

Aan: [] (P), [] (CAP), [] (UHT) en []
[] (Toeslagen)
Van: [] (Toeslagen, []) en [] (CAP, []
invordering) en [] (P, [] klachten)
Datum: 11 februari 2021
Betreft: Signaal n.a.v. Catshuisregeling en kwijtschelding voor gedupeerden KOT

Dit is een signaal n.a.v. de Catshuisregeling (de bekende € 30.000) en de mededeling van staatssecretaris Van Huffelen dat de Belastingdienst schulden van gedupeerde ouders kwijtscheldt. Zie:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2021/01/15/kenmerken-catshuisregeling-kinderopvangtoeslag> en

<https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/belastingdienst-scheldt-schulden-van-gedupeerde-ouders-kwijt/>

Voorafgaand aan dit signaal is eind januari 2021 over dit onderwerp gesproken door [] en [] (Toeslagen), [] (invordering bij CAP), klachtcoördinatoren [] en [] (van P) en [] (P, [] klachten). Daarna hebben [] (formeel recht) en [] er onderling contact over gehad.

Deze berichten, in combinatie met berichten op andere sites, in kranten en op radio en TV, zullen zo goed als zeker voor veel burgers aanleiding zijn om een brief aan de Belastingdienst te richten.

Hierboven staat bewust 'brief' omdat het in eerste instantie niet altijd aanstonds duidelijk zal zijn of het gaat om een klacht voor P, een klacht voor TSL of om een verzoek om kwijtschelding (van een belastingsschuld of van een toeslagnsschuld).

Er staat bewust 'Belastingdienst' omdat het aannemelijk is dat diverse loketten (klachtenteams van TSL, klachtenteams van P, de ontvanger) van de Belastingdienst dit soort brieven (gaan/hebben) ontvangen.

De Catshuis- en de kwijtscheldingsregeling zijn bedoeld zijn voor de KOT-gedupeerden. Maar de kans bestaat dat de Belastingdienst hierover ook brieven van niet-gedupeerden gaat ontvangen.

De vragen, verzoeken, eisen, klachten in de brieven zullen verschillend zijn, maar we kunnen waarschijnlijk rekenen op dit soort teksten:

- in 2020 deed ik een verzoek om kwijtschelding van een IB-schuld. De ontvanger wees dat af. Nu wil ik dat mijn verzoek van destijds alsnog wordt toegewezen.
- de ontvanger zegt dat ik (nooit een toeslag aangevraagd of ontvangen) mijn belasting moet betalen, maar een gedupeerde KOT krijgt kwijtschelding. Dat vind ik oneerlijk. Ik wil ook kwijtschelding.
- een heleboel mensen hebben / zullen € 30.000 ontvangen. Een deel van hen is fraudeur. Ik ben geen fraudeur en krijg geen 30.000. Dat kan niet waar zijn. Ik wil ook 30.000 ontvangen of de van u de toezegging dat ik de komende 5 jaar geen inkomstenbelasting hoeft te betalen c.q. de komende 5 jaar geen toeslagen hoeft terug te betalen (nadat Toeslagen na einde kalenderjaar de definitieve berekening heeft gemaakt).
- ik heb geen schuld bij Toeslagen omdat ik 4 jaar lang euro 1.000 van mijn ouders heb geleend. Daarom wil ik nu 30.000 van u of in elk geval 4.000.
- aan een burger is een verzuimboete opgelegd omdat hij geen aangifte IB heeft gedaan en die belastingplichtige zegt nu dat hij van die boete af wil omdat hij een gedupeerde ouder is of zou zijn.
- etc.

Hoe zou de Belastingdienst kunnen anticiperen?

- Waar 'de brief' ook binnenkomt, die moet altijd goed geanalyseerd worden. De eerste check, door degene die de brief ontvangt, dient altijd te zijn of degene die zich tot de Belastingdienst wendt al dan niet als een gedupeerde i.h.k.v. de KOT-affaire moet worden aangemerkt. De behandelend ambtenaar neemt daartoe contact op met UHT 0800 - [] om de inhoud van de brief te bespreken.
- Is 'de brief' een verzoek om kwijtschelding van een toeslagnsschuld? Let op, formeel is er dan geen kwijtschelding mogelijk omdat de Awir geen kwijtscheldingsbepalingen kent. Maar het verzoek moet dan, afhankelijk van de competentie, naar het LIC of MKB kantoor. Gaat om een 'ouder in herstel' (S-team), dan dient het verzoek door UHT behandeld te worden.

- Is 'de brief' een verzoek om kwijtschelding van een belastingsschuld? Dan moet het verzoek, afhankelijk van de competentie, naar het LIC, de MKB-ontvanger of de GO-ontvanger. Gaat om een 'ouder in herstel' (S-team), dan dient het verzoek door UHT behandeld te worden.
- Is 'de brief' een klacht over een gedraging (art. 9:1 Awb) van Toeslagen? Dan moet de brief worden behandeld door een klachtbehandelaar van Toeslagen. Een klacht is een uiting van onvrede met betrekking tot gedragingen en processen, waarbij de klager iets verwacht om het probleem opgelost te krijgen.
- Is 'de brief' een klacht over een gedraging (art. 9:1 Awb) van de Belastingdienst? Dan moet de brief worden behandeld door een klachtbehandelaar van één van de vier klachtenteams van P (en in sommige gevallen door een klachtbehandelaar van Ki&S of CAP). Een klacht is een uiting van onvrede met betrekking tot gedragingen en processen, waarbij de klager iets verwacht om het probleem opgelost te krijgen.
- Het zou goed kunnen dat de brieven vooral tot een hogere werkvoorraad voor de ontvanger (blauw en rood) gaan leiden.
- De betreffende ontvangers, klachtbehandelaars, klachtcoördinatoren en teamleiders wijzen op bovenstaande bullets en op de informatie die hier beschikbaar is:

<https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/catshuisregeling-kinderopvangtoeslag/> en <https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/verder-zonder-schulden/>

Of bedoelde brieven een grote werkstroom (gaan) vormen, is nu nog niet bekend. Misschien is het een idee dat begin maart 2021 een inventarisatie wordt gedaan.

En stellen jullie, voordat over bovenstaande (hoe dan ook, wat dan ook) gecommuniceerd wordt, een webex in de week van 15 februari 2021 hierover op prijs?

20210222 Bespreking

Deelnemers: (Klacht P),

Bijstand vanuit TSL regulier?. Inclusief zorgpunt "partijdigheid" en vraagpunt "op kantoor of thuis"

Signaal vanuit en wat ik wel zinvol vind te delen:
Zou het niet beter zijn te stoppen met (ook als organisatie) het boeken van werkopdrachten voor zelfmelders, en dit dus anders aanpakken? ->
Behalve natuurlijk degenen die zich daadwerkelijk beroepen op een van de compensatieregelingen is het wellicht beter af te spreken dat burgers die de toeslagaffaire slechts noemen, eraan refereren of zich in onduidelijke termen erop beroepen
door te verwijzen naar de website van UHT. Zo voorkomen we vervuiling van het systeem, en vooral, onnodige verhoging van de al aanwezige werkdruk bij UHT.

- Kanaliseren aan de voorkant / externe communicatie.
- En een vangnet voor alles wat achter de voordeur van allerlei kanten binnenkomt.
- Opdracht aan CDC voor organiseren op DG-niveau dat er aan risicomitigatie wordt gedaan Bestuurlijke druk nodig. Externe en Interne Communicatie. FAQ's nodig. Geïntegreerde communicatie.
 - Conclusies van deze bespreking in kort memo zetten.
 - Bij onze onder de aandacht brengen.
 - schrijft dit memo.