

Van:

Verzonden:

Aan:

[redacted]
dinsdag 13 februari 2018 17:55

[redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]

[redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl;

[redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl;

f.azarkan@tweedekamer.nl; P.omtzig@tweedekamer.nl; [redacted]

[redacted]@belastingdienst.nl; Jaap Uijlenbroek

[redacted]@boink.info;

ombudswerk@dekinderombudsman.nl [redacted]

[redacted]@belastingdienst.nl

Onderwerp:

Fwd: Re: Re: FW: [redacted]

Ter info.

----- Doorgestuurd bericht -----

Van:

Datum: 13 februari 2018 om 09:59

Onderwerp: Re: Re: Re: FW: [redacted]

Aan: [redacted]

Geachte mevrouw [redacted]

Uw mail van gisteren heb ik in goede orde ontvangen. Ik verzoek u mij echter schriftelijk te berichten met hetgeen u mij telefonisch wenst te kennen te geven. Ik neem aan dat het uw bedoeling is dat u mij het verloop van het dossier zult gaan toelichten. In dat kader verzoek ik u mij tevens het dossier te doen toekomen. Daaruit kan ik eindelijk opmaken waarom mevrouw in een fraude controletraject is terechtgekomen, wat er in al die maanden gebeurd is met de aanvraag, waarom de aanvraag in eerste instantie is afgewezen én wat met klacht die inmiddels 22 weken bij uw instantie ligt gedaan is.

Ik zie aldus graag uw reactie tegemoet én het dossier. Tevens deel ik u mede dat mevrouw [redacted] graag een hoorzitting wenst inzake de klacht.

Aangezien u niet de enige medewerker bent die de klanten van [redacted] blokkeert, frustreert en maandenlang aanhoudt, zal ik u hierna tevens betrekken in een mail gericht aan mevrouw [redacted] en mevrouw [redacted]. Beide medewerkers, bij ons bekend vanaf 2014, houden uw zelfde werkwijze aan. Het lijkt wel beleid binnen de dienst om jegens ons bedrijf stommetje te spelen met als gevolg dat onze klanten jaren lang in een wachtstand zijn komen te staan in fraude- en rechtmatigheidsonderzoeken en bezwaren.

Zoals u te kennen gegeven is de maat vol. De werkwijze van de dienst zorgt ervoor dat wij geen bedrijf kunnen voeren met alle consequenties van dien.

Hoogachtend

[redacted]

Op 12 februari 2018 om 17:06 schreef <[redacted]@belastingdienst.nl>:

Van: [redacted]
Aan: [redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@nationaleombudsman.nl; [redacted]@belastingdienst.nl;
[redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@nationaleombudsman.nl; [redacted]@belastingdienst.nl;
[redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl; Tazarkan@ Tweedekamer.nl; P.Gmitzig@Tweedekamer.nl;
[redacted]@belastingdienst.nl; Jaap Uijlenbroek [redacted]@boink.info, ombudswerk@dekerindombudsman.nl,
Datum: 09-02-2018 11:52
Onderwerp: Re: FW: [redacted]

Uw collega's van de fraude onderzoeksafdeling starten blijkbaar een onderzoek waarbij ze geen rechtsgrond hebben en daarbij lijkt wel bewust geheel niet voortvarend te werk gaan waardoor het burgerperspectief op de laatste plaats komt. Vervolgens klaagt cliënt hierover bij de klachtenafdeling waarbij de klacht zogenaamd wordt afgehandeld. U geeft zelf aan dat u de klacht zult heropenen maar laat verder ook 21 weken! helemaal niets meer van u horen.

Zoals de Belastingdienst bekend moet zijn, investeren wij als gastouderbureau in het werven, opleiden, certificeren, registreren en controleren van de gastouders zodat er een veilige en verantwoorde plek voor de kinderen die opgevangen gecreëerd wordt en deze opvang en zo blijft tijdens de bemiddeling.

Zo ook de koppeling van mevrouw [] en haar gastouder heeft dit traject doorlopen alvorens ze überhaupt klant konden worden. De kinderen hebben een veilige basis aldaar gehad en opvang kunnen genieten. Door uw toedoen is dit echter verstoord en hebben de kinderen die plek verloren en een jaar lang in spanningen moeten leven nu de financiële afwikkeling tussen vraagouder en gastouder door u gefrustreerd is. Ik kan me zelfs op het standpunt stellen dat u met uw werkwijze in strijd handelt met het verdrag inzake de rechten van het kind. Ik verzoek u nota te nemen van artikel 18 lid 3 inzake het Verdrag inzake de rechten van het kind. Ik zal dan ook de kinderombudsvrouw betrekking in deze problematiek die door u juist erg nonchalant opgepakt wordt.

Ik wil u laten weten dat we, na de uitgebreide aangekondigde én onaangekondigde controles van de inspecteurs van GGD's door heel Nederland, van de burgemeester en wethouder van de gemeente Eindhoven keer op keer en zo ook dit jaar weer een complimenten brief ontvangen voor onze werkwijze als gastouderbureau! Indien u ons bureau en onze klanten keer op keer onderzoekt, neemt u dit waarschijnlijk niet mee daarin.

Ik hoef u dan ook niet nader toe te lichten wat de gevolgen zijn voor onze organisatie, indien u als belastingdienst op deze wijze met ons en onze nieuwe(!) klanten blijft omgaan. U heeft in ieder geval ook deze relatie verstoord door uw onverklaarbare en onwettelijke houding, werkwijze en (klachten)afhandeling. Dit heeft in ieder geval geleidt tot het stoppen van de bemiddelingsrelatie van mevrouw [] met ons.

Ik stel u bij deze aansprakelijk voor het stelselmatig minutieus jaar in jaar uit controleren van onze klanten en domweg negeren van onze klachten. Onze klanten worden telkens weer betrokken in uw (steekproef?) geselecteerde vraagrondes met informatie en tijdrekken, u bent nagenoeg aan het bereiken dat wij geen klanten meer overhouden.

Keer op keer is vast komen te staan dat er geen sprake is van fraude bij onze klanten. Frappant en betreurenswaardig is het feit dat de klanten die bij ons bureau zijn aangesloten direct doorstromen naar een "fraude onderzoek" in plaats van de gebruikelijke rechtmatigheidsonderzoeken die verricht worden bij de rest van kinderopvangtoeslag afnemende burgers in Nederland. Bij onze klanten neemt u daarin geen genoegen. U blijft doorgraven en hiermee obstructief handelen jegens mij, waardoor mijn bedrijfsvoering in zwaar weer blijft. Met alle consequenties vandien.

Aangezien mijn geduld ten aanzien van de belastingdienst een einde nadert zie ik mij genoodzaakt andere partijen ook te betrekken in deze gang van zaken. U kunt in de cc van deze mail zien wie ik betrek. Uiteraard zullen hieruit consequenties volgen.

Hoogachtend,

[]

[]

Op 8 februari 2018 om 12:46 schreef [redacted]

Geachte mevrouw [redacted]

21 weken geleden op 27 september 2017 heeft u ons aangegeven dat u als klachtbehandelaar het dossier heeft overgenomen van mevrouw [redacted]. Ik heb u op 30 november 2017 hier nog aan herinnerd. Echter noch mevrouw [redacted], mevrouw [redacted] noch wij hebben geen enkele reactie van u ontvangen.

Kunt u mij aangeven hoe u, 21 weken wachten kunt plaatsen in uw eigen Spelregels: algemene beginselen van behoorlijk bestuur?

Hoogachtend,

[redacted]

[redacted]

Op 30 november 2017 om 14:27 schreef [redacted]

Geachte mevrouw [redacted]

In uw laatste emailbericht heeft u mij aangegeven dat u de procedures die gevolgd zijn nader onder de loep zult nemen en hier richting de heer [redacted] nog schriftelijk op zal reageren. U was nog met de brief bezig. Deze zou u de week daarop verzenden. Inmiddels zijn we 11 weken verder maar noch de heer [redacted] noch mevrouw [redacted] noch wij hebben hierover iets van u vernomen.

Wanneer kunnen wij of de ouders deze brief ontvangen? Zodat we dit hoofdstuk kunnen sluiten voor de burgers.

Daarnaast heb ik op 6 september u ook gevraagd of u helderheid wilde geven over de proceskosten en een rentevergoeding, daar hebben wij tot op heden geen reactie op mogen ontvangen. U zou daar ook nog op terugkomen.

Ik hoop van harte dat u niet deze burgers niet dwingt om kostbare juridische wegen te nemen om hier een antwoord op te krijgen.

Met vriendelijke groeten,

[redacted]

[redacted]

Op 14 september 2017 om 12:17 schreef <[redacted]@belastingdienst.nl>:

Geachte heer [redacted]

Zoals ik u vorige week heb toegezegd, is de beslissing op bezwaar deze week verstuurd door de betreffende afdeling. Deze zal mevrouw [redacted] dus een dezer dagen ontvangen.

Wat betreft de klachtprocedure heb ik eerder al met u afgesproken dat ik het

klachtdossier opnieuw open, en dat ik nu de nieuwe klachtbehandelaar ben. Dit omdat mevrouw [] momenteel afwezig is. In het kader van de klachtprocedure heb ik ook al een aantal keer telefonisch contact met u gehad. In ons laatste gesprek heb ik met u besproken dat ik de procedures die gevolgd zijn nader onder de loep zal nemen en hier richting de heer [] nog schriftelijk op zal reageren. Met deze brief ben ik nog bezig. Ik verwacht deze volgende week te kunnen verzenden.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

[]
Klachtregisseur Toeslagen

Belastingdienst/Toeslagen | 08.01.41
Antwoordnummer 51099 | 3501 VC | Utrecht

T 088 - []
[]@belastingdienst.nl

---14-09-2017 13:12:51---Geachte mevrouw []

Van: []
Aan: []@belastingdienst.nl
Cc: []@belastingdienst.nl, []@nationaleombudsman.nl,
<bureau@nationaleombudsman.nl>, <[]>
Datum: 14-09-2017 13:12
Onderwerp: FW: []

Geachte mevrouw []

Naar aanleiding van onderstaand bericht en eerdere telefoongesprekken heb ik u nog de gemachtigde van familie [] advocate mevrouw mr [] van U of uw collega klachtbehandelaar mevrouw [] of bezwaarbehandelaars mevrouw [] of mevrouw [] een reactie mogen ontvangen.

U weet dat familie [] vanaf november 2016 op kinderopvangtoeslag voor haar twee kinderen wacht zodat ze haar opvang kan betalen, maar de dienst houdt dit gezin om onverklaarbare redenen al 11 maanden in een wachtstand zonder toeslag en niemand weet waarom, is gebleken. U zult ook begrijpen dat de dienst in deze, allereerst niet dienstbaar opstelt en in strijd met alle beginselen van behoorlijk bestuur handelt. Wederom vraag ik u of u ons kunt aangeven wat de tussenstand is. U zult begrijpen dat wij als gastouderbureau door uw toedoen in een onwerkbaar situatie terecht komen.

Zoals ik telefonisch met u heb besproken, heb ik klachtbehandelaar mevrouw [] met klem aangegeven dat ik de klacht pas als afgehandeld zou zien als het probleem feitelijk is opgelost. Uit het gesprek met u begreep ik echter dat in uw systeem de klacht inmiddels wel al als afgehandeld geregistreerd is en dat dit bevestigd is in de brief van 19 juli jl. Mevrouw [] heeft echter reeds te kennen gegeven het niet eens te zijn met uw afhandeling en is echter niet tevreden met de behandeling van de

klacht aangezien de situatie, op een excuus brief na, hetzelfde is gebleven. In de brief "reactie op uw klacht" staat dat indien de klacht niet naar tevredenheid is behandeld dat ze contact kan opnemen met mevrouw [] echter mevrouw [] is voor een lange periode niet aanwezig en wanneer ze weer komt is volgens u onbekend. Wat nu?

Hoogachtend,

[]

[]

Van: []

Verzonden: woensdag 6 september 2017 16:30

Aan: []@belastingdienst.nl

CC: []

Onderwerp: []

Geachte mevrouw []

Naar aanleiding van ons gesprek van vandaag heb ik contact opgenomen met mevrouw []. Ze heeft aangegeven dat [] BSN: [] per 22 augustus 2017 naar de Basisschool gaat.

Mevrouw is erg verheugd dat de kinderopvang toeslag eindelijk is toegekend en dat de toeslag vanaf oktober 2016 tot en met november 2017 met terugwerkende kracht in oktober kan ontvangen. Hierbij bevestig ik dat de brief die uw collega heeft verstuurd mbt uitvraag voor aanvullende documenten, mevrouw [] als niet verzonden kon beschouwen en niet hoeft terug te sturen.

Ik neem aan dat de proceskosten formeel geregeld zullen worden naar mevrouw [] toe? Graag ontvang ik daar helderheid in aangezien mevrouw die helderheid ook wenst. Daarbij wens ik in de afwikkeling vooraf te weten wat de rentevergoeding is voor mevrouw. Ik neem aan dat u deze ook verstrekken zult?

Ik vertrouw er op dat ik u hiermee heb geïnformeerd en zie uw reactie tegemoet.

Hoogachtend,

[]

[] (Zie het bijgevoegde bestand: Reactie op klacht [] 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.

(Zie het bijgevoegde bestand: Klacht 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.

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.