

Bijlage behorende bij de brief met kenmerk 2013-0000040020
Antwoord op de Kamervragen: 2013Z04725/2013D10481

Lijst van vragen over de wijze waarop de Belastingdienst informatie heeft verstrekt over veranderingen in het aanvragen van kinderopvangtoeslag

1. Welke activiteiten hebben het ministerie en de Belastingdienst exact ondernomen om ouders op de hoogte te stellen van de wijzigingen in het terugvragen van de kinderopvangtoeslag? Kan de regering daarbij bij elke actie aangeven wanneer ze zijn gestart en beëindigd?

Antwoord

Periode	Wat
Oktober 2011 t/m november 2011	Voorlichtingsbijeenkomsten aan kinderopvanginstellingen (5 bijeenkomsten)
November 2011	Op www.rijksoverheid.nl is een informatiesheet geplaatst met aankomende wijzigingen in de regels rondom de kinderopvangtoeslag in 2012. Tevens is aan kinderopvangondernemers gevraagd (via de Brancheorganisatie Kinderopvang) de informatiesheet van november 2011 te verspreiden onder hun leden. Ook heeft verspreiding plaatsgevonden naar alle instellingen die op dat moment in het Landelijk Register Kinderopvanginstellingen en Peuterspeelzalen (LRKP) bekend waren.
November 2011 t/m december 2011	Voorlichtingsbijeenkomsten aan intermediairs (belastingconsulenten, fiscaal dienstverleners, etc.) (10 bijeenkomsten)
November 2011 t/m februari 2012	Aparte campagnepagina over wetwijzigingen op www.toeslagen.nl/2012
28 november 2011 t/m 15 januari 2012	Mediacampagne over veranderingen in 2012
December 2011 t/m december 2012	Op www.toeslagen.nl alle informatie over 2012 onder noemer 'Nieuw in 2012', vanaf januari 2012 overgegaan naar Rijkshuisstijl
Per december 2011 verkrijgbaar	Brochure Toeslagen 2012
Per december 2011	In de voorschotbeschikking 2012 verwijzing naar www.toeslagen.nl voor informatie over veranderingen
December 2011	Belastingdienst wijst in voorlopige beschikking voor 2012 op wijzigingen die in 2012 van start gaan. Belastingdienst doet campagne rond wijzigingen toeslagen, waaronder kinderopvangtoeslag via radiospotjes, billboard, advertenties e.d.
Januari 2012	Na bekrachtiging van de nieuwe regels door het parlement is bij de daadwerkelijke invoering van de regels en nieuwe informatiesheet geplaatst.
Februari 2012	Er is een direct mailing (brief) aan 457.663 ontvangers van de kinderopvangtoeslag verzonden.

2. Kan de regering zo nauwgezet mogelijk beschrijven hoe mensen die al voor 1 januari 2012 gebruik maakten van kinderopvangtoeslag te kennen is gegeven dat de voorwaarden voor het aanvragen veranderden?

Antwoord

De kinderopvangtoeslag van mensen die voor 1 januari 2012 gebruikmaakten van kinderopvangtoeslag en die niet is stopgezet met ingang van eind 2011, is automatisch gecontinueerd voor 2012. Deze mensen, met een lopende kinderopvangtoeslag, zijn geweest op veranderingen per 2012 in de kinderopvangtoeslag en zijn voor verdere informatie hierover

verwezen naar de reguliere communicatiemiddelen. Zij zijn hierop gewezen via onder andere de voorschotbeschikking, de mediacampagne en de website. Daarnaast hebben deze mensen een brief met als bijlage een informatiesheet van SZW ontvangen (zie ook het antwoord op vraag 1).

3. Kan de regering zo nauwgezet mogelijk beschrijven hoe mensen die sinds 1 januari 2012 gebruik maken van kinderopvangtoeslag te kennen is gegeven hoe de voorwaarden voor het aanvragen luiden?

Antwoord

Dit gebeurt met de volgende middelen: op www.toeslagen.nl, in de brochure van de Belastingdienst/Toeslagen, in de toelichting bij het papieren aanvraagformulier, en in de toelichting op 'Mijn toeslagen'.

4. De Brancheorganisatie Kinderopvang en de belangenorganisatie Boink hebben ook activiteiten ondernomen om de ouders te informeren. Kan de regering toelichten of er onderlinge afstemming is geweest?

Antwoord

De Belastingdienst heeft eind 2011 een overleg georganiseerd met onder andere de Brancheorganisatie Kinderopvang en ouderorganisatie Boink. In deze bijeenkomst zijn de wetwijzigingen aan de orde geweest, evenals de communicatie daarover richting burgers. In deze bijeenkomst is de Brancheorganisatie Kinderopvang en de belangenorganisatie Boink gevraagd informatie over de wetwijzigingen via hun kanalen te verspreiden.

5. Hoe heeft de Brancheorganisatie Kinderopvang de wijzigingen bekend gemaakt onder haar leden? Hoe groot is het bereik geweest van die acties?

Antwoord

Brancheorganisatie Kinderopvang heeft haar leden gewezen op de wijzigingen van de Belastingdienst via de nieuwsbrief en de website, zodat ondernemers weten welke informatie de Belastingdienst naar ouders heeft verstuurd. Het is niet bekend hoeveel ondernemers aan het verzoek van de Brancheorganisatie gehoor hebben gegeven.

6. Waar stond op de website van de Belastingdienst aangegeven dat de regels zouden veranderen, vóór 5 december 2012? Klopt het dat dit bericht tot voor kort pas zichtbaar werd als de ouder de knop 'kinderopvangtoeslag aanvragen' aanklikte? Is deze aanpassing in december 2012 wel gedaan?

Antwoord

Op www.toeslagen.nl heeft met ingang van december 2011 in de onderdelen "Nieuw in 2012" en "Toeslag voor 2012 aanvragen" gestaan dat de regels voor aanvragen veranderen. In december 2012 is deze informatie ook toegevoegd op de pagina "Kan ik kinderopvangtoeslag krijgen?".

7. Waaruit bestond de mediacampagne die de Belastingdienst heeft gevoerd? Is gekozen voor een Postbus 51 spotje? Zo nee, waarom niet?

Antwoord

De gevoerde campagne bestond uit boodschappen over op de veranderingen die van toepassing werden. De massamediacampagne bestond uit de volgende uitingen:

Periode	Uiting
28 november 2011 t/m 15 januari 2012	Online advertising bij zoekmachines
28 november 2011 t/m 25 december 2011	Online advertising bij relevante websites
week van 12 december 2011	Advertenties in huis-aan-huisbladen

Voor overige activiteiten verwijs ik u naar het antwoord op vraag 1.

De mediacampagne maakte onderdeel uit van de communicatie tijdens de jaarovergang 2011-2012. Tijdens deze jaarovergang werd naast de wetwijzigingen ook de nieuwe werkwijze bij toeslagen en de persoonlijke toeslagenpagina Mijn toeslagen geïntroduceerd. De Belastingdienst/Toeslagen maakt altijd een gewogen afweging tussen efficiency en effectiviteit

voor de inzet van communicatie(middelen). Omdat niet bekend is welke mensen met terugwerkende kracht hun aanvraag kinderopvangtoeslag gaan doen, kan de Belastingdienst/Toeslagen niet persoonlijk met deze 'potentiële' doelgroep communiceren. Omdat de omvang van de doelgroep voor deze specifieke maatregel relatief klein is ten opzichte van de totale doelgroep, is op basis van een afweging tussen efficiency en effectiviteit de inzet van een postbus 51 spotje geen reële optie.

8. In de beantwoording van Kamervragen van het lid Smits (Tweede Kamer, vergaderjaar 2012-2013, Aanhangsel, nummer 1073) heeft de regering bij antwoord 3 vermeld: 'Een tweede sheet is geplaatst in januari 2012 nadat de nieuwe regelgeving bekrachtigd is door het parlement en vervolgens van kracht werd. Deze brochures zijn eveneens verzonden naar ouders die kinderopvangtoeslag ontvingen.'
- a) Wat zijn de tekstuele verschillen tussen de eerste sheet op de website van de belastingdienst (november 2011) en de tweede sheet (januari 2012)?

