

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

3180

Vragen van de leden **Leijten** (SP), **Azarkan** (DENK) en **Omtzigt** (Omtzigt) aan de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Staatssecretarissen van Financiën over *recente nihilstellingen in de kinderopvangtoeslag* (ingezonden 10 mei 2022).

Antwoord van Staatssecretaris **De Vries** (Financiën – Toeslagen en Douane), mede namens de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (ontvangen 17 juni 2022). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2021–2022, nr. 2920.

Voordat over wordt gegaan tot beantwoording van de vragen wordt kort toegelicht wat de term «nihilstelling» inhoudt en hoe deze zich verhoudt tot de algemene toeslagensystematiek.

Er is sprake van een «nihilstelling» als Toeslagen over onvoldoende informatie beschikt om een toeslag definitief vast te stellen of als achteraf blijkt dat er geen recht op toeslag bestond. Het recht op toeslagen over het betreffende toeslagjaar wordt dan op nul gesteld en de burger moet te veel ontvangen voorschot terugbetalen. Nihilstellingen zijn daarmee een gevolg van de voorschotsystematiek, waarbij toeslagen niet vooraf beschikt over alle actuele en noodzakelijke gegevens om het recht op toeslag te kunnen vaststellen. In de voorschotfase wordt gedurende het toeslagjaar uitgegaan van door de aanvrager voorafgaand aan het toeslagjaar opgegeven gegevens en de tijdens het jaar doorgegeven wijzigingen, zodat het voorschot dat de burger ontvangt zo goed mogelijk aansluit bij de actuele leefsituatie. Voor de kinderopvangtoeslag zijn dit bijvoorbeeld het aantal opvanguren en een schatting van het jaarkomen.

In de fase van definitief toekennen worden deze gegevens na afloop van het toeslagjaar afgezet tegen de jaargegevens die Toeslagen onder andere verkrijgt van kinderopvangorganisaties en de Belastingdienst. Wanneer gegevens niet beschikbaar, onvolledig of tegenstrijdig zijn, kan de hoogte van de toeslag niet correct worden vastgesteld en volgt mogelijk een aanpassing van de hoogte van de toeslag of in het uiterste geval een nihilstelling. In de kern kunnen nihilstellingen (en terugvorderingen) enkel voorkomen worden wanneer niet wordt gewerkt met een voorschot op basis van een schatting van actuele gegevens. Deze problemen zijn inherent aan het huidige stelsel van de toeslagen, waarvan het Kabinet heeft aangegeven deze fundamenteel te willen herzien om mensen niet meer te laten verdwalen in ingewikkelde regelingen en om hoge terugvorderingen te voorkomen. Specifiek voor de

kinderopvangtoeslag is de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid momenteel bezig met de beleidsmatige uitwerking van deze ambities.

Vraag 1

Kunt u aangeven hoeveel mensen onlangs een «nihilstelling» hebben gekregen over de kinderopvang over 2020 en/of 2021?¹

Antwoord 1

In totaal zijn voor het jaar 2020 718.000 aanvragen kinderopvangtoeslag gedaan. Hiervan zijn in de fase van definitieve toekenning 585.000 aanvragen direct vastgesteld. Voor 133.000 aanvragen heeft Toeslagen huishoudens per brief verzocht (aanvullende) gegevens aan te leveren. In 38.000 gevallen is niet gereageerd op het eerste informatieverzoek en werd een rappel gestuurd. Uiteindelijk kon Toeslagen over het jaar 2020 in 4.500 gevallen niet vaststellen of er kinderopvang is afgenomen en is daarom overgegaan tot een nihilstelling. Aanvullend is op verzoek van enkele honderden aanvragers de KOT op eigen verzoek nihil gesteld omdat geen opvang werd afgenomen. Ook kan tijdens de handmatige behandeling in overleg met de burger de aanvraag zijn stopgezet, omdat er geen recht op kinderopvangtoeslag bestond. Om hoeveel gevallen dit gaat is helaas niet uit de data op te maken. Voor het toeslagjaar 2021 heeft de definitieve toekenning van de kinderopvangtoeslag nog niet plaatsgevonden en is er dus nog geen sprake van nihilstellingen.

