

2020Z14404 Beantwoording van het lid Omtzigt (CDA) aan de staatssecretaris van financiën – toeslagen en douane - over vele ouders die in deze zomervakantie een brief kregen om binnen de veel te korte termijn van twee weken bewijsstukken over de kinderopvangtoeslag 2019 op te sturen.

1. Aan hoeveel ouders is sinds 1 juli 2020 gevraagd om binnen twee weken bewijsstukken over de kinderopvangtoeslag over 2019 aan de Belastingdienst op te sturen (bron: vele e-mails van ouders en een aantal twitterberichten)?

Aan verreweg de meeste ouders die kinderopvang toeslag ontvangen hoeft geen vraag om extra bewijsstukken te worden gestuurd voorafgaand aan de definitieve toekenning, omdat Belastingdienst/Toeslagen die informatie rechtstreeks van de Kinderopvang instellingen ontvangt. Dit aantal wordt gelukkig steeds groter.

Op 11 juli j.l. is aan circa 30.000 ouders een brief verzonden met daarin het verzoek voor aanvullende informatie over de gebruikte kinderopvang, om zo de definitieve berekening voor de kinderopvangtoeslag te kunnen maken. Als onderdeel van deze brief werd ouders ook gevraagd om de jaaropgave van de kinderopvang mee te sturen. De overige circa 96.000 brieven zijn eind juni al verstuurd. Het versturen van deze 30.000 brieven heeft voor regio Noord en Zuid plaatsgevonden binnen de zomervakantieperiode (start van de schoolvakanties op resp. 4 juli en 11 juli).

2. Hoeveel klachten zijn er tussen 1 juli 2020 en het beantwoorden van deze Kamervragen bij de belastingtelefoon binnengekomen van ouders die er niet in slagen om in de vakantieperiode binnen twee weken de bewijsstukken aan te leveren, bijvoorbeeld omdat zij met vakantie waren in die periode (bron: anonieme medewerkers van de belastingtelefoon die melden dat hierover veel klachten binnen komen)?

Er zijn in de maand juli twaalf formele klachten binnengekomen bij de Belastingtelefoon met betrekking tot het niet kunnen aanleveren van bewijsstukken binnen de aanlevertermijn.

In totaal zijn er in juli dit jaar 6.600 telefoontjes geweest over de betreffende brieven. Deze gesprekken gingen echter niet allemaal over de korte doorlooptermijn en timing, maar betroffen ook reguliere informatievragen over deze brieven. Deze aantallen wijken niet sterk af van het aantal vragen over deze brieven in eerdere jaren.

3. Was het signaal van de klachten over deze korte termijn al door de belastingtelefoon aan de Belastingdienst/Toeslagen gegeven (en door het twitter team zoals op twitter beloofd) en zou de Belastingdienst/Toeslagen maatregelen genomen hebben zonder deze Kamervragen?

Deze klachten zijn via het reguliere klachtenproces door de Belastingtelefoon doorgegeven aan Belastingdienst/Toeslagen. Het feit dat er ook diverse signalen op Twitter door burgers werden afgegeven over problemen met het nakomen van de aangegeven aanlevertermijn is ook doorgegeven aan Belastingdienst/Toeslagen.

Bij de verzending van deze brieven was al bekend dat de rappelbrief na de zomervakantie zou worden verzonden, waarmee ouders voldoende tijd hadden om te reageren voordat dit tot consequenties zou leiden. Medewerkers van de Belastingtelefoon zijn geïnstrueerd om aan te geven dat, wanneer burgers aangeven niet binnen twee weken te kunnen aanleveren, zij eerst nog een rappel ontvangen. Desgewenst hebben medewerkers het gehele proces met de ouder telefonisch doorgesproken. Er is geen reden geweest om aanvullende maatregelen te nemen.

