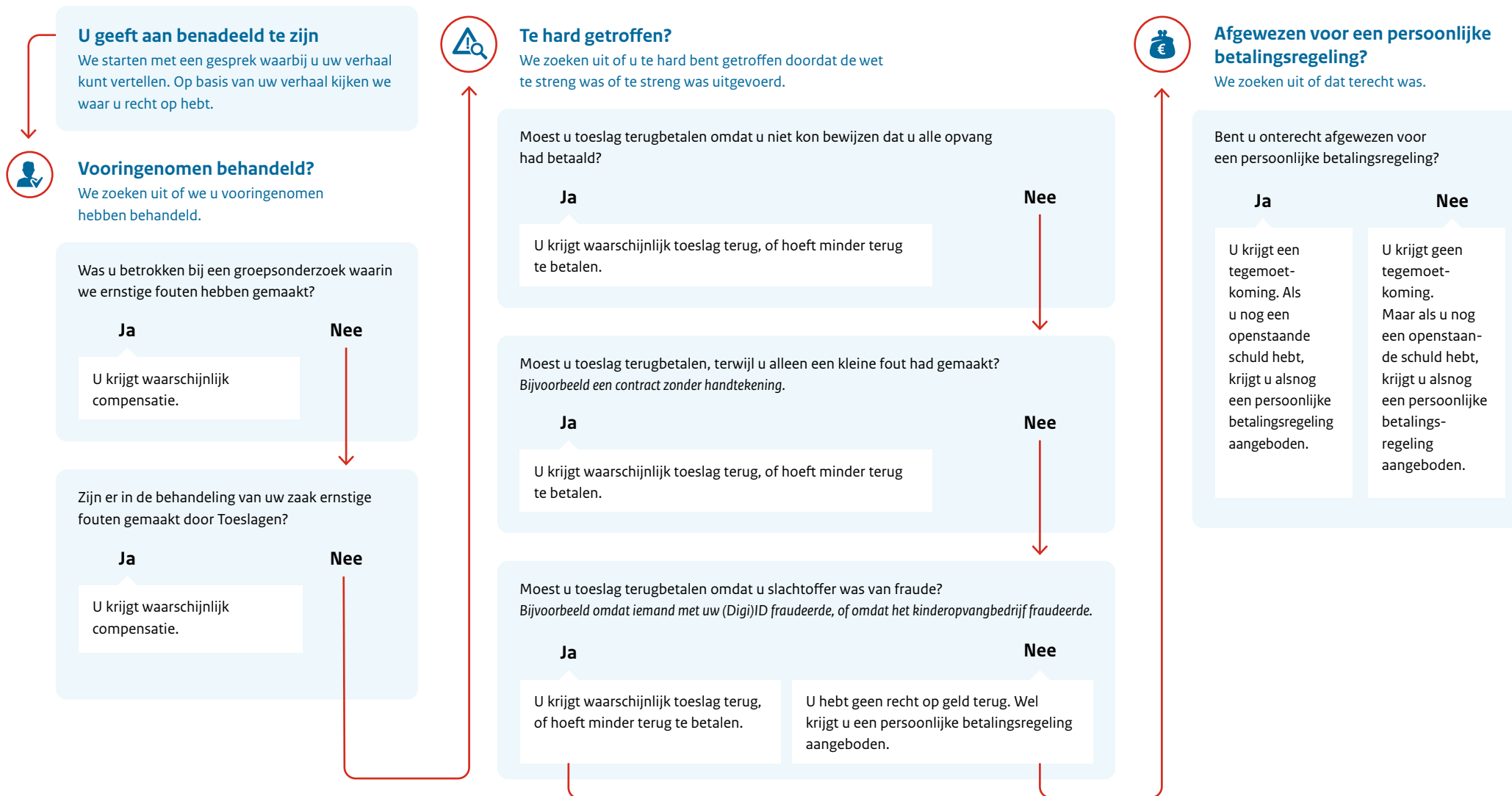




1 oktober 2020

# Herstel van kinderopvangtoeslag

## Hoe pakt de Herstelorganisatie Toeslagen dat aan?



# Toelichting



## U geeft aan benadeeld te zijn

Als u aangeeft benadeeld te zijn, krijgt u een persoonlijk zaakbehandelaar toegewezen. De persoonlijk zaakbehandelaar gaat altijd eerst met u in gesprek om naar uw verhaal te luisteren. Op basis van uw verhaal kijkt de Herstelorganisatie Toeslagen waar u recht op hebt.