Vraag 2

Kunt u aangeven hoe de nihilstelling is ingericht na het rapport Ongekend Onrecht van de parlementaire ondervragingscommissie?²

Antwoord 2

In het rapport «Ongekend onrecht» levert de parlementaire ondervragingscommissie terechte kritiek op het proces omtrent nihilstellingen bij de kinderopvangtoeslag. Aanvragen van ouders werden bijvoorbeeld op nihil gesteld, voordat ouders werden geïnformeerd over het ontbreken van gegevens en ouders werden onvoldoende in de gelegenheid gesteld om ontbrekende gegevens aan te leveren. Inmiddels heeft Toeslagen onderstaande vaste processtappen ingebouwd, die doorlopen moeten worden voordat tot nihil stellen wordt overgegaan.

De fase van definitief toekennen start rond eind mei een jaar na het betreffende toeslagjaar. Als Toeslagen in deze fase constateert dat er sprake is van geen, onvoldoende of tegenstrijdige informatie, dan krijgen aanvragers voor de zomervakantie eerst een vraagbrief met een verzoek om aanvullende gegevens aan te leveren. Zonder reactie volgt na de zomervakantie een rappelbrief ter herinnering. Wanneer ook geen reactie volgt op het rappel, moet Toeslagen uitgaan van de beschikbare informatie. Er wordt dan een brief verzonden waarin wordt aangekondigd dat Toeslagen de toeslag «op nihil gaat stellen», waarom dit het geval is, wat de vervolgstappen zijn en wat een aanvrager kan doen als deze het hier niet mee eens is. Aansluitend wordt de formele beschikking gestuurd waartegen een aanvrager bezwaar kan maken.

Vanaf de definitieve toekenning over 2021 bouwt Toeslagen een extra herinneringsmoment in. Tussen de vraagbrief en de rappelbrief wordt een zogenoemde «pre-rappel»-brief verzonden. Daarnaast is in overeenstemming met aangenomen wetgeving per 2021 voor de fase van definitieve toekenning een zienswijzeprocedure ingericht, die de ouder de mogelijkheid geeft om te reageren op een voorgenomen besluit. Dit wordt toegepast als er nadelige gevolgen voor de belanghebbende kunnen ontstaan die mogelijk onevenredig zijn in verhouding tot de te dienen doelen van de vast te stellen beschikking. Vooraf, in de fase van voorlopige toekenning, probeert Toeslagen op verschillende manieren burgers te helpen hun aanvraag zo goed mogelijk aan te laten sluiten op hun actuele situatie. Hiermee kunnen nihilstellingen niet in het geheel worden voorkomen, maar wordt gepoogd om de hoogte van de

¹ Recente nihilstelling van een inwoner onderhands meegestuurd.

² Ongekend Onrecht, rapport van de Parlementaire ondervragingscommissie, 17 december 2020. https://www.tweedekamer.nl/sites/default/files/atoms/files/20201217_eindverslag_parlementaire_ondervragingscommissie_kinderopvangtoeslag.pdf.

terugvorderingen te beperken. Er is bijvoorbeeld persoonlijke begeleiding ingericht voor burgers die moeite hebben met de toeslagensystematiek. Daarnaast worden ouders middels het traject «Eerder signaleren» geattendeerd wanneer hun gegevens niet overeenkomen met de bij Toeslagen bekende gegevens en werden in 2021 burgers met een pilot actief telefonisch benaderd, wanneer zij niet op een attendering reageerden. Zoals toegezegd in de Kamerbrief over de voortgang van het verbetertraject kinderopvangtoeslag³ zal Toeslagen in 2022 het bellen van ouders verder uitbreiden en mogelijkheden verkennen om de effectiviteit van deze attenderingen en de toekenningszekerheid voor de burger te vergroten.

Vraag 3

Worden mensen persoonlijk benaderd of individueel uitgenodigd als zij niet reageren op een informatieverzoek? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 3

Ja, zoals hierboven beschreven ontvangen aanvragers op verschillende momenten schriftelijke berichten van Toeslagen met het verzoek om contact op te nemen en/of gegevens aan te vullen. In een aantal gevallen is er ook sprake van telefonisch contact. Vanwege beperkte capaciteit en omdat Toeslagen in veel gevallen helaas niet over een telefoonnummer beschikt, kan niet iedereen worden gebeld. Daarnaast worden burgers zoals aangegeven in mijn antwoord op vraag 2 in de fase van voorlopige toekenning benaderd om een foutieve aanvraag te voorkomen, waarbij het bellen van ouders wordt uitgebreid.

Vraag 4

Op welke wijze wordt het proportioneel terugvorderen vormgegeven en ook uitgelegd aan inwoners die toeslagen moeten terugbetalen?

Antwoord 4

Toeslagen hanteert sinds 20 december 2019 het zogenaamde «proportioneel vaststellen», zoals opgenomen in het «Verzamelbesluit Toeslagen». Dit houdt in dat een ouder aanspraak heeft op kinderopvangtoeslag op basis van de door hem of zijn partner daadwerkelijk betaalde kosten voor kinderopvang. Als uit controle blijkt dat de ouder niet volledig de kosten van kinderopvang heeft betaald, stelt Toeslagen het recht op kinderopvangtoeslag vast naar rato van het bedrag aan kosten dat de ouder wel tijdig heeft betaald aan de kinderopvangorganisatie, dat wil zeggen vóór 1 juli⁴ van het jaar volgend op het berekeningsjaar. In dit geval volgt dus enkel een terugvordering over het ontvangen voorschot toeslag, waarvoor geen kosten door de ouder of partner zijn gemaakt. De burger wordt hiervan op de hoogte gesteld door Toeslagen en wordt de gelegenheid geboden om aanvullende gegevens aan te leveren. Toeslagen kent daarnaast de mogelijkheid om in situaties met bijzondere omstandigheden een terugvordering te matigen. Dit wordt per individuele situatie beoordeeld aan de hand van de kaders die daarvoor gelden in het Verzamelbesluit.

Vraag 5

Hoe zijn de mensen geselecteerd die een brief om gegevens te leveren over de rechtmatigheid van kinderopvangtoeslag, geselecteerd? Is dit op basis van risicoprofielen gebeurd of op basis van daadwerkelijke gedragingen? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 5

Zoals ook aangegeven in het antwoord op vraag 1, worden in de fase van definitief toekennen voor alle aanvragers de benodigde gegevens, verzameld en gecontroleerd, zoals voor de kinderopvangtoeslag bijvoorbeeld jaarinkomens en genoten uren kinderopvang. Er wordt dus geen selectie gemaakt en er wordt ook geen gebruik gemaakt van risicoprofielen. Wanneer Toeslagen

³ Kamerstuk 31 066 nr. 1016.

⁴ In de Wko is de datum 1 maart vastgelegd. Naar aanleiding van een toezegging van voormalig Staatssecretaris Van Huffelen in de behandeling van het belastingplan 2021, is momenteel staand beleid om de datum 1 juli te hanteren. Op het moment wordt eraan gewerkt om dit te verwerken in een wijziging van de regeling Wko.

geen, onvoldoende of tegenstrijdige informatie heeft ontvangen, kan de hoogte van de toeslag niet correct worden vastgesteld en worden de in antwoord op vraag 2 genoemde vervolgacties in gang gezet.

Vraag 6

Klopt het dat bij het opvragen van gegevens omtrent de rechtmatigheid niet is aangegeven welke gegevens aangeleverd moesten worden, noch een termijn is gesteld waarbinnen de gegevens moeten zijn geleverd? Kunt u de brief die is verstuurd aan toeslagenontvangers (geanonimiseerd) aan de Kamer sturen?

Antwoord 6

Het klopt niet dat gedurende het proces van opvragen van gegevens niet wordt aangegeven welke gegevens aangeleverd moeten worden. Zoals aangegeven in antwoord op vraag 2 ontvangen aanvragers op verschillende momenten schriftelijke berichten van Toeslagen met het verzoek om contact op te nemen en/of gegevens aan te vullen. Hierbij is vermeld om welke gegevens het gaat en binnen welke termijn de aanvrager moet reageren. Ook in de casus bij de door u onderhands meegestuurde berichten hebben voorafgaand aan de betreffende brief en toeslagbeschikking deze contactmomenten plaatsgevonden.

In bijlagen 1 tot en met 4 ontvangt u enkele modelbrieven en het invulformulier voor het aanvullen van gegevens. Daarnaast wordt in de beschikkingen verwezen naar een specificatie van de gegevens op «Mijn toeslagen», op basis waarvan tot een besluit is gekomen. In bijlage 5 ontvangt u een geanonimiseerd overzicht van de gegevens van een burger die nihil is gesteld op basis van het ontbreken van gegevens over het aantal genoten uren kinderopvang.

Vraag 7 en 8

Klopt het tevens dat bij de nihilstelling die mensen ontvangen niet wordt aangegeven waarom iemand geen recht op kinderopvangtoeslag heeft over het desbetreffende jaar? Waarom is hier geen gewijzigd beleid naar aanleiding van het rapport Ongekend Onrecht?

Klopt het dat er geen inhoudelijk motivering wordt gegeven van de nihilstelling? Zo ja, hoe verhoudt zich dat tot betere dienstverlening en rechtsbescherming van toeslagenontvangers?

Antwoord 7 en 8

Zoals in antwoord op vraag 2 en 6 beschreven, wordt op verschillende momenten contact gezocht met aanvragers (veelal schriftelijk), om ze te informeren en de gelegenheid te bieden aanvullende gegevens te verstrekken voordat over wordt gegaan tot een nihilstelling. Ook in onderliggende casus zijn deze stappen doorlopen.

Het klopt dat de gronden op basis waarvan nihil is gesteld en waartegen de burger in bezwaar kan gaan, op dit moment niet in de, automatisch gegenereerde, formele (systeem)beschikking worden vermeld. De nadere toelichting is momenteel onderdeel van de voorafgaand aan de beschikking verzonden aankondigingsbrief, waarin het besluit om over te gaan tot nihilstellen wordt toegelicht en er meer ruimte is voor maatwerk. In het verleden is, zoals ook aan de Kamer is meegedeeld⁵, bewust gekozen om de (systeem)beschikkingen beknopter te maken. Dit betekende onder andere een vereenvoudiging voor burgers en een besparing in kosten ten opzichte van de vaak uitgebreide (juridische) toelichting en het daaruit volgende substantiële formaat van beschikkingen. Aanvullend wordt in de beschikking verwezen naar een specificatie van de gegevens op basis waarvan een besluit is genomen in «Mijn toeslagen» en wordt verwezen naar de BelastingTelefoon voor een mondelinge toelichting.

Toeslagen heeft de wens om hierin een middenweg te vinden en een begrijpelijke toelichting van de nihilstelling op te nemen in de beschikking. Vanwege systeembependingen en andere prioriteiten op het IV-portfolio, is het niet goed mogelijk om dit (op korte termijn) te verwezenlijken. In beginsel dienen de gronden op basis waarvan nihil is gesteld en waartegen de burger

⁵ Kamerstuk 31 066, nr. 117.

in bezwaar kan gaan, ook in de formele beschikking vermeld te worden. Toeslagen neemt mede daarom ieder bezwaar in behandeling waarin de burger kenbaar maakt het niet eens te zijn met de beschikking. Mocht een bezwaar onvoldoende of in het geheel geen redenen bevatten, dan wordt de indiener in de gelegenheid gesteld om dit alsnog aan te vullen. De brieven en toeslagbeschikkingen worden voor de burger al wel begrijpelijker gemaakt. Het project «Verbeteren brieven» heeft als doel om alle ruim 500 type brieven die door en namens Toeslagen worden verzonden, op een constant hoog niveau te brengen en te houden. Duidelijkere brieven kunnen bijdragen aan meer begrip, vertrouwen en minder (hoge) terugvorderingen. De vraagbrief, rappelbrief en de brief voorafgaand aan de formele beschikking zijn in 2020 en 2021 al herschreven. In het kader van het verbeteren van de dienstverlening en rechtsbescherming wordt ook gewerkt aan het verbeteren van de beschikkingen.

Vraag 9

Waarom wordt in de nieuwe beschikking met de nihilstelling opnieuw gesteld dat mensen snel moeten betalen of dat zij binnen 24 termijnen betaald moeten hebben? Kunt u aangeven waarom dit beleid niet gewijzigd is?

Antwoord 9

Het beleid rond de betalingstermijnen is niet gewijzigd, omdat Toeslagen hiermee uitvoering geeft aan de wettelijke betaaltermijn van zes weken. Ook biedt Toeslagen standaard in de terugvorderingsbeschikking de mogelijkheid aan om het volledige bedrag verspreid over 24 maanden te betalen. Hier kan zonder voorwaarden gebruik van worden gemaakt, ongeacht de financiële situatie van de burger. Deze «standaard betalingsregeling» past bij de financiële situatie van veel mensen. Aanvullend biedt Toeslagen aan burgers die het volledige bedrag niet ineens of in 24 maandelijkse termijnen kunnen betalen, de mogelijkheid om een «persoonlijke betalingsregeling» af te sluiten. Daarbij wordt de betalingscapaciteit van de burger getoetst (kort gezegd: wat kan een burger missen) en wordt op basis hiervan het af te lossen maandbedrag vastgesteld. Een eventueel restbedrag wordt na de 24 maanden waarin dit maandbedrag is betaald in principe niet ingevorderd. In de beschikking wordt de burger op deze mogelijkheid gewezen, en deze mogelijkheid bestaat alleen voor burgers die daadwerkelijk beperkte betalingscapaciteit hebben. Toeslagen werkt wel aan verbeteringen rond deze betaalmogelijkheden, zowel voor de korte, als de lange termijn. Mede in het kader van de opstart van invordering van toeslagschulden, is onderzoek uitgevoerd naar de doenlijkheid van de invordering. Uw Kamer heeft dit rapport in december ontvangen. Uit dit rapport bleek onder andere dat zowel de aanvraagprocedure als het aanvraagformulier voor de persoonlijke betalingsregeling als complex werd ervaren. Toeslagen heeft daarom het aanvraagformulier vereenvoudigd. Daarnaast wordt ernaar gestreefd om dit formulier op korte termijn ook te digitaliseren. De verwachting is dat dit in augustus beschikbaar komt. Daarnaast worden de invorderingsbrieven meegenomen in de eerdergenoemde brede herziening van de brieven en beschikkingen. Toeslagen werkt daarnaast aan een uitwerking van de invorderingsstrategie. Hierover is uw Kamer in maart geïnformeerd. Belangrijk uitgangspunt in de strategie is onder andere dat Toeslagen burgers wil stimuleren over te gaan tot vrijwillige betaling en dat zij zich melden wanneer zij niet (meer) kunnen betalen. Er wordt gestreefd naar een meer persoonsgerichte benadering, waarbij dwanginvordering alleen als uiterste middel ingezet, het bestaansminimum wordt beschermd en voor zover mogelijk betalingsproblemen bij burgers worden voorkomen. Deze uitgangspunten leveren een belangrijke bijdrage aan een proportionele inzet van invorderingsactiviteiten, toegankelijke en laagdrempelige betaalmogelijkheden zijn hier een belangrijk onderdeel van. In de zomer van dit jaar is het voornemen een uitwerking van de invorderingsstrategie aan uw Kamer toe te sturen.

Vraag 10

Hoe moeten mensen succesvol een bezwaar aantekenen als zij niet weten waarom zij geen recht op kinderopvangtoeslag hebben?

Antwoord 10

Het is van groot belang dat voor mensen duidelijk is waarom zij geen recht op kinderopvangtoeslag hebben, zodat ze weten waartegen bezwaar aangetekend kan worden. Zoals in het antwoord op vraag 2 beschreven, ontvangen aanvragers voordat er sprake is van een nihilstelling verschillende brieven van Toeslagen waarin de burger wordt geïnformeerd en in de gelegenheid wordt gesteld om gegevens te corrigeren of aan te vullen. In de definitieve beschikking staat vermeld hoe bezwaar kan worden aangetekend en wordt verwezen naar de BelastingTelefoon voor een mondelinge toelichting op een beschikking.

Dat Toeslagen op verschillende momenten en op verschillende manieren de burger inlicht over de voor bezwaar relevante gegevens, neemt niet weg dat dit momenteel niet ook onderdeel is van de formele beschikking waartegen bezwaar kan worden gemaakt, terwijl dit formeel wel zou moeten. Zoals eerder aangegeven wordt daarom ieder bezwaar in behandeling genomen waarin de burger kenbaar maakt het niet eens te zijn met de beschikking. Of een bezwaar ook daadwerkelijk succesvol is, blijft afhankelijk van de feitelijke situatie van de burger en de beschikbare feitelijke informatie die onder andere door de burger wordt aangeleverd. In het beoordelen van bewijzen zoekt Toeslagen nadrukkelijk de ruimte om de burger tegemoet te komen. Zoals ook aangegeven in antwoord op vragen 7 en 8 is het de wens van Toeslagen om een begrijpelijker toelichting in de formele (systeem)beschikking op te nemen, maar is dit om IV-technische redenen (op korte termijn) niet goed mogelijk.

