

Telefoon 0800 - 0543

> Postbus 4510

6401 JA Heerlen

Datum

17 JUNI 2016

Uw kenmerk

Betreft

Uw klacht over de afhandeling van bezwaarschriften inzake de kinderopvangtoeslag

Geachte ,

In verband met de gang van zaken bij de afhandeling van de kinderopvangtoeslag (verder: de toeslag) van een drietal van uw cliënten hebt u inmiddels geruime tijd geleden een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman (verder: de ombudsman). Hij heeft mij verzocht om uw klacht in behandeling te nemen. De afgelopen periode hebt u diverse malen contact gehad met de klachtbehandelaar, . Nu uw cliënten ieder per e-mail een toelichting op de klacht hebben gegeven, hebt u met  afgesproken dat u uw klacht niet nog eens in een hoorzitting zult toelichten. Ik handel uw klacht daarom nu verder met deze brief af en neem ik over uw klacht een standpunt in.

#### Uw klacht

Uw klacht heeft betrekking op de wijze waarop Belastingdienst/Toeslagen (verder: Toeslagen) de bezwaarschriften heeft behandeld die de heer   inzake hun toeslagen over 2012, 2013 en 2014 hebben ingediend. U klaagt erover dat Toeslagen in deze dossiers niet binnen een korte termijn tot het nemen van een beslissing op bezwaar is overgegaan nadat de wettelijke beslistermijn was verlopen en uw cliënten hadden aangegeven niet in te stemmen met een verdere verlenging van die termijn.

Bovendien klaagt u erover dat Toeslagen vervolgens in het geheel niet gereageerd heeft op brieven waarmee u hem in verband met het uitblijven van de beslissingen op bezwaar in gebreke had gesteld. In weerwil van uw herhaaldelijk aandringen, hebben uw cliënten nog steeds geen beschikking gekregen.

U klaagt er ten slotte over dat de door u ingediende klacht niet adequaat is opgepakt waardoor uw cliënten nog steeds in onzekerheid verkeren en door deze gang van zaken in financiële problemen komen.

#### Mijn standpunt

Uw klacht over het gebrek aan voortvarendheid bij de afhandeling van zowel de bezwaarschriften en de ingebrekestellingen als uw klacht, alsmede de gebrekkige informatievoorziening hieromtrent, is gegrond.

Door de beslistermijn in deze mate te overschrijden en zonder die fout vervolgens snel te herstellen, vind ik dat Toeslagen zich in deze drie dossiers niet dienstverlenend heeft gedragen.

Hoewel ik uw klacht dus terecht vind, kunnen hieraan geen gevolgen worden verbonden voor wat betreft de vaststelling van de toeslagen en de inhoudelijke afhandeling van de bezwaarschriften.

### **Motivering**

Allereerst wil ik u en uw cliënten voor de gang van zaken mijn welgemeende verontschuldigen aanbieden. Zij hadden veel sneller een beslissing op bezwaar moeten krijgen en ook van de afhandeling van uw bezwaarschriften op de hoogte moeten worden gehouden. Ook de afhandeling van uw klacht had adequater moeten worden opgepakt. De klachtbehandelaar heeft u daarvoor zelf al eerder haar excuses aangeboden.

De gang van zaken kan ik niet rechtvaardigen. Ik kan hieronder slechts een toelichting geven die de ontstane situatie kan verklaren.

Over de voorgeschiedenis bij het stopzetten van de toeslagen van uw cliënten bent u inmiddels in het gesprek geïnformeerd dat u op 16 juni 2016 met een aantal medewerkers van Toeslagen hebt gehad. Zo is u onder andere meegedeeld dat bij bezoeken die Toeslagen aan gastouders en het  heeft gebracht, onjuistheden in de administratie waren aangetroffen.

In algemene zin merk ik daarnaast op, dat Toeslagen in de massaliteit van de jaarlijks ongeveer 9 miljoen te nemen beslissingen over een definitieve toekenning wordt geconfronteerd met een hoog aantal ontvangen bezwaarschriften die ook nog eens op geconcentreerde momenten binnenkomen. De ontvangst van bezwaarschriften is dus vaak niet gelijkmatig over het jaar verdeeld, maar vertoont pieken na massaal uitgaande beschikkingen.

In 2014 maar ook nog in 2015 heeft Toeslagen ten opzichte van voorgaande jaren veel meer bezwaarschriften ontvangen omdat er veel meer definitieve toekenningen zijn verstuurd dan hiervoor. Er bestond een 'mis-match' tussen de voorraad, het aanbod en de beschikbare behandelcapaciteit. Hierdoor ontstond er een achterstand in de behandeling van bezwaarschriften. Ook het verscherpte toezicht dat sinds medio 2013 is ingevoerd en noodzakelijk is om onterechte aanvragen te kunnen tegenhouden, leidde tot langere doorlooptijden.

Hoewel Toeslagen inmiddels een verbeteringslag heeft gemaakt, resteren er oude bezwaarschriften die nog moeten worden afgehandeld. De dossiers die u mij onder de aandacht hebt gebracht, behoren tot die restcategorie. Ik realiseer mij dat hiermee de gedane zaken geen keer kunnen nemen en dat het door u en uw cliënten geleden ongerief hiermee niet kan worden weggenomen, maar de behandeling van dergelijke bezwaarschriften is inmiddels bij een speciaal daarvoor aangewezen team belegd en deze zaken worden met prioriteit afgehandeld. Uw klacht beschouw ik als een belangrijk verbeteringsignaal mede op basis waarvan Toeslagen maatregelen neemt om de gang van zaken zoals die zich in uw dossiers heeft voorgedaan verder te voorkomen.

Naar aanleiding van uw klacht is de afhandeling van de bezwaarschriften alsnog onmiddellijk ter hand genomen; iets dat natuurlijk al veel eerder had moeten gebeuren. Binnenkort ontvangt u de beslissingen. Op de inhoudelijke discussie over het wel of geen recht hebben op een toeslag ga ik bij het afhandelen van uw klacht niet in. Daarvoor is niet de klachtenprocedure, maar de bezwaarschriftenprocedure of de (hoger)beroepsprocedure bedoeld.

Op 24 juni 2016 staat een nieuw gesprek met (onder andere) u gepland. Bovendien zullen 20 dossiers inhoudelijke worden beoordeeld. Op basis hiervan kan Toeslagen over het geheel genomen een beter beeld krijgen van de gang van zaken en daaruit zijn conclusies trekken. Dit zal nog met u worden besproken door mijn medewerkers die bij het gesprek van 16 juni 2016 aanwezig waren.

Wat uw klacht betreft, veronderstel ik dat die met deze brief als afgehandeld kan worden beschouwd.

## Belastingdienst Toeslagen

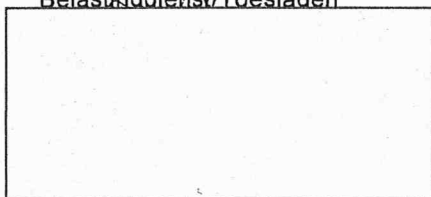
### Als u het met deze brief niet eens bent

Tegen deze beslissing kunt u geen bezwaar maken en niet in beroep gaan. Als u het niet eens bent met mijn standpunt, kunt u uw klacht voorleggen aan een van de volgende instanties:

- de Nationale ombudsman,  
(telefoonnummer 0800 — 33 55 555) postbus 93122, 2509 AC Den Haag
- de Commissie voor de Verzoekschriften en Burgerinitiatieven uit de Tweede Kamer,  
postbus 20018, 2500 EA Den Haag
- de Commissie voor de Verzoekschriften uit de Eerste Kamer,  
postbus 20017, 2500 EA Den Haag.

Hoogachtend,

Belastingdienst/Toeslagen



directeur