

Notitie

Onderwerp	Gesprek in het kader van het onderzoek naar klachtbehandeling bij etnisch profileren.
Dossiernaam	-
Dossienummer	-
Datum	10-9-2019
Van	Bureau Nationale ombudsman
Aan	Belastingdienst/Toeslagen, Graadt van Roggenweg 500 3531AH Utrecht.

Aanwezigen

Belastingdienst/Toeslagen:

- [] (MT - lid, o.a. []);
- [];
- []

Bureau Nationale ombudsman:

- []
- []

Het gesprek tussen aanwezigen vindt plaats in het kader van een (verkennend onderzoek) naar "klachtbehandeling bij etnisch profileren". In dit kader vinden er gesprekken tussen medewerkers van de Nationale ombudsman plaats met medewerkers van overheidsinstellingen (o.a. UWV, SVB, Politie, Belastingdienst/Douane, Belastingdienst/Toeslagen (rood), de Belastingdienst/Belastingen (blauw), gemeenten) en een aantal belangengroep organisaties (o.a. Amnesty International en [])

Werkzaamheden

De Belastingdienst/Toeslagen van de Belastingdienst is verantwoordelijk voor de uitvoering van de inkomensafhankelijke regelingen.

Toekenning en afwijzing vindt plaats op basis van de geldende wet- en regelgeving. Toezicht vindt plaats zoals beschreven in de Kamerbrief van 11 juni 2019. Zo zal een aanvraag bij bepaalde indicatoren aan een nader onderzoek worden onderworpen. Bijvoorbeeld: Een kind wordt 1.000 km van de woonplaats van de vraagouders opgevangen. Een dergelijke aanvraag roept vragen op. Er wordt dan contact opgenomen met de vraagouders.

Toeslagen voert vooral 'bureau-controles' uit. In een beperkte aantal gevallen voert zij 'buitencontroles' uit, waartoe Toeslagen mandaat heeft verleend aan de afdeling MKB (midden- en kleinbedrijf) van de Belastingdienst. De toezichthoudende taak van Toeslagen is de afgelopen tijd veel in het nieuws. De maatschappelijke discussie die speelt, ziet o.a. op de vraag: Wordt door Toeslagen etnisch geprofileerd?

Op dit moment wordt hiernaar onderzoek gedaan door de Autoriteit Persoonsgegevens, tevens kan de Adviescommissie uitvoering toeslagen dit punt meenemen (zie vraag 3 aan de Commissie, zoals opgenomen in de Kamerbrief van 29 mei

2019).

Klachtbehandeling

Het personeelsbestand van de Belastingdienst (inclusief Toeslagen) is zeer divers en vormt een afspiegeling van de samenleving. Ook is de cultuur binnen de Belastingdienst gericht op samenwerking en op 'goed ambtenaarschap'.

De ervaring is dat dit helpt bij het voorkomen dan wel het behandelen van klachten.

Etnisch profileren is niet een specifiek trefwoord waarop in het kader van klachtbehandeling wordt geregistreerd.

Toeslagen geeft aan dat niet wordt geklaagd over etnisch profileren an sich. Wel uiten klagers incidenteel vermoedens (vaak weinig of niet onderbouwd) van etnisch profileren als onderdeel van een bredere klacht, zo gebeurt het dat gezegd wordt: *Waarom krijg ik geen toeslag? Dit is discriminatie*. Deze klachten worden geregistreerd onder de "bejegeningklachten". In die gevallen wordt contact met klager opgenomen, empathie en begrip voor de burger getoond, en wordt aan de hand van objectieve maatstaven (de wet) uitgelegd waarom iemand geen recht heeft op een bepaalde toeslag. Dit begrijpelijk maken van de situatie is meestal voldoende.

Als klagers ontevreden blijven, staat de weg naar de Nationale ombudsman open.

In de afdoeningbrieven wordt hierop gewezen. Voor zover een burger het niet eens is met de beschikking op zich bestaat de mogelijkheid om bezwaar en eventueel beroep in te stellen bij de rechter.

Slot:

Belastingdienst/Toeslagen geeft aan dat ze zoekt naar de ruimte binnen de wet- en regelgeving, maar dat de wetgeving in bepaalde gevallen vrij star is.

Zij spreken de hoop uit dat hier op bepaalde onderdelen verandering in gaat komen, waardoor er meer ruimte voor maatwerk mogelijk is.