

To: Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT) [Uijlenbroek]; Diepstraten, F (Frances) (MT) [Diepstraten]; [redacted] (P-DGBEL) [redacted]; Cleyndert, AC (Agatha) (P-DGBEL) [Cleyndert]
Cc: dg-secretariaat Belastingdienst [Secretariaat DG]
From: [redacted] (BOA/BO&P)
Sent: Wed 10/30/2019 11:27:43 AM
Importance: Normal
Subject: FW: Casussen maatwerk - Nationale ombudsman
MAIL_RECEIVED: Wed 10/30/2019 11:27:44 AM

Ovv de SG stuur ik onderstaande e-mail door.

Hartelijke groet,

[redacted]

T +31 (0) 70 [redacted]

M +31 (0) 6 [redacted]

[redacted]

Van: [redacted] <[redacted]>
Verzonden: dinsdag 15 oktober 2019 11:17
Aan: [redacted] <[redacted]>
CC: [redacted] <[redacted]> [redacted] (BOA/Advies)
<[redacted]>
Onderwerp: Casussen maatwerk - Nationale ombudsman

Beste [redacted]

Mevrouw Leijten en mevrouw Mulder bezochten op 21 augustus jl. de Nationale ombudsman in het verband met de ambitie van het SG-overleg om maatwerk te stimuleren. Tijdens het bezoek gaven zij aan benieuwd te zijn welke problemen de ombudsman tegenkomt, waarbij maatwerk een oplossing biedt. Zoals afgesproken delen we graag enkele voorbeelden met je, als input voor het oevrleg tussen de SG's met betrekking tot maatwerk.

Maatwerkoplossingen

In onze praktijk zien we veel goed gaan en verbeteren in het contact tussen burger en overheid. Maar er moet ook nog veel gedaan worden. Zo zien we dat overheidsprofessionals niet de ruimte ervaren om maatwerk te bieden en dit problemen van burgers met uitvoeringsinstanties in de hand werkt. Ook komen burgers knel tussen verschillende instanties of bestuurslagen.

De onderstaande lijst van situaties is niet limitatief, het bevat enkele sprekende situaties waarin professionals juist wel of niet de ruimte hebben om maatwerk te verlenen:

[redacted]

buiten reikwijdte

buiten reikwijdte

	buiten reikwijdte
--	-------------------

buiten reikwijdte

Voorafgezegd Bij terugvordering van de kinderopvangtoeslag gaat het vaak om zeer hoge bedragen (> € 10.000). Vaak moet deze in maximaal 24 maandtermijnen worden terugbetaald omdat de Belastingdienst van mening is dat deze schuld door opzet of grove schuld is ontstaan. Veel burgers konden de hoge maandelijkse aflossing niet betalen. Als er sprake was van een lopende kinderopvangtoeslag werd deze door Toeslagen in zijn geheel ingehouden en verrekend met de schuld. Daardoor kon men de lopende kinderopvang niet meer betalen en moest men de kinderen van de opvang halen. Jarenlang weigerde de Belastingdienst Toeslagen in deze gevallen maatwerk toe te passen.

Sinds twee jaar wordt op verzoek wél maatwerk geleverd via de *Maatregel bij verrekening kinderopvangtoeslag*. Nu berekent de Belastingdienst wat iemand minimaal nodig heeft voor zijn levensonderhoud (beslagvrije voet) en voor de betaling van de lopende kinderopvang. Alleen het meerdere hoeven zij af te dragen aan de Belastingdienst.

✓ Als je aan de Belastingdienst een te hoog bedrag overmaakt, het kan wel tot acht weken duren voordat dit wordt teruggestort. Burgers komen in de problemen omdat dit zo lang kan duren.

Als ambtenaren de professionele ruimte krijgen, dan kan de overheid haar dienstverlening beter aansluiten op de behoefte van burgers. De Nationale ombudsman is verheugd dat de Secretarissen-Generaal proberen om maatwerk te stimuleren. Ik hoop dat deze praktische voorbeelden bijdragen aan een betere dienstverlening aan burgers.

Mocht je naar aanleiding van dit bericht verdere vragen of opmerkingen hebben, dan ben ik u graag van dienst.

Met vriendelijke groet,

