

stopzetting van de voorschotbetaling, de tijdelijke onduidelijkheid over de mogelijkheid van bezwaar, de moeilijkheden bij het opnieuw aanvragen en bij de te trage afhandeling van bezwaren.

Van de 153 ouders had 60% alsnog recht op KOT over 2014. Omdat het excuus niet alleen ziet op het stopzetten van de voorschotbetaling maar op de gehele gang van zaken zullen ook ouders van wie de toeslag terecht gestopt is de excuusbrief krijgen.

#### *Tegemoetkoming*

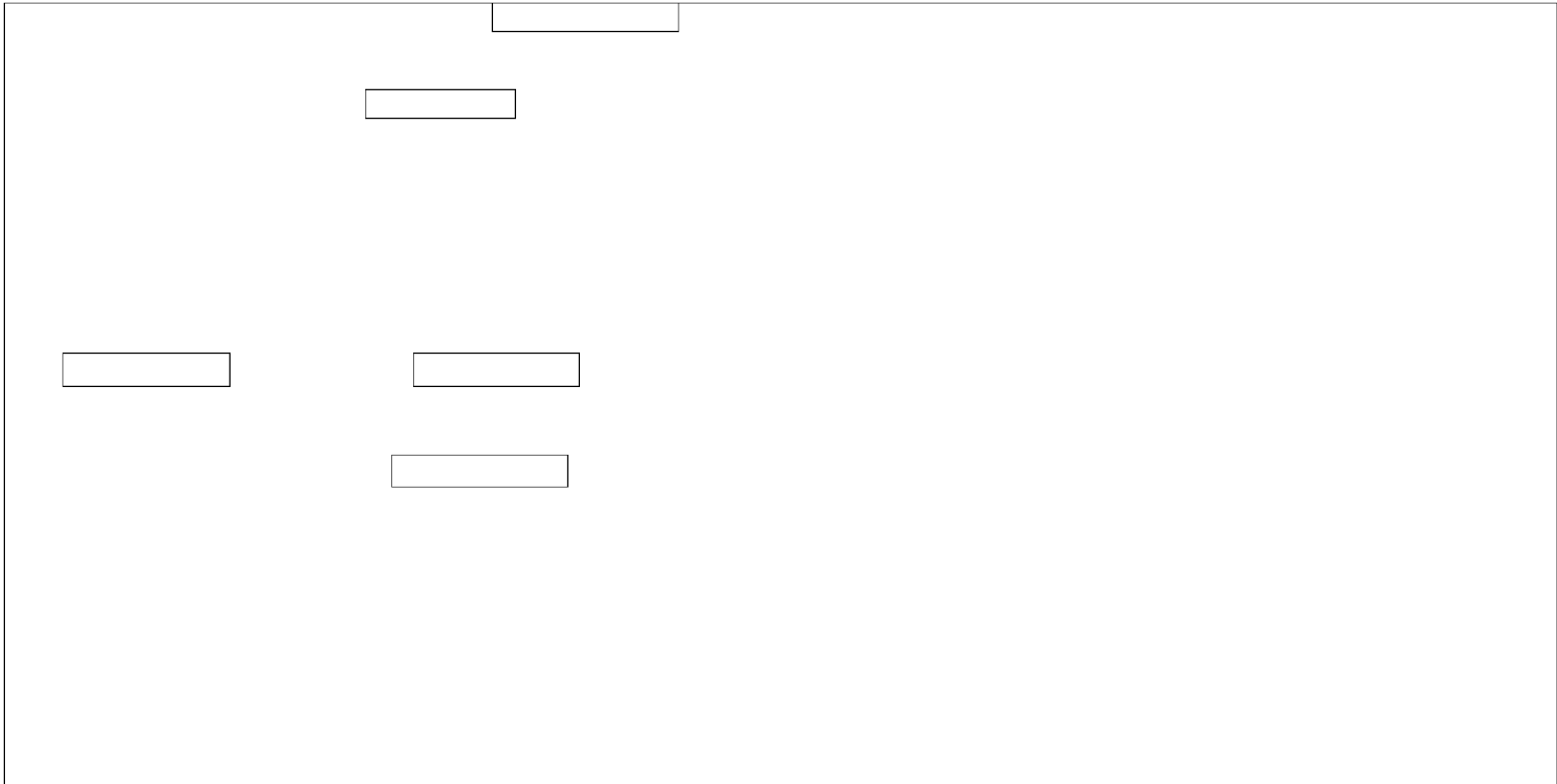
In de excuusbrief zal Toeslagen de ouders attenderen op een specifieke contactmogelijkheid voor deze ouders bij Toeslagen. Als tegemoetkoming zullen medewerkers van Toeslagen deze ouders helpen bij het gebruik van één of meer van de volgende mogelijkheden:

1. Ruimhartige toepassing van de uitspraak van de Raad van State: Om recht te hebben op KOT moeten ouders de kosten van kinderopvang voor het hele jaar voldoen zodat de ouder op jaarbasis de netto lasten van kinderopvang heeft die overeenkomen met de tabel kinderopvangtoeslag. De Raad van State heeft geoordeeld de ouder niet aan deze voorwaarde kan worden gehouden als Toeslagen de voorschotbetaling stopt. Toekenning moet dan plaatsvinden voor het deel van het jaar waarover de kosten betaald zijn. In de gevallen waarin de KOT 2014 nog niet onherroepelijk vaststaat, past Toeslagen deze uitspraak toe tenzij sprake is van fraude.
2. Ruimere toepassing van de betaaltermijn: Om recht te hebben op KOT moeten de kosten van gastouderopvang voldaan zijn binnen twee maanden na afloop van het jaar. Toeslagen stelt zich coulant op en zal ook betalingen na deze termijn bij de bepaling van het recht betrekken.
3. Coulante opstelling bij toekenning betalingsregeling: Ouders kunnen een persoonlijke betalingsregeling naar draagkracht aanvragen, aan het einde waarvan de resterende schuld niet actief ingevorderd wordt. Voor toekenning van zo'n betalingsregeling beoordeelt de Belastingdienst of geen sprake is geweest van opzet of grove schuld. De Belastingdienst zal zich coulant opstellen bij de beoordeling van opzet of grove schuld.

Daarnaast staat het ouders vrij een verzoek tot schadevergoeding in te dienen. Deze verzoeken zullen zoals gebruikelijk individueel beoordeeld worden en getoetst worden aan de gangbare criteria. Tegen een beslissing van Toeslagen staan rechtsmiddelen open.

#### *Geen reden om smartengeld te betalen*

In de Volkskrant van 9 augustus 2017 zegt de Nationale ombudsman over zijn aanbeveling: *'In deze zaak verdienen de gezinnen compensatie, aldus Van Zutphen. Hij denkt aan smartengeld of ruimhartige beoordeling bij de lopende beroepszaken, maar wil de precieze invulling aan de Belastingdienst laten.'* Toeslagen ziet af van het betalen van smartengeld of een vergelijkbare vorm van materiële tegemoetkoming aan alle betrokken ouders. Door de uitvoering van de hiervoor beschreven voornemens voldoet de Belastingdienst aan de aanbeveling van de Nationale ombudsman een tegemoetkoming te bieden aan ouders die overlast hebben ondervonden.



**Van:** "[redacted]"

<[redacted]@lnt32.noninternet.sub>

**Datum:** 4 september 2017 om 23:29:51 CEST

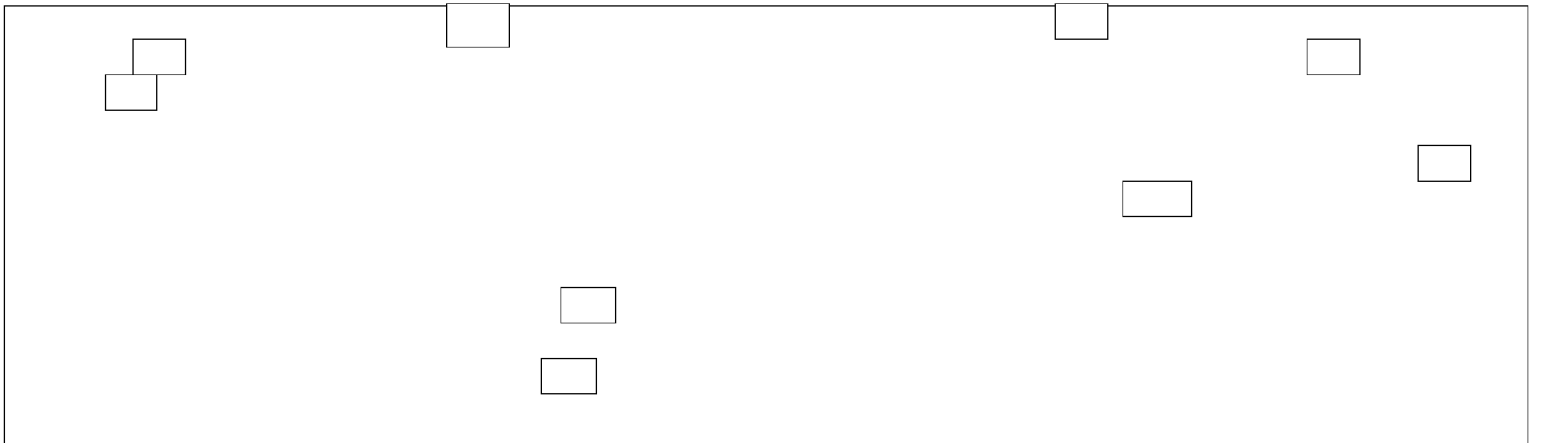
**Aan:** [redacted]

