

Situatie 3:

Excuusbrief met mogelijkheid nieuwe beoordeling

Geachte heer/mevrouw,

In 2014 hebt u kinderopvang afgenomen via het gastouderbureau []. Destijds hebt u daarvoor bij Belastingdienst/Toeslagen (verder: Toeslagen) kinderopvangtoeslag (verder: de toeslag) aangevraagd.

Voor het aanspraak kunnen maken op deze toeslag is het van belang dat Toeslagen de rechtmatigheid van uw aanvraag kan vaststellen. Dit doet Toeslagen aan de hand van onder meer bewijsstukken die hij bij u opvraagt. In uw geval was dit ook nodig en bent u dus op een gegeven moment gevraagd om de ontbrekende gegevens op te sturen. Omdat Toeslagen vervolgens niet alle gegevens ontving, kon hij de beoordeling van de rechtmatigheid van uw aanvraag niet afronden. Toeslagen heeft daarna de uitbetaling van het voorschot dat u toen ontving, stopgezet zonder u daarbij een duidelijke beschikking toe te sturen en de juiste procedure te volgen.

Naar aanleiding van klachten over deze werkwijze heeft de Nationale ombudsman een rapport uitgebracht waarin hij oordeelde dat de stopzetting van de kinderopvangtoeslag in de gevallen zoals dat van u te strikt is geweest. Alles overziend ben ik dat met hem eens.

Hoewel het voor Toeslagen destijds niet mogelijk was om te bepalen of u wel recht had op de toeslag, ben ik mij ervan bewust dat de maatregel om de toeslag tussentijds stop te zetten voor u vervelend zal zijn geweest. Bij nader inzien vind ik ook dat Toeslagen anders tewerk had moeten gaan. Het was achteraf bezien beter geweest als wij eerst nog eens met u contact hadden opgenomen toen u niet voldoende reageerde op ons verzoek om alle gegevens op te sturen. Bovendien beseft ik dat u mogelijk in onzekerheid zal hebben verkeerd over welke stappen u daarna tegen deze beslissing kon ondernemen en of en op welke wijze u een nieuwe aanvraag voor de toeslag kon indienen.

Ik betreur het ook dat het vervolgens lang heeft geduurd voordat Toeslagen op uw reacties heeft gereageerd en dat u of uw gemachtigde hierover zelf verschillende keren met Toeslagen contact moest opnemen.

Voor deze gang van zaken bied ik u mijn welgemeende verontschuldigingen aan.

Omdat uw toeslag over [jaar] nog niet onherroepelijk vaststaat, kan Toeslagen uw toeslag nogmaals beoordelen. Ik wil u er wel op wijzen, dat aan u geen toeslag kan worden toegekend als bij de nieuwe beoordeling blijkt dat u niet aan alle voorwaarden voldoet.

Als komt vast te staan dat u over 2014 geen recht hebt op de toeslag, moet u de ten onrechte ontvangen bedragen terugbetalen. In dat geval stel ik u in de gelegenheid om voor de toeslagschuld een terugbetalingsregeling te treffen die is afgestemd op uw persoonlijke omstandigheden.

Met opmerkingen [] Gelet op de aantallen zou ik voor drie situaties een excuusbrief willen gebruiken.

Met opmerkingen [] Omdat de 'zachte stop' op 2014 toeziet, heb ik vooralsnog alleen dit jaar genoemd. Ik kan mij wel voorstellen dat de No. ook de andere jaren ruimhartig beoordeeld zijn worden. Is hierover al een besluit genomen?

Met opmerkingen [] Ik zou in de excuusbrief niet teveel ingaan op de wijze waarop wij een dergelijk verzoek beoordelen. Dit kan vooraf allerlei vragen oproepen en leiden tot olievlekwerking. Uiteraard komt dit wel te staan in onze reactie naar de No.

Voorwaarde hierbij is overigens wel dat de aanvraag niet met opzet onrechtmatig is ingediend want in dat geval is een dergelijke persoonlijke betalingsregeling niet mogelijk.

Wanneer u gebruik wenst te maken van een nieuwe beoordeling van het recht op een toeslag, of als u over deze brief andere vragen hebt, kunt u binnen uiterlijk vier weken via telefoonnummer [nummer] contact met ons opnemen. Ook wanneer uiteindelijk blijkt dat u de toeslag moet terugbetalen, kunt u dit telefoonnummer bellen om een betalingsregeling te treffen.

Met opmerkingen In dat geval moet de medewerker een formulier naar betrokkenen sturen. Het beste is dan om het formulier naar een speciaal adres te sturen zodat deze verzoeken projectmatig behandeld kunnen worden (buiten de massa).