



TER INFORMATIE
de staatssecretaris

Belastingdienst / Toeslagen

Graadt van Roggenweg 500
3531 AH Utrecht
Postbus 2092
3500 GB Utrecht

Contactpersoon

[redacted]

[redacted] Toeslagen

M 06 [redacted]

[redacted]@belastingdienst.nl

memo

Aanbeveling van de Nationale ombudsman over het
aanbieden van excuses

Datum

5 september 2017

Van

[redacted]

Belastingdienst

Aanleiding

Op 9 augustus jl heeft de Nationale ombudsman zijn rapport '*Geen powerplay maar fair play - Onevenredig harde aanpak van 232 gezinnen met kinderopvangtoeslag*' gepubliceerd. Dit rapport verscheen naar aanleiding van een klacht over het stopzetten van kinderopvangtoeslagen bij gastouderbureau [redacted] na signalen over misbruik van de kinderopvangtoeslag (KOT). Ten tijde van het verschijnen van dit rapport bent u geïnformeerd over de achtergrond van de bevindingen en aanbevelingen van de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman beveelt Toeslagen onder meer aan de vraagouders die overlast hebben ondervonden door de aanpak van Toeslagen excuses aan te bieden en een tegemoetkoming te bieden voor het aangedane leed. In zijn rapport doet de Nationale ombudsman geen uitspraak over de wijze van tegemoetkoming.

Kernpunten

U wordt geïnformeerd over de wijze waarop Toeslagen tegemoet wil komen aan de genoemde aanbeveling van de Nationale ombudsman:

- Toeslagen stuurt alle betrokken ouders van wie de betaling van een lopende toeslag in 2014 gestopt is een excuusbrief.
- Bij wijze van tegemoetkoming stelt Toeslagen zich onder andere ruimhartig op bij het beoordelen van lopende bezwaren, beroepen en verzoeken om een individuele betalingsregeling. Verzoeken tot schadevergoeding worden individueel beoordeeld.

Toelichting

Toeslagen heeft een analyse gemaakt van het aantal ouders dat te maken heeft gehad met een stopzetting van de voorschotbetalingen van een lopende toeslag in 2014. Dit gaat om 153 gezinnen. Gevallen waarin alleen terugvordering over 2012 en/of 2013 heeft plaatsgevonden of een toeslag over 2014 eerder door de burger zelf beëindigd was, zijn buiten beschouwing gelaten. Het aantal van 153 is lager dan het aantal gezinnen dat genoemd is door het gastouderbureau en de Nationale ombudsman, namelijk 232. Het is bij Toeslagen niet bekend hoe het gastouderbureau tot dit aantal komt. Het aantal kinderopvangtoeslagen bij het desbetreffende gastouderbureau bedroeg volgens de gegevens van Toeslagen op 1 januari 2014 (eveneens) 153 en op 1 januari 2015 113.

Excuses

Toeslagen zal aan de 153 ouders van wie een lopende voorschotbetaling in 2014 is stopgezet een brief sturen waarin excuses worden aangeboden voor de

onvolkomenheden in de gehele gang van zaken: de stopzetting van de voorschotbetaling, de tijdelijke onduidelijkheid over de mogelijkheid van bezwaar, het niet rappelleren op het informatieverzoek, de moeilijkheden bij het opnieuw aanvragen en bij de te trage afhandeling van bezwaren.

Van de ouders die in bezwaar en beroep zijn gegaan, is in 58% van de gevallen alsnog (gedeeltelijk) toegekend. Omdat het excuus niet alleen ziet op het stopzetten van de voorschotbetaling maar op de gehele gang van zaken zullen ook ouders van wie de toeslag terecht gestopt is de excuusbrief krijgen.

Tegemoetkoming

In de excuusbrief zal Toeslagen de ouders attenderen op een specifieke contactmogelijkheid die Toeslagen voor deze ouders in het leven zal roepen. Als tegemoetkoming zullen medewerkers van Toeslagen deze ouders helpen bij het gebruik van één of meer van de volgende mogelijkheden:

1. Ruimhartige toepassing van de uitspraak van de Raad van State: Om recht te hebben op KOT moeten ouders de kosten van kinderopvang voor het hele jaar voldoen zodat de ouder op jaarbasis de netto lasten van kinderopvang heeft die overeenkomen met de tabel kinderopvangtoeslag. De Raad van State heeft geoordeeld de ouder niet aan deze voorwaarde kan worden gehouden als Toeslagen de voorschotbetaling stopt. Als blijkt dat niet de kosten over het gehele jaar zijn voldaan, bekijkt Toeslagen of er bijzondere omstandigheden zijn die ertoe leiden dat ook naar een deel van het jaar gekeken kan worden. In de gevallen waarin de KOT 2014 nog niet onherroepelijk vaststaat, past Toeslagen deze uitspraak ruimhartig toe. Indien sprake is van fraude of indien ouders niet aan overige voorwaarden voldoen, zal Toeslagen geen KOT toekennen.
2. Ruimere toepassing van de betaaltermijn: Om recht te hebben op KOT moeten de kosten van gastouderopvang voldaan zijn binnen twee maanden na afloop van het jaar. Toeslagen stelt zich coulant op en zal ook betalingen na deze termijn bij de bepaling van het recht betrekken.
3. Coulante opstelling bij toekenning betalingsregeling: Ouders kunnen een persoonlijke betalingsregeling naar draagkracht aanvragen, aan het einde waarvan de resterende schuld niet actief ingevorderd wordt. Voor toekenning van zo'n betalingsregeling beoordeelt de Belastingdienst of geen sprake is geweest van opzet of grove schuld. De Belastingdienst zal zich coulant opstellen bij de beoordeling van opzet of grove schuld.

Daarnaast staat het ouders vrij een verzoek tot schadevergoeding in te dienen. Deze verzoeken zullen zoals gebruikelijk individueel beoordeeld worden en getoetst worden aan de gangbare criteria. Tegen een beslissing van Toeslagen staan rechtsmiddelen open.

Geen smartengeld

In de Volkskrant van 9 augustus 2017 zegt de Nationale ombudsman over zijn aanbeveling: *'In deze zaak verdienen de gezinnen compensatie, aldus Van Zutphen. Hij denkt aan smartengeld of ruimhartige beoordeling bij de lopende beroepszaken, maar wil de precieze invulling aan de Belastingdienst laten.'* Toeslagen ziet af van het betalen van smartengeld of een vergelijkbare vorm van materiële tegemoetkoming aan alle betrokken ouders. De situatie is per ouder verschillend, en ook de mate waarin ouders hebben meegewerkt aan een vlotte afhandeling door het op verzoek verstrekken van informatie loopt sterk uiteen. Door de uitvoering van de hiervoor beschreven voornemens voldoet de Belastingdienst aan de aanbeveling van de Nationale ombudsman een tegemoetkoming te bieden aan ouders die overlast hebben ondervonden.