



TER BESLISSING

Aan
de Staatssecretaris

*d. bedrft
s.v.p. nader advies in de
zake de inkomings
beperkte meedelen
2007 2009 9/17*

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

@minfin.nl

Datum

24 april 2014

Notitienummer

DGB/2014/967

Rubriek

Nationale ombudsman

Auteur

Van

Kopie aan

Bijlagen

notitie

reactie op aanbeveling van de Nationale ombudsman

Paraaf
de Staatssecretaris

[Handwritten signature]

Via
SG

Gevraagde beslissing

Uw akkoord met de inhoud van bijgaande brief aan de Nationale ombudsman (N.o.) en met ondertekening door de

Korte samenvatting

De N.o. heeft bijgaand openbaar rapport (bijlage 1) uitgebracht naar aanleiding van een klacht over Belastingdienst/Toeslagen (verder: Toeslagen). In het rapport doet de N.o. een aanbeveling.

Voorgesteld wordt om de aanbeveling *niet* op te volgen.

Toelichting

De klacht betreft het gedeeltelijk toekennen van kinderopvangtoeslag (KOT) over de jaren 2008 en 2009.

(verder: verzoekster) heeft een voorschot KOT ontvangen over 2008 en 2009. Omdat zij niet kon aantonen dat zij kosten had gemaakt voor kinderopvang, is de KOT op nihil gesteld. Zij heeft hier in 2011 over geklaagd. In de klachtbehandeling is de KOT gedeeltelijk toegekend op basis van documenten die daarvoor in feite niet toereikend zijn, en voor een gedeelte van de beide jaren. Die begunstigende, maar formeel aanvechtbare beslissing is opgenomen in een bijzonder ongelukkig verwoorde brief van 21 oktober 2011. Verzoekster heeft tegen geen enkele beschikking bezwaar aangetekend. Wel heeft zij in april 2013 geklaagd bij de N.o.

Rapport N.o.

De N.o. komt in het rapport tot de conclusie dat verzoekster op basis van de brief van 21 oktober 2011 mocht verwachten dat zij bij het opsturen van meer

niet akkoord

202

documenten over de kosten kinderopvang alsnog de volledige KOT uitbetaald zou krijgen. Dat Toeslagen de in 2013 alsnog toegestuurde documenten onvoldoende acht, noemt de N.o. in strijd met de behoorlijkheidnorm van fair play. Daarom wordt aanbevolen om alsnog de volledige KOT over 2008 en 2009 aan haar te betalen.

Standpunt

De brief van 21 oktober 2011 is ongelukkig geformuleerd maar bevat geen toezegging. Verzoekster heeft ook niet op basis van een (later ingetrokken) toezegging kosten gemaakt die ze anders niet gemaakt zou hebben.

Opvolgen van de aanbeveling zou betekenen dat verzoekster meer KOT ontvangt dan degenen die volgens de regels in bezwaar en beroep komen tegen een dergelijke beschikking. Er zou als het ware een beloning worden gegeven voor langdurig stilzitten en in strijd handelen met de regels voor het aantonen van kosten van kinderopvang en de regels voor het aanwenden van rechtsmiddelen. Dat zou een heel ongewenst signaal afgeven.

Risico's

Als een aanbeveling niet wordt opgevolgd, kan de N.o. de kwestie voorleggen aan de Tweede Kamer. Dat kan leiden tot vragen. Verwachting is dat die in deze zaak voldoende kunnen worden beantwoord.

Niet uitgesloten is dat de N.o. daarnaast publiciteit zoekt voor deze zaak, waarbij verzoekster in beeld wordt gebracht als een slachtoffer van een overheid die tijdens het spel de regels verandert.

Eermeel gaat het hier om een helder feit. Zonder bevestiging heeft iemand geen recht op een toeslag, ook niet als iemand per abuis wel een keer toeslagen heeft ontvangen zonder geldig bevestig. En de terugkeer zijn alom verlopen.

Maar toch wilde ik het ~~BET~~ OBM-advis
maar volgen:

→ ik denk dat die mevrouw en die opragingsinstelling beide slordig en administratief incompetent zijn (niet als ik) maar dat ze niet liegen

→ als het niet te gek is, wil ik graag het ~~aan~~ OBM-advis volgen, daar zijn ze voor, het is toch een soort zijden draadje

→ veel risico of precedentwerking ligt erin niet: zeg maar eens voor een fout brief van de BO en een onderbouwend OBM-advis!

BN

Er moet gaat het nu om een
helder doel. Zonder teugels heb je
iemand voor recht op een teugel, oft-
wel als iemand per advies wilt een
leer vastleggen heeft ontvanger zonder |
geldig. Leers. In de kringen op
alleen verlopen.

Maar heb welde ik het ~~CRM~~ CRM-advies

maakt weten:

→ ik denk dat die mensen en de
opvangstelling te veel slordig en
administratief ingepakt zijn (met als
ik) maar dat ze niet liepen.

→ als het niet te gek is, wil ik
gaat het ~~CRM~~ CRM-advies volgen
daar op de van, het is heel van
soort regionale recht

→ veel meer 4 procedurematig gaat

erine met: zeg maar een van een

gaat het nu de BP en een onderscheid

CRM-advies!

BN



Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC DEN HAAG

Directoraat-Generaal Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.minfin.nl

Inlichtingen

@minfin.nl

Datum
Betreft reactie op uw aanbeveling

Ons kenmerk
DGB/2014/967

Uw brief (kenmerk)
2013.00794

Bijlagen

Geachte ,

Op 13 februari 2014 hebt u mij uw (herziene) rapport, met nummer 2014/006 toegezonden. Dit rapport betreft uw onderzoek naar de klacht van te verder: verzoekster. In het rapport is een aanbeveling opgenomen. Uw aanbeveling is om verzoekster alsnog de resterende kinderopvangtoeslag over 2008 en 2009 toe te kennen op basis van de aangeleverde maandstaten.

Ik zal uw aanbeveling niet opvolgen. Ik ben van mening dat de Belastingdienst/Toeslagen tegenover verzoekster niet gehandeld heeft in strijd met het beginsel van fair play of dat sprake is geweest van opgewekt vertrouwen. Ook ben ik van mening dat het opvolgen van de aanbeveling verzoekster in een gunstiger positie zou brengen dat andere vraagouders zonder dat daarvoor een reden is en dat daarvan een ongewenst signaal zou uitgaan. Ik licht dat hierna toe.

Achtergrond

Verzoekster heeft over de jaren 2008 en 2009 een voorschot kinderopvangtoeslag ontvangen voor twee kinderen. Er is sprake van kinderopvang via een gastouderbureau. Uit de jurisprudentie van de Raad van State (22 juni 2011 - ECLI:NL:RVS:2011:BQ8833) is duidelijk dat voor het recht op kinderopvangtoeslag alle kosten kinderopvang aangetoond moeten kunnen worden. Er was geen jaaropgave van het gastouderbureau over de opvang. Dat kan als oorzaak hebben dat het gastouderbureau niet volledig is betaald. In zo'n geval worden facturen en betalingen opgevraagd. Die kon (en kan) verzoekster niet overleggen. Dat heeft geleid tot nihilstelling van de kinderopvangtoeslag.

De herziening van de jaren 2008 en 2009 naar nihil vonden plaats op 1 juni 2011 (herziening voorschot) en op 20 april 2011 (herziening voorschot). Verzoekster is tegen beide herzieningen niet in bezwaar gekomen hoewel die mogelijkheid in de beschikkingen is aangegeven. Pas na de definitieve beschikking 2008, op 6 juli 2011 wordt op 4 augustus 2011 een klacht ingediend, die leidt tot de brief van 11 oktober 2011.

De brief van 21 oktober 2011

De Belastingdienst/Toeslagen heeft in de brief van 21 oktober 2011 niet helder gecommuniceerd naar verzoekster. De reden voor het alsnog toekennen van kinderopvangtoeslag is door de (klacht)behandelaar niet juist weergegeven. Hij beschrijft in twee zinnen wat hij heeft gedaan:

- a. Hij heeft de maandstaten getotaliseerd;
- b. Omdat de maandstaten niet compleet waren heeft hij alleen de maanden toegekend die vermeld werden (waaruit gezien de context gelezen mag worden: die aanwezig waren).

Dit was echter niet in overeenstemming met wat er werkelijk is gebeurd: hij heeft bij het gastouderbureau de maandelijkse betaling van de bemiddelingskosten getoetst en op basis van die maanden alsnog kinderopvangtoeslag toegekend. Gezien het vereiste dat alle kosten van kinderopvang moeten worden aangetoond heeft verzoekster dus meer, en in ieder geval niet minder, kinderopvangtoeslag ontvangen dan waarop zij recht kon doen gelden.

Fair play beginsel

Voor die onjuiste communicatie zijn excuses op zijn plaats. Ik ben echter van mening dat niet is gehandeld in strijd met het beginsel van fair play, en dat geen informatie aan verzoekster is onthouden over mogelijkheden om alsnog haar recht te halen. Met de brief van 21 oktober 2011 is bedoeld om verzoekster toe te lichten hoe de behandelaar tot de berekening van de alsnog gedeeltelijk toegekende kinderopvangtoeslag is gekomen. Er wordt in de brief geen gedragslijn in het vooruitzicht gesteld voor het geval verzoekster alsnog aanvullende informatie zou verstrekken. Daarvoor was ook geen reden. Van verzoekster mocht verwacht worden dat zij bij haar klacht alle informatie waarover zij beschikte aan de Belastingdienst/Toeslagen zou toesturen. Uit de tweede alinea van de brief ('Uw klacht') blijkt dat de behandelaar daar ook van is uit gegaan.

Opgewekt vertrouwen

De ongelukkig geformuleerde motivering in de brief van 21 oktober 2011 kan ertoe hebben geleid dat verzoekster meende dat meer toeslag zou volgen als de Belastingdienst/Toeslagen alle maandstaten zou ontvangen. Dat betekent echter niet dat er vertrouwen is opgewekt omdat dat niet is wat er staat. Bij herbeoordeling van de stukken kan Belastingdienst/Toeslagen – net als in de bezwaarfase – een nieuw standpunt innemen, dan wel een gemaakte fout herstellen. Van schending van het vertrouwensbeginsel zou verder pas sprake zijn wanneer verzoekster voorafgaande aan het aanvragen van de kinderopvangtoeslag, de ondubbelzinnige toezegging zou hebben gekregen dat het voldoende zou zijn om na afloop van het jaar de maandstaten te overleggen. Wanneer verzoekster op basis van deze toezegging een verbintenis met het gastouderbureau zou zijn aangegaan waarvoor de kinderopvangtoeslag wordt gevraagd (die ze anders misschien niet was aangegaan) en de toezegging vervolgens niet wordt gehonoreerd, zou verzoekster schade lijden. In dit geval is er op 21 oktober 2011 sprake van een mededeling achteraf die haar bovendien tegemoet komt.

De beslissing van de behandelaar resulteert in een beschikking van 22 november 2011, waarbij de definitieve kinderopvangtoeslag over 2008 gedeeltelijk wordt herzien, en een beschikking van 23 oktober 2011 waarbij het voorschot kinderopvangtoeslag over 2009 gedeeltelijk wordt herzien. Op basis van diezelfde

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
DGB/

gegevens worden op respectievelijk 29 september 2012 en 16 oktober 2012 nog beschikkingen toegezonden met een definitieve berekening kinderopvangtoeslag over 2009 en een herziene berekening over datzelfde jaar. Tegen geen van die beschikkingen heeft verzoekster een rechtsmiddel aangewend. Ook heeft zij zich naar aanleiding van de brief van 21 oktober 2011 niet gewend tot de behandelaar of tot u. Op 4 april 2013 heeft zij bij u een klacht ingediend. Die klacht betreft het zoekraken van aan Belastingdienst/Toeslagen toegestuurde stukken over de kinderopvangtoeslag. Pas in tweede instantie stelt verzoekster dat zij naar haar mening niet met jaaropgaven of bankafschriften de kosten van kinderopvang behoeft aan te tonen. Zij verwijst daarbij echter niet naar de brief van 21 oktober 2011 maar naar het contract met het gastouderbureau, waarin staat dat de vraagouder rechtstreeks aan de gastouder kan betalen. Zij miskent daarbij dat zij zich niet heeft gehouden aan de voorwaarde in het contract dat giraal aan de gastouder moest worden betaald.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
DGB/

Gelijkheidsbeginsel

Een verdere reden om uw aanbeveling niet op te volgen is gelegen in (strijd met) het gelijkheidsbeginsel. De burger krijgt van Belastingdienst/Toeslagen de gelegenheid om bezwaar te maken. Op elke beschikking staat dit vermeld. Verzoekster heeft van die mogelijkheid geen gebruik gemaakt. Wanneer op basis van de klacht aan mevrouw zou zijn gevraagd om een bezwaarschrift in te dienen – en als de brief van 21 oktober 2011 vervolgens de uitspraak op het bezwaarschrift zou zijn geweest, dan zou een procedure bij de rechter tot het volgende leiden. De rechter zou constateren dat de motivering van de beslissing op bezwaar niet correct is en om die reden het beroep gegrond verklaren. Vervolgens zou de rechter de zaak inhoudelijk beoordelen en tot de slotsom komen dat aan de vereisten voor het recht op kinderopvangtoeslag niet is voldaan. Op grond van artikel art. 8:72, derde lid van de Algemene wet bestuursrecht kan (en zal) de rechter de rechtsgevolgen van het vernietigde besluit in stand laten. Dat is iets heel anders dan nog meer kinderopvangtoeslag toekennen. U bepleit in uw aanbeveling een verdere verhoging van de kinderopvangtoeslag. In dat geval zou de klachtenprocedure leiden tot een resultaat voor verzoekster dat zij niet bereikt zou kunnen hebben als zij de correcte weg van de bezwaar- en beroepsprocedure had gevolgd. Daarom verzet ook het gelijkheidsbeginsel zich tegen het opvolgen van uw aanbeveling. Ook zou er een zeer ongewenst signaal van uitgaan als langdurig stilzitten en het niet volgen van de geëigende mogelijkheden om een beslissing aan te vechten, zou leiden tot een 'beloning' in de vorm van een hogere kinderopvangtoeslag.

Hoogachtend,

DE STAATSECRETARIS VAN FINANCIËN

namens deze,

