



TER INFORMATIE

Aan

[] Belastingdienst

notitie

voorbereiding kennismaking met N.o. op 5 juli a.s.

Aanleiding

Op 5 juli 2017 heeft u een kennismakingsgesprek met de Nationaal ombudsman (N.o.), de heer R.F.B. (Reinier) van Zutphen. Deze notitie bevat informatie ten behoeve van dat gesprek. Van DGBel za [] (cl. Bedrijf/Juridische Zaken) voor ambtelijke ondersteuning aanwezig zijn bij het gesprek. Deze notitie is afgestemd met de clusters Uitvoeringsbeleid en Fiscaliteit.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

[]

T 070

F 070

[]@minfin.nl

Datum

23 juni 2017

Notitienummer

2017-0000122338

Auteur

[]

Van

[] Bedrijf

Bijlagen

1

Het gesprek is vooral bedoeld als een eerste kennismaking. Aan de hand van het jaarverslag en van actuele ervaringen met de No zijn hieronder enkele mogelijke gespreksonderwerpen genoemd. Daarover zijn kernpunten opgenomen die apart worden uitgewerkt. Ook zijn enkele cijfermatige overzichten bijgevoegd. Wat de betekenis is van het instituut N.o. en hoe het werkt, wordt als bekend verondersteld.

Als achtergrondinformatie is de stand van zaken uitvoering aanbevelingen N.o. (onderdeel AO-dossier 8 juni jl., bijlage 1) bijgevoegd.

Mogelijke gespreksonderwerpen

Jaarverslag N.o. over 2016

Op 12 april 2017 heeft de N.o. zijn jaarverslag over 2016 aan de Tweede Kamer gestuurd (TK 2016-2017, 34696, nrs. 1-2). In het jaarverslag benoemt de N.o. een aantal thema's die hij als richtinggevend voor zijn werkzaamheden in de komende jaren ziet.

Zorgpunten van de No. in 2016 en 2017

- In de eerste plaats **schulden en armoede**. De N.o. meent dat teveel burgers in een uitzichtloze positie zijn beland waar zij zonder actieve hulp van de overheid niet uit kunnen komen. Hij noemt als aandachtspunten in 2016 schuldhelpverlening, een Rijksincassovisie waarin het perspectief van de burger is geborgd, een uniform toegepaste eenvoudige regeling van de beslagvrije voet en

coulance voor degenen die wel willen maar niet kunnen betalen.

- Een tweede thema is de **digitaliserende overheid**. De N.o. vermeldt hierbij het onderzoek naar het verdwijnen van de blauwe envelop waarin hij concludeerde dat de overheid zich onvoldoende kan verplaatsen in de burger, waar het gaat om het onderkennen van de (soms ontwrichtende) effecten van digitalisering op het gewone leven van burgers. De N.o. meent dat het begrip voor het perspectief van de burger soms ver te zoeken is. Laat staan dat dat perspectief in het overheidshandelen (wet- en regelgeving, beleid en besluiten en bejegening) is geborgd.

- Het woord van 2016 is voor de Nationale ombudsman **zelfredzaamheid**. Z.i. een norm waaraan de burger moet voldoen, wil hij deel kunnen hebben aan de inclusieve samenleving. Terwijl iedereen weet dat dit lang niet voor alle burgers geldt. Er wonen in Nederland meer dan twee miljoen laaggeletterden, er zijn veel burgers met een verstandelijke beperking en ouderen kunnen niet of nauwelijks uit de voeten met de digitale versnelling die de overheid heeft ingezet. Het is voor de N.o. vanzelfsprekend om juist voor die burgers aanhoudend aandacht te vragen. Het stellen van eisen aan burgers waarvan vaststaat dat zij daar niet aan kunnen voldoen, acht hij naar zijn aard niet behoorlijk.

In telefonisch contact met de [] van de N.o. bleek dat hij mogelijk aandacht zal vragen voor twee actuele kwesties: de zaak van [] en een onderzoek naar de aanpak van Toeslagen bij een fraudeonderzoek.

Uitwerking zorgpunten

Schulden en armoede:

Invordering, i.h.b. de beslagvrije voet (BVV)

Kernpunten

- De Belastingdienst hecht, net als het kabinet, sterk aan de vereenvoudiging van de beslagvrije voet. Financiën en de Belastingdienst zijn dan ook actief betrokken in de interdepartementale projectgroep.
- De komende tijd staat in de projectgroep de borging van het bestaansminimum bij de toepassing van de bijzondere incassobevoegdheden zoals – in het geval van de Belastingdienst – de verrekening en de overheidsvordering op de agenda.
- Een vereenvoudigde beslagvrije voet moet het ook makkelijker maken om die bevoegdheden gericht in te zetten zodat het bestaansminimum beter geborgd kan worden.
- Een goede uitvoerbaarheid is voor de Belastingdienst essentieel, gezien het probleem met de huidige BVV.

Invordering en Belastingdienst/Toeslagen

Kernpunten

- Door het slecht schatten van het inkomen worden onjuiste voorschotten uitbetaald. Dit leidt deels tot terugvorderingen.
- Door een nieuwe systematiek waarbij gebruik wordt gemaakt van reeds bekende inkomensgegevens hoopt Toeslagen dit probleem terug te dringen. Naar verwachting zal in de loop van 2017 duidelijk worden of de nieuwe systematiek succesvol is.

Digitalisering en zelfredzaamheid:

Standpunt N.o. in het rapport 'De blauwe enveloppe'

Positie Belastingdienst

Kernpunten

- Digitalisering gaat door, verplichtstelling niet
- De Belastingdienst initieert en ondersteunt activiteiten die gericht zijn op het bevorderen van de mogelijkheden van burgers om zelf hun zaken met de Belastingdienst te regelen, of dat nu digitaal is of niet.
- De Belastingdienst initieert en ondersteunt activiteiten die maatschappelijk dienstverleners en hulpbieders in de privésfeer faciliteren om burgers te helpen om te voldoen aan fiscale verplichtingen
- Voor mensen die desondanks niet in staat zijn om digitaal met de Belastingdienst te communiceren heeft de Belastingdienst de mogelijkheid van plaatsing op de zogenoemde maatwerklijst.

Onderzoek N.o. naar Berichtenbox

Kernpunten

- Er loopt een onderzoek van de N.o. waarin hij vanuit het perspectief van de gebruiker kijkt welke knelpunten er zijn bij het gebruik van de Berichtenbox/MijnOverheid.
- De N.o. onderkent dat veel mensen dit een uitkomst vinden, maar niet iedereen kan of wil er gebruik van maken.
- Mensen voelen zich overvallen als blijkt dat er post in de berichtenbox is gekomen. Ze zijn bang om belangrijke informatie mis te lopen of ze vinden het ingewikkeld. De N.o. zegt daarover regelmatig klachten te ontvangen.

Twee actuele kwesties

Vestzak broekzak

Kernpunten

- Bij een gezin met veel zorgkosten telt een toeslag van het UWV fiscaal mee voor het verzamelinkomen en leidt daardoor tot lagere toeslagen. De N.o. meent dat dit niet de bedoeling kan zijn en ziet dit als conflicterende regelgeving. Hij dringt er op aan hiervoor een oplossing te zoeken.
- Zowel Fin als SZW heeft de N.o. laten weten dat het niet mogelijk is om binnen de bestaande regelgeving de toeslag voor het verzamelinkomen buiten beschouwing te laten.
- Waar de (toeslag) regelgeving ruimte bood, is aan het gezin tegemoet gekomen.

Fraudeonderzoek Toeslagen en stopzetting kinderopvangtoeslag (KOT)

Kernpunten

- Naar aanleiding van signalen is onderzoek ingesteld naar mogelijk misbruik van KOT. Tegelijk zijn toeslagen beëindigd.
- Bezwaren tegen deze gang van zaken zijn niet voortvarend behandeld.
- Tijdens onderzoek door de N.o. zijn verbeterpunten aangepakt, en zullen die ook in de toekomst worden doorgevoerd.
- De N.o. zal worden geïnformeerd over de uitvoering van toegezegde verbeterpunten en over de evaluatie daarvan.

Uitwerking kernpunten hierna

Invordering, in het bijzonder de beslagvrije voet (BVV)

- De Nationale ombudsman heeft al verschillende malen de aandacht gevraagd voor problemen die voor burgers ontstaan door het leggen van (bank)beslag in het kader van invordering van belasting en terugvordering van toeslagen. Een aantal overheidsorganisaties, waaronder de Belastingdienst, beschikt naast het gewone derdenbeslag over de mogelijkheid van de overheidsvordering, dat is de mogelijkheid om binnen bepaalde voorwaarden een belastingschuld van de betaalrekening van de belastingschuldige af te schrijven volgens automatische incasso. Per belastingaanslag of beschikking voor Toeslagen mag de Belastingdienst 2 keer per maand een overheidsvordering van maximaal € 500,- uitvoeren. Dit mogen we maximaal 3 aaneengesloten maanden doen.

- De No signaleert o.a. als probleem dat meerdere overheids- en private instanties naast elkaar beslag leggen bij dezelfde schuldenaar. Het inkomen van de schuldenaar kan door het beslag onder de beslagvrije voet (BVV) raken: dit is het bedrag dat bij een beslag op een periodieke uitkering wordt vrijgelaten voor noodzakelijke kosten van bestaan. De No heeft hierover het rapport 'In het krijt bij de overheid' gepubliceerd in 2013. Het probleem is eerder gesignaleerd in het rapport 'Paritas passé' van sociaal raadslieden uit 2012. Naar aanleiding hiervan zijn verschillende initiatieven genomen onder aanvoering van SZW: de wet vereenvoudiging BVV, opstelling van de Rijksincassovisie en het beslagregister. Naar aanleiding van Paritas passé heeft de Belastingdienst in het beleid opgenomen dat na een overheidsvordering een verzoek kan worden gedaan tot toepassing van de BVV.

- De Belastingdienst respecteert de BVV. Om die te berekenen is nu nog informatie van de belasting- of toeslagschuldige nodig. In beginsel wordt voor het beslag schriftelijk gevraagd om die informatie aan te leveren. Maar daar wordt niet in alle gevallen op gereageerd. Burgers komen soms pas in actie als zij daadwerkelijk met het beslag geconfronteerd worden. Als dan alsnog informatie wordt toegestuurd waaruit blijkt dat het inkomen door het beslag onder de BVV zakt, wordt het beslag aangepast met ingang van het moment waarop die informatie is ontvangen. Niet met terugwerkende kracht, tenzij blijkt dat het niet ontvangen van de informatie niet aan de belasting- of toeslagschuldige verweten kan worden. De aanbeveling is niet opgevolgd.

- Op 7 maart 2017 is de Wet vereenvoudiging BVV door de Eerste Kamer aangenomen. De wet is op 24 maart 2017 gepubliceerd maar is nog niet in werking getreden. Inwerkingtreding vergt bij veel organisaties aanpassingen die nu in voorbereiding zijn. De Belastingdienst is blij met de Wet vereenvoudiging BVV omdat die het mogelijk zal maken om in veel gevallen de BVV ook zonder informatie van de belasting/toeslagschuldige te berekenen.

- Op 26 januari 2017 heeft de N.o. een rondetafelgesprek georganiseerd over bankbeslag (waaronder de N.o. ook de overheidsvordering verstaat) waaraan staatssecretaris Klijnsma van SZW deelnam. Ook de [redacted] [redacted], was daarbij aanwezig. Tijdens dat overleg zijn de volgende intenties aan de orde geweest:

- Burgers mogen van overheidsinstanties en van gerechtsdeurwaarders verwachten dat deze — bij beslag op hun bankrekening — op verzoek een bedrag vrijlaten ter hoogte van de beslagvrije voet;
- Het is noodzakelijk dat er een wettelijke regeling komt voor een beslagvrije voet bij bankbeslag;
- Bankbeslag mag niet wordt gelegd bij mensen die wel willen maar niet kunnen betalen. Zinloze en onnodige bankbeslagen moeten zo veel mogelijk worden voorkomen.

Dit zijn legitieme uitgangspunten die aansluiten bij de Rijksincassovisie. Omdat de N.o. deze intenties naar buiten heeft gepresenteerd als uitgangspunten waartoe de deelnemers aan het rondetafelgesprek zich op dat moment al

hadden verplicht, is hem per brief van 20 april 2017 onder de aandacht gebracht dat de Belastingdienst nog niet in staat is om die uitgangspunten nu al uit te voeren.

Invordering en Belastingdienst/Toeslagen

- Een niet onbelangrijk deel van de door de Belastingdienst te innen vorderingen betreft de terugvordering van teveel betaalde (voorschotten van) toeslagen. Naar aanleiding van de 19e Halfjaarsrapportage zijn vragen gesteld over de mogelijkheid om dergelijke terugvorderingen te voorkomen.
- Een belangrijke oorzaak van terugvorderingen is een te lage schatting van het inkomen in de voorschotfase. Toeslagen heeft een andere systematiek ontwikkeld voor het bepalen van het geschatte inkomen waarop de toeslagtoekenning is gebaseerd. Deze andere systematiek, waarbij gebruik wordt gemaakt van bij de Belastingdienst bekende inkomensgegevens, moet er toe leiden dat het geschatte inkomen minder afwijkt van het vastgestelde inkomen, waardoor er minder teruggevorderd hoeft te worden en ook het aantal terugvorderingen afneemt. Deze andere systematiek is voor het eerst toegepast bij het massaal automatisch continueren van de toeslagen voor 2016. Na de definitieve toekenning van 2016 (start medio 2017) kan het effect van deze gewijzigde systematiek voor het bepalen van geschatte inkomens worden vastgesteld.
- De Belastingdienst/Toeslagen verwacht met deze systematiek de burger te helpen bij het juist schatten van het inkomen. Ook de ingevoerde fraudemaatregelen en het steeds meer uitvoeren van controles in de actualiteit moeten er aan bijdragen dat het terug te vorderen bedrag maar ook het aantal terugvorderingen afneemt.
- Het blijft echter inherent aan de wettelijke voorschotsystematiek dat er sprake zal zijn van terugvorderingen en nabetalingen.

Digitalisering en zelfredzaamheid

Standpunt N.o. in het rapport 'De blauwe enveloppe'

- In dit rapport van 5 april 2016 concludeert de N.o. dat de Belastingdienst bij de digitalisering van het berichtenverkeer de belangen van mensen die moeite hebben met digitalisering uit het oog heeft verloren. Dit staat z.i. op gespannen voet met het uitgangspunt dat de overheid ernaar streeft toegankelijk te zijn voor al haar burgers. Het vereist dat de overheid goed benaderbaar is en dat haar informatievoorziening toegankelijk is voor alle burgers. De Nationale ombudsman vindt het van groot belang dat de overheid bij digitalisering van de dienstverlening weet welke groepen het niet kunnen bijbenen. En dat er een werkwijze ontwikkeld wordt om deze groepen mee te nemen in die digitalisering of hun anders een alternatief te bieden. Tegelijk constateert de N.o. dat steeds meer burgers graag digitaal zaken doen met de overheid en er meer en meer aan gewend raken om met hun gemeente, de Belastingdienst en bijvoorbeeld het UWV digitaal contact te hebben. Veel overheidsorganisaties passen hun dienstverlening aan aan de digitale mogelijkheden. Naast de praktische voordelen die dit biedt voor een grote groep mensen, spelen ook kostenbesparingen voor de overheid hierbij een rol.

Positie Belastingdienst

- Met de Investeringsagenda is de weg ingeslagen om de interactie te moderniseren en te vergemakkelijken, waarbij zo veel mogelijk gebruik wordt gemaakt van digitale middelen. Daarbij wordt ingezet op de eigen portalen en de overheidsbrede berichtenbox als digitale brievenbus. Het gebruik van de Berichtenbox is sterk gegroeid: bijna 6,5 miljoen geactiveerd op 1 juni 2017 tegen 2,7 miljoen op 1 januari 2016.
- De Belastingdienst heeft enerzijds te maken met burgers voor wie de digitalisering van de Belastingdienst nog lang niet snel genoeg gaat en anderzijds met burgers die minder digitaal vaardig zijn en daarbij hulp nodig hebben. De Belastingdienst staat dus voor een complexe opgave.
- Het tempo van digitalisering is behoedzaam en afhankelijk van wat maatschappelijk verantwoord is. Daarover is ook veel gesprek met de N.o. en de TK geweest. Universiteit Twente doet onderzoek naar de implementatie van de wet EBV en de uitkomsten tot nu toe ondersteunen de behoedzame koers die de Belastingdienst daarin vaart.
- Dit betekent dat voor burgers is de enige stroom die nu volledig digitaal verzonden wordt betreft de voorschotbeschikkingen Toeslagen. Een aantal stromen waaronder de UDA en de DT worden zowel digitaal als op papier verzonden. Zolang de machtigingsvoorziening NNP op de berichtenbox niet beschikbaar is voor maatschappelijk intermediairs die minder digitaal vaardigen ondersteunen worden geen nieuwe berichtenstromen volledig digitaal verzonden. Aan de andere kant gaat de Belastingdienst onderzoeken of het mogelijk is om aan burgers die dat willen, de berichtenstromen die de Belastingdienst nu zowel op papier als digitaal verstuurt, alleen digitaal te verzenden.
- De Belastingdienst blijft actief inzetten op het ondersteunen van mensen die minder goed in staat zijn om hun zaken met de Belastingdienst te regelen, of dat nu digitaal is of niet. Het accent ligt daarbij op het leren van deze mensen om zelf (digitaal) hun zaken te doen.
- Burgers die niet digitaal vaardig zijn, kunnen bellen met de Belastingtelefoon als ze een vraag hebben. De Belastingtelefoon helpt burgers om op de website het antwoord te vinden en geeft antwoord aan burgers die niet met de website uit de voeten kunnen. Als dat nodig is, leidt de Belastingtelefoon burgers naar een ander passend kanaal, bijvoorbeeld door het maken van een afspraak aan een balie in de regio.

- Ten behoeve van het doen van aangifte Inkomstenbelasting is het bovendien mogelijk telefonisch een afspraak te maken voor Hulp bij Aangifte bij de Belastingdienst. Ook bieden maatschappelijk dienstverleners als welzijnsorganisaties, vak- en ouderenbonden en belastingwinkels hulp bij het doen van aangifte aan burgers die niet digitaal vaardig zijn of die moeite hebben met het doorgronden van dan wel onzeker zijn over hun eigen fiscale situatie.
- De Belastingdienst heeft zijn netwerk maatschappelijke en sociale organisaties uitgebreid naar ruim 200 (waaronder diverse koepels). Een apart team met relatiebeheerders onderhoudt de contacten. Verder is ter ondersteuning van deze maatschappelijk intermediairs een online kennisnetwerk met een cursusaanbod toegespitst op de wensen van deze organisaties beschikbaar.
- Voor mensen die ondanks de beschikbare ondersteuning geen mogelijkheid hebben om digitale post te ontvangen, houdt de Belastingdienst een zogenoemde maatwerklijst in stand. Mensen die op die lijst staan, ontvangen een papieren kopie van berichten die de Belastingdienst alleen digitaal via de Berichtenbox van MijnOverheid verstuurt (vooralsnog alleen de voorschotbeschikkingen van toeslagen). Op dit moment maken ongeveer 70.000 mensen gebruik van deze dienst.
- Burgers die geen computer en/of internetverbinding hebben, kunnen in een bibliotheek de website en het portaal van de Belastingdienst benaderen. Daarbij kunnen burgers die niet digivaardig zijn in de bibliotheken ook cursussen volgen om digivaardiger te worden. Dit is opgenomen in het convenant dat begin 2016 is afgesloten tussen de Koninklijke Bibliotheek en de Belastingdienst. Bij aanmelding voor en bevestiging van plaatsing op de zogenaamde maatwerklijst wordt de burger zowel telefonisch als per brief, eenmalig geattendeerd op andere (ondersteunings)mogelijkheden.
- Bij alle inspanningen om niet-digivaardige burgers behulpzaam te zijn moet worden bedacht dat de papieren wereld wel stil staat. Rekenhulpen, voorgevulde informatie, digitaal archief op het portaal, services als herinneringen of attenderingsberichten omdat wij iets fout zien gaan zullen niet op papier worden verstrekt maar wel digitaal. Burgers die verstoken blijven van digitale berichten (en niemand hebben gemachtigd) gaan dit soort hulpmiddelen dan wel steeds meer missen. Maar de officiële beschikkingen zullen ze op papier blijven krijgen, indien ze zich aangemeld hebben voor de maatwerklijst (papieren kopie).

NB afbouw financiële ondersteuning belastingsservice ouderenbonden.

- Eind 2016 heeft de Nationale Ombudsman vragen gesteld bij de afbouw van de financiële ondersteuning van de belastingsservice ouderenbonden. Daarop is toegelicht dat de ouderenbonden eigen interne keuzes hebben gemaakt over de wijze waarop zij de belastingsservice voort willen zetten. Daarbij is voor het laatst in 2017 (aangaande de IH16) door de Belastingdienst financieel bijgedragen; de afronding van deze afspraak loopt nog. Vanaf 2018 staan de ouderenbonden financieel op eigen benen. De afspraken die met de ouderenbonden zijn gemaakt passen in een overgang van individuele financiële ondersteuning naar het bieden van generieke voorzieningen als een kennisnetwerk en een relatiebeheerder.

Onderzoek N.o. naar Berichtenbox

De N.o.doet in samenwerking met omroep MAX onderzoek naar (mogelijke) knelpunten voor de burger bij gebruik van MijnOverheid/de Berichtenbox. Hij

heeft de voorlopige conclusies en aanbevelingen op 22 juni met BZK besproken. Te verwachten is dat hij het kennismakingsgesprek zal aangrijpen om ook uw aandacht te vragen voor het rapport.

De Nationale Ombudsman concludeert dat de Berichtenbox meer rekening zou moeten houden met de verschillende burgerperspectieven (ook van die burgers die nog niet digitaal kunnen). Hij roept op het gebruiksgemak van de Berichtenbox te verhogen - er wordt onder meer expliciet gewezen op het ongemak van opnieuw moeten inloggen bij veel organisaties - en te ontwerpen vanuit de behoeften en wensen van de burger, en niet vooral vanuit belang en gemak van de overheid.

De Nationale Ombudsman identificeert drie specifieke knelpunten:

1. Er is sprake van een gevoelde dwang bij burgers om het MijnOverheid-account te activeren, zeker na de Wet EBV.
2. Berichten worden niet gelezen, en dat kan leiden tot problemen bij burgers.
3. Er is geen digitale toegang voor mensen die daar wel belang bij hebben, in het bijzonder professionele dienstverleners, curatoren en bewindsvoerders aan de ene kant en niet-Nederlanders aan de andere kant.

Op elk van de bovengenoemde knelpunten heeft de N.o. voorlopige aanbevelingen geformuleerd.

1. Voor de mensen die niet digitaal willen communiceren via MijnOverheid:
 - Dring niet aan op het activeren van een account, voordat voldoende cursussen, hulp en begeleiding is gerealiseerd.
 - Bied de mogelijkheid het account te deactiveren.
2. Voor de mensen die digitaal willen communiceren, maar onvoldoende gebruikersgemak ervaren:
 - Logius monitort of geactiveerde accounts gedurende langere tijd niet worden bezocht.
 - Logius neemt via een ander kanaal contact op met burgers die hun account niet bezoeken of hun digitale post niet openen.
3. Voor de groep gebruikers die digitaal willen communiceren, maar die mogelijkheid niet hebben:
 - Zorg dat professionele dienstverleners, in het bijzonder curatoren en bewindvoerders, een mogelijkheid hebben/krijgen om digitaal zaken voor hun cliënten te doen.
 - Bied niet-Nederlanders met een band met Nederland de mogelijkheid digitaal gegevens in te zien en te communiceren met de Nederlandse overheid.

U kunt aangeven dat u met veel belangstelling uitkijkt naar het definitieve rapport en dat dit zeker onderwerp van gesprek zal zijn met BZK en met de andere organisaties die bij MijnOverheid/Berichtenbox betrokken zijn. U kunt daarnaast aangeven dat ook vanuit de Tweede Kamer regelmatig vragen worden gesteld die te maken hebben met de digitalisering van het contact met de Belastingdienst en de N.o. naar de antwoorden op die vragen verwijzen.

Twee actuele kwesties

Vestzak, broekzak

- Eind september 2016 heeft op verzoek van de N.o. een gesprek plaatsgevonden met uw voorganger, de heer Leijtens, over een familie () waarvan alle leden () hebben. Het gezin, dat door diverse instanties wordt ondersteund, heeft () In verband daarmee heeft het UWV aan () een toeslag wegens hulpbehoevendheid bovenop haar WAJONG-uitkering toegekend. Die toeslag telt fiscaal mee voor het verzamelinkomen en leidt daardoor tot lagere toeslagen. De N.o. meent dat dit niet de bedoeling kan zijn en ziet dit als conflicterende regelgeving. Hij dringt er op aan hiervoor een oplossing te zoeken. In het gesprek heeft de heer Leijtens geen toezegging gedaan, behalve om over dit probleem in algemene zin te overleggen met het ministerie van SZW.
- In december wordt door de N.o. gerapporteerd. In het rapport wordt de aanbeveling gedaan om voor () een structurele maatwerkoplossing te vinden "waarbij de wet geen belemmering mag zijn" en om in algemene zin problemen als deze te bespreken met de toeslagdepartementen om een oplossing te vinden.
- Door Toeslagen feitelijk deels al aan het probleem tegemoet gekomen door voor wat betreft de huurtoeslag een welwillende toepassing te geven aan artikel 2a van het Besluit Huurtoeslag. Dit artikel regelt dat op verzoek het inkomen van een partner of medebewoner buiten beschouwing wordt gelaten indien sprake is van een verzorgingsbehoefte bij de huurder, diens partner of een medebewoner. Overigens kan dit alleen voor de huurtoeslag worden geregeld. Voor de zorgtoeslag en kindgebonden budget (KGB) geldt dit niet. In casu ontvangt het gezin ook zorgtoeslag.
- De inspecteur heeft in het kader van bezwaarbehandeling bekeken of het verzamelinkomen juist is vastgesteld. Conclusie is dat de fiscale regelgeving geen mogelijkheden geeft om de uitkering wegens hulpbehoevendheid buiten beschouwing te laten.
- De betreffende casus is op ambtelijk niveau al onder de aandacht gebracht van het ministerie van SZW en BZK.
- In de reactie op de aanbeveling – geaccordeerd door de Stas - is aangegeven dat de fiscale wetgeving geen mogelijkheid biedt om de toeslag wegens hulpbehoevendheid van UWV voor het verzamelinkomen buiten beschouwing te laten. De N.o. is er op gewezen dat Toeslagen voor wat betreft de huurtoeslag aan het probleem is tegemoetgekomen.
- Ook het ministerie van SZW heeft de N.o. aangegeven dat de verhoging wegens hulpbehoevendheid wettelijk gezien inkomen is. Dit betekent dat over de totale uitkering inkomstenbelasting is verschuldigd en de verhoging hulpbehoevendheid meetelt voor de berekening van inkomensafhankelijke toeslagen. Met de gedachte van de N.o. om de toeslag als doelinkomen aan te merken om zo te regelen dat er geen belasting over deze uitkering geheven wordt en dat er geen invloed is op andere toeslagen kan de minister van SZW binnen de bestaande wet- en regelgeving niet meegaan. De aanvulling van de uitkering wegens hulpbehoevendheid biedt mensen in een lastige situatie extra middelen. Bij het gewenste effect op de koopkracht van de ontvanger is rekening gehouden met de gevolgen van deze aanvulling op andere inkomstenbronnen en belastingen. Het standpunt van de minister van SZW sluit aan bij de reactie vanuit Fin richting No.
- De N.o. gaat reageren op de reacties van de departementen. Die reactie wordt openbaar gemaakt, nog onduidelijk is of die alleen op de website wordt geplaatst of dat ook een persbericht wordt uitgegeven. De () van de

N.o. zal tevoren contact opnemen met de [] van Fin (en waarschijnlijk ook SZW). Niet uitgesloten is dat [] zelf de publiciteit zoekt.

Fraudeonderzoek Toeslagen en stopzetting kinderopvangtoeslag (KOT)

Naar aanleiding van een signaal over mogelijk misbruik van toeslagen door gastouders en aanvragers van KOT is in 2012 onderzoek gedaan bij gastouderbureau [], waarbij overigens geen 'facilitating' is vastgesteld. Er was wel aanleiding om de rechtmatigheid van aanvragen door vraagouders verder te controleren. Dit onderzoek heeft in 2012 geleid tot een 'zachte stop' van de KOT van diverse aanvragers. De toeslagen werden in het systeem op een datum in de toekomst stopgezet. Dit had tot resultaat dat de herziene voorschotbeschikking uitkwam op het tot op dat moment uitbetaalde bedrag aan voorschotten. Er ontstond op die manier geen terugvordering, maar er werden ook geen toeslagen meer uitbetaald. Vervolgens zijn gegevens opgevraagd en zijn als die onvoldoende waren, beschikkingen gegeven. Tegen de stopzetting van KOT is door een grote groep vraagouders bezwaar gemaakt. Naar aanleiding van klachten van een advocaat namens betrokkenen over de voortgang van de behandeling van de bezwaarschriften heeft de N.o. een onderzoek ingesteld. Verwachting is dat de N.o. rond 20 juli a.s. zal rapporteren.

De N.o. heeft onderzocht of Toeslagen voldoende rekening heeft gehouden met de belangen van toeslaggerechtigden bij

- Het onderzoek naar de rechtmatigheid van de toeslag.
- Het stopzetten van de toeslag
- De behandeling van de bezwaarschriften.

Lopende het onderzoek van de N.o. heeft Toeslagen de behandeling van dergelijke zaken aangepast of zal die aanpassen:

- Uit een recente uitspraak RvS blijkt dat de procedure inzake de "zachte stop" niet gehandhaafd kan blijven. Betrokkenen bleven bij deze aanpak lang in het ongewisse en konden geen bezwaar maken.
 - Deze uitspraak wordt tegen alle zaken gelegd van deze gemachtigde. Inmiddels worden er eerst gegevens opgevraagd en vervolgens, als daartoe aanleiding bestaat wordt er opgeschort of stopgezet. Dit laatste gebeurt alleen als er harde bewijzen voor oneigenlijk gebruik zijn.
 - Alle desbetreffende dossiers worden nog op eenzelfde manier tegen het licht gehouden en gecorrigeerd indien daartoe aanleiding bestaat. De praktijk van de 'zachte stop' bestaat dus eigenlijk niet meer,
 - De N.o. wordt hierover geïnformeerd. Tijdens het onderzoek zijn er ook gesprekken geweest vanuit Toeslagen met medewerkers van de N.o.
- N.a.v. de uitspraak van de RvS kijkt Toeslagen eerst of er voor het gehele jaar recht bestaat op kinderopvangtoeslag. Dit gebeurt ruimhartig en coulant maar uiteraard binnen de wettelijke kaders. Dit is het algemene uitgangspunt en bovendien ook het meest voordelig voor de burger. Immers, als aan de voorwaarden wordt voldaan, wordt meteen het bedrag voor het gehele berekeningsjaar toegekend. De uitspraak wordt dus ruimer toegepast. Mocht blijken dat niet de kosten over het gehele jaar zijn voldaan, dan bekijken we of zich bijzondere omstandigheden voordoen die ertoe leiden dat ook naar een deeljaar gekeken kan worden.

Toeslagen erkent dat de behandeling van bezwaarschriften aanvankelijk niet voortvarend is aangepakt. Inmiddels is de behandeling anders ingericht en is er meer capaciteit. Nagenoeg alle bezwaarschriften zijn inmiddels afgedaan.

Benadrukt is dat het daadwerkelijk maken van aantoonbare opvangkosten een vereiste is naast de voorwaarde dat ouders niet zelf het kind kunnen opvangen.

Verwachting is dat de No. zal oordelen dat niet zorgvuldig is gehandeld bij de uitvoering van het proces (wijze van stopzetten, trage afhandeling van reacties, communicatie met burgers liet te wensen over). Op een aantal punten waarover de N.o. naar verwachting aanbevelingen zal doen, zijn verbeteringen doorgevoerd of toegezegd. In oktober 2017 wordt dit geëvalueerd. De opstelling van de gemachtigde die bij de N.o. heeft geklaagd, maakt overigens het goed en voortvarend behandelen van de dossiers erg lastig.

Naast het onderzoek van de N.o. zijn ook verzoeken om schadevergoeding ingediend zowel door of namens vraagouders als namens . Die verzoeken zijn afgewezen afgewezen: onrechtmatigheid jegens gastouderbureau en schade zijn niet aangetoond. Tegen één afwijzing loopt een bezwaarprocedure.

Wat mogelijk nog ter tafel komt

Algemeen

- U kunt de interventiepraktijk en de samenwerking met de N.o. positief labelen in het gesprek. De interventiepraktijk houdt in dat de No in spoedeisende gevallen klachten via de contactpersonen/ klachtcoördinatoren kan doorzetten naar de Belastingdienst waar ze dan met voorrang worden opgepakt.
- Als zich problemen voordoen, is het vaak mogelijk om in informeel overleg tussen de contactpersonen van de Belastingdienst en medewerkers van de No tot een oplossing te komen. Ook in de relatie met het ministerie (DGBel) kunnen knelpunten in het algemeen informeel aan de orde worden gesteld zonder dat daarbij de rol die de betrokken organisaties hebben uit het oog wordt verloren.
- Een voorbeeld van de goede contacten is dat jaarlijks een contactpersonenmiddag wordt georganiseerd voor medewerkers van de N.o. en klachtcoördinatoren bij de Belastingdienst, beurtelings door de N.o. en door de Belastingdienst/het ministerie (DGBel). Daar worden thema's besproken die voor de klachtbehandeling van belang zijn.

Vertraging

De N.o. kan aan de orde stellen dat de laatste tijd in sommige gevallen de beantwoording van vragen van de N.o. door het departement traag verloopt. U kunt aangeven dat het departement dit probleem onderkent en in de toekomst strakker de hand zal houden aan reactietermijnen.

Actualiteit

Beslag en openbare verkoop

Op 24 augustus 2016 heeft de N.o. het rapport 'Waar is mijn auto' gepubliceerd. Dat betreft de uitvoeringspraktijk van (strafvorderlijke) inbeslagname van voorwerpen. In maart 2017 heeft een rondetafelgesprek plaatsgevonden met de daarbij betrokken partijen over de uitvoering van de aanbevelingen van het rapport. Daarover heeft de N.o. op 22 mei 2017 een brief gepubliceerd. Die brief en de aanbevelingen worden op dit moment bestudeerd. Ook de Belastingdienst heeft immers te maken met inbeslagneming van voorwerpen in verband met niet-betaalde belasting- en toeslagschulden.

Niet-zelfredzame burgers

De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) heeft over dit onderwerp in april 2017 een rapport gepubliceerd: 'Weten is nog geen doen.' Voorzien is dat een nieuw kabinet een reactie op dit rapport zal geven.

Cijfers

Invordering¹

Belastingdienst	Overheidsvordering	- Voor aanslag van max. € 1.000 - Ov. vordering van max. € 500 - Maximaal 2x per maand - Geldig gedurende 3 maanden - Mag in gedeelten (bv 3 x € 166) - Geen kosten - Informatie op website Beslag treft ook: - Bijschrijvingen tot een week later - Kredietruimte betaalrekening	Ca 150.000 (2015) Ca 150.000 (2016)
Belastingdienst	Gewoon bankbeslag via belastingdeurwaarder	- Momentopname - Alleen op positief saldo van spaar- en betaalrekening(en) bij die bank - Kosten niet bekend	6.470 (2015) ² 8.050 (2016)

Klachten bij de Belastingdienst

Ontvangen klachten

2015 2016

Totaal	14.586	13.105
Belastingen	5.928	5.271
Toeslagen	6.031	5.172
Overig	2.627	2.662

Minder klachten

Tot en met mei heeft de Belastingdienst in totaal 4.788 klachten ontvangen. Dat is 21,2% minder dan in dezelfde periode 2016.

Klachten bij de N.o. over de Belastingdienst

Ontvangen in 2016 6006

e 758

b. Bemiddeling 0

c. Onderzoek, waarvan met rapport: 7

Gegronde 6

Deels gegronde 1

Niet gegronde 0

Geen oordeel 0

Onderzoek, waarvan met brief 24

d. Tussentijds opgelost of beëindigd 82

e. Informatie of doorverwijzing 5360

In behandeling per 01/01/2017 82

Bij de N.o. zijn in 2016 6006 verzoeken met betrekking tot de Belastingdienst ingekomen. In 2015 waren dat er 8663. Een daling met 30%..

¹ Ontleend aan factsheet N.o. voor rondetafelgesprek bankbeslag

² Cijfers betreffen ook loonbeslag en zijn dus vertekend.

Daarbij moet bedacht worden dat niet alle 6006 verzoeken als klacht in behandeling genomen zijn. 5360 verzoeken hoorden kennelijk niet bij de N.o. thuis en leidden tot informatieverstrekking of doorverwijzing. Van de klachten zijn er 758 opgelost door een interventie. Uiteindelijk hebben 31 klachten geleid tot een onderzoek met rapport of brief. Van de 7 rapporten eindigden er 6 met gegrondverklaring van de klacht.

U kunt in dit verband de No vragen om in voorkomende gevallen suggesties te doen om zoveel mogelijk situaties die leiden tot klachten pro-actief te benaderen.