



> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Nationale ombudsman  
De heer mr. R.F.B. van Zutphen  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

Korte Voorhout 7  
2511 CW Den Haag  
Postbus 20201  
2500 EE Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

**Ons kenmerk**  
2017-0000211077

**Uw brief (kenmerk)**  
7 augustus 2017

Datum 7 november 2017  
Betreft Uw rapport "Geen powerplay maar fair play"

Geachte heer van Zutphen,

U heeft de Belastingdienst/Toeslagen bij brief van 7 augustus 2017 uw rapport "Geen powerplay maar fair play" aangeboden met de uitnodiging om op uw aanbevelingen in dit rapport binnen drie maanden te reageren. Het onderzoek betreft de stopzetting van de kinderopvangtoeslag bij ongeveer 232 gezinnen in september 2014, die allen kinderopvang afnamen bij hetzelfde gastouderbureau.

Ik ga graag op uw uitnodiging in. Ik zal eerst een algemene reactie op uw rapport geven en daarna ingaan op de afzonderlijke aanbevelingen. Inmiddels heeft de staatssecretaris van Financiën bij brief van 14 september 2017 ook Kamervragen van het lid Omtzigt beantwoord over de uitspraak van de Raad van State in deze casus.

**Algemene reactie**

U concludeert in uw onderzoek dat er bij de stopzetting van de kinderopvangtoeslag bij ongeveer 232 gezinnen sprake is geweest van een disproportionele reactie op een signaal van mogelijke onrechtmatigheid. U roept Toeslagen op in de toekomstige toezichtsacties het burgerperspectief zwaar te laten meewegen en op behoedzame wijze het toezicht op de rechtmatigheid uit te oefenen.

Met u ben ik van mening dat bij het optreden van de Belastingdienst sprake moet zijn van een juiste balans tussen het burgerperspectief en het tegengaan van fraude en onrechtmatig gebruik. Zoals u opmerkt in het rapport is misbruik opsporen en bestrijden ook noodzakelijk. Het gaat vaak om grote bedragen. Deze zaak speelde in een tijd waar er politiek en maatschappelijk grote zorg bestond over de fraude met toeslagen en de nadruk vooral lag op het voorkomen daarvan door aanscherping van regels en toetsing op rechtmatigheid. De aandacht voor de in het voorjaar van 2013 in de publiciteit gekomen fraude met toeslagen heeft deze ontwikkeling verhevigd. Het toezicht van Toeslagen werd hierdoor verscherpt, mede naar aanleiding van de Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit. Tegelijkertijd was dit aanleiding om het toezicht zoveel mogelijk te verleggen van toezicht achteraf naar toezicht vooraf. Dat heeft destijds geleid tot 'strengere'

handhaving en stevig optreden bij een sterk vermoeden van onrechtmatig gebruik van toeslagen. Dat heeft ook meer hinder voor goedwillende toeslagontvangers opgeleverd. In deze casus waren er signalen van een speciaal opsporingsteam binnen de Belastingdienst dat er sprake was van misbruik en oneigenlijk gebruik van toeslagen. Die signalen heeft de Belastingdienst destijds, in de politiek en maatschappelijke context zoals hierboven beschreven, zo beoordeeld dat direct handelen noodzakelijk werd geacht. Het beeld is dat bij ongeveer de helft van de gehele groep van vraagouders ook na de herbeoordeling Toeslagen tot de conclusie is gekomen dat er geen recht bestaat op kinderopvangtoeslag.

Directoraat-Generaal  
Belastingdienst

Ons kenmerk  
2017-0000211077

Tegelijkertijd constateer ik nu dat in deze casus de hiervoor bedoelde balans te veel is doorgeslagen naar het tegengaan van misbruik en er onvoldoende oog voor het burgerperspectief is geweest. De burger mag en moet erop kunnen vertrouwen dat de Belastingdienst betrouwbaar en zorgvuldig handelt conform de wet- en regelgeving. Ouders zijn in financiële problemen gekomen door de stopzetting van hun kinderopvangtoeslag en het ontbreken van de mogelijkheid opnieuw een aanvraag in te dienen. Ook werden hun bezwaarschriften te laat beantwoord. Hierdoor werd hen geen concreet handelingsperspectief geboden.

Dit heeft er toe geleid dat de processen en handelswijze van Toeslagen sinds juli 2016 als volgt zijn verbeterd:

- a. Toeslagen stopt een toeslag niet meer lopende een onderzoek naar de rechtmatigheid van de aangevraagde toeslag. Pas als uit het onderzoek blijkt dat er geen recht bestaat, wordt de toeslag gestopt. Wel kan, indien noodzakelijk geacht, de uitbetaling van het voorschot tijdelijk worden opgeschort.
- b. 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.
- c. Er wordt meer gestuurd op een tijdige afhandeling van de bezwaarschriften door Toeslagen.
- d. Wanneer een aanvrager vragen stelt over een beslissing of de status van een lopende procedure, wordt hij beter te woord gestaan. Uiteraard zullen er altijd individuele situaties blijven bestaan waarin in verband met het lopende onderzoek bepaalde informatie nog niet gegeven kan worden.

Op basis van mijn toegezegde evaluatie, die u in medio november ontvangt, gaat de Belastingdienst graag met u in gesprek over de aanpassing van de werkwijze en de uitkomst van de herbeoordelingen.

#### **Specifieke aanbevelingen**

Hierna ga ik in op uw vier aanbevelingen.

#### **Aanbeveling 1**

U beveelt Toeslagen aan om 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 behoorlijksvereiste van 'fair play'.

