

Achtergrond

We bellen ouders die aanwezig waren bij de ouderbijeenkomst met de minister president en de minister van Financiën op maandag 20 januari in Rijswijk. Een aantal ouders heeft een vraag gesteld over hun individuele situatie. Toegezegd is dat deze ouders binnen twee weken antwoord krijgen.

De reden dat wij de ouders bellen is om hun individuele vraag te beantwoorden.
Je belt om antwoord te geven op de volgende vraag:

Vraag:

Hoe gaat u om met de verjaring van teruggevorderde kinderopvangtoeslag?

Antwoord

Zoals ook is aangegeven door de minister-president en de minister van Financiën in de bijeenkomst op 20 januari, kunnen we hier op dit moment nog geen uitsluitsel over geven.

Het kabinet gaat een standpunt innemen over hoe om te gaan met verjaring op basis van het eindrapport van de Commissie Donner en het rapport van de ADR. Deze rapporten worden in februari verwacht.

Na het verschijnen van deze rapporten kan het nog enige tijd duren voordat het kabinet een standpunt heeft ingenomen en de Belastingdienst een uitspraak kan doen over wat dit betekent in uw specifieke situatie. De Belastingdienst moet namelijk een groot aantal meldingen beoordelen en afhandelen. Helaas kost dit veel tijd, zoals ook op de ouderbijeenkomst is aangegeven.

Vraag:

Wordt ook voor mij de invordering gepauzeerd?

Antwoord:

Uit mail van [] van afgelopen vrijdag:

Het aan de Minister voorgelegde besluit wordt kort gezegd:

Zelfmelders met KOT-schuld krijgen zelfde toezegging als CAF-ouders, dat wil zeggen:

- (a) pauzeknop dwanginvordering en betalingsregelingen,*
- (b) tot (in ieder geval) publicatie rapporten Donner/ADR,*
- (c) voor toeslagschulden en (in beginsel) belastingschulden,*
- (d) zonder in rekening brengen van invorderingsrente.*

Afwachten op de kamerbrief mbt dit onderwerp.

Vraag:

Wanneer ontvang ik mijn dossier?

Antwoord:

U heeft uw dossier opgevraagd, we werken volgens het principe first in, first out. Zodra wij met uw dossier aan de slag gaan, nemen wij contact met u op, om te bespreken welke vragen u heeft en hoe en in welke vorm we deze het beste zo snel mogelijk kunnen beantwoorden.

Vraag:

Hoe wordt de compensatie of immateriële schade berekend?

Antwoord:

In februari wordt het eindrapport van de Commissie Donner en het rapport van de ADR verwacht. Na het verschijnen van deze rapporten kan het nog enige tijd duren voordat het kabinet een standpunt heeft ingenomen en de Belastingdienst een uitspraak kan doen over wat dit betekent in uw specifieke situatie. De Belastingdienst moet namelijk een groot aantal meldingen beoordelen en afhandelen. Helaas kost dit veel tijd, zoals ook op de ouderbijeenkomst is aangegeven.

In de rapporten zal ook worden aangegeven hoe de compensatie en specifiek de immateriële schade wordt toegepast, dit geldt alleen wanneer dat voor u van toepassing is, u wordt daarover geïnformeerd.

Vorbereiding en aandachtspunten

- Bekijk voordat je gaat bellen het klantbeeld.
- Je belt namens de Belastingdienst
- Vraag naar de persoon die genoemd staat in het Excelbestand.
- Geef aan dat je belt omdat hij/zij een individuele vraag heeft gesteld op de ouderbijeenkomst. Controleer of dit klopt.
(Let op dat de gemachtigde misschien niet op de hoogte is)
- Stel een controlevraag om vast te stellen dat je de juiste persoon spreekt, bijvoorbeeld het BSN of de burger ook aanwezig is geweest in Rijswijk.
- Bel je niet gelegen, spreek dan een ander moment af om terug te bellen. Je maakt hiervoor geen terugbelverzoek aan via AWP. Hou het bij in je eigen administratie.
- Maak in TVS een telefoonnotitie aan, meld in de onderwerp regel: **#ouderbijeenkomst 20 jan**, in de notitie zelf noteer je de vraag en het antwoord dat je hebt gegeven.

Overig

- Vertrouwt de klant er niet op dat je van de Belastingdienst bent? Geen probleem, geef aan dat de klant zelf contact kan opnemen om zich aan te melden voor herbeoordeling. Bedank de klant voor zijn tijd en beëindig het gesprek.
- Heeft de klant nog andere vragen, verbind dan door naar het juiste contactthema (je belt immers niet namens de Belastingtelefoon).
- Bel je zoveel mogelijk met een herkenbaar nummer, anoniem en prive gesprek worden vaak niet opgenomen (uitzoekpunt mbt servicenummer, zichtbaar?)