4. Herinnert u zich dat u op 3 februari 2020 een brief aan de Nationale ombudsman heeft moeten schrijven, waarin u heeft moeten toegeven dat u jarenlang na het verloop van de eerste termijn van vier weken om stukken op te vragen, de kinderopvangtoeslag al had stopgezet en niet een rappelbrief gestuurd had met een nadere termijn van vier weken?

Ik herinner mij de brief van 3 februari 2020 waarin Minister Hoekstra en ik hebben aangegeven dat het voor een aantal werkprocessen zo was dat de kinderopvangtoeslag werd stopgezet tegelijk met het sturen van de rappelbrief, waar dat wettelijk gezien pas had mogen gebeuren na verstrijken van de in de rappelbrief gestelde termijn.

Daarbij wil ik opmerken dat de brief is geschreven in de context van 'complexe' verzoeken (zie antwoord bij vraag 8). Bij de uitvraag voor de jaaropgave wordt doorgaans een termijn van twee weken gehanteerd.

5. Herinnert u zich dat uw ambtsvoorganger en u de Kamer geïnformeerd hebben dat de Belastingdienst/Toeslagen zich dus niet hield aan de wet door na de eerste termijn van vier weken de toeslag stop te zetten, terwijl hen eerst een tweede termijn gesteld had moeten worden? 1)

Dat herinner ik mij.

6. Herinnert u zich dat de Belastingdienst/Toeslagen de Nationale ombudsman hierover eerder verkeerd had geïnformeerd? 2)

Ik herinner mij dat in eerdere communicatie aan de NO ten onrechte niet duidelijk was gemaakt dat destijds niet voor alle werkprocessen volgens de genoemde wet- en regelgeving werd gehandeld.

7. Zijn ouders, van wie de kinderopvangtoeslag op onwettige basis is stopgezet, op enige wijze gecompenseerd, omdat de Belastingdienst zich jarenlang niet aan artikel 18 van de Algemene Wet Inkomensafhankelijke Regelingen (Awir) gehouden heeft? Zo nee, gaat u dat alsnog doen? Kunt u dit antwoord uitgebreid motiveren?

Zoals aangegeven in de brief aan de Nationale Ombudsman van 3 februari jl. zijn ouders die binnen de tweede termijn wel de benodigde stukken hebben aangeleverd met terugwerkende kracht uitbetaald. Ik zie hierom geen reden om tot aanvullende compensatie over te gaan.

8. Wie heeft bedacht dat een manier om dit recht te zetten is om de termijn van de eerste brief te verkorten van vier naar twee weken, hierover de Kamer niet te informeren en die brieven in de zomervakantie te gaan versturen, terwijl het toch evident is dat veel ouders niet binnen twee weken de stukken kunnen aanleveren?

Bij beantwoording van deze vraag is het allereerst belangrijk om onderscheid te maken tussen verschillende situaties. In sommige situaties wordt ouders om meerdere bewijsstukken gevraagd, (i.e. 'complexe' verzoeken). Ook zijn er de 'eenvoudige' verzoeken zoals waarin ouders wordt gevraagd om aanlevering van de jaaropgave van de kinderopvang.

Voor het opvragen van de jaaropgave ('eenvoudig' verzoek) wordt al sinds 2014 een reactietermijn van twee weken gehanteerd, omdat is gebleken dat bij dergelijke verzoeken het aantal ouders wat reageert bij een kortere reactietermijn hoger is dan bij een langere reactietermijn.

Dat een deel van deze brieven onverhoopt tijdens de zomervakantieperiode is verstuurd heeft te maken met de afweging om ouders in de Corona periode niet te noodzaken zich buitenshuis te bewegen als gevolg van het verzoek de jaaropgaven op te sturen. Dit zou in tegenspraak zijn met het verzoek van de regering om zoveel mogelijk thuis te blijven, waardoor gewacht is met verzending.

9. Is bij de top van de Belastingdienst/Toeslagen bekend dat brieven van de Belastingdienst/Toeslagen door veel ouders met angst en beven tegemoet gezien worden? Zo nee, wilt u de top van de Belastingdienst/Toeslagen dan een keer een dagje laten meelopen bij de belastingtelefoon?