#### *Mijn reactie*

Met de aanpassing van het werkproces is uw aanbeveling opgevolgd. Sinds juli 2016, dus al voordat de Raad van State uitspraak heeft gedaan, is Toeslagen gestopt met de methode waarbij lopende het onderzoek de toeslag werd gestopt, waardoor verdere uitbetaling werd voorkomen zonder dat er een terugvordering ontstond. Toeslagen volgt inmiddels de procedure zoals de wetgever deze voor ogen had en voldoet daarmee aan het behoorlijkheidsvereiste van 'fair play'. Uw aanbeveling is reeds praktijk.

Directoraat-Generaal  
Belastingdienst

Ons kenmerk  
2017-0000211077

#### **Aanbeveling 2**

U beveelt Toeslagen aan om - als hij 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.

#### *Mijn reactie*

Ik volg uw aanbeveling op. Toeslagen heeft continu aandacht voor de verbetering van de communicatie. Een onderdeel daarvan is de motivering van de beschikkingen. Bij de aanpassing van de processen in juli 2016 is Toeslagen daarom zijn beschikkingen ook beter gaan motiveren. Er wordt per geval in de beschikking aangegeven welke informatie ontbreekt of niet voldoet aan de eisen.

#### **Aanbeveling 3**

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

#### *Mijn reactie*

Aan vraagouders van wie een lopen de voorschotbeschikking in 2014 is stopgezet en die daarvan overlast hebben ondervonden, is of wordt excuses aangeboden, bijvoorbeeld tijdens de behandeling van het bezwaarschrift of in beroep bij de rechtbank waarbij het bezwaar respectievelijk het beroep is gehonoreerd. Op deze manier wordt uw aanbeveling dus overgenomen. Bij het opvolgen van uw aanbeveling over de tegemoetkoming ga ik uit van de volgende drie punten:

- a. Toeslagen geeft uiteraard toepassing aan de uitspraak van de Raad van State. In eerste instantie kijkt Toeslagen naar het gehele toeslagjaar. Als voor het gehele jaar aan de voorwaarden wordt voldaan, wordt ook voor het gehele jaar toegekend. Dit is het meest gunstig voor de vraagouders. Zij kunnen dan immers voor de kinderopvangkosten over het gehele berekeningsjaar kinderopvangtoeslag ontvangen. Wanneer dit niet tot de mogelijkheden behoort, wordt bezien of het berekeningsjaar opgesplitst kan worden in de periode vóór de stopzetting van het voorschot en de periode daarna. Vervolgens wordt beoordeeld of de betrokken vraagouders in één van deze twee perioden aan alle voorwaarden voor het recht op kinderopvangtoeslag hebben voldaan.
- b. Toeslagen stelt zich coulant op waar het gaat om de termijn waarbinnen de opvangkosten moeten zijn voldaan. Normaliter dienen alle kinderopvangkosten betaald te zijn vóór 1 maart van het jaar volgend op het toeslagjaar. Als buiten de schuld van de vraagouder dit niet mogelijk was, bijvoorbeeld als gevolg van het tijdens het onderzoek stoppen van de toeslag,

dan wordt de vraagouder een langere termijn gegund. Toeslagen kijkt dan per geval in hoeverre de ouder zich gezien de omstandigheden heeft ingespannen om te (kunnen)betalen. Ook hier geldt dat dit per geval beoordeeld moet worden.

- c. Toeslagen betracht coulance bij het treffen van een betalingsregeling. Dit betekent dat een aanvrager eerder in aanmerking komt voor een betalingsregeling waarbij rekening wordt gehouden met de persoonlijke draagkracht, wat leidt tot een lager te betalen maandbedrag.

Directoraat-Generaal  
Belastingdienst

Ons kenmerk  
2017-0000211077

De beoordeling zal per geval plaatsvinden. Als bij de nieuwe beoordeling blijkt dat er aan een of meerdere voorwaarden niet is voldaan, krijgen de betreffende vraagouders geen kinderopvangtoeslag toegekend. Het tijdig betalen van de kosten is immers niet de enige voorwaarde voor het recht op de kinderopvangtoeslag.

Betrokken vraagouders die van Toeslagen van mening zijn schade te hebben geleden door het eerdere handelen van Toeslagen, staat het natuurlijk vrij een schriftelijk verzoek tot vergoeding daarvan in te dienen. Een dergelijk verzoek wordt volgens de geldende regels afgehandeld. Daarbij staan rechtsmiddelen open.

#### **Aanbeveling 4**

U beveelt aan om 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. Deze aanbeveling geldt alleen voor de dossiers waarin betrokkenen voldaan hebben aan hun informatieplicht en alle benodigde gegevens en bewijsstukken aan Toeslagen hebben verstrekt. U verzoekt Toeslagen om hem over drie maanden te informeren over de voortgang en de uitkomsten van deze herbeoordeling.

#### *Mijn reactie*

Ik volg uw aanbeveling op. Alle lopende beroepszaken zijn inmiddels nogmaals beoordeeld en getoetst aan de uitspraak van de Raad van State. In enkele gevallen heeft dit geleid tot het alsnog gedeeltelijk toekennen van kinderopvangtoeslag. Ook zijn er gevallen waarbij alsnog is geconstateerd dat over het gehele jaar recht bestaat op kinderopvangtoeslag. Het beeld is dat in ongeveer de helft van de gevallen alsnog (geheel of gedeeltelijk) recht bestaat op kinderopvangtoeslag. Bij ongeveer de helft van de gehele groep van vraagouders is Toeslagen echter ook na de herbeoordeling tot de conclusie gekomen dat er geen recht bestaat op kinderopvangtoeslag.

Bij de beslissingen op bezwaar die zijn genomen na de uitspraak, is rekening gehouden met de uitspraak. De enkele aanvrager die nog geen beslissing op het bezwaar heeft gehad, zal deze binnenkort ontvangen waarbij uiteraard de uitspraak in acht wordt genomen. Bij de reeds afgedane zaken wordt ambtshalve getoetst aan de uitspraak van de Raad van State. Hieraan wordt op dit moment gewerkt.

Een aanvrager die van mening is dat bij hem de uitspraak van de Raad van State niet of niet juist is toegepast kan zich bij Toeslagen melden. Wanneer een aanvrager zich meldt, zal nogmaals het dossier beoordeeld worden. Als bij deze

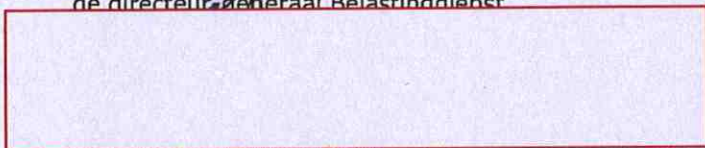
beoordeling geconcludeerd wordt dat een eerder besluit onjuist is, zal dit uiteraard hersteld worden.

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

Hoogachtend,

**Ons kenmerk  
2017-0000211077**

de staatssecretaris van Financien,  
namens deze,  
de directeur-generaal Belastingdienst



Prof. dr. J.J.M. Uijlenbroek

## Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

### Directoraat-Generaal Belastingdienst

Korte Voorhout 7  
2511 CW Den Haag  
Postbus 20201  
2500 EE Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

**Ons kenmerk**  
2018-0000023906

**Uw brief (kenmerk)**

Datum 16 februari 2018

Betreft Reactie op uw vragen naar aanleiding van het rapport Geen powerplay  
maar fair play

Geachte heer Van Zutphen,

Bij brief van 7 november 2017 heb ik gereageerd op uw rapport "Geen powerplay maar fair play". Naar aanleiding van deze reactie heeft op 11 januari 2018 een constructief overleg plaatsgevonden tussen medewerkers van u, het ministerie van Financiën en de Belastingdienst/Toeslagen. Tijdens dit overleg is toegezegd dat wij u op een aantal onderwerpen nog aanvullende informatie zullen verstrekken. Met deze brief geef ik uitvoering aan deze toezegging.

### **Opschorten betalingen**

Zowel in mijn reactie van 7 november 2017 als in antwoord op Kamervragen is aangegeven dat in bepaalde situaties de uitbetaling van een voorschot wordt opgeschort. De grondslag hiervoor ligt in artikel 23 van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (hierna: Awir). Belastingdienst/Toeslagen maakt van deze mogelijkheid gebruik wanneer er een sterk vermoeden bestaat dat ten onrechte een voorschot is verleend of het voorschot tot een te hoog bedrag is verleend. Hierbij is sprake van een individuele beoordeling. Wanneer gebruik wordt gemaakt van deze mogelijkheid wordt de aanvrager hierover geïnformeerd en wordt hij tevens gewezen op de mogelijkheid tegen de opschorting in bezwaar te gaan.

Hierbij merk ik op, dat het opschorten niet alleen een instrument is om te voorkomen dat de Belastingdienst/Toeslagen teveel uitbetaalt, maar ook bedoeld is om te voorkomen dat de aanvrager achteraf met een (hoge) terugvordering wordt geconfronteerd.

### **Excuses**

In mijn brief van 7 november 2017 heb ik toegezegd dat in voorkomende gevallen excuses aangeboden zullen worden. Ik geef graag een toelichting op de manier waarop en situaties waarin excuses zijn en worden aangeboden.

Allereerst heb ik mijn brief van 7 november 2017 erkend dat er fouten zijn gemaakt in deze casus. Ook in het antwoord op eerder genoemde Kamervragen is erkend dat er fouten zijn gemaakt. Verder zijn op 17 juni 2016 en 22 december 2016 al excuses aangeboden naar aanleiding van ingediende klachten.

Omdat de Belastingdienst nog bezig is met de zorgvuldige behandeling van individuele gevallen, is het niet exact te zeggen in hoeveel gevallen er excuses zijn of worden aangeboden. Wel kan ik zeggen dat in elke individuele situatie waar het passend is deze excuses worden aangeboden. Hieronder leg ik nader uit hoe dat in zijn werk gaat.

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

**Ons kenmerk  
2018-0000023906**

Niet bij alle ouders die aangesloten waren bij het betreffende gastouderbureau was sprake van een stopzetting van de kinderopvangtoeslag per september 2014. Daarnaast zijn er ook ouders die om een andere reden dan het niet betalen van de kosten voor kinderopvang geen recht hebben op kinderopvangtoeslag, bijvoorbeeld omdat de ouder niet werkt. Daarom is ervoor gekozen om niet naar alle ouders die aangesloten waren bij het gastouderbureau een excuusbrief te sturen, maar excuses aan te bieden tijdens de behandeling van het individuele dossier.

Dit betekent dat bij de behandeling van bezwaren en beroepen excuses zijn of worden aangeboden. De excuses kunnen hierbij zowel mondeling als schriftelijk aangeboden worden, afhankelijk van wat het meest passend is in de individuele situatie. Hierbij geldt dat niet alleen excuses worden aangeboden wanneer aan het bezwaar of beroep van de ouder tegemoet wordt gekomen. Overigens kunnen ook tijdens andere contactmomenten excuses aangeboden worden. Ten slotte worden ook excuses aangeboden wanneer uit een herbeoordeling blijkt dat er toch een (gedeeltelijk) recht op kinderopvangtoeslag bestaat.

#### **Betaaltermijn**

In mijn brief van 7 november 2017 heb ik aangegeven dat Toeslagen coullance zal betrachten bij de termijn waarbinnen de kosten voor kinderopvang betaald moeten worden om in aanmerking te kunnen komen voor kinderopvangtoeslag. Omdat het om een individuele beoordeling gaat, kan ik geen harde termijn noemen waarbinnen dan wel betaald moet zijn. Er wordt gekeken naar de individuele situatie van de ouder en de inspanningen die deze betracht heeft. De coullance betekent echter niet dat in alle gevallen alsnog toegekend kan worden. De kinderopvangtoeslag kent immers meer voorwaarden dan het tijdig betalen van de kosten van de opvang.

Volledigheidshalve merk ik ook op dat het accepteren van een gedeeltelijke betaling van de kosten in strijd is met de wet en de vaste jurisprudentie van de Raad van State, inclusief de uitspraak van 8 maart 2017 (ECLI:NL:RVS:2017:589). Toeslagen kan daarom geen genoegen nemen met een gedeeltelijke betaling van de opgegeven kosten. Volledigheidshalve merk ik hierbij wel op dat Toeslagen uitgaat van de opgegeven kosten. Als een ouder tijdig, dus uiterlijk kort na afloop van het berekeningsjaar, aangeeft dat een ander bedrag aan kosten is gemaakt dan waarvoor aanvankelijk is aangevraagd, wordt uitgegaan van de later opgegeven kosten.

#### **Schadevergoeding**

In mijn brief van 7 november 2017 heb ik geschreven dat vraagouders die denken schade te hebben geleden door het eerdere handelen van Toeslagen een schriftelijk verzoek tot vergoeding kunnen indienen. Toeslagen hanteert bij de afhandeling van deze schadeclaims hetzelfde beoordelingskader als bij andere verzoeken om schadevergoeding. Dit kader komt grotendeels overeen met de werkwijze als beschreven in de schadevergoedingswijzer. Uiteraard geldt dat wanneer iemand het niets eens is met de beslissing er rechtsmiddelen open staan. De verzoeken worden afgehandeld door een aantal specialistische medewerkers die deel uitmaken van het klachtenteam. Hiermee is de zorgvuldige afhandeling extra geborgd. Tot nu toe heeft Belastingdienst/Toeslagen drie schadeclaims

ontvangen die alle om inhoudelijke redenen niet zijn gehonoreerd. In één dossier is tegen de beslissing vervolgens bezwaar aangetekend. Die bezwaarprocedure loopt momenteel nog.

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

**Ons kenmerk**  
2018-0000023906

### **Herbeoordeling dossiers**

In mijn brief van 7 november 2017 heb ik aangegeven dat bij de behandeling van bezwaren en beroepen rekening zal worden gehouden met de uitspraak van de Raad van State. Verder heb ik toegezegd dat bij de reeds afgedane zaken ambtshalve wordt getoetst aan de uitspraak van de Raad van State. Deze toetsing heeft inmiddels plaats gevonden. Er bleken 55 reeds afgeronde dossiers te zijn waarin sprake was van een stop van de toeslag per september 2014 en waarbij nog geen rekening gehouden was met de uitspraak. Deze dossiers zijn herbeoordeeld en daarbij is geconcludeerd dat in vier gevallen de uitspraak van toepassing is. Daarnaast is in één dossier geoordeeld dat de overschrijding van de betaaltermijn dusdanig beperkt is, dat de toegezegde coulance kan worden toegepast. Dit betekent dat in vijf van de 55 gevallen alsnog (gedeeltelijk) kinderopvangtoeslag zal worden toegekend. Zoals eerder aangegeven zal aan deze ouders ook excuses worden aangeboden.

### **Terugvordering**

In mijn brief van 7 november 2017 heb ik aangegeven dat ook bij het treffen van betalingsregelingen coulance betracht zal worden, waardoor een aanvrager eerder in aanmerking komt voor een betalingsregeling waarbij rekening wordt gehouden met de draagkracht.

Bij de standaard betalingsregeling moet de gehele vordering in 24 maandelijkse termijnen voldaan worden. Als een aanvrager van mening is dat dit maandbedrag te hoog is, kan hij een verzoek doen om een betalingsregeling naar draagkracht. Wanneer voldaan wordt aan de voorwaarde voor een betalingsregeling naar draagkracht, wordt berekend welk maandbedrag wel passend is. De aanvrager dient dan 24 maanden dit (lagere) maandbedrag te betalen. Na deze 24 maanden is de vordering nog niet geheel voldaan, maar voor het restant zullen geen verdere invorderingsmaatregelen worden genomen. Slechts een incidentele nabetaling, zoals de nabetaling bij een definitieve toekenning, wordt nog gedurende drie jaar verrekend. Na afloop van deze drie jaar vervalt de dan nog openstaande (rest)vordering, alles conform artikel 7 van de Uitvoeringsregeling Awir.

Een aanvrager komt echter niet in aanmerking voor een betalingsregeling naar draagkracht, wanneer het ontstaan van de terugvordering is te wijten aan opzet of grove schuld van de aanvrager of diens partner. Mijn toezegging in de brief van 7 november 2017 ziet op het feit dat minder snel geoordeeld zal worden dat sprake is van opzet of grove schuld als het gaat om het niet voldoen aan de betalingsverplichtingen. Het niet kunnen voldoen aan de betalingsverplichting houdt immers mogelijk verband met de stopzetting van de kinderopvangtoeslag per september 2014.

Van de 26 tot nu toe ingediende verzoeken om een betalingsregeling naar draagkracht zijn er tien afgewezen, vooral vanwege het niet nakomen van de verplichting om informatie te verstrekken. In ongeveer de helft van deze gevallen was bovendien ook sprake van een stapeling met andere schulden. Uiteraard betekent het niet in aanmerking komen voor een betalingsregeling naar draagkracht niet dat geen rekening wordt gehouden met de beslagvrije voet.



**Aantallen**

In reactie op uw vraag om een actueel overzicht van de aantallen en voortgang kan ik u het volgende mededelen.

