



Geachte XXXXX,

U heeft bij ons een klacht ingediend over de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen). U vroeg ons naar uw zaak te kijken, omdat u van mening bent dat het onterecht is dat u kinderopvangtoeslag (KOT) moet terugbetalen over de jaren 2009 tot en met 2012. Op 16 juni 2016 heb ik u laten weten dat wij een onderzoek naar uw klacht hebben ingesteld. Graag informeer ik u over de afloop van dit onderzoek.

Waar gaat het om?

U heeft KOT ontvangen over de jaren 2009 tot en met 2012. Deze wordt teruggevorderd omdat u volgens Toeslagen niet voldeed aan de voorwaarden voor KOT. De kinderopvang werd geregeld door gastouderbureau XXXXX te XXXXX. De KOT werd rechtstreeks aan dit bureau uitbetaald. U moet in totaal een bedrag van circa € 54.000 aan KOT terugbetalen. Uw bezwaar tegen de terugvordering van 2010 is niet ontvankelijk verklaard omdat dit niet tijdig is ingediend.

Uw klacht bij de Nationale ombudsman

U bent het met de terugvordering niet eens. U merkt allereerst op dat u alleen in de jaren 2009 en 2010 daadwerkelijk gebruik heeft gemaakt van kinderopvang. In 2011 en 2012 niet. U heeft op verschillende momenten contacten gehad met de heer XXXXX van de balie van het kantoor van de Belastingdienst in Utrecht. U gaf aan hem signalen door van fraude bij het gastouderbureau. U meent het bezwaarschrift voor het jaar 2010 tijdig bij de balie te hebben ingediend. U stelt de vraag of een en ander voldoende door Toeslagen is opgepakt.

U vindt verder dat Toeslagen uit eigen beweging de KOT had moeten stopzetten. Dit omdat u geen gevolg heeft gegeven aan het verzoek van Toeslagen van 31 augustus 2011 om vóór 14 september 2011 een Landelijk Registratienummer

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

Datum

28 maart 2017

Ons nummer

2015.30864

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

1

Behandelend medewerker

Onderwerp

uw klacht

Ons nummer

201530864

2

(LRK) voor de gastouder op te geven¹. Toeslagen had immers meegedeeld dat bij gebreke van een geldig registratienummer de KOT zou worden stopgezet.

Ons onderzoek²*Reactie van Toeslagen*

Toeslagen heeft bevestigd dat van de heer XXXXX signalen zijn ontvangen over fraude door het gastouderbureau. Die gaven echter geen aanleiding om een onderzoek in te stellen. Uw bezoeken aan de balie van het Belastingdienstkantoor van Utrecht zijn niet allemaal vastgelegd. Uit emailberichten van de heer XXXXX leidt Toeslagen af dat u op 7 juni en 1 juli 2013 de balie heeft bezocht. Van eerdere bezoeken is niet gebleken. Op die momenten waren de terugvorderingen al definitief. Dat betekent dat de meldingen van de heer XXXXX naar aanleiding van die bezoeken niet konden leiden tot het voorkomen van de terugvorderingen. Het bezwaar tegen de terugvordering over 2010 is volgens Toeslagen niet op tijd ontvangen.

Over de door u genoemde brief/het verzoek van 31 augustus 2011 aangaande het Landelijk Registratienummer liet Toeslagen het volgende weten. Om de uitbetaling van voorschotten - Toeslagen ging per 1 januari 2012 over naar een nieuw systeem - zo min mogelijk in gevaar te brengen, is er destijds voor gekozen om de KOT te laten doorlopen als er een registratienummer bij Toeslagen bekend, maar nog niet gecontroleerd, was. Omdat in uw geval een registratienummer bekend was, is uw toeslag gecontinueerd.

Hoewel u niet in aanmerking komt voor een persoonlijke betalingsregeling, is Toeslagen hij hoge uitzondering bereid om in dit geval op zijn eerdere beslissing terug te komen. Met u zal een betalingsregeling worden afgesproken die op uw financiële situatie is afgestemd.

¹ In de brief stond vermeld: "**Voorkom terugbetalen** Als wij vóór 14 september 2011 niet beschikken over een geldig registratienummer, dan zetten wij uw kinderopvangtoeslag stop. Het voorschot dat u over 2011 hebt gekregen, moet u dan terugbetalen."

² Ons onderzoek richt zich op de communicatie tussen de verschillende onderdelen van de Belastingdienst. De vraag of de terugvordering al dan niet terecht is, valt in principe niet onder het onderzoek. Die vraag is ter beantwoording door de bestuursrechter.

