

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Ministerie van Financiën
De staatssecretaris van Financiën
T.a.v. mevrouw Van Huffelen
Postbus 20201
2500 EE DEN HAAG

Pagina 1

Datum

Onderwerp Maatregelen gedupeerden
kinderopvangtoeslag

Ons nummer
1468858

Geachte mevrouw Van Huffelen,

Hartelijk dank voor ons telefonisch overleg van woensdag 2 april 2020, waarin we spraken over de maatregelen die het kabinet wil nemen om een grote groep gedupeerde kinderopvangtoeslaggerechtigden te compenseren. Deze maatregelen staan in uw brief van 13 maart 2020.¹

Ik ben verheugd dat u de problemen van gedupeerde ouders wilt oplossen met terugwerkende kracht. De uitvoering van de ambitieuze maatregelen zal een enorme inspanning vergen van de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen). De uitvoering zal ik nauwlettend blijven volgen.

Voorkom onjuiste verwachtingen van burgers

Ik waardeer de intentie van het kabinet om persoonlijke ondersteuning te bieden aan burgers bij het indienen van hun verzoek om compensatie of reparatie, via laagdrempelige loketten. Ook acht ik goede informatieverstrekking van belang. De door u voorgestelde regeling zal immers veel vragen oproepen.

Ik heb u aangeboden om met het ministerie van Financiën en de Belastingdienst mee te denken over het proces van benaderen van de gedupeerde ouders. In dit gesprek zal ik niet mijn appreciatie geven. Wel deel ik graag mijn expertise op het gebied van klachtbehandeling ten behoeve van een zorgvuldig proces.

Worden klachten behoorlijk behandeld?

Mocht het zo zijn dat gedupeerde burgers ervaren dat zij onbehoorlijk zijn bejegend, dan is het van belang dat niet alleen juridische procedures openstaan. Gedurende de uitvoering van uw beleid, kunnen burgers zich ook kunnen wenden tot de Nationale ombudsman. In de behandeling van klachten en signalen, blijft mijn behoorlijkheidskader² het uitgangspunt.

Correctie van 'opzet / grove schuld' in alle systemen?

Het is goed dat burgers van wie de terugvordering is gekwalificeerd als ontstaan door 'opzet/grove schuld' en een openstaande schuld hebben, alsnog een persoonlijke betalingsregeling krijgen. Bij het corrigeren van de kwalificatie 'opzet / grove schuld' in uw systemen, moeten niet alleen de systemen van de Toeslagen worden opgeschoond, maar ook eventuele andere systemen waarin deze kwalificatie is geregistreerd en doorwerkt, binnen of buiten de Belastingdienst. Graag verneem ik hoe u er voor zorgt dat deze correcties en opschoning in de praktijk worden gerealiseerd.

Nationale ombudsman
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

¹ Kabinetsreactie op het eindrapport van de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen, het rapport van de ADR en het Zwartboek (13 maart 2020)

² Onder andere het rapport 'Invorderen vanuit het burgerperspectief' (9 februari 2019)

Tot slot

Uit eigen beweging zal ik de uitvoering van de maatregelen voor de gedupeerden van de kinderopvangtoeslag blijven volgen. Op gezette tijden zal ik daarom met u in overleg treden om de resultaten van de uitvoering met u te bespreken. Tijdens een volgend overleg bespreek ik graag op welke wijze u mij op de hoogte houdt van de uitvoering.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen