

[redacted]
[redacted]@belastingdienst.nl" [redacted]@belastingdienst.nl">
23-09-2016 10:41

Gesachte mevrouw [redacted]

Hierbij wens ik bij u formeel een klacht in te dienen tegen de volgende medewerker van de Belastingdienst. Het betreft de heer [redacted] benaderaar van het dossier van mevrouw [redacted] bij de Raad van State.

De heer [redacted] heeft pertinente onjuistheden tijdens de zitting van 19 september jl. verkondigd zijn stellingen binnen dit dossier te sterken en daar wens ik een klacht tegen in te dienen. Hij heeft immers verkondigd dat de Belastingdienst onregelmatigheden geconstateerd heeft bij het Gastouderbureau.

[redacted] Ik begrijp niet wat de heer [redacted] hiermee wenst te bereiken maar ik vat het op als ongeëerd en klachtwaardig. Het is juist zo en dat is u bekend dat vast staat dat er juist geen onregelmatigheden geconstateerd zijn en dat de onregelmatigheden bij de Belastingdienst spelen (zie toewijzing klachten in de diverse dossiers). Het zomaar iets roepen tijdens een zitting in bijzijn van cliënte mevrouw [redacted] heeft geleid tot nog verdere verstoring van de verhoudingen en het vertrouwen tussen vraagouder en gastouder bureau, die inmiddels na de afgelopen 2 jaar al aan een zijden draad hangt.

Als bijlage treft u aan mijn brief gericht aan de Raad van State in dit dossier waarin ik aangegeven heb dat ik een klacht ga indienen. Bij deze aldus.

Ik verzoek u mij te kennen te geven hoe de procedure nu vanaf hier gaat. Termijnen en dergelijke zijn mij immers niet helder in de klachtenprocedure van de Belastingdienst.

Hierna zal ik u een mail toezenden ivm mevrouw [redacted], ik heb u in verband met deze mevrouw ook eind juli benaderd. Nog steeds geen duidelijkheid in dit dossier. Na mijn mail van 22 augustus jl gericht aan mevrouw [redacted] behandelaar in dit bezwaar, is het stil.

In afwachting verblijft,

[redacted]

[redacted]

T
F

[redacted]

DISCLAIMER

Gelieve te letten op het volgende:

De informatie verzonden met dit e-mailbericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde[n] en kan persoonlijke of vertrouwelijke informatie bevatten, beschermd door een beroepsgeheim. Gebruik van deze informatie door anderen dan de geadresseerde[n] en gebruik door hen die niet gerechtigd zijn van deze informatie kennis te nemen, is verboden. Indien u niet de geadresseerde bent of niet gerechtigd bent tot kennisneming, is openbaarmaking, vermenigvuldiging, verspreiding en / of verstrekking van deze informatie aan derden niet toegestaan en wordt u verzocht dit bericht terug te sturen en het origineel te vernietigen.

[redacted] staat ingeschreven bij de KvK te Eindhoven onder nr [redacted]

Op onze dienstverlening zijn onze algemene voorwaarden van toepassing, waarin een beperking van onze aansprakelijkheid is opgenomen. De algemene voorwaarden zijn te raadplegen op [http://www.\[redacted\]](http://www.[redacted])

(Zie het bijgevoegde bestand: briefraad van state 22 september 2016.pdf)

Per telefax: 070-

Raad van State
t.a.v. de heer
Postbus 20019
2500 EA Den Haag

Ons kenmerk: 20152135 / / Belastingdienst RvS
Uw kenmerk:
Onderwerp:
Bijlage(n):

Helmond 22 september 2016

Geachte heer

Naar aanleiding van de zitting van 19 september jl. verzoek ik u mij te doen toekomen het proces verbaal van de zitting van 10.30 uur in de zaak / Belastingdienst Toeslagen. De heer heeft vanuit de voorzitter diverse vragen en opmerkingen ontvangen en graag zou ik het verloop van de zitting nogmaals rustig willen nalezen in het Proces Verbaal om achteraf te bezien of de antwoorden die de heer gaat overleggen compleet zijn.

Tevens deel ik u mede dat de openingszin van de heer grievend is en onwaar. Hij gaf immers aan dat onregelmatigheden waren geconstateerd bij het gastouderbureau . Ik heb dan ook tijdens de zitting geprotesteerd en wens hierbij nogmaals te kennen te geven dat dit niet geaccepteerd wordt nu de heer gewoonweg onwaarheden verkondigd. Het vertrouwen tussen cliënte en het gastouderbureau, die zich na 2 jaar nog steeds voor haar vraagouders en gastouders inzet, wordt hiermee nóg meer beschadigd en hangt al aan een zijden draad.

Ik ben van mening dat de heer met zijn opmerking de Raad van State misleidt, verkeerd informeert, een bepaalde denkrichting in duwt zodat een onterechte dubieuze sfeer ontstaat rondom het gastouderbureau en haar bemiddelingsrelaties. Dit is uiterst kwalijk en klachtwaardig. Ik ben dan ook een klacht tegen de heer aan het opstellen en zal deze verzenden.

is een kostenmaatschap van die ieder voor eigen rekening de praktijk uitoefenen.
De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag waarop de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft, vermeerderd met het eigen risico onder die verzekering.
Bij opzet of bewuste roekeloosheid van de advocaat geldt de beperking niet. Een kopie van de huidige polis met voorwaarden ligt ter inzage bij het secretariaat te



Ik licht u hierbij toe dat het niet de eerste keer is dat geprotesteerd is tegen het verspreiden van deze onwaarheden in dit kader.

Voor diverse cliënten, waaronder ook mevrouw [] heeft ondergetekende een klacht ingediend bij de Belastingdienst Toeslagen voor de gang van zaken de afgelopen 2 jaar. De klachten zijn gegrond verklaard door hoofd toeslagen, de heer [].

In dat kader heeft ondergetekende op 17 juni 2016 na een hele lange periode een beslissing ontvangen m.b.t. de klachten. Deze brief treft u hierbij voor de goede orde aan. (bijlage 1). Na ontvangst van deze brief constateerde ik dat een passage gewijd wordt aan zogenoemde "onjuistheden in de administratie" bij het gastouderbureau []. Gezien dit niet juist is, is direct contact opgenomen met de advocaat van het Gastouderbureau [], de heer [] en de heer [] (hoofd klachten).

De heer [] is mondeling te kennen gegeven dat zijn beslissing van 17 juni 2016 onjuistheden bevatte. Daarbij is verzocht om correctie. De advocaat van het gastouder bureau de heer [] heeft Belastingdienst Toeslagen ook daarover nog een mail toegezonden met het dringend verzoek deze passage te verwijderen nu deze onwaar is (bijlage 2). Uiteraard is deze passage direct verwijderd en is een gegrond verklaring van de klacht zonder deze passage correct verzonden op 25 juni 2016. (bijlage 3).

Van belang hierbij is nog het laatste punt in deze bijlage 4.1. , 4.2 en 4.3. Daarin wordt door ondergetekende gevraagd hoe de overige klachten zullen gaan verlopen en wordt door de klachtenfunctionaris uiteindelijk verwezen naar de brief van 25 juni 2016 (bijlage 3).

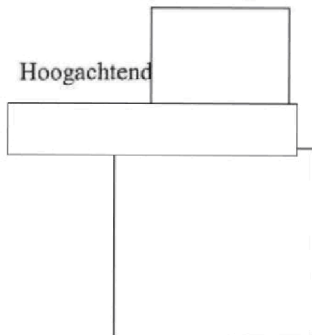
Belastingdienst Toeslagen heeft na haar mail van 22 juli 2016 (bijlage 4.3) niets meer in dat kader gecommuniceerd terwijl in deze brief gesproken wordt over een algemene brief naar de vraagouders van [] met excuus.

Gezien deze hiervoor genoemde feiten kunt u begrijpen dat ondergetekende maandag geprotesteerd heeft tegen terloopse mededeling van de heer [].

Dank u voor uw aandacht.

In afwachting van het proces verbaal, verblijft,

Hoogachtend



Bylage 1

Brief 17-6-2016 pag 2

4^e alinea!

[redacted]

Van: [redacted]@belastingdienst.nl
Verzonden: vrijdag 17 juni 2016 15:40
Aan: [redacted]
CC: Bureau Nationale ombudsman; [redacted]@nationaleombudsman.nl;
[redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl
Onderwerp: Uitspraak op klacht
Bijlagen: Uitspraak op klacht.170616.pdf

Geachte mevrouw [redacted]

Als bijlage treft u aan de uitspraak op uw klacht die u vandaag tevens per post wordt gezonden.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Belastingdienst/Toeslagen
Klachtcoördinator en contactpersoon Nationale ombudsman

(Zie het bijgevoegde bestand: Uitspraak op klacht.170616.pdf)

De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.

Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

The Dutch Tax and Customs Administration does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.

This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender.

Deze is e-mail is gescand door Cleanport op alle virussen en op ongewenste content. Bescherm uzelf tegen spam en ongewenst materiaal en bezoek:
<http://www.cleanport.com>

> Postbus 4510

6401 JA Heerlen

Telefoon 0800-

t.a.v. mevr. mr.

Datum

17 JUNI 2016

Uw kenmerk

20152059A

20152042/

20152060/

Kenmerk

Betreft

Uw klacht over de afhandeling van bezwaarschriften inzake de kinderopvangtoeslag

Geachte mevrouw

In verband met de gang van zaken bij de afhandeling van de kinderopvangtoeslag (verder: de toeslag) van een drietal van uw cliënten hebt u inmiddels geruime tijd geleden een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman (verder: de ombudsman). Hij heeft mij verzocht om uw klacht in behandeling te nemen. De afgelopen periode hebt u diverse malen contact gehad met de klachtbehandelaar, mevrouw . Nu uw cliënten ieder per e-mail een toelichting op de klacht hebben gegeven, hebt u met mevrouw afgesproken dat u uw klacht niet nog eens in een hoorzitting zult toelichten. Ik handel uw klacht daarom nu verder met deze brief af en neem ik over uw klacht een standpunt in.

Uw klacht

Uw klacht heeft betrekking op de wijze waarop Belastingdienst/Toeslagen (verder: Toeslagen) de bezwaarschriften heeft behandeld die de heer , mevrouw , en mevrouw (BSN:) inzake hun toeslagen over 2012, 2013 en 2014 hebben ingediend. U klaagt erover dat Toeslagen in deze dossiers niet binnen een korte termijn tot het nemen van een beslissing op bezwaar is overgegaan nadat de wettelijke beslistermijn was verlopen en uw cliënten hadden aangegeven niet in te stemmen met een verdere verlenging van die termijn.

Bovendien klaagt u erover dat Toeslagen vervolgens in het geheel niet gereageerd heeft op brieven waarmee u hem in verband met het uitblijven van de beslissingen op bezwaar in gebreke had gesteld. In weerwil van uw herhaaldelijk aandringen, hebben uw cliënten nog steeds geen beschikking gekregen.

U klaagt er ten slotte over dat de door u ingediende klacht niet adequaat is opgepakt waardoor uw cliënten nog steeds in onzekerheid verkeren en door deze gang van zaken in financiële problemen komen.

Mijn standpunt

Uw klacht over het gebrek aan voortvarendheid bij de afhandeling van zowel de bezwaarschriften en de ingebrekestellingen als uw klacht, alsmede de gebrekkige informatievoorziening hieromtrent, is gegrond.

Door de beslistermijn in deze mate te overschrijden en zonder die fout vervolgens snel te herstellen, vind ik dat Toeslagen zich in deze drie dossiers zich niet dienstverlenend heeft gedragen.

Hoewel ik uw klacht dus terecht vind, kunnen hieraan geen gevolgen worden verbonden voor wat betreft de vaststelling van de toeslagen en de inhoudelijke afhandeling van de bezwaarschriften.

Motivering

Allereerst wil ik u en uw cliënten voor de gang van zaken mijn welgemeende verontschuldigingen aanbieden. Zij hadden veel sneller een beslissing op bezwaar moeten krijgen en ook van de afhandeling van uw bezwaarschriften op de hoogte moeten worden gehouden. Ook de afhandeling van uw klacht had adequater moeten worden opgepakt. De klachtbehandelaar heeft u daarvoor zelf al eerder haar excuses aangeboden.

De gang van zaken kan ik niet rechtvaardigen. Ik kan hieronder slechts een toelichting geven die de ontstane situatie kan verklaren.

 Over de voorgeschiedenis bij het stopzetten van de toeslagen van uw cliënten bent u inmiddels in het gesprek geïnformeerd dat u op 16 juni 2016 met een aantal medewerkers van Toeslagen hebt gehad. Zo is u onder andere meegedeeld dat bij bezoeken die Toeslagen aan gastouders en het Gastouderbureau ☐ heeft gebracht, onjuistheden in de administratie waren aangetroffen.

In algemene zin merk ik daarnaast op, dat Toeslagen in de massaliteit van de jaarlijks ongeveer 9 miljoen te nemen beslissingen over een definitieve toekenning wordt geconfronteerd met een hoog aantal ontvangen bezwaarschriften die ook nog eens op geconcentreerde momenten binnenkomen. De ontvangst van bezwaarschriften is dus vaak niet gelijkmatig over het jaar verdeeld, maar vertoont pieken na massaal uitgaande beschikkingen.

In 2014 maar ook nog in 2015 heeft Toeslagen ten opzichte van voorgaande jaren veel meer bezwaarschriften ontvangen omdat er veel meer definitieve toekenningen zijn verstuurd dan hiervoor. Er bestond een 'mis-match' tussen de voorraad, het aanbod en de beschikbare behandelcapaciteit. Hierdoor ontstond er een achterstand in de behandeling van bezwaarschriften. Ook het verscherpte toezicht dat sinds medio 2013 is ingevoerd en noodzakelijk is om onterechte aanvragen te kunnen tegenhouden, leidde tot langere doorlooptijden.

Hoewel Toeslagen inmiddels een verbeteringslag heeft gemaakt, resteren er oude bezwaarschriften die nog moeten worden afgehandeld. De dossiers die u mij onder de aandacht hebt gebracht, behoren tot die restcategorie. Ik realiseer mij dat hiermee de gedane zaken geen keer kunnen nemen en dat het door u en uw cliënten geleden ongerief hiermee niet kan worden weggenomen, maar de behandeling van dergelijke bezwaarschriften is inmiddels bij een speciaal daarvoor aangewezen team belegd en deze zaken worden met prioriteit afgehandeld. Uw klacht beschouw ik als een belangrijk verbeteringsignaal mede op basis waarvan Toeslagen maatregelen neemt om de gang van zaken zoals die zich in uw dossiers heeft voorgedaan verder te voorkomen.

Naar aanleiding van uw klacht is de afhandeling van de bezwaarschriften alsnog onmiddellijk ter hand genomen; iets dat natuurlijk al veel eerder had moeten gebeuren. Binnenkort ontvangt u de beslissingen. Op de inhoudelijke discussie over het wel of geen recht hebben op een toeslag ga ik bij het afhandelen van uw klacht niet in. Daarvoor is niet de klachtenprocedure, maar de bezwaarschriftenprocedure of de (hoger)beroepsprocedure bedoeld.

Op 24 juni 2016 staat een nieuw gesprek met (onder andere) u gepland. Bovendien zullen 20 dossiers inhoudelijke worden beoordeeld. Op basis hiervan kan Toeslagen over het geheel genomen een beter beeld krijgen van de gang van zaken en daaruit zijn conclusies trekken. Dit zal nog met u worden besproken door mijn medewerkers die bij het gesprek van 16 juni 2016 aanwezig waren.

Wat uw klacht betreft, veronderstel ik dat die met deze brief als afgehandeld kan worden beschouwd.

Belastingdienst Toeslagen

Als u het met deze brief niet eens bent

Tegen deze beslissing kunt u geen bezwaar maken en niet in beroep gaan. Als u het niet eens bent met mijn standpunt, kunt u uw klacht voorleggen aan een van de volgende instanties:

- de Nationale ombudsman,
(telefoonnummer 0800 — 33 55 555) postbus 93122, 2509 AC Den Haag
- de Commissie voor de Verzoekschriften en Burgerinitiatieven uit de Tweede Kamer,
postbus 20018, 2500 EA Den Haag
- de Commissie voor de Verzoekschriften uit de Eerste Kamer,
postbus 20017, 2500 EA Den Haag.

Hebt u over deze brief nog vragen, dan kan contact worden opgenomen met mevrouw [redacted]. Zij is de dinsdag tot en met de vrijdag tijdens kantooruren bereikbaar via telefoonnummer: 088 — [redacted]. Het telefoonnummer van de heer [redacted] luidt: 088 — [redacted]. Op de vrijdag is hij niet aanwezig.

Hoogachtend,

Belastingdienst Toeslagen

mr. G.H. Blankestijn
directeur

Bylage 2

mail van de heer

. advocaat.

. Gastouders

[Redacted]

Van: [Redacted] [mailto:[Redacted]]

Verzonden: maandag 20 juni 2016 12:30

Aan: [Redacted]

Onderwerp:

Geachte heer,

Van deze kant maar alvast een eerste reactie op de beslissing op de klacht die u instuurde.

De reactie van uw dienst dient uiteraard de zaak/ klacht zelf te betreffen. U kunt de klacht niet afdoen met zaken die op de betreffende klacht zelf geen betrekking hebben.

Als een gegeven op de betreffende klant of ouder geen betrekking heeft kan u die niet in de beslissing meenemen. Dit lijkt het geval met de passage op pag. 2 waarin u zaken noemt die niets met de casus van de betreffende klacht van de betreffende klant van doen heeft. Dit dient uiteraard rechtgezet omdat het geen enkele ratio naar de betreffende ouder geeft.

In de betreffende zaken lijkt me overigens een schadevergoeding op zijn plaats. Die kan in de weg gestaan worden door de incorrecte redengeving als bovengenoemd.

Verder wenst u absoluut een wijziging in uw reactie, omdat die volstrekt incorrect is. Dit betreft uw passage mbt uw stelling in het gesprek van 16 juni jl dat er onjuistheden in de administratie bij cliënt waren aangetroffen, en dat het daarom gerechtvaardigd zou zijn geweest om zware maatregelen te nemen en onderzoeken te laten plaats vinden. We hebben dit gegeven in ons gesprek behandeld en uitgebreid gemotiveerd waarom hier geen enkele sprake van was. U begreep dit toen en had er geen weerwoord op. Allereerst vond er een controle op een woensdag plaats, een dag dat er in het geheel geen kinderen werden opgevangen, en er op die dag ook geen registratie was van opvang. Verder waren er idd meer opvanguren in de registratie van cliënt dan verzochte vergoedingen, maar dit heeft als oorzaak dat er in die gevallen uren particulier door de klant worden betaald, en er ook terecht geen vergoeding voor wordt gevraagd omdat er geen recht op is, omdat de betreffende ouder in die uren juist niet werkte. (Overigens geeft dit voor de overheid juist voordelen ipv kennelijk door uw dienst gedachte nadelen. Het slaat dus so wie so eigenlijk nergens op.)

U hoort dus in dit kader gezien het bovenstaande deze onjuiste redengeving niet aldus, althans in elk geval niet zonder nadere uitleg weer te geven, omdat u er iets mee tracht recht te zetten, wat niet recht te zetten valt. U creëert er een voor een buitenstaander onjuist beeld mee. Dit dient dus absoluut rechtgezet. Als hier geen bereidheid toe is, ga ik opnieuw naar de Ombudsman of vraag een voorziening in kort geding.

We bespreken dit nader vrijdag as.

Hoogachtend,



Met vriendelijke groet,

mr

Mr. houdt kantoor bij en is een zelfstandige entiteit in het handelsverkeer. Er is geen onderlinge juridische of financiële verwevenheid en geen enkele onderlinge aansprakelijkheid.

Disclaimer : Zie onze algemene voorwaarden.

Bylage 3

Herstelde brief

25-6-~~11~~8

passage er uit.

[redacted]

Van: [redacted]@belastingdienst.nl
Verzonden: donderdag 23 juni 2016 16:08
Aan: [redacted]
Onderwerp: Afhandeling klachten [redacted]
Bijlagen: Afdoeningsbrief 250616 [redacted].pdf; Formele afdoeningsbrief 250616 inzake klacht [redacted].pdf; Afdoeningsbrief [redacted] 250616.pdf

Geachte mevrouw [redacted]

Hierbij treft u aan de afdoeningsbrieven die op ieder van uw cliënten is toegespitst.

(Zie het bijgevoegde bestand: Afdoeningsbrief 250616 [redacted].pdf)(Zie het bijgevoegde bestand: Formele afdoeningsbrief 250616 inzake klacht [redacted].pdf)(Zie het bijgevoegde bestand: Afdoeningsbrief [redacted] 250616.pdf)

De brieven worden u ook per post toegezonden.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Belastingdienst/Toeslagen
Klachtcoördinator en contactpersoon Nationale ombudsman

T 088 - [redacted]

De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.
Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

The Dutch Tax and Customs Administration does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.
This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender.

Deze is e-mail is gescand door Cleanport op alle virussen en op ongewenste content. Bescherm uzelf tegen spam en ongewenst materiaal en bezoek:
<http://www.cleanport.com>

> Postbus 4510

6401 JA Heerlen

Telefoon 0800-

t.a.v. mevr. mr.

Datum

25 JUNI 2016

Uw kenmerk

20152060/

Kenmerk

Betreft

Uw klacht over de afhandeling van bezwaarschriften inzake de kinderopvangtoeslag

Geachte mevrouw

In verband met de gang van zaken bij de afhandeling van de kinderopvangtoeslag (verder: de toeslag) van mevrouw hebt u inmiddels geruime tijd geleden een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman (verder: de ombudsman). Hij heeft mij verzocht om uw klacht in behandeling te nemen. De afgelopen periode hebt u diverse malen contact gehad met de klachtbehandelaar, mevrouw . Nu mevrouw per e-mail een toelichting op de klacht heeft gegeven, hebt u met mevrouw afgesproken dat u uw klacht niet nog eens in een hoorzitting zult toelichten. Ik handel uw klacht daarom nu verder met deze brief af en neem ik over uw klacht een standpunt in.

Uw klacht

Uw klacht heeft betrekking op de wijze waarop Belastingdienst/Toeslagen (verder: Toeslagen) het bezwaarschrift heeft behandeld dat mevrouw (BSN:) inzake haar toeslag over 2013 heeft ingediend. U klaagt erover dat Toeslagen niet binnen een korte termijn tot het nemen van een beslissing op bezwaar is overgegaan nadat de wettelijke beslistermijn was verlopen en uw cliënte had aangegeven niet in te stemmen met een verdere verlenging van die termijn.

Bovendien klaagt u erover dat Toeslagen vervolgens in het geheel niet gereageerd heeft op brieven waarmee u hem in verband met het uitblijven van de beslissing op bezwaar in gebreke had gesteld. In weerwil van uw herhaaldelijk aandringen, heeft mevrouw nog steeds geen beschikking gekregen.

U klaagt er ten slotte over dat de door u ingediende klacht niet adequaat is opgepakt waardoor uw cliënte nog steeds in onzekerheid verkeert en door deze gang van zaken in financiële problemen komt.

Mijn standpunt

Uw klacht over het gebrek aan voortvarendheid bij de afhandeling van zowel het bezwaarschrift als uw klacht, alsmede de gebrekkige informatievoorziening hieromtrent, is gegrond. Wat betreft uw ingebrekestelling is u de beslissing van 15 mei 2015 toegezonden.

Door de beslistermijn in deze mate te overschrijden en zonder die fout vervolgens snel te herstellen, vind ik dat Toeslagen zich niet dienstverlenend heeft gedragen.

In uw antwoord datum en kenmerk van deze brief vermelden

Hoewel ik uw klacht dus terecht vind, kunnen hieraan geen gevolgen worden verbonden voor wat betreft de vaststelling van de toeslag en de inhoudelijke afhandeling van het bezwaarschrift.

Motivering

Allereerst wil ik u en uw cliënte voor de gang van zaken mijn welgemeende verontschuldigen aanbieden. Zij had veel sneller een beslissing op bezwaar moeten krijgen en ook van de afhandeling van het bezwaarschrift op de hoogte moeten worden gehouden. Ook de afhandeling van uw klacht had adequater moeten worden opgepakt. De klachtbehandelaar heeft u daarvoor zelf al eerder haar excuses aangeboden.

De gang van zaken kan ik niet rechtvaardigen. Ik kan hieronder slechts een toelichting geven die de ontstane situatie kan verklaren.

In de massaliteit van de jaarlijks ongeveer 9 miljoen te nemen beslissingen over een definitieve toekenning wordt Toeslagen geconfronteerd met een hoog aantal ontvangen bezwaarschriften die ook nog eens op geconcentreerde momenten binnenkomen. De ontvangst van bezwaarschriften is dus vaak niet gelijkmatig over het jaar verdeeld, maar vertoont pieken na massaal uitgaande beschikkingen.

In 2014 maar ook nog in 2015 heeft Toeslagen ten opzichte van voorgaande jaren veel meer bezwaarschriften ontvangen omdat er veel meer definitieve toekenningen zijn verstuurd dan hiervoor. Er bestond een 'mis-match' tussen de voorraad, het aanbod en de beschikbare behandelcapaciteit. Hierdoor ontstond er een achterstand in de behandeling van bezwaarschriften. Ook het verscherpte toezicht dat sinds medio 2013 is ingevoerd en noodzakelijk is om onterechte aanvragen te kunnen tegenhouden, leidde tot langere doorlooptijden.

Hoewel Toeslagen inmiddels een verbeterslag heeft gemaakt, resteren er oude bezwaarschriften die nog moeten worden afgehandeld. Het dossier van mevrouw dat u mij onder de aandacht hebt gebracht, behoort tot die restcategorie. Ik realiseer mij dat hiermee de gedane zaken geen keer kunnen nemen en dat het door u en uw cliënte geleden ongerief hiermee niet kan worden weggenomen, maar de behandeling van dergelijke bezwaarschriften is inmiddels bij een speciaal daarvoor aangewezen team belegd en deze zaken worden met prioriteit afgehandeld. Uw klacht beschouw ik als een belangrijk verbetersignaal mede op basis waarvan Toeslagen maatregelen neemt om de gang van zaken zoals die zich in dit dossier heeft voorgedaan verder te voorkomen.

Naar aanleiding van uw klacht is de afhandeling van het bezwaarschrift alsnog onmiddellijk ter hand genomen; iets dat natuurlijk al veel eerder had moeten gebeuren. Binnenkort ontvangt u de beslissing. Op de inhoudelijke discussie over het wel of geen recht hebben op een toeslag ga ik bij het afhandelen van uw klacht niet in. Daarvoor is niet de klachtenprocedure, maar de bezwaarschriftenprocedure of de (hoger)beroepsprocedure bedoeld.

Als u het met deze brief niet eens bent

Tegen deze beslissing kunt u geen bezwaar maken en niet in beroep gaan. Als u het niet eens bent met mijn standpunt, kunt u uw klacht voorleggen aan een van de volgende instanties:

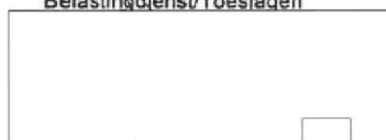
- de Nationale ombudsman,
(telefoonnummer 0800 — 33 55 555) postbus 93122, 2509 AC Den Haag
- de Commissie voor de Verzoekschriften en Burgerinitiatieven uit de Tweede Kamer,
postbus 20018, 2500 EA Den Haag
- de Commissie voor de Verzoekschriften uit de Eerste Kamer,
postbus 20017, 2500 EA Den Haag.

Belastingdienst Toeslagen

Hebt u over deze brief nog vragen, dan kan contact worden opgenomen met mevrouw Zij is de dinsdag tot en met de vrijdag tijdens kantooruren bereikbaar via telefoonnummer: 088 – Het telefoonnummer van de heer luidt: 088 – Op de vrijdag is hij niet aanwezig.

Hoogachtend,

Belastingdienst/Toeslagen



mr. G.M. Blarkesteijn
directeur



Bylage 4

4.1

4.2

4.3

4.1

Van: [redacted]
Verzonden: woensdag 29 juni 2016 16:41
Aan: [redacted]@belastingdienst.nl
Onderwerp: RE: Betr: FW: bijlage [redacted]

Geachte mevrouw [redacted]

Onderstaande klacht is inmiddels 2 weken geleden bij u neergelegd. Kunt u mij te kennen geven wanneer u tot afhandeling zult over gaan? Tevens zou ik graag met u willen doorspreken hoe ik de resterende klachten bij u kan neerleggen, ik denk dat het neerleggen van de overige klachten ineens voor nog meer opstopping zal zorgen toch?

Wat is wijsheid.

In afwachting van uw bericht verblijft,

[redacted]

hoe de resterende klachten?

Van: [redacted]@belastingdienst.nl [mailto:[redacted]@belastingdienst.nl]
Verzonden: woensdag 15 juni 2016 15:19
Aan: [redacted]
Onderwerp: Betr: FW: bijlage [redacted]

Geachte mevrouw [redacted]

Ik heb uw mail ontvangen en zal de klacht in behandeling nemen. Ik informeer u zo spoedig mogelijk.

Met vriendelijke groet,



Klachtbehandelaar/Regisseur
Belastingdienst/Toeslagen

Belastingdienst / Toeslagen
Postadres : Postbus 2092 | 3500 GB Utrecht

T 088 - [redacted]
F 088 - [redacted]
E [redacted]@belastingdienst.nl
Bereikbaar dinsdag t/m vrijdag van 09.00 tot 16.00 uur

[redacted] --15-06-2016 15:10:04---Geachte mevrouw [redacted] Conform besproken ga ik u druppelsgewijs dossiers doorzenden die betrekking

Van: [redacted]
Aan: [redacted]@belastingdienst.nl <[redacted]@belastingdienst.nl>
Datum: 15-06-2016 15:10
Onderwerp: FW: bijlage [redacted]

Geachte mevrouw [redacted]

4.2

Van: [redacted]@belastingdienst.nl [mailto:[redacted]@belastingdienst.nl]

Verzonden: dinsdag 12 juli 2016 14:29

Aan: [redacted]

Onderwerp: [redacted]

Geachte mevrouw [redacted]

De verzoeken voor een schadevergoeding van mevrouw [redacted], mevrouw [redacted] en de heer [redacted] zijn op dit moment in behandeling bij de afdeling schadeverzoeken. De afhandelingstermijn voor een schadeverzoek is maximaal 8 weken.

De bezwaarschriften van mevrouw [redacted] de [redacted] van mevrouw [redacted] zijn in behandeling, met betrekking tot deze bezwaarschriften heeft reeds contact plaatsgevonden met de bezwaarbehandelaar. Het bezwaarschrift van mevrouw [redacted] is inmiddels afgehandeld. Voor wat betreft de bezwaarschriften van de overige 35 cliënten waarvoor u bent gemachtigd en waarvan de bsn's bekend zijn bij Belastingdienst/Toeslagen, geldt dat het streven is om in september 2016 een beslissing te hebben genomen. Deze termijn is mede afhankelijk van mogelijk nog aan te leveren informatie of hoorzittingen.

Ik ga er vanuit dat voor deze dossiers geen klachtbehandeling meer plaats zal vinden. Immers heeft Belastingdienst/Toeslagen met de brief van 17 juni 2016 een standpunt ingenomen over de afhandeling van de bezwaarschriften inzake de kinderopvangtoeslag. Dit standpunt zal bij de overige dossiers niet afwijken. Indien u toch per dossier een formele klachtafhandelingsbrief wilt ontvangen, verzoek ik u mij dat te laten weten.

Met vriendelijke groet,



[redacted]
Klachtbehandelaar/Regisseur
Belastingdienst/Toeslagen

Belastingdienst / Toeslagen
Postadres : Postbus 2092 | 3500 GB Utrecht

T 088 - [redacted]

F 088 - [redacted]

E [redacted]@belastingdienst.nl

Bereikbaar dinsdag t/m vrijdag van 09.00 tot 16.00 uur

klachtbrief
17-6-16
is fout!

4.3

Van: [redacted]@belastingdienst.nl
Verzonden: vrijdag 22 juli 2016 17:20
Aan: [redacted]
Onderwerp: Betr: Betr: RE: [redacted]

Geachte mevrouw [redacted]

Allereerst spijt het me dat u in de veronderstelling bent dat mijn reacties afhangen van uw contact met de Nationale Ombudsman. Dit is niet het geval. Helaas is het voor mij niet altijd mogelijk per omgaande te reageren op uw mail omdat ik bij de beantwoording hiervan afhankelijk ben van terugkoppeling van de afdeling die de bezwaarschriften in behandeling heeft en ik in mijn beantwoording aan u graag zo volledig mogelijk ben.

Inzake het dossier van mevrouw [redacted] heb ik de bezwaarbehandelaar verzocht zo spoedig mogelijk contact met u op te nemen over de voortgang van de behandeling. U kunt hier dan samen met de bezwaarbehandelaar nadere afspraken over maken. Ik was in de kennelijk onterechte veronderstelling dat dit al was gebeurd. Mijn excuus hiervoor.

→ datum mail.

Uw veronderstelling dat ik met de brief van 17 juni 2016 de aangepast brief van 23 juni 2016 bedoel is correct. Uw voorstel om een algemene brief aan de vraagouders van Gastouderbureau [redacted] te verzenden wordt op dit moment besproken. Zodra ik hier meer duidelijkheid over heb laat ik u dat direct weten.

Met vriendelijke groet,



[redacted]
Klachtbehandelaar/Regisseur
Belastingdienst/Toeslagen

Belastingdienst / Toeslagen
Postadres : Postbus 2092 | 3500 GB Utrecht

T 088 - [redacted]
F 088 - [redacted]
E [redacted]@belastingdienst.nl
Bereikbaar dinsdag t/m vrijdag van 09.00 tot 16.00 uur

juiste brief
25-8-2016
beslissing op
klacht

[redacted] --15-07-2016 09:17:45---Geachte mevrouw [redacted] Ik heb uw mail van 13 juli 2016 en van hedenmorgen ontvangen. Omdat

Van: [redacted] Toeslagen/BLD
Aan: [redacted]
Datum: 15-07-2016 09:17
Onderwerp: Betr: RE: [redacted]

Geachte mevrouw [redacted]

Ik heb uw mail van 13 juli 2016 en van hedenmorgen ontvangen. Omdat ik niet op kantoor aanwezig ben en niet over alle gegevens beschik, kan ik daar nu niet inhoudelijk op reageren. Ik ben dinsdag 19 juli 2016 weer op kantoor aanwezig en zal dan uitgebreider op uw mails reageren.

Met vriendelijke groet,