Door de vele oudergesprekken die ik afgelopen tijd heb gevoerd ben ik me terdege bewust van de emoties die bij vele ouders spelen ten aanzien van de Belastingdienst en zijn communicatie. Doordat de toeslagenaffaire intern veel aandacht heeft gekregen en nog altijd krijgt, kan ik u verzekeren dat ook mijn collega's op de hoogte zijn van de impact die communicatie vanuit de Belastingdienst kan hebben op ouders.

10. Hoe gaat u ervoor zorgen dat ouders niet te maken krijgen met terugvorderingen door te korte termijnen van de Belastingdienst/Toeslagen in deze?

Onder andere vanwege de vakantieperiode is gekozen om het rappel niet direct na verstrijken van de eerste termijn uit te sturen. De rappelbrief is gepland om op of nabij 5 september uit te sturen. Dit is ook in andere jaren een gangbare werkwijze geweest. Bij uitzondering zal gezien de situatie een rappeltermijn van drie weken worden gehanteerd.

Door de wijziging van de Regeling Wet Kinderopvang (onderdeel van Verbeterprogramma Kinderopvangtoeslag) zijn kinderopvang-organisaties per 1 januari 2020 verplicht om maandelijks gegevens m.b.t. de genoten opvang aan te leveren. Hierdoor zal de situatie dat Toeslagen géén gegevens heeft ontvangen van de organisaties niet of nauwelijks meer voorkomen en kunnen eventuele afwijkingen eerder geconstateerd en gecorrigeerd worden. Bij de definitieve toekenning zal dit tot een beperking van het aantal informatieverzoeken en als logisch gevolg een beperking van de hoeveelheid terugvorderingen moeten leiden.

11. Bent u bereid om de termijn voor verzoeken om informatieverstrekking over een al verstreken toeslagjaar standaard op vier weken te zetten en dat ook in artikel 18 van de Awir op te nemen bij het Belastingplan 2021?

Zoals bij vraag 8 aangegeven is gebleken dat een langere reactietijd bij deze brief minder respons oplevert. Het lijkt erop dat de brief door ouders wordt weggelegd voor later, maar vervolgens vergeten wordt. Daarnaast leidt dit tot hogere terugvorderingen omdat een langere termijn verstrijkt voordat gecorrigeerd wordt. Het zou vanuit die redenatie in het nadeel van de ouders zijn om deze termijn te verlengen. Vanwege de periode tot definitieve vaststelling, hebben ouders in de praktijk ruim de tijd om op deze brieven te reageren.

12. Bent u bereid om beleid te maken waardoor massale standaard controleverzoeken niet tijdens de schoolvakanties gedaan worden?

Toeslagen streeft ernaar burgers zo snel mogelijk zekerheid te geven over de definitieve vaststelling van hun toeslagen. Nadat de definitieve inkomensgegevens van de Belastingdienst worden ontvangen, wordt daarom zo snel mogelijk gestart met het proces van definitief vaststellen. Dit valt altijd in de zomerperiode. Vertraging van dit proces zou ook betekenen dat de definitieve vaststelling wordt vertraagd. Ik maak daarom de afweging om het huidige proces te handhaven, waarbij het aantal informatieverzoeken sterk wordt teruggedrongen en in de praktijk de gestelde reactietermijnen ruimer worden gehanteerd. Aanvullend hierop heb ik Toeslagen opdracht gegeven om bij het bepalen van de 'redelijke termijn' voortaan rekening te houden met schoolvakanties, in het bijzonder waar het verzoek kindgerelateerde regelingen (KGB of KOT) betreft.

13. Kunt u deze vragen een voor een en binnen drie weken en liefst eerder beantwoorden?

Dat heb ik hierbij gedaan.

1) Kamerstukken 31066, nrs. 568 en 596.

2) Brief van februari 2020 aan de Nationale ombudsman; bijlage bij kamerstuk 31066, nr. 596.