



TER BESLISSING

Aan

de staatssecretaris T&D

**Directoraat-Generaal
Toeslagen**

Inlichtingen

Datum

13 februari 2020

Notitienummer

2020-0000032732

Van

Bijlagen

1. Brief 7 jan 2020
2. Brief 17 jan 2020

notitie

Aanleveren dossiers aan ouders

Inleiding

- In deze notitie informeer ik u over het proces van opleveren van de dossiers aan 10 burgers die op 12 november jl. hun toeslagendossier hebben opgevraagd. Bij brieven van 7 en 17 januari jl. (zie bijlage 1 en 2) is aan de TK toegezegd dat deze 10 ouders uiterlijk 1 maart hun dossier ontvangen. Medewerkers van Toeslagen leggen op dit moment de laatste hand aan het klaarmaken van de dossiers. Op 28 februari ontvangen deze ouders (en hun gemachtigden en bewindvoerders) hun dossier. Tijdens uw bezoek aan Toeslagen op 10 februari jl. bent u over dit proces geïnformeerd en heeft u inzicht gekregen in de samenstelling van dossiers.
- Tevens vraag ik in deze notitie uw instemming met de wijze waarop Toeslagen aan een andere, grotere groep ouders die na 12 november jl. hun toeslagendossier hebben opgevraagd (op dit moment ongeveer 450) invulling kan geven. De gedachte is om met deze groep ouders telefonisch contact op te nemen en hen te vragen wat hun informatiebehoefte precies is. Als dat scherp is kan de burger op de juiste wijze geholpen met informatie die in zijn dossier zit. Wanneer de burger aangeeft dat er alsnog behoefte is aan het gehele dossier zal deze uiteraard in het geheel aan de burger verzonden worden.

Gevraagd besluit

1. Gaat u akkoord met de hieronder beschreven wijze van aanleveren van de 10 dossiers aan ouders, die op 28 februari plaats gaat vinden?

2. Bent u akkoord met een werkwijze waarbij de ongeveer 450 ouders die inzage in hun dossier gevraagd hebben telefonisch benaderd worden, door het serviceteam gedupeerden kinderopvangtoeslagen, voor een afspraak, waarbij Toeslagen-medewerkers aan de hand van een vooraf toegestuurde samenvatting van het dossier een persoonlijke toelichting geven op het dossier? Ouders die betrokken zijn in een breder onderzoek ten aanzien van hun kinderopvangorganisatie of gastouderbureau ontvangen daarnaast (mits voorhanden) enkele kerndocumenten.

Na afloop van dit gesprek wordt vastgesteld of er bij de burger nog behoefte bestaat aan aanvullende informatie en waar die zich concreet op richt. Die aanvullende gewenste informatie wordt dan nagezonden.

Kern

10 ouders die voor 1 maart a.s. hun dossier ontvangen

- De ouders ontvangen op vrijdag 28 februari hun dossier. Er wordt vooraf een afspraak gemaakt over precieze tijdstip van opleveren van het dossier. Ook zal er, voorafgaand aan het gesprek, afstemming plaatsvinden met twee gemachtigden en twee bewindvoerders die een aantal ouders bijstaan.
- Indien er ouders zijn die geen behoefte hebben aan een bezoek en een toelichting op hun dossier, zal dat uiteraard gerespecteerd worden. Er zal aan alle ouders aangeboden worden om, op een later moment, een gesprek op een Belastingkantoor te voeren om het persoonlijk dossier toe te lichten.
- In het gesprek met de ouder zal de opbouw van het dossier toegelicht worden. Ook zullen de redenen waarom er passages in het dossiers gelakt zijn (privacyaspecten, toezichtstrategie en fiscale geheimhoudingsplicht van derden en medewerkers) worden toegelicht.

Overige groep ouders die inzage in hun dossier hebben gevraagd

- Naast de hierboven geschetste groep van 10 ouders, zijn er ongeveer 450 andere ouders die inzage in hun dossier gevraagd hebben.
- Het idee is dat de dossiers van deze ouders, aan de hand van een samenvatting dat voorafgaand aan het persoonlijke gesprek wordt toegestuurd, worden toegelicht door Toeslagen medewerkers die goed in de materie zitten. In het geval van een gemachtigde of bewindvoerder zal met ook met hen contact worden opgenomen. Toeslagen zal hierbij niet expliciet aan de betreffende ouder vragen of ze akkoord zijn met deze manier van werken. Ervaring leert dat ouders snel geneigd zijn om het totale dossier op te vragen. Dit is voor de uitvoering niet werkbaar gezien de ervaring met de 19+22 = 41 dossiers sinds 12 november jl. Als later uit het gesprek blijkt dat de burger nog behoefte heeft aan aanvullende informatie, dan wordt deze informatie nog nagezonden. Als na het gesprek behoefte bestaat aan het gehele dossier zal deze samengesteld worden. Door in gesprek te gaan met de burger en door te vragen naar de precieze informatiebehoefte, kan Toeslagen de beste oplossing aanbieden die passend is bij de vraag die de ouder heeft.
- Zijn ouders betrokken in een breder onderzoek ten aanzien van hun kinderopvangorganisatie of gastouderbureau, dan worden daarnaast (mits voorhanden) een aantal kerndocumenten verstrekt die inzicht geven in de aanleiding, het plan van aanpak en de conclusies.
- Dit zou kunnen betekenen dat de burger niet in alle gevallen het volledige dossier nodig heeft om toch antwoord te krijgen op zijn vragen. Misschien is de ouder alleen op zoek naar bijvoorbeeld informatie over betalingsregelingen of antwoord op de vraag of Toeslagen hen heeft bestempeld als fraudeur. Het opleveren van een dossier is in een dergelijk geval niet zinvol.
- Kijkend naar de inspanning die geleverd is bij het opleveren van de 10 dossiers, zal het in kaart brengen van de informatiebehoefte van deze groep van 450 ouders, wederom een forse inspanning vergen.
- Overigens is het raadzaam deze werkwijze te sonderen met mevrouw Leijten. In het debat van 11 januari jl. over de reorganisatie van de Belastingdienst bood zij ruimte voor een alternatieve werkwijze. Daarbij is het qua verwachtingenmanagement van belang mee te nemen dat deze werkwijze er niet toe leidt dat de uitbetaling van een eventuele compensatie daardoor eerder zal plaatsvinden. Deze koppeling werd in het debat wel gemaakt.
- Indien bovenstaande wordt besloten zal de Kamer hiervan middels een update op de hoogte kunnen worden gebracht en zullen de betreffende ouders die hun dossier hebben opgevraagd persoonlijk worden benaderd.