Ons nummer

201530864

3

Informatie van de heer XXXXX

De heer XXXXX liet weten dat het niet helemaal duidelijk is wanneer u voor het eerst bij hem aan de balie bent geweest. De bezoeken zijn niet (allemaal) vastgelegd in het computersysteem. Op 7 juni 2013 heeft hij een e-mail gestuurd aan Toeslagen, waarin hij uw zaak benoemt. Hij heeft weliswaar het sterke idee dat u eerder al bent langsgesproken maar kan dit niet hard maken. De heer XXXXX kon niet terugvinden dat u een bezwaarschrift heeft afgegeven aan zijn balie. Wel neemt hij aan u te hebben meegedeeld bezwaar te kunnen maken. Hij wist niet meer of u daarbij bent geholpen. Wat er precies is gebeurd na uw bezoek over de brief van 15 januari 2015 van Toeslagen, waarin u werd gevraagd om een reden aan te geven voor de te late inzending, weet hij niet meer zeker.

Uw reactie

U weet niet meer zeker of u een officieel bezwaarschrift heeft ingeleverd bij de balie van het Belastingdienstkantoor in Utrecht. Met uw bezoeken aan de balie had het volgens u wel duidelijk moeten zijn dat u het met de terugvorderingen niet eens was.

Oordeel van de Nationale ombudsman

Helaas is de gang van zaken met betrekking tot de communicatie (met inbegrip van het bezwaar voor het jaar 2010) tussen de balie van het Belastingdienstkantoor te Utrecht en Toeslagen niet meer vast te stellen. Het is voor ons dan ook niet mogelijk om daarover een oordeel te geven.

Van belang is dat wij niet hebben kunnen vaststellen dat u eerder dan 7 juni 2013 bij de balie van de Belastingdienst te Utrecht bent geweest. Uitgaande van die datum is de conclusie dat uw bezoeken aan de balie niet meer konden leiden tot het stopzetten van de KOT voor de jaren 2009 tot en met 2012 (en dus de betalingen die nu worden teruggevorderd).

Tot slot gaan wij nog kort in op de brief van 31 augustus 2011 die Toeslagen aan u stuurde. In die brief is vermeld dat de KOT zou worden stopgezet als u geen Landelijk Registratienummer van uw gastouder zou doorgeven. Om uitbetaling niet in gevaar te brengen, heeft Toeslagen uiteindelijk gekozen om door te betalen als een registratienummer bekend was, maar nog niet gecontroleerd. In uw geval was het registratienummer van het gastouderbureau bekend en niet dat van de gastouder. Bovendien was het gastouderbureau volgens de uitdraaien van Toeslagen slechts

Ons nummer

201530864

4

geregistreerd tot en met 22 december 2010 en dus niet in 2011 en 2012. De Nationale ombudsman stelt vast dat de tekst van de brief van 31 augustus 2011 spanning geeft met de uiteindelijke handelwijze van Toeslagen. De Nationale ombudsman vindt daarom dat de persoonlijke betalingsregeling die Toeslagen heeft aangeboden in dit geval passend is. Zie daarvoor hieronder.

Persoonlijke betalingsregeling

De Nationale ombudsman heeft met instemming er van kennis genomen dat Toeslagen bereid is om u een persoonlijke betalingsregeling³ toe te staan. Die betalingsregeling is op uw financiële situatie afgestemd. U moet daarvoor zelf contact opnemen met het Landelijk Incasso Centrum, zoals aan u is medegedeeld in de brief van Toeslagen van 20 juli 2016, die wij aan u hebben doorgestuurd.

Voornemen tot sluiten dossier

Met deze brief zullen wij het onderzoek naar de klacht sluiten. Zorgvuldigheidshalve stellen wij u en Toeslagen in de gelegenheid om binnen een termijn van twee weken op dit voornemen te reageren.

Een geanonimiseerde versie van deze brief wordt geplaatst op onze website www.nationaleombudsman.nl.

Een afschrift van deze brief is gestuurd naar Toeslagen en de heer XXXXX.

Contact

Hebt u over deze brief nog vragen, dan kunt u contact opnemen met de XXXXX. U kunt hem op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer XXXXX en emailadres bureau@nationaleombudsman.nl.

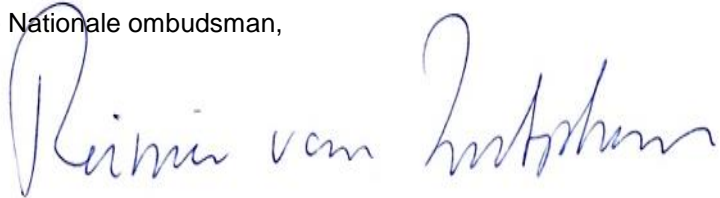
³ In de uitvoeringsregeling Awir is een pseudo kwijtscheldingsregeling geregeld: als na 24 maanden aflossing blijkt dat er nog een restantschuld overblijft, wordt afgezien van (verdere) invordering van de restantschuld. Anders dan bij kwijtschelding kan bij deze regeling gedurende drie jaren de restantschuld wel worden verrekend met nabetaalde toeslagen en teruggaven inkomstenbelasting die in één keer worden uitbetaald.

Ons nummer

201530864

5

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive style with a large initial 'R'.

Reinier van Zutphen