[redacted]

[redacted] > [redacted]@toeslagen.nl>, "[redacted]

[redacted]@toeslagen.nl>, [redacted] <[redacted]@belastingdienst.nl>

**Onderwerp:** Verslag PO met [redacted]



De casus [redacted] wil de Stas de nota van [redacted] over de gevolgen van een excuus in relatie tot schadevergoeding samen met onze nota over de opvolging van de aanbevelingen van de NO aanbieden. Het is dan één pakket. Ik heb aangegeven dat het laatste stuk nog in de interne afstemming zit en dan naar [redacted] [redacted] kan. Dat moet wel op korte termijn plaatsvinden.

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Groet [Redacted]  
Verstuurd vanaf mijn iPad

---

DG Toeslagen stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.

Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

Allowances Administration of the Netherlands does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.

This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender.

---

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

To: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl;  
[redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl  
From: [redacted]@belastingdienst.nl  
Sent: Mon 9/4/2017 1:07:21 PM  
Subject: Fw: Excuses in het openbaar bestuur  
MAIL\_RECEIVED: Mon 9/4/2017 1:07:21 PM  
[Excuses in het openbaar bestuur.docx](#)

ter info

Met vriendelijke groet,

mr. [redacted] [redacted]  
Beleid en vaktechniek

.....  
**Belastingdienst/Toeslagen**

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH Utrecht | [redacted]  
Postbus 2092 | 3500 GB Utrecht

.....  
T (088) [redacted]  
[redacted]@belastingdienst.nl  
[www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)

----- Doorgestuurd door [redacted] [redacted] Toeslagen/BLD op 04-09-2017 13:06 -----

Van: [redacted] Toeslagen/BLD  
Aan: [redacted]@Belastingdienst  
Datum: 04-09-2017 11:12  
Onderwerp: Fw: Excuses in het openbaar bestuur

---

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
Team Beroep

.....  
**Belastingdienst/Toeslagen**

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH Utrecht | [redacted]  
Postbus 2092 | 3500 GB Utrecht

.....  
T [088 \[redacted\]](tel:088-[redacted])  
M [06 - \[redacted\]](tel:06-[redacted])  
[\[redacted\]@belastingdienst.nl](mailto:[redacted]@belastingdienst.nl)  
[www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)

----- Doorgestuurd door [redacted] [redacted] Toeslagen/BLD op 04-09-2017 11:12 -----

Van: [redacted] Toeslagen/BLD  
Aan: [redacted]@Belastingdienst  
Datum: 31-08-2017 11:12  
Onderwerp: Fwd: Excuses in het openbaar bestuur

---

Met vriendelijke groeten,

mr [redacted]  
[redacted]  
[redacted]

Belastingdienst / Toeslagen

Graadt van [Roggenweg 500](#) | 3531 AH | Utrecht | kamer [redacted]

Postbus 2092 | [3500 GB Utrecht](#)

.....  
M [06 \[redacted\]](#)

Email [\[redacted\]@belastingdienst.nl](#)

Begin doorgestuurd bericht:

**Van:** "[redacted], [redacted] ([redacted]) (UITVOERINGSBELEID)" <[\[redacted\]@minfin.nl](#)>

**Datum:** 30 augustus 2017 13:08:02 CEST

**Aan:** "[redacted]@belastingdienst.nl" <[\[redacted\]@belastingdienst.nl](#)>, "

"[\[redacted\]@belastingdienst.nl](#)" <[\[redacted\]@belastingdienst.nl](#)>

**Onderwerp:** Excuses in het openbaar bestuur

Hoi [redacted],

Deze notitie willen we vanmiddag aan de staatssecretaris voorleggen. Dit is n.a.v. zijn vraag tijdens het overleg op 16 augustus jl.

Als je nog aanvullingen hebt dan hoor ik het graag.

Groet,

[redacted]

---

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages. *(Zie het bijgevoegde bestand: Excuses in het openbaar bestuur.docx)*



TER INFORMATIE  
de staatssecretaris

**Belastingdienst/Toeslagen**  
Graadt van Roggenweg 500  
3531 AH Utrecht  
Postbus 2092  
3500 GB Utrecht

**Contactpersoon**

M

@belastingdienst.nl

# memo

Aanbeveling van de Nationale ombudsman over het aanbieden van excuses

**Datum**

5 september 2017

**Van**

## Aanleiding

Op 9 augustus jl heeft de Nationale ombudsman zijn rapport '*Geen powerplay maar fair play - Onevenredig harde aanpak van 232 gezinnen met kinderopvangtoeslag*' gepubliceerd. Dit rapport verscheen naar aanleiding van een klacht over het stopzetten van kinderopvangtoeslagen bij gastouderbureau  na signalen over misbruik van de kinderopvangtoeslag (KOT). Ten tijde van het verschijnen van dit rapport bent u geïnformeerd over de achtergrond van de bevindingen en aanbevelingen van de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman beveelt Toeslagen onder meer aan de vraagouders die overlast hebben ondervonden door de aanpak van Toeslagen excuses aan te bieden en een tegemoetkoming te bieden voor het aangedane leed. In zijn rapport doet de Nationale ombudsman geen uitspraak over de wijze van tegemoetkoming.

## Kernpunten

U wordt geïnformeerd over de wijze waarop Toeslagen tegemoet wil komen aan de genoemde aanbeveling van de Nationale ombudsman:

- Toeslagen stuurt alle betrokken ouders van wie de betaling van een lopende toeslag in 2014 gestopt is een excuusbrief.
- Bij wijze van tegemoetkoming stelt Toeslagen zich onder andere ruimhartig op bij het beoordelen van lopende bezwaren, beroepen en verzoeken om een individuele betalingsregeling. Verzoeken tot schadevergoeding worden individueel beoordeeld.

## Toelichting

Toeslagen heeft een analyse gemaakt van het aantal ouders dat te maken heeft gehad met een stopzetting van de voorschotbetalingen van een lopende toeslag in 2014. Dit gaat om 153 gezinnen. Gevallen waarin alleen terugvordering over 2012 en/of 2013 heeft plaatsgevonden of een toeslag over 2014 eerder door de burger zelf beëindigd was, zijn buiten beschouwing gelaten. Het aantal van 153 is lager dan het aantal gezinnen dat genoemd is door het gastouderbureau en de Nationale ombudsman, namelijk 232. Het is bij Toeslagen niet bekend hoe het gastouderbureau tot dit aantal komt. Het aantal kinderopvangtoeslagen bij het desbetreffende gastouderbureau bedroeg volgens de gegevens van Toeslagen op 1 januari 2014 (eveneens) 153 en op 1 januari 2015 113.

## Excuses

Toeslagen zal aan de 153 ouders van wie een lopende voorschotbetaling in 2014 is stopgezet een brief sturen waarin excuses worden aangeboden voor de

onvolkomenheden in de gehele gang van zaken: de stopzetting van de voorschotbetaling, de tijdelijke onduidelijkheid over de mogelijkheid van bezwaar, het niet rappelleren op het informatieverzoek, de moeilijkheden bij het opnieuw aanvragen en bij de te trage afhandeling van bezwaren.

Van de ouders die in bezwaar en beroep zijn gegaan, is in 58% van de gevallen alsnog (gedeeltelijk) toegekend. Omdat het excuus niet alleen ziet op het stopzetten van de voorschotbetaling maar op de gehele gang van zaken zullen ook ouders van wie de toeslag terecht gestopt is de excuusbrief krijgen.

#### *Tegemoetkoming*

In de excuusbrief zal Toeslagen de ouders attenderen op een specifieke contactmogelijkheid die Toeslagen voor deze ouders in het leven zal roepen. Als tegemoetkoming zullen medewerkers van Toeslagen deze ouders helpen bij het gebruik van één of meer van de volgende mogelijkheden:

1. Ruimhartige toepassing van de uitspraak van de Raad van State: Om recht te hebben op KOT moeten ouders de kosten van kinderopvang voor het hele jaar voldoen zodat de ouder op jaarbasis de netto lasten van kinderopvang heeft die overeenkomen met de tabel kinderopvangtoeslag. De Raad van State heeft geoordeeld de ouder niet aan deze voorwaarde kan worden gehouden als Toeslagen de voorschotbetaling stopt. Als blijkt dat niet de kosten over het gehele jaar zijn voldaan, bekijkt Toeslagen of er bijzondere omstandigheden zijn die ertoe leiden dat ook naar een deel van het jaar gekeken kan worden. In de gevallen waarin de KOT 2014 nog niet onherroepelijk vaststaat, past Toeslagen deze uitspraak ruimhartig toe. Indien sprake is van fraude of indien ouders niet aan overige voorwaarden voldoen, zal Toeslagen geen KOT toekennen.
2. Ruimere toepassing van de betaaltermijn: Om recht te hebben op KOT moeten de kosten van gastouderopvang voldaan zijn binnen twee maanden na afloop van het jaar. Toeslagen stelt zich coulant op en zal ook betalingen na deze termijn bij de bepaling van het recht betrekken.
3. Coulante opstelling bij toekenning betalingsregeling: Ouders kunnen een persoonlijke betalingsregeling naar draagkracht aanvragen, aan het einde waarvan de resterende schuld niet actief ingevorderd wordt. Voor toekenning van zo'n betalingsregeling beoordeelt de Belastingdienst of geen sprake is geweest van opzet of grove schuld. De Belastingdienst zal zich coulant opstellen bij de beoordeling van opzet of grove schuld.

Daarnaast staat het ouders vrij een verzoek tot schadevergoeding in te dienen. Deze verzoeken zullen zoals gebruikelijk individueel beoordeeld worden en getoetst worden aan de gangbare criteria. Tegen een beslissing van Toeslagen staan rechtsmiddelen open.

#### *Geen smartengeld*

In de Volkskrant van 9 augustus 2017 zegt de Nationale ombudsman over zijn aanbeveling: *'In deze zaak verdienen de gezinnen compensatie, aldus Van Zutphen. Hij denkt aan smartengeld of ruimhartige beoordeling bij de lopende beroepszaken, maar wil de precieze invulling aan de Belastingdienst laten.'* Toeslagen ziet af van het betalen van smartengeld of een vergelijkbare vorm van materiële tegemoetkoming aan alle betrokken ouders. De situatie is per ouder verschillend, en ook de mate waarin ouders hebben meegewerkt aan een vlotte afhandeling door het op verzoek verstrekken van informatie loopt sterk uiteen. Door de uitvoering van de hiervoor beschreven voornemens voldoet de Belastingdienst aan de aanbeveling van de Nationale ombudsman een tegemoetkoming te bieden aan ouders die overlast hebben ondervonden.

To: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl  
From: [redacted]@belastingdienst.nl  
Sent: Tue 9/5/2017 10:30:02 AM  
Subject: Betr: Re: Memo stas over aanbeveling 3 NO  
MAIL\_RECEIVED: Tue 9/5/2017 10:30:02 AM  
[20170905 CONCEPT Memo vervolg NO aanbeveling 3.pdf](#)

hei [redacted],

het gaat om twee dingen:

In de zin '• Bij wijze van tegemoetkoming stelt Toeslagen zich onder andere ruimhartig op bij het beoordelen van lopende bezwaren, beroepen en verzoeken om een individuele betalingsregeling.' is de toevoeging 'onder andere' van jou. Mijn vraag: wat is er nog meer dan de ruimhartige beoordeling? de ruimere termijn die toegepast wordt voor de betalingen (2 mnd)?

De tekst over RvS heb ik als volgt aangepast: '... De Raad van State heeft geoordeeld de ouder niet aan deze voorwaarde kan worden gehouden als Toeslagen de voorschotbetaling stopt. Als blijkt dat niet de kosten over het gehele jaar zijn voldaan, dan bekijkt Toeslagen of er bijzondere omstandigheden zijn die ertoe leiden dat ook naar een deel van het jaar gekeken kan worden. In de gevallen waarin de KOT 2014 nog niet onherroepelijk vaststaat, past Toeslagen deze uitspraak ruimhartig toe tenzij sprake is van fraude.'  
Jouw voorstel was de tekst over fraude weg te laten omdat je in geval van fraude op basis van een andere omstandigheid afwijst. Ik heb de tekst over fraude laten staan omdat ik aan de stas de boodschap wil overbrengen dat er een grens is aan onze ruimhartigheid. Misschien heb je een alternatieve formulering?

met vriendelijke groet,

[redacted]  
[redacted]

.....  
**Belastingdienst/Toeslagen**

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH | Utrecht | Kamer [redacted]  
Postbus 2092 | 3500 GB | Utrecht

T [redacted] [redacted]  
[redacted]@belastingdienst.nl

*(Zie het bijgevoegde bestand: 20170905 CONCEPT Memo vervolg NO aanbeveling 3.pdf)*

✘ [redacted] ---05-09-2017 09:56:42---collega's,

Van: [redacted] Toeslagen/BLD  
Aan: [redacted]@Belastingdienst  
Datum: 05-09-2017 09:56  
Onderwerp: Re: Memo stas over aanbeveling 3 NO

Dag [redacted],

Het lukt mij niet om de documenten op mijn telefoon te openen. Ik ben nu op weg naar den Haag maar verwacht rond 2 uur weer op kantoor te zijn.

Ik weet dus niet wat voor vragen je hebt maar als je ze in platte tekst in de mail kunt zetten, kan ik er wel even naar kijken.

Mvg,

[redacted]

Verzonden vanuit IBM Verse

[redacted] --- Memo stas over aanbeveling 3 NO ---

Van: "[redacted]" <[redacted]@belastingdienst.nl>  
Aan: "[redacted]" <[redacted]@belastingdienst.nl>, "[redacted]" <[redacted]@belastingdienst.nl>  
Cc: "[redacted]" <[redacted]@belastingdienst.nl>, "[redacted]" <[redacted]@belastingdienst.nl>, "[redacted]" <[redacted]@belastingdienst.nl>

1085431

00045



Datum: [ ], 5 sep. 2017 09:44

Onderwerp: Memo stas over aanbeveling 3 NO  
erp:

---

collega's,

Dank voor de reacties op het concept memo van vorige week. Bijgaand de aangepaste versie. In de versie met revisiemarkeringen heb ik drie vragen staan naar aanleiding van het ontvangen commentaar.

Van [ ] begrijp ik dat het memo spoedig verzonden moet worden. Mochten jullie nog in de gelegenheid zijn te reageren dan neem ik dat mee, anders stuur ik het memo uit zoals bijgevoegd.

met vriendelijke groet,

[ ]  
[ ]

.....  
**Belastingdienst/Toeslagen**

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH | Utrecht | Kamer [ ]  
Postbus 2092 | 3500 GB | Utrecht

.....  
T [ ] [ ] [ ]  
[ ] [@belastingdienst.nl](mailto:[ ]@belastingdienst.nl)

*(Zie het bijgevoegde bestand: 20170905 memo over NO aanbev 3 met revisiemarkeringen.docx)(Zie het bijgevoegde bestand: 20170905 CONCEPT Memo vervolg NO aanbeveling 3.docx)*

To: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl];  
[redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl];  
[redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl]

From: [redacted]@belastingdienst.nl

Sent: Tue 9/5/2017 3:08:13 PM

Subject: Fw: memo over excuses en tegemoetkoming inz [redacted]

MAIL\_RECEIVED: Tue 9/5/2017 3:08:13 PM

[20170905a CONCEPT Memo vervolg NO aanbeveling 3.docx](#)

ter info,

met vriendelijke groet,

[redacted]  
[redacted]

.....  
**Belastingdienst/Toeslagen**

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH | Utrecht | Kamer [redacted]

Postbus 2092 | 3500 GB | Utrecht  
.....

T [redacted]  
[redacted]@belastingdienst.nl

----- Doorgestuurd door [redacted] Toeslagen/BLD op 05-09-2017 15:07 -----

Van: [redacted] Toeslagen/BLD

Aan: "[redacted] (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]@minfin.nl>

Cc: [redacted]@Belastingdienst, [redacted]

Datum: 05-09-2017 15:07

Onderwerp: memo over excuses en tegemoetkoming inz [redacted]

---

Beste [redacted],

Op verzoek van [redacted] stuur ik je hierbij het concept memo voor de staatssecretaris over [redacted]. Dit gaat over de opvolging van de aanbeveling van de No dat B/T excuses en een tegemoetkoming voor het aangedane leed aanbiedt.

Tijdens het PO met [redacted] gaf [redacted] gisteren aan dat het memo over de opvolging van deze aanbeveling samen met het memo over de aansprakelijkheid als gevolg van het aanbieden van excuses in één pakket aan de staatssecretaris aangeboden moeten worden.

met vriendelijke groet,

[redacted]  
[redacted]

.....  
**Belastingdienst/Toeslagen**

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH | Utrecht | Kamer [redacted]

Postbus 2092 | 3500 GB | Utrecht  
.....

T [redacted]  
[redacted]@belastingdienst.nl

*(Zie het bijgevoegde bestand: 20170905a CONCEPT Memo vervolg NO aanbeveling 3.docx)*

To: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl  
Cc: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl  
From: [redacted]@belastingdienst.nl  
Sent: Wed 9/6/2017 11:46:03 AM  
Subject: Betr: Betr: Betr: Betr: memo/notitie No  
MAIL\_RECEIVED: Wed 9/6/2017 11:46:03 AM

Geen enkel probleem. Als we die notitie van [redacted] ook nog moeten tegen/meelezen, hoor ik het wel.

Ik kan me overigens voorstellen dat het concept voor de excuusbrief uit onze koker moet komen. Ik veronderstel dat ik wel hoor wanneer dat geleverd moet worden.

Met vriendelijke groet,

[redacted] [redacted]

Belastingdienst/Toeslagen

[redacted]

T 088 - [redacted]

[redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

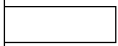
[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]



To: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl  
Cc: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl  
From: [redacted]@belastingdienst.nl  
Sent: Wed 9/6/2017 11:46:47 AM  
Subject: Betr: Betr: Betr: memo/notitie No  
MAIL\_RECEIVED: Wed 9/6/2017 11:46:47 AM

Dag [redacted] en [redacted],

Hierbij wat opmerkingen.

Vraag 4: Duidelijk antwoord.

Met vriendelijke groet,

[redacted]


Team Beroep

.....  
**Belastingdienst/Toeslagen**

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH Utrecht | [redacted]  
Postbus 2092 | 3500 GB Utrecht

T [redacted]  
M [redacted]

[redacted]@belastingdienst.nl  
[www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)

 [redacted] --06-09-2017 11:41:23--hoi [redacted], Dank - ik krijg als het goed is het concept van [redacted], ik stuur dat langs voor afstemm

Van: [redacted] Toeslagen/BLD  
Aan: [redacted]@Belastingdienst  
Cc: [redacted]@Belastingdienst  
Datum: 06-09-2017 11:41  
Onderwerp: Betr: Betr: Betr: memo/notitie No

---

hoi [redacted],

Dank - ik krijg als het goed is het concept van [redacted], ik stuur dat langs voor afstemming

Aanvankelijk had ik niet het beeld dat er een gezamenlijke memo zou komen, de memo van [redacted] over aansprakelijkheid in geval van excuus lag al klaar vanaf vorige week. Wel gedoe op deze manier, vervelend dat ik jullie nu dus weer moet lastigvallen.

met vriendelijke groet,

[redacted]  
1085434

00048

adviseur

.....  
**Belastingdienst/Toeslagen**

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH | Utrecht | Kamer [redacted]  
Postbus 2092 | 3500 GB | Utrecht

.....  
T [redacted] [redacted]  
[redacted]@belastingdienst.nl

✘ [redacted] [redacted] 11:12:22---Hoi [redacted], Bij punt 4 (opmerking) gebruikt [redacted] twee verschillende termen (onherroepelijk en 'nog

Van: [redacted] Toeslagen/BLD  
Aan: [redacted]@Belastingdienst  
Cc: [redacted]@Belastingdienst  
Datum: 06-09-2017 11:12  
Onderwerp: Betr: memo/notitie No

Hoi [redacted],

Bij punt 4 (opmerking) gebruikt [redacted] twee verschillende termen (onherroepelijk en 'nog niet afgerond'). Dit kan tot verwarring leiden. Ik veronderstel dat [redacted] in zijn memo de juiste term zet (m.a.w. we kijken naar zaken die nog niet onherroepelijk zijn)?

Met vriendelijke groet,

[redacted] [redacted]  
Belastingdienst/Toeslagen  
[redacted]  
T 088 - [redacted]

✘ [redacted] --06-09-2017 10:41:59---Hoi [redacted], Bijgaand een antwoord op de vragen.

Van: [redacted] Toeslagen/BLD  
Aan: [redacted] (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]@minfin.nl>  
Cc: [redacted]@Belastingdienst, [redacted]@Belastingdienst  
Datum: 06-09-2017 10:41  
Onderwerp: Betr: memo/notitie No

Hoi [redacted],

Bijgaand een antwoord op de vragen.

@ [redacted] en [redacted]: graag even check op de antwoorden en bericht als er iets niet klopt.

1. 58% van de 153 = 89

2. Excusbrief gaat naar de 153 ouders, zoals in het memo staat: dit zijn de ouders die te maken hebben gehad met het stopzetten van een lopende voorschotbetaling waarna hen is gevraagd aan te tonen dat ze recht hebben, en waarbij zij bij het stopzetten niet geweest zijn op de mogelijkheid van bezwaar. De RvS heeft uitgesproken dat Toeslagen niet op deze manier toeslagen mag stoppen. Op zichzelf voldoende reden om deze groep een excusbrief te sturen, ook als later blijkt dat de stopzetting terecht was. Eens dat er zorgvuldig geformuleerd moet worden, ons memo is bedoeld om de stas te informeren over de voornemens tav de opvolging van aanbeveling 3. De zorgvuldige formulering van de excusbrief gaat zeker aandacht krijgen.

3. Ja. Moeit voort uit de uitspraak van RvS.

4. Bijvoorbeeld als blijkt dat ouders / partners niet werken, geen opleiding volgen, geen verblijfsstatus hebben, of geen opvang hebben

1085434

00048

genoten. Alle 153 ouders krijgen de brief en kunnen contact opnemen en worden geholpen bij de genoemde ruimhartige beoordeling. Als echter bij deze beoordeling blijkt dat er sprake is van fraude of dat er aan andere voorwaarden niet voldaan is krijgen zij geen KOT toegekend.

met vriendelijke groet,

[Redacted]  
[Redacted]

.....  
**Belastingdienst/Toeslagen**

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH | Utrecht | Kamer [Redacted]  
Postbus 2092 | 3500 GB | Utrecht

T [Redacted] [Redacted] [Redacted]  
[Redacted]@belastingdienst.nl

☒ [Redacted] [Redacted] (UITVOERINGSBELEID)" ---06-09-2017 10:06:43---Hoi [Redacted], ik ga jouw memo en mijn notitie in elkaar schuiven. Daar hebben [Redacted] en [Redacted] gisteren ov

Van: "[Redacted] [Redacted] (UITVOERINGSBELEID)" <[Redacted]@minfin.nl>  
Aan: "[Redacted]@belastingdienst.nl" <[Redacted]@belastingdienst.nl>  
Datum: 06-09-2017 10:06  
Onderwerp: memo/notitie No

---

Hoi [Redacted],

Ik ga jouw memo en mijn notitie in elkaar schuiven. Daar hebben [Redacted] en [Redacted] gisteren overleg gehad.

Als ik een voldragen stuk heb, leg ik die aan jou voor.

Ik heb een aantal vragen bij jouw memo:

[Redacted]

2. 'Omdat het excuus niet alleen ziet op het stopzetten van de voorschotbetaling maar op de gehele gang van zaken zullen ook ouders van wie de toeslag terecht gestopt is de excuusbrief krijgen'.

- Lees ik het goed dat alle ouders een excuusbrief krijgen? Hoe verhoudt zich dit met de voorwaarde aangaande de omstandigheden waarvoor je excuses maakt?

Dit moet zorgvuldig geformuleerd worden i.v.m. eventuele claims (schadevergoedingen).

3. 'Als blijkt dat niet de kosten over het gehele jaar zijn voldaan, bekijkt Toeslagen of er bijzondere omstandigheden zijn die ertoe leiden dat ook naar een deel van het jaar gekeken kan worden.

- Kan dit juridisch gezien?

4. In de gevallen waarin de KOT 2014 nog niet onherroepelijk vaststaat, past Toeslagen deze uitspraak ruimhartig toe. Indien sprake is van fraude of indien ouders niet aan **overige**

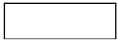
**(wat is dat?)** voorwaarden voldoen, zal Toeslagen geen KOT toekennen.

- Dus zaken die nog niet zijn afgerond krijgen een ruimhartige behandeling. Zaken waarin fraude is vastgesteld krijgen die ruimhartige behandeling niet? En krijgen geen excuusbrief?

Groet,  
1085434

00048





---

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

To: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl  
Cc: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl  
From: [redacted]@belastingdienst.nl  
Sent: Wed 9/6/2017 3:35:33 PM  
Subject: Betr: Fw: Betr: memo/notitie No  
MAIL\_RECEIVED: Wed 9/6/2017 3:35:33 PM  
[Notitie excuses vergelijking \(0609\) \[redacted\].docx](#)

Hierbij mijn commentaar:

(Zie het bijgevoegde bestand: Notitie excuses vergelijking (0609) [redacted].docx)

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
Team Beroep

---

**Belastingdienst/Toeslagen**

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH Utrecht | [redacted]  
Postbus 2092 | 3500 GB Utrecht

---

T [088](#) [redacted]  
M [06](#) - [redacted]  
[redacted]@belastingdienst.nl  
[www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)

 [redacted] --06-09-2017 15:07:36---collega's willen jullie meelesen, en waar mogelijk een suggestie doen voor de beantwoording van de v

Van: [redacted] Toeslagen/BLD  
Aan: [redacted]@Belastingdienst, [redacted]@Belastingdienst  
Datum: 06-09-2017 15:07  
Onderwerp: Fw: Betr: memo/notitie No

---

collega's

willen jullie meelesen, en waar mogelijk een suggestie doen voor de beantwoording van de vragen

met vriendelijke groet,

[redacted]  
adviseur

---

**Belastingdienst/Toeslagen**

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH | Utrecht | Kamer 3.30  
Postbus 2092 | 3500 GB | Utrecht

---

[redacted]  
----- Doorgestuurd door [redacted] E.R. van Zuidam/Toeslagen/BLD op 06-09-2017 15:06 -----

Van: "[redacted], S ([redacted]) (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]@minfin.nl>  
Aan: "[redacted]@belastingdienst.nl" <[redacted]@belastingdienst.nl>  
Datum: 06-09-2017 15:00  
Onderwerp: RE: Betr: memo/notitie No

Hoi [redacted],

Zie hierbij de notitie.

Ik heb in geel een aantal vragen gearceerd. Graag jullie antwoorden daarop.

Groet,

[redacted]

**Van:** [redacted]@belastingdienst.nl ([redacted]@belastingdienst.nl)

**Verzonden:** woensdag 6 september 2017 10:42

**Aan:** [redacted] ([redacted]) (UITVOERINGSBELEID)

**CC:** [redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl

**Onderwerp:** Betr: memo/notitie No

**Urgentie:** Hoog

Hoi [redacted],

Bijgaand een antwoord op de vragen.

@ [redacted] en [redacted]: graag even check op de antwoorden en bericht als er iets niet klopt.

[redacted]

2. Excusbrief gaat naar de 153 ouders, zoals in het memo staat: dit zijn de ouders die te maken hebben gehad met het stopzetten van een lopende voorschotbetaling waarna hen is gevraagd aan te tonen dat ze recht hebben, en waarbij zij bij het stopzetten niet gewezen zijn op de mogelijkheid van bezwaar. De RvS heeft uitgesproken dat Toeslagen niet op deze manier toeslagen mag stoppen. Op zichzelf voldoende reden om deze groep een excusbrief te sturen, ook als later blijkt dat de stopzetting terecht was.

Eens dat er zorgvuldig geformuleerd moet worden, ons memo is bedoeld om de stas te informeren over de voornemens tav de opvolging van aanbeveling 3. De zorgvuldige formulering van de excusbrief gaat zeker aandacht krijgen.

3. Ja. Vloeit voort uit de uitspraak van RvS.

4. Bijvoorbeeld als blijkt dat ouders / partners niet werken, geen opleiding volgen, geen verblijfsstatus hebben, of geen opvang hebben genoten. Alle 153 ouders krijgen de brief en kunnen contact opnemen en worden geholpen bij de genoemde ruimhartige beoordeling. Als echter bij deze beoordeling blijkt dat er sprake is van fraude of dat er aan andere voorwaarden niet voldaan is krijgen zij geen KOT toegekend.

met vriendelijke groet,

[redacted]

adviseur

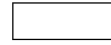
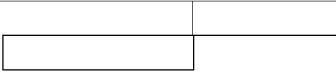
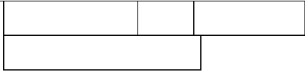
.....  
**Belastingdienst/Toeslagen**

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH | Utrecht | Kamer 3.30

Postbus 2092 | 3500 GB | Utrecht

.....  
[redacted] [redacted]

▼ "[redacted] ([redacted]) (UITVOERINGSBELEID)" ---06-09-2017 10:06:43---Hoi [redacted], Ik ga jouw memo en mijn notitie in elkaar schuiven. Daar hebben [redacted] en [redacted] gisteren ov



-----  
De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.

Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

The Dutch Tax and Customs Administration does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.

This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender. [bijlage "Notitie excuses vergelijking (0609).docx" is verwijderd door Toeslagen/BLD]



TER ADVISERING

Aan  
de staatssecretaris

Directoraat-Generaal  
Belastingdienst

Inlichtingen

dhr.

T 070-

F 070-

@minfin.nl

Datum

6 september 2017

Notitienummer

2017-0000171290

Auteur

dhr.

Van

Bijlagen

2

# notitie

Rapport Nationale ombudsman over gastouderopvang: de (juridische) gevolgen van excuses aan burgers

## Aanleiding

- De Nationale ombudsman (No) heeft op 9 augustus jl. het rapport 'Geen powerplay maar fair play' (bijgevoegd) uitgebracht. In dat rapport beschrijft de No het proces van de beëindiging van de kinderopvangtoeslag (kot) door de Belastingdienst bij ouders die gebruik maakten van diensten van gastouderbureau  in 2014. U bent hier eerder met een notitie over geïnformeerd.
- Een van de aanbevelingen is het maken van excuses in combinatie met het bieden van een tegemoetkoming voor het 'aangedane leed' (No).
- In deze notitie wordt u geïnformeerd:
  1. wat de juridische, politiek/bestuurlijke en uitvoeringsgevolgen van een excuusbrief van de Belastingdienst aan ouders zijn 3 jaar na dato;
  2. en indien tot een excuusbrief zou worden besloten op welke wijze de Belastingdienst ouders tegemoet kan komen.
- Het lid Omtzigt heeft Kamervragen gesteld over het rapport van de No. Een concept van die antwoorden zijn bijgevoegd. U kunt alvast uw eventuele opmerkingen bij deze vragen maken.

## Beslispunten

- Wilt u dat de Belastingdienst excuusbrieven aan ouders stuurt?
- Heeft u opmerkingen bij de conceptantwoorden op vragen van het lid Omtzigt, vooruitlopend op het al dan niet opnemen van een passage over een excuusbrief.

## Kernpunten

Bij het maken van excuses spelen de volgende afwegingen spelen een rol.

1. Indien u kiest voor excuses van de Belastingdienst aan ouders, erkent u dat het stopzetten van de kinderopvangtoeslag in 2014, voordat nader onderzoek was gedaan, niet de juiste werkwijze was. U komt met excuses tegemoet aan een aanbeveling van de No.
2. Meerdere studies en onderzoeken de afgelopen jaren over het maken van excuses in het openbaar bestuur, hebben uitgewezen dat excuses aan burgers de-escalierend kan werken. De Landsadvocaat bijvoorbeeld meent dat excuses een matigend effect op claims kunnen hebben. Betrokkenen voelen zich serieus genomen. Dit zou voor hen vaak belangrijker zijn dan het indienen van claims.
3. Juridisch gezien is er, mits zorgvuldig geformuleerd, geen beletsel voor het aanbieden van excuses.