Vraag 11

Erkent u dat mensen niet alleen in een bezwaarprocedure bezwaar moeten kunnen maken tegen de (hoogte van de) terugbetaling, maar dat zij ook te horen moeten krijgen waarom zij gecontroleerd zijn om zich daartegen ook te kunnen verweren? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 11

Het is van belang dat burgers die een toeslag aanvragen weten waar ze aan toe zijn. In de fase van definitief toekennen worden voor alle aanvragers de benodigde gegevens verzameld en gecontroleerd. Er is hier dus geen specifieke reden te noemen waarom de aanvrager wordt gecontroleerd. Wanneer Toeslagen geen, onvoldoende of tegenstrijdige informatie heeft ontvangen, kan de hoogte van de toeslag niet correct worden vastgesteld. Aanvragers waarvoor dit geldt worden benaderd met een vraagbrief en zo nodig een rappel, waarin wordt toegelicht waarom ze worden benaderd en wat eventuele gevolgen zijn als Toeslagen geen aanvullende gegevens ontvangt.

Vraag 12

Kunt u aangeven hoeveel bezwaarprocedures er op dit moment lopen voor de jaren 2020 en 2021 tegen opgelegde nihilstellingen?

Antwoord 12

Over 2020 zijn er op dit moment circa 450 bezwaren binnengekomen van burgers die ook een nihilstelling voor de kinderopvangtoeslag opgelegd hebben gekregen. De mogelijkheid bestaat dat een klein deel van deze bezwaren niet tegen de opgelegde nihilstelling is gericht, dit is helaas niet uit de data op te maken. Voor 2021 is de fase van definitief toekennen nog niet gestart en zijn er dus nog geen definitieve toeslagbeschikkingen verstuurd waartegen in bezwaar kan worden gegaan.

Vraag 13

Hoe is geborgd dat mensen de informatie krijgen die zij nodig hebben om succesvol een bezwaar te kunnen indienen?

Antwoord 13

In de definitieve beschikking staat vermeld hoe bezwaar kan worden aangetekend en wordt naar «Mijn toeslagen» verwezen voor een specificatie van de gegevens waarmee de hoogte van de definitieve toeslag is berekend en wordt verwezen naar de BelastingTelefoon voor een mondelinge toelichting. Indien de burger niet alle benodigde gegevens verstrekt om tot een

zorgvuldig besluit te komen, worden deze door de behandelaar bij de burger opgevraagd. Toeslagen streeft ernaar daarbij niet enkel aan te geven welke stukken nodig zijn, maar ook waarom deze nodig zijn. Wanneer de burger behoefte heeft aan specifieke aanvullende informatie, kan dit worden aangegeven en worden deze zo mogelijk door de behandelaar verstrekt. Daarnaast kan een burger, ook als deze niet tijdig bezwaar maakt, alsnog aanspraak maken op een toeslag. Een burger kan tot vijf jaar na afloop van het berekeningsjaar een herzieningsverzoek indienen. Om de burger te faciliteren, is het kwaliteitsproces beter ingericht, zodat geborgd is dat informatie relevant voor het recht op toeslagen bewaard blijft.

Vraag 14

Erkent u dat informatievoorziening essentieel is voor de rechtsbescherming van inwoners? En dat de Belastingdienst, door besluiten niet te motiveren, voorbijgaat aan een belangrijk element van de democratische rechtsstaat? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 14

Ik erken dat informatievoorziening essentieel is voor de rechtsbescherming van inwoners. Ik vind evenwel de stelling dat Toeslagen voorbijgaat aan een belangrijk element van de democratische rechtsstaat door besluiten niet te motiveren, te ver voeren. Zoals aangegeven in antwoord op vragen 2 en 10 wordt de burger op verschillende momenten geïnformeerd en wordt een motivatie in het besluit tot een nihilstelling gegeven. Dat neemt niet weg dat als enkel naar de formele beschikking wordt gekeken de informatievoorziening momenteel formeel niet volledig op de juiste manier en niet op het juiste moment gebeurt. Toeslagen neemt daarom in principe ieder bezwaar in behandeling, ongeacht de motivering.

