



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Ministerie van Financiën
De staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane
Postbus 20201
2500 EE DEN HAAG

Geachte mevrouw Van Huffelen,

In deze brief vraag ik uw aandacht voor het feit dat ouders niet behoorlijk geïnformeerd worden over de uitkomsten van de lichte toets. In de brief die ouders ontvangen lezen zij namelijk niet wat de reden voor afwijzing van hun verzoek is.¹ Daarnaast ga ik in op de onduidelijkheid rondom de mogelijkheid tot bezwaar zoals die in de huidige brief is opgenomen. Hierdoor blijven ouders onnodig in onzekerheid en worden zij niet op weg geholpen. Hieronder licht ik mijn standpunt toe en sluit deze brief af met een oproep aan u.

Afwijzingsbrief geeft geen duidelijkheid

In juni 2021 kwamen er veel klachten bij ons binnen over de afwijzingsbrief van de lichte toets. Ouders klaagden er voornamelijk over dat geen van de genoemde (standaard) afwijzingsgronden op hen van toepassing was. Wij legden dit begin juli 2021 als knelpunt aan uw medewerkers voor. Zij lieten ons op 8 juli 2021 weten dat gewerkt wordt aan het maken van een nieuwe afwijzingsbrief, waarbij het streven is om preciezer de reden van afwijzing aan te geven. Verder lieten uw medewerkers weten dat er inmiddels een nieuwe werkwijze wordt gehanteerd. Ouders worden nu eerst gebeld. De reden van afwijzing wordt toegelicht, en daarna volgt de brief. Tot slot lieten uw medewerkers weten dat de mogelijkheid tot bezwaar in de brief zou worden opgenomen.

In reactie op mijn aanbeveling liet u op 11 oktober 2021 weten dat het opnemen van de reden van afwijzing in de afwijzingsbrief al in gang is gezet en naar verwachting op korte termijn wordt gerealiseerd.²

De afwijzingsbrief is echter nog steeds niet aangepast. Het standaard rijtje afwijzingsgronden staat er nog altijd in.

Negatieve gevolgen voor burger

Ouders die een brief krijgen met afwijzingsgronden, waarin zij zich niet herkennen, voelen zich niet serieus genomen door de Belastingdienst/UHT. Een dergelijke brief geeft hen het idee dat er niet grondig naar hun situatie en dossier wordt gekeken.

In de nieuwe werkwijze wordt een ouder eerst gebeld om de afwijzingsgrond uit te leggen. Het is niet logisch dat de ouder dan alsnog een brief met standaard afwijzingsgronden krijgt. De brief leidt tot verwarring en heeft dus geen enkele toegevoegde waarde. De brief behoort de specifieke afwijzingsgrond(en) te bevatten. Bij een eventueel bezwaar kan de ouder dan de specifieke afwijzingsgrond(en) aanvechten.

Pagina 1

Datum

17 november 2021

Onderwerp

Afwijzingsbrief lichte toets
onduidelijk

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 De afwijzingsbrief van eind oktober 2021 is als bijlage aan deze brief gevoegd.

² Uw brief van 11 oktober 2021 met uw reactie op de 2^E Rapportage monitor klachtbehandeling Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen met publicatienummer 2021/117.



Onduidelijkheid over bezwaarmogelijkheid

In de huidige brief staat de bezwaarmogelijkheid tegen de beslissing op de lichte toets wel genoemd. De gekozen formulering is echter onduidelijk. Er wordt gesproken over twee bezwaarmogelijkheden, namelijk tegen de beslissing op de integrale beoordeling die nog moet plaatsvinden, en tegen de beslissing op de lichte toets zoals die in de brief staat vermeld. Wij zien niet in hoe burgers zelf het onderscheid kunnen maken tussen de verschillende beslissingen (lichte toets en integrale beoordeling) en de bezwaarmogelijkheden hierbij.

Tot slot

Sinds mijn aanbeveling van 11 oktober 2021 is ruim een maand verstreken. Het is dus de hoogste tijd de aanbeveling uit te voeren en daarmee de ouders de vereiste duidelijkheid over de specifieke afwijzingsgrond(en) te verschaffen.

Wij publiceren een nieuwsbericht over deze brief.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen