

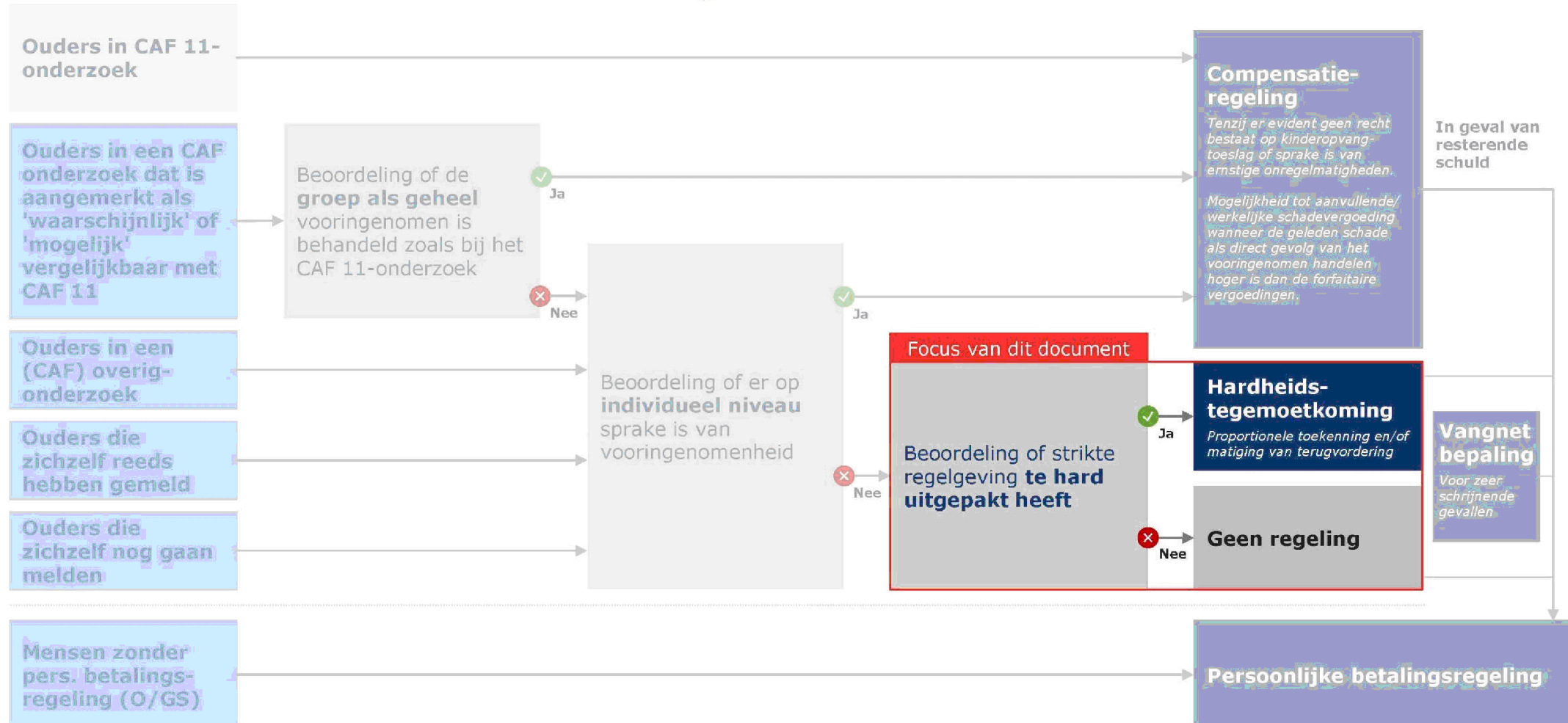


Toeslagen
Belastingdienst

Beoordeling van onredelijke hardheid van het toeslagenstelsel

Presentatie voor de Bestuurlijke
Adviesraad

Vandaag zoomen we in op de beoordeling van herstel i.h.k.v. onredelijke hardheid van het stelsel



Er zijn twee vormen van herstel voor slachtoffers van de hardheid van het toeslagenstelsel

Proportionele toekenning van de toeslag

Wanneer komt een ouder hiervoor in aanmerking?

- Ouder(paar) moest de toeslag voor een volledig jaar terugbetalen met als reden dat **een deel van de kosten voor kinderopvang niet (tijdig) betaald waren** (of dit niet aangetoond kon worden)
- Daarnaast was het terug te betalen bedrag **minstens €1.500**

Wat houdt deze vorm van herstel in?

- We stellen het recht op kinderopvangtoeslag opnieuw vast. Dit doen we **naar verhouding van het bedrag aan kosten** waarvan kan worden aangetoond dat dit (tijdig) betaald is
- Dit bedrag wordt toegekend aan de ouder. Indien de schuld van de ouder nog niet (volledig) terugbetaald is, verrekenen we deze bedragen. Afhankelijk van hoeveel de ouder al afgelost heeft, **ontvangt de ouder geld of hoeft de ouder minder geld terug te betalen**

Matiging van een terugvordering

Wanneer komt een ouder hiervoor in aanmerking?

- Ouder(paar) moest toeslag terugbetalen, waarbij er **bijzondere omstandigheden** waren die meespeelden, zoals:
 - De reden van terugbetaling was een **kleine tekortkoming** (zoals het ontbreken van een handtekening)
 - De ouder is **slachtoffer geworden van fraude** door een ander (bijvoorbeeld het gastouderbureau) zonder dat de ouder hier iets aan kon doen
- Daarnaast was het terug te betalen bedrag **minstens €1.500**

Wat houdt deze vorm van herstel in?

- We **verlagen het bedrag dat terug betaald moest worden**, meestal volledig. Er kunnen echter redenen zijn om slechts een deel van dit bedrag te verlagen, zoals duidelijke aanwijzingen dat de ouder verwijtbaar heeft gehandeld
- Afhankelijk van hoeveel de ouder al afgelost heeft, **ontvangt de ouder geld of hoeft de ouder minder geld terug te betalen**

NB. Proportionele toekenning en matiging van een terugvordering zijn mogelijk tot vijf jaar terug. Voor berekeningsjaren verder dan vijf jaar terug komt iemand in aanmerking voor de hardheidsregeling waarvan de hoogte gebaseerd is op dezelfde beoordeling als voor berekeningsjaren van minder dan vijf jaar terug.

Vijf principes geven richting aan de beoordeling

- 1 **We onderhouden nauw contact met de betrokken ouders.** Elke ouder krijgt een persoonlijk behandelaar toegewezen die de ouder begeleidt en ondersteunt gedurende het hele herstelproces
- 2 **We gaan uit van vertrouwen in de ouder.** We doen geen aanvullend onderzoek naar het recht op toeslag en de hoogte daarvan, tenzij er duidelijke aanwijzingen zijn dat hier onjuistheden in zitten
- 3 **We werken waar mogelijk met de informatie die wél voorhanden is.** Doordat zaken zich in het verleden hebben afgespeeld krijgen we te maken met bewijsstukken die lastig of niet meer te achterhalen zijn. We gaan coulant om met bewijslast en werken met de beschikbare informatie
- 4 **We begeleiden ouder(s) bij het vinden van stukken** of het op een andere manier aannemelijk maken van de benodigde informatie. Indien er essentiële stukken missen voor de beoordeling van het herstel gaan we samen met ouders op zoek naar de ontbrekende stukken of alternatieven hiervoor, bijvoorbeeld door deze op te vragen bij banken of kinderopvangorganisaties
- 5 **We beoordelen ruimhartig, met oog voor de menselijke maat.** Dit betekent dat we proberen voor iedereen een passende oplossing te bieden.

Per jaar waarin het recht op kinderopvangtoeslag met ten minste €1500 verlaagd is

0

U hebt zich gemeld voor herbeoordeling.

Toeslagen heeft vastgesteld dat er in uw zaak geen sprake was van institutionele vooringenomenheid

Toeslagen zoekt op wat de reden was voor uw terugvordering

1

De reden was: het niet betalen van een deel van de kosten voor kinderopvang

Ja

+

De hoogte van uw toekenning wordt opnieuw vastgesteld naar verhouding van het bedrag aan kosten dat tijdig is betaald

Afhankelijk van hoeveel u al afgelost heeft, ontvangt u geld of hoeft u minder terug te betalen

Is er sprake van een resterende terugvordering?

Onder zeer bijzondere omstandigheden komt u in aanmerking voor verlaging van het resterende bedrag (zie blok 3 en 4)

Nee

2

De reden was: een kleine formele tekortkoming

Bijvoorbeeld een klein gebrek in een bewijsstuk (bv. contract zonder handtekening)

Ja

+

Uw terugvordering wordt mogelijk volledig of voor een deel gematigd

Afhankelijk van hoeveel u al afgelost heeft, ontvangt u geld of hoeft u minder terug te betalen

Nee

3

Er was sprake van fraude door een derde en hierdoor moest u toeslag terugbetalen

Bijvoorbeeld identiteitsfraude door een kinderopvangorganisatie

Ja

+

Uw terugvordering wordt mogelijk volledig of voor een deel gematigd

Afhankelijk van hoeveel u al afgelost heeft, ontvangt u geld of hoeft u minder terug te betalen

Nee

4

Er was sprake van andere bijzondere omstandigheden die van invloed zijn geweest op de reden van de terugvordering

Bij het vermoeden van dergelijke omstandigheden, vraagt uw behandelaar u proactief om deze te melden

Ja

+

Uw terugvordering wordt mogelijk volledig of voor een deel gematigd

Afhankelijk van hoeveel u al afgelost heeft, ontvangt u geld of hoeft u minder terug te betalen

Nee

U komt niet in aanmerking voor een wijziging in uw toekenning en/of terugvordering

Begrippenlijst

Terugvordering

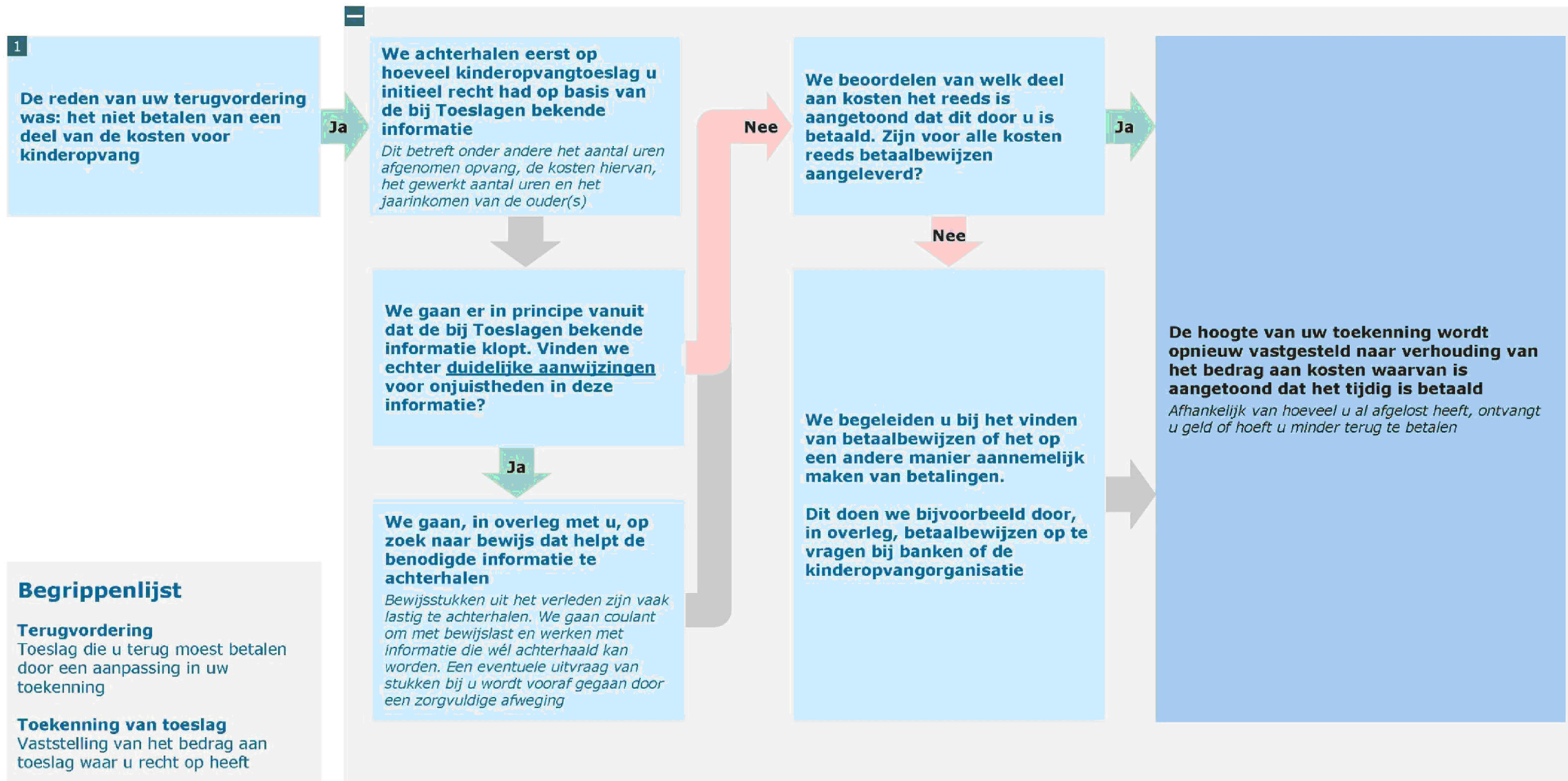
Toeslag die u terug moest betalen door een aanpassing in uw toekenning

Toekenning van toeslag

Vaststelling van het bedrag aan toeslag waar u recht op heeft

Matiging van een terugvordering

Verlaging van het bedrag dat u terug moest betalen



2

De reden van uw terugvordering was: een kleine formele tekortkoming

Bijvoorbeeld een klein gebrek in een bewijsstuk (bv. contract zonder handtekening) zijn

Ja

Is het gegrond dat u de tekortkoming destijds niet heeft hersteld?

Dit is het geval als wij hebben nagelaten om u hiertoe meermaals te verzoeken en/of u niet in de gelegenheid was om de tekortkoming te herstellen. In de beoordeling gaan we uit van vertrouwen in uw verklaring, tenzij er sprake is van duidelijke aanwijzingen die deze tegenspreken

Ja

Was de kleine tekortkoming de enige reden voor de terugvordering?

We bekijken op basis van de bij Toeslagen bekende informatie of het aannemelijk is dat aan alle andere voorwaarden voor de terug te betalen toeslag is voldaan. Hiervoor kijken we o.a. naar het aantal uren afgenomen opvang, de kosten hiervan, het gewerkt aantal uren en het inkomen

Ja

Uw terugvordering wordt volledig gematigd

Dit houdt in dat de hoogte van het bedrag dat u moest terugbetalen wordt aangepast naar €0. Hetgeen u al heeft afgelost, krijgt u terug

Nee

U komt niet in aanmerking voor een wijziging in uw toekenning en/of terugvordering

Nee

Mogelijk was er een aanvullende reden voor de terugvordering. We achterhalen op hoeveel kinderopvangtoeslag u recht had. Lukt dit op basis van de bij Toeslagen bekende informatie?

Ja

Uw terugvordering wordt gematigd met de hoeveelheid kinderopvangtoeslag waarvan aannemelijk wordt geacht dat u er recht op had

Dit houdt in dat de hoogte van het bedrag dat u moest terug betalen wordt verlaagd. Afhankelijk van hoeveel u al afgelost heeft, ontvangt u geld of hoeft u minder terug te betalen

Nee

We gaan, in overleg met u, op zoek naar bewijs dat helpt de benodigde informatie te achterhalen

Bewijsstukken uit het verleden zijn vaak lastig te achterhalen. We gaan coulant om met bewijslast en werken met informatie die wél achterhaald kan worden. Een eventuele stukken-uitvraag bij u wordt vooraf gegaan door een zorgvuldige afweging

Begrippenlijst

Terugvordering

Toeslag die u terug moest betalen door een aanpassing in uw toekenning

Matiging van een terugvordering

Verlaging van het bedrag dat u terug moest betalen

3 Er was sprake van fraude door een derde en hierdoor moest u toeslag terugbetalen

Bijvoorbeeld identiteitsfraude door een kinderopvangorganisatie

Ja

We controleren eerst of de ander in kwestie strafrechtelijk is vervolgd voor de fraude. Is dit het geval?

Ja

Uw behandelaar beoordeelt het feitencomplex, de mate van uw betrokkenheid bij de fraude en de mate van uw verwijtbaarheid

De beoordeling van deze factoren is ingewikkeld, zeker gezien de verstreken tijd sinds het betreffende berekeningsjaar. Er wordt op passende wijze rekening gehouden met het gebrek aan benodigde informatie dat dit mogelijk veroorzaakt. In de beoordeling gaan we uit van vertrouwen in uw verklaring, tenzij er sprake is van duidelijke aanwijzingen die deze tegenspreken

Ja

Uw terugvordering wordt mogelijk volledig of voor een deel gematigd

Dit houdt in dat de hoogte van het bedrag dat u moest terug betalen wordt verlaagd. Afhankelijk van hoeveel u al afgelost heeft, ontvangt u geld of hoeft u minder terug te betalen

Nee

We beoordelen of het aannemelijk is dat u slachtoffer bent geworden van het handelen van de derde en of dit handelen van invloed is geweest op de reden voor de terugbetaling. Is dit het geval?

Ja

Mogelijke aanwijzingen hiervan zijn bv. een destijds ingesteld fraudeonderzoek tegen de derde of het feit dat u destijds aangifte heeft gedaan

Nee

U komt niet in aanmerking voor een wijziging in uw toekenning en/of terugvordering

Begrippenlijst

Terugvordering

Toeslag die u terug moest betalen door een aanpassing in uw toekenning

Matiging van een terugvordering

Verlaging van het bedrag dat u terug moest betalen

4 Er was sprake van andere bijzondere omstandigheden die van invloed zijn geweest op de reden van de terugbetaling

Bij het vermoeden van dergelijke omstandigheden, vraagt uw behandelaar u proactief om deze te melden

Ja

We beoordelen of in uw geval de nadelige gevolgen van het bedrag dat u moest terugbetalen onevenredig hard zijn

Uw financiële situatie zal in het algemeen niet leiden tot een verlaging van het terug te betalen bedrag. Voor deze situatie bestaat de mogelijkheid van een (persoonlijke) betalingsregeling

Uw terugvordering wordt mogelijk volledig of voor een deel gematigd

Dit houdt in dat de hoogte van het bedrag dat u moest terug betalen wordt verlaagd. Afhankelijk van hoeveel u al afgelost heeft, ontvangt u geld of hoeft u minder terug te betalen



Toeslagen
Belastingdienst

Bijlage

Illustratie van het
beoordelingsproces
aan de hand van een
drietal **casussen**



We illustreren het beoordelingsproces aan de hand van een aantal casussen (I/III)

A

Situatie

- Het echtpaar [] met één kind dat vijf dagen per week naar de kinderopvang ging werd door Toeslagen gevraagd om betaalbewijzen op te sturen om aan te tonen dat ze de kosten voor de kinderopvang à €10.000 voor dat jaar betaald hadden
- Het lukte het echtpaar [] niet om de betaalbewijzen van januari, april en juli terug te vinden. Hierdoor moesten ze hun toeslag voor het hele jaar terugbetalen, een bedrag van €9.000

✓

Herbeoordeling

- Het echtpaar [] meldt zich bij Toeslagen voor een herbeoordeling van hun dossier. Het echtpaar krijgt een persoonlijke zaakbehandelaar toegewezen: mevrouw []. Mevrouw [] neemt telefonisch contact op met het echtpaar om te bespreken wat er gebeurd is en waar het mogelijk mis is gegaan. Het echtpaar legt uit de betalingen voor drie maanden opvang destijds niet te hebben kunnen aantonen aangezien de facturen zoek waren
- Mevrouw [] beoordeelt allereerst of er sprake was van vooringenomen handelen (*buiten scope voor vandaag*). Dit blijkt niet het geval te zijn. Wel komt het echtpaar [] in aanmerking voor de hardheidsregeling
- De reden voor het terugbetalen van de toeslag was het niet aantoonbaar betalen van de kosten voor opvang. Mevrouw [] vindt geen aanwijzingen voor onjuistheden in het initieel ontvangen toeslagbedrag. Ze gaat er daarom vanuit dat het recht op de toeslag van €9.000 correct was
- Samen met het echtpaar [] onderzoekt mevrouw [] of ze alsnog betaalbewijzen voor de maanden januari, april en juli kunnen vinden of dat de betalingen op een andere manier aannemelijk gemaakt kunnen worden. Na contact met de bank van het echtpaar blijkt dat deze betaalbewijzen kan aanleveren voor de drie missende maanden. In één van deze maanden blijkt het echtpaar vergeten te zijn om een bedrag van €500 te betalen aan de kinderopvang