Vraag 15

Wordt er nog gewerkt met «opzettelijk en met grove schuld niet aan de wet houden» in het oordeel of iemand geen recht heeft op kinderopvangtoeslag?

Antwoord 15

Of iemand recht heeft op kinderopvangtoeslag wordt beoordeeld aan de hand van de in de wet aangegeven voorwaarden. Het criterium opzet/grove schuld (O/GS) is geen voorwaarde voor het recht op kinderopvangtoeslag, of iedere andere toeslag en is dat ook nooit geweest. Dit criterium werd tot en met 2019 gebruikt bij de beoordeling of iemand in aanmerking kwam voor een persoonlijke betalingsregeling indien de toeslag werd teruggevorderd. Bij toepasselijkheid van dit criterium en als er sprake was van een terugvordering van een reeds uitgekeerde toeslag, werd een persoonlijke betalingsregeling afgewezen. Inmiddels is duidelijk dat dit criterium onzorgvuldig is gebruikt en is hier een tegemoetkomingsregeling voor opgesteld in het kader van de hersteloperatie. In de vierde voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag van december 2020⁶ zijn de gevolgen van het hanteren van dit criterium nader beschreven. Het criterium O/GS wordt niet meer gehanteerd bij de aanvraag voor een persoonlijke betalingsregeling.

Vraag 16

Kunt u zich voorstellen dat wij een «deja vu» gevoel krijgen als het gaat om de manier van omgang met het recht van toeslagenontvangers in de vaststelling of er wel of geen recht op kinderopvangtoeslag bestaat? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 16

Ik herken het beeld van «deja vu» niet. Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 2 worden burgers bij verschillende gelegenheden geïnformeerd en de kans geboden om de aanvraag te corrigeren of aan te vullen. Daarnaast werkt Toeslagen hard aan haar missie om vitale voorzieningen voor iedereen betaalbaar te maken. Zoals in het eerder aan uw Kamer verzonden «Jaarplan Toeslagen 2022»⁷ staat beschreven heeft Toeslagen haar vernieuwingsopgave

⁶ Kamerstuk 31 066, nr. 754.

⁷ Kamerstuk 31 066, nr. 924.

vertaald naar drie klantbeloften, namelijk «We staan voor u klaar, u weet waar u aan toe bent en u krijgt waar u recht op hebt». Onderdeel hiervan zijn bijvoorbeeld het versterken van de persoonlijke dienstverlening, het begrijpelijk maken van de communicatie en het uitbreiden van het proactief attenderen per brief, app en portal. Dit kan niet allemaal tegelijkertijd, maar zoals eerder in deze beantwoording aangegeven zijn onder andere verschillende brieven verbeterd waardoor deze begrijpelijker en transparanter zijn. Dit neemt niet weg dat er nog verbeteringen mogelijk zijn, zoals het opnemen van een uitgebreidere toelichting in de definitieve (systeem)beschikkingen. Zoals ook aangegeven in antwoord op vraag 10 is dit om IV-technische redenen (op korte termijn) niet goed mogelijk.

Tegelijkertijd zoekt Toeslagen naar aanvullende manieren om de dienstverlening beter te laten aansluiten op de situatie en behoeften van burgers. Momenteel voert Toeslagen een uitvoerig gedragsonderzoek uit, gericht op de groep burgers die op basis van een informatieverzoek in de fase van definitieve toekenning bij de kinderopvangtoeslag niet reageren. Hierin is specifiek aandacht voor de doenlijkheid van de systemen en processen voor burgers. Toeslagen probeert aan de hand hiervan aanvullende instrumenten te creëren om problemen bij burgers te voorkomen, zoals (onterechte) nihilstellingen en hoge terugvorderingen.

Vraag 17

Op welke wijze is in de afgelopen periode het fraude-onderzoek/handhaving van de rechtmatigheid van toeslagen veranderd waardoor een situatie zoals beschreven in het rapport Ongekend Onrecht niet meer kan optreden? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 17

Toeslagen werkt in 2022 verder aan het door ontwikkelen van de strategie rondom naleving, handhaving en toezicht voor 2023. De strategie wordt gekoppeld aan relevante wet- en regelgeving en aan de missie, visie en strategische doelen van Toeslagen. Hierin komt een waarborgenborgenkader, waaraan alle handhavingsactiviteiten moeten voldoen en dat als toetsingskader kan worden gebruikt. Ook wordt inzicht geboden in het gebruik van de detectie- en selectie-instrumenten (geautomatiseerd en handmatig), waarbij bijzondere aandacht zal zijn voor handhavingsregie; welke mix aan instrumenten wordt wanneer en met welk doel ingezet.

