

2020Z14404

Beantwoording van het lid Omtzigt (CDA) aan de staatssecretaris van financiën - toeslagen en douane - over vele ouders die in deze zomervakantie een brief kregen om binnen de veel te korte termijn van twee weken bewijsstukken over de kinderopvangtoeslag 2019 op te sturen.

1. Aan hoeveel ouders is sinds 1 juli 2020 gevraagd om binnen twee weken bewijsstukken over de kinderopvangtoeslag over 2019 aan de Belastingdienst op te sturen (bron: vele e-mails van ouders en een aantal twitterberichten)?

Aan verreweg de meeste ouders die kinderopvangtoeslag ontvangen hoeft geen vraag om extra bewijsstukken te worden gestuurd voorafgaand aan de definitieve toekenning, omdat Toeslagen die informatie rechtstreeks van de kinderopvanginstellingen ontvangt. Dit aantal wordt gelukkig steeds groter.

Eind juni zijn de eerste 96.000 brieven verzonden met daarin het verzoek voor aanvullende informatie over de gebruikte kinderopvang, om zo de definitieve berekening voor de kinderopvangtoeslag te kunnen maken. Als onderdeel van deze brief werd ouders ook gevraagd om de jaaropgave van de kinderopvang mee te sturen.

Op 11 juli jl. is aan nogmaals circa 30.000 ouders deze brief verzonden. Het versturen van deze 30.000 brieven heeft voor regio Noord en Zuid plaatsgevonden binnen de zomervakantieperiode (start van de schoolvakanties op resp. 4 juli en 11 juli). Voor beide brieven was de reactietermijn circa twee weken.

Ik merk op dat het zeer ongelukkig is dat ouders in de zomervakantie een brief met een reactietermijn van twee weken hebben gehad. Ouders hebben in de praktijk echter ruimschoots de tijd om deze brief te beantwoorden. Zoals toegezegd in het AO van 20 augustus jl. aan het lid Ladders zal ik uiteenzetten op welke wijze er op dit moment met de reactietermijnen wordt omgegaan en een voorstel doen voor een invulling daarvan in de toekomst. Mijn streven is om dit einde deze maand met uw Kamer te delen.

2. Hoeveel klachten zijn er tussen 1 juli 2020 en het beantwoorden van deze Kamervragen bij de belastingtelefoon binnengekomen van ouders die er niet in slagen om in de vakantieperiode binnen twee weken de bewijsstukken aan te leveren, bijvoorbeeld omdat zij met vakantie waren in die periode (bron: anonieme medewerkers van de belastingtelefoon die melden dat hierover veel klachten binnen komen)?

Als gevolg van deze brief komen elk jaar vele telefoontjes binnen en helaas ook enkele klachten. Meestal zijn deze telefoontjes van informatieve aard. Dit jaar zijn in de maand juli circa 6.600 telefoontjes binnengekomen, waarvan 12 klachten gingen over de aanlevertermijn. Deze aantallen wijken niet sterk af van andere jaren.

3. Was het signaal van de klachten over deze korte termijn al door de belastingtelefoon aan de Belastingdienst/Toeslagen gegeven (en door het twitter team zoals op twitter beloofd) en zou de Belastingdienst/Toeslagen maatregelen genomen hebben zonder deze Kamervragen?

Deze klachten zijn via het reguliere klachtenproces door de Belastingtelefoon doorgegeven aan Toeslagen. Het feit dat er ook diverse signalen op Twitter door burgers werden afgegeven over problemen met het nakomen van de aangegeven aanlevertermijn is ook doorgegeven aan Toeslagen.

Bij de verzending van deze brieven was net als in andere jaren ingepland dat de rappelbrief na de zomervakantie zou worden verzonden, waarmee ouders voldoende tijd hadden om te reageren voordat dit tot consequenties zou leiden. Medewerkers van de Belastingtelefoon zijn conform het

reguliere proces geïnstrueerd. Dit houdt in dat, wanneer burgers aangeven niet binnen twee weken te kunnen aanleveren, zij eerst nog een rappel ontvangen. Desgewenst hebben medewerkers het gehele proces met de ouder telefonisch doorgesproken.

Toen duidelijk werd dat deze brieven tijdens de zomervakantie zijn verzonden is op de website¹ aangegeven dat ouders zich nog geen zorgen hoefden te maken en meer tijd hebben om de gevraagde gegevens op te sturen. Om de ouders extra ruimte te geven is ook de rappeltermijn met één week verruimd.

4. Herinnert u zich dat u op 3 februari 2020 een brief aan de Nationale ombudsman heeft moeten schrijven, waarin u heeft moeten toegeven dat u jarenlang na het verloop van de eerste termijn van vier weken om stukken op te vragen, de kinderopvangtoeslag al had stopgezet en niet een rappelbrief gestuurd had met een nadere termijn van vier weken?

Ik herinner mij de brief van 3 februari 2020 waarin Minister Hoekstra en ik hebben aangegeven dat het voor een aantal werkprocessen zo was dat de kinderopvangtoeslag werd stopgezet tegelijk met het sturen van de rappelbrief, waar dat wettelijk gezien pas had mogen gebeuren na verstrijken van de in de rappelbrief gestelde termijn.

De nadruk in deze brief lag op de toelichting van de onwettelijke stop-rappel brief. Daarbij moet ik helaas aangeven dat per abuis is gesproken over een reactie- en rappeltermijn van 4 weken. In de praktijk was de gestelde reactietermijn in de regel echter circa twee weken. Wel geldt dat de interne termijn die Toeslagen hanteert alvorens een rappel wordt verstuurd, enkele weken langer is dan de reactietermijn die aan burgers wordt meegegeven. Deze interne termijn is circa vier weken of langer.

5. Herinnert u zich dat uw ambtsvoorganger en u de Kamer geïnformeerd hebben dat de Belastingdienst/Toeslagen zich dus niet hield aan de wet door na de eerste termijn van vier weken de toeslag stop te zetten, terwijl hen eerst een tweede termijn gesteld had moeten worden? 1)

Dat herinner ik mij. Mijn ambtsvoorganger heeft aangegeven dat het inderdaad tegen de wet was om na de eerste termijn de toeslag stop te zetten.

6. Herinnert u zich dat de Belastingdienst/Toeslagen de Nationale ombudsman hierover eerder verkeerd had geïnformeerd? 2)

Zie het antwoord op vraag 4.

7. Zijn ouders, van wie de kinderopvangtoeslag op onwettige basis is stopgezet, op enige wijze gecompenseerd, omdat de Belastingdienst zich jarenlang niet aan artikel 18 van de Algemene Wet Inkomensafhankelijke Regelingen (Awir) gehouden heeft? Zo nee, gaat u dat alsnog doen? Kunt u dit antwoord uitgebreid motiveren?

Zoals aangegeven in de brief aan de Nationale Ombudsman van 3 februari jl. zijn ouders die na de stop/rappelbrief alsnog de benodigde stukken hebben aangeleverd met terugwerkende kracht uitbetaald. Ik zie hierom geen reden om tot aanvullende compensatie over te gaan.

¹ <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/berichten/nieuws/termijn-opsturen-gegevens-kinderopvang>

8. Wie heeft bedacht dat een manier om dit recht te zetten is om de termijn van de eerste brief te verkorten van vier naar twee weken, hierover de Kamer niet te informeren en die brieven in de zomervakantie te gaan versturen, terwijl het toch evident is dat veel ouders niet binnen twee weken de stukken kunnen aanleveren?

In antwoord op vraag 4 is aangegeven dat de gehanteerde reactietermijn bij informatieverzoeken in de regel circa twee weken is. Bij de brief waar het hier om gaat is deze termijn al een aantal jaren gebruikelijk en wordt ook altijd al een 'echte' rappelbrief verstuurd zoals de wet voorschrijft. Bij deze brief wordt de rappelbrief altijd na de zomer gepland. Dit jaar was dat op 5 september.

Dat een deel van deze brieven onverhoopt tijdens de zomervakantieperiode is verstuurd heeft te maken met de afweging om ouders in de Coronaperiode niet te noodzaken zich buitenshuis te bewegen als gevolg van informatieverzoeken. Dit zou in tegenspraak zijn met het verzoek van de regering om zoveel mogelijk thuis te blijven, waardoor gewacht is met verzending. Het weer opstarten van het proces van grootschalige informatie-uitvraag heeft enkele weken doorlooptijd gekost omdat dit zorgvuldig ingepland moet worden.

Los van de termijn die gehanteerd is, vind ik het hoe dan ook ongelukkig dat de ouders een brief (die vraagt om reactie) in de zomervakantie hebben gehad. In de brief die ik naar aanleiding van het verzoek van het lid Ladders, einde deze maand aan uw Kamer zal doen toekomen, zal ik ook meenemen hoe ik in het vervolg om wil gaan met massale controleverzoeken tijdens de zomervakantie.

9. Is bij de top van de Belastingdienst/Toeslagen bekend dat brieven van de Belastingdienst/Toeslagen door veel ouders met angst en beven tegemoet gezien worden? Zo nee, wilt u de top van de Belastingdienst/Toeslagen dan een keer een dagje laten meelopen bij de belastingtelefoon?

Door de vele oudergesprekken die ik afgelopen tijd heb gevoerd ben ik me terdege bewust van de emoties die bij vele ouders spelen ten aanzien van de Belastingdienst en zijn communicatie. Doordat de toeslagenaffaire intern veel aandacht heeft gekregen en nog altijd krijgt, kan ik u verzekeren dat ook mijn collega's op de hoogte zijn van de impact die communicatie vanuit de Belastingdienst kan hebben op ouders.

Om te zorgen dat communicatie met ouders in de toekomst beter verloopt, hebben wij reeds enkele initiatieven opgestart. Het Verbeterprogramma Kinderopvangtoeslag, waarover ik uw Kamer eerder heb geïnformeerd, is daarvan een goed voorbeeld.

10. Hoe gaat u ervoor zorgen dat ouders niet te maken krijgen met terugvorderingen door te korte termijnen van de Belastingdienst/Toeslagen in deze?

Onder andere vanwege de vakantieperiode is gekozen om het rappel niet direct na verstrijken van de eerste termijn uit te sturen. De rappelbrief is rond 5 september uitgestuurd. Dit is ook in andere jaren een gangbare werkwijze geweest. Vanwege de ongelukkige verzending in de zomer zal gezien de situatie een rappeltermijn van drie weken worden gehanteerd.

Door de wijziging van de Regeling Wet Kinderopvang (onderdeel van Verbeterprogramma Kinderopvangtoeslag) zijn kinderopvangorganisaties per 1 januari 2020 verplicht om maandelijks gegevens m.b.t. de genoten opvang aan te leveren. Hierdoor zal de situatie dat Toeslagen géén gegevens heeft ontvangen van de organisaties, zoals nu over 2019, nauwelijks meer voorkomen en kunnen eventuele afwijkingen eerder geconstateerd en gecorrigeerd worden. Bij de definitieve toekenning zal dit tot een beperking van het aantal informatieverzoeken en als logisch gevolg een beperking van de hoeveelheid terugvorderingen moeten leiden.

11. Bent u bereid om de termijn voor verzoeken om informatieverstrekking over een al verstreken toeslagjaar standaard op vier weken te zetten en dat ook in artikel 18 van de Awir op te nemen bij het Belastingplan 2021?

Ik heb uw Kamer toegezegd binnenkort te komen met een voorstel voor een redelijke invulling van reactie en rappel termijnen. Ik neem dit voorstel daarin mee ter overweging.

12. Bent u bereid om beleid te maken waardoor massale standaard controleverzoeken niet tijdens de schoolvakanties gedaan worden?

Ik heb uw Kamer toegezegd binnenkort te komen met een voorstel voor een redelijke invulling van reactie- en rappeltermijnen. Ik neem dit voorstel daarin mee ter overweging.

13. Kunt u deze vragen een voor een en binnen drie weken en liefst eerder beantwoorden?

Beantwoording van enkele vragen behoefde meer uitzoekwerk, waardoor dit helaas niet mogelijk was.

1) Kamerstukken 31066, nrs. 568 en 596.

2) Brief van februari 2020 aan de Nationale ombudsman; bijlage bij kamerstuk 31066, nr. 596.