

> Postbus 4510

6401 JA Heerlen

Telefoon 088 – 15 50 451

De Nationale ombudsman
De heer mr. R.F.B. van Zutphen
Postbus 93122
2509 AC DEN HAAG

Datum
9 maart 2018

Uw kenmerk
201801444

Kenmerk
BT20180309

Betreft

Regeling schrijnende gevallen bij verrekening van de Kinderopvangtoeslag

Geachte heer Van Zutphen,

Op 6 februari jl. ontvingen wij uw brief over de 'Regeling schrijnende gevallen bij verrekening kinderopvangtoeslag'. In deze brief verzoekt u de staatssecretaris om de informatieverstrekking aan de doelgroep die voor deze regeling in aanmerking komt te verbeteren en aan te geven op welke wijze dit wordt ingericht.

Zoals in de mail van 15 februari jl. aangegeven gaan wij uit van een transparante en proactieve opstelling in deze gevallen. De Belastingdienst/Toeslagen gaat de informatieverstrekking aan de doelgroep dan ook op de volgende wijze vormgeven:

- 1) Via de site van Belastingdienst/Toeslagen;
- 2) Via de toeslagenservicepunten;
- 3) Via een persoonlijke benadering.

Ad1) Informatieverstrekking via de site van de Belastingdienst/Toeslagen

De Belastingdienst/Toeslagen gaat via de site communiceren over de regeling. Er komt een tekst met de volgende strekking: "Verrekenen wij het terug te betalen bedrag met uw lopende kinderopvangtoeslag en heeft u geen geld om de opvang te betalen? Vraag de BelastingTelefoon hoe wij hiermee rekening kunnen houden". Deze tekst zou in de context van 'rekening houden met het bestaansminimum' op de site geplaatst kunnen worden. Op het moment dat is vastgesteld hoe dit er precies uit gaat zien zullen wij u hierover nader informeren.

Ad 2) Informatieverstrekking via de toeslagenservicepunten

Toeslagenservicepunten zoals sociaal raadslieden, welzijnsorganisaties, juridische loketten en Vluchtelingenwerk zullen actief worden geïnformeerd over de inhoud van de regeling. De burgers die in de schulden zijn geraakt en die voor hulp bij de toeslagenservicepunten aankloppen en (mogelijk) voor de regeling in aanmerking komen kunnen door de toeslagenservicepunten actief worden gewezen op de regeling en geholpen met hun verzoek aan de Belastingdienst.

Ad 3) Persoonlijke benadering

Op dit moment bekijkt de Belastingdienst/Toeslagen welke initiatieven er ontwikkeld kunnen worden voor het terugdringen van de schuldenproblematiek en onderzoekt hoe burgers met problematische schulden langs de lijn van persoonlijke benadering geholpen kunnen worden. De doelgroep die voor de regeling

In uw antwoord datum en kenmerk van deze brief vermelden

schrijnende gevallen bij verrekening van de kinderopvangtoeslag in aanmerking komt maakt logischerwijze deel uit van de groep burgers met problematische schulden. Het is op moment nog niet mogelijk de doelgroep die voor deze regeling in aanmerking komt eenduidig te identificeren. De ontwikkeling om dit wel mogelijk te maken is inmiddels ingang gezet. Via de reguliere contacten die er zijn zult u op de hoogte gehouden worden van de ontwikkelingen op het gebied van het terugdringen van de schuldenproblematiek en de initiatieven die op dit vlak genomen worden vanuit de Belastingdienst/Toeslagen.

Wij gaan ervan uit en hopen dat, gegeven onze hiervoor genoemde plannen en acties, u zult afzien van uw voornemen om zelf via uw site over de regeling te communiceren. Dat zal waarschijnlijk verwarrend gaan werken.

In uw brief hebt u de staatssecretaris tevens verzocht om na te gaan of de in de bijlage van uw brief opgenomen berekening over de regeling correct is weergegeven. Dat hebben wij gecontroleerd. De in de bijlage van uw brief opgenomen berekening is correct.

Toelichting

Mocht u naar aanleiding van deze brief nog vragen hebben of een toelichting wensen, wij zijn gaarne bereid om in een persoonlijk onderhoud hierop nader met u in te gaan. Of mogelijk heeft u suggesties waardoor de informatievoorziening nog beter zou kunnen worden. U kunt daarvoor telefonisch contact opnemen met een van de contactpersonen van Belastingdienst/Toeslagen:

Hoogachtend,

Belastingdienst/Toeslagen