✓

Resultaat

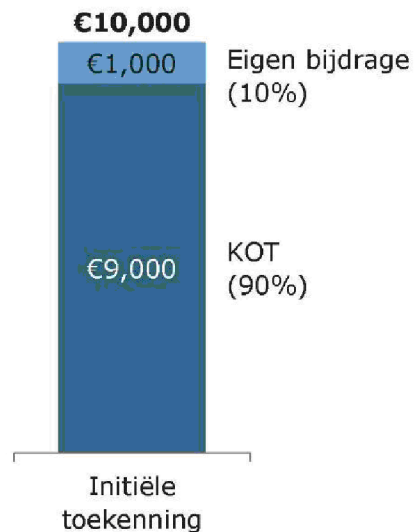
- De hoogte van het recht op kinderopvangtoeslag van het echtpaar Vervoort wordt opnieuw vastgesteld naar verhouding van het bedrag aan kosten waarvan is aangetoond dat dit tijdig is betaald. Voor dit echtpaar komt dat neer op een bedrag van €8.550 (*zie achterliggende slide voor berekening*)
- Het echtpaar had de toeslag inmiddels volledig terugbetaald. Zij zullen het bedrag dat na herbeoordeling toegekend is ontvangen van Toeslagen¹

Rekenvoorbeeld proportionele toekenning casus A

Voorbeeld

Initiële toekenning toeslag

Het echtpaar ontving, op basis van het inkomen, 90% van de kosten voor kinderopvang aan voorschotten kinder-opvangtoeslag en diende zelf 10% van de kosten bij te dragen (de eigen bijdrage)



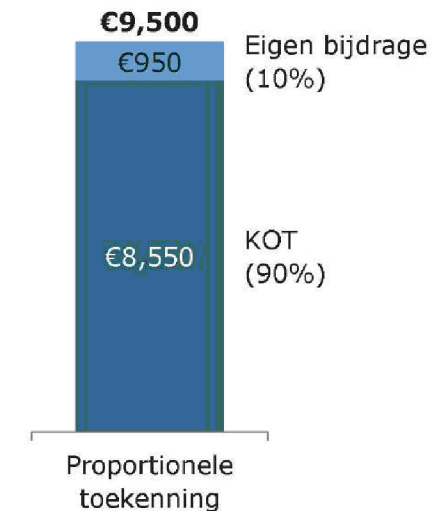
(Tijdig) betaalde kosten

Het echtpaar heeft €9.500 van de gefactureerde €10.000 (tijdig) betaald aan de opvangorganisatie. Daarom moest het echtpaar destijds het volledige bedrag aan toeslag à €9.000 terugbetalen



Proportionele toekenning

Het echtpaar krijgt nu alsnog toeslag toegekend op basis van de €9.500 die ze (tijdig) betaald hebben aan de opvang. Evenals bij de initiële toekenning, krijgen ze 90% van dit bedrag aan toeslag toegekend



We illustreren het beoordelingsproces aan de hand van een aantal casussen (II/III)

B

Situatie

- Mevrouw [] bracht haar twee kinderen drie dagen in de week naar een kinderopvang in de buurt. De kosten hiervoor bedroegen €12.000 per jaar. Mevrouw [] ontving €10.000 kinderopvangtoeslag en betaalde €2.000 eigen bijdrage
- Mevrouw [] werd door Toeslagen gevraagd om het contract met de kinderopvangorganisatie op te sturen. Mevrouw [] stuurde het contract op, maar kreeg te horen dat het contract niet aan de eisen voldeed. Het contract was niet correct ondertekend door de opvangorganisatie. Mevrouw [] moest het volledige bedrag van €10.000 terugbetalen



