



A/17-01-2023

**TER BESLISSING**

Aan  
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

**Directie Strategie, Recht & Beleid Toeslagen**

Persoonsgegevens

# nota

Tekenversie + Nazending Stand van zakenbrief

**Datum**

16 januari 2024

**Notanummer**

2024-0000009079

**Bijlagen**

- Brief stavza Dienst TSL
- Nazendingsbrief
- Set eerdere nota's

**Aanleiding/kernpunten**

- Na uw akkoord is op maandag 15 januari 2024 de stand van zakenbrief Dienst Toeslagen elektronisch verstuurd aan de Tweede Kamer.
- Bijgaand treft u hiervoor de finale tekenversie van de stand van zakenbrief.
- Tevens treft u een nazendingsbrief ten behoeve van de openbaar te maken nota's.

**Beslisapunten**

1. Wij verzoeken u de finale versie van de stand van zakenbrief te tekenen.
2. Gaat u akkoord met het openbaar maken van de nu voorliggende nota en de bijgevoegde eerdere nota's conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota's? Omlijnde delen worden voorafgaand aan openbaarmaking onzichtbaar gemaakt.
3. Gaat u akkoord met de nazendingsbrief? Dan verzoeken wij u deze te tekenen.

akkoord

*Politiek/bestuurlijke context*

Niet van toepassing.

*Communicatie*

Niet van toepassing.

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.

Doc nr.	Datum	Titel doc.	Toelichting	Lakgronden
1	16-1-2024	Beslisnota - StasTD - Tekenversie + Nazending Stand van zakenbrief		Persoonsgegevens
2	25-1-2023	Nota ter informatie - StasTD - Foutieve beschikkingen door onjuiste (verwerking van) partnerschappen	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota over een damage in de uitvoering rondom onjuiste verwerking van partnerschappen.	Persoonsgegevens
3	23-6-2023	Nota ter informatie - StasTD - Damage 2023-029: Directie Toeslagen - Onjuiste inkomens-attenderingsbrieven 2023 verstuurd	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota over een damage in de uitvoering rondom onjuiste attenderingsbrieven.	Persoonsgegevens
4	18-8-2023	Nota ter informatie - StasTD - Damage 2023-034: Directie Toeslagen - Zorgtoeslag; woonlandfactor niet goed verwerkt	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota over een damage in de uitvoering rondom de woonlandfactor.	Persoonsgegevens
5	20-9-2023	Nota ter informatie - StasTD - Damage 2023-035 - Inning en directie Toeslagen - Pauzering vorderingen niet verwijderd	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota over een damage in de uitvoering rondom de pauzering van invordering en.	Persoonsgegevens
6	21-9-2023	Beslisnota - StasTD - Harmoniseren zelfstandigheidsdefinitie huurtoeslag	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota over het harmoniseren van de zelfstandigheidsdefinitie in de huurtoeslag.	Persoonsgegevens
7	27-9-2023	Bespreeknota - StasTD - Update College voor de Rechten van de Mens	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota met daarin een update van de voorbereiding op oordelen van het Collega voor de Rechten van de Mens.	Persoonsgegevens
8	28-9-2023	Bespreeknota - StasTD - Update voortgang opstart ITO	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota over de voortgang van de opstart van het intensief toezicht.	Persoonsgegevens
9	4-10-2023	Bespreeknota - StasTD - Oordelen het College voor de Rechten van de Mens	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota met daarin een reactie op de oordelen van het Collega voor de Rechten van de Mens.	Persoonsgegevens
10	9-10-2023	Bespreeknota - StasTD - Stafoverleg Toeslagen 11 oktober 2023	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota met daarin het onderwerp Start publiciteitscampagne die ook in de stand van zakenbrief is opgenomen. De overige onderwerpen worden omwille van de transparantie niet gelakt.	Persoonsgegevens
11	11-10-2023	Nota ter informatie - StasTD - Werken in de actualiteit	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota over Werken in de actualiteit.	Persoonsgegevens
12	22-11-2023	Beslisnota - StasTD - Brief aan het College m.b.t. getroffen maatregelen	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota met daarin een reactie op de oordelen van het Collega voor de Rechten van de Mens.	Persoonsgegevens
13	24-11-2023	Bespreeknota - StasTD - Stafoverleg 29 november 2023	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota met daarin de onderwerpen Algoritmes en Hotspot Toeslagen die ook in de stand van zakenbrief zijn opgenomen. De overige onderwerpen worden omwille van de transparantie niet gelakt.	Persoonsgegevens
14	29-11-2023	Beslisnota - StasTD - Gewijzigde reactiebrief aan het College m.b.t. getroffen maatregelen	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota met daarin een bijgestelde reactie op de oordelen van het Collega voor de Rechten van de Mens.	Persoonsgegevens
15	30-11-2023	Bespreeknota - StasTD - Update risicomodellen en algoritmes	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota met daarin een update over de risicomodellen en algoritmes.	Persoonsgegevens
16	7-12-2023	Nota ter informatie - StasTD - Damage 2023-044 Onjuiste verwerking verblijfsstatus EER-burgers	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota over een damage in de uitvoering rondom onjuiste verwerking van verblijfsstatus EER-burgers.	Persoonsgegevens
17	8-12-2023	Nota ter informatie - StasTD - Damage 2023-032: Directie Toeslagen - Onterechte toekenning verworven recht huurtoeslag	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota over een damage in de uitvoering rondom de onterechte toekenning verworven recht huurtoeslag.	Persoonsgegevens
18	12-12-2023	Nota ter informatie - StasTD - Voortgang vervolgonderzoek klacht 5	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota over het vervolgonderzoek van klacht 5 van de heer Niessen.	Persoonsgegevens
19	13-12-2023	Nota ter informatie - StasTD - Opstarten ITO-proces in december 2023	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota over het opstarten van het ITO proces.	Persoonsgegevens
20	19-12-2023	Nota ter informatie - StasTD - Damage 2023-048 DT KOT 2022 Onjuiste lasten op beschikking	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota over een damage in de uitvoering rondom onjuiste lasten op beschikkingen	Persoonsgegevens
21	21-12-2023	Beslisnota - StasTD - Pauzeren gegevensverwerking portaldata	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota over het pauzeren van de gegevensverwerking portaldata.	Persoonsgegevens



A 30-01-2023

TER INFORMATIE

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane  
de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingen

Bureau DG Toeslagen

Persoonsgegevens

# nota

Foutieve beschikkingen door onjuiste (verwerking van) partnerschappen

Datum

25 januari 2023

Notanummer

2023-0000016599

Bijlagen

geen

## Aanleiding:

- Eind vorig jaar hebben meerdere burgers contact opgenomen met de Belastingtelefoon. Zij ontvingen een VT'22 beschikking (Voorlopige Toekenning 2022) waarbij het toeslagpartnerschap niet is meegenomen in de berekening.
- Hierdoor hebben ze teveel toeslag ontvangen (in de meeste gevallen) maar er zijn ook burgers die onterecht een terugvordering hebben gekregen.
- Het gaat hierbij primair over beschikkingen die betrekking hebben op toeslagjaar 2022. Uit de nadere analyse is naar voren gekomen dat ook:
  - o voor eerdere toeslagjaren (2017- 2021) foutieve DT-beschikkingen (Definitieve Toekenning) zijn afgegeven, maar in veel kleinere aantallen (*zie kopje damage*).
  - o in het lopende toeslag jaar (VT'23) foutieve beschikkingen zijn afgegeven.
- Gebleken is dat bij de aanpassing in het toeslagen-verstrekkingensysteem (TVS) een fout in de software is geslopen waardoor bestaande partnerschappen (in bepaalde situaties) 'wegvielen' en nieuwe partnerschappen niet goed werden geregistreerd/verwerkt in TVS.

## De damage:

- Eind augustus 2022 is er een aanpassing geweest in TVS. Dit betrof een verbetering in de registratie (en verwerking) van specifieke bewoningsituaties (BK2 – feature - F2020-4336-6117 *Voorkomen onterechte huishoudens op behandelkenmerk 2 adressen*).
- Bij deze aanpassing is een fout gemaakt in de software waardoor bestaande partnerschappen (in bepaalde situaties) 'wegvielen' en nieuwe partnerschappen niet goed werden geregistreerd/verwerkt in TVS
- Vanaf eind augustus zijn er dus foutieve VT beschikkingen (over 2022 en 2023) en DT-beschikkingen (over 2017-2021) afgegeven. Het gaat hierbij om de volgende aantallen en bedragen.
  - o Circa **1.700** unieke burgers hebben een foutieve beschikking ontvangen.
  - o Het gaat hierbij om circa **2.300** foutief afgegeven beschikkingen.
  - o Totaal bedrag aan teveel uitgekeerde toeslagen is circa € 2,5 miljoen.
  - o Totaal bedrag dat onterecht is teruggevorderd is circa € 0,25 miljoen.
  - o Het betreft alle toeslageregelingen en de toeslagjaren 2017-2023
    - Het zwaartepunt qua toeslagjaar ligt bij de VT'22 (circa 1.400 foutieve beschikkingen met een totaalbedrag van € 1,5 miljoen)
    - Het zwaartepunt qua toeslagregeling ligt bij kindgebonden budget (circa 750 foutieve beschikkingen met een totaalbedrag van € 1,9 miljoen; *modus, hoogste en laagste terugvorderingen worden nader*



- uitgezocht*) Dit is grotendeels te verklaren omdat als een partner 'wegvalt' er recht ontstaat op Alleenstaande Ouder Kop (ALO-kop).
- Er zitten circa 50 UHT-burgers in de damage-populatie.

#### **Gevolgen:**

- **Circa 1600** burgers hebben een te hoge toeslag ontvangen (voor één of meerdere jaren en regelingen).
- **Circa 100** burgers hebben een te lage toeslag of een terugvordering ontvangen.
- De **financiële gevolgen** m.b.t. de teveel uitgekeerde toeslagen van circa € 2,5 miljoen zijn op dit moment **nog niet volledig bekend**. Echter kan het grootste deel (ca. 1,7 miljoen voor de jaren 2022-2023) worden teruggevorderd.

#### **Oorzaak:**

- *Software fout*; bij een aanpassing in TVS is een fout gemaakt. Hierdoor kan het gebeuren dat in (in bepaalde situaties) bestaande partnerschappen worden verbroken en nieuwe partnerschappen niet goed worden geregistreerd/verwerkt.
- De fout in de software is inmiddels hersteld. Deze 'fix' is op donderdag 19 januari naar productie gegaan. Er komen geen nieuwe gevallen meer bij.

#### **Herstel en communicatie:**

- Er heeft afstemming plaatsgevonden met directie toeslagen, - ketenregie, de vaktechnische lijn en SR&B over het herstel en de juridische mogelijkheden. Hier is het volgende uit naar voren gekomen:
  1. Beschikkingen van burgers die onterecht een terugvordering hebben gehad worden herzien. Zij ontvangen alsnog een juiste beschikking en een nabetalings. Dit geldt voor alle toeslagjaren (2017-2023) en toeslagregelingen.
  2. Voor burgers die, door de fout, teveel toeslag hebben ontvangen geldt:
    - a. *Toeslagjaar 2017*; afgegeven DT-beschikkingen kunnen **niet** worden **herzien in het nadeel van de burger**. Artikel 21 van de Awir biedt hiervoor geen mogelijkheid vanwege het verstrijken van de 5 jaarstermijn. Het gaat om 36 burgers met een totaalbedrag van circa 90.000 euro.
    - b. *Toeslagjaar 2018-2021*; of de foutieve beschikkingen kunnen worden herzien vergt een individuele beoordeling. Naar verwachting zal voor een aanzienlijk percentage gelden dat niet ten nadele van de burger kan worden herzien. Verdere afstemming tussen directie Toeslagen en SR&B (vaktechnische lijn) vindt nog plaats. Het resultaat zal op korte termijn worden voorgelegd aan het MT en DT van Toeslagen.
    - c. *Toeslagjaar 2022 en 2023*; voor deze toeslagjaren is de DT-fase nog niet gestart. Beschikkingen worden **herzien**. Voor 2022 geldt dan dat de burger het teveel ontvangen bedrag moet terugbetalen. Voor 2023 (lopend toeslagjaar) wordt het jaarbedrag verlaagd en ontvangt de burger de resterende maanden een lager bedrag aan toeslag.
- Burgers met een hoge terugvordering (na herstel) zullen worden gebeld. Momenteel wordt uitgezocht om hoeveel burgers dit gaat (hangt ook af van de besluitvorming bij punt 2b) en op welke termijn dit kan plaatsvinden.
- Alle burgers uit de populatie ontvangen een (excuus)brief met nadere uitleg.
- Er zitten circa 50 UHT-burgers in de damage-populatie. Er is afstemming met UHT over deze burgers voor wat betreft het herstel en de communicatie.

*aanpassing  
eind  
augustus  
2022  
wanneer  
opgemerkt  
(hoe) is dit  
in tacehand  
de overheid  
kamen:*



**Wat moet de burger doen:**

- De burger hoeft niets te doen. Hij of zij ontvangt binnenkort (alsnog) een juiste beschikking en/of een (excuus) brief met nadere uitleg. Ook zullen burgers waarbij er sprake is van een hoge terugvordering (na herstel) worden gebeld.

**Hoe verhoudt de damage zich tot politiek bestuurlijk gevoelige dossiers?**

- Fouten in de uitvoering van Toeslagen kunnen politiek/bestuurlijk gevoelig liggen. Indien burgers worden geconfronteerd met terugvorderingen (door een fout in de uitvoering) dan kan dit het vertrouwen van de burger schaden.

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

- Niet van toepassing.

Informatie TK!  
via een tussentijdse  
staverza-brief?



Af 23-06-2023

TER INFORMATIE

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Bureau DG

Persoonsgegevens

# nota

Damage 2023-029: Directie Toeslagen –  
Onjuiste inkomens-attenderingsbrieven 2023 verstuurd.

Datum

23 Juni 2023

Notanummer

DMP 2023- 0292023-  
0000152996

Bijlagen

Geen

## Aanleiding:

- Recent hebben meerdere burgers contact opgenomen met de Belastingtelefoon n.a.v. een brief die zij begin juni 2023 ontvingen van Toeslagen.
- In de brief (*kenmerk: INK BT23*) wordt de burger gevraagd een nieuwe schatting van het inkomen over 2023 door te geven. Tevens bevat de brief een inkomensschatting vanuit Toeslagen. Burgers wordt gevraagd deze te controleren en wijzigingen in het inkomen door te geven via 'Mijn Toeslagen'.
- Burgers die hebben gebeld geven aan dat de inkomensschatting van Toeslagen (die in de brief staat vermeld) niet klopt. Het geschatte jaarinkomen is **te laag**.
- Naast bovengenoemde telefoontjes is er ook een klacht binnen gekomen van een burger (90 jaar). Ook deze burger heeft een brief ontvangen waarin het jaarinkomen (AOW en pensioen) te laag is ingeschat. Betreffende burger maakte zich erg zorgen, was bang dat zijn pensioen was verlaagd en deed zijn beklag over feit dat vragen onvoldoende konden worden beantwoord bij telefonisch contact.

## Achtergrond:

- Op basis van verschillende bronnen (werkgevers, uitkeringsinstanties) wordt, meerdere keren per jaar, gekeken of het inkomen dat wordt gebruikt bij de berekening van de toeslag nog aansluit.
- Als er een verschil is, wordt er een 'Inkomens-attenderingsbrief (INK BT23)' verstuurd. Hierin staat een nieuwe schatting van het inkomen voor 2023.
- De burger wordt gevraagd deze nieuwe schatting te controleren en (indien nodig) zelf het juiste inkomen door te geven via 'Mijn Toeslagen'. Toeslagen muteert in dit geval dus zelf geen inkomens!
- Het doel is o.a. om burgers vroegtijdig te wijzen op mogelijke veranderingen in hun inkomen om zo (later) terugvorderingen van toeslagen te voorkomen.
- Een aantal weken na het versturen van de attenderingsbrief wordt ook telefonisch contact opgenomen met (een deel van de) burgers die hun inkomen nog niet hebben aangepast n.a.v. de brief.
- In heel 2023 worden ongeveer 1 miljoen inkomens-attenderingsbrieven verstuurd door Toeslagen. Tot op heden (juni 2023) zijn ongeveer 550.000 brieven verstuurd.

## De damage en populatie:

- Eind mei 2023 zijn ong. 300.000 inkomens-attenderingsbrieven verstuurd.
- Bij ong. **21.000 burgers**, zo blijkt nu, is het geschat inkomen over 2023, dat wordt vermeld in de brief, te laag geschat. Niet alle loongegevens die zijn gebruikt bij de schatting van het inkomen zijn namelijk geëxtrapoleerd naar jaarbedragen.

damage  
opnemen  
in staven  
brief  
toeslagen?

- Meer dan de helft van de damage-populatie betreft burgers die een AOW uitkering en/of een pensioen ontvangen.
- Uit nadere analyse is naar voren gekomen dat ongeveer **3.700 burgers** (stand 20 juni 2023) uit de damage-populatie het inkomen daadwerkelijk hebben aangepast na ontvangst van de inkomens-attenderingsbrief begin juni.
- In de totale damage-populatie zitten 185 burgers die ook onderdeel uitmaken van de UHT-populatie(s). Van deze populatie hebben 29 burgers een inkomenswijziging doorgegeven na ontvangst van de brief begin juni.

#### Oorzaak:

- Er zijn 3 zaken die een rol spelen bij het ontstaan van deze damage:
  - o In mei is voor het eerst gebruik gemaakt van de gedetailleerde loonleveringen. Dit zijn gegevens van werkgevers en uitkeringsinstanties over het reeds ontvangen inkomen in 2023. Door hiervan gebruik te maken kan een betere inschatting worden gemaakt van het jaarinkomen (i.h.k.v. 'werken in de actualiteit'). Sommige loongegevens die zijn gebruikt bevatten echter een einddatum (30-4-2023) en zijn hierdoor in de verwerking niet geëxtrapoleerd naar jaarbedragen.
  - o Voor sommige inkomenssoorten geldt dat deze als 'incidenteel' zijn aangemerkt terwijl dit niet het geval is. Gevolg is dat ook deze gegevens niet zijn geëxtrapoleerd naar jaarbedragen.
  - o Vanaf mei ontvangen ook burgers een attenderingsbrief indien het geschatte inkomen over 2023 lager is. De afgelopen jaren is dit niet gebeurd en kregen alleen burgers een attenderingsbrief als het geschat inkomen hoger was.

#### Gevolgen:

- Indien een burger zijn inkomen (op basis van het advies in de brief) heeft aangepast dan heeft dit (meestal) effect op de hoogte van de toeslag. Bij een lager inkomen zal de toeslag (jaarrecht) - over het algemeen - hoger zijn. Het risico bestaat dat burgers later geconfronteerd worden met terugvorderingen (in de DT-fase)

#### Herstel en communicatie:

- Alle burgers uit de damage-populatie (21.000) ontvangen z.s.m. een (excuus)brief met nadere uitleg.
- Een deel van de burgers (ongeveer 1.500) zal tevens worden gebeld door KI&S. Deze burgers hebben recent een inkomenswijziging doorgegeven dat in lijn ligt met het foutief geschatte inkomen in de attenderingsbrief.
- In afstemming met UHT is besloten dat voor de 185 burgers die ook onderdeel uitmaken van de UHT-populatie(s) geen afwijkende behandeling nodig is. Wel zullen alle 185 burgers die onderdeel uitmaken van de UHT populatie(s) worden gebeld.
- Er zal een bericht worden geplaatst in het 'verstoringenhoekje' van de website.
- De klacht van de burger, zoals benoemd in de aanleiding, zal via het reguliere proces worden afgehandeld. Met betreffende burger is afgelopen week al telefonisch contact geweest.
- Er zijn maatregelen genomen binnen Toeslagen om er voor te zorgen dat in de eerst volgende actie m.b.t. inkomens-attenderingsbrieven (juni\ juli 2023) geen onjuiste inkomensschattingen worden opgenomen. Tevens zullen de bedrijfsregels worden aangepast en (output) controles aangescherpt.

#### Wat moet de burger doen?

- Burgers uit de damage-populatie ontvangen een excuusbrief. Hierin wordt gevraagd het inkomen voor 2023 (nogmaals) te controleren en indien nodig aan te passen.



**Hoe verhoudt deze verstoring zich tot politiek bestuurlijk gevoelige dossiers?**

- 185 burgers uit de damage-populatie maken onderdeel uit van de UHT populatie(s). Deze burgers ontvangen een (excuus)brief en zullen tevens worden gebeld.



A 29 okt 2023

**TER INFORMATIE**

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Bureau DG

Persoonsgegevens

# nota

Damage 2023-034: Directie Toeslagen – Zorgtoeslag:  
woonlandfactor niet goed verwerkt

**Datum**  
18 augustus 2023

**Notanummer**  
2023-0000190267

**Bijlagen**  
geen

**Aanleiding:**

- In mei 2023 is Toeslagen overgegaan op een nieuwe vorm van uitwisselen van gegevens over 'zorgverzekerde' van burgers (via Vecozo).
- Als een burger in het buitenland woont en recht heeft op zorgtoeslag, dan ontvangt Toeslagen nu een bericht via Vecozo dat de betreffende burger 'buitenlands verdragsgerechtigd' is.
- Het woonland van de burger wordt dan via een apart ingericht proces door het CAK aangeleverd. De verwerking van het woonland in het Toeslagensysteem (TVS) kan vervolgens via een (nieuw ingericht) proces worden gemonitord.
- Na de livegang van de nieuwe Vecozo uitwisseling ontstond er meer uitval op dit proces dan verwacht en heeft een nadere analyse plaatsgevonden. Hieruit is naar voren gekomen dat het woonland, sinds 2019, niet altijd goed werd verwerkt binnen het Toeslagensysteem (TVS).

**Achtergrond:**

- Elke burger die in Nederland woont of werkt is verplicht om een basisverzekering voor de ziektekosten af te sluiten bij een Nederlandse zorgverzekeraar en heeft (als wordt voldaan aan de voorwaarden) recht op zorgtoeslag.
- Nederlandse burgers die in het buitenland wonen hebben in sommige gevallen ook recht op zorgtoeslag. Zij moeten dan wel in een EU- of ander verdragsland wonen, een wettelijk pensioen of uitkering uit Nederland ontvangen EN zijn aangemeld bij het CAK als verdragsgerechtigd. De burger betaalt dan geen zorgpremie aan een zorgverzekeraar maar een verdragsbijdrage aan het CAK voor het recht op medische zorg in het woonland.
- Voor de zorgtoeslag wordt, bij deze zogenoemde verdragsgerechtigden, een extra factor toegepast bij de berekening: *de woonlandfactor (WLF)*. De WLF zorgt ervoor dat de hoogte van de Zorgtoeslag is afgestemd op de gemiddelde kosten van de zorg in het woonland.
- Maandelijks vraagt Toeslagen het woonland van verdragsgerechtigden op bij het CAK (o.b.v. art. 69 ZVW3) voor de bepaling van de hoogte van de Zorgtoeslag.

**De damage en populatie:**

- Recent is geconstateerd dat in bepaalde gevallen het woonland van verdragsgerechtigden niet correct is verwerkt. Hierdoor is er geen rekening gehouden met de WLF bij bepaling van de hoogte van de zorgtoeslag.

- Het woonland van de verdragsgerechtigden is wel uitgevraagd - en aangeleverd door het CAK - maar dus niet goed verwerkt binnen TVS. Dit geldt voor ongeveer 1.000 burgers.
- Het gaat hierbij over ongeveer **2.600 beschikkingen** over meerdere toeslagjaren. Het betreft zowel beschikkingen in de voorschotfase (VT22 en VT23) als definitieve toekenningen (DT's) over eerdere toeslagjaren.
  - o Voor ongeveer 150 burgers is het woonland niet goed in TVS verwerkt, maar is er geen sprake van een aanvraag zorgtoeslag.
  - o Bij **850 burgers** is een onjuiste zorgtoeslag toegekend voor één of meerdere toeslagjaren.
    - Bij 6 burgers is een te lage toeslag vastgesteld (1 of meerdere jaren)
    - Bij 844 burgers is een te hoge toeslag toegekend (1 of meerdere jaren)
- In de populatie zitten 2 burgers die ook onderdeel uitmaken van de UHT populatie(s).
- Naast de hierboven genoemde groep van 1.000 burgers is er nog een groep van 150 burgers waarvoor geldt dat het woonland (in het verleden) überhaupt niet is uitgevraagd terwijl dit wel had moeten. Deze groep wordt nog geanalyseerd.

#### Oorzaak:

- Software fout: in sommige gevallen is het woonland niet goed verwerkt in TVS. Op korte termijn zal er een software-aanpassing (fix) naar productie gaan.
- De verwerking van maandelijkse gegevenslevering van het CAK wordt nu extra gemonitord. Wanneer er nieuwe gevallen verkeerd verwerkt worden, worden deze handmatig gecorrigeerd.

*dat is wel structureel opgelost maar ik in de software!*

#### Gevolgen:

- Omdat het woonland niet goed is verwerkt zijn er onjuiste beschikkingen afgegeven. Doordat er geen WLF is toegepast wordt de standaardpremie berekend met een percentage van 100% en ontvangt de burger meestal meer toeslag dan waar hij daadwerkelijk recht op heeft.
  - o Er zijn ongeveer 1.100 foutieve (te hoge) beschikkingen afgegeven waarbij er sprake is van een voorlopige toekenning (VT22 en of VT23). Het gaat hierbij om een bedrag van ongeveer **€ 475.000,-** dat teveel is uitgekeerd.
  - o Er zijn ongeveer 1.500 foutieve (te hoge) beschikkingen afgegeven waarbij er sprake is van een definitieve toekenning. Het gaat hierbij om een bedrag van ongeveer **€ 500.000,-** dat teveel is uitgekeerd.

#### Herstel en communicatie:

- Burgers die te lage toekenning hebben gehad ontvangen op korte termijn een herziene beschikking. Medio september krijgen zij alsnog het bedrag dat zij te weinig hebben ontvangen. Het gaat hierbij om 6 burgers.
- Beschikkingen van burgers die een te hoge voorlopige toekenning hebben gehad (VT22 en\ of VT23) zullen worden herzien in het nadeel van de burger. Burgers ontvangen medio september een herziene voorlopige beschikking en (meestal ook) een terugvorderingsbeschikking.
- Beschikkingen van burgers die een te hoge definitieve toekenning (DT) hebben gehad zullen niet worden herzien. Zij hoeven het teveel ontvangen bedrag niet terug te betalen.
- Alle burgers die een terugvordering of nabetaling krijgen, ontvangen een (excuus)brief met nadere uitleg\ toelichting.
- In samenspraak met UHT is besloten dat de 2 burgers die onderdeel uitmaken van de UHT populatie(s) geen afwijkende behandeling behoeven.

*wel telefonisch bemand?*



**Wat moet de burger doen?**

- Burgers die een terugvorderingsbeschikking ontvangen zullen de teveel ontvangen toeslag moeten terugbetalen.

**Hoe verhoudt deze verstoring zich tot politiek bestuurlijk gevoelige dossiers?**

- N.v.t.

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.



A 22-09-2023

26/9  
12.00

**TER INFORMATIE**

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst  
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Toeslagen  
Bureau DG

Persoonsgegevens

# nota

DGT Damage 2023-035 - Inning en directie Toeslagen –  
Pauzering vorderingen niet verwijderd

**Datum**  
20 september 2023

**Notanummer**  
2023-0000211185

**Bijlagen**  
geen

**Achtergrond/context:**

- Als een burger zijn of haar (toeslagen)vordering niet in één keer kan betalen dan kan diegene een verzoek indienen voor een betalingsregeling. Dit kan via de Belastingtelefoon of via een formulier op de website van de Belastingdienst.
- Na registratie van het verzoek wordt de vordering automatisch, 6 weken gepauzeerd. Gedurende deze 6 weken hoeft de burger dus nog niets te betalen.
- Na verwerking van het verzoek voor een betalingsregeling:
  - o ontvangt de burger een beschikking van de betalingsregeling waarin staat hoeveel er maandelijks moet worden terugbetaald en
  - o wordt de tijdelijke pauzering van de vordering (automatisch) in het systeem verwijderd (6 weken na registratie van het verzoek).
- De burger moet vervolgens de openstaande vordering(en) betalen conform de afgegeven beschikking (betalingsregeling).

**De damage en populatie:**

- Tijdens een interne controle bij de Belastingdienst (Inning) is op 13 september 2023 het signaal binnen gekomen dat de afhandeling van verzoeken voor een betalingsregeling (sinds 2020) niet in alle gevallen correct heeft plaatsgevonden. Na analyse is gebleken dat:
  - o de verwerking/behandeling van het verzoek voor een betalingsregeling wel heeft plaatsgevonden, maar dat de burger niet is geïnformeerd. De burger heeft dus geen (bevestiging van de) betalingsregeling ontvangen.
  - o de tijdelijke pauzering van de vordering(en) niet is verwijderd. Vorderingen bleven dus op gepauzeerd staan (ook na 6 weken).
- In totaal is de pauzering van **13.121 vorderingen** niet verwijderd. Het gaat om **4.866 burgers**. Betreffende burgers hebben dus ook geen (bevestiging van de) betalingsregeling ontvangen.
- Het betreft vorderingen die zijn gepauzeerd vanaf 2020 tot heden.
- De hoogte van de (oorspronkelijke) openstaande vorderingen ligt tussen € 1.000 en € 5.000. Gemiddeld gaat het hierbij om € 1.420 per vordering. In totaal gaat het om circa € 18,6 miljoen aan vorderingen waarbij de pauzering niet is verwijderd terwijl dit wel had moeten.
- Deze damage betreft toeslagenvorderingen (alle regelingen).  
Er zitten geen UHT burgers in de damage-populatie.

**Oorzaak:**

- In 2020 is er een aanpassing geweest in één van de systemen van de Belastingdienst (INL). Deze aanpassing had, zo blijkt nu, een onvoorzien

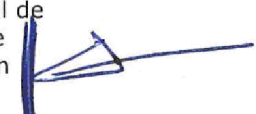
effect op een andere applicatie van de Belastingdienst (*IKA IT - Inforay Kantoor Applicaties*) waarin de tijdelijke pauzering van vorderingen wordt geregistreerd. Hierdoor werd het proces niet goed afgehandeld en werden de gepauzeerde vorderingen niet (automatisch) na 6 weken vrijgegeven.

- Momenteel wordt onderzocht hoe dit onopgemerkt heeft kunnen blijven en hoe dit in de toekomst kan worden voorkomen.
- Er staat inmiddels wel een oplossing klaar om de classificatieregeling aan te passen. Dit kan echter pas worden doorgevoerd als de posten die nu langer dan 6 weken zijn gepauzeerd zijn verwijderd/vrijgegeven.



#### **Gevolgen:**

- Onduidelijkheid voor de burgers die het betreft. Burgers die een verzoek hebben ingediend voor een betalingsregeling hebben geen reactie ontvangen van zowel de Belastingdienst als de Dienst Toeslagen en weten dus niet of zij in aanmerking komen voor een betalingsregeling, wanneer zij moeten starten met terugbetalen en welk maandbedrag moet worden betaald.
- Wanneer de pauzering nu wordt verwijderd zullen automatisch invorderingsmaatregelen worden opgestart voor burgers die hun vordering nog niet volledig hebben betaald en voor burgers waarvan de betaalperiode al is verstreken. Zij ontvangen dan direct een betalingsherinnering.
- Complicerende factor is de berekening van de invorderingsrente. Aangezien deze gekoppeld is aan de oorspronkelijke dagtekening van de vordering zal de burger meer rente gaan betalen zodra de pauzering wordt opgeheven. Hoe hier mee om te gaan is nu onderwerp van gesprek tussen Dienst Toeslagen en de Belastingdienst (zie ook herstel). Wij informeren u zodra hier meer duidelijkheid over is.



#### **Herstel en communicatie:**

- De wijze van herstel wordt in de komende periode verder uitgewerkt in samenspraak tussen de Belastingdienst en Dienst Toeslagen. Hierbij wordt gekeken of de betalingsregeling kan worden hervat (zonder extra kosten/impact voor de burger) of dat opnieuw een betalingsregeling wordt aangeboden. Wij zullen u over de uitkomst informeren.
- Voorafgaand aan het daadwerkelijk herstel zullen de betreffende burgers worden geïnformeerd middels een (excuus)brief. Mogelijk zal (een deel) van burgers aanvullend ook worden gebeld (nog te bespreken).
- KI&S, de Belastingtelefoon, is op de hoogte gesteld van deze damage.
- Tijdens de uitwerking van het herstel zal tevens worden gekeken of het wenselijk is om een bericht te plaatsen op de website van de Belastingdienst en/of Dienst Toeslagen.

#### **Wat moet de burger doen?**

- Burgers die het betreft hoeven nu niets te doen. Voordat de invordering wordt hervat zal er communicatie plaatsvinden.

#### **Hoe verhoudt deze verstoring zich tot politiek bestuurlijk gevoelige dossiers?**

- N.v.t.

#### **Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.

melden in  
stavaza-brief  
d.id.? TK





A/26-09-2023

**TER BESLISSING**

Aan  
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directie Strategie, Recht  
& Beleid Toeslagen

Persoonsgegevens

# nota

Harmoniseren zelfstandigheidsdefinitie huurtoeslag

**Datum**

21 september 2023

**Notanummer**

2023-0000211671

**Bijlagen**

geen

## Aanleiding

- De Dienst Toeslagen en het ministerie van BZK werken sinds 2021 aan verbeteringen in het beleid en in de uitvoering van de huurtoeslag. Onderdeel hiervan is het inzetten op het verbeteren van de gegevensuitwisseling en opschonen van de registraties van de directie Toeslagen.
- Een van de geconstateerde knelpunten heeft betrekking op de zelfstandigheidsdefinitie van woonruimten. Toeslagen hanteert een ruimere definitie van 'zelfstandigheid' dan de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (hierna: BAG) voorschrijft. De definitie van de BAG sluit echter beter aan bij wetgeving en jurisprudentie. Het verschil zit in een 'eigen wasgelegenheid' (douche of bad), die in de BAG als vereiste geldt. Huurders in woningen zonder eigen wasruimte komen nu wel in aanmerking voor huurtoeslag. Naar verwachting gaat dit om ongeveer 6.000 huurders.
- Het voorstel is om de zelfstandigheidsdefinitie te harmoniseren met de definitie van de BAG en geen huurtoeslag meer toe te kennen aan nieuwe aanvragers voor huurtoeslag zonder eigen wasruimte die een toeslag aanvragen.
- Dit voorstel wordt parallel voorgelegd aan de minister van VRO.

## Beslispunten

- Stemt u ermee in dat Dienst Toeslagen bij toekenning van de huurtoeslag aansluit bij de zelfstandigheidsdefinitie die de BAG hanteert? Dit betekent dat woningen zonder een eigen wasruimte, in het vervolg niet meer als zelfstandig worden beschouwd en dus niet in aanmerking komen voor huurtoeslag.

### Voorgestelde uitwerking:

- Voorgesteld wordt een 'uitsterf beleid', waarbij huurders die nu toeslag ontvangen en geen eigen wasgelegenheid hebben de toeslag blijven ontvangen. Nieuwe huurders van een wooneenheid zonder eigen wasgelegenheid ontvangen geen huurtoeslag meer;
- Voor de ingangsdatum een redelijke termijn te hanteren van drie maanden na besluitvorming en aankondiging van de wijziging, zodat nieuwe huurders die mogelijk nu al een woning accepteren met het idee dat ze huurtoeslag zullen ontvangen zo min mogelijk hinder ondervinden;
- Wanneer aannemelijk is dat een huurder de woning heeft geaccepteerd onder de veronderstelling dat recht bestond op huurtoeslag en ook voordat deze kennis kon nemen van de beperking toeslagen op basis van de algemene beginselen van

Is dit goed uitvoerbaar?

- behoorlijk bestuur (in het bijzonder het vertrouwensbeginsel) een recht op huurtoeslag kan toekennen;
- De definitie op de website van de Rijksoverheid aan te passen en waar mogelijk actief hierover te communiceren. Doordat wordt aangesloten bij de begripsomschrijving van het Burgerlijk wetboek, waar de Wet op de huurtoeslag vanuit gaat, vraagt dit geen wetwijziging;
  - Huurders met terugwerkende kracht (tot en met 1 september van het jaar na inwerkingtreding) huurtoeslag kunnen ontvangen, mits de huurder voor de ingangsdatum woonachtig is op het betreffende adres;
  - Het kan voorkomen dat een woonobject niet is opgenomen in de BAG-registratie (die Toeslagen als basisregistratie hanteert), bijvoorbeeld in het geval van gesplitste woningen (appartementen) of in geval van nieuwbouw. Wanneer hier sprake van is (bijvoorbeeld in het geval van gesplitste woningen of nieuwbouw) en de huurder aannemelijk kan maken dat de zelfstandige woonruimte wel aan alle eisen voldoet, wordt hiervan melding gemaakt bij de BAG/gemeente en, vooruitlopend op een juiste vermelding in het BAG-register, huurtoeslag toegekend. Voor de langere termijn wordt verkend hoe de kwaliteit van BAG-registratie kan worden verbeterd.

#### **Toelichting**

- De zelfstandigheidsdefinitie is van belang omdat een woonobject alleen in aanmerking komt voor huurtoeslag als het een zelfstandige woonruimte betreft (tenzij er sprake is van een aangewezen onzelfstandige wooneenheid, zoals zorginstellingen waarbij huurders wel recht hebben op huurtoeslag).
- Tot op heden hanteren de Dienst Toeslagen en de BAG niet dezelfde definitie van het begrip 'zelfstandige woonruimte'. Waar voor de BAG één van de noodzakelijke voorwaarden is dat er sprake is van een eigen wasgelegenheid (douche of bad), gaat Dienst Toeslagen uit van een ruimere definitie uit het Burgerlijk Wetboek (welke informatie ook is opgenomen Rijksoverheid.nl) waar dit voorbehoud niet wordt gemaakt.
- Dit betekent dat Toeslagen woningen zonder eigen wasgelegenheid, maar die verder wel voldoen aan de voorwaarden en aannemelijk kan maken dat hij de andere voorzieningen wel exclusief voor eigen gebruik beschikbaar heeft, apart registreert. Hiervoor maakt Toeslagen gebruik van een eigen objectadministratie en treedt daardoor vaak meerdere malen in contact met de aanvrager. Dit is zeer arbeidsintensief en in gevallen ook foutgevoelig.
- In recente jurisprudentie wordt een eigen wasgelegenheid gezien als een noodzakelijke voorziening voor een zelfstandige woonruimte.
- Ook zorgt deze optie voor een betere uitvoerbaarheid van de huurtoeslag. Naar verwachting leidt het wel tot een beperkte toename van vragen van huurders, die bijvoorbeeld zien dat een vorige bewoner of een buurman wel recht heeft op huurtoeslag en de nieuwe huurder niet. Dit vraagt de gedurende een langere periode goede communicatie en leidt mogelijk tot extra vragen bij de Belastingtelefoon.

Wat is de  
ingsangs-  
datum?

#### **Communicatie**

Het aankondigen van de wijziging vraagt om gerichte communicatie richting huurders, verhuurders en intermediairs.

#### **Politiek/bestuurlijke context**

Deze aanscherping van de definitie kan worden gemeld in de stand van zakenbrief dit najaar.

← wanneer?

#### **Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.





A 27-09-2023

10/10  
11.45

**TER BESPREKING**

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Toeslagen  
Directie Strategie, Recht  
& Beleid Toeslagen

Persoonsgegevens

# nota

Update College voor de Rechten van de Mens

**Datum**

27 september 2023

**Notanummer**

2023-0000216426

**Bijlagen**

1. Concept Kamerbrief
2. Spreeklijnen
3. Q&A's
4. Samenvatting zaken

## Aanleiding

Burgers die vermoeden dat zij gediscrimineerd zijn door Toeslagen kunnen zich melden bij het College voor de Rechten van de Mens (hierna: het College). Het College beoordeelt de vraag of Toeslagen in strijd met de gelijkebehandelingswetten heeft gehandeld. Dit jaar zijn er drie klachten op zitting behandeld. Het College heeft te kennen gegeven het onderzoek in deze zaken te hebben gesloten en op 2 oktober hun oordeel uit te spreken. Vooruitlopend op wat het College gaat oordelen, dient deze nota als voorbereiding op de mogelijke scenario's wanneer het College tot een oordeel is gekomen.

## Bespreekpunten

Graag bespreken we met u hoe u wilt worden voorbereid op de oordelen van het College a.s. maandag.

## Kernpunten

- Op 20 januari, 14 april en 7 juli jl. zijn de eerste drie klachten op zitting behandeld. Het College heeft begin september aangegeven deze zaken te hebben gesloten en op 2 oktober met hun oordeel in deze zaken te komen.
- Dienst Toeslagen ontvangt de oordelen van het College op maandagochtend per e-mail en daarbij zal het College tevens vermelden op welk tijdstip zij de oordelen dezelfde dag openbaar zullen maken.
- De verwachting is dat er veel aandacht zal zijn uit de pers. Na de behandeling van de zaken zijn ook enkele nieuwsartikelen verschenen.
- In de bijlagen vindt u vooruitlopend op de oordelen een concepttekst voor de Kamerbrief, spreeklijnen en Q&A's ter voorbereiding. In bijlage 4 is ook een samenvatting van de zaken opgenomen.
- Hoewel het oordeel van het College geen bindende werking heeft, zal Toeslagen het oordeel van het College in de individuele zaken overnemen zoals eerder medegedeeld in de kabinetsreactie op de POK.<sup>1</sup>
- De afhandeling van de klachtprocedures staat beschreven onder de toelichting.
- In totaal hebben zich tot nu toe ongeveer 70 mensen gemeld bij het College die een oordeel willen over hun individuele klacht. Op dit moment zijn er nog 5 andere zaken in behandeling. Wanneer deze op zitting worden behandeld is nog niet bekend gemaakt.

1 2

<sup>1</sup> Kamerstukken II, 2020/21, 35510, nr. 4.



## Toelichting

### Vooronderzoek College en omgekeerde bewijslast

- Naar aanleiding van de individuele verzoeken heeft het College een algemeen vooronderzoek verricht. Het onderzoek richt zich op de periode voor de toeslagenaffaire, 2014 – 2018. Dit onderzoek is op 15 september 2022 afgerond.
- Het College concludeerde dat er voldoende feiten zijn die een vermoeden doen ontstaan dat bij de harde fraudeaanpak door Toeslagen onderscheid is gemaakt op grond van afkomst jegens de toeslagenouders; de werkwijzen en processen van Toeslagen troffen in het bijzonder personen met een buitenlandse afkomst.
- Deze conclusie heeft tot gevolg dat in de individuele zaken die aan het College zijn of worden voorgelegd de bewijslast op Toeslagen rust om aan te tonen dat zij niet in strijd met de gelijkebehandelingswetten heeft gehandeld.

### Algemene lijn afhandeling klachtprocedures

- Het oordeel van het College heeft geen bindende werking. Toeslagen heeft eerder al toegezegd het oordeel van het College in de individuele zaken altijd over te nemen.
- Nadat het College het onderzoek van de individuele klacht gesloten heeft, maar voordat het College uitspraak doet, biedt Toeslagen de burger per brief een persoonlijk gesprek aan. In de brief wordt toegelicht dat we dit gesprek belangrijk vinden, ongeacht de uitkomst van de zaak.
- Indien de burger hiervan gebruik wil maken, vindt het persoonlijke gesprek plaats na het oordeel van het College. Het gesprek zal plaatsvinden met de Persoonsgegevens gezamenlijk met een medewerker.
- Voor een eventuele financiële tegemoetkoming moet per individuele afzonderlijke casus worden bezien op welke grond er eerder al wel of niet compensatie geboden is.
- In de 4e VGR KOT staat beschreven dat ouders in aanmerking komen voor de compensatieregeling (vooringenomen handelen) bij UHT als zij getroffen zijn door een terugvordering of nihil stelling van de kinderopvangtoeslag en bij wie het College (of het eigen oordeel van Toeslagen) oordeelt dat dit mede een gevolg is geweest van discriminatie. Op basis hiervan kunnen zij ook in aanmerking komen voor eventuele aanvullende schadevergoedingen binnen UHT.<sup>2</sup>
- Zowel de betreffende burger, als het College, kunnen besluiten om een civielrechtelijke procedure te starten bij de rechtbank. Een uitspraak van het College heeft voor de rechter in een civielrechtelijke procedure geen bindende werking, maar is wel gezaghebbend. De rechter moet altijd het oordeel van het College in diens afwegingen meenemen. De beoordeling of sprake is van onrechtmatige daad en of en welke schade moet worden vergoed is aan de civiele rechter voorbehouden.

### Erkenning Institutioneel Racisme

- Bij brief van 30 mei 2022 is geconcludeerd dat binnen het intensief toezicht van Toeslagen (en de Belastingdienst) sprake is geweest van institutioneel racisme.
- Deze vaststelling is gedaan op basis van het begrippenkader uit de mensenrechtelijke benadering van het College voor de Rechten van de Mens, zoals verwoordt het rapport: Discriminatie door risicoprofielen, een mensrechtelijk toetsingskader.

<sup>2</sup> Kamerstukken II, 2020/2021, 35468, nr. G.

- De werkwijze binnen Toeslagen kon als gevolg hebben dat verschillende groepen burgers een grotere kans hadden om geselecteerd te worden voor een handmatige beoordeling, en heeft daarmee geleid tot een onbedoelde ongelijkheid in de behandeling tussen mensen. Dit gold onder andere voor Nederlanders met lage inkomens en alleenstaanden, maar ook voor mensen met een andere nationaliteit, zonder dat hier een deugdelijke grondslag voor was. Dit kwalificeert daarmee als een vorm van institutioneel racisme zoals omschreven door het College.

*Communicatie*

Zie bijlage 1 t/m 3 met conceptteksten voor de Kamerbrief, de spreeklijnen en de Q&A's. Ook wordt interne communicatie voorbereid.

*Politiek/bestuurlijke context*

Geen aanvullende informatie.

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.

## **Bijlage 1 Concepttekst Kamerbrief**

Geachte voorzitter,

Vandaag heb ik de eerste oordelen van het College voor de Rechten van de Mens (hierna: het College) ontvangen in de afhandeling van de individuele klachten van toeslagenouders die het vermoeden hebben door Toeslagen te zijn gediscrimineerd. Het gaat over drie individuele klachten die eerder dit jaar door het College op zitting zijn behandeld. Het College heeft in deze zaken beoordeeld of Toeslagen in strijd met de gelijkebehandelingswetten heeft gehandeld. Hoewel het oordeel van het College geen bindende werking heeft, is in de Kamerbrief met de reactie van het toenmalige kabinet op rapport 'Ongekend onrecht' opgemerkt dat Toeslagen het oordeel van het College in de individuele zaken altijd zal overnemen.<sup>3</sup>

Het College heeft in deze zaken geoordeeld dat **PM**.

Het College heeft op 15 september 2022 haar conclusies van een algemeen vooronderzoek gedeeld, dat zij naar aanleiding van de individuele verzoeken heeft opgestart. Het College concludeerde hierin dat er voldoende feiten zijn die een vermoeden doen ontstaan dat bij de harde fraudeaanpak door Toeslagen onderscheid is gemaakt op grond van afkomst jegens de toeslagenouders: de werkwijzen en processen van Toeslagen troffen in het bijzonder personen met een buitenlandse afkomst. Deze conclusie had tot gevolg dat in de individuele zaken die aan het College zijn of worden voorgelegd de bewijslast op Toeslagen rust om aan te tonen dat zij niet in strijd met de gelijkebehandelingswetten heeft gehandeld.

Toeslagen heeft tijdens de behandeling van deze individuele klachten inhoudelijk aangeven in hoeverre een objectieve rechtvaardiging was voor de wijze waarop de toezichts- en handhavinginstrumenten zijn ingezet bij de individuele behandeling van deze burgers. Dat het College in deze zaken heeft geoordeeld dat ... **PM**.

Toeslagen probeert samen met de individuele burgers tot een goede afsluiting van deze zaken te komen. De oordelen van het College zijn belangrijk voor ouders als onderdeel van het herstel en helpen ouders hopelijk om het verleden te kunnen af te sluiten. Over het eventuele vervolg van deze en toekomstige zaken bij het College, zult u middels de reguliere voortgangsrapportages Hersteloperatie Toeslagen worden geïnformeerd.

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane

Aukje de Vries

---

<sup>3</sup> Kamerstukken II, 2020/21, 35510, nr. 4.



## **Bijlage 2 Spreeklijnen**

### *Oordeel gegrond verklaard*

- Burgers die vermoeden dat zij gediscrimineerd zijn door Toeslagen kunnen zich melden bij het College voor de Rechten van de Mens.
- Tot nu toe hebben ongeveer 72 individuele burgers zich bij het College gemeld.
- In de eerste drie individuele klachten die dit jaar op zitting zijn behandeld, heeft het College vandaag haar oordeel uitgesproken.
- Het College heeft geoordeeld dat Toeslagen in deze individuele zaken in strijd met de gelijkebehandelingswetten heeft gehandeld. Ik betreur dit ten zeerste.
- Het oordeel van het College is niet juridisch bindend, eerder is toegezegd dat Toeslagen het oordeel van het College in de individuele zaken altijd zal overnemen. Dat is ook nu het geval.
- Toeslagen probeert samen met de individuele burgers tot een goede afsluiting van deze zaken te komen. Wat dit in de praktijk betekent voor de burger wordt per individuele zaak bekeken.
- De oordelen van het College zijn belangrijk voor ouders als onderdeel van het herstel en helpen ouders hopelijk om het verleden te kunnen af te sluiten.

### *Oordeel niet gegrond verklaard*

- Burgers die vermoeden dat zij gediscrimineerd zijn door Toeslagen kunnen zich melden bij het College voor de Rechten van de Mens.
- Het College beoordeelt of Toeslagen in strijd met de gelijkebehandelingswetten heeft gehandeld.
- Tot nu toe hebben ongeveer 72 individuele burgers zich bij het College gemeld.
- In de eerste drie individuele klachten die dit jaar op zitting zijn behandeld, heeft het College vandaag haar oordeel uitgesproken.
- Toeslagen heeft tijdens de behandeling van deze individuele klachten inhoudelijk aangeven in hoeverre een objectieve rechtvaardiging was voor de wijze waarop de toezichts- en handhavinginstrumenten zijn ingezet bij de individuele behandeling van deze burgers.
- Het College heeft daarmee geoordeeld dat Toeslagen niet in strijd met de gelijkebehandelingswetten heeft gehandeld.
- Het oordeel van het College zal niet wegnemen dat een burger zich wel gediscrimineerd heeft gevoeld en het wantrouwen dat de burger heeft in Toeslagen wordt dan ook niet meteen wegnomen.
- Toeslagen probeert samen met de individuele burgers tot een goede afsluiting van deze zaken te komen. Wat dit in de praktijk betekent voor de burger wordt per individuele zaak bekeken.

### **Bijlage 3 Q&A's**

#### **Q. Wat betekenen de oordelen van het College voor de burger? (Oordeel: gegrond).**

**A.**

- Het College heeft geoordeeld dat Toeslagen in deze individuele zaken in strijd met de gelijkebehandelingswetten heeft gehandeld.
- Ik betreur het ten zeerste dat het College heeft geoordeeld dat Toeslagen in strijd met de gelijkebehandelingswetten heeft gehandeld.
- Het oordeel van het College is niet juridisch bindend, eerder is toegezegd dat Toeslagen het oordeel van het College in de individuele zaken altijd zal overnemen. Dat is ook nu het geval.
- Toeslagen probeert samen met de individuele burgers tot een goede afsluiting van deze zaken te komen. Wat dit in de praktijk betekent voor de burger wordt per individuele zaak bekeken.
- De oordelen van het College zijn belangrijk voor ouders als onderdeel van het herstel en helpen ouders hopelijk om het verleden te kunnen af te sluiten.

#### **Q. Wat betekenen de oordelen van het College voor de burger? (Oordeel: niet gegrond).**

**A.**

- Het College heeft geoordeeld dat Toeslagen niet in strijd met de gelijkebehandelingswetten heeft gehandeld.
- Toeslagen heeft tijdens de behandeling van de individuele klachten inhoudelijk aangegeven in hoeverre een objectieve rechtvaardiging was voor de wijze waarop de toezichts- en handhavinginstrumenten zijn ingezet bij de individuele behandeling van deze burgers.
- Het oordeel van het College zal niet wegnemen dat een burger zich wel gediscrimineerd heeft gevoeld en het wantrouwen dat de burger heeft in Toeslagen wordt dan ook niet meteen wegnomen.
- Toeslagen probeert samen met de individuele burgers tot een goede afsluiting van deze zaken te komen. Wat dit in de praktijk betekent voor de burger wordt per individuele zaak bekeken.

#### **Q. In hoeverre wordt de burger financieel gecompenseerd voor dit oordeel? (Oordeel: gegrond).**

**A.**

- Per individueel afzonderlijke casus moet worden bekeken of er samenhang is met een compensatieregeling en op welke grond er eerder al wel of niet gecompenseerd is.
- Voor een eventuele financiële tegemoetkoming moet per individuele afzonderlijke casus worden gezien op welke grond er eerder al wel of niet compensatie geboden is.
- In de 4e VGR KOT staat beschreven dat ouders in aanmerking komen voor de compensatieregeling (vooringenomen handelen) bij UHT als zij getroffen zijn door een terugvordering of nihil stelling van de kinderopvangtoeslag en bij wie het College (of het eigen oordeel van Toeslagen) oordeelt dat dit mede een gevolg is geweest van discriminatie. Op basis hiervan kunnen zij ook in aanmerking komen voor eventuele aanvullende schadevergoedingen binnen UHT.<sup>4</sup>
- Op basis hiervan kunnen zij ook in aanmerking komen voor eventuele aanvullende schadevergoedingen binnen UHT.

---

<sup>4</sup> Kamerstukken II, 2020/2021, 35468, nr. G.

- Toeslagen probeert samen met de individuele burgers tot een goede afsluiting van deze zaken te komen. Wat dit in de praktijk betekent voor de burger wordt per individuele zaak bekeken.

**Q. Moet Toeslagen nu een schadevergoeding betalen? (Oordeel: gegrond).**

**A.**

- Het oordeel van het College is niet juridisch bindend, eerder is toegezegd dat Toeslagen het oordeel van het College in de individuele zaken altijd zal overnemen. Dat is ook nu het geval.
- Zowel de betreffende burger, als het College, kunnen besluiten om een civielrechtelijke procedure te starten bij de rechtbank.
- Een uitspraak van het College heeft ook voor de rechter in een civielrechtelijke procedure geen bindende werking, maar is wel gezaghebbend. De rechter moet altijd het oordeel van het College in diens afwegingen meenemen.
- De beoordeling of sprake is van onrechtmatige daad en of en welke schade moet worden vergoed is aan de civiele rechter voorbehouden.



#### **Bijlage 4 Samenvatting Zaken**

##### **Zaaknummer 2021-0087**

In deze zaak staat de vraag centraal of de Belastingdienst/Toeslagen heeft gediscrimineerd bij de toekenning en terugvordering van de kinderopvangtoeslag 2007 tot en met 2012. Daarbij spitst de zaak zich met name toe op de jaren 2008-2011. Dit zijn de jaren waarover de UHT-vooringenomenheid heeft vastgesteld en waarvoor verzoekers zijn gecompenseerd. Daarmee gaat de zaak over een periode waarin er nog geen gebruik werd gemaakt van het risicoclassificatiemodel en speelt de vraag zich af over een periode die vóór de onderzoeksjaren uit het rapport van het College liggen. Verzoekers maakten een deel van deze periode gebruik van opvang via gastouderbureau 4yourkids. De houder hiervan was ook eigenaar van gastouderbureau Dar el Hanan. Deze houder is (later) strafrechtelijk vervolgd. Verzoekers vermoeden dat zij op grond van hun dubbele nationaliteit dan wel hun achternaam zijn geselecteerd voor een beoordeling. De Belastingdienst/Toeslagen stelt daartegenover dat de ouders in beeld zijn gekomen vanwege een (vermeende) koppeling met Dar el Hanan/4yourkids. Aanvullend stelt de Belastingdienst/Toeslagen voor de jaren 2010 en 2011 dat de stopzettingen berustten op een constatering van cirkelopvang (d.w.z. dat ouders op elkaars kinderen pasten), waarbij verzoekers in beeld zijn gekomen vanwege constateringen bij de andere betrokken ouders. Van de kwalificatie opzet/grove schuld is niet gebleken, wel kwamen verzoekers (enkele dagen) in het dagboek PIT voor.

##### **Zaaknummer 2020-0628**

In deze procedure ligt bij het College de vraag voor of de Belastingdienst/Toeslagen bij de toekenning en terugvordering van de kinderopvangtoeslag aan verzoeker over de periode 2007 tot en met 2010 heeft gediscrimineerd. Volgens verzoeker is hij gediscrimineerd op basis van zijn Marokkaanse herkomst en/of nationaliteit. De Belastingdienst/Toeslagen stelt dat het vooronderzoek van College en het onderzoeksrapport van de AP geen betrekking heeft op de periode 2007 tot en met 2010. In die periode bestond het risico-classificatiemodel, 'CAF' en FSV ook nog niet. Aan verzoeker is gedurende de toeslagjaren 2007 tot en met 2010 per brief een verzoek om informatie gestuurd inzake de kosten van kinderopvang. Tevens zijn er herinneringen verzonden om de gevraagde stukken alsnog te overleggen. Er werd door verzoeker waarschijnlijk niet voldaan aan de informatieplicht, wat tot gevolg heeft gehad dat het recht op kinderopvangtoeslag op nihil werd vastgesteld en werd terug gevorderd. Dit levert volgens de Belastingdienst/Toeslagen geen discriminatie op.

Verzoeker heeft zich voor de toeslagjaren 2007 tot en met 2011 gemeld als gedupeerde van de toeslagenaffaire bij de UHT. De UHT heeft geoordeeld dat er voor deze jaren vooringenomen is gehandeld. Verzoeker heeft gesteld wel voldaan te hebben aan de verzoeken om informatie. Nu de Belastingdienst/Toeslagen gelet op het tijdsverloop dit niet meer kon controleren, kon de UHT niet met zekerheid stellen dat de Belastingdienst/Toeslagen in dit geval niet vooringenomen heeft gehandeld. Verder komen verzoeker en zijn echtgenote niet voor in FSV. Wel is er sprake van de kwalificatie opzet/grove schuld. Volgens LIC was non-respons de aanleiding om tot het oordeel opzet/grove schuld te komen. Hoewel dat oordeel (non respons), gelet op de vaststelling van de UHT, inmiddels achterhaald is, heeft de