

Belastingdienst/Toeslagen
Huur-, zorg-, kinderopvang- en kindertoeslag
T.a.v. Nationale ombudsman

Postbus 2092
3500 GB UTRECHT

Geachte

In maart en april van dit jaar heeft de Nationale ombudsman relatief veel brieven en e-mails ontvangen van burgers die dezelfde problemen met de Belastingdienst/Toeslagen ervoeren. Hun klacht ging erover dat de Belastingdienst/Toeslagen onderzoek deed naar hun recht op kinderopvangtoeslag en daarom aanvullende informatie van hen opvroeg. Ondanks dat zij de gevraagde informatie tijdig hadden opgestuurd, had de Belastingdienst/Toeslagen de kinderopvangtoeslag toch stopgezet, tot grote verbazing en ontsteltenis van deze burgers.

Naar aanleiding van het opvallende aantal klachten heb ik u hierover per e-mail op 22 april 2011 vragen gesteld. Na intern onderzoek hebt u mij op 4 mei 2011 telefonisch antwoord gegeven op de door mij gestelde vragen.

Verstreckte informatie

Allereerst bedank ik u voor de uitgebreide informatie die u mij heeft gegeven. Het is vanzelfsprekend zeer nuttig en noodzakelijk om de achterliggende beweegredenen te kennen wanneer de Belastingdienst/Toeslagen vanuit zijn toezichtstaak dergelijke acties moet verrichten.

Uw onderzoek naar het recht op kinderopvangtoeslag werd geïnitieerd naar aanleiding van een aantal signalen dat u ontvangen had. Onder andere ouders wier kinderen de leeftijd van dertien jaar hadden bereikt, die opvallend hoge opvanguren opgaven, of in relatie stonden met het buitenland, zijn door u aangeschreven. Hun hebt u om aanvullende informatie gevraagd.

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Tel: (070) 356 35 63

Fax: (070) 360 75 72

bureau@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

Datum

14 JUN 2011

Ons nummer

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

Behandelend medewerker

Onderwerp

Beantwoording vragen inzake
kinderopvangtoeslag

Ons nummer

2

Noodzaak van onderzoek

Ik zie als Nationale ombudsman het belang van dergelijke onderzoeken in. Wel vind ik dat zulke acties de burgers niet teveel moeten belasten. In die zin, dat wanneer zij de gevraagde informatie verstuurd hebben, de Belastingdienst binnen een redelijke termijn overgaat op het beoordelen hiervan.

Problematiek

Het probleem waar de burgers in deze cases over klaagden, was dat de Belastingdienst/Toeslagen hen wederom aanschreef om de gevraagde informatie toe te sturen. In de gevallen waar bij de Nationale ombudsman over is geklaagd, hadden de burgers hun informatie al opgestuurd binnen de gestelde termijn. Ook na het rappel hierop van de Belastingdienst/Toeslagen, en in sommige gevallen zelfs vaker, hadden deze burgers hun plicht al vervuld.

Desondanks zette de Belastingdienst/Toeslagen de kinderopvangtoeslag stop en kwamen deze burgers al gauw in de financiële problemen. Uit uw onderzoek is gebleken dat in vele gevallen de informatie niet juist geregistreerd was en daardoor niet te zien was of deze al binnen was. Omdat er geen reactie van deze burgers bekend was, is de Belastingdienst/Toeslagen overgegaan tot stopzetting van de kinderopvangtoeslag.

Oplossing

Alle individuele gevallen waarin door de Nationale ombudsman is geïntervenieerd, zijn door de Belastingdienst/Toeslagen opgelost. De informatie was gevonden en burgers zijn te woord gestaan hierover.

Daarnaast heeft u in ons telefoongesprek erkend dat de fout volledig bij de Belastingdienst/Toeslagen lag. Dit was intern al opgemerkt en daarom heeft u een inhaalslag gemaakt door alle gevallen op te lossen waarin dit probleem zich voordeed. Dit heeft u gedaan door:

- de ontvangen informatie te beoordelen;
- de betalingen te verrichten van de ontbrekende maanden conform deze ontvangen informatie;
- de betalingen van de lopende en komende maanden te verrichten;
- de nieuwe berekeningen te maken en beschikkingen te slaan op basis van de ontvangen informatie.



Ons nummer

3

Eind goed, al goed

Het is fijn om te zien dat de Belastingdienst dit probleem zelf heeft weten op te lossen, binnen een redelijke termijn. Los van mijn vragen van 22 april 2011 was het niet nodig voor de Nationale ombudsman om verder onderzoek te verrichten naar dit probleem. In deze cases heeft de Belastingdienst/Toeslagen bewezen te beschikken over een goed zelf oplossend vermogen, zowel op individuele gevallen als structureel.

De Nationale ombudsman heeft in april en mei 2011 ook geen klachten meer van deze aard ontvangen. Ook dat bewijst dat het probleem gelukkig niet meer speelt bij de burgers en dat dit naar tevredenheid is opgelost.

Voor de toekomst

De Nationale ombudsman hoopt dat dergelijke problemen zich niet meer voordoen in de toekomst. Mocht dat onverhoopt wel het geval zijn, dan zie ik graag spoedige actie van de Belastingdienst teneinde het probleem op een zo kort mogelijke termijn op te lossen.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman

Kantoor/team BSN-Volgr.
15 JUN 2011 000112
BICFD RPK Utrecht

TNT Post
Port betaald
Port Payé
Pays-Bas

de Nationale ombudsman
Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

I G04PP 3500GB092