Toeslagen werkt daarnaast in brede zin aan verbetering van de processen ten aanzien van een zorgvuldige behandeling en rechtsbescherming van de burger en ter verbetering van de kwaliteit van handhaving en toezicht.

Voorbeelden die eerder voorbij zijn gekomen zoals het pre-rappel, het outbound bellen en de verbetering van brieven en beschikkingen, dragen hieraan bij. Ook is de vaktechnische structuur van Toeslagen versterkt, en wordt ingezet op verdere versterking van de privacybescherming. Specifiek voor het intensief toezicht wordt momenteel gewerkt aan de benodigde voorwaarden en waarborgen om het proces weer zorgvuldig op te kunnen starten. De procesbeschrijvingen en procesplaten voor de administratieve organisatie zijn gereed. Zodra de technische ondersteuning is afgerond kunnen ook de vaktechnisch gevalideerde kaders en de Gegevensbescherming Effect Beoordeling definitief worden gemaakt.

Vraag 18

Hoe gaat Toeslagen om met de automatisch gedeelde opvanguren die mogelijk verschillen met de aangevraagde of verantwoordde opvanguren door toeslagaanvragers?

Antwoord 18

In het verbetertraject kinderopvangtoeslag werken het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en Toeslagen samen aan het verbeteren van de dienstverlening aan ouders, met als doel om het aantal (hoge) terugvorderingen terug te dringen. Eén van de verbetermaatregelen betrof de maandelijkse gegevenslevering door kinderopvangorganisaties aan Toeslagen. Vanaf januari 2022 zijn kinderopvangorganisaties verplicht om maandelijks de opvanggegevens van elk ingeschreven kind aan Toeslagen te verstrekken.

Met actuele gegevens kan Toeslagen eerder signaleren dat de gegevens van kinderopvangorganisaties sterk afwijken van de gegevens die de aanvrager heeft gedeeld. Wanneer dit het geval is en de gegevens van de kinderopvangorganisatie voldoende betrouwbaar zijn, wordt de aanvrager hierop geattendeerd per brief of via de kinderopvangtoeslag app. De aanvrager wordt daarmee in de gelegenheid gesteld om de juistheid van de gegevens te controleren en zo nodig de aanvraag aan te passen, zodat het voorschot dat de aanvrager ontvangt aansluit bij zijn of haar actuele situatie en terugvorderingen voorkomen kunnen worden. Zoals eerder aangegeven is bij het uitblijven van een reactie op de attendering een deel van de ouders ook gebeld. Bij het definitief vaststellen van de kinderopvangtoeslag vergelijkt Toeslagen vervolgens de jaaropgaven van de kinderopvangorganisatie met de gegevens uit de aanvraag. Wanneer deze nog steeds van elkaar afwijken wordt het in antwoord op vraag 2 beschreven proces doorlopen, met mogelijk een verlaging van de toeslag of een nihilstelling tot gevolg. Uiteindelijk is de burger wel verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens en wordt deze daarom in de gelegenheid gesteld om automatisch gedeelde gegevens aan te vullen of te corrigeren om mogelijk een (hoge) terugvordering te voorkomen.

Vraag 19

Worden de werkwijzes van het opgeheven «CAF-team» nog gehanteerd? Kunt u aangeven hoe met oud-medewerkers van dit team gereflecteerd is op de werkzaamheden en de «opsporingsaanpak» van het CAF-team?

Antwoord 19

De werkwijze van het Combiteam Aanpak Facilitators (CAF) wordt niet meer gehanteerd. Op 27 januari 2021 is aan de Tweede Kamer bericht⁸ dat het CAF is opgeheven. De afgelopen jaren is op verschillende manieren met de medewerkers van het opgeheven CAF gesproken over de werkwijze van het CAF, over veiligheid en bijvoorbeeld ook over het aangekondigde externe onderzoek naar de werkwijze van het CAF.

⁸ Kamerstuk 31 066 nr. 807.