



Ministerie van Financiën

Handwritten signature

*→ graaf overley → zon
→ zon oplegbrief*

TER BESLISSING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Inlichtingen

@minfin.nl
www.minfin.nl

Datum

7 september 2020

Notitienummer

2020-0000167876

Auteur

Van

UHB Toeslagen

Bijlagen

1. Aanbiedingsbrief
2. Beantwoording vragen Omtzigt
3. Beantwoording vragen Leijten

notitie

*maakt en dan
pas vragen beantw.*

Beantwoording Kamervragen over brieven in de
zomervakantie

Aanleiding

Op woensdag 29 juli en woensdag 5 augustus hebben respectievelijk de leden Omtzigt (CDA) en Leijten (SP) u vragen gesteld over verstuurde brieven in de zomervakantie. Op 18 augustus is uitstel aangevraagd omdat er onzekerheid bestond over de reden van het noemen van een vierweekentermijn in de brief aan de Nationale Ombudsman van 3 februari 2020.

Gevraagd besluit

Stemt u in met bijgaande beantwoording van de vragen van de leden Omtzigt (bijlage 2) en Leijten (bijlage 3)? Indien u instemt, wordt u verzocht de aanbiedingsbrief te ondertekenen.

Toelichting

Uitspraak richting de Nationale Ombudsman

Inmiddels is bekend dat een termijn van vier weken niet gangbaar is bij Toeslagen en een eerste navraag bij de Belastingdienst leert dat ook hier normaliter geen vierweekentermijn wordt gehanteerd. Wél is het zo dat in de praktijk, de burger pas na ongeveer vier weken de rappelbrief ontvangt. Dit heeft te maken met verwerkingstijden en de extra ruimte die is ingebouwd om verzoeken die nét te laat worden verzonden alsnog te kunnen verwerken. Of de verwarring ten aanzien van de genoemde reactietermijnen in de brief richting de Nationale Ombudsman hiermee te maken hebben, is onduidelijk. U ontvangt binnenkort meer details over de gehanteerde reactietermijnen, het proces daaromheen en voorgestelde toekomstige reactietermijnen.

Rectificatie van de brief aan de Nationale Ombudsman

De context van de brief aan de Nationale Ombudsman werd geschreven in het teken van herstel voor de stop-rappel brief en het noemen van de vierweekentermijn was daarmee geen harde toezegging, maar zou wel als zodanig kunnen worden opgevat.

Middels de beantwoording van deze Kamervragen wordt gerespecteerd op deze eerder genoemde termijn. Daarnaast kunt u in uw gesprek van vrijdag 11 september de rectificatie persoonlijk doen richting de Nationale Ombudsman.



Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen

-

Ons kenmerk

2020-0000167874

Uw brief (kenmerk)

2020Z14404
2020Z14509

Datum

Betreft Beantwoording van de leden Leijten en Omtzigt over
brieven in de zomervakantie

Geachte voorzitter,

Bijgevoegd treft u de antwoorden aan op de vragen van het lid Omtzigt (CDA) en de toevoeging daarop van het lid Leijten (SP), ingezonden respectievelijk op woensdag 29 juli en woensdag 5 augustus, over verstuurde brieven in de zomervakantie.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane,

Alexandra C. van Huffelen

2020Z14404

Beantwoording van het lid Omtzigt (CDA) aan de staatssecretaris van financiën – toeslagen en douane - over vele ouders die in deze zomervakantie een brief kregen om binnen de veel te korte termijn van twee weken bewijsstukken over de kinderopvangtoeslag 2019 op te sturen.

1. Aan hoeveel ouders is sinds 1 juli 2020 gevraagd om binnen twee weken bewijsstukken over de kinderopvangtoeslag over 2019 aan de Belastingdienst op te sturen (bron: vele e-mails van ouders en een aantal twitterberichten)?

Aan verreweg de meeste ouders die kinderopvangtoeslag ontvangen hoeft geen vraag om extra bewijsstukken te worden gestuurd voorafgaand aan de definitieve toekenning, omdat Toeslagen die informatie rechtstreeks van de kinderopvanginstellingen ontvangt. Dit aantal wordt gelukkig steeds groter.