Herbeoordeling

- Mevrouw [] meldt zich bij Toeslagen voor een herbeoordeling van haar dossier. Mevrouw [] krijgt een persoonlijke zaakbehandelaar toegewezen: mevrouw []. Mevrouw [] neemt telefonisch contact op met mevrouw Willems om te bespreken wat er gebeurd is en waar het mogelijk mis is gegaan. Mevrouw [] legt de situatie uit en geeft aan dat het destijds niet gelukt is om de tekortkoming in het contract te herstellen, aangezien de kinderopvangorganisatie inmiddels failliet gegaan was
- Mevrouw [] beoordeelt allereerst of er sprake was van vooringenomen handelen (*buiten scope voor vandaag*). Dit blijkt niet het geval te zijn. Wel komt mevrouw [] in aanmerking voor de hardheidsregeling
- Reden voor het terugbetalen van de toeslag was een kleine formele tekortkoming. Mevrouw [] constateert dat mevrouw [] een gegronde reden had waardoor ze niet in de gelegenheid was om de tekortkoming te herstellen, namelijk het feit dat de opvangorganisatie inmiddels failliet was
- Op basis van de in de systemen aanwezige informatie concludeert mevrouw [] dat het aannemelijk is dat mevrouw [] voldeed aan alle voorwaarden voor de teruggevorderde toeslag van €10.000 en dus dat de ontbrekende handtekening de enige reden voor de terugvordering was



Resultaat

- De terugvordering van mevrouw [] wordt volledig gematigd. Dit betekent dat de €10.000 die ze terug moest betalen verlaagd wordt naar €0
- Mevrouw [] had de helft van de toeslag inmiddels terugbetaald. De helft van het teruggevorderde bedrag stond nog open als schuld. Deze schuld vervalt en mevrouw [] krijgt het betaalde bedrag terug van Toeslagen¹

We illustreren het beoordelingsproces aan de hand van een aantal casussen (III/III)



Situatie

- Meneer [] brengt zijn drie kinderen vier dagen in de week naar de kinderopvang. Het lukte meneer [] niet om kinderopvangtoeslag aan te vragen omdat hij de taal niet goed beheerst. Een kennis biedt aan dit voor hem te regelen, waarna meneer [] zijn DigiD inloggegevens afgeeft. De kennis regelt alle betalingen aan de opvangorganisatie
- Na controle blijkt dat de kennis voor veel meer uren toeslag heeft aangevraagd dan waarvoor opvang is afgenomen. Dit is fraude. Meneer [] moest het volledige bedrag terugbetalen



Herbeoordeling

- Meneer [] meldt zich bij Toeslagen voor een herbeoordeling van zijn dossier. Meneer [] krijgt een persoonlijke zaakbehandelaar toegewezen: mevrouw []. Mevrouw [] neemt telefonisch contact op met meneer [] om te bespreken wat er gebeurd is en waar het mogelijk mis is gegaan. Meneer [] legt de situatie uit. Meneer [] geeft aan destijds aangifte te hebben gedaan tegen de kennis zodra hij erachter kwam
- Mevrouw [] beoordeelt allereerst of er sprake was van vooringenomen handelen (*buiten scope voor vandaag*). Dit blijkt niet het geval te zijn. Wel komt meneer [] in aanmerking voor de hardheidsregeling
- Mevrouw [] constateert dat het aannemelijk is dat meneer [] slachtoffer is geworden van het frauduleus handelen van een derde
- Meneer [] geeft aan dat de toeslag volledig op het rekeningnummer van de kennis gestort werd en dat de kennis de facturen van de opvang betaalde. De tenaamstelling van de betreffende rekening bevestigt dit. Er zijn geen aanwijzingen dat meneer [] heeft geprofiteerd van de fraude. Het wordt aannemelijk geacht dat meneer [] zeer beperkt betrokken is geweest bij het frauduleus handelen en beperkt verwijtbaar is
- Op basis van de in de systemen aanwezige informatie en een door de opvangorganisatie aangeleverde jaaropgave achterhaalt mevrouw [] het aantal uren opvang waarvan het aannemelijk kan worden geacht dat deze afgenomen en betaald zijn



Resultaat

- De hoogte van het recht op kinderopvangtoeslag van meneer [] wordt opnieuw vastgesteld naar verhouding van het bedrag aan kosten waarvan is aangetoond dat dit is betaald en dat hier opvang voor is afgenomen. Dit toegekende bedrag wordt verrekend met het teruggevorderde bedrag
- De resterende terugvordering van meneer [] wordt volledig gematigd. Dit betekent dat meneer [] niets meer hoeft terug te betalen. Het bedrag dat meneer [] al heeft betaald, krijgt hij terug van Toeslagen¹



Toeslagen
Belastingdienst