4. In de media kan wel het beeld ontstaan dat de Belastingdienst met excuses een vorm van schuld erkent.
5. In de media en de Tweede Kamer kunnen excuses, 3 jaar na dato, gezien worden als makkelijk en goedkoop.
6. Excuses aan deze ouders kunnen het beeld scheppen dat de Belastingdienst het toeslagenproces niet in de greep zou hebben. Dit is echter niet in overeenstemming met huidige situatie bij Toeslagen.
7. **PM leiden deze brieven nog tot uitvoeringsproblemen?**

#### Gevolgen van excuusbrieven voor de uitvoering

##### *Wie krijgen er een brief*

- De Belastingdienst is voornemens alle ouders van wie een lopende voorschotbetaling in 2014 is stopgezet een excuusbrief sturen. Waarom?  
De Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State heeft op 8 maart jl. in een hoger beroepsprocedure uitgesproken dat de Belastingdienst niet aannemelijk heeft kunnen maken, dat er concrete aanwijzingen waren die tot het direct stopzetten van toeslagvoorschotten diende te leiden en heeft daarmee geen toepassing gegeven aan artikel 23 Awir.  
**(Gaat Toeslagen in de brieven ook opnemen dat (1) de mensen proactief (bellen) benaderd gaan worden en (2) ze de mogelijkheid hebben een schadevergoeding in te dienen? Hoe gaat het traject er uitzien?)**
- Omdat het excuus niet alleen ziet op het stopzetten van de voorschotbetaling maar op de gehele gang van zaken (de stopzetting van de voorschotbetaling, de tijdelijke onduidelijkheid over de mogelijkheid van bezwaar, het niet rappelleren op het informatieverzoek, de moeilijkheden bij het opnieuw aanvragen en bij de te trage afhandeling van bezwaren) zullen ook ouders van wie de toeslag terecht gestopt is de excuusbrief krijgen.

#### Mogelijke juridische gevolgen van het maken van excuses

- Bij het maken van excuses dient een **zorgvuldige formulering** gekozen te worden, waarin precies wordt aangegeven waarvoor de excuses precies aangeboden worden, omdat een rechter de excuses als erkenning van één of meerdere feiten kan interpreteren.
- Uitgangspunt is dat voor aansprakelijkheid uit onrechtmatige daad ex artikel 6:162 BW een eigen beoordelingskader geldt. Hiervoor moet zijn voldaan aan de wettelijke eisen voor aansprakelijkheid, te weten:
  - onrechtmatige daad,
  - toerekenbaarheid,
  - schade,
  - causaliteit tussen de schade en de onrechtmatige daad en
  - relativiteit.
- Binnen het openbaar bestuur bestaat echter **angst** voor het aanbieden van excuses, omdat daarmee aansprakelijkheid zou worden erkend. Deze angst leidt er in de praktijk toe dat de overheid andere termen gaat gebruiken, zoals: 'spijt en berouw'.
- Een nog lopende interdepartementale werkgroep 'Excuses' constateert dat excuses, mits zorgvuldig geformuleerd, niet zonder meer aansprakelijkheid en schadeplichtigheid met zich meebrengen.

#### Tegemoetkoming aan ouders

In de excuusbrief zal de Belastingdienst de ouders attenderen op een specifieke contactmogelijkheid die de Belastingdienst voor deze ouders in het leven zal roepen. Als

tegenoetkoming zullen medewerkers van de Belastingdienst deze ouders helpen bij het gebruik van één of meer van de volgende mogelijkheden:

### 1. Ruimhartige toepassing van de uitspraak van de Raad van State

Om recht te hebben op kinderopvangtoeslag moeten ouders de kosten van kinderopvang voor het hele jaar voldoen zodat de ouder op jaarbasis de netto lasten van kinderopvang heeft die overeenkomen met de tabel kinderopvangtoeslag. De Raad van State heeft geoordeeld dat de ouder niet aan deze voorwaarde kan worden gehouden als de Belastingdienst de voorschotbetaling stopt. Als blijkt dat niet de kosten over het gehele jaar zijn voldaan, bekijkt de Belastingdienst of er bijzondere omstandigheden zijn die ertoe leiden dat ook naar een deel van het jaar gekeken kan worden. Dit vloeit voort uit de uitspraak van de Raad van State. In de gevallen waarin de kinderopvangtoeslag 2014 nog niet onherroepelijk vaststaat, past de Belastingdienst deze uitspraak ruimhartig toe (  , ik vind dit een lastig te lezen passage. Wat willen de staatssecretaris hiermee precies vertellen?)

De 153 ouders kunnen contact opnemen met de Belastingdienst en worden geholpen bij de genoemde ruimhartige beoordeling. Als echter bij deze beoordeling blijkt dat er sprake is van fraude of dat er aan andere voorwaarden niet voldaan is krijgen zij geen kinderopvangtoeslag toegerekend.

### 2. Ruimere toepassing van de betaaltermijn

Om recht te hebben op kinderopvangtoeslag moeten de kosten van gastouderopvang voldaan zijn binnen twee maanden na afloop van het jaar. Toeslagen stelt zich coulant op en zal ook betalingen na deze termijn (tot hoe lang loop dit door?) bij de bepaling van het recht betrekken.

### 3. Coulante opstelling bij toekenning betalingsregeling

Ouders kunnen een persoonlijke betalingsregeling naar draagkracht aanvragen, aan het einde waarvan de resterende schuld niet actief ingevorderd wordt. Voor toekenning van zo'n betalingsregeling beoordeelt de Belastingdienst of geen sprake is geweest van opzet of grove schuld. De Belastingdienst zal zich coulant opstellen bij de beoordeling van opzet of grove schuld.

#### Geen smartengeld

- In de Volkskrant van 9 augustus 2017 zegt de Nationale ombudsman over zijn aanbeveling: *'In deze zaak verdienen de gezinnen compensatie, aldus Van Zutphen. Hij denkt aan smartengeld of ruimhartige beoordeling bij de lopende beroepszaken, maar wil de precieze invulling aan de Belastingdienst laten.'*
- De Belastingdienst is geen voorstander van het betalen van smartengeld of een vergelijkbare vorm van materiële tegemoetkoming aan alle betrokken ouders. De situatie is per ouder verschillend, en ook de mate waarin ouders hebben meegewerkt aan een vlotte afhandeling door het op verzoek verstrekken van informatie loopt sterk uiteen. Door de uitvoering van de hiervoor beschreven voornemens voldoet de Belastingdienst aan de aanbeveling van de Nationale ombudsman een tegemoetkoming te bieden aan ouders die overlast hebben ondervonden.
- Het staat ouders vrij zelf een verzoek tot schadevergoeding in te dienen. Deze verzoeken zullen zoals gebruikelijk individueel beoordeeld worden en getoetst worden aan de gangbare criteria. Tegen een beslissing van Toeslagen staan rechtsmiddelen open.



Politieke en maatschappelijke context werkwijze Belastingdienst 2014

- De Belastingdienst opereerde in 2013/2014 in een politieke en maatschappelijke context waarin misbruik en oneigenlijk gebruik van overheidsmiddelen (waaronder toeslagen) bestreden moest worden. De volgende passage in een brief aan de Tweede Kamer uit 2014 laat dat zien:

*'Een effectievere aanpak van fraude vergt maatregelen die er toe zullen leiden dat burgers onder omstandigheden met een minder dienstverlenende Belastingdienst worden geconfronteerd. De dienstverlenende houding blijft bestaan, maar in de afweging tussen dienstverlening en fraudebestrijding zal de balans vaker in het voordeel van fraudebestrijding moeten doorslaan'<sup>1</sup>.*

---

<sup>1</sup> 1Kamerstukken 17.050, nr. 432 en 17.050, nr. 463.

To: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl  
Cc: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl;  
[redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl  
From: [redacted]@belastingdienst.nl  
Sent: Wed 9/6/2017 3:42:37 PM  
Subject: Betr: Fw: Betr: memo/notitie No  
MAIL\_RECEIVED: Wed 9/6/2017 3:42:37 PM  
[Notitie excuses vergelijking \(0609\).docx](#)

[redacted],


Hierbij m'n reactie.