Antwoord

In de eerste informatiesheet van november 2011 wordt een aantal maatregelen toegelicht dat het kabinet wil veranderen. Daarbij wordt voor nadere informatie verwezen naar de websites rijksoverheid.nl en toeslagen.nl. In dezelfde sheet wordt ook een aantal regels genoemd dat het kabinet nog meer wil veranderen, maar dat nog geregeld moet worden. Een daarvan is het beperken van het aanvragen van kinderopvangtoeslag met terugwerkende kracht. In de tweede informatiesheet van januari 2012, 'Nieuwe regels voor de kinderopvangtoeslag in 2012', worden de nieuwe regels voor de kinderopvangtoeslag genoemd, die dan, in 2012, van kracht geworden zijn. In deze tweede sheet wordt ook de beperking van het aanvragen met terugwerkende kracht genoemd. De informatiesheet van november 2011 is dus een vooraankondiging van de wijzigingen die in 2012 aanstaande zijn.

- b) Wat zijn de tekstuele verschillen tussen de eerste en de tweede brochure?

Antwoord

Met 'brochures' in de antwoorden van het lid Smits worden de informatiesheets van SZW van november 2011 en januari 2012 bedoeld. Het verschil in beide brochures vindt u in het antwoord onder a.

- c) Hoeveel ouders hebben deze brochure gekregen van de Belastingdienst, waarin de wijzigingen in de terugvraagprocedure werden toegelicht?

Antwoord

De direct mailing (brief) met als bijlage het de informatiesheet van SZW is naar 457.663 huishoudens gestuurd.

- d) Aan welke groep ouders is de brochure niet verstuurd?

Antwoord

De brochure is niet verstuurd aan ouders die bij de Belastingdienst destijds, januari 2012, geen lopende aanvraag voor de kinderopvangtoeslag hadden.

- e) Welke ouders worden bedoeld met 'de ouders die kinderopvangtoeslag ontvingen'? Zijn dat de ouders die maandelijks een voorschot op de kinderopvangtoeslag krijgen van de Belastingdienst? Zijn dat ook de ouders die de jaren daarvoor jaarlijks de toeslag terugvroegen?

Antwoord

Met 'ouders die kinderopvangtoeslag ontvingen' wordt bedoeld alle ouders die een lopende aanvraag kinderopvangtoeslag hebben. Dit zijn niet de ouders die jaarlijks eenmalig achteraf een aanvraag kinderopvangtoeslag indienen.

- f) Klopt het dat sommige ouders een brochure hebben ontvangen waarin vermeld is dat 'waarschijnlijk' een verandering in de regels omtrent terugvragen kinderopvangtoeslag zal plaatsvinden? Zo ja, hoe groot is deze groep ouders? Hebben deze ouders vervolgens ook een folder gekregen waarin staat dat de wijziging 'definitief' is?

Antwoord

In de informatiesheet van november 2011 (zie het antwoord op vraag 8a) wordt een aantal regels toegelicht dat, in 2012, waarschijnlijk gaat veranderen. Er is één keer een direct mailing aan ouders met een lopende aanvraag kinderopvangtoeslag gestuurd. (zie antwoord bij vraag 8c). Dit is gebeurd nadat de wijzigingen definitief werden (de wijziging in de aanvraagprocedure is 23 november 2011 in de Eerste Kamer behandeld). In de mailing is de aangepaste versie van het informatieblad verstuurd. De versie van het informatieblad waarin nog niet alle maatregelen definitief waren, is door SZW verspreid via de Brancheorganisatie Kinderopvang en belangenorganisatie Boink. Het doel van deze verspreiding was dat ouders het informatieblad via hun kinderopvanginstelling konden ontvangen. Hoe groot de groep ouders is die via deze weg de eerste versie van het informatieblad heeft ontvangen is niet bekend. Ook is er een mailing aan alle kinderopvanginstellingen uit het LRKP verzonden en is er gecommuniceerd via diverse websites. Voor het totale overzicht aan communicatieactiviteiten, verwijst ik u naar het antwoord op vraag 1.

9. In de beantwoording van de hierboven genoemde Kamervragen is voorts vermeld: 'Vanaf medio november 2011 heeft de Belastingdienst/Toeslagen via www.toeslagen.nl gecommuniceerd over de wijzigingen voor het jaar 2012. Vanaf dat moment heeft de Belastingdienst/Toeslagen de maatregel dat het aanvragen van kinderopvangtoeslag met terugwerkende kracht beperkt werd, verwerkt in alle communicatie-uitingen naar (potentiële) toeslagaanvragers, onder andere op de site www.toeslagen.nl en in de brochure over toeslagen.'
- a) Verstaat de regering telefonisch contact tussen de Belastingdienst en ouders over kinderopvangtoeslag ook onder deze communicatie-uitingen?

Antwoord

De informatie die door de BelastingTelefoon wordt gegeven is afhankelijk van de interactie tussen beller en informant. Een ouder die de BelastingTelefoon belt met een vraag over het aanvragen van Kinderopvangtoeslag krijgt informatie die hierop betrekking heeft.

- b) Zo ja, hoe verklaart de regering dan dat er ouders zijn die telefonisch contact hebben gehad met de Belastingdienst niet op de wijziging zijn gewezen?

Antwoord

Of ouders gewezen zijn op het aanvragen van de kinderopvangtoeslag is afhankelijk van het onderwerp van de vraag van de ouder.

- c) Wat verstaat de regering onder '(potentiële) toeslagaanvragers'?

Antwoord

Potentiële toeslagaanvragers zijn mensen die geen lopende aanvraag voor een toeslag hebben en die recht hebben op een toeslag (of binnenkort recht krijgen). Dus alle ouders en ouders in spe die gebruik (gaan) maken van kinderopvang en van plan zijn kinderopvangtoeslag aan te vragen.

10. Is het de regering bekend hoeveel mensen sinds 1-1-2012 kinderopvangtoeslag met terugwerkende kracht hebben aangevraagd?
11. Is het de regering bekend bij hoeveel mensen sinds 2012 de aanvraag van kinderopvangtoeslag (deels) is afgewezen vanwege het vervallen van de mogelijkheid tot het aanvragen van kinderopvangtoeslag met terugwerkende kracht?

Antwoord 10 en 11

Bij ongeveer 16.000 mensen is de aanvraag kinderopvangtoeslag in de periode van 01-03-2012 tot 01-03-2013 deels of geheel afgewezen vanwege het vervallen van de mogelijkheid tot het aanvragen van kinderopvangtoeslag met terugwerkende kracht.

12. Hoe hoog is de totale som van de aanvragen van kinderopvangtoeslag die zijn afgewezen vanwege het vervallen van de mogelijkheid tot het aanvragen met terugwerkende kracht?

Antwoord

Ik wil u verwijzen naar het antwoord op vraag 24.

13. Hoe kunnen ouders bezwaar maken tegen het mislopen van kinderopvangtoeslag? Hoe gaat de Belastingdienst om met de bezwaren? Zijn er al bezwaren toegekend? Zo ja hoeveel en op welke gronden? Hoeveel bezwaren zijn afgewezen en op welke gronden?

Antwoord

Bezwaar maken kan via de reguliere weg. Afhankelijk van de situatie wordt een bezwaar wel of niet toegekend. Indien een aanvraag is gedaan vóór 1 maart 2012 bestaat er voor heel 2012 recht op de kinderopvangtoeslag. Ten aanzien van de situatie in 2012 en 2013 verwijs ik u naar de brief.

14. Kan de regering inhoudelijk reageren op alle bezwaren en argumenten die ouders in het zwartboek kinderopvangtoeslag noemen, overhandigd aan de minister door het lid Ulenbelt (SP) tijdens het algemeen overleg kinderopvang op 7 maart jongstleden? Kan de regering daarbij ingaan op de verschillende persoonlijke situaties (in het bijzonder rekening houdend met de groepen zzp'ers (zelfstandigen zonder personeel) en ouders met een eerste kind?

Antwoord 14

Ik heb het zwartboek kinderopvangtoeslag van de SP bestudeerd. Het is lastig om een algemeen beeld van de geschetste problematiek van ongeveer 500 ouders te geven. Het zwartboek laat namelijk een divers beeld zien. Ouders schetsen technische problemen (bijvoorbeeld DigiD werkte niet, of het lukte ze niet om in te loggen op de website van de Belastingdienst). Maar er staan ook voorbeelden in van ouders die niet of onvoldoende op de hoogte waren van het aanpassen van de regelgeving per 1 januari 2012, waardoor zij (een deel van) de kinderopvangtoeslag niet op tijd hadden aangevraagd.

15. Heeft de regering bij het wijzigen van de regels rekening gehouden met de situatie van zzp'ers? Zo ja, waaruit blijkt dat?

Antwoord

De Algemene wet inkomensafhankelijk regelingen (Awir) is de basis voor het uitkeren van Toeslagen door de Belastingdienst. Deze wet hanteert het 'boter bij de vis' principe. Dat betekent dat de aanvragers op basis van eigen schattingen maandelijks een voorschot krijgen uitgekeerd. Na het toeslagjaar wordt op basis van geverifieerde gegevens het definitieve recht op toeslag bepaald. Deze systematiek geldt ook voor zzp-ers. Er is hier geen uitzondering op gemaakt.

16. Kan de regering de verschillen beschrijven in de wijze waarop mensen met een lopende, maandelijks afrekening en een jaarlijkse afrekening geïnformeerd zijn?

Antwoord

Mensen met een lopende aanvraag kinderopvangtoeslag (voor definitie zie het antwoord bij vraag 8 e) zijn bekend bij de Belastingdienst/Toeslagen als aanvragers van een kinderopvangtoeslag. Deze mensen zijn ook via een direct mailing (persoonlijke brief) geïnformeerd. Of en welke mensen gebruik gaan maken van de mogelijkheid kinderopvangtoeslag na afloop van het toeslagjaar aan te vragen is op voorhand niet vast te stellen. Daarom zijn deze mensen niet als zodanig bekend bij de Belastingdienst/Toeslagen en kunnen niet persoonlijk geïnformeerd worden. Buiten de direct mailing worden mensen uit deze twee groepen op gelijke wijze geïnformeerd, via de voorschotbeschikking, toeslagen.nl, brochure etc.

17. Wat is volgens de regering de oorzaak van het feit dat een deel van de groep mensen die al voor 1 januari 2012 gebruik maakten van kinderopvangtoeslag niet op de hoogte was van deze wijziging?

Antwoord

De regering heeft hier geen inzicht in. Het antwoord op vraag 1 laat zien dat er over een langere periode door de overheid en diverse andere organisaties in het kinderopvangveld uitgebreid gecommuniceerd is over de wijziging van 1 januari 2012. Toch blijkt achteraf deze communicatie sommige groepen mensen onvoldoende bereikt te hebben.

18. Om hoeveel personen gaat dit? Mocht geen exact aantal bekend zijn, kan de regering dan de omvang van deze groep schatten?

Antwoord

Ik heb geen gegevens over het exacte aantal dat het hier betreft.

19. Wat is de totale som aan kinderopvangtoeslag die de groep mensen die al voor 1 januari 2012 gebruik maakten van kinderopvangtoeslag is misgelopen?

Antwoord

De groep mensen die al voor 1 januari 2012 gebruik maakt van een lopende kinderopvangtoeslag heeft niets misgelopen. Deze groep heeft voor heel 2012 recht op de kinderopvangtoeslag. Als u doelt op personen die (een deel van) de aangevraagde kinderopvangtoeslag in 2012 en begin 2013 is misgelopen door de beperking van de mogelijkheid om met terugwerkende kracht aan te vragen, verwijs ik u naar het antwoord op vraag 12.

20. Moet deze groep mensen bezwaar aantekenen of in beroep gaan? Hoe worden zij behandeld en welk traject zouden zij moeten doorlopen?

Antwoord

Deze aanvragers kunnen bezwaar aantekenen. Afhankelijk van de situatie wordt een bezwaar toegewezen of afgewezen.

21. Wat is het effect van de nieuwe regeling voor ondernemers, zzp'ers en andere werkenden met een wisselend inkomen, als zij kinderopvangtoeslag niet meer per kalenderjaar met terugwerkende kracht kunnen opvragen?

Antwoord

De Algemene wet inkomensafhankelijk regelingen (Awir) is de basis voor het uitkeren van Toeslagen door de Belastingdienst. Deze wet hanteert het 'boter bij de vis' principe. Dat betekent dat de aanvragers op basis van eigen schattingen maandelijks een voorschot krijgen uitgekeerd. Conform de systematiek van de Awir zouden ook zzp-ers en ondernemers aan het begin van het toeslagjaar een voorschot moeten aanvragen.

22. Op welke wijze worden ouders op dit moment voorgelicht over de wijze van aanvragen van kinderopvangtoeslag en over het tijdstip waarop dit moet gebeuren (dus vooraf)?

Antwoord

Voor de wijze waarop de Belastingdienst/Toeslagen ouders op dit moment van informatie voorziet verwijs ik u naar het antwoord op vraag 3. Daarnaast kunnen ouders via andere kanalen informatie vinden of worden geïnformeerd. Bijvoorbeeld door hun kinderopvanginstelling. Daarnaast weet ik dat veel ouders zich ook informeren via het informele circuit van familie en vrienden. Zoals ik in de brief aangeef zal ik blijven bezien wat de meest effectieve manier van communiceren is en welke informatiestromen het beste kunnen worden ingezet. Dat geldt ook voor de aanpassing per 1 januari 2014.

23. Waar op de site toeslagen.nl wordt voorlichting gegeven over het tijdstip van aanvragen van kinderopvangtoeslag? Wordt er ook op andere manieren voorgelicht over de wijze van aanvragen van kinderopvangtoeslag?

Antwoord

Onder het 'kinderopvangtoeslag' staat veel informatie over het aanvragen van de kinderopvangtoeslag. Ook in de toelichting in 'Mijn toeslagen' worden (potentiële) aanvragers geïnformeerd. Daarnaast vindt er ook voorlichting plaats in de toelichting van het papieren aanvraagformulier, en in de brochure. Ouders kunnen ook via andere kanalen informatie vinden of geïnformeerd worden, bijvoorbeeld door hun kinderopvanginstelling.

24. Welk budget zou er nodig zijn voor een coulanceregeling om mensen die sinds 1 januari 2012 kinderopvangtoeslag met terugwerkende kracht hebben aangevraagd en bij wie het om die reden zou zijn afgewezen alsnog deze kinderopvangtoeslag toe te kennen?

Antwoord

Naar huidig inzicht bedraagt dit budget, inclusief uitvoeringskosten voor de Belastingdienst/Toeslagen, naar verwachting circa € 30 miljoen. Dat bedrag is nog met onzekerheden omgeven. Bij de Voorjaarsbesluitvorming zal worden bezien hoe deze kosten worden gedekt.

25. Is de regering van plan om bij mogelijke toekomstige wijzigingen ook voor nieuwe aanvragers expliciet deze wijzigingen op de hoofdpagina van de aanvraag voor kinderopvangtoeslag te melden?

Antwoord

Ja, mits het daar relevant is. Afhankelijk van de aard van de wijziging en de wijze waarop er naast informatie op de site over deze wijziging wordt gecommuniceerd is bepalend voor de wijze waarop en waar de informatie op de site wordt gemeld.