Bijlage 3

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Nationale Ombudsman
De heer R.F.B van Zutphen
Postbus 93122
2501 WB Den Haag

Directoraat-Generaal Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2020-0000021112

Uw brief (kenmerk)
1439184

Datum 3 februari 2020

Betreft Kinderopvangtoeslag rappelplicht Kinderopvangtoeslag

Geachte heer Van Zutphen,

Naar aanleiding van de berichtgeving in de media over de toepassing van de rappelplicht bij Toeslagen heeft u op 17 december jl. vragen hierover gesteld. In vervolg op ons overleg van 7 januari en het ambtelijk overleg van 14 januari beantwoord ik in deze brief uw vragen.
Op 18 december jl. is ook de Tweede Kamer geïnformeerd naar aanleiding van dezelfde berichtgeving over rappelleren. De betreffende Kamerbrief is als bijlage bij deze brief opgenomen.

Vraag 1. Wordt de rappelplicht correct uitgevoerd door Toeslagen? Zo ja, vanaf welk moment? Zo nee, vanaf welk moment niet meer? En waarom voerde Toeslagen deze wettelijke plicht niet uit?

Antwoord
Toeslagen heeft bij de werkprocessen rondom CAF-zaken, fraude-onderzoeken en het intensief subjectgericht toezicht het rappelleren sinds medio 2016 volgens de wet- en regelgeving ingericht.

Toeslagen is voor andere werkprocessen in het overige toezicht en de handmatige aanvragen van burgers bezig deze in te richten conform de wet- en regelgeving van het rappelleren. Gebleken is dat in deze gevallen de huidige praktijk is dat de lopende toeslag na het verstrijken van de eerste reactietermijn van vier weken om stukken aan te leveren, tegelijk met de rappelbrief, wordt stopgezet. Indien de burger binnen deze “tweede” vier weken de bewijsstukken aanlevert wordt de toeslag met terugwerkende kracht toegekend. Deze werkwijze past niet in de rappelsystematiek zoals deze voortvloeit uit de wet- en regelgeving. Het volgens wet- en regelgeving werken van de handmatige werkprocessen is geeffectueerd in januari 2020. De geautomatiseerde processen volgen in maart dit jaar.

Vraag 2. Werd de rappelplicht op 7 november 2017 correct uitgevoerd? Zo nee, hoe kunt u verklaren dat aan de Nationale ombudsman werd verzekerd dat de opvolging van deze aanbeveling op dat moment reeds praktijk was, terwijl de rappelplicht in werkelijkheid niet werd uitgevoerd?

Antwoord
De rappelplicht ten aanzien van CAF-zaken, fraude-onderzoeken en het intensief subjectgericht toezicht werd op 7 november 2017 correct uitgevoerd. De gehanteerde werkwijze sinds medio 2016 is dat eerst bewijsstukken bij de ouder worden uitgevraagd, waarna indien nodig een rappelbrief wordt verstuurd en waarbij afhankelijk van de reactie na afloop van het rappel de lopende toeslag mogelijk wordt stopgezet. In de reactie op uw aanbevelingen in het rapport 'Geen powerplay maar fair play' inzake het CAF-project heeft de directeur-generaal Belastingdienst laten weten dat deze werkprocessen sinds medio 2016 op orde zijn; dit betrof de rappelplicht ten aanzien van CAF-zaken, fraude-onderzoeken en het intensief subjectgericht toezicht. Deze beperking is in de reactie niet vermeld.

Vraag 3. Zijn de andere aanbevelingen uit het rapport 'Geen powerplay maar fair play' die de Belastingdienst toezegde op te volgen, daadwerkelijk opgevolgd?

Antwoord
U heeft Toeslagen in uw rapport 'Geen powerplay maar fair play' aanbevolen om:
1. Voortaan - als hij de rechtmatigheid van een lopende kinderopvangtoeslag wil onderzoeken en de lopende toeslag wil opschorten of beëindigen - de procedure te volgen zoals de wetgever deze voor ogen had en ook overigens te voldoen aan het behoorlijkheidsvereiste van 'fair play'.

Reactie aanbeveling 1
De kinderopvangtoeslag behoorde niet te worden gestopt, maar opgeschort. Pas als uit het onderzoek blijkt dat er geen recht bestaat, kan de toeslag worden gestopt. Reeds in 2016 is de praktijk van stopzetting tijdens de uitvraag van bewijs gestopt. Een van de mij aangekondigde maatregelen van 11 oktober jl. ziet op de verbetering van de vaktechnische lijn; het versterken van de checks and balances bij de uitvoering van toeslagenprocessen door een vaktechnisch specialist op dit vakgebied te positioneren bij de directie Vaktechniek. Deze maatregel draagt bij aan het op de juiste wijze volgen van de procedure zoals deze uit het beleid volgt.

2. Als deze een toeslag(aanvraag) afwijst of beëindigt omdat de aanvrager onvoldoende gegevens of bewijsstukken heeft aangeleverd - in de beschikking duidelijk aan te geven welke informatie en / of bewijsstukken ontbreken of niet voldoen aan de eisen.

Reactie aanbeveling 2
In de communicatie naar de aanvragers wordt duidelijker aangegeven waarom er geen recht op de toeslag bestaat. Wanneer de reden ligt in het niet

overleggen van alle benodigde stukken, wordt duidelijker aangegeven welke stukken ontbreken of niet voldoen.

3. De vraagouders die overlast hebben ondervonden door de aanpak van Toeslagen excuses aan te bieden en een tegemoetkoming te bieden voor het aangedane leed.

Reactie aanbeveling 3
Aan de vraagouders die overlast hebben ondervonden door de aanpak van Toeslagen zijn excuses aangeboden en bij overschrijding van termijnen is een tegemoetkoming toegekend. In zaken waarin de behandeling van het bezwaarschrift, met inbegrip van een eventuele (hoger) beroepsfase, langer dan twee jaar heeft geduurd is immateriële schadevergoeding toegekend vanwege schending van de redelijke termijn. Voor (ieder deel van) een half jaar dat de behandeling langer heeft geduurd is een vergoeding van € 500 toegekend. In aanvulling daarop hebben de gedupeerde CAF 11-ouders eind december het eerste deel van de compensatie ontvangen, zoals is voorgesteld door de Adviescommissie uitvoering toeslagen. Op basis van de behandeling van de individuele dossiers vindt in februari 2020 de afronding hiervan plaats.

4. De voorheen afgewezen bezwaarschriften en de lopende beroepszaken binnen een termijn van drie maanden ambtshalve te toetsen aan de uitspraak van de Raad van State d.d. 8 maart 2017. In die uitspraak oordeelde de Raad van State dat Toeslagen bij de beëindiging van het kinderopvangtoeslag-voorschot niet de vereiste zorgvuldigheid in acht heeft genomen en in strijd met de voor opschorting geldende regels heeft gehandeld. Deze aanbeveling geldt alleen voor de dossiers waarin betrokkenen voldaan hebben aan hun informatieplicht en alle benodigde gegevens en bewijsstukken aan Toeslagen hebben verstrekt. De Nationale ombudsman verzoekt Toeslagen om hem over drie maanden te informeren over de voortgang en de uitkomsten van deze herbeoordeling.

Reactie aanbeveling 4
In 2017 is door Toeslagen gekeken of de uitspraak van de Raad van State van 8 maart 2017 ruimte bood om voor meer ouders de Kinderopvangtoeslag alsnog toe te kennen. Op basis hiervan zijn 55 gevallen opnieuw beoordeeld wat in vijf gevallen heeft geleid tot een herziening van de eerdere afwijzing. Dit is ook per brief van 16 februari 2018 aan u gemeld. Ook is contact geweest met de gemachtigde in veel beroepszaken. Toeslagen heeft aangeboden dat ouders alsnog toeslag zouden kunnen ontvangen voor de periode dat zij de bewijzen konden overleggen en daarmee hun recht konden aantonen. Helaas leidde dat aanbod niet tot een afronding van de zaken.

Hoogachtend,

De minister van Financiën,

W.B. Hoekstra

De staatssecretaris van Financiën Toeslagen en Douane,

Alexandra C. van Huffelen