*(Zie het bijgevoegde bestand: Notitie excuses vergelijking (0609).docx)*

Met vriendelijke groet,

[redacted] [redacted]  
Belastingdienst/Toeslagen  
[redacted]

T 088 - [redacted]

 [redacted] ---06-09-2017 15:07:35---collega's willen jullie meelesen, en waar mogelijk een suggestie doen voor de beantwoording van de v

Van: [redacted] Toeslagen/BLD  
Aan: [redacted]@Belastingdienst, [redacted] [redacted]@Belastingdienst  
Datum: 06-09-2017 15:07  
Onderwerp: Fw: Betr: memo/notitie No

---

collega's

willen jullie meelesen, en waar mogelijk een suggestie doen voor de beantwoording van de vragen

met vriendelijke groet,

[redacted]  
[redacted]

.....  
**Belastingdienst/Toeslagen**  
Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH | Utrecht | Kamer [redacted]  
Postbus 2092 | 3500 GB | Utrecht  
.....

T 06 - [redacted] [redacted]  
[redacted]@belastingdienst.nl  
----- Doorgestuurd door [redacted] [redacted] Toeslagen/BLD op 06-09-2017 15:06 -----

Van: "[redacted] (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]@minfin.nl>  
Aan: "[redacted]@belastingdienst.nl" <[redacted]@belastingdienst.nl>  
Datum: 06-09-2017 15:00  
Onderwerp: RE: Betr: memo/notitie No

---

Hoi [redacted],

Zie hierbij de notitie.

Ik heb in geel een aantal vragen gearceerd. Graag jullie antwoorden daarop.

Groet,

[redacted]

1085439

00051

**Van:** [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl]

**Verzonden:** woensdag 6 september 2017 10:42

**Aan:** [redacted], [redacted] (UITVOERINGSBELEID)

**CC:** [redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl

**Onderwerp:** Betr: memo/notitie No

**Urgentie:** Hoog

Hoi [redacted],

Bijgaand een antwoord op de vragen.

@ [redacted] en [redacted]: graag even check op de antwoorden en bericht als er iets niet klopt.

[redacted]

2. Excusbrief gaat naar de 153 ouders, zoals in het memo staat: dit zijn de ouders die te maken hebben gehad met het stopzetten van een lopende voorschotbetaling waarna hen is gevraagd aan te tonen dat ze recht hebben, en waarbij zij bij het stopzetten niet gewezen zijn op de mogelijkheid van bezwaar. De RvS heeft uitgesproken dat Toeslagen niet op deze manier toeslagen mag stoppen. Op zichzelf voldoende reden om deze groep een excusbrief te sturen, ook als later blijkt dat de stopzetting terecht was.

Eens dat er zorgvuldig geformuleerd moet worden, ons memo is bedoeld om de stas te informeren over de voornemens tav de opvolging van aanbeveling 3. De zorgvuldige formulering van de excusbrief gaat zeker aandacht krijgen.

3. Ja. Vloeit voort uit de uitspraak van RvS.

4. Bijvoorbeeld als blijkt dat ouders / partners niet werken, geen opleiding volgen, geen verblijfsstatus hebben, of geen opvang hebben genoten. Alle 153 ouders krijgen de brief en kunnen contact opnemen en worden geholpen bij de genoemde ruimhartige beoordeling. Als echter bij deze beoordeling blijkt dat er sprake is van fraude of dat er aan andere voorwaarden niet voldaan is krijgen zij geen KOT toegekend.

met vriendelijke groet,

[redacted]  
[redacted]

.....  
**Belastingdienst/Toeslagen**

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH | Utrecht | Kamer [redacted]

Postbus 2092 | 3500 GB | Utrecht

.....  
**T 06 -** [redacted]

[redacted]@belastingdienst.nl

▼ "[redacted] (UITVOERINGSBELEID)" ---06-09-2017 10:06:43---Hoi [redacted], Ik ga jouw memo en mijn notitie in elkaar schuiven. Daar hebben [redacted] en [redacted] gisteren ov

Van: "[redacted] (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]@minfin.nl>

Aan: "[redacted]@belastingdienst.nl" <[redacted]@belastingdienst.nl>

Datum: 06-09-2017 10:06

Onderwerp: memo/notitie No

Hoi ,

Ik ga jouw memo en mijn notitie in elkaar schuiven. Daar hebben  en  gisteren overleg over gehad.

Als ik een voldragen stuk heb, leg ik die aan jou voor.

Ik heb een aantal vragen bij jouw memo:

2. 'Omdat het excuus niet alleen ziet op het stopzetten van de voorschotbetaling maar op de gehele gang van zaken zullen ook ouders van wie de toeslag terecht gestopt is de excuusbrief krijgen'.

- Lees ik het goed dat alle ouders een excuusbrief krijgen? Hoe verhoudt zich dit met de voorwaarde aangaande de omstandigheden waarvoor je excuses maakt?

Dit moet zorgvuldig geformuleerd worden i.v.m. eventuele claims (schadevergoedingen).

3. 'Als blijkt dat niet de kosten over het gehele jaar zijn voldaan, bekijkt Toeslagen of er bijzondere omstandigheden zijn die ertoe leiden dat ook naar een deel van het jaar gekeken kan worden.

- Kan dit juridisch gezien?

4. In de gevallen waarin de KOT 2014 nog niet onherroepelijk vaststaat, past Toeslagen deze uitspraak ruimhartig toe. Indien sprake is van fraude of indien ouders niet aan **overige**

(wat is dat?) voorwaarden voldoen, zal Toeslagen geen KOT toekennen.

- Dus zaken die nog niet zijn afgerond krijgen een ruimhartige behandeling. Zaken waarin fraude is vastgesteld krijgen die ruimhartige behandeling niet? En krijgen geen excuusbrief?

Groet,

---

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

-----  
De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.

Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

The Dutch Tax and Customs Administration does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.

This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender. [bijlage "Notitie excuses vergelijking (0609).docx" is verwijderd door   Toeslagen/BLD]



TER ADVISERING

Aan  
de staatssecretaris

Directoraat-Generaal  
Belastingdienst

Inlichtingen

[Redacted]

T 070- [Redacted]

F 070- [Redacted]

[Redacted]@minfin.nl

Datum

6 september 2017

Notitienummer

2017-0000171290

Auteur

[Redacted]

Van

[Redacted]

Bijlagen

2

# notitie

Rapport Nationale ombudsman over gastouderopvang: de (juridische) gevolgen van excuses aan burgers

## Aanleiding

- De Nationale ombudsman (No) heeft op 9 augustus jl. het rapport 'Geen powerplay maar fair play' (bijgevoegd) uitgebracht. In dat rapport beschrijft de No het proces van de beëindiging van de kinderopvangtoeslag (kot) door de Belastingdienst bij ouders die gebruik maakten van diensten van gastouderbureau [Redacted] in 2014. U bent hier eerder met een notitie over geïnformeerd.
- Een van de aanbevelingen is het maken van excuses in combinatie met het bieden van een tegemoetkoming voor het 'aangedane leed' (No).
- In deze notitie wordt u geïnformeerd:
  1. wat de juridische, politiek/bestuurlijke en uitvoeringsgevolgen van een excuusbrief van de Belastingdienst aan ouders zijn 3 jaar na dato;
  2. en indien tot een excuusbrief zou worden besloten op welke wijze de Belastingdienst ouders tegemoet kan komen.
- Het kamerlid Omtzigt heeft Kamervragen gesteld over het rapport van de No. Een concept van die antwoorden zijn bijgevoegd. U kunt alvast uw eventuele opmerkingen bij deze vragen maken.

## Beslispunten

- Wilt u dat de Belastingdienst excuusbrieven aan ouders in de stuurt?
- Heeft u opmerkingen bij de conceptantwoorden op vragen van het lid Omtzigt, vooruitlopend op het al dan niet opnemen van een passage over een excuusbrief.

## Kernpunten

Bij het maken van excuses spelen de volgende afwegingen spelen een rol.

1. Indien u kiest voor excuses van de Belastingdienst aan ouders, erkent u dat het stopzetten van de kinderopvangtoeslag in 2014, voordat nader onderzoek was gedaan, niet de juiste werkwijze was. U komt met excuses tegemoet aan een aanbeveling van de No.
2. Meerdere studies en onderzoeken de afgelopen jaren over het maken van excuses in het openbaar bestuur, hebben uitgewezen dat excuses aan burgers de-escalierend kan werken. De Landsadvocaat bijvoorbeeld meent dat excuses een matigend effect op claims kunnen hebben. Betrokkenen voelen zich serieus genomen. Dit zou voor hen vaak belangrijker zijn dan het indienen van claims.
3. Juridisch gezien is er, mits zorgvuldig geformuleerd, geen beletsel voor het aanbieden van excuses.

