



TER INFORMATIE

Aan

de minister

de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

____@minfin.nl
www.minfin.nl

Datum
22 juni 2020

Notitienummer
2020-0000105707

Auteur

Van

Kopie aan

notitie

Jaarverslag Nationale ombudsman 2019

Aanleiding en korte inhoud

Recent is het jaarverslag over 2019 van de Nationale ombudsman openbaar gemaakt. In deze notitie vestig ik uw aandacht op de onderdelen van dit verslag die betrekking hebben op de Belastingdienst.

Aantallen klachten

In onderstaande tabel is het aantal behandelde klachten (3406) opgenomen dat betrekking heeft op de Belastingdienst met daarbij ook de wijze van behandeling. Het betreft een lichte toename in vergelijking met 2018 toen er 3367 klachten zijn behandeld.

Belastingdienst

	Totaal
In behandeling per 01-01-2019	240
Ontvangen in 2019	3385
Te behandelen	3625
Behandeld	3406

	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
a. Oplossing door interventie	290	
b. Bemiddeling of goed gesprek	2	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	3	
• Gegrond		1
• Deels gegrond		1
• Niet gegrond		1
• Geen oordeel		0
d. Onderzoek, waarvan met brief	100	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd	92	
f. Informatie of doorverwijzing	2919	

In behandeling per 01-01-2020	219
-------------------------------	-----

Verreweg het grootste aantal afgehandelde klachten (85%; in 2018: 84%) werd behandeld door het verstrekken van informatie of door doorverwijzing naar de juiste instantie. Door interventie en bemiddeling werd 9% (in 2018: 11%) behandeld. In 100 gevallen (3%; in 2018: 2%) werd een onderzoek afgedaan met een brief. Tenslotte werden vier onderzoeken afgerond met een rapport (in

2018: negen) (NB: de tabel uit de cijferbijlage van het jaarverslag bevat dus een fout).

De twee rapporten van deze vier met het oordeel (deels) gegrond hadden betrekking op:

1. De wijze waarop een reiziger was geïnformeerd bij de controle op Eindhoven Airport op liquide middelen, die niet geheel voldoende was;
2. De telefonische informatieverstrekking aan een burger en de interne klachtafhandeling daarover.

Inhoud jaarverslag 2019

In het jaarverslag 2019 komt de Belastingdienst in beeld bij de volgende thema's:

Bankbeslag

'Er is een wet in voorbereiding waarbij je ook bij bankbeslag recht hebt op een beslagvrij bedrag. Het duurt echter nog enige tijd voordat die wet in werking treedt. Daarom heeft de Nationale ombudsman in 2017 afspraken gemaakt met de Belastingdienst, het CJIB, DUO, Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO), SVB en het UWV, dat zij bij bankbeslag de beslagvrije voet in ieder geval 'informeel' en op verzoek respecteren. De Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) heeft daarna aangegeven dat gerechtsdeurwaarders de beslagvrije voet alleen bij bankbeslag kunnen toepassen als de opdrachtgever daar akkoord mee gaat.'

In de Leidraad Invordering 2008 is met ingang van 1 januari 2018 bepaald dat de ontvanger, wanneer hij derdenbeslag legt als gevolg waarvan de belastingschuldige niet meer kan voorzien in zijn levensonderhoud, zijn medewerking verleent aan (gedeeltelijke) opheffing van het beslag dan wel dat hij een passend deel van het door de derde betaalde bedrag beschikbaar stelt aan de belastingschuldige. In sommige gevallen gebeurt dit achteraf en op verzoek. Met de per 1 juli 2020 inwerking tredende betalingsvordering wordt juist vooraf en proactief rekening gehouden met een beslagvrij bedrag, zonder dat de belastingschuldige daar een beroep op hoeft te doen. Dit gaat ook gebeuren voor het civielrechtelijk derdenbeslag. De daartoe strekkende wijziging van het beslag- en executierecht is onlangs door de Eerste Kamer aanvaard.

Beslagvrije voet

'Een ander probleem dat zich bij de beslagvrije voet voordoet, is dat er geen regie is als meerdere schuldeisers beslag leggen op het loon of de uitkering. Dat was onder andere al jaren het geval bij het UWV. Het UWV had als beleid dat – als er meerdere beslagleggers waren die ieder een andere beslagvrije voet hadden vastgesteld – het UWV de laagste beslagvrije voet hanteerde. Dit zorgde ervoor dat het UWV in veel gevallen te veel afdroeg en dat het inkomen van deze burgers onder het bestaansminimum terechtkwam. De Nationale ombudsman is daarom in gesprek gegaan met het UWV en de Belastingdienst om een oplossing te zoeken. Daarop heeft het UWV besloten om vanaf 1 oktober 2019 niet langer de laagst berekende beslagvrije voet toe te passen als meerdere partijen beslag leggen op een uitkering⁶. In plaats daarvan zal het UWV de beslagvrije voet aanhouden van de beslaglegger die de afdracht uit het beslag krijgt. De ombudsman is blij dat het UWV deze stap heeft gezet in het belang van de burger.'

Op 29 mei 2020 heeft de minister van SZW aan de Tweede Kamer bericht dat de wet vereenvoudiging beslagvrije voet per 1-1-2021 in werking zal treden. Daarmee komt een einde aan dergelijke berekeningsverschillen.

Kinderopvangtoeslag

Zoals bekend houdt de Nationale ombudsman zich uitdrukkelijk bezig met de afhandeling van het kinderopvangtoeslagdossier. Hij rapporteert hier uitvoerig over. Gemakshalve is deze rapportage als bijlage bij deze notitie gevoegd.

Huurtoeslag voor vrouwen in de opvang

Hierover schrijft de Nationale ombudsman het volgende.

'Daarnaast signaleerde de ombudsman nog een probleem rondom de huurtoeslag van

vrouwen in de opvang, waardoor zij mogelijk in financiële problemen komen. Vrouwen die van de opvanginstelling een zelfstandige woonruimte huurden en huurtoeslag kregen, bleken daar achteraf geen recht op te hebben. Dat had ermee te maken, dat het om een huurcontract voor korte tijd ging. Dit probleem is door de recente invoering van een nieuw model-huurcontract inmiddels opgelost. Maar vrouwen die eerder huurtoeslag ontvingen, moesten nog wel flinke bedragen terugbetalen. De ombudsman vond dat te belastend voor deze vrouwen en vroeg het ministerie van BZK om snel met een oplossing te komen. Dat is gebeurd. De minister heeft namelijk kort na publicatie van het rapport aan de ombudsman laten weten dat de Belastingdienst de zaken van mensen die geen huurtoeslag kregen of deze moesten terugbetalen, opnieuw zou beoordelen op basis van regels die beter aansluiten bij de uitvoeringspraktijk.'

Andere punten in het jaarverslag met een meer algemeen karakter

- Een oproep om een telefoonnummer te vermelden in alle uitingen aan burgers en dit niet te verstoppen op een website.
- Het verzoek om het burgerperspectief in beeld te houden wanneer het gaat om de inzet van data en algoritmen. Dit past bij de wens om de menselijke maat aan te houden in de uitvoeringspraktijk.
- Het uitgangspunt om het belang van kinderen een eerste overweging te laten zijn bij besluiten die kinderen aangaan.

Bijlage: rapportage over kinderopvangtoeslag in jaarverslag Nationale ombudsman 2019

Toeslagen brengt jonge ouders in grote problemen

Het kinderopvangtoeslagdossier CAF-11 was volop in het nieuws in 2019. De Adviescommissie uitvoering toeslagen (ook bekend als de commissie-Donner) deed uitgebreid onderzoek naar de zaak. Deze commissie concludeerde in haar eerste interim-advies, dat de Belastingdienst in deze kwestie had gehandeld vanuit een 'institutionele vooringenomenheid'. De betrokken ouders waren door het plotseling stopzetten van hun kinderopvangtoeslag langdurig in grote financiële problemen gebracht. De Nationale ombudsman heeft bij de staatssecretaris van Financiën veelvuldig aandacht gevraagd voor dit dossier. In 2017 publiceerden we het rapport 'Geen powerplay maar fair play'. Daarin brachten we het probleem met het stopzetten van de kinderopvangtoeslag als eerste breed onder de aandacht. De ombudsman concludeerde toen al dat de Belastingdienst/Toeslagen de betrokken 232 gezinnen in 2014 onevenredig hard had aangepakt en de lopende kinderopvangtoeslag bij hen onrechtmatig had stopgezet.

In zijn rapport heeft de ombudsman de Belastingdienst/Toeslagen aanbevolen om de gedupeerde ouders 'tegemoet te komen in het aangedane leed'. Na berichtgeving van Trouw en RTL Nieuws drong ook de Tweede Kamer er in de loop van 2018 en 2019 op aan om de gedupeerden te compenseren. Zij werden hierin gesterkt door een belangrijke uitspraak van de Raad van State. Die boog zich over de zaak van een van de ouders uit ons rapport. Het gezin was in beroep gegaan tegen onder meer de beslissing van Toeslagen om de kinderopvangtoeslag over heel 2014 terug te vorderen. Volgens Toeslagen had het gezin dat jaar geen recht op kinderopvangtoeslag, omdat niet alle opvangkosten voor 2014 waren betaald. De Raad van State zag dat anders. Toeslagen had de kinderopvangtoeslag over 2014 niet mogen terugvorderen en Toeslagen moest het nog niet uitbetaalde deel alsnog aan het gezin uitbetalen.

Naar aanleiding van de uitspraak stuurde de Nationale ombudsman een brief aan de staatssecretaris van Financiën. Hierin vroegen we hem om alle gezinnen die zich in een vergelijkbare situatie bevonden, alsnog tegemoet te komen. Als reactie op de brief gaf de staatssecretaris aan welke stappen hij wil zetten om de problemen op te lossen. Onder andere stelde hij de Adviescommissie uitvoering toeslagen (ook bekend als de commissie-Donner) in. In afwachting van de bevindingen van de commissie schortte hij de (dwang)invordering en verrekening van toeslagen bij de betrokken gezinnen op. Dat was voor de Nationale ombudsman een eerste teken dat de regering inzag en inziet dat gezinnen in grote financiële nood zijn.

In november 2019 bracht de commissie-Donner het interim-advies uit om de gedupeerde ouders snel en ruimhartig compenseren. De staatssecretaris van Financiën heeft het interim-advies van de commissie overgenomen. In december 2019 hebben de meeste CAF11-gedupeerden een compensatie voorlopig toegekend en uitbetaald gekregen.

Om inzicht te krijgen in hoeveel andere ouders op vergelijkbare wijze getroffen zijn in andere CAF-zaken, doet de Auditdienst Rijk (ADR) onderzoek naar de kwestie. Kort na het publiceren van dit onderzoek zal de commissie-Donner een tweede advies geven of en hoe de overige gedupeerden moeten worden gecompenseerd.

De Nationale ombudsman zal de komende tijd de ontwikkelingen rond de kinderopvangtoeslag nauwlettend volgen. Daarbij bekijken we vooral of de staatssecretaris snel overgaat tot het tegemoetkomen van de overige gedupeerde ouders.

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp: DGBD 105707 Jaarverslag Nationale ombudsman 2019

Nummer: 2020-0000012236

Algemeen taakverzoek:

Document: Notitie n.a.v. Jaarverslag Nationale ombudsman 2019 (2020-0000105707)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
[redacted] van (BEDRIJF)	26-06-2020, 10:48	DGBD/C&F KOP Paraferen
[redacted] de (MT)	25-06-2020, 14:05	DGBD/MT FJZ Paraferen
[redacted] (FISCALITEIT)	24-06-2020, 15:16	DGBD/FJZ Paraferen
[redacted] (MT)	26-06-2020, 15:44	[redacted] paraferen
[redacted] van den (MT)	26-06-2020, 14:28	DGBD/UHB Paraferen

Laatste wijziging: [redacted] (BOA/Advies) op 30-06-2020, 14:18