



Toeslagen  
Belastingdienst

Aan: Gerard Blankestijn

Team klacht

Klachtcoördinator

Datum

17 juni 2016

Kopieën aan

## memo

Concept afdoeningsbrief inzake drie klachten  
overschrijding beslistermijn "CAF bezwaarschriften"

Bijgevoegd tref je aan de concept-brief waarmee de klachten van mevrouw [ ] formeel worden afgehandeld. Als je met de brief instemt, vraag ik je die te ondertekenen. De brief is afgestemd met [ ]

Mevrouw [ ] klaagt namens drie cliënten, die via GOB [ ] kinderopvang genieten, over de ruimschootse overschrijding van de beslistermijnen in verband met ingediende bezwaarschriften. Nadat de beslistermijnen waren verdaagd en de belanghebbenden hadden aangegeven niet met extra verlenging van de termijn in te stemmen, heeft de behandeling stilgelegen.

De gemachtigde heeft mij laten weten nog over 110 van dergelijke dossiers (allemaal cliënten van [ ]) te beschikken waarvoor zij Toeslagen nog zal gaan benaderen. Alle zaken betreffen CAF en zijn veelal meer dan één jaar oud.

Op 16 juni 2016 heeft er tussen Handhavingsregie en (onder andere) de gemachtigde een gesprek plaatsgehad dat op 26 juni 2016 nog een vervolg krijgt. Ik heb de vrijheid genomen een kopie van het gespreksverslag bij te voegen.

Inmiddels is de Nationale ombudsman door een (reguliere) interventie ook bij deze klachten betrokken en kijkt hij vanaf de achterbank mee. In een geheel ander dossier, dat ook CAF betreft, zag ik deze week overigens ook al een interventie van de ombudsman.

### Signaal

Er zijn aanwijzingen dat de ombudsman zelf een onderzoek naar de klachten overweegt; een onderzoek (met alle gevolgen van dien) dat zich mogelijk kan uitbreiden tot een algemeen onderzoek naar de afhandeling van CAF bezwaarschriften. Toeslagen had immers eerder al wat betreft de doorlooptijden van bezwaarschriften beterschap beloofd (structurele onderzoek van 2014/2015).

Van de teamleider van het behandelde team heb ik begrepen dat het afhandelen van dergelijk bezwaarschriften arbeidsintensief is en (het is mijn interpretatie) dat er een 'mis-match' is tussen de voorraad en behandelcapaciteit. Vanuit het perspectief van een dreigend ombudsmanonderzoek verdient het de aanbeveling om de korte termijn voor dit proces meer behandelcapaciteit vrij te maken.