We gaan ervan uit dat ouders die aangeven benadeeld te zijn, allemaal recht hadden op kinderopvangtoeslag. Maar als het overduidelijk is dat u geen recht op toeslag had, krijgt u geen compensatie of geld terug. Bijvoorbeeld als u geen kinderen hebt, of kinderen hebt die nooit naar de opvang zijn gegaan.



## Vooringenomen behandeld

Als we bekijken of u vooringenomen bent behandeld, zoeken we als eerste uit of u betrokken was bij een groepsonderzoek. Toeslagen heeft namelijk bij grote groepen onderzoek gedaan naar het misbruik van kinderopvangtoeslag.

Sommige onderzoeken staan bekend onder de naam 'CAF-11 vergelijkbaar'. Bij deze onderzoeken hebben we ernstige fouten gemaakt. We gingen er bijvoorbeeld te snel vanuit dat ouders hadden gefraudeerd. Soms wisten ouders niet dat ze onderdeel waren van een groepsonderzoek.

Vervolgens kijken we of er in de behandeling van uw zaak ernstige fouten zijn gemaakt. Zo kijken we of:

- we plotseling en zonder onderzoek uw toeslag hebben stopgezet;
- we (te) veel bewijsstukken opgevraagd hebben;
- we u wel een herinnering hebben gestuurd bij een ontbrekend bewijsstuk;
- u bij een kleine fout meteen alle toeslag moest terugbetalen;
- we fouten hebben gemaakt bij het behandelen van uw bezwaar.



## Afgewezen voor een persoonlijke betalingsregeling

Bij een persoonlijke betalingsregeling spreken Toeslagen en u samen af hoeveel u per maand gaat terugbetalen. Daarbij kijken we naar uw financiële situatie: hoeveel kunt u maandelijks missen?

Als wij iemand afwijzen voor zo'n regeling, dan is dat bijvoorbeeld omdat diegene met opzet zijn aanvraag niet goed ingevuld heeft. Of met opzet wijzigingen niet aan ons door heeft gegeven. Of nooit heeft gereageerd op brieven van ons waarin we om bewijsstukken hebben gevraagd. Wij zijn er in het verleden veel te snel van uitgegaan dat er opzet in het spel was of dat een ouder helemaal niet had gereageerd. Ouders werden dan afgewezen voor een persoonlijke betalingsregeling omdat wij hen onterecht het stempel 'opzet of grove schuld' hadden gegeven. En dat had nare gevolgen voor hen.

Als nu blijkt dat er in werkelijkheid geen sprake was van opzet of grove schuld, dan krijgt u een tegemoetkoming.

Daarnaast krijgen alle ouders die nog een openstaande schuld hebben, alsnog een persoonlijke betalingsregeling aangeboden. We kijken dan samen naar wat u maandelijks kunt missen en na 2 jaar bent u altijd van uw schuld af.



## Commissie van Wijzen

Krijgt u géén compensatie? Of krijgt u géén tegemoetkoming terwijl u wel was afgewezen voor een persoonlijke betalingsregeling? De Commissie van Wijzen toetst of deze beslissing klopt en zorgvuldig is genomen. Een extra check dus.

## Commissie Werkelijke Schade

Heeft u meer schade geleden dan u vergoed krijgt? Dan kunt u dat aangeven bij uw persoonlijk zaakbehandelaar. Hij of zij helpt u dan met de voorbereiding voordat de Commissie Werkelijke Schade of de Commissie van Wijzen naar uw zaak kan kijken.

## Bezwaarschriftenadviescommissie

Bent u het niet eens met de uitkomst? Dan kunt u bezwaar maken. De Bezwaarschriftenadviescommissie kijkt mee bij de afhandeling van bezwaren.