

B.8.

Was er bij her-aanvraag van een toeslag sprake van vertraging in het beslissen hierop (bijv. door achterstanden in het werk) en/of was er sprake van vertraging omdat burgers op een zgn. toezichtlijst stonden.

Antwoord:

De beeldvorming dat her-aanvraag van toeslagen standaard geblokkeerd of vertraagd was door verschillende 'toezichtlijsten' (in feite lijsten voor handmatige behandeling, bijvoorbeeld het zogenoemde 'afwijkend behandelen' of de 'toezichtlijst') klopt in het geval van CAF11 niet. Ongeveer 2/3^e van de bij CAF11 betrokken burgers is nooit op dergelijke lijsten gezet. De 1/3^e welke wel op deze lijsten is gezet kan vertraging hebben ervaren omdat er bij eventuele herhaalaanvragen eerst een handmatige beoordeling moest plaatsvinden. Eventuele vertraging in de beoordeling van her-aanvragen om andere redenen wordt nog onderzocht door de data-analisten van de Belastingdienst/Toeslagen.

Achterstanden in het (handmatige) werk leiden in beginsel niet tot vertraging, gezien >95% van de aanvragen en wijzigingen volledig automatisch door het systeem toegekend worden.

C.3.5

Was het in het geautomatiseerde systeem überhaupt mogelijk om voorschotten op te schorten of werd in de praktijk in plaats daarvan steeds stopgezet?

Antwoord:

Het systeem van Toeslagen (TVS) heeft geen technische mogelijkheid voor het opschorten van de uitbetaling van toeslagen. Overigens merkt de burger in de praktijk geen verschil tussen een 'zachte stop' en een opschorting. De 'zachte stop' werkt alleen naar de toekomst en aan de burger staan dezelfde rechtsmiddelen ter beschikking.

C.5.1

Stroomschema wordt los aangeleverd.

C.6.1

Specifiek voor CAF 11: heeft de burger een uitnodiging voor oudergesprek met Toeslagen / staatssecretaris ontvangen

Antwoord:

Zie bijlage voor de burgers welke een uitnodiging hebben ontvangen. Het betreft de 235 ouders die in 2014 nog kinderopvangtoeslag ontvingen en waarvan verondersteld werd dat zij allen met de 'zachte stop' te maken hebben gehad. In het bestand 'CAF11_Totaallijst' is tevens te zien of deze burgers zich hebben aangemeld voor een oudergesprek of een gesprek met de staatssecretaris, te vinden in kolommen 'Oudergesprek individueel' (kolom BE) en 'Oudergesprek stas' (kolom BF).

C.7.1

Welke vormen van schade naar aanleiding van de stopzetting van KOT worden genoemd door betrokkenen tijdens gesprekken met de Belastingdienst, de staatssecretaris en in brieven/emails?

Antwoord:

De ouders noemen diverse soorten van schade, onderstaand zijn deze gegroepeerd weergegeven:

Financiële / materiele schade

- Kosten voor opvang voor eigen rekening genomen.
- Geen KOT toeslag kunnen of durven aanvragen voor nieuwe jaren.
- Toegekende toeslagen over voorgaande jaren werden ook teruggevorderd.
- Terugbetalen toeslagen, eventueel met rente en incassokosten.
- Lening moeten afsluiten voor terugbetaling, daarover rente verschuldigd.
- Advocaat- en proceskosten.
- Kosten (reiskosten, mislopen werkinkomsten) ten behoeve van aanleveren stukken, bezwaar, beroep.
- Kosten inschakelen boekhouder, administrateur of andere derde voor advies en begeleiding.
- Ontstaan van (problematische) schulden met extra kosten bij andere organisaties.

Werkgerelateerde schade

- Verlies van werk of faillissement eigen bedrijf.
- Moeten minderen of stoppen met werk in verband met wegvallen opvang
- Mislopen promotie ofwel demotie.
- Inkomstendaling; minder tot geen werk, van werk naar uitkering/bijstand.

Persoonlijke/relatiele/immateriële schade

- Relatie onder druk, scheiding

- Psychische zorgen, burn-out, depressie
- Gezondheidsproblemen; door stress last van galstenen.
- Vanwege persoonlijke en financiële problematiek niet de ouderrol kunnen invullen zoals ze zouden willen cq anders hadden willen doen.
- Kinderen zaken moeten ontzeggen als opvang, sport, uitje, vakantie, bezoek aan grootouders in Turkije.
- Kinderen worden betrokken in de problemen van de ouder
- Verhuisd naar een kleiner huis in mindere buurt vanwege lage huur.
- Studievertraging opgelopen.
- Verlofdagen gebruiken voor casus in plaats van voor gezin.

Overig

- Vertrouwen in de overheid kwijt.
- Gevoel dat zij als fraudeur worden gezien en behandeld.
- Gevoel van tweederangs burger zijn