

ADVIES

Voor: Staatssecretaris van Financiën
Van: Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag
Betreft: Advies "Beoordeling onredelijke hardheid toeslagenstelsel"
Datum: 6 juli 2020

Adviesvraag

De adviesraad ontving van het SCT een presentatie over de Beoordeling onredelijke hardheid toeslagenstelsel, met het verzoek daarover te adviseren.

Er zijn twee vormen van herstel voor slachtoffers van de hardheid van het toeslagenstelsel. Een proportionele toekenning van de toeslag of een matiging van een terugvordering. Voor beide vormen is uitgewerkt onder welke voorwaarden een ouder hiervoor in aanmerking komt.

Het SCT heeft 5 richtinggevende principes geformuleerd voor de beoordeling:

1. We onderhouden nauw contact met de betrokken ouders. Elke ouder krijgt een persoonlijk behandelaar toegewezen die de ouder begeleidt en ondersteunt gedurende het hele herstelproces.
2. We gaan uit van vertrouwen in de ouder. We doen geen aanvullend onderzoek naar het recht op toeslag en de hoogte daarvan, tenzij er duidelijke aanwijzingen zijn dat hier onjuistheden in zitten.
3. We werken waar mogelijk met de informatie die wél voorhanden is. Doordat zaken zich in het verleden hebben afgespeeld, krijgen we te maken met bewijsstukken die lastig of niet meer te achterhalen zijn. We gaan coulant om met bewijslast en werken met de beschikbare informatie.
4. We begeleiden ouder(s) bij het vinden van stukken of het op een andere manier aannemelijk maken van de benodigde informatie. Indien er essentiële stukken missen voor de beoordeling van het herstel gaan we samen met ouders op zoek naar de ontbrekende stukken of alternatieven hiervoor, bijvoorbeeld door deze op te vragen bij banken of kinderopvangorganisaties.
5. We beoordelen ruimhartig, met oog voor de menselijke maat. Dit betekent dat we proberen voor iedereen een passende oplossing te bieden.

Het proces is vervolgens uitgewerkt aan de hand van een stroomschema en er zijn drie (fictieve) casussen opgesteld om te illustreren hoe het proces verloopt.



Advies

De adviesraad heeft het voorstel besproken, en daarbij de door de adviesraad opgestelde waarden meegewogen (zie waardenkaart in document “geloofsbriefen”).

De adviesraad constateert het volgende:

- Het proces oogt complex. Het is de vraag of het voor betrokken ouders goed te doorgronden is. Het voldoet in de ogen van de adviesraad niet aan het principe “eenvoud”.
- De adviesraad ziet niet terug dat het proces is gedefinieerd in samenspraak met de ouders, en gestoeld is op begrip van hun situatie. Noch is zichtbaar op welke manier het aansluit bij de behoeften van de ouders.
- De geformuleerde richtinggevende principes spreken aan, maar zijn niet onderling consistent. Principe 2: *“We gaan uit van vertrouwen in de ouder. We doen geen aanvullend onderzoek naar het recht op toeslag en de hoogte daarvan, tenzij er duidelijke aanwijzingen zijn dat hier onjuistheden in zitten”* verhoudt zich in de ogen van de adviesraad niet goed tot principe 4: *“We begeleiden ouder(s) bij het vinden van stukken of het op een andere manier aannemelijk maken van de benodigde informatie. Indien er essentiële stukken missen voor de beoordeling van het herstel gaan we samen met ouders op zoek naar de ontbrekende stukken of alternatieven hiervoor, bijvoorbeeld door deze op te vragen bij banken of kinderopvangorganisaties”*. Als echt sprake is van vertrouwen, hoeft ook geen moeite meer te worden gedaan om alle bewijsstukken boven tafel te krijgen.
- De principes worden niet doorvertaald in de uitvoering. Zo komt in de voorbeelden niet naar voren hoe het begrip “ruimhartig” (dat overigens niet is gedefinieerd) wordt toegepast: het eerste ouderpaar moet €500,- kennelijk onterecht ontvangen toeslag (op een bedrag van €9000,-) terugbetalen. De adviesraad beoordeelt dit niet perse als ruimhartig.
- Het gedetailleerde stroomschema draagt niet bij aan professionele autonomie van de medewerkers van het dienst toeslagen.

Het voorstel roept bij de adviesraad overwegend het gevoel op: “We gaan u helpen om in ons systeem te passen”.

Perspectief

De adviesraad denkt dat een andere inrichting van het proces tot een beter resultaat zal leiden. De adviesraad formuleert de volgende uitgangspunten:

- Laat zien dat je de burger vertrouwt; ga dus niet zoeken naar stukken, maar vraag (via de persoonlijk behandelaar) wat iemand nodig heeft om uit de problemen te komen / een nieuwe start te maken; dat leidt ook tot vereenvoudiging van het proces.
- De persoonlijk behandelaar is een goed idee, om vertrouwen op te bouwen en een persoonlijk gezicht in de hersteloperatie te laten zien.
- Organiseer onafhankelijke ‘stut en steun’. Overweeg een *onafhankelijke* ondersteuner in te zetten. Dat kan bijvoorbeeld worden georganiseerd door het uitgeven van vouchers die ouders bij geaccrediteerde professionals (belastingconsulenten, maatschappelijk werk,...) kunnen inzetten.



Uit de ervaringen met het schadeherstel van de aardbevingen in Groningen valt te leren dat dit goed werkt, en wordt gewaardeerd. Het voorkomt ook dat minder gewenste partijen, zoals letselschadeadvocaten te gemakkelijk in beeld komen.

- Zet de afspraken op papier en bekrachtig deze van beide kanten (burger en belastingdienst).
- Doe eventueel een aantal steekproeven om vast te stellen of sprake is van een rechtmatige toekenning.
- Zorg voor een goede verbinding met andere partijen die een rol kunnen spelen in het herstel van vertrouwen en de ondersteuning van ouders. Treed daarover in overleg en definieer niet op voorhand welke rol zij moeten spelen. De adviesraad heeft dit punt toegevoegd naar aanleiding van het gesprek met de staatssecretaris, waarin aan de orde kwam dat gemeenten terughoudend zijn om een rol te pakken. De adviesraad denkt dat dit te maken heeft met het feit dat nog onvoldoende open is verkend welke rol gemeenten kunnen spelen, en onder welke voorwaarden ze dat kunnen doen. Ook waarschuwt de adviesraad om niet teveel partijen in de rol van betrokkenen te halen: dat vergroot de complexiteit, en maakt ook dat de opgave in een extra politieke arena wordt getrokken.
- Betrek de belastingdienst actief en geef medewerkers het gevoel dat ze worden gehoord. Het is belangrijk dat maatregelen passen bij het waardenstelsel van de (medewerkers van de) belastingdienst, of dat wordt geïnvesteerd in uitleg waarom nu andere keuzes worden gemaakt.