

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 aanvraagssignaal 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,



weet zeker dat haar twee persoonlijke zaakbehandelaars (PZB'ers) die brieven hebben gezien.

Gemachtigde verzekert de Commissie dat belanghebbende niet alleen maar kinderopvangtoeslag heeft *willen* aanvragen, maar dat zij die ook echt, feitelijk *heeft* aangevraagd. Zij heeft alles ingediend, op *Mijn toeslagen*, en kreeg daarbij de melding dat alles goed was, maar na een paar dagen werd de aanvraag *geannuleerd*. Er stond namelijk in beeld "is geannuleerd". Dit gebeurde herhaaldelijk, tot haar grote ergernis en frustratie. Er is daardoor geen besluit genomen over de aanvragen.

Tijdens de hoorzitting logt belanghebbende in op *Mijn toeslagen* en laat het scherm zien. Bij het invullen van *kijken vanaf 20-01-2013* wordt augustus 2019 getoond, verder gaat het statusoverzicht niet terug. Het komt gemachtigde aannemelijk voor dat logbestanden worden bijgehouden van statuswijzigingen, o.a. wie wijzigingen heeft aangebracht, per aanvraag.

Gemachtigde benadrukt dat belanghebbende niet heeft gezegd, anders dan wordt gesteld in productie 13 (bij de schriftelijke reactie van UHT, op bladzijde 2, bij 2017 en 2019), dat zij helemaal geen aanvragen heeft ingediend. Het verslag van de telefoongesprekken is niet aan belanghebbende voorgelegd of door haar geaccordeerd.

Op de reactie van UHT dat zij gezocht heeft maar niks kan vinden in de systemen, reageert gemachtigde door te zeggen dat het al meerdere keren is voorgekomen dat een zogenaamd volledig dossier achteraf toch niet compleet blijkt te zijn en dat vervolgens nog stukken boven water komen. Helaas kan hij niet zelf in de systemen zoeken voor belanghebbende, dat zou waarschijnlijk voor iedereen veel tijd schelen. Zonder een compleet dossier staat hij machteloos. Het is te betreuren dat het in bezit krijgen van een persoonlijk dossier zo moeizaam verloopt. Helaas is UHT maar ook CWS en de advocatuur onderbezet.

Dat aanvragen werden geannuleerd heeft gemachtigde eerder gehoord van mensen die op de fraudelijst stonden. Hij vraagt zich af of er een koppeling in het systeem is met de FSV-lijst. Zolang daar geen antwoord op is, kan niet gezegd worden dat er geen aanvraag over 2017 en 2019 ligt.

Gemachtigde reageert op de opmerking van UHT dat in de producties 20 en 21 bij haar schriftelijke reactie in elk geval de zogenoemde KOI-viewers over 2017 en 2019 zijn overgelegd. Volgens gemachtigde kloppen de daarin zichtbare gegevens niet met de feiten. Belanghebbende zegt dat zij in 2017 van januari t/m augustus gebruik heeft gemaakt van kinderopvang. Daarvan is echter maar één maand terug te zien. In 2019 is geen vier maanden, maar zes maanden gebruik gemaakt van kinderopvang. Dat was bij verschillende kinderopvanginstellingen.

Tijdens de zitting komt ter sprake dat belanghebbende op 4 januari 2021 een verzoek tot aanvullende vergoeding van haar werkelijke schade heeft ingediend bij de Commissie werkelijke schade (CWS). Belanghebbende herinnert eraan dat zij over alle toeslagjaren, in elk geval t/m 2019, een verzoek tot aanvullende schadevergoeding heeft ingediend. CWS heeft daarop op 30 maart 2022 haar advies gegeven aan UHT. UHT heeft vervolgens op 29 april 2022 een besluit genomen (UHT-HD CWS). Daartegen heeft

belanghebbende op 31 mei 2022 bezwaar gemaakt. De ontvangst van het bezwaarschrift is belanghebbende op 20 juni 2022 bevestigd. Bij de Commissie is het bezwaar bekend onder nummer BAC 2022-8579.

De voorzitter vraagt, gelet op de samenhang tussen de in bezwaar bestreden besluiten, of het niet verstandig is om dit bezwaarschrift (BAC 20213-0419) aan te houden en tegelijk te behandelen met het bezwaar tegen de Beschikking aanvullende werkelijke schadevergoeding na advies van de Commissie Werkelijke Schade (BAC 2022-8579).

Gemachtigde wil daarover eerst rustig overleggen met belanghebbende. Hij zal binnen een dag de uitkomst van dat overleg aan de Commissie laten weten.

Afgesproken wordt dat gemachtigde morgen (donderdag 21 juli 2022) antwoordt op het voorstel van de Commissie om dit bezwaar gevoegd te behandelen met het bezwaar tegen de beschikking aanvullende schade. Daarna zal de Commissie met gemachtigde in contact treden over het vervolg.

Na de hoorzitting, op donderdag 21 juli 2022 berichtte gemachtigde per email aan de Commissie dat belanghebbende liever geen aanhouding heeft. Zij vraagt de Commissie niet te wachten met het uitbrengen van advies over haar bezwaar en de daardoor bestreden beschikking, zodat UHT daarop een beslissing op bezwaar kan nemen.

De behandelend ambtenaar

UHT stelt dat belanghebbende voor de periode februari 2017 tot en met december 2017 en 2019 niet onder de doelgroep van de Compensatieregeling valt omdat er geen aanvraag is ingediend voor kinderopvangtoeslag. Er is een stop geweest. De kot is daarna niet meer automatisch gecontinueerd voor 2018 en 2019. In 2017, 2018 en 2019 zijn ook geen nieuwe aanvragen meer ingediend.

Commissielid ████████ vraagt UHT naar de brief met de tekst "*Wil je kot? Dan moet je 3 maanden vooraf zelf kinderopvang betalen.*"

UHT brengt naar voren dat zij die brief nooit eerder heeft gezien, hetzelfde geldt voor de collega's, ook van Toeslagen, die ze ernaar heeft gevraagd. Zij heeft tevergeefs in alle systemen (DAS, TVS e.d.) gezocht of ze een spoor kon vinden van dit soort brieven of van geannuleerde aanvragen.

UHT benadrukt dat ook zij nog met de PZB'ers zelf heeft gesproken. Daar kwam echter niet meer uit dan in het verslag staat.

Commissielid ████████ vraagt UHT of zij herkent wat belanghebbende vertelt, dat zij een aanvraag indiende en dat hierop binnen een paar uur of dagen gereageerd werd met de mededeling dat de aanvraag was geannuleerd.

UHT antwoordt ontkennend. Er is echt lang en breed en intensief gezocht, maar er is niets van terug te vinden. Dat is een probleem, want UHT gaat ervan uit dat belanghebbende het allemaal niet heeft verzonnen. Zij weet niet wat er gebeurt als een aanvraag niet verwerkt kan worden en hoe dat zichtbaar wordt voor een ouder. Ook is niet bekend hoe de werking van *Mijn toeslagen* is getest en wat de uitslag was van die test.

UHT merkt op dat in producties 20 en 21 bij de schriftelijke reactie in elk geval de zogenoemde KOI-viewers over 2017 en 2019 zijn overgelegd.

UHT antwoordt ontkennend op de vraag of het verstandig is om dit bezwaarschrift (BAC 20213-0419) aan te houden en tegelijk te behandelen met het bezwaar tegen de Beschikking aanvullende werkelijke schadevergoeding na advies van de Commissie Werkelijke Schade te behandelen (BAC 2022-8579). De beslissing op bezwaar had namelijk al vóór 16 juni genomen moeten worden. De hoogte van de dwangsom loopt op. UHT heeft echter geen onoverkomelijke bedenkingen tegen uitstel. Als beide partijen het eens zijn met uitstel van het besluit schort dit namelijk de dwangsom op.

Sluiting

De voorzitter dankt de aanwezigen voor hun inbreng en sluit de hoorzitting.

De secretaris,



De voorzitter,