4. In de media kan wel het beeld ontstaan dat de Belastingdienst met excuses een vorm van schuld erkent.
5. In de media en de Tweede Kamer kunnen excuses, 3 jaar na dato, gezien worden als makkelijk en goedkoop.
6. Excuses aan deze ouders kunnen het beeld scheppen dat de Belastingdienst het toeslagenproces niet in de greep zou hebben. Dit is echter niet in overeenstemming met huidige situatie bij Toeslagen.
7. **PM leiden deze brieven nog tot uitvoeringsproblemen?**

#### Gevolgen van excuusbrieven voor de uitvoering

##### *Wie krijgen er een brief*

- De Belastingdienst is voornemens **alle 153 ouders** van wie een lopende voorschotbetaling in 2014 is stopgezet een excuusbrief sturen. Waarom? De Raad van State heeft op 8 maart jl. in een hoger beroepsprocedure uitgesproken dat de Belastingdienst niet aannemelijk heeft kunnen maken, dat er concrete aanwijzingen waren die tot het direct stopzetten van toeslagvoorschotten diende te leiden en heeft daarmee geen toepassing gegeven aan artikel 23 Awir.  
**(Gaat Toeslagen in de brieven ook opnemen dat (1) de mensen proactief (bellen) benaderd gaan worden en (2) ze de mogelijkheid hebben een schadevergoeding in te dienen? Hoe gaat het traject er uitzien?)**
- Omdat het excuus niet alleen ziet op het stopzetten van de voorschotbetaling maar op de gehele gang van zaken (de stopzetting van de voorschotbetaling, de tijdelijke onduidelijkheid over de mogelijkheid van bezwaar, het niet rappelleren op het informatieverzoek, de moeilijkheden bij het opnieuw aanvragen en bij de te trage afhandeling van bezwaren) zullen ook ouders van wie de toeslag terecht gestopt is de excuusbrief krijgen.

#### Mogelijke juridische gevolgen van het maken van excuses

- Bij het maken van excuses dient een **zorgvuldige formulering** gekozen te worden, waarin precies wordt aangegeven waarvoor de excuses precies aangeboden worden, omdat een rechter de excuses als erkenning van één of meerdere feiten kan interpreteren.
- Uitgangspunt is dat voor aansprakelijkheid uit onrechtmatige daad ex artikel 6:162 BW een eigen beoordelingskader geldt. Hiervoor moet zijn voldaan aan de wettelijke eisen voor aansprakelijkheid, te weten:
  - onrechtmatige daad,
  - toerekenbaarheid,
  - schade,
  - causaliteit tussen de schade en de onrechtmatige daad en
  - relativiteit.
- Binnen het openbaar bestuur bestaat echter **angst** voor het aanbieden van excuses, omdat daarmee aansprakelijkheid zou worden erkend. Deze angst leidt er in de praktijk toe dat de overheid andere termen gaat gebruiken, zoals: 'spijt en berouw'.
- Een nog lopende interdepartementale werkgroep 'Excuses' constateert dat excuses, mits zorgvuldig geformuleerd, niet zonder meer aansprakelijkheid en schadeplechtigheid met zich meebrengen.

#### Tegemoetkoming aan ouders

In de excuusbrief zal de Belastingdienst de ouders attenderen op een specifieke contactmogelijkheid die de Belastingdienst voor deze ouders in het leven zal roepen. Als tegemoetkoming zullen medewerkers van de Belastingdienst deze ouders helpen bij het gebruik van één of meer van de volgende mogelijkheden:

### 1. Ruimhartige toepassing van de uitspraak van de Raad van State

Om recht te hebben op kinderopvangtoeslag moeten ouders de kosten van kinderopvang voor het hele jaar voldoen zodat de ouder op jaarbasis de netto lasten van kinderopvang heeft die overeenkomen met de tabel kinderopvangtoeslag. De Raad van State heeft geoordeeld dat de ouder niet aan deze voorwaarde kan worden gehouden als de Belastingdienst de voorschotbetaling stopt. Als blijkt dat niet de kosten over het gehele jaar zijn voldaan, bekijkt de Belastingdienst of er bijzondere omstandigheden zijn die ertoe leiden dat ook naar een deel van het jaar gekeken kan worden. Dit vloeit voort uit de uitspraak van de Raad van State. In de gevallen waarin de kinderopvangtoeslag 2014 nog niet onherroepelijk vaststaat, past de Belastingdienst deze uitspraak ruimhartig toe (□, ik vind dit een lastig te lezen passage. Wat willen de staatssecretaris hiermee precies vertellen?)

De 153 ouders kunnen contact opnemen met de Belastingdienst en worden geholpen bij de genoemde ruimhartige beoordeling. Als echter bij deze beoordeling blijkt dat er sprake is van fraude of dat er aan andere voorwaarden niet voldaan is krijgen zij geen kinderopvangtoeslag toegekend.

### 2. Ruimere toepassing van de betaaltermijn

Om recht te hebben op kinderopvangtoeslag moeten de kosten van gastouderopvang voldaan zijn binnen twee maanden na afloop van het jaar. Toeslagen stelt zich coulant op en zal ook betalingen na deze termijn (tot hoe lang loop dit door?) bij de bepaling van het recht betrekken.

### 3. Coulante opstelling bij toekenning betalingsregeling

Ouders kunnen een persoonlijke betalingsregeling naar draagkracht aanvragen, aan het einde waarvan de resterende schuld niet actief ingevorderd wordt. Voor toekenning van zo'n betalingsregeling beoordeelt de Belastingdienst of geen sprake is geweest van opzet of grove schuld. De Belastingdienst zal zich coulant opstellen bij de beoordeling van opzet of grove schuld.

#### Geen smartengeld

- In de Volkskrant van 9 augustus 2017 zegt de Nationale ombudsman over zijn aanbeveling: *'In deze zaak verdienen de gezinnen compensatie, aldus Van Zutphen. Hij denkt aan smartengeld of ruimhartige beoordeling bij de lopende beroepszaken, maar wil de precieze invulling aan de Belastingdienst laten.'*
- De Belastingdienst is geen voorstander van het betalen van smartengeld of een vergelijkbare vorm van materiële tegemoetkoming aan alle betrokken ouders. De situatie is per ouder verschillend, en ook de mate waarin ouders hebben meegewerkt aan een vlotte afhandeling door het op verzoek verstrekken van informatie loopt sterk uiteen. Door de uitvoering van de hiervoor beschreven voornemens voldoet de Belastingdienst aan de aanbeveling van de Nationale ombudsman een tegemoetkoming te bieden aan ouders die overlast hebben ondervonden.
- Het staat ouders vrij zelf een verzoek tot schadevergoeding in te dienen. Deze verzoeken zullen zoals gebruikelijk individueel beoordeeld worden en getoetst worden aan de gangbare criteria. Tegen een beslissing van Toeslagen staan rechtsmiddelen open.

#### Politieke en maatschappelijke context werkwijze Belastingdienst 2014



- De Belastingdienst opereerde in 2013/2014 in een politieke en maatschappelijke context waarin misbruik en oneigenlijk gebruik van overheidsmiddelen (waaronder toeslagen) bestreden moest worden. De volgende passage in een brief aan de Tweede Kamer uit 2014 laat dat zien:

*'Een effectievere aanpak van fraude vergt maatregelen die er toe zullen leiden dat burgers onder omstandigheden met een minder dienstverlenende Belastingdienst worden geconfronteerd. De dienstverlenende houding blijft bestaan, maar in de afweging tussen dienstverlening en fraudebestrijding zal de balans vaker in het voordeel van fraudebestrijding moeten doorslaan'<sup>1</sup>.*

---

<sup>1</sup> 1Kamerstukken 17.050, nr. 432 en 17.050, nr. 463.

To: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl  
Cc: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl;  
[redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl  
From: [redacted]@belastingdienst.nl  
Sent: Wed 9/6/2017 3:48:26 PM  
Subject: Betr: Fw: Betr: memo/notitie No  
MAIL\_RECEIVED: Wed 9/6/2017 3:48:26 PM

Nog even

(Gaat Toeslagen in de brieven ook opnemen dat (1) de mensen proactief (bellen) benaderd gaan worden en (2) ze de mogelijkheid hebben een schadevergoeding in te dienen? Hoe gaat het traject er uitzien?)

Ik zou bij het vermelden van dit laatste niet te actief zijn. Vermeld alleen de mogelijkheid en verwijst daarvoor naar de website, dit is info die sowieso voor iedereen vindbaar en beschikbaar is. Ik zou de belanghebbenden niet teveel faciliteren.

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
Belastingdