

**Hersteloperatie kinderopvangtoeslag (KOT)****Informatievergaringskader (PZB)**Status: 26-11-2020; V1.11

---

*Inhoud*

Versiebeheer	2
Vooraf	3
Instructie	3
Afkortingen & definities	5
<b>A</b> Acut/zeer schrijnend?	5
<b>B</b> Berekeningsjaar, logboek, (aandachtspunten)	6
<b>C</b> Verzoek & formele aspecten	7
<b>D</b> Compensatieregeling	7
I. CAF- zaak of ander groepsgewijs toezicht (pre-onderzoek)?	7
II. Individuele institutionele vooringenomenheid?	9
1. Zachte stop	10
2. Brede uitvraag	11
3. Geen nadere uitvraag	11
4. Minste of geringste onregelmatigheid	12
5. Zero tolerance-onderzoek	13
6. Bezwaar	13
III. Ernstige onregelmatigheden	14
1. Evident geen recht	14
2. Non-response	16
IV. Conceptberekening	18
V. Slotopmerking	18
<b>E</b> Hardheid van het stelsel	19
I. Voorvraag	19
II. Afweging	19
1. Niet betalen deel van de kosten voor kinderopvang, ontbrekende bewijsstukken, of non-response	19
2. Een kleine formele tekortkoming	21
3. Fraude door een derde	23
4. Andere bijzondere omstandigheden	24
III. (Concept-)berekening en vervolgstappen	24
<b>F</b> O/GS- tegemoetkoming	25
I. Voorvraag & casuspositie	25
II. Afweging	26
III. Conceptberekening	27
Afstemming met de vaktechnische lijn	27
Aanvullende schadevergoeding	
Overdracht aan het beoordelingsteam	27

## Versiebeheer

versie	datum	Toelichting
1.0	13-10-2020	Dit document ziet specifiek op informatievergadering in het kader van de beoordeling, niet op informatievergadering in het kader van andere onderwerpen die onderdeel kunnen vormen van het contact met een ouder, bijvoorbeeld bredere hulpvragen. Naar aanleiding van de introductie van dit document als onderdeel van de nieuwe werkwijze voor de behandeling van hersteldossiers zijn en worden vragen gesteld en opmerkingen geplaatst. Ook na de introductieperiode zal dat het geval zijn. Voor zover de opmerkingen en vragen daartoe aanleiding geven, zal dit document worden aangepast en geactualiseerd.
1.1	20-11-2020	Deel B: <ul style="list-style-type: none"><li>• Er is een 'logboek' met een tijdslijn opgenomen alsmede een tekstvak voor het verhaal van de ouder.</li><li>• Daarnaast is een optioneel tekst vak toegevoegd waarin de pzb-er aandachtspunten kenbaar kan maken [bijv. indien hij/zij bij het verzamelen van de informatie reeds een eerste indruk heeft over de toepasselijkheid van verschillende herstelregelingen, dan kan hij/zij dit in dit tekstvak meegeven aan het beoordelingsteam].</li></ul>
1.11	26-11-2020	De mogelijk om vinkjes te zetten in het document is nu aangebracht, zodat het van toepassing zijnde makkelijker kan worden aangeven

## Vooraf

Nadat je voor een bepaalde ouder de persoonlijke zaakbehandelaar bent geworden, is de eerste stap dat je contact opneemt met de ouder. De mogelijkheid bestaat dat er reeds contact heeft plaatsgevonden, bijvoorbeeld via een ouder-stasgesprek. Voor zover in dat contact reeds aan de orde is geweest wat hieronder als aandachtspunten is opgenomen, hoeft dat niet te worden herhaald.

In het contact kun je uitleg geven over het behandelproces van het verzoek. Daarnaast kun je vragen stellen die zien op de behandeling van het verzoek. De antwoorden van de ouder en het verhaal van de ouder dat hierbij ontstaat vormt vervolgens het vertrekpunt voor het verder doorlopen van dit informatie-kader, het invullen van het oplegformulier en het samenstellen van het hersteldossier. Dit betekent ook dat – als de antwoorden van de ouder daartoe aanleiding geven – voor sommige zaken niet naar bevestiging in de systemen hoeft te worden gezocht.

### **Let op!**

Indien voor een ouder aanwijzingen bestaan dat sprake is van een acute situatie, draag je het hersteldossier direct over aan de UHT taskforce. Indien voor een ouder aanwijzingen bestaan dat sprake is van een zeer schrijnende situatie, wordt direct afgestemd met de vta/vaco.

## Instructie

1. Loop als eerste de delen **A** en **C** van dit kader door en maak deze compleet.
2. Bekijk daarna of de ouder in zijn/haar verzoek een **beroep** doet **op een specifieke regeling**, en zo ja, op welke regeling. Toets die regeling als eerste. (Als de ouder bijv. een beroep doet op de hardheid van het stelsel, dan begin je met deel **E**. Doet de ouder een beroep op de compensatieregeling, dan begin je met deel **D**.)  
Doet de ouder **geen beroep op een specifieke regeling**, begin dan altijd met deel **D**. Hetzelfde geldt indien de ouder deel uitmaakte van een CAF-onderzoek (zie **D.I.**).  
Volg bij het toetsen van het desbetreffende deel de hieronder aangegeven stappen.
3. Begin met het eerste **berekeningsjaar** waarop het verzoek van de ouder betrekking heeft. Loop voor dat jaar in ieder geval de delen **D** of **E** (zie stap 2. hierboven) van dit **kader** door en beantwoord, samen met de ouder, de daarin opgenomen vragen. Maak deze delen **volledig**.  
Per onderdeel worden een aantal vragen gesteld. Als je een vraag niet kunt beantwoorden laat hem dan leeg. Als je bij een bepaalde vraag vastloopt of dreigt vast te lopen, of indien er sprake is van een complexe casus, leg dan contact met je vta.
4. Leg je **bevindingen** in de desbetreffende tekstvakken vast en vermeld de **vindplaats(en)** van de betreffende informatie (zie ook stap 8.). Dan kan het beoordelingsteam later eenvoudiger de relevante informatie terugvinden.

### **Let op!**

In verband met de privacy (en AVG) mag daarbij in dit formulier **geen enkele informatie** opgenomen worden waaruit ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, het lidmaatschap van een vakbond, specificaties met betrekking tot de gezondheid of seksuele geaardheid van de ouder blijken.

Noodzakelijke bevindingen hierover moeten **algemeen** worden **omschreven**. Zo kan in een voorkomend geval bijv. worden volstaan met de opmerking dat de ouder kampt met fysieke en/of psychische problemen.

5. Mits je met het toetsen van deel **D**. Compensatieregeling begint, kun je tot de volgende conclusies komen:
  - a) Er zijn aanwijzingen dat de ouder voor het betreffende jaar **mogelijk recht heeft op compensatie** volgens de compensatieregeling. Ga in dit geval **niet** verder met de delen **E** en **F**. Draag het hersteldossier - onder inachtneming van stap 9. waar van toepassing - over aan het beoordelingsteam (zie stappen 10. en 11.).

- b) De ouder heeft voor het betreffende jaar **mogelijk geen recht** op compensatie volgens de compensatieregeling. Ga dan door naar **E** en **F** (en stap 9. indien van toepassing) voordat je het hersteldossier overdraagt aan het beoordelingsteam.
6. Mits je met het toetsen van deel **E**. Hardheid van het stelsel bent begonnen, kun je tot de volgende conclusies komen:
- a) Er zijn aanwijzingen dat de ouder voor het betreffende jaar **mogelijk recht heeft op een hardheidstegemoetkoming** - in de vorm van een proportionele toekenning of matiging van de terugvordering. Doe dan, tenzij de ouder expliciet andere wensen uit, tenminste een heel summiere toets op de compensatieregeling (**D**), om te checken of de ouder mogelijk recht heeft op een hogere tegemoetkoming volgens die regeling. Doe eveneens een check op mogelijk recht op O/GS-tegemoetkoming (**F**). Draag de zaak daarna - onder inachtneming van stap 9. waar van toepassing - over aan het beoordelingsteam (zie stappen 10. en 11.).
- b) De ouder heeft voor het betreffende jaar **mogelijk geen recht** op een hardheidstegemoetkoming. Ga dan door naar de delen **D** en **F** (en stap 9. indien van toepassing) en toets of de ouder mogelijk recht heeft op een van de andere regelingen voordat je het hersteldossier overdraagt aan het beoordelingsteam.
7. Als je het hele kader hebt doorlopen (t/m **D** resp. **F**, zie hierboven) en alle nodige feiten voor het eerste berekeningsjaar hebt verzameld, vermeld dan als laatste het desbetreffende **berekeningsjaar** alsmede een samenvatting van wat er is gebeurd ('**logboek**') en - optioneel - mogelijke aandachtspunten onder **B** en voeg het ingevulde kader voor dat jaar toe aan het digitale **hersteldossier** van de ouder (zie stap 8.).
8. Lees de **UHT dossiervormingsrichtlijn** hieronder zorgvuldig door. Sla alle op het verzoek/het desbetreffende berekeningsjaar betrekking hebbende stukken die voor de (her-)beoordeling nodig zijn volgens de daarin opgenomen regels op in het digitale hersteldossier.



UHT

dossiervormingsrichtli

9. Indien van toepassing: herhaal de voorgenoemde stappen 2. t/m 8. voor **alle andere berekeningsjaren** waarop het verzoek van de ouder betrekking heeft, zodat je aan het einde voor ieder berekeningsjaar in kwestie één kader hebt ingevuld (basisregel).  
Op de basisregel hierboven geldt één uitzondering: indien er sprake is van opvang bij dezelfde kinderopvangorganisatie (KOO) en de correctie een aangesloten periode betreft, dan kan die gehele periode als **één event** worden beschouwd. In dat geval volstaat het om voor de gehele event-periode maar **één kader** in te vullen.
10. Vul het **oplegformulier** in.



Oplegformulier

11. Bespreek de ingevulde informatievergaringkadern en het oplegformulier met je podco (vier-ogen-principe). Deze zal de documenten aan een marginale toets op begrijpelijkheid onderwerpen.
12. Stuur het hersteldossier naar het beoordelingsteam, dat wil zeggen een **link naar** de vindplaats van **het digitale hersteldossier** op de Q-schijf met daarin per berekeningsjaar dat het verzoek van de ouder omvat:
- de op het desbetreffende jaar betrekking hebbende en voor de (her-)beoordeling nodige stukken/documenten met paginanummers (zie dossiervormingsrichtlijn);
  - de ingevulde kader informatievergaring (een exemplaar per berekeningsjaar/ event); alsmede
  - het ingevulde oplegformulier.

## Afkortingen & definities

Awir	Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen
BD/T	Belastingdienst/Toeslagen
CvW	Commissie van Wijzen (officieel: commissie van onafhankelijke deskundigen CAF, vergelijkbare zaken/toeslagen en beoordeling O/GS-standpunt)
CWS	Commissie werkelijke schade (officieel: Commissie Aanvullende Schadevergoeding Werkelijke Schade)
Doelgroeper	Een doelgroeper is o.a. een ouder die een re-integratietraject naar werk, een studie of een inburgeringscursus volgt. Zie voor alle onder-categorieën art. 1.6 lid 1 onderdeel d t/m j Wko.
Hersteldossier	Is een gedeelte/ uittreksel van het algehele KOT- dossier van de ouder. Het hersteldossier bevat alle informatie en documenten die wij voor de hersteloperatie (dat wil zeggen met betrekking tot de beoordeling van het herstel/herbeoordelingsverzoek van de ouder) nodig hebben, voor alle berekeningsjaren waarop het verzoek van de ouder betrekking heeft.
KOO	Kinderopvangorganisatie = kindercentrum of gastouderbureau
KOT	Kinderopvangtoeslag
O/GS	Opzet/grove schuld
Onderzoeksdossier	Het dossier van de CAF-zaak of ander groepsgewijs toezicht (pre-onderzoek) zoals dat luidde ten tijde van de stopzetting van de KOT.
Zachte vs. harde stop	<p>Een <b>zachte stop</b> is een buitenwettelijke stopzetting van KOT gedurende het lopende berekeningsjaar, zonder voorafgaande individuele beoordeling van bewijsstukken. Het recht wordt daarbij naar beneden bijgesteld <u>naar het bedrag dat reeds is uitgekeerd</u>, waardoor de ouder in dat jaar verder geen voorschotbedragen meer heeft ontvangen.</p> <p>Een <b>harde stop</b> is een nihilstelling, dat wil zeggen een herziening van het voorschot waarbij het recht op KOT wordt bijgesteld <u>naar 0 EUR</u>, zonder voorafgaande individuele beoordeling van bewijsstukken. De harde stop had als gevolg dat de ouder ook alle over dat jaar reeds ontvangen voorschotbedragen terug moest betalen. Dit kan zowel zien op het lopende het jaar als een eerder jaar.</p>

## **A** Acuut/zeer schrijnend?

- Maak als eerste een inschatting of er sprake is van een **acute** of **zeer schrijnende situatie**. Zie hiertoe **bijlage 1** hieronder voor mogelijke aanwijzingen.



Bijlage 1: acuut/ zeer schrijnend

- Ja  -> *Als je denkt dat er wellicht sprake is van een **acute situatie**, bespreek je bevindingen dan direct met de taskforce. Neem daartoe via email contact op met het 'UHT Taskforce Post-bus'. De collega's bespreken dan de vervolgstappen met jou.*

- > Als je denkt dat er wellicht sprake is van een **zeer schrijnende situatie**, bespreek je bevindingen dan direct met je **vta**. Overleg samen met hem/haar of de zaak met spoed aan het beoordelingsteam moet worden overgedragen.
- > Ga in beide gevallen in afwachting van de beslissing/ terugkoppeling daaromtrent wel alvast verder met de overige delen van dit kader en probeer samen met de ouder alvast zo veel mogelijk vragen te beantwoorden. Stel het hersteldossier samen.
- > Vermeld je bevindingen omtrent acuut/ zeer schrijnend ook op het oplegformulier.

Nee

Bevindingen:

## **B** Berekeningsjaar:

### Logboek

- **Tijdslijn** (beschikkingen)

Maand, jaar	Inhoud
-	-
-	-
-	-

- **Samenvatting van het verhaal van de ouder** (max 500 woorden)

### Aandachtspunten (optioneel)

- *Zijn er verder nog dingen die je het beoordelingsteam graag wilt meegeven?*
- *Je kunt dit vak bijv. gebruiken indien je tijdens het verzamelen van de feiten en het verhaal van de ouder een **eerste indruk** hebt kunnen vormen of en zo ja welke van de herstelregelingen voor het desbetreffende berekeningsjaar van toepassing zou kunnen zijn.*
- **Let op!** *Het gaat hier uitdrukkelijk niet om (het vormen van) een oordeel; deze stap is voorbehouden aan het beoordelingsteam.*

## C Verzoek & formele aspecten

- Is aan de formele voorwaarden van de regelingen voldaan?

- Verzoek (aanvraag compensatie/ (hardheids-)te-gemoetkoming) ingediend vóór 1 jan 2024?	Ja <input type="checkbox"/> o <i>Vindplaats in het hersteldossier (document/paginnummer):</i>
---	--

- Duur van de behandeling

- Datum indiening schriftelijk of mondeling verzoek:	
- Einde regulier behandelingstermijn: Datum indiening + 6 maanden. Als deze dag eindigt op een feestdag of in het weekend, geldt de daarop volgende eerste werkdag.	
- Is een verlenging behandelingstermijn noodzakelijk, en zo ja, is er al een uitstelbrief aan de ouder verstuurd?	Ja <input type="checkbox"/> - Datum, vindplaats/hersteldossier:  Nee <input type="checkbox"/>
- Einde verlengde behandelingstermijn:	

- Bewindvoerder (indien van toepassing)

- Naam:	
- Email-adres:	
- Telefoon:	

- Advocaat/gemachtigde (indien van toepassing)

- Naam:	
- Email-adres:	
- Telefoon:	

## D Compensatieregeling

Voor de toets van de compensatieregeling gaat het om de vraag of de ouder (1) institutioneel vooringenomen is behandeld (zie **D.II.**). Als dat het geval is, kan er niettemin sprake zijn van (2) een ernstige onregelmatigheid (zie **D.III.**) waardoor de ouder toch geen recht heeft op compensatie op grond van deze regeling (art. 49b Awir in combinatie met het Besluit compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken).

### I. CAF- zaak of ander groepsgewijs toezicht (pre-CAF-onderzoek of ander onderzoek in team Fraude)?

- Maakte de ouder deel uit van een **CAF- onderzoek**, pre-CAF-onderzoek of ander groepsgewijs toezicht/onderzoek van team Fraude (vervolgens samengevat als '(CAF-)-onderzoek')?

- <b>Ja</b> <input type="checkbox"/>	-> <i>Naam (CAF-)onderzoek:</i> -> <i>Ga verder met de volgende vraag hieronder.</i>
○ <i>Vindplaats/hersteldossier:</i>	
- <b>Nee</b> <input type="checkbox"/>	-> <i>Ga verder met <b>D.II.</b></i>

- Is het (CAF-)onderzoek waarbij de ouder betrokken was **beoordeeld** op vergelijkbaarheid met CAF-11?

<b>Ja</b> <input type="checkbox"/>	- Wat was het resultaat?: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (CAF-)onderzoek is beoordeeld als <b>vergelijkbaar</b> met CAF- 11.              Indien de ouder deel uitmaakte van een (CAF-)onderzoek dat als <u>vergelijkbaar met CAF-11</u> kan worden beschouwd staat vanwege dat oordeel al vast dat er sprake is van <b>groepsgewijs</b> <u>institutioneel vooringenomen handelen</u> van de BD/T.              Gevolg: ouder ontvangt compensatie, tenzij er sprake is van een <u>ernstige onregelmatigheid</u>.              -&gt; <i>Ga verder met <b>D.III.</b></i></li> <li>○ (CAF-)onderzoek is beoordeeld als <b>niet vergelijkbaar</b> met CAF- 11              Als de ouder deel uitmaakte van een (CAF-)onderzoek dat als <u>niet-vergelijkbaar met CAF-11</u> werd beoordeeld is er in ieder geval geen sprake van <u>groepsgewijze</u> institutionele vooringenomenheid.              Het hersteldossier wordt dan beoordeeld op <b>individuele</b> <u>institutionele vooringenomenheid</u>.              -&gt; <i>Ga verder met <b>D.II.</b></i></li> </ul>
<b>Nee</b> <input type="checkbox"/>	- Het (CAF-)onderzoek is nog <b>niet beoordeeld</b> op vergelijkbaarheid met CAF-11. Als het (CAF-)onderzoek nog niet is beoordeeld, dan staat nog niet vast of/ dat er sprake is van <u>groepsgewijze</u> institutionele vooringenomenheid. -> <i>Neem contact op met de teamleider om na te gaan of het onderzoek al op de lijst staat om te worden beoordeeld op <u>groepsgewijze</u> institutionele vooringenomenheid. Bespreek daarna de vervolgstappen met de vta/vaco.</i> -> <i>Mocht het (CAF-)onderzoek nog niet op die lijst staan, dan wordt eerst beoordeeld of de ouder <u>individueel</u> institutioneel vooringenomen is behandeld.</i> <b>Let op!</b> In die beschouwing moet <u>ook het onderzoeksdossier</u> over de groepsaanpak worden <u>meegenomen</u> ! -> <i>Ga verder met <b>D.II.</b></i>



## II. Is er sprake van individuele institutionele vooringenomenheid?

### *Toelichting:*

- Ga ook bij het invullen van deze vragen allereerst uit van het verhaal van de ouder.
- De vragen hieronder zijn bedoeld als handvatten om tot een zo volledig mogelijke casuspositie/beschrijving te komen.
- Het is belangrijk dat de (niet limitatieve) vragen **in samenhang** worden bekeken, zodat een duidelijk beeld ontstaat van de casus.
- Je bent echter niet verplicht om elke vraag te beantwoorden. (Als er bijv. sprake is van een casus waarin meteen heel duidelijk is dat er door BD/T vooringenomen is gehandeld, rond de toets van dit onderdeel dan op tijd af.)
- Als je een vraag niet kunt beantwoorden laat deze dan leeg.

### *Casuspositie/bijbehorende feitelijke vragen*

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanleiding</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat was de aanleiding voor het pre-onderzoek/(CAF-)toezicht? ('toezicht' = alle vormen van toezicht, dus bijv. ook HOTHOR); <i>het betreft hier dus een situatie waarin geen sprake is van groepsgewijze onderzoek dat heeft geleid tot een (pre) CAF-onderzoek dat is beoordeeld als vergelijkbaar met CAF-11. Het kan voorts zijn, dat het onderzoek/toezicht wel in onderzoek is naar groepsgewijze institutionele vooringenomenheid; in dat geval heb je met de vta/vaco de vervolgstappen besproken.</i></li> </ul> <p><i>Vindplaats informatie in het hersteldossier (naam document/paginanummer):</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ga allereerst uit van het verhaal van de ouder.</li> <li>- Welke informatie ging gepaard met de aanleiding/het signaal?</li> <li>- Is er over de ouder informatie opgenomen in FSV?</li> <li>- Welke informatie was al aanwezig (dat wil zeggen beschikbaar in eigen systemen van BD/T of in het onderzoeksdossier; <i>let hierbij dus ook op een mogelijk groepsaanpak, niet alleen op het TVS dossier over de ouder zelf</i>)?</li> <li>- Welke informatie werd vervolgens uitgevraagd met betrekking tot welke jaren (alle of een)?</li> <li>- Welke jaren/periode zijn/is uitgevraagd?</li> <li>- Was de opgevraagde informatie volgens ons systeem ontvangen (met andere woorden is er gereageerd op de uitvraag)?             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Zo ja, is er voldaan aan het gehele verzoek?</li> <li>o Zo nee, welke informatie ontbrak? Was de ontbrekende informatie een zgn. kleine onregelmatigheid?</li> </ul> </li> <li>- Is het verzoek om informatie herhaald? Schriftelijk of telefonisch? Werd benoemd welke stukken specifiek nog nodig waren?</li> <li>- Is het gebrek door de ouder hersteld?</li> <li>- Is er contact geweest met de ouder? Zo ja, wanneer?</li> </ul> <p><i>Bevindingen:</i></p> <p><i>Vindplaats informatie in het hersteldossier (naam document/paginanummer, zie UHT dossiervormingsrichtlijn):</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actie (handelingen van behandelaar destijds)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Was er een besluit genomen en wat was dat besluit: zachte stop/harde stop (zie definitie op pagina 4), met of zonder terugwerkende kracht?</li> <li>- Hoe zijn daarbij de bewijsstukken beoordeeld? Voorafgaand aan de stopzetting of pas nadat de brief over de stopzetting is verstuurd?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Werd het besluit gemotiveerd? Zo ja, wat werd als reden voor de stopzetting aangegeven?</li> <li>- Is er een boete opgelegd?</li> <li>- Is de zaak aangemeld voor strafrechtelijk onderzoek/ heeft er een strafrechtelijke vervolging plaatsgevonden bij de kinderopvangorganisatie en/of bij de ouder?</li> <li>- <i>Vraag de ouder ook of deze op dit moment of in het verleden problemen heeft gehad met andere instanties<sup>1</sup>.</i></li> </ul>
	<p><i>Bevindingen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Voorschotbeschikking</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Datum, beschikkingsnummer:</li> <li>o Oorspronkelijk hoogte vastgesteld recht:</li> </ul> </li> <li>- <u>Gewijzigde voorschotbeschikking</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Hoogte vastgesteld recht na herziening:</li> <li>o Datum, beschikkingsnummer:</li> </ul> </li> <li>- Indien van toepassing: Bedrag van de <u>terugvordering</u>: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Datum, beschikkingsnummer:</li> <li>o Reden van terugvordering:</li> </ul> </li> <li>- ...</li> </ul>
	<p><i>Vindplaats informatie in het hersteldossier (naam document en/of paginanummer):</i></p>

#### Afweging

- Is het, gezien het verhaal/ de verklaring van de ouder, de informatie die BD/T reeds heeft en de samenhang van alle feiten en omstandigheden, aannemelijk dat Toeslagen institutioneel vooringenomen heeft gehandeld?
- We kijken of de ouder destijds een eerlijke kans heeft gehad het recht op KOT aannemelijk te maken. Daarbij bepalen verschillende criteria (zie hieronder) of er vooringenomen is gehandeld.

#### 1. Zachte stop

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Heeft er een zachte of harde stop plaatsgevonden? <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ja: Zachte stop <input type="checkbox"/></li> <li style="padding-left: 40px;">Harde stop <input type="checkbox"/></li> <li style="padding-left: 20px;">-&gt; Datum en nummer beschikking:</li> <li style="padding-left: 20px;">-&gt; <i>Vindplaats in het hersteldossier (paginanummer):</i></li> <li style="padding-left: 20px;">-&gt; <i>Ga verder met de volgende vraag</i></li> <li>o Nee <input type="checkbox"/> -&gt; <i>Ga verder met criteria 2 t/m 6</i></li> </ul> </li> <li>- Was de zachte/harde stop <b>verdedigbaar</b>, dat wil zeggen rechtvaardigde het signaal/de aanleiding een zachte/harde stop? <p>(<b>Let op!</b> Dit is alleen dan het geval indien uit het signaal blijkt dat de ouder naar de huidige maatstaven <b>evident geen recht</b> op KOT had. Het niet betalen van eigen bijdrage valt <b>niet</b> onder evident geen recht!)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ja <input type="checkbox"/> -&gt; NB. Bij een strafrechtelijk aspect: eerst afstemming met de vaktechnische lijn.</li> <li>o Nee <input type="checkbox"/> -&gt; <i>Ga verder met D.III.</i></li> </ul> </li> </ul>
---

<sup>1</sup> Zoals het UWV, de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), de SVB, het meldpunt Zorgfraude, het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) of het Landelijk Meldpunt Sociale Recherches. Ter informatie: met o.a. deze instanties heeft het Fraudemeldpunt van BD/T in het verleden fraudesignalen afkomstig van de FSV-lijst proactief gedeeld.

*Bevindingen:*

*Vindplaats informatie in het hersteldossier (naam document/paginanummer):*

- Indien geen sprake is van een zachte/harde stop: Heeft Toeslagen vooringenomen gehandeld, gegeven de **samenhang** van onderstaande criteria 2 t/m 6?

*Toelichting*

- Ga voor wat betreft de feiten uit van wat de behandelaar destijds wist. Ga daarbij – voor zover van toepassing - ook hierbij allereerst uit van het verhaal van de ouder.
- Voor wat betreft de afweging vraag je af of de genomen actie **naar de maatstaven van nu** logisch/te rechtvaardigen/ proportioneel was en of de ouder toen een eerlijke kans heeft gehad om het recht op KOT aannemelijk te maken.

NB. Het "aannemelijk maken" is een lichte toets. We gaan af op de juistheid van de verklaringen van de ouder. Mocht je na het doorlopen van de criteria hierna niet geheel zeker zijn of Toeslagen destijds vooringenomen heeft gehandeld, vermeld dan bij de conclusie op pagina 11 'weet ik niet'.

## 2. Brede uitvraag

*Feiten*

- Welke informatie en over welke berekeningsjaren is uitgevraagd?
- Welke uitgevraagde informatie was op het moment van de uitvraag al beschikbaar in onze eigen systemen (TVS, DAS, ELDOC, ...)?
- Maak hierover een opmerking als het voorgaande niet meer kan worden opgezocht.

*Bevindingen:*

*Vindplaats uitvraag in het hersteldossier (naam document/paginanummer):*

*Afweging*

- Stond de breedte van de uitvraag in verhouding tot het risicosignaal? (bijv. signaal met betrekking tot één maand, uitvraag voor het hele jaar of zelfs meerdere jaren.)

*Bevindingen:*

*Vindplaats uitvraag in het hersteldossier (naam document/paginanummer):*

## 3. Geen nadere uitvraag

*Feiten*

- Als informatie werd opgevraagd: Is de ouder bij herhaling verzocht om de gevraagde informatie aan te leveren? Zo ja:
  - o Wanneer?

- Was het de ouder voldoende duidelijk welke informatie nog van hem werd verwacht?
- Wat waren de gestelde termijnen voor het verstrekken van de informatie?

*Bevindingen:*

*Vindplaats in het hersteldossier (naam document/paginanummer):*

#### *Afweging*

- Indien er een termijn werd gesteld: Hoe lang was de reactietermijn, en was die termijn naar huidige maatstaven redelijk?

*Bevindingen:*

*Vindplaats in het hersteldossier (naam document/paginanummer):*

#### **4. Minste of geringste onregelmatigheid**

##### *Feiten*

- Welke tekortkomingen zijn er geconstateerd?
- Zijn de bewijsstukken inhoudelijk beoordeeld of is er alleen op basis van het ontbreken van een (enkel) bewijsstuk al afgewezen/naar beneden gecorrigeerd?

*Bevindingen:*

*Vindplaats in het hersteldossier (naam document/paginanummer):*

#### *Afweging*

- Is de tekortkoming in de bewijsstukken groot genoeg geweest om over te gaan tot het genomen besluit?
- Was de ontbrekende informatie noodzakelijk voor een toewijzing van kinderopvangtoeslag (hiervan is bijv. geen sprake bij ontbrekende betaalbewijzen terwijl jaaropgaaf wel aanwezig is)?

*Bevindingen:*

*Vindplaats in het hersteldossier (naam document/paginanummer):*

## 5. Zero tolerance-onderzoek

- Blijkt ergens uit dat bewust is gezocht naar fouten/tekortkomingen (bijv. indien de eerste behandelaar geen fouten/tekortkomingen constateerde en een tweede beoordeelaar een geringe tekortkoming constateerde)?
- Blijkt uit bijvoorbeeld behandelverslagen of andere notities dat de behandelaar kostte wat kost op zoek was naar een reden om af te wijzen?
- Is het de ouder onnodig lastig gemaakt (bijv. door originele stukken op te vragen nadat er kopietjes zijn opgestuurd)?
- Is er over de ouder informatie opgenomen in FSV en heeft dit gegeven geleid tot het zoeken naar fouten/tekortkomingen?

*Bevindingen:*

*Vindplaats in het hersteldossier (naam document/paginnummer):*

## 6. Bezwaar

- (Voor zover de ouder in dat jaar bezwaar of beroep tegen een of meerdere beschikkingen heeft aangetekend):
- Is het bezwaar (feitelijk) door iemand anders dan degene die stop heeft uitgevoerd, behandeld?
- Welke informatie heeft de bezwaarbehandelaar van tevoren meegekregen?
- Zijn er in bezwaar nieuwe gezichtspunten naar voren gebracht door de ouder? Zijn deze meegewogen in de uitspraak op bezwaar?
- Is het bezwaar volgens de regels van de wet verlopen? Is er gehoord? Heeft de ouder de mogelijkheid gehad zijn dossier in te zien? Zo nee, is de ouder wel op die mogelijkheid gewezen? Heeft de ouder toen zelf beslist om niet te komen? Is het duidelijk waarom de ouder die beslissing heeft genomen?
- Hoe lang heeft de ouder moeten wachten voor er een beslissing op bezwaar is genomen? Is de beslistermijn in overleg met de ouder of automatisch verdaagd/verlengd?
- Hoe is op het bezwaar beslist?
  - Kennelijk ongegrond
  - Ongegrond:
  - Gegrond:
  - Niet-ontvankelijk
- Indien ongegrond: Is er te snel of onterecht kennelijk ongegrond verklaard?
- Bij beroep: Beroepsprocedure vermelden en de uitkomst hiervan.

*Bevindingen:*

*Vindplaats in het hersteldossier (naam document/paginnummer):*

- **Conclusie:** is er individueel vooringenomen gehandeld?

Ja	<input type="checkbox"/>	- Gevolg: <b>compensatie, tenzij</b> er sprake is van een <b>ernstige onregelmatigheid</b> . -> Ga verder met <b>D.III</b> .
----	--------------------------	---

Nee	<input type="checkbox"/>	- Dit oordeel moet worden bevestigd door de Commissie van Wijzen (CvW), tenzij er slechts een summier toets op vooringenomenheid is gedaan omdat de ouder specifiek aanspraak heeft gemaakt op de hardheidsregeling. -> Ga (voor de zekerheid) verder met <b>D.III.</b>
Weet ik niet	<input type="checkbox"/>	- Het beoordelingsteam zal deze afweging maken aan de hand van de vergaarde informatie. -> Ga (voor de zekerheid) verder met <b>D.III.</b>

### III. Ernstige onregelmatigheden

- Ondanks een institutioneel vooringenomen handelwijze van BD/T heeft de ouder toch geen recht op compensatie als er sprake van een van de volgende twee ernstige onregelmatigheden aan de kant van de ouder:

1. Blijkt dat de ouder **evident geen recht op KOT** had in het betreffende berekeningsjaar?

#### *Toelichting*

- Met "evident geen recht op KOT" wordt de situatie bedoeld dat in het desbetreffende berekeningsjaar niet was voldaan aan een van de volgende basisvoorwaarden voor het ontvangen van KOT: kind(eren) jonger dan 14 dat/die opvang hebben genoten terwijl de ouder en zijn toeslagpartner hebben gewerkt of doelgroepers waren. Een ouder heeft dus evident géén recht op KOT indien hij/zij in dat jaar
  - o geen kind(eren) had,
  - o wél kinderen had maar geen van de kinderen in dat jaar jonger was dan 14 jaar,
  - o indien geen opvang is genoten,
  - o de ouder of zijn/ haar toeslagpartner niet hebben gewerkt of indien zij geen doelgroepers waren.
- Indien de reden van nihilstelling op zichzelf geen aanleiding geeft om te denken dat er evident geen recht op KOT was, is een verdere toets op het recht niet gerechtvaardigd. Dan is het namelijk niet "evident".
- Indien de reden van nihilstelling ziet op geen (nul) opvang of werk/doelgroeper is afwezigheid van bewijs niet voldoende. Enkel bewijs van afwezigheid (bijv. verklaring ouder/KOO dat er geen opvang heeft plaatsgevonden) rechtvaardigt een toets.
- Vanuit de filosofie van de hersteloperatie gaan we **samen met de ouder op zoek naar contra-informatie** voor de reden van nihilstelling.
- Ga hierin **ruimhartig** om met het aantonen van opvang.
- Er is altijd toestemming van de ouder vereist voordat derden benaderd kunnen worden.
- **Let op!** Bij aanwijzingen dat sprake is van een strafrechtelijk aspect toentertijd (bijv. valsheid in geschrifte) *stuur het dossier via de vta de vaktechnische lijn in.*
- Ook een voornemen voor afwijzing compensatie dient altijd aan de vaktechnische lijn voorgelegd te worden.

#### *Afweging*

- Check in de systemen: Is er sprake van onherroepelijke strafrechtelijke veroordeling van de KOO en/of de ouder of is aan de ouder een vergrijpboete opgelegd?
  - o Ja  -> Voorleggen aan vaktechnische lijn.
  - o Nee  -> Check in het bevindingenverslag en eventueel bezwaar:
- Wat was/waren de geregistreerde reden(en) voor de terugvordering?
  - (a) **geen kinderen,**

- (b) **geen kinderen jonger dan 14 jaar,**
- (c) **geen (nul) opvang genoten,** of
- (d) ouder/toeslagpartner heeft **niet (0 uren) gewerkt of was geen doelgroeper.**

- o **Let op!** Voor (c) en (d) moet er reeds concreet bewijs zijn van evident géén recht, *anders door naar conclusie 'nee' beneden = 'geen sprake van evident geen recht'.*
- o Als er wel concreet bewijs is:

- Navragen bij de ouders:

- o Ad (a) en (b):

In ons systeem staat dat u toen helemaal geen kinderen had – klopt dit?

Had de ouder **ten minste één kind** (cf. art. 4 lid 1 Awir, exclusief eis wat betreft woonadres) dat **op enig moment** gedurende het betreffende berekeningsjaar **jonger was dan 14 jaar?**

Ja -> Dan is in principe geen sprake van evident geen recht - tenzij er sprake is van (c) of (d). *Indien meerdere kinderen zijn betrokken bespreek de situatie dan met de vta.*

- o Ad (c):

*Vraag de ouder* of het kan kloppen dat er geen opvang is afgenomen in het betreffende jaar.

Verklaart de ouder **wel opvang** te hebben **afgenomen** (ongeacht hoeveel)? -> *zie vervolgvraag hieronder.*

- o Ad (d):

*Vraag de ouder* of het kan kloppen dat hij/zij en/of de toeslagpartner niet hebben gewerkt of dat zij geen doelgroepers waren gedurende (een deel van) het betreffende jaar.

Verklaart de ouder dat zij **wel gewerkt** hebben (ongeacht hoeveel) of **doelgroepers** waren? -> *zie hierna*

- o Ad (c) en (d) (vervolgvraag):

*Vraag de ouder* of hij/zij iets heeft om dit aan te tonen en *denk daarin met de ouder mee.*

Kan de ouder **aannemelijk** maken dat er sprake was van **enige opvang/werk/opleiding** etc. in het betreffende jaar?

Ja -> Dan is geen geen sprake van evident geen recht. -> *Ga verder met 2. non-response.*

Nee -> *Ga hieronder verder.*

- Navragen bij derden

- o *Vraag de ouder* of je hun bank/KOO/werkgever/opleidingsinstituut/gemeente/... mag bellen voor een verklaring dat er opvang is betaald of afgenomen, dat er gewerkt is of een opleiding/inburgeringscursus gevolgd is in het betreffende jaar. Geeft de ouder hiervoor **toestemming** en verklaart de derde dat dit **het geval** is?

Ja -> geen sprake van evident geen recht -> *Ga verder met 2. non-response.*

Nee -> **mogelijk evident geen recht**

-> *Voorleggen aan vaktechnische lijn; afhankelijk van hun advies: ga verder met ja/nee onder 'conclusie' hieronder.*

Bevindingen:

Vindplaats in het hersteldossier (naam document/paginnummer):

Conclusie: Is er sprake van evident geen recht?

Ja <input type="checkbox"/>	= <u>Evident geen recht</u> omdat de ouder in een van de boven genoemde categorieën valt. -> Vermeld een en ander op het oplegformulier, -> check of er aanwijzingen zijn voor O/GS (zo ja: toets deel F) en -> draag het dossier over aan het beoordelingsteam.
Nee <input type="checkbox"/>	-> Ga hieronder verder.

2. Is er sprake van **non-response**<sup>2</sup> voor het betreffende berekeningsjaar?

Toelichting

- **Let op! Contact vanuit de ouder met BD/T** wordt ruimhartig en op de **breedst mogelijke** wijze geïnterpreteerd. Het gaat daarbij om enig contact ná de betreffende toezichtactie, ongeacht hoe lang daarna.
- Daarbij is **elke indicatie** voor een vorm van contact **voldoende** om de ouder geen non-response aan te rekenen.
- Om de ouder niet onnodig te belasten, dient hier alleen een zeer **lichte toets** op contact te worden gedaan, uitgaande van de informatie in onze systemen.  
(**Let op!** Systeemtechnisch is niet alles vastgelegd en dus bewaard gebleven; bijv. de informatie van de BelTel of de ouder heeft gebeld en hoe vaak is niet bewaard.)
- Indien tijdens deze toets geen indicaties voor contact gevonden kunnen worden, dient dit nagevraagd te worden bij de ouder. Geeft burger aan destijds toch contact te hebben opgenomen, dan is dat al voldoende om non-respons te laten vallen.
- **Elke verklaring van contact vanuit de ouder is dus voldoende.** De verklaring mag niet in twijfel getrokken worden en de ouder mag ook niet gevraagd worden om ondersteunend bewijs.
- Als de ouder aangeeft nooit contact te hebben opgenomen met BD/T, dient gevraagd te worden naar de reden hiervan, waarbij elke reden die enigszins **verklaarbaar** is voldoende is om de ouder geen non-response aan te rekenen.

Afweging

- Checken in systemen:
  - o Is er **enige indicatie** in onze systemen te vinden dat de ouder **op enige wijze contact heeft opgenomen** met de BD/T na het stopzetten van de KOT? Er kan gedacht worden aan de volgende wijzen van contact (niet-limitatief), waarvoor bijv. de volgende systemen gecheckt kunnen worden:
    - Schriftelijke reactie (TVS/DAS/Eldoc);
    - Ingediend bezwaar, ongeacht ontvankelijk of niet (TVS/GBV/LWB);
    - Ingediende klacht (Klacht KBB –klacht TSL regulier);
    - Start van een beroepsprocedure (TVS/Beroep 2.0);
    - Aanvraag voor een betalingsregeling (LIC);
    - Telefonisch contact /telefoonnotitie (systeem BelTel);
    - ...
  - o Bevestiging van **één van bovenstaande opties is voldoende**  
Ja  -> = Geen non-response -> Ouder krijgt compensatie.  
-> *Sla onderstaande vraag over, vul beneden je bevindingen in en ga dan verder met de conclusie. Vul daar 'nee' in.*  
Nee  -> Ga hieronder verder.

<sup>2</sup> **Non-response** betekent dat de ouder niet heeft gereageerd, op welke wijze dan ook (van telefonisch contact aan BelTel, BD/T, Inning).



- Navraag bij de ouders:

- o *Vraag de ouder of het kan kloppen dat hij/zij nooit contact heeft opgenomen met BD/T.*  
Verklaart de ouder **wel ooit contact** te hebben opgenomen met BD/T?  
Ja  -> *Vul beneden je bevindingen in en ga dan verder naar de conclusie. Vul daar 'nee' in.*  
Nee  -> *Ga hieronder verder.*
  
- o Is de **reden** dat de ouder nooit contact opgenomen heeft met BD/T **verklaarbaar**? Hierbij kan gedacht worden aan:
  - Ouder heeft geprobeerd contact te zoeken via derden (bijv. gemeente, steunpunt);
  - Angst of een gebrek aan vertrouwen in de Belastingdienst of Toeslagen;
  - Persoonlijke omstandigheden waardoor het doenvermogen van de ouder (tijdelijk) laag of lager was;
  - Ouder sprak of spreekt geen Nederlands;
  - Ouder vertrouwde erop dat BD/T het bij het rechte eind had;
  - ...

Ja  -> Geen non-response -> Ouder krijgt compensatie.  
-> *Ga verder met 'nee' onder conclusie hieronder.*

Nee  -> Non-respons, en dus sprake van een ernstige onregelmatigheid die compensatie in de weg staat.  
-> *Ga verder met 'ja' onder conclusie hieronder.*

---

*Bevindingen:*

---

*Vindplaats in het hersteldossier (naam document/paginanummer):*

- Conclusie: is er sprake van een ernstige onregelmatigheid?

Ja <input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indien je van mening bent dat er sprake is van een <b>ernstige onregelmatigheid</b> (en dus geen recht op compensatie), dan moet dit oordeel worden bevestigd door het beoordelingsteam, de vaktechnische lijn en de CvW.</li> <li>- <i>Vermeld een en ander op het oplegformulier en ga verder met <b>E Hardheid</b> van het stelsel.</i></li> </ul>
Nee <input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indien <u>geen</u> sprake is van ernstige onregelmatigheden krijgt de ouder <b>compensatie</b>.</li> <li>- Deze compensatie bestaat uit, onder andere, een herstelcomponent voor de originele terugvordering, een compensatie over het terug te vorderen bedrag, en geld voor materiele en immateriële schade. Afhankelijk van wat de ouder eerder al heeft afgelost ontvangt hij/zij meer of minder geld.</li> <li>- <i>Ga verder met <b>D.IV. Conceptberekening</b> (dus geen toets op <b>E</b> en <b>F!</b>)</i></li> </ul>

#### IV. Conceptberekening

- Gebruik **RTV** (de rekenhulp tool voor de compensatieberekening) voor de *conceptberekening* en voeg het resultaat van de berekening toe aan het digitale hersteldossier.  
**Let op!** Mocht het uiteindelijke recht op KOT substantieel hoger zijn dan het initiële voorschot, bespreek dan met de vta en je teamleider of in de berekening factor A kan worden verhoogd.
- Berekende **compensatie** in EUR: \_\_\_\_\_

#### V. Slotopmerking

- Als je met het toetsen van de compensatieregeling (**D**) bent begonnen en tot de conclusie bent gekomen dat de ouder mogelijk recht heeft op compensatie volgens de **compensatieregeling**, stop dan hier en draag de zaak over aan het beoordelingsteam (volg de beschreven stappen onder Instructie). De onderdelen **E** en **F** worden niet ingevuld.

## E Hardheid van het stelsel

### I. Voorvraag

- Is met betrekking tot het berekeningsjaar in kwestie het recht op KOT in **totaal met tenminste EUR 1.500 verlaagd**?

#### *Toelichting*

Denk bijvoorbeeld aan een herziene voorschot-/definitieve beschikking in het kader waarvan een verlaging van EUR 1.500 is toegepast. Of er is sprake van twee voorschotbeschikkingen met betrekking tot hetzelfde jaar die allebei zijn verlaagd, waarbij de som van de twee verlagingen EUR 1.500 of meer bedraagt. Ook een combinatie van een verlaagde voorschotbeschikking en een verlaging bij de definitieve toekenning die samen ook EUR 1.500 of meer bedragen is mogelijk.

- Ja  -> Ga verder met **E.II. hieronder**.
- Nee  -> Art. 49 Awir hardheidsregeling is niet van toepassing op het desbetreffende berekeningsjaar.  
-> Ga verder met **D compensatieregeling**, en indien aanwijzingen daarvoor zijn: met **F O/GS**.

### II. Afweging

- Uitgangspunt: er bestaat geen recht op compensatie volgens de compensatieregeling omdat er geen sprake is van institutionele vooringenomenheid. Of de ouder heeft expliciet uitsluitend een beroep gedaan op de hardheid van het stelsel.
- Ga ook bij het invullen van deze vragen allereerst uit van het verhaal van de ouder.
- In dat geval opzoeken wat de **reden** was **voor de terugvordering**:
  1. Het **niet betalen van een deel van de kosten voor kinderopvang, ontbrekende bewijsstukken t.a.v. betaling, of non-response** terwijl de ouder verklaart contact te hebben gezocht.

- Op hoeveel kinderopvangtoeslag had ouder bij zijn aanvraag in beginsel recht op basis van de bij Toeslagen bekende informatie?
  - o Aantal uren afgenomen opvang (per kind):
  - o De kosten hiervan (ook per kind):
  - o Gewerkt aantal uren:
  - o (Gezamenlijk) jaarinkomen van de ouder(s):
- Zijn er duidelijke aanwijzingen voor onjuistheden t.a.v. de grondslagen voor toeslag?
  - o Onder "duidelijke aanwijzing" verstaan we: de verklaring van de ouder, nieuwe informatie in het systeem (bijv. het later in het kader van de aanslag IB vastgestelde inkomen is hoger/lager dan het in de aanvraag geschatte inkomen<sup>3</sup>) of een onderzoek naar andere grondslagen (op individueel niveau).
  - o **Let op!** Gebrek aan bewijs voor een grondslag is niet een duidelijke aanwijzing.  
  
Ja  -> Ga, in overleg met de ouder, op zoek naar bewijs om te bepalen **welk recht op KOT aannemelijk** is. In **bijlage 2** (zie **E.III. op pag. 23**) vind je hierover een aantal hulpvragen alsmede een lijst met mogelijke manieren om een betaling aannemelijk te maken. Gebruik deze vragen/lijs om de vragen hieronder te beantwoorden.

<sup>3</sup> Zie ook afweging onder E.II.2. Kleine formele tekortkoming hieronder.

Daarnaast geldt: Bewijsstukken uit het verleden zijn vaak lastig te achterhalen. We gaan **ruimhartig** om met bewijslast en werken met informatie die wél achterhaald kan worden, in samenwerking met derden

zoals KOO en banken.

-> **Let op!** Uitvraag van stukken bij de ouder alleen na zorgvuldige afweging en overleg met de vaktechnische lijn vooraf.

Nee  -> *Ga hieronder verder.*

- Van welk deel aan kosten is het reeds **aannemelijk** gemaakt dat dit door de ouder is betaald? (Voor de kosten waarvoor reeds betaalbewijzen zijn aangeleverd kan in ieder geval proportioneel toeslag worden toegekend.)
  - Is het, op basis van de informatie die BD/T reeds heeft, **aannemelijk** dat ook de rest van de kosten is betaald?
    - o Gezien het verhaal/ de verklaring van de ouder en de samenhang van alle feiten en omstandigheden;
    - o Bijv.: is er een consistent patroon van betalingen aanwezig?
- Ja  -> Proportionele toekenning, zie 'gevolg' beneden.  
Nee  -> *Ga hieronder verder.*
- *Begeleid de ouder* bij het vinden van betaalbewijzen of het op een andere manier aannemelijk maken van betalingen.
    - o *Ga samen met de ouder op zoek naar manieren om de betaling aannemelijk te maken.*
    - o *Naar mate er meer betaalbewijzen ontbreken wordt de drempel om betalingen aannemelijk te maken hoger.*
    - o *Ga **gemakkelijk** om met bewijslast en werk met informatie die wél achterhaald kan worden.*

*Bevindingen:*

*Vindplaats in het hersteldossier (naam document/paginnummer):*

*Gevolg: Proportionele toekenning*

- De hoogte van het **recht op KOT** voor het desbetreffende berekeningsjaar **wordt opnieuw vastgesteld, naar verhouding** van het bedrag aan kosten **waarvan aannemelijk is gemaakt** dat het tijdig is betaald.
- Afhankelijk van hoeveel de ouder al afgelost heeft van de terugvordering, ontvangt de ouder geld of hoeft de ouder minder terug te betalen.
- > Zie **E.III.** (Concept-)berekening voor de vervolgstappen.
- Is er sprake van een **resterende terugvordering?**
- Onder zeer bijzondere omstandigheden komt de ouder dan in aanmerking voor verlaging van het resterende bedrag (zie vraag 3. en 4.).
- De ouder komt sowieso in aanmerking voor een betalingsregeling.

## 2. Een **kleine formele tekortkoming**.

### Voorbeelden

- **Gebrek in bewijsstuk** (bijv. contract of jaaropgaaf)
  - o Ontbrekende of onjuiste handtekening;
  - o Ontbrekend of onjuist naam of BSN van ouder of kind;
  - o Ontbrekend of onjuist adres kind of ouder;
  - o Ontbrekend of onjuist uurtarief;
  - o Verschil gegevens (bijv. uren opvang) opvangcontract & jaaropgaaf;
  - o Onjuistheden in het contract.
- **Ontbrekend bewijsstuk**
  - o Ontbrekende VOG van gastouder;
  - o Factuur;
  - o Jaaropgaaf;
  - o Contract;
  - o ...

(Let op! - Deze lijst is niet limitatief, bij twijfel altijd overleggen met de vaktechnische lijn.)

### Feitelijke vragen

- Wat was de reden van nihilstelling of de neerwaartse correctie?
- Welke kleine formele tekortkomingen zijn er?

Bevindingen:

Vindplaats in het hersteldossier (naam document/paginnummer):

### Afweging

- Wordt het geconstateerde formele gebrek opgeheven/tegengesproken door andere bewijsstukken?
  - Is het verklaarbaar dat de ouder de tekortkoming destijds niet heeft hersteld?
    - o Dit is het geval als BD/T heeft nagelaten om de ouder hiertoe meermaals te verzoeken en/of de ouder niet in de gelegenheid was om de tekortkoming te herstellen.
    - o In de afweging gaan we daarbij uit van vertrouwen in de verklaring van de ouder, tenzij er sprake is van duidelijke aanwijzingen die deze tegenspreken.
- Ja  -> Ga hieronder verder.
- Nee  -> Dan komt de ouder komt niet in aanmerking voor een wijziging in de toekenning en/of terugvordering. *Stem dit altijd af in de vaktechnische lijn.*
- Is er materieel wel recht op kinderopvang? Dat wil zeggen, zijn de grondslagen aan nemelijk en blijkt uit wat er wel beschikbaar is dat aan de materiële voorwaarden is voldaan?
  - *Ga er in principe van uit dat de ouder recht heeft op zijn initiële voorschot en dat de ouder voldoet aan de materiële eisen voor KOT in dat jaar - tenzij er **nieuwe informatie beschikbaar is** en/of **duidelijke aanwijzingen** zijn van onjuistheden t.a.v. de grondslagen voor toeslag.*

- Denk bij “nieuwe informatie” in het systeem bijv. aan een hoger of lager inkomen dat ondertussen uit de aanslag IB beschikbaar is. We gaan dan uit van het vastgestelde daadwerkelijke inkomen en niet meer van het geschatte inkomen uit de aanvraag dat de basis vormde voor het voorschot.
  - “Duidelijke aanwijzingen” zijn bijv.: de verklaring van de ouder, nieuwe informatie (bijv.) of een onderzoek naar andere grondslagen op individueel niveau.
  - **Let op!** Gebrek aan bewijs voor een grondslag is geen ‘duidelijke aanwijzing’!
- **Geen** duidelijke aanwijzingen van onjuistheden.  
-> Volledige matiging vd terugvordering.
- **Wél** duidelijke aanwijzingen van onjuistheden.  
-> Mogelijk gedeeltelijke matiging van de terugvordering. Daarbij wordt de terugvordering gematigd met de hoeveelheid KOT waarvan **aannemelijk** wordt geacht dat de ouder er recht op had.
- *Achterhaal* op hoeveel kinderopvangtoeslag de ouder recht had. Lukt dit op basis van de bij Toeslagen bekende informatie?
  - *Kijk naar de informatie in de systemen en ga uit van dezelfde drempel voor vaststelling van het recht op KOT als bij de definitieve toekenning bij toeslagen regulier* (dat wil zeggen: inkomen, werkuren/doelgroep, kinderen en jaaropgaaf).
  - Als met behulp van de al in de systemen aanwezige informatie niet achterhaald kan worden op hoeveel KOT de ouder recht had: -> *Ga dan, in overleg met de ouder, op zoek naar bewijs* om te bepalen welk recht op KOT aannemelijk is; met dien verstaande dat:
  - Bewijsstukken uit het verleden vaak lastig te achterhalen zijn. *Ga daarom **gemakkelijk** om met bewijslast en werk met informatie die wél achterhaald kan worden*, in samenwerking met derden zoals KOO en banken. *Ga hierbij uit van het verhaal van de ouder en doe een **lichte toets**.*
  - Uitvraag van stukken bij de ouder alleen na zorgvuldige afweging vooraf.
- > *Overleg bij niet-volledige matiging eerst met de vaktechnische lijn.*

*Bevindingen:*

*Vindplaats in het hersteldossier (naam document/paginnummer):*

*Gevolg: Matiging van de terugvordering*

- Afhankelijk van de bevindingen hierboven wordt de terugvordering volledig of voor een deel gematigd (dat betekent dat het bedrag dat de ouder terug moest betalen wordt verlaagd).
- > Zie **E.III.** (Concept-)berekening voor de vervolgstappen.

3. Er was sprake van **fraude door een derde** en hierdoor moest ouder toeslag terugbetalen.

*Feiten*

	Ja	Vindplaats/herstel-dossier	Nee
- Is er sprake van (identiteits-)fraude door een kinderopvangorganisatie of een derde?	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
- Zijn er destijds door BD/T vastleggingen daaromtrent gedaan (bijv. fraudehersteldossier), en zo ja wat voor vastleggingen?			
- Is de derde strafrechtelijk vervolgd?	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
- Is er destijds een fraudeonderzoek tegen de derde ingesteld of heeft de ouder destijds aangifte tegen de derde gedaan?	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
- Is de ouder onherroepelijk strafrechtelijk veroordeeld (of heeft de ouder verklaard aan de fraude door een derde te hebben meegewerkt)?	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
- ... Voeg hier eventuele andere vormen van fraude door een derde toe.	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

*Afweging*

- Is er sprake van **frauduleus handelen van derde(n)** (denk bijv. aan een strafrechtelijke vervolging van een derde, een fraudeonderzoek of een aangifte tegen derde)?  
Ja  -> Ga hieronder verder.  
Nee  -> De ouder komt (althans: uit hoofde van deze categorie), niet in aanmerking voor een wijziging in de toekenning en/of terugvordering.
- Indien ja: Is het aannemelijk dat dit handelen van derden van invloed is geweest op de reden van terugvordering bij de ouder?  
Ja  -> Ga hieronder verder.  
Nee  -> De ouder komt (althans: uit hoofde van deze categorie), niet in aanmerking voor een wijziging in de toekenning en/of terugvordering.
- Is het **aannemelijk** dat de ouder **slachtoffer** is geworden van dit handelen? (Dit is bijv. niet het geval indien de ouder strafrechtelijk is veroordeeld en/of verklaart te hebben meegewerkt aan het frauduleuze handelen van de derde.)  
*Vraag de ouder of deze op dit moment of in het verleden problemen heeft gehad met andere instanties<sup>4</sup>. Indien voor een ouder aanwijzingen bestaan dat sprake is van een acute situatie, draag je het hersteldossier direct over aan de UHT taskforce. Indien voor een ouder aanwijzingen bestaan dat sprake is van een zeer schrijnende situatie, wordt direct afgestemd met de vta/vaco.*  
Ja  -> Ga hieronder verder.  
Nee  -> De ouder komt (althans: uit hoofde van deze categorie), niet in aanmerking voor een wijziging in de toekenning en/of terugvordering.

*Bevindingen:*

<sup>4</sup> Zie voetnoot 1.

Vindplaats in het hersteldossier (naam document/paginnummer):

*Gevolg: Matiging van de terugvordering*

- Terugvordering wordt mogelijk volledig of voor een deel gematigd.
- > Zie **E.III.** (Concept-)berekening voor de vervolgstappen.

4. Er was sprake van **andere bijzondere omstandigheden** die van invloed zijn geweest op de reden van de terugvordering.

- Is er sprake van dergelijke bijzondere omstandigheden?  
(Bij het vermoeden van dergelijke omstandigheden, *vraag de ouder proactief om deze te melden.*)  
Ja  -> *Ga hieronder verder.*  
Nee  -> De ouder komt (althans: uit hoofde van deze categorie), niet in aanmerking voor een wijziging in de toekenning en/of terugvordering.
- Zijn de **nadelige gevolgen** van het bedrag dat de ouder moest terugbetalen **onevenredig hard**?  
(De financiële situatie van de ouder zal in het algemeen niet leiden tot een verlaging van het terug te betalen bedrag. Voor deze situatie bestaat de mogelijkheid van een (persoonlijke) betalingsregeling.)  
Ja  -> *Zaak moet (door het beoordelingsteam) worden voorgelegd aan de ministeries van BZK en SZW, omdat de bijzondere omstandigheden bij de ouder in de toekomst ook reden kunnen zijn voor matiging bij andere toeslagen.*  
Nee  -> De ouder komt (althans: uit hoofde van deze categorie), niet in aanmerking voor een wijziging in de toekenning en/of terugvordering.

*Bevindingen:*

Vindplaats in het hersteldossier (naam document/paginnummer):

*Gevolg: Matiging van de terugvordering*

- Terugvordering wordt mogelijk volledig of voor een deel gematigd.
- > Zie **E.III.** (Concept-)berekening voor de vervolgstappen.

- Kon je geen van de reden/vragen 1 t/m 4 hierboven met 'ja' beantwoorden? -> Dan komt de ouder niet in aanmerking voor een wijziging in de toekenning en/of matiging van de terugvordering.

### III. (Concept-)berekening en vervolgstappen

- *Als je tot de conclusie komt dat de ouder mogelijk recht heeft op een hardheidstegemoetkoming op basis van de hardheidsregeling hoef je op dit moment nog geen (concept-)berekening te*



*maken. Pas als het beoordelingsteam heeft bevestigd dat de ouder recht heeft op een hardheidstegemoetkoming zal de beoordelaar je vragen om een conceptberekening voor deze tegemoetkoming te maken.*

- *De desbetreffende stappen vind je in **bijlage 2** hieronder.*



Bijlage 2: berekening  
hardheid

- *Als je direct op hardheid van het stelsel hebt getoetst omdat de ouder dat expliciet heeft verzocht, doe dan eveneens een summiere toets op de compensatieregeling (**D**) om te checken of de ouder mogelijk recht heeft op een hogere tegemoetkoming volgens die regeling. Zo ja, doorloop voor de ouder dan ook onderdeel D in zijn geheel.*
- *Draag het hersteldossier daarna over aan het beoordelingsteam (volg de beschreven stappen onder Instructie).*

## **F** O/GS

### I. Voorvraag & casuspositie

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Had de ouder voor het desbetreffende berekeningsjaar op enig moment een <b>O/GS – kwalificatie</b>?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>O/GS</b> staat voor opzet of grove schuld. Een label dat werd gebruikt om ouders te duiden die <b>opzet</b> of <b>ernstige nalatigheid</b> werden verweten.</li> <li>Ja <input type="checkbox"/> -&gt; <i>Ga verder naar afweging hieronder.</i> (<b>Let op!</b> Het maakt niet uit of de O/GS-kwalificatie op een later tijdstip is herzien! Belangrijk is alleen dát de ouder deze kwalificatie heeft gekregen.)</li> <li>Nee <input type="checkbox"/> -&gt; Art. 49c Awir O/GS- tegemoetkoming is <u>niet</u> van toepassing op het desbetreffende berekeningsjaar. -&gt; <i>Ga verder met <b>Overdracht aan beoordelingsteam</b>.</i></li> <li>- Ten dele werden ouders ook in de zogenoemde <u>FSV lijst</u> opgenomen. <i>Vraag de ouder of deze op dit moment of in het verleden problemen heeft gehad met andere instanties<sup>5</sup>. Indien voor een ouder aanwijzingen bestaan dat sprake is van een acute situatie, draag je het hersteldossier direct over aan de UHT taskforce. Indien voor een ouder aanwijzingen bestaan dat sprake is van een zeer schrijnende situatie, wordt direct afgestemd met de vta/vaco.</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Is een aanvraag van de ouder voor een persoonlijke betalingsregeling voor het desbetreffende berekeningsjaar afgewezen? Wat waren de gevolgen voor de ouder van het niet- toekennen van een persoonlijke betalingsregeling?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Bevindingen:</i></li> </ul>

<sup>5</sup> Zie voetnoot 1.

## II. Afweging

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Is er in de systemen van Toeslagen (goed) <b>gedocumenteerd</b> waarom er destijds OG/S is vastgesteld?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (De motivering en bewijslast voor O/GS moet zijn terug te halen in de systemen.)</li> <li>Ja <input type="checkbox"/> -&gt; <i>Vindplaats informatie/hersteldossier:</i> -&gt; <i>Ga verder met de volgende vraag.</i></li> <li>Nee <input type="checkbox"/> -&gt; <i>Ga naar de laatste bulletpoint in deze afweging.</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Is er sprake van een <b>evident geval van O/GS?</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (Dit is alleen het geval indien de ouder in het desbetreffende berekeningsjaar geen (pleeg)kinderen onder de 14 jaar heeft gehad of geen gebruik heeft gemaakt van kinderopvang.)</li> <li>Ja <input type="checkbox"/> -&gt; <i>Vindplaats informatie/hersteldossier:</i> -&gt; <i>Ga verder met de volgende vraag.</i></li> <li>Nee <input type="checkbox"/> -&gt; <i>Ga naar de laatste bulletpoint in deze afweging.</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Is er een <b>deugdelijke motivering en duidelijke uitleg</b> voor het afwijzen van de persoonlijke betalingsregeling?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stond in de brief of brieven die de ouder destijds heeft ontvangen een duidelijke motivering en uitleg?</li> <li>Ja <input type="checkbox"/> -&gt; <i>Vindplaats informatie/hersteldossier:</i> -&gt; <i>Ga verder met de volgende vraag.</i></li> <li>Nee <input type="checkbox"/> -&gt; <i>Ga naar de laatste bulletpoint in deze afweging.</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Alle</u> vragen hiervoor met 'ja' beantwoord?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dan komt de ouder <u>niet</u> in aanmerking voor een O/GS-tegemoetkoming.</li> <li>-&gt; <i>Draag het dossier over aan het beoordelingsteam.</i> Komt de beoordelaar ook tot de conclusie dat <u>geen</u> recht op O/GS- tegemoetkoming bestaat legt hij/zij het hersteldossier ter bevestiging voor aan de CvW.</li> <li>- Wel biedt Toeslagen de ouder alsnog een <b>persoonlijke betalingsregeling</b> aan. Het beoordelingsteam gaat de nodige stappen zetten.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een of meerdere vragen hiervoor met 'nee' beantwoord?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Gevolg:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>o De ouder ontvangt een <b>O/GS-tegemoetkoming en</b></li> <li>o komt in aanmerking voor een <b>persoonlijke betalingsregeling.</b></li> </ul> </li> </ul>

### III. Conceptberekening

- *Art. 49c lid 2 Awir: 30 procent van het bedrag van de terugvordering waarvan geen persoonlijke betalingsregeling is toegekend vanwege de onterechte O/GS-kwalificatie.*
- *Gebruik voor de berekening de O/GS rekenhulp en voeg resultaat van de berekening toe aan het digitale hersteldossier.*
- Berekende **O/GS-tegemoetkoming** in EUR: \_\_\_\_\_

---

### Afstemming met de vaktechnische lijn

- In het geval er tijdens de behandeling vaktechnische vragen opkomen moeten deze indien noodzakelijk op de gebruikelijke wijze worden geëscaleerd in de reguliere vaktechnische lijn. Dit betekent via vta (vaktechnisch adviseur), vaco (vaktechnisch coördinator) en eventueel lavaco (landelijk vaktechnisch coördinator). Hierin moet de managementlijn (m2, m1) parallel worden meegenomen (lees: zijn geïnformeerd).
- **Let op!** Indien voor een ouder aanwijzingen bestaan dat sprake is van een acute situatie, draag je het hersteldossier direct over aan de UHT taskforce. Indien voor een ouder aanwijzingen bestaan dat sprake is van een zeer schrijnende situatie, wordt direct afgestemd met de vta/vaco.
- **Let op!** In geval van afwijzing van compensatie, hardheidstegemoetkoming etc. **moet** worden geëscaleerd.

### Aanvullende schadevergoeding

Zijn er aanwijzingen dat de ouder in aanmerking komt voor vergoeding van de werkelijke schade? En is deze werkelijke schade groter dan de mogelijke compensatie? Is er sprake van dergelijke bijzondere omstandigheden?

(Bij het vermoeden van dergelijke omstandigheden, *vraag de ouder proactief om deze te melden.*)

Ja  -> *Stem de vervolgstappen verder af in de reguliere vaktechnische lijn. Dit betekent via vta (vaktechnisch adviseur), vaco (vaktechnisch coördinator) en eventueel lavaco (landelijk vaktechnisch coördinator). Hierin moet de managementlijn (m2, m1) parallel worden meegenomen (lees: zijn geïnformeerd).*

Nee

*Bevindingen:*

*Vindplaats in het hersteldossier (naam document/paginnummer):*

### Overdracht aan beoordelingsteam

- Zie de stappen (8. t/m) 11. van de instructie aan het begin van dit kader.