



# verslag

Verslag gesprekken ouders met de directeur Toeslagen en de staatssecretaris

---

## Algemeen

Dit verslag bevat een weergave op hoofdlijnen van de ouderbijeenkomsten met Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) die op 15, 17 en 22 mei jl. hebben plaatsvonden en de bijeenkomst van ouders met de staatssecretaris van Financiën op 11 juni jl.

### Gesprekken van ouders met de directeur Toeslagen op 15, 17 en 22 mei

Voor deze drie bijeenkomsten zijn 235 ouders uitgenodigd die in 2014 Kinderopvangtoeslag hadden en in een specifieke toezichtsactie van Toeslagen betrokken zijn geweest. Er hebben zich 55 ouders aangemeld. In totaal waren 75 ouders en door ouders uitgenodigde begeleiders bij de bijeenkomsten aanwezig. Een advocaat van meerdere ouders was bij de eerste bijeenkomst aanwezig.

De directeur Toeslagen heeft excuses aangeboden voor het niet voldoende stilstaan bij wat het stopzetten van toeslagen voor de ouders betekent, voor de fouten die in de behandeling gemaakt zijn en voor de te lange tijd die de bezwaarafhandeling gekost heeft.

De directeur Toeslagen heeft aangegeven dat door het gezamenlijke karakter van de bijeenkomsten door Toeslagen niet kan worden ingegaan op individuele zaken en dat tijdens de ouderbijeenkomsten geen (aanvullende) toezeggingen gedaan kunnen worden. Verder heeft zij aangegeven dat het doel van de bijeenkomsten is om kennis te nemen van de ervaringen van de ouders en daar voor de toekomst van te leren. Enkele ouders hebben aangegeven behoefte te hebben aan individuele gesprekken om toelichting op hun individuele dossier te krijgen. Na afloop van de ouderbijeenkomsten zijn afspraken gemaakt voor individuele gesprekken.

De medewerkers van Toeslagen hebben de gesprekken als indringend ervaren. De medewerkers hebben door de bijeenkomsten meer inzicht gekregen in de feitelijke en emotionele gevolgen van het handelen van Toeslagen voor de ouders.

## Besproken onderwerpen

De onderwerpen die tijdens de ouderbijeenkomsten met de directeur Toeslagen aan de orde zijn geweest zijn in het onderstaande verslag geclusterd in de volgende onderdelen:

- verwachtingen van ouders ten aanzien van de ouderbijeenkomsten

- stopzetting van de kinderopvangtoeslag in 2014
- langdurige en onduidelijke behandeling van vragen, bezwaar en beroep
- bejegening van ouders door medewerkers van Toeslagen
- invordering en schulden
- impact op persoonlijk leven

#### *Verwachtingen van ouders*

- Ouders gaven aan naar de bijeenkomst gekomen te zijn met de verwachting dat Toeslagen zou toegeven dat er fouten zijn gemaakt in hun dossier en dat er over een regeling kon worden gesproken.
- Ouders vinden excuses onvoldoende, ze willen weten welke consequenties de excuses hebben. Ouders waarderen het dat Toeslagen wil leren van gemaakte fouten, maar ouders willen ook genoegdoening.
- Ouders geven aan het te waarderen dat er nu naar hun verhaal geluisterd wordt, terwijl dat in de afgelopen jaren niet gebeurde.
- Ouders vragen wat zij in de komende periode kunnen verwachten van Toeslagen.
- Enkele ouders willen graag een individueel gesprek. Ze hebben behoefte hun casus door te spreken om te begrijpen waarom kinderopvangtoeslag niet is toegekend.

#### *Stopzetting van de kinderopvangtoeslag in 2014*

- De stopzetting van de kinderopvangtoeslag in 2014 kwam onverwacht voor ouders, ze begrijpen nog steeds niet waarom dit nodig was.
- Hun gastouderbureau heeft voor meerdere ouders de kinderopvangtoeslag aangevraagd en alle zaken geregeld tussen de gastouders en de vraagouders (contracten, berekening toeslag etc.). Ouders gingen ervan uit dat het goed geregeld was, mede omdat hun gastouderbureau ingeschreven was in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK) en dus 'goedgekeurd' was. Een deel van de ouders is benadeeld door hun gastouderbureau waar zij voorheen bij aangesloten waren, zij voelen zich opnieuw benadeeld.
- Ouders geven aan dat zij niet begrijpen waarom hun gastouderbureau geen sancties opgelegd heeft gekregen en zij zelf wel. In hun visie is het niet de taak van de ouders om hun gastouderbureau te controleren. Ook voelen ze zich de dupe van de manier waarop hun gastouderbureau de administratie heeft gevoerd.
- Ouders geven aan dat zij niet begrijpen waarom de kinderopvangtoeslag in een deel van de gevallen ook over de jaren ervoor (soms tot 2011/2012) werd teruggevorderd.
- Ouders stellen de vraag of er gediscrimineerd is en of daarom hun kinderopvangtoeslag werd stopgezet. Een deel van de ouders ervaart de stopzetting als discriminatie.
- Ouders geven aan dat niet alleen hun lopende toeslag werd stopgezet, maar dat hun nieuwe aanvraag ook geblokkeerd werd.

#### *Langdurige en onduidelijke behandeling van vragen, bezwaar en beroep*

- Ouders geven aan dat zij gehoor hebben gegeven aan de eerste vraagbrief om 'alle informatie' op te sturen of aan te leveren bij de balie en vervolgens na enkele weken een brief ontvingen waarin stond dat de informatie 'onjuist of onvolledig' was. De brief maakte niet duidelijk welke informatie onjuist was, welke stukken nog aangeleverd moesten worden, of wat onderbouwd moest worden.

- Als ouders probeerden te bellen om meer duidelijkheid te krijgen, werd hen gezegd dat de medewerker deze informatie niet kon geven. Ouders geven aan dat ze soms helemaal niet werden teruggebeld.
- Ouders geven aan dat zij meerdere malen stukken hebben afgeleverd aan de balie en hiervan een ontvangstbevestiging kregen of aangetekend informatie verzonden, maar dat zij herhaaldelijk na weken of maanden vernamen dat 'de stukken niet aanwezig zijn'. Zij vertellen 'het lijkt wel of er zaken kwijt zijn geraakt'.
- De behandeling van bezwaren duurde veel te lang. Ouders geven aan dat Toeslagen lange termijnen kon aanhouden, terwijl ouders soms binnen enkele dagen bewijsstukken moesten aanleveren.
- Ouders kregen geen duidelijkheid over de status van hun behandeling en er werd geen antwoord gegeven op de vraag om inzage in de berekening waarop de terugvordering was gebaseerd.
- Ouders ervoeren verregaande strengheid bij de beoordeling van hun stukken. Als voorbeeld is genoemd dat een contract is afgekeurd omdat het niet op één pagina stond. Ook bij één contante betaling of het ontbreken van één factuur, terwijl wel alle betalingsbewijzen aanwezig waren, is de toeslag over het gehele jaar teruggevorderd en in enkele gevallen zelfs over meerdere jaren.
- Ouders geven aan dat in de bezwaar- en beroepsprocedure stukken werden achtergehouden en dat andere bevindingen tijdens de rechtszitting werden ingebracht. Hierop konden zij zich niet verweren.

#### *Bejegening door medewerkers van Toeslagen*

- Ouders hebben de bejegening door medewerkers van Toeslagen als zeer onprettig ervaren. De toon van de contacten was bot, als ze al in contact met een medewerker konden komen.
- Ouders geven aan zich 'als een crimineel' behandeld te voelen.
- Ouders geven aan dat 'de afdeling beroep liegt', en er zouden stukken achtergehouden zijn terwijl die wel tot het dossier behoren.
- Ouders geven aan dat zij de rol van de Landsadvocaat niet prettig gevonden hebben. Er werd vooraf ruimhartigheid beloofd, maar dit hebben zij niet zo ervaren.

#### *Invordering en schulden*

- Ouders zagen zich geconfronteerd met hoge terugvorderingen over meerdere jaren. Een deel van de ouders heeft nog een openstaande schuld bij Toeslagen, anderen hebben deze schuld voldaan door elders geld te lenen.
- Vanwege de CAF11 procedure konden ouders niet altijd gebruik maken van een persoonlijke betalingsregeling. Ouders geven aan dat geen rekening is gehouden met hun leefomstandigheden.
- Ouders geven aan dat zij hoge kosten hebben moeten maken voor het inwinnen van advies en het voeren van bezwaar- en beroepsprocedures.
- Diverse ouders staan onder bewind of hebben een schuldentraject (doorlopen) vanwege de schuld bij Toeslagen.

#### *Impact op persoonlijk leven*

- Ouders geven aan relationele problemen te hebben gekregen. Zij zijn in echtscheiding beland vanwege de spanningen die de procedure en de terugvordering met zich meebrachten. Ook voelen zij zich ongelukkig doordat ze hun kinderen te kort hebben gedaan. Ze waren 'zo veel bezig met de papieren' en 'de kinderen zien de problemen van de ouders'.

- Ouders moesten stoppen met de kinderopvang, waardoor hun kinderen hun vertrouwde oppas misten.
- Ouders geven aan dat zij depressief en/of ziek zijn geworden, zij zijn onder behandeling van een psycholoog (geweest).
- Ouders voelen zich nog steeds machteloos en angstig. Zij durven geen 'blauwe envelop' te openen. Ouders durven ook geen toeslagen meer aan te vragen. Zij 'vertrouwen de overheid niet meer'.
- Ouders zijn niet in bezwaar of beroep gegaan omdat zij daar de energie niet meer voor konden opbrengen.
- Ouders vertellen dat één van de partners gestopt is met werken, zodat zij geen kinderopvang meer nodig hebben. Er zijn ouderparen waarvan beide partners werken maar die de kinderopvang zelf betalen. Andere moeders geven aan graag te willen werken en zelfstandig te willen zijn maar zich gedwarsboemd te voelen. Ze geven aan dat zij 'daardoor in het zwarte circuit' werken. Dit belemmert hun arbeidsparticipatie.
- Sommige ouders geven aan dat zij hun baan zijn kwijtgeraakt.
- Een ouder geeft aan 'het te willen snappen om het af te kunnen sluiten'.

#### *Gesprek met de staatssecretaris*

Tijdens de ouderbijeenkomsten is aan de ouders gevraagd wie van hen met de staatssecretaris in gesprek willen gaan. Een aantal ouders is hierop ingegaan. Een verslag van dit gesprek is hieronder weergegeven.

#### *Samenvatting van het gesprek tussen ouders en de staatssecretaris op 11 juni*

Ongeveer 20 ouders waren aanwezig op 11 juni voor het gesprek met de staatssecretaris. Hij geeft aan dat er veel is misgegaan. De betrokken ouders zijn door de Belastingdienst behandeld als fraudeurs en niet als klanten. Er was te weinig oog voor de menselijke maat en dat is onzorgvuldig. Dat heeft geleid tot schrijnende situaties, die vaak al jaren duren. De staatssecretaris geeft aan dat het aanbieden van excuses niet voldoende is, maar dat hij daarmee wel wil beginnen. Daarnaast geeft de staatssecretaris aan dat hij voornemens is nog vanavond aan de Tweede Kamer te schrijven wat hij gaat doen, maar niet voordat hij éérs naar de betrokken ouders heeft geluisterd. Vervolgens komen de ouders aan het woord. Zij vertellen – vaak zeer persoonlijk – wat zij hebben meegemaakt en wat de problemen met de kinderopvangtoeslag voor hen heeft betekend. Duidelijk wordt dat veel ouders het vertrouwen in de overheid en de Belastingdienst zijn verloren. Diverse ouders geven aan nooit meer toeslagen te zullen aanvragen, ook niet wanneer zij daar recht op zouden hebben. Zij waarderen de excuses van de staatssecretaris, maar geven ook aan daarmee niet geholpen te zijn.

#### *Contact met de Belastingdienst*

Het doet de aanwezige ouders vooral pijn dat zij door de Belastingdienst zijn behandeld als fraudeurs, terwijl zij niets fout hadden gedaan of één onderdeel niet volledig op orde was. De kinderopvang werd zonder pardon stopgezet. Ze geven aan dat de Belastingdienst daarbij alleen keek naar het contract met het gastouderbureau. Andere documenten die aantonen dat wel degelijk aan de voorwaarden was voldaan, werden genegeerd door de Belastingdienst. Bovendien werden de ouders beschuldigd van het aanleveren van onjuiste en onvolledige informatie. Ook werd hen opzet en grove schuld verweten. De Belastingdienst communiceerde echter niet welke documenten ontbraken of waar eventueel iets mis was. Vaak moesten zeer hoge bedragen terugbetaald worden. Voor de betrokken ouders voelt dit als onrecht. Zij vragen zich daarnaast af waarom de

Belastingdienst de ouders heeft aangepakt en niet het gastouderbureau. Het gastouderbureau en de Belastingdienst zijn immers professionele partijen. De ouders zijn dat niet.

De staatssecretaris geeft daarop aan dat er te legalistisch naar de zaak gekeken is. De menselijke maat is uit het oog verloren. Vanuit een tunnelvisie is alleen gekeken naar mogelijke signalen van fraude. Een welwillende blik heeft ontbroken. Er is niet gekeken naar wat mogelijk wel klopt. De staatssecretaris spreekt van onbehoorlijk bestuur en geeft aan dit in de toekomst te willen voorkomen.

#### *Gevolgen stopzetting en terugvordering*

De ouders vertellen wat het stopzetten en terugvorderen van de kinderopvangtoeslag met hen heeft gedaan. Daarbij gaat het zeker niet alleen om de grote financiële gevolgen. In veel gezinnen zijn spanningen ontstaan. Er is ruzie gemaakt tussen ouders onderling of met opa's en oma's van de kinderen. Ook de kinderen zelf werden benadeeld. Gezinnen konden bijvoorbeeld jarenlang niet op vakantie en geen leuke dingen doen, omdat de toeslagen terugbetaald moesten worden. De spanningen hebben bij een aantal ouders geleid tot gezondheidsklachten. Anderen voelden zich gedwongen te stoppen met werken om voor de kinderen te zorgen. Zoals één van de ouders het verwoordde: 'u kunt de kinderopvangtoeslag wel stopzetten, maar daarmee zijn mijn kinderen niet weg'.

#### *Openen nieuw hoofdstuk*

De staatssecretaris geeft aan dat hij het verdriet en ongemak van de ouders nooit meer kan wegnemen. Ook het vertrouwen van deze ouders in de overheid kan hij waarschijnlijk niet volledig herstellen. Hij wil wel dit hoofdstuk afsluiten en een nieuw hoofdstuk openen. Hij benadrukt dat het belangrijk is hoe dit gebeurt. In het bestuursrecht kunnen gedane zaken eigenlijk niet ongedaan gemaakt worden, maar de staatssecretaris wil dat wel zo veel mogelijk doen. Hij wil de dossiers van alle bij CAF 11 betrokken ouders opnieuw beoordelen. Om te voorkomen dat uitkomsten daarvan hetzelfde zijn als nu, heeft hij de Adviescommissie uitvoering toeslagen gevraagd te bekijken hoe hij dat kan doen, omdat hij iets voor deze ouders wil betekenen. Dat advies komt snel na het zomerreces, waarschijnlijk in het najaar.

#### *Rol nationaliteit*

Tot slot vragen ouders hoe het kan dat in identieke situaties de toeslag van de ene ouder wel wordt teruggevorderd, terwijl dit bij de andere ouder niet is gebeurd. Zij vragen zich af of tweede nationaliteit hierbij een rol heeft gespeeld. De staatssecretaris geeft aan dat nationaliteit geen rol heeft gespeeld. Het onderzoek is gestart naar aanleiding van signalen van de GGD over gastouders die bij het betrokken gastouderbureau waren aangesloten. De Belastingdienst constateerde bij dat onderzoek uiteindelijk geen fraude, wel administratieve fouten of slordigheden. Toch is de Belastingdienst verder gaan zoeken. Toen zijn de ouders die bij dat bureau waren aangesloten ook in beeld gekomen. Van deze ouders is de kinderopvangtoeslag stopgezet, zonder hen eerst de mogelijkheid te geven stukken aan te leveren om hun onschuld aan te tonen. Dat is fout geweest en zo wordt ook niet meer gewerkt door de Belastingdienst.

#### *Afsluiting*

Aan het eind van het gesprek zegt de staatssecretaris een aantal dingen toe. In de eerste plaats zullen de dwanginvorderingen bij de betrokken ouders stoppen.

Ook voor de ouders die niet bij de gesprekken aanwezig waren. Ten tweede zullen de ouders een brief ontvangen met de strekking van de Kamerbrief en de toezeggingen daarin. Tot slot wordt van het gespreksverslag gemaakt dat aan de aanwezige ouders zal worden toegestuurd.