In totaal waren er 302 ouders die in de jaren 2012 tot en met 2014 kinderopvangtoeslag hebben aangevraagd voor kinderopvang via het betreffende gastouderbureau. Hiervan ontvingen 235 ouders kinderopvangtoeslag in 2014. Naar aanleiding van het onderzoek is geoordeeld dat 221 betrokkenen geen recht hadden op kinderopvangtoeslag over 2014.

Van deze 221 ouders hebben 166 bezwaar ingediend tegen de nihilstelling van de kinderopvangtoeslag over 2014. Naar aanleiding van deze bezwaren of de daaropvolgende (hoger) beroepen is aan 108 ouders (gedeeltelijk) toegekend. Hierbij merk ik op, dat in een aantal van deze dossiers nog een vervolprocedure bij de rechter loopt. In 15 gevallen moet nog op het bezwaarschrift beslist worden. Naar verwachting zullen de betrokkenen deze beslissing voor 1 maart 2018 ontvangen. Daarnaast is, zoals eerder aangegeven, naar aanleiding van de herbeoordeling in vijf gevallen alsnog (gedeeltelijk) toegekend. In totaal is op dit moment in 129 dossiers een (gedeeltelijk) recht op kinderopvangtoeslag over 2014 toegekend. In ongeveer de helft van deze dossiers blijft Toeslagen, ook na de herbeoordeling, van mening dat er geen recht op kinderopvangtoeslag bestaat.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën,  
namens deze,

Prof. dr. J.J.M. Uijlenbroek  
directeur-generaal Belastingdienst,

Directoraat-Generaal  
Belastingdienst

Ons kenmerk  
2018-0000023906

De staatssecretaris van Financiën  
T.a.v. de heer prof. dr. J.J.M. Uijlenbroek  
Postbus 20201  
2500 EE DEN HAAG

Postadres  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag  
Bezoekadres  
Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag  
Tel: (070) 356 35 63  
Fax: (070) 360 75 72  
bureau@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl  
Doorkiesnummer

Geachte heer Uijlenbroek,

Dank voor uw brief van 16 februari 2018. In deze brief heeft u aanvullende informatie gegeven naar aanleiding van de vragen die mijn medewerkers in een mondeling overleg op 11 januari 2018 met medewerkers van uw ministerie en van de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) hebben besproken. Deze vragen betroffen de uitvoering van de aanbevelingen uit mijn rapport 'Geen powerplay maar fair play'. In deze brief zal ik ingaan op drie onderdelen van uw brief.

#### Excuses

U vermeldt dat Toeslagen 'in voorkomende gevallen' excuses zal aanbieden, in elke situatie waar dat passend is. U kunt niet exact aangeven in hoeveel gevallen Toeslagen dit heeft gedaan of zal doen.

Dit antwoord vind ik onbevredigend. Als u niet kunt aangeven in hoeveel gevallen excuses zijn of worden aangeboden, kan ik niet bepalen of u mijn aanbeveling op dit punt heeft opgevolgd.

In mijn rapport heb ik de staatssecretaris de aanbeveling gedaan om excuses aan te bieden aan de vraagouders die overlast hebben ondervonden door de aanpak van Toeslagen. Ik ga ervan uit dat alle 232 vraagouders op één of meerdere momenten overlast hebben ondervonden van de handelwijze van Toeslagen. Dit geldt ook voor de gevallen waarin uiteindelijk gebleken is dat er geen recht op kinderopvangtoeslag bestond.

Ik verzoek u daarom om mij nader te informeren over het aantal toeslaggerechtigden aan wie Toeslagen excuses heeft aangeboden of nog zal aanbieden. Met een betrouwbare schatting neem ik genoegen.

#### Schadevergoeding

U heeft mij laten weten dat vraagouders die menen schade te hebben geleden een schriftelijk verzoek tot schadevergoeding kunnen indienen.

Datum  
4 APR 2018

Ons nummer  
201801444

Uw bericht van  
16 februari 2018

Uw kenmerk  
2018-0000023906  
Bijlagen

Behandelend medewerker

Onderwerp  
Aanbevelingen 'Geen powerplay  
maar fair play' (2017/095)

**Ons nummer**  
201801444

2

Ik kan ermee instemmen dat u verzoeken tot schadevergoeding via deze weg individueel beoordeelt en afhandelt. De materiële en immateriële schade kan immers van geval tot geval sterk verschillen en zal individueel bepaald moeten worden. Ik vertrouw erop dat u deze verzoeken voortvarend en coulant behandelt.

#### **Aantallen**

U geeft aan dat de kinderopvangtoeslag 2014 bij 221 vraagouders is stopgezet. Daarvan hebben er 166 een bezwaarschrift ingediend. Van de (verder) in uw brief genoemde cijfers ontvang ik graag een nadere en actuele opgave:

- Op hoeveel van deze 166 bezwaar- of beroepsprocedures is op dit moment een onherroepelijke uitspraak gedaan? In hoeveel van deze onherroepelijke uitspraken is het bezwaar of (hoger) beroep (gedeeltelijk) gegrond verklaard?
- In hoeveel van de 166 bezwaar- of beroepsprocedure is nog geen onherroepelijke uitspraak gedaan?
- Vallen de vijf (na herbeoordeling) alsnog toegekende zaken binnen of buiten de genoemde 166 bezwaar- of beroepszaken? Is dit aantal (vijf) nog gewijzigd?
- U schrijft dat er in ongeveer de helft van 'deze' dossiers geen recht op kinderopvangtoeslag bestaat. Welk aantal en welke categorie dossiers bedoelt u hier?
- Volgens uw opgave is in 129 dossiers een (gedeeltelijk) recht op kinderopvangtoeslag vastgesteld. Bedoelt u hier 129 dossiers van de 166 bezwaar- en beroepszaken of 129 van de 221 stopzettingen?

#### **Tenslotte**

Ik verzoek u om mij binnen twee weken uw schriftelijke reactie op deze brief toe te sturen.

Een afschrift van deze brief stuur ik toe aan  en aan de voorzitter van de Kamercommissie voor Financiën van de Tweede Kamer. Ook zal ik deze brief publiceren op de website van de Nationale ombudsman.

#### **Contact**

Hebt u over deze brief nog vragen, dan kunt u contact opnemen met de

U kunt hem op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer  en via @nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen



> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

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

**Inlichtingen**

@minfin.nl

**Ons kenmerk**  
2018-0000072013

**Uw brief (kenmerk)**  
4 april jl.

Datum **14 MEI 2018**  
Betreft 'Geen powerplay maar fair play'

Geachte heer Van Zutphen,

In uw brief van 4 april jl. over het vervolg op uw aanbevelingen uit het onderzoek 'Geen powerplay maar fairplay' verzoekt u nader geïnformeerd te worden over het aanbieden van excuses, en over de aantallen bezwaren en beroepen die ingesteld zijn naar aanleiding van de onderzochte stopzetting in 2014. Omdat de door u gevraagde informatie over aantallen bezwaren en beroepen ook context biedt voor de informatie over het aanbieden van excuses geef ik u graag om te beginnen inzicht in de aantallen die voor dit moment van toepassing zijn. De bijlage van deze brief bevat een schema waarin de hieronder genoemde aantallen zijn opgenomen.

- Het aantal ouders dat in 2014 gebruik maakte van opvang door een gastouder die bemiddeld werd door het betrokken gastouderbureau bedroeg 235. De lopende toeslagen van deze 235 ouders zijn in 2014 gestopt. Bij 14 van de 235 ouders is de uitbetaling van de kinderopvangtoeslag na onderzoek door de Belastingdienst hervat.
- Van de overige 221 ouders hebben 166 ouders bezwaar aangetekend tegen de stopzetting, in een aantal gevallen gevolgd door (hoger) beroep. De overige 55 ouders hebben geen bezwaar aangetekend.
- Op alle 166 bezwaren is inmiddels een beslissing genomen. In een aantal gevallen is dit gevolgd door (hoger) beroep. In 115 gevallen is de kinderopvangtoeslag over 2014 geheel of gedeeltelijk toegekend op grond van de beslissing op bezwaar, de uitspraak in beroep of op grond van ambtshalve toekenningen in gevallen waarin het bezwaar niet ontvankelijk was maar wel recht op kinderopvangtoeslag bestond. In 27 van de gevallen waarin bezwaar en eventueel beroep volledig zijn afgerond is vastgesteld dat er in 2014 geen recht op kinderopvangtoeslag bestond. Van de bezwaren is voor naar schatting maximaal 10 gevallen de termijn nog niet verstreken waarbinnen beroep aangetekend kan worden. In 14 beroepszaken is er nog geen onherroepelijke uitspraak.
- Bij de herbeoordeling zijn vijf gevallen waarvan eerder geoordeeld is dat in 2014 geen recht bestond op kinderopvangtoeslag, alsnog geheel of gedeeltelijk toegekend. Van deze vijf zijn eerder drie gevallen in bezwaar en één geval in

beroep afgewezen. Deze afwijzingen vonden plaats vóór de uitspraak van de Raad van State van 8 maart 2017 op grond van de op dat moment bestaande jurisprudentie. Het eerder door mij gemelde aantal van vijf toekenningen na herbeoordeling is niet gewijzigd.

- Samenvattend: 235 toeslagen zijn in 2014 gestopt, waarvan 14 toeslagen na onderzoek zijn hervat. Van de 221 in 2014 gestopte toeslagen zijn er op dit moment 120 na bezwaar, eventueel beroep en herbeoordeling alsnog geheel of gedeeltelijk toegekend. Van deze 221 staat in 77 gevallen vast dat er in 2014 geen recht op toeslag bestond. In 24 gevallen is er nog geen onherroepelijke uitkomst van de bezwaar- of beroepsprocedures.

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

**Ons kenmerk  
2018-0000072013**

In mijn brief van 16 februari 2018 is vermeld dat in ongeveer de helft van de dossiers geen recht op kinderopvangtoeslag bestaat. Op het moment van schrijven was bekend dat van de 221 ouders van wie de kinderopvangtoeslag in 2014 volledig gestopt is, 115 ouders geheel of gedeeltelijk recht hadden op kinderopvangtoeslag die zij toen ontvingen. Inmiddels is dit aantal door de afdoening van bezwaren en beroepen gestegen tot 120. Deze aantallen zijn exclusief de 14 ouders die in 2014 wel gebruik maakten van een gastouder die door het betrokken gastouderbureau bemiddeld werd en van wie de Belastingdienst de kinderopvangtoeslag na onderzoek in 2014 toegekend en uitbetaald heeft.

Over het aanbieden van excuses meld ik u het volgende.

De Belastingdienst betreurt de overlast die veroorzaakt is door de wijze van stopzetten van de betrokken toeslagen in 2014, door de informatievoorziening die daarop volgde en door de te trage afhandeling van bezwaren. Er zijn excuses aangeboden aan de houder van het betrokken gastouderbureau en aan de advocaat die een belangrijk deel van de betrokken ouders vertegenwoordigt.

Excuses zijn inmiddels ook aangeboden aan de 36 burgers die een klacht ingediend hebben, en aan het merendeel van burgers die in beroep zijn gegaan tegen een beslissing op bezwaar. Bij de zaken die nog niet op zitting bij de rechtbank zijn geweest zal dit nog gebeuren. Ook aan de burgers aan wie op grond van de herbeoordeling alsnog kinderopvangtoeslag over 2014 toegekend is, zijn excuses aangeboden. Daarmee is op dit moment aan tenminste 86 ouders mondeling of schriftelijk excuses aangeboden.

Alle 166 ouders die na de stopzetting in 2014 een bezwaar ingediend hebben ontvangen, ongeacht de uitkomst van het bezwaar en eventuele beroep, uiterlijk rond eind mei van dit jaar schriftelijk excuses van de Belastingdienst. Ik zie ervan af een excuusbrief te verzenden aan de groep ouders die geen bezwaar gemaakt heeft tegen de stopzetting; zij ontvingen ten tijde van de stopzetting ten onrechte kinderopvangtoeslag, en zij voldeden niet aan de op hen rustende plicht de Belastingdienst te informeren over omstandigheden die leidden tot een lagere toeslag of tot het vervallen van het recht op toeslag.

Ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Indien gewenst ben ik graag bereid u nadere toelichting te verstrekken.

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

Met vriendelijke groet,  
de staatssecretaris van Financiën,  
namens deze,  
de p.v. directeur-generaal Belastingdienst

**Ons kenmerk**  
2018-0000072013

Mr. F. Diepstraten

	Aantal	
Totaal ouders met gastouder bij betrokken GOB	235	
KOT na onderzoek in 2014 toegekend en uitbetaald	14	(a)
KOT volledig gestopt in 2014	221	
KOT volledig gestopt in 2014	221	
Bezwaar, eventueel gevolgd door beroep	166	
KOT gestopt in 2014 en geen bezwaar gemaakt	55	(b)
Bezwaar, eventueel gevolgd door beroep	166	
Beroepen, uitspraak nog niet onherroepelijk	14	(c)
Bezwaren, termijn voor beroep nog niet verstreken	10	(c)
Geheel of gedeeltelijk toegekend	115	(a)
Afgewezen	27	(b)
Toekenning na herbeoordeling	5	(a)
Toekenning na herbeoordeling	-5	(b)
Geheel of gedeeltelijk recht op KOT (incl. niet gestopte toeslagen)	134	(a)
Geen recht op KOT	77	(b)
Niet onherroepelijk	24	(c)
Totaal (incl. niet gestopte toeslagen)	235	
(a) Geheel of gedeeltelijk recht op kinderopvangtoeslag 2014		
(b) Geen recht op kinderopvangtoeslag 2014		
(c) Recht of geen recht nog niet onherroepelijk vastgesteld		

Directoraat-Generaal  
Belastingdienst

Ons kenmerk  
2018-0000072013

Het aantal burgers voor wie in 2014 de kinderopvangtoeslag volledig is stopgezet en voor wie naderhand is vastgesteld dat zij geheel of gedeeltelijk recht hadden op kinderopvangtoeslag bedraagt tussen de 120 (toegekend na bezwaar, beroep of herbeoordeling) en 144 (inclusief bezwaren en beroepen die nog niet onherroepelijk zijn).

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

De staatssecretaris van Financiën  
T.a.v. de heer G. Snel  
Postbus 20201  
2500 EE DEN HAAG

Geachte heer Snel,

Op 24 april 2019 heeft de Raad van State (hierna: Raad) in hoger beroep uitspraak<sup>1</sup> gedaan in een zaak tegen de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen). De uitspraak van de Raad sluit nauw aan bij één van de conclusies die ik in mijn rapport *Geen powerplay maar fair play*<sup>2</sup> heb getrokken over de handelwijze van Toeslagen. In deze brief vraag ik u de betrokken vraagouders verder tegemoet te komen.

#### **De gevolgen van de stopzetting van de kinderopvangtoeslag 2014**

In mijn rapport<sup>3</sup> heb ik beschreven dat – door de stopzetting van de kinderopvangtoeslag per 1 september 2014 – veel van de 235 vraagouders de kosten van kinderopvang vanaf die datum niet meer konden betalen. Daardoor voldeden zij ook niet meer aan de voorwaarden voor de kinderopvangtoeslag van dat jaar. Daarnaast heb ik in mijn rapport vastgesteld dat Toeslagen de betrokken vraagouders die een nieuwe aanvraag over de maanden september tot en met december 2014 wilden indienen, hierover niet heeft geïnformeerd en hen hiertoe onvoldoende in de gelegenheid heeft gesteld.

De Raad heeft geoordeeld dat Toeslagen bij de stopzetting van de voorschotten kinderopvangtoeslag niet de vereiste zorgvuldigheid heeft betracht en in strijd met de voor opschorting geldende regels heeft gehandeld. Volgens de Raad kan de betrokken vraagouder niet worden verweten dat zij na stopzetting van de voorschotten kinderopvangtoeslag niet de volledige kosten voor kinderopvang heeft voldaan over de laatste vier maanden van het kinderopvangtoeslagjaar 2014. De Raad gaat ervan uit dat – als de vraagouder deze voorschotten wel zou hebben ontvangen – zij deze zou hebben doorbetaald aan het gastouderbureau.

Op die grond heeft de Raad bepaald dat Toeslagen de niet-uitbetaalde voorschotten over de periode na de stopzetting van 1 september 2014 had moeten meetellen als fictieve betaling aan de kinderopvangkosten. De vraagouder heeft daarom recht op kinderopvangtoeslag over heel het jaar 2014, inclusief de maanden september t/m december.

#### **Standpunt Toeslagen**

Tot nu toe heeft Toeslagen zich in vergelijkbare gevallen op het standpunt<sup>4</sup> gesteld dat er alleen recht op kinderopvangtoeslag over (een deel van) 2014 kon worden toegekend, als *alle* kinderopvangkosten over de gehele periode waren voldaan. Veel aanvragen kinderopvangtoeslag 2014 zijn op basis hiervan deels of geheel afgewezen. Ook bij de *herbeoordeling* van dossiers (na publicatie van mijn rapport)

<sup>1</sup> ECLI:NL:RVS:2019:1333

<sup>2</sup> *Geen powerplay maar fair play*, rapport Nationale ombudsman 2017/095 van 9 augustus 2017

<sup>3</sup> Zie blz. 18 van het rapport

<sup>4</sup> Zie brief staatssecretaris van Financiën aan de Nationale ombudsman van 7 november 2017

Pagina 1/2

Datum

**24 MEI 2019**

Onderwerp

Rapport "Geen powerplay  
maar fair play"

Ons nummer

201632655

Uw bericht / kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon

**Nationale ombudsman**  
Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
post@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl



heeft Toeslagen aan zijn standpunt vastgehouden en zijn de afwijzingen gehandhaafd. Door de uitspraak van de Raad is nu komen vast te staan dat dit standpunt geen recht heeft gedaan aan de omstandigheden van deze gevallen.

Pagina 2/2

Ons nummer  
201632655

**Verzoek**

Veel andere vraagouders bevinden zich in een vergelijkbare situatie als degene die de Raad in het gelijk heeft gesteld. Ik doel hierbij op de dossiers van de vraagouders die na de stopzetting van de kinderopvangtoeslag per 1 september 2014<sup>5</sup>:

- gedurende één of meer maanden in het najaar van 2014 kinderopvang hebben afgenomen;
- de kosten hiervan over die maanden niet volledig hebben kunnen betalen als gevolg van de stopzetting van de kinderopvangtoeslag;
- daardoor geen recht op kinderopvangtoeslag over één of meer maanden van die periode of over het gehele jaar 2014 toegekend hebben gekregen.

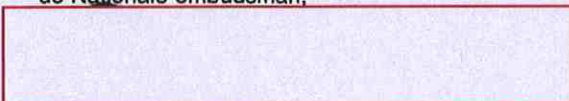
Hoewel de beslissing over hun kinderopvangtoeslag van destijds in de meeste gevallen in rechte vaststaat, is in hun zaken nog steeds sprake van onbehoorlijk overheidshandelen.

Ik verzoek u te kijken of u in de uitspraak van de Raad, gezien in de context van mijn rapport *Geen powerplay maar fair play*, aanleiding ziet om deze ouders alsnog een behoorlijke oplossing te bieden.

**Tot slot**

Graag ontvang ik van u binnen veertien dagen een schriftelijke reactie. Een afschrift van deze brief zal ik sturen aan de voorzitter van de vaste commissie voor Financiën.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

<sup>5</sup> Of per latere datum in de laatste vier maanden van 2014

## Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Nationale Ombudsman  
Dhr. van Zutphen  
Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

### Cluster Uitvoeringsbeleid

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

### Ons kenmerk

2019-0000096388

### Uw brief (kenmerk)

201632655

Datum 13 juni 2019  
Betreft Reactie op uw brief over de tegemoetkoming aan  
vraagouders kinderopvang in de CAF 11-zaak

Geachte heer Van Zutphen,

Op 24 mei ontving ik uw brief waarin u mij verzoekt te kijken of ik in de uitspraak van de Raad van State<sup>1</sup> aanleiding zie om ouders die in een vergelijkbare situatie zitten als degene die de Raad van State in het gelijk heeft gesteld, een behoorlijke oplossing te bieden. U verzoekt mij daarnaast de oplossing te bezien in de context van uw rapport *Geen powerplay maar fair play*.

Zoals ik onlangs aan de Tweede Kamer heb aangekondigd<sup>2</sup>, laat ik een adviescommissie, onder leiding van dhr. Donner, grondig en onafhankelijk onderzoek doen naar de uitvoering van toeslagen. Zoals ik ook aan de Kamer heb gemeld op 11 juni jl. wil ik de problemen die zijn ontstaan voor de CAF-11 gezinnen rechtzetten. Ik heb de Adviescommissie uitvoering toeslagen gevraagd mij daarbij te helpen, en daarbij ook rekening te houden met de gerechtvaardigde belangen van de toeslaggerechtigden. Ook heb ik de Adviescommissie gevraagd advies uit te brengen over de mogelijkheden voor Toeslagen om binnen de wettelijke kaders en de grenzen van de uitvoerbaarheid – waar nodig – maatwerk te bieden aan de betrokken ouders. In afwachting daarvan heb ik besloten om de (dwang)invordering en verrekeningen met lopende toeslagen in deze CAF 11-zaken met onmiddellijke ingang op te schorten. Meer in het algemeen gaat de Adviescommissie uitvoering toeslagen bezien hoe de ouders anderszins tegemoet gekomen kunnen worden.

---

<sup>1</sup> ECLI:NL:RVS:2019:1333

<sup>2</sup> Kamerstukken II, 2018/19, 31066-487

Het volledige eindrapport van de Adviescommissie uitvoering toeslagen wordt eind 2019 verwacht. Daarin zal de commissie onder meer in algemene zin oordelen over het handelen van de Belastingdienst/Toeslagen in andere zaken waarin vermoedens van georganiseerde fraude aan de orde zijn. Onderwerp daarbij is onder meer of de positie van de toeslaggerechtigden voldoende gewaarborgd zijn bij deze onderzoeken. Hiermee wil ik ook in breder perspectief bezien of het burgerperspectief voldoende centraal gesteld wordt. Dit conform het uitgangspunt in uw onderzoek *Geen powerplay maar fair play*.

**Cluster Uitvoeringsbeleid**

**Ons kenmerk**  
2019-0000096388

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën

Menno Snel