Eind juni zijn de eerste 96.000 brieven verzonden met daarin het verzoek voor aanvullende informatie over de gebruikte kinderopvang, om zo de definitieve berekening voor de kinderopvangtoeslag te kunnen maken. Als onderdeel van deze brief werd ouders ook gevraagd om de jaaropgave van de kinderopvang mee te sturen.

Op 11 juli jl. is aan nogmaals circa 30.000 ouders een dergelijke brief verzonden. Het versturen van deze 30.000 brieven heeft voor regio Noord en Zuid plaatsgevonden binnen de zomervakantieperiode (start van de schoolvakanties op resp. 4 juli en 11 juli). Voor beide brieven was de reactietermijn circa twee weken.

Ik merk op dat het zeer ongelukkig heeft uitgepakt om ouders een brief met een reactietermijn van twee weken te sturen in de zomervakantie. Ouders hebben in de praktijk echter ruimschoots de tijd om deze brief te beantwoorden. Zoals toegezegd in het AO van 20 augustus jl. zal ik uiteenzetten hoe het precies zit met de verschillende reactietermijnen en een voorstel doen voor een redelijke invulling daarvan in de toekomst. Mijn streven is om dit einde deze maand met uw Kamer te delen.

2. Hoeveel klachten zijn er tussen 1 juli 2020 en het beantwoorden van deze Kamervragen bij de belastingtelefoon binnengekomen van ouders die er niet in slagen om in de vakantieperiode binnen twee weken de bewijsstukken aan te leveren, bijvoorbeeld omdat zij met vakantie waren in die periode (bron: anonieme medewerkers van de belastingtelefoon die melden dat hierover veel klachten binnen komen)?

Als gevolg van deze brief komen elk jaar vele telefoontjes binnen en helaas ook enkele klachten. Meestal zijn deze telefoontjes van informatieve aard. De aantallen vragen en klachten wijken dit jaar niet sterk af van andere jaren.

3. Was het signaal van de klachten over deze korte termijn al door de belastingtelefoon aan de Belastingdienst/Toeslagen gegeven (en door het twitter team zoals op twitter beloofd) en zou de Belastingdienst/Toeslagen maatregelen genomen hebben zonder deze Kamervragen?

Deze klachten zijn via het reguliere klachtenproces door de Belastingtelefoon doorgegeven aan Toeslagen. Het feit dat er ook diverse signalen op Twitter door burgers werden afgegeven over problemen met het nakomen van de aangegeven aanlevertermijn is ook doorgegeven aan Toeslagen.

Bij de verzending van deze brieven was al bekend dat de rappelbrief na de zomervakantie zou worden verzonden, waarmee ouders voldoende tijd hadden om te reageren voordat dit tot consequenties zou leiden. Medewerkers van de Belastingtelefoon zijn conform het reguliere proces geïnstrueerd. Dit houdt in dat, wanneer burgers aangeven niet binnen twee weken te kunnen aanleveren, zij eerst nog een rappel ontvangen. Desgewenst hebben medewerkers het gehele proces met de ouder telefonisch doorgesproken.

4. Herinnert u zich dat u op 3 februari 2020 een brief aan de Nationale ombudsman heeft moeten schrijven, waarin u heeft moeten toegeven dat u jarenlang na het verloop van de eerste termijn van vier weken om stukken op te vragen, de kinderopvangtoeslag al had stopgezet en niet een rappelbrief gestuurd had met een nadere termijn van vier weken?

Ik herinner mij de brief van 3 februari 2020 waarin Minister Hoekstra en ik hebben aangegeven dat het voor een aantal werkprocessen zo was dat de kinderopvangtoeslag werd stopgezet tegelijk met het sturen van de rappelbrief, waar dat wettelijk gezien pas had mogen gebeuren na verstrijken van de in de rappelbrief gestelde termijn.

De nadruk in deze brief lag op de toelichting van de onwettelijke stop-rappel brief. Daarbij moet ik helaas aangeven dat per abuis is gesproken over een reactie- en rappeltermijn van 4 weken. In de praktijk was de gestelde reactietermijn in de regel echter circa twee weken.

of pretes?

5. Herinnert u zich dat uw ambtsvoorganger en u de Kamer geïnformeerd hebben dat de Belastingdienst/Toeslagen zich dus niet hield aan de wet door na de eerste termijn van vier weken de toeslag stop te zetten, terwijl hen eerst een tweede termijn gesteld had moeten worden? 1)

Dat herinner ik mij.

6. Herinnert u zich dat de Belastingdienst/Toeslagen de Nationale ombudsman hierover eerder verkeerd had geïnformeerd? 2)

Zie het antwoord op vraag 4.

→ Staat de 4 weken in de wet?

7. Zijn ouders, van wie de kinderopvangtoeslag op onwettige basis is stopgezet, op enige wijze gecompenseerd, omdat de Belastingdienst zich jarenlang niet aan artikel 18 van de Algemene Wet Inkomensafhankelijke Regelingen (Awir) gehouden heeft? Zo nee, gaat u dat alsnog doen? Kunt u dit antwoord uitgebreid motiveren?

Zoals aangegeven in de brief aan de Nationale Ombudsman van 3 februari jl. zijn ouders die na de stop/rappelbrief alsnog de benodigde stukken hebben aangeleverd met terugwerkende kracht uitbetaald. Ik zie hierom geen reden om tot aanvullende compensatie over te gaan.

8. Wie heeft bedacht dat een manier om dit recht te zetten is om de termijn van de eerste brief te verkorten van vier naar twee weken, hierover de Kamer niet te informeren en die brieven in de zomervakantie te gaan versturen, terwijl het toch evident is dat veel ouders niet binnen twee weken de stukken kunnen aanleveren?

→ is niet goed

→ wanneer?

In antwoord op vraag 4 is aangegeven dat de gehanteerde reactietermijn bij informatieverzoeken in de regel circa twee weken is. Bij de brief waar het hier om gaat is deze termijn al een aantal jaren gebruikelijk en wordt ook altijd al een 'echte' rappelbrief verstuurd zoals de wet voorschrijft.

Dat een deel van deze brieven onverhoopt tijdens de zomervakantieperiode is verstuurd heeft te maken met de afweging om ouders in de Coronaperiode niet te noodzaken zich buitenshuis te bewegen als gevolg van informatieverzoeken. Dit zou in tegenspraak zijn met het verzoek van de regering om zoveel mogelijk thuis te blijven, waardoor gewacht is met verzending. Het weer opstarten van het proces van grootschalige informatie-uitvraag heeft enkele weken doorlooptijd gekost omdat dit zorgvuldig ingepland moet worden.

Los van de termijn die gehanteerd is, vind ik het hoe dan ook ongelukkig dat de ouders een brief (die vraagt om reactie) in de zomervakantie hebben gehad. Ik zal in het toegezegde onderzoek rekening houden met deze situatie en nagaan of er, buiten deze onfortuinlijke situatie, nog andere verzoeken in schoolvakanties worden gestuurd.

9. Is bij de top van de Belastingdienst/Toeslagen bekend dat brieven van de Belastingdienst/Toeslagen door veel ouders met angst en beven tegemoet gezien worden? Zo nee, wilt u de top van de Belastingdienst/Toeslagen dan een keer een dagje laten meelopen bij de belastingtelefoon?

Door de vele oudergesprekken die ik afgelopen tijd heb gevoerd ben ik me terdege bewust van de emoties die bij vele ouders spelen ten aanzien van de Belastingdienst en zijn communicatie. Doordat de toeslagenaffaire intern veel aandacht heeft gekregen en nog altijd krijgt, kan ik u verzekeren dat ook mijn collega's op de hoogte zijn van de impact die communicatie vanuit de Belastingdienst kan hebben op ouders.

→ dus?

10. Hoe gaat u ervoor zorgen dat ouders niet te maken krijgen met terugvorderingen door te korte termijnen van de Belastingdienst/Toeslagen in deze?

Onder andere vanwege de vakantieperiode is gekozen om het rappel niet direct na verstrijken van de eerste termijn uit te sturen. De rappelbrief is gepland om op of nabij 5 september uit te sturen. Dit is ook in andere jaren een gangbare werkwijze geweest. Bij uitzondering zal gezien de situatie een rappeltermijn van drie weken worden gehanteerd.

Vanwege de abrupte verandering in de zomer

Door de wijziging van de Regeling Wet Kinderopvang (onderdeel van Verbeterprogramma Kinderopvangtoeslag) zijn kinderopvangorganisaties per 1 januari 2020 verplicht om maandelijks gegevens m.b.t. de genoten opvang aan te leveren. Hierdoor zal de situatie dat Toeslagen géén gegevens heeft ontvangen van de organisaties nauwelijks meer voorkomen en kunnen eventuele afwijkingen eerder geconstateerd en gecorrigeerd worden. Bij de definitieve toekenning zal dit tot een beperking van het aantal informatieverzoeken en als logisch gevolg een beperking van de hoeveelheid terugvorderingen moeten leiden.

11. Bent u bereid om de termijn voor verzoeken om informatieverstrekking over een al verstreken toeslagjaar standaard op vier weken te zetten en dat ook in artikel 18 van de Awir op te nemen bij het Belastingplan 2021?

Ik heb uw Kamer toegezegd binnenkort te komen met een voorstel voor een redelijke invulling van reactie en rappel termijnen. Ik neem dit voorstel daarin mee ter overweging.

→ waarom niet nu?

12. Bent u bereid om beleid te maken waardoor massale standaard controleverzoeken niet tijdens de schoolvakanties gedaan worden?

Ik heb uw Kamer toegezegd binnenkort te komen met een voorstel voor een redelijke invulling van reactie- en rappeltermijnen. Ik neem dit voorstel daarin mee ter overweging.

13. Kunt u deze vragen een voor een en binnen drie weken en liefst eerder beantwoorden?

Beantwoording van enkele vragen behoefde iets meer onderzoekwerk, waardoor dit helaas niet mogelijk was.

- 1) Kamerstukken 31066, nrs. 568 en 596.
- 2) Brief van februari 2020 aan de Nationale ombudsman; bijlage bij kamerstuk 31066, nr. 596.

2020Z14509

Beantwoording vragen van het lid Leijten (SP) aan beide staatssecretarissen van Financiën over de tweewekentermijn die gehanteerd wordt bij informatieverzoeken aan belastingplichtigen

- 1. Kunt u aangeven waarom de Belastingdienst wel in de media heeft gereageerd op de Kamervragen van het lid Omtzigt, maar er geen informatie naar de Kamer is gestuurd?**

Naar aanleiding van de Kamervragen die het lid Omtzigt aan mij heeft gericht zijn er in de media vragen gesteld. Op deze vragen vanuit de media is tijdens het reces gereageerd door een woordvoerder van de Belastingdienst. Sommige vragen van het lid Omtzigt behoeften iets meer uitzoekwerk, waardoor mijn volledige reactie op zich moest laten wachten.

- 2. Op welke wijze worden ouders, die de stuipen op het lijf is gejaagd, geïnformeerd dat ze langer de tijd hebben om de informatie aan te leveren?**

Ouders, die eind juni (96.000 ouders) of half juli (30.000 ouders) een vraagbrief hebben ontvangen en daarop niet hebben gereageerd, ontvangen op of rond 5 september 2020 een rappelbrief met het verzoek om alsnog de jaaropgave te versturen en het formulier in te vullen. In deze brief wordt, gezien de situatie, ~~bij uitzondering~~ een reactietermijn van drie weken gehanteerd. De medewerkers van de Belastingtelefoon informeren de ouders hierover desgevraagd, zoals opgenomen in de reeds bestaande instructie. Deze werkwijze is niet anders dan voorgaande jaren. Gezien de hoeveelheid vragen over de brief en het responspercentage in vergelijking tot eerdere jaren was er geen noodzaak om over te gaan tot aanvullende maatregelen. Om de ouders die nog in onzekerheid zaten over dit proces in te lichten, heb ik recentelijk gezorgd dat zij ook via de website hierover geïnformeerd worden.

- 3. Erkent u dat het onnodig veel stress bij ouders en kosten bij de Belastingdienst oplevert als dit soort zaken via publieke ophef, in plaats van via goede interne controle, wordt opgelost? Hoe gaat dit in de toekomst voorkomen worden?**
- 4. Erkent u dat het niet waar is dat het door de corona-uitbraak komt dat deze brieven aan het begin van de zomervakantie, met een korte reactietijd, zijn gestuurd, maar dat dit al jaren gebeurt? Zo neen, hoe verklaart u dan dat mensen melden dat ze vorig jaar dezelfde behandeling hebben gekregen?**

Antwoord vraag 3 en vraag 4:

Elk jaar wordt in juni in twee tranches een uitvraagbrief verzonden naar een deel van de ouders met kinderopvangtoeslag. De vraagbrief wordt verzonden indien de informatie van de aanvraag van de ouders niet overeenkomt met de gegevens die Toeslagen heeft ontvangen van de kinderopvang-organisatie of indien geen informatie van de kinderopvang-organisatie is ontvangen. Ouders wordt gevraagd het aantal afgenomen kinderopvang-uren in te vullen en de jaaropgave van de kinderopvang mee te sturen.

In de afgelopen jaren zijn de vraagbrieven drie tot vier weken eerder verzonden dan in 2020. Dat een deel van deze brieven onverhoopt tijdens de zomervakantieperiode is verstuurd heeft te maken met de afweging om ouders in de Coronaperiode niet te noodzaken zich buitenshuis te bewegen als gevolg van informatieverzoeken. Dit zou in tegenspraak zijn met het verzoek van de regering om zoveel mogelijk thuis te blijven, waardoor gewacht is met verzending. Het weer opstarten van het proces van grootschalige informatie-uitvraag heeft enkele weken doorlooptijd gekost omdat dit zorgvuldig ingepland moet worden. Door de vertraging is de tweede zending op een onfortuinlijk moment, namelijk in de zomervakantie van regio Noord en regio Zuid, op de mat gevallen.

De in de brief vermelde reactietermijn was in al die jaren gelijk, namelijk twee weken. In de afgelopen jaren heeft zo'n 80% van de ouders op de eerste vraagbrief gereageerd, ongeveer 20% heeft een herinneringsbrief ontvangen. Op de vraagbrief van dit jaar heeft ook zo'n 80% van de ouders gereageerd.

Ik heb uw Kamer tijdens het Algemeen Overleg Start hersteloperatie kinderopvangtoeslag van 20 augustus 2020 toegezegd binnenkort te komen met een voorstel voor een ~~redelijke~~ invulling van reactie- en rappeltermijnen. Ik neem daarin het vraagstuk van de schoolvakanties mee.

Daarnaast wil ik opmerken dat Toeslagen verwacht dat vanaf toeslagjaar 2020 het aantal uit te sturen brieven aanzienlijk zal afnemen. Door de wijziging van de Regeling Wet Kinderopvang (onderdeel van Verbeterprogramma Kinderopvangtoeslag) zijn kinderopvangorganisaties per 1 januari 2020 verplicht om maandelijks gegevens met betrekking tot de genoten opvang aan te leveren. Hierdoor zal de situatie dat Toeslagen géén gegevens heeft ontvangen van de organisaties nauwelijks meer voorkomen en kunnen eventuele afwijkingen eerder geconstateerd en gecorrigeerd worden. Bij de definitieve toekenning zal dit tot een beperking van het aantal informatieverzoeken en als logisch gevolg een beperking van de hoeveelheid terugvorderingen moeten leiden.

5. Klopt het dat ook bij informatieverzoeken bij de inkomstenbelasting korte reactietermijnen gelden? Bijvoorbeeld als iemand wordt gevraagd bewijsstukken te sturen in verband met ziektekosten? Zo neen, kunt u uitsluiten dat dit gebeurt?

Voor de inkomensheffing wordt veel gebruik gemaakt van de ICT-service Oscar. Als een behandelaar met deze service een vraagbrief aanmaakt, dan geeft Oscar een reactietermijn mee van drie weken. Reageert een burger niet binnen deze termijn dan is het gebruikelijk om na een week een rappelbrief te sturen waarin een termijn wordt meegegeven van twee weken. Reageert de burger ook niet op de rappelbrief dan wordt na een week een vooraankondiging tot afwijking van de aangifte verstuurd met een reactietermijn van twee weken. Deze termijnen zijn gebaseerd op een oude handreiking uit 2003. De behandelaar kan afwijken van deze reactietermijnen. In de ICT-service GDC waarmee ook brieven voor de IH worden aangemaakt, wordt geen reactietermijn meegegeven. De behandelaar vult zelf een uiterste reactiedatum in.

De mogelijkheid om zelf een datum in te vullen biedt de gelegenheid tot maatwerk. Zo wordt voor vragen aan buitenlandse belastingplichtigen veelal een langere termijn in acht genomen dan drie weken. Ook kan zo rekening worden gehouden met de omstandigheden waarin een burger zich bevindt. Voor vragen over ziektekosten wordt standaard de ICT-service Oscar gebruikt. Hierbij wordt dus een reactietermijn van drie weken meegegeven.

6. Is het mogelijk dat mensen die een bepaalde code achter hun burgerservicenummer (BSN) hebben staan, bijvoorbeeld duidend op 'systeemfraude', kortere reactietijd wordt gegeven als er informatie wordt opgevraagd? Kunt u uw antwoord toelichten?

De reactietermijn is in beginsel gelijk voor alle ouders die eenzelfde vraagbrief ontvangen. Daarbij is het goed om op te merken dat niet elke vraagbrief dezelfde reactietermijn heeft. De meeste brieven hebben een reactietermijn van 2 weken. De behandelaar kan hier bij sommige brieven van afwijken wanneer daar aanleiding toe is vanuit de persoonlijke situatie van de burger, zoals bij vraag 5 wordt toegelicht. Eventuele informatie over frauduleus handelen is geen valide reden om hier van af te wijken.

1) NOS, 29 juli 2020 (<https://nos.nl/artikel/2342185-fiscus-na-boze-tweets-kinderopvangouders-krijgen-extra-tijd-bewijs.html>)

In aanvulling op eerdere schriftelijke vragen over hetzelfde onderwerp van het lid Omtzigt, vraagnummer 2020Z1440 (<https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/kamervragen/detail?id=2020Z14404&did=2020D30680>)

Is er een relatie? → graag antwoord geven op de vraag

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp: DGBD 167876 Reactie kamervragen Omtzigt en Leijten over brieven in de zomervakantie
 Nummer: 2020-0000019192
 Algemeen taakverzoek: Dit is een rectificatie op de set die vlak voor het AO door de lijn is gegaan, maar niet is uitgezonden, omdat bleek dat de reactietermijn richting NO niet correct was. Graag vandaag de tas in.

Document: Notitie_Toelichting beantwoording kamervragen over brieven in de zomervakantie (2020-0000167876)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
(MT)	08-09-2020, 16:13	TSL Paraferen
(BEDRIJF)	08-09-2020, 11:54	DGBD/C&F KOP Paraferen
(UITVOERINGSBELEID)	08-09-2020, 10:29	DGBD/UHB Paraferen

Laatste wijziging: (BOA/Advies) op 09-09-2020, 14:40

Document: Aanbiedingsbrief_Beantwoording van de leden Leijten en Omtzigt over brieven in de zomervakantie (2020-0000167874)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
(MT)	08-09-2020, 16:13	TSL Paraferen
(BEDRIJF)	08-09-2020, 11:54	DGBD/C&F KOP Paraferen
(UITVOERINGSBELEID)	08-09-2020, 10:29	DGBD/UHB Paraferen

Laatste wijziging: (BOA/Advies) op 09-09-2020, 14:32