



memo

Acties naar aanleiding van het onderzoek van de No van
9 augustus 2017

Aanleiding

Op 9 augustus 2017 heeft de Nationale ombudsman (hierna: No) een rapport uitgebracht over het handelen van Belastingdienst/Toeslagen naar aanleiding van een klacht die door [] (hierna: [] is ingediend namens de klanten van het gastouderbureau [].

In dit rapport heeft de No meerdere aanbevelingen aan Belastingdienst/Toeslagen gedaan waar nog formeel op gereageerd dient te worden.

Naast dit onderzoek is Belastingdienst/Toeslagen al enige tijd in gesprek met []. De communicatie met [] verloopt moeizaam.

Tot slot zijn er nog meerdere bezwaar- en beroepsprocedures die lopen.

Omdat bovenstaande drie zaken samenhang vertonen en de te nemen acties elkaar (gedeeltelijk) overlappen, zal ik hieronder kort alle drie de zaken bespreken en in de conclusie een voorstel doen voor de verdere afhandeling.

Rapport No

De No heeft in zijn rapport gesteld dat Belastingdienst/Toeslagen onder andere onzorgvuldig heeft gehandeld door voorafgaand aan het onderzoek de lopende voorschotten kinderopvangtoeslag te stoppen. Daarnaast heeft de bezwaarbehandeling te lang geduurd.

De No heeft als aanbeveling dat Belastingdienst/Toeslagen excuses moet maken aan de getroffen vraagouders en dat Belastingdienst/Toeslagen een tegemoetkoming voor het aangedane leed dient te verstrekken.

Wat een tegemoetkoming precies inhoudt, heeft de No niet gezegd. In een interview met de Volkskrant heeft hij gezegd dat hij, bijvoorbeeld, smartengeld ziet als een tegemoetkoming maar dat hij de wijze van invulling aan Belastingdienst/Toeslagen wil laten.

De afgelopen weken is met vertegenwoordigers uit verschillende teams (oa Klacht, Beroep en B&VT) gesproken over hoe invulling te geven aan de aanbeveling van de No.

Het volgende is, kort samengevat, besloten:

- Belastingdienst/Toeslagen stuurt een brief naar de vraagouders die een zachte stop hebben gehad met daarin excuses
- Omdat elke situatie anders is, komt er geen algemene tegemoetkoming maar wordt een loket ingericht waar vraagouders zich kunnen melden om te zien wat nog voor ze gedaan kan worden
- Er wordt geen schadevergoeding/smartengeld toegekend. Indien een vraagouder van mening is dat hij/zij schade heeft geleden, kan een verzoek worden ingediend wat dan behandeld zal worden.

Om dit voor elkaar te krijgen moeten de volgende acties nog worden ondernomen:

- Een excuusbrief voor de vraagouders opstellen
- Een proces inrichten voor als de vraagouders contact opnemen
- Een behandelkader voor de behandeling van lopende zaken, verzoeken tot herziening, etc, opstellen.
- De No informeren over op welke wijze Belastingdienst/Toeslagen invulling geeft aan zijn aanbevelingen



Gedurende het onderzoek van de No is tussen Belastingdienst/Toeslagen en  contact geweest. Dit contact heeft geleid tot een gesprek op 8 mei 2017 waarbij  de houder van  en vertegenwoordigers van Belastingdienst/Toeslagen  en  aanwezig waren. Naar aanleiding van dit gesprek zijn er meerdere brieven heen en weer geschreven. Dit heeft er toe geleid dat op 6 juli 2017  de gesprekken heeft opgeschort omdat zij het niet eens was met de wijze waarop Belastingdienst/Toeslagen een oplossing wilde zoeken. Naar aanleiding van het rapport van de No heeft Belastingdienst/Toeslagen weer contact met  gezocht en gevraagd of zij nu wel wilde praten.

Op 8 september 2017 heeft zij hierop gereageerd en gesteld dat zij enkel wil praten indien Belastingdienst/Toeslagen aan al haar eisen voldoet. Daarnaast heeft zij gedreigd met het opzoeken van de media indien wij niet tegemoetkomen.

Aan de gestelde eisen kan en wil Belastingdienst/Toeslagen niet voldoen.

Dit heeft tot gevolg dat de gesprekken met ☐ klaar zijn. Mijns inziens is het namelijk onwenselijk om aan haar voorwaarden te voldoen. Dit zou namelijk niet alleen betekenen dat wij in strijd met wet- en regelgeving kinderopvangtoeslag zouden toekennen maar het zou ook een ongewenst precedent betekenen.

Aan de andere kant kan het er publicitair gezien slecht uitzien als wij de stekker uit de gesprekken trekken, zeker gezien het feit dat zij uitgebreid dreigt met het naar de pers stappen.

Om die reden stel ik voor om een zachte, doch formele, reactie naar haar te sturen waarin wij ons standpunt nog een laatste keer uiteenzetten, stellen dat wij niet aan haar voorwaarden kunnen en willen voldoen en aangeven dat wij op constructieve wijze in gesprek willen.

☐ kennende zal zij dan hoogstwaarschijnlijk zelf de stekker uit de gesprekken trekken. Als wij het zo spelen, hebben wij in ieder geval de 'high road' bewandeld en maakt dat ons mijns inziens minder kwetsbaar voor negatieve pers. Verder denk ik dat er geen grote verhalen in de pers zullen komen. Het rapport van de No is al meer dan een maand oud en politiek gezien is de formatie (en prinsjesdag) op dit moment een stuk interessanter.

Om het contact met ☐ tot een goed einde te laten komen, moeten er wel een aantal zaken worden geregeld:

- Reactie sturen aan ☐ (ben ik mee bezig, verwacht 15 september een concept te hebben)
- Richting de No communiceren dat wij los van de tegemoetkoming die wij alle burgers bieden (zie boven) ook in gesprek waren met ☐ maar dat dit wegens weigering om mee te werken aan haar kant tot niets is uitgelopen met daarbij een kopie van de complete correspondentie
- Monitoren of er herzieningsverzoeken en/of schadeverzoeken worden ingediend zodat wij daar tijdig op kunnen acteren
- Woordvoeringslijn voorbereiden voor het geval het haar lukt de pers te halen

Lopende zaken

Tot slot zijn er nog lopende bezwaar- en beroepsprocedures die afgehandeld moeten worden. In mijn optiek is het beste om het moment dat ☐ de stekker er definitief uit trekt, de bezwaarschriften die nog afgehandeld moeten worden zo spoedig mogelijk te behandelen. Deze zijn al beoordeeld zodat de afhandeling niet lang duurt. Voor wat betreft de (hoger) beroepsprocedures stel ik voor de rechtbanken telefonisch te informeren dat wat ons betreft er geen uitstel meer hoeft te zijn voor de zaken en ze verzoeken om de zaken in te plannen. Het is wel van belang om iemand die verstand heeft van het dossier de lopende zaken af te laten handelen zodat Belastingdienst/Toeslagen eenduidige besluiten neemt.

De volgende acties moeten dan uitgevoerd worden:

- Bezwaarschriften afhandelen
- Rechtbanken informeren
- Verweerschriften schrijven (hier heb ik reeds een format voor ontwikkeld)

Conclusie

Hoewel Belastingdienst/Toeslagen de gevolgen van het onderzoek naar gastouderbureau [] en het rapport van de No dat daaruit voort is gevloeid zo goed als kan probeert op te lossen zodat de correcte toeslagen vastgesteld kunnen worden, is gebleken dat het op constructieve wijze in gesprek treden met [] niet lukt.

Het lijkt mij het verstandigst om allereerst een reactie te geven op de brief van [] van 8 september 2017. Ik verwacht 15 september een concept klaar te hebben.

Vervolgens kunnen wij een reactie aan de No opstellen waarin wij niet alleen aangeven op welke wijze wij zijn aanbevelingen opvolgen maar ook dat wij naast de tegemoetkoming die wij bieden al maanden in gesprek zijn met [] maar dat op niets uitloopt door haar houding.

Op het moment dat [] definitief niet meer meedoet met de gesprekken moeten wij allereerst alle lopende bezwaren afhandelen. Dan hebben wij alle zaken die wij nog intern moeten behandelen afgehandeld.

Voor wat betreft de lopende beroepsprocedures kunnen wij die dan uitprocederen. Alle zaken zijn al beoordeeld en degene waarbij wij tegemoet kunnen komen, kunnen we dan tegemoetkomen en de rest op zitting behandelen. Met de rechtbanken kunnen wij contact opnemen om te verzoeken alle zaken op zitting in te plannen.

Wat dan nog overblijft is dat wij ons voor moeten bereiden op mogelijke tegenacties van []. Vanuit Omtzigt verwacht ik niet zoveel gezien het feit dat prinsjesdag komt en hij momenteel ook druk is met het Europese corruptieschandaal. Vanuit de No verwacht ik ook niet veel tegengas aangezien wij een duidelijke tegemoetkoming bieden door middel van maatwerk voor de individuele burger.

Vanuit [] zijn er twee mogelijke acties die komen: de pers opzoeken en herzienings- en schadeverzoeken indienen.

Zij heeft meerdere malen gesteld dat zich dagelijks nieuwe klanten melden maar ik ga daar niet van uit omdat zij zich nog maar voor enkele klanten als nieuwe gemachtigde heeft gesteld. Er is wel het contact met [] maar dat is een zaak waar ik niet veel gedoe over voorzie.

Wat zij wel kan doen is verzoeken om herziening en schade indienen. Dit kunnen wij monitoren zodat wij direct in kunnen grijpen en deze verzoeken voortvarend af kunnen handelen. Het lijkt mij het beste als één iemand dit monitort en de afhandeling overziet voor een eenduidige besluitvorming.

Voor het geval zij inderdaad de pers opzoekt, kunnen wij alvast op voorhand een woordvoeringslijn opstellen zodat wij er klaar voor zijn.

Tot slot lijkt het mij verstandig om deze acties af te stemmen met het ministerie.