozen heeft ten aanzien van de toeslaggerechtigden, die in juni 2014 en in de periode daarna kinderopvang afnamen van gastouderbureau [redacted]. Hierbij staat de volgende vraag centraal:

[redacted]

Heeft Toeslagen voldoende rekening gehouden met de belangen van de toeslaggerechtigden en behoorlijk gehandeld bij:
1) het onderzoek naar de rechtmatigheid van de kinderopvangtoeslag,
2) het stopzetten van de lopende kinderopvangtoeslag en
3) de behandeling van de ingediende bezwaarschriften.

De ombudsman stelt dit onderzoek in 'uit eigen beweging'. Dit betekent dat mevrouw [redacted] formeel geen partij is in dit onderzoek. De van Toeslagen verkregen informatie zal de ombudsman niet met haar delen. Wel zal de ombudsman een kopie van deze brief, een kopie van het concept-verslag van bevindingen en het eindrapport ter informatie aan haar toesturen.

Vragen

Graag ontvangen wij van u een antwoord op de volgende vragen.

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

a. 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?
b. 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?
c. 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)?
d. Hoeveel tijd lag er gemiddeld tussen de eerste beslissing tot stopzetting van de lopende kinderopvangtoeslag en de daaropvolgende aangepaste voorschotbeschikking?
e. Welke onjuistheden heeft u aangetroffen in de administratie van gastouderbureau [redacted]? In hoeverre vormden deze onjuistheden aanleiding tot stopzetting?
f. Bij hoeveel van deze personen heeft u – voorafgaand aan de stopzetting – gevraagd om aanvullende gegevens en/of bewijsstukken te leveren?
g. Aan hoeveel van deze personen heeft u – voorafgaand aan de stopzetting – daar *niet* om gevraagd en waarom niet?
h. Heeft u in de eerste brief[1] 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?

[1] Modelbrief DVTCAF11

i. 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?

Over de afhandeling van de ingediende bezwaarschriften

j. Hoeveel bezwaarschriften inzake [redacted] 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?

Verzoek om stukken op te sturen

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 leidinggevenden 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 mevrouw [redacted] en de [redacted] (advocaat van gastouderbureau [redacted]).

[redacted]

de Nationale ombudsman

Ons nummer
201632655

4

Geheimhouding
Als u niet wilt dat de ombudsman de door u verstrekte informatie openbaar maakt in het eindrapport, verzoek ik u om hierover in overleg te treden met de hieronder genoemde contactpersoon.

Gesprekken
Na bestudering van de door u toegestuurde informatie zullen wij nog een gesprek met uw medewerker(s) hebben. Daar nemen wij nog contact over op met u. Daarnaast zullen wij ook een gesprek hebben met mevrouw [redacted] en met de eigenaar van gastouderbureau [redacted]. Op de informatie die wij uit deze gesprekken verkrijgen en gebruiken, kunt u reageren als wij u het verslag van bevindingen toesturen.

Termijn
Ik verzoek u om de antwoorden op de vragen en de gevraagde stukken binnen vier weken aan mij op sturen.

Contact
Hebt u over deze brief nog vragen, neem dan contact op met de heer [redacted] onderzoeker). U kunt hem op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer [redacted] en via [redacted]. Van 7 t/m 11 november 2016 is hij afwezig.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
[redacted]