



Belastingdienst/Toeslagen
T.a.v. de heer mr. G.H. Blankestijn
Postbus 2092
3500 GB UTRECHT

Geachte heer Blankestijn

Dank voor uw brief van 9 maart 2018. In deze brief heeft u aangegeven hoe de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) de informatieverstrekking over de 'Maatregel bij verrekening kinderopvangtoeslag' gaat verbeteren. Hieronder zal ik ingaan op uw reactie en toelichten wat ik de komende week zal doen om deze maatregel onder de aandacht te brengen.

Uw reactie

In het e-mailbericht van 15 februari jl schreef de Belastingdienst dat burgers die voor de maatregel in aanmerking komen (voor zover mogelijk) zullen worden achterhaald en persoonlijk worden benaderd, en dat de Belastingdienst gaat bijhouden welke aanvragers voor de maatregel in aanmerking komen.

In uw brief van 9 maart jl schrijft u dat Toeslagen op transparante en proactieve wijze informatie over bovengenoemde maatregel gaat verstrekken via de website, de toeslagen-servicepunten en via een persoonlijke benadering.

Mijn reactie

Ik kan mij hier goed in vinden. Ik stel het op prijs dat Toeslagen is teruggekomen op zijn eerdere standpunt dat selectie van en informatieverstrekking aan deze 'zeer kleine doelgroep' niet mogelijk en nodig was. In uw brief mis ik echter op enkele onderdelen een concrete uitwerking. Hieronder zet ik deze onderdelen uiteen.

Bekendmaking via de website van de Belastingdienst/Toeslagen

In de door u opgestelde tekst voor publicatie op de site van Toeslagen adviseert u de burger om de Belastingtelefoon te bellen en te vragen "hoe wij hier rekening mee kunnen houden." Het gevaar bestaat dat degene die na lezing van deze tekst de Belastingtelefoon belt, niet goed kan aangeven voor welke (betalings)regeling hij in aanmerking wil komen. Voor de terugbetaling van

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
Fax: (070) 360 75 72
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

(070) 356 XXXXXX

Datum

29 MRT 2018

Ons nummer

201801444

Uw bericht

Uw kenmerk

Bijlagen

Behandelend medewerker

XXXXXXXXXXXX

Onderwerp

Informatie verstrekking over
Maatregel bij verrekening
kinderopvangtoeslag

Ons nummer
201801444

2

toeslagen bestaan er immers meerdere soorten betalingsregelingen.¹ Dit zal mogelijk leiden tot verwarring en onterechte afwijzing of doorverwijzing.

U heeft inmiddels aan deze maatregel een herkenbare naam gegeven. Ik doe u de suggestie om de naam van deze maatregel te noemen in de tekst op de website. Alleen dan kunnen burgers duidelijk bij de Belastingtelefoon aangeven op welke maatregel zij een beroep doen. Graag hoor ik van u of u de definitieve tekst op dit punt wilt verduidelijken en wanneer u deze op de website zult publiceren.

Bekendmaking via persoonlijke benadering

In uw brief heeft u niet aangegeven op welke termijn u de groep die in aanmerking komt voor verrekening van de lopende kinderopvangtoeslag, kunt identificeren en daadwerkelijk persoonlijk gaat benaderen. Ik concludeer hieruit dat u deze doelgroep vooralsnog niet proactief en gericht informatie zult verstrekken.

Dit vind ik een teleurstellend antwoord. De maatregel bestaat al ongeveer zes maanden en u heeft nog nauwelijks bekendheid gegeven aan deze regeling. Ik ben van mening dat het belang van de maatregel voor de betrokkenen te groot is om nog langer te wachten met informatieverstrekking. Ik hoor graag van u wanneer u de groep persoonlijk gaat benaderen.

Evenmin bent u ingegaan op de wijze waarop u de doelgroep gaat benaderen. Gaat Toeslagen dat telefonisch of schriftelijk doen, via een aparte brief of via toevoeging van een passage in een bestaande brief? En op welk moment in het terugvorderingsproces?

Ook geeft u niet aan welke belanghebbenden u persoonlijk zult benaderen. Zijn dat alleen toeslaggerechtigden bij wie u nu of in de toekomst de lopende kinderopvangtoeslag verrekent of gaat verrekenen? Of gaat u ook de burgers benaderen bij wie u in het (recente) verleden de kinderopvangtoeslag heeft verrekend en die daarna hun kinderopvangtoeslag hebben beëindigd omdat ze de kinderopvang niet meer konden betalen? Mogelijk willen deze ouders weer kinderopvangtoeslag aanvragen als zij weten dat zij gebruik kunnen maken van de maatregel.

Graag hoor ik van u op welke wijze en welke belanghebbenden u persoonlijk gaat benaderen.

Ons nummer
201801444

3

Wat ik ga doen?

Naar aanleiding van uw reactie en de nog openstaande vragen heb ik besloten om alvast zelf bekendheid te geven aan de maatregel. Op dinsdag 3 april a.s. zal ik een nieuwsbericht op mijn website plaatsen over het bestaan van deze maatregel en zal ik beschrijven voor welke situatie en groep burgers deze uitkomst kan bieden. Daarnaast zal ik een bericht voor mogelijke betrokkenen plaatsen, waarin ik hen voor meer informatie verwijst naar de Belastingtelefoon. Over de maatregel zelf zal ik niet in detail treden. Enkele weken later zal ik mijn column in de zaterdageditie van de Telegraaf aan dit onderwerp wijden.

Contact

Hebt u over deze brief nog vragen, dan kunt u contact opnemen met de heer xxxxxxxxxxxxxxxx. U kunt hem op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070)xxxxxxx en via xxxxxxxxxxxx [@nationaleombudsman.nl](mailto:xxxxxxxxxx@nationaleombudsman.nl)

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

Bijlage:

- Nieuwsbericht (publicatiedatum 3 april 2018)

CC:

- Kamercommissie voor Financiën van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
- Staatssecretaris van Financiën