

B.8.

Was er bij her-aanvraag van een toeslag sprake van vertraging in het beslissen hierop (bijv. door achterstanden in het werk) en/of was er sprake van vertraging omdat burgers op een zgn. toezichtlijst stonden.

Antwoord:

De beeldvorming dat her-aanvraag van toeslagen standaard geblokkeerd of vertraagd was door verschillende 'toezichtlijsten' (in feite lijsten voor handmatige behandeling, bijvoorbeeld het zogenoemde 'afwijkend behandelen' of de 'toezichtlijst') klopt in het geval van CAF11 niet. Ongeveer 2/3^e van de bij CAF11 betrokken burgers is nooit op dergelijke lijsten gezet. De 1/3^e welke wel op deze lijsten is gezet kan vertraging hebben ervaren omdat er bij eventuele herhaalaanvragen eerst een handmatige beoordeling moest plaatsvinden. Eventuele vertraging in de beoordeling van her-aanvragen om andere redenen wordt nog onderzocht door de data-analisten van de Belastingdienst/Toeslagen. Achterstanden in het (handmatige) werk leiden in beginsel niet tot vertraging, gezien >95% van de aanvragen en wijzigingen volledig automatisch door het systeem toegekend worden.

C.3.5

Was het in het geautomatiseerde systeem überhaupt mogelijk om voorschotten op te schorten of werd in de praktijk in plaats daarvan steeds stopgezet?

Antwoord:

Het systeem van Toeslagen (TVS) heeft geen technische mogelijkheid voor het opschorten van de uitbetaling van toeslagen. Overigens merkt de burger in de praktijk geen verschil tussen een 'zachte stop' en een opschorting. De 'zachte stop' werkt alleen naar de toekomst en aan de burger staan dezelfde rechtsmiddelen ter beschikking.

C.5.1

Stroomschema is los aangeleverd.

C.5.5

Wat zijn de stappen en handelingen (in detail) geweest binnen de risicoselectie op basis van het risicoclassificatiemodel en binnen het queryverzoek toen nationaliteit (Nederlanderschap) een (vorm van) indicatie was en wat zijn de verschillen ten opzichte van nu?

Antwoord:

Risicoclassificatiemodel:

Het risicoclassificatiemodel wordt toegepast bij de beoordeling van individuele toeslagaanvragen. De handmatig te behandelen dossiers die uit dit model voortvloeien worden aangeboden aan de behandelteams welke tevens dossiers die uit CAF-onderzoeken voortvloeien behandelden.

Toeslagen startte met het gebruik van het risicoclassificatiemodel begin 2014. Op basis van 30.000 voorbeeld dossiers uit het verleden (goed en fout) en zo'n 100 aangeboden indicatoren zocht het algoritme hoe een gemiddelde 'goede' en een gemiddelde 'foute' toeslagaanvraag eruit zag. Ongeveer 20 van deze indicatoren waren significant genoeg om door het algoritme gebruikt te worden in de risicobepaling. Het wel of niet hebben van de Nederlandse nationaliteit (onafhankelijk of dit een eerste of tweede nationaliteit betrof) was een van deze 100 indicatoren. Deze is toegevoegd bij de beoordeling van Kinderopvangtoeslag en Huurtoeslag omdat we zagen dat veel aanvragers die geen band hadden met Nederland een onterechte aanvraag indienden. In de beginfase werd deze indicator door het model significant gevonden en dus als één van de indicatoren opgenomen in de risicobepaling. De aanvragen of wijzigingen die door het model als risicovol werden ingeschat werden vooraf aan betaling eerst handmatig gecontroleerd. Na controle werd alsnog overgegaan tot uitbetaling van het voorschot of werd de aanvraag of wijziging afgewezen.

Omdat het model leert van nieuw aangeboden voorbeeld dossiers verdwenen de patronen van 2012 en 2013 in het model langzaam naar de achtergrond. Na deze periode kwam het fenomeen van onterechte aanvragen zonder band met Nederland nauwelijks meer voor, waardoor de indicator niet meer door het model werd gekozen als significant. Voor kinderopvangtoeslag is de indicator zomer 2018 uit het model verdwenen. In het voorjaar van 2019 is besloten dit ook voor de Huurtoeslag niet meer toe te passen. De behandeling van risicovolle aanvragen gebeurt verder grotendeels nog op dezelfde manier als in 2013, dus inclusief handmatige controle vooraf aan de uitbetaling van (de verhoging van) het voorschot.

'Het queryverzoek' is geïnterpreteerd als het veelal voor CAF zaken gebruikte queryverzoek wat gehanteerd is ten behoeve van de onderzoeksfase. In dit verzoek was 'nationaliteit' samen met een groot aantal andere variabelen (bsn, n.a.w. gegevens, geboortedatum, overlijdensdatum, geslacht, toeslagengegevens, kindgegevens en opvanggegevens) standaard opgenomen. Deze query geeft dus een beeld van veel van de bij de Belastingdienst/Toeslagen bekende gegevens van een burger. De query werd voornamelijk gebruikt om de verdeling van de populatie te bekijken en eventuele patronen te vinden. Mochten er bij de populatie bijvoorbeeld veel vraagouders zijn die het maximaal aantal uren opvang hebben aangevraagd, dan werd dit nader bekeken. In de analyse werden deze gegevens samengevat compact gepresenteerd. Op basis van de

analyse werd vervolgens gekeken of het interessant genoeg is om de zaak verder op te pakken. De analyse werd sinds 2016 vastgelegd in een 'quick scan'. Sinds medio 2018 is nationaliteit geen onderdeel meer van de quick scan.

C.6.1

Specifiek voor CAF 11: heeft de burger een uitnodiging voor oudergesprek met directeur Toeslagen / staatssecretaris ontvangen

Antwoord:

Zie bijlage voor de burgers welke een uitnodiging hebben ontvangen. Het betreft de 235 ouders die in 2014 nog kinderopvangtoeslag ontvingen en waarvan verondersteld werd dat zij allen met de 'zachte stop' te maken hebben gehad. In het bestand 'CAF11_Totaallijst' is tevens te zien of deze burgers zich hebben aangemeld voor een oudergesprek of een gesprek met de staatssecretaris, te vinden in kolommen 'Oudergesprek individueel'(kolom BE) en 'Oudergesprek stas' (kolom BF).

C.7.1

Welke vormen van schade naar aanleiding van de stopzetting van KOT worden genoemd door betrokkenen tijdens gesprekken met de Belastingdienst, de staatssecretaris en in brieven/emails?

Antwoord:

De ouders noemen diverse soorten van schade, onderstaand zijn deze gegroepeerd weergegeven:

Financiële / materiele schade

- Kosten voor opvang voor eigen rekening genomen.
- Geen KOT toeslag kunnen of durven aanvragen voor nieuwe jaren.
- Toegekende toeslagen over voorgaande jaren werden ook teruggevorderd.
- Terugbetalen toeslagen, eventueel met rente en incassokosten.
- Lening moeten afsluiten voor terugbetaling, daarover rente verschuldigd.
- Advocaat- en proceskosten.
- Kosten (reiskosten, mislopen werkinkomsten) ten behoeve van aanleveren stukken, bezwaar, beroep.
- Kosten inschakelen boekhouder, administrateur of andere derde voor advies en begeleiding.
- Ontstaan van (problematische) schulden met extra kosten bij andere organisaties.

Werkgerelateerde schade

- Verlies van werk of faillissement eigen bedrijf.
- Moeten minderen of stoppen met werk in verband met wegvallen opvang
- Mislopen promotie ofwel demotie.
- Inkomstendaling; minder tot geen werk, van werk naar uitkering/bijstand.

Persoonlijke/relatieve/immateriële schade

- Relatie onder druk, scheiding
- Psychische zorgen, burn-out, depressie
- Gezondheidsproblemen; door stress last van galstenen.
- Vanwege persoonlijke en financiële problematiek niet de ouderrol kunnen invullen zoals ze zouden willen cq anders hadden willen doen.
- Kinderen zaken moeten ontzeggen als opvang, sport, uitje, vakantie, bezoek aan grootouders in Turkije.
- Kinderen worden betrokken in de problemen van de ouder
- Verhuisd naar een kleiner huis in mindere buurt vanwege lage huur.
- Studievertraging opgelopen.
- Verlofdagen gebruiken voor casus in plaats van voor gezin.

Overig

- Vertrouwen in de overheid kwijt.
- Gevoel dat zij als fraudeur worden gezien en behandeld.
- Gevoel van tweederangs burger zijn