

ADVIES VAN DE BEZWAARSCHRIFTENADVIESCOMMISSIE

Aan:	Belastingdienst/Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (hierna: UHT)
Betreft:	de bezwaarschriften van [REDACTED]
Primair besluit:	26 april 2021, kenmerk UHT-DC-I A
Ontvangst bezwaarschriften:	4 en 10 mei 2021
Hoorzitting:	20 juli 2022
Overgedragen aan UHT:	18 augustus 2022

Samenvatting

De door belanghebbende gegeven versie van de gebeurtenissen rond de aanvragen kinderopvangtoeslag voor de jaren 2017, 2018 en 2019 is naar het oordeel van de Commissie door UHT niet overtuigend weersproken. De Commissie adviseert UHT daarom om bij de voorbereiding van de beschikking op bezwaar gebruik te maken van de expertise van ict-deskundigen en van de uitslagen van de testprocedures van de elektronische aanvraagmogelijkheid die doorlopen zijn voorafgaand aan de ingebruikneming van *Mijn toeslagen*.

Onderwerp van advies

Het door [REDACTED] (hierna: belanghebbende) ingediende bezwaarschrift, gedateerd 28 april 2021 en ontvangen op 4 mei 2021, aangevuld door haar gemachtigde, [REDACTED] (hierna: gemachtigde) bij brief van 7 mei 2021, ontvangen op 10 mei 2021, is gericht tegen de door Belastingdienst/Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (hierna: UHT) genomen definitieve beschikking afwijzing compensatie kinderopvangtoeslag van 26 april 2021, kenmerk UHT-DC-I A over de jaren 2017 en 2019.

Procesverloop

Belanghebbende heeft op 6 juli 2020 verzocht om herbeoordeling van de kinderopvangtoeslag over de jaren 2010 tot en met 2017 en 2019.

De Commissie van Wijzen (CvW) heeft haar beoordeling van het verzoek van belanghebbende op 31 maart 2021 aan UHT toegestuurd (bijlage 1).

Bij definitieve beschikking compensatie kinderopvangtoeslag van 15 juni 2021 is belanghebbende een compensatiebedrag van € 124.214,- toegekend over de toeslagjaren 2010 tot en met januari 2017.

Bij besluit van 26 april 2021, kenmerk UHT-DC-I A, is belanghebbende bericht dat zij geen recht heeft op compensatie kinderopvangtoeslag voor de maanden februari tot en met december 2017 en voor het toeslagjaar 2019.

Belanghebbende heeft bij brief van 28 april 2021, ontvangen op 4 mei 2021, tegen dit besluit een bezwaarschrift ingediend. Bij brief gedateerd 7 mei 2021, ontvangen op 10 mei 2021 heeft gemachtigde dit bezwaar aangevuld. Op 4 november 2021 heeft gemachtigde nog nadere bezwaargronden aangevoerd.

Op 29 april 2022 heeft UHT een beschikking aanvullende werkelijke schadevergoeding genomen na advies te hebben ingewonnen bij de Commissie Werkelijke Schade. Tegen deze beschikking heeft belanghebbende bezwaar gemaakt (BAC 2022-8579).

Op 2 mei 2022 heeft UHT haar schriftelijke reactie (hierna: verweerschrift) ingediend.

Op 20 juli 2022 heeft de Bezwaarschriftenadviescommissie een hoorzitting gehouden in aanwezigheid van partijen. Van de hoorzitting is een verslag gemaakt. Dit verslag is achter het advies gevoegd (bijlage 2).

Op 21 juli 2022 heeft gemachtigde de Commissie laten weten dat het bezwaarschrift tegen de beschikking aanvullende werkelijke schadevergoeding afzonderlijk van het voorliggende bezwaar behandeld kan worden.

Gronden van bezwaar

De gronden van bezwaar luiden - samengevat - als volgt.

Belanghebbende voert aan dat zij in de periode waar het besluit op ziet, de maanden februari tot en met december 2017 en heel 2019, diverse keren heeft geprobeerd om kinderopvangtoeslag aan te vragen. Zij kreeg steeds een melding dat de aanvraag werd geannuleerd. Belanghebbende gaat ervan uit dat het aanvraagsignaal wel bij de Belastingdienst/Toeslagen is binnengekomen omdat belanghebbende naar aanleiding van de geannuleerde aanvragen brieven ontving met de strekking *"Wil je Kinderopvangtoeslag? Dan moet je 3 maanden kinderopvang vooruit betalen."* De zaakbehandelaar kon deze brieven en annuleringen in het systeem zien. In het overgelegde dossier ontbreken deze echter. Belanghebbende vraagt daarom om het gehele dossier aan de bezwaarprocedure toe te voegen.

Omdat belanghebbende geen kinderopvangtoeslag kreeg, kon ze de BSO voor haar dochter niet meer betalen en raakte ze alles kwijt: haar huis en inboedel, auto en werk. Ze kon niet meer op vakantie en verjaardagen konden niet gevierd worden.

Verweer

UHT heeft geen aanvragen kinderopvangtoeslag 2017 en 2019 gevonden in de systemen. De brieven die belanghebbende noemt, met de strekking *"Wil je Kinderopvangtoeslag? Dan moet je 3 maanden kinderopvang vooruit betalen"* kan UHT niet terugvinden in haar systemen. Ook heeft UHT geen meldingen aangetroffen van geannuleerde aanvragen. Verder is niet gebleken dat belanghebbende contact heeft

opgenomen met de Belastingdienst/Toeslagen omdat aanvragen werden geannuleerd. Uit de weergave van de gesprekken met de persoonlijk zaakbehandelaar blijkt ook niet dat belanghebbende heeft aangegeven dat zij wel kinderopvangtoeslag wilde aanvragen maar dat aanvragen geannuleerd werden.

Omdat er over 2017 en 2019 geen kinderopvangtoeslag is aangevraagd, is er ook geen recht op kinderopvangtoeslag over die jaren toegekend en valt belanghebbende niet onder de doelgroep van paragraaf 2 van het Besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken.

Ontvankelijkheid

Niet in geschil is dat het bezwaarschrift tijdig is ingediend en tijdig is ontvangen en dat het voldoet aan de daaraan te stellen eisen.

Beoordeling bezwaar

De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of UHT terecht en op goede gronden is gekomen tot haar beslissing om het verzoek van belanghebbende om compensatie of tegemoetkoming voor de periode februari tot en met december 2017 en heel 2019, af te wijzen. De vraag die daarbij als eerste voorligt, is of UHT zich mocht baseren op het advies van CvW. De Commissie stelt voorop dat een dergelijk advies moet worden aangemerkt als deskundigenadvies. Op grond van vaste rechtspraak mag verweerder (UHT) bij de besluitvorming in beginsel van dit advies uitgaan.

CvW heeft in haar advies van 31 maart 2021 vastgesteld dat voor het toeslagjaar 2017 de toepassing van de compensatieregeling beperkt blijft tot de maand januari. Voor de rest van het toeslagjaar 2017 en voor het toeslagjaar 2019 is geen kinderopvangtoeslag aangevraagd en daardoor kan ook niet institutioneel vooringenomen gehandeld zijn. De compensatieregeling die gebaseerd is op artikel 49b van de Awir kan daarom geen toepassing vinden.

De Commissie wijst erop dat er in de bezwaarprocedure omstandigheden naar voren zijn gekomen die vermoedelijk niet of onvoldoende bij het nemen van het bestreden besluit zijn betrokken. De Commissie adviseert UHT om deze omstandigheden bij de beschikking op bezwaar alsnog te betrekken dan wel diepgaander te onderzoeken.

In het advies van CvW en in de bestreden beschikking van UHT is er van uitgegaan dat belanghebbende geen aanvragen kinderopvangtoeslag heeft ingediend. In de bezwaarprocedure is evenwel de vraag opgekomen of het elektronisch aanvraagloket *Mijn toeslagen* aanvragen kan weigeren, onder mededeling van de tekst "geannuleerd", zonder enige suggestie wat de ouder in dat geval te doen staat.

De door belanghebbende gegeven versie van de gebeurtenissen rond de aanvragen kinderopvangtoeslag voor de jaren 2017 en 2019 is naar het oordeel van de Commissie door UHT niet overtuigend weersproken. De Commissie adviseert UHT daarom om bij de voorbereiding van de beschikking op bezwaar gebruik te maken van de expertise van ict-deskundigen en van de uitslagen van de testprocedures van de elektronische aanvraagmogelijkheid die doorlopen zijn voorafgaand aan de ingebruikneming van *Mijn toeslagen*.

Daarbij is van belang het demoraliserend effect op belanghebbende van herhaalde negatieve ervaringen met het aanvraagproces van kinderopvangtoeslag in het verleden. Gelet op de ontmoedigende ervaringen van belanghebbende mag niet zonder meer worden uitgegaan van de omstandigheid dat er tot dusverre geen aanvragen zijn terug te vinden in de databases en systemen van de Belastingdienst/Toeslagen.

Advies

De Commissie adviseert UHT om het bezwaar deels gegrond te verklaren omdat het nog onvoldoende berust op een deugdelijke motivering, en:

- nader onderzoek te doen met behulp van ict-deskundigen naar de mogelijkheid dat *Mijn toeslagen* aanvragen kinderopvangtoeslag in voorkomende gevallen zonder meer annuleert, zonder de aanvragende ouder te informeren wat hem of haar in dat geval te doen staat; en
- als die mogelijkheid inderdaad blijkt te bestaan, in de beslissing op bezwaar rekening te houden met de fictieve situatie dat belanghebbende de aanvragen kinderopvangtoeslag wel heeft gedaan zoals zij stelt te hebben gedaan en daartoe in overleg te treden met belanghebbende, en zo nodig de bestreden beschikking te herroepen;
- een proceskostenvergoeding toe te kennen van twee procespunten met elk een wegingsfactor twee, tegen het hoogste tarief per procespunt.

De secretaris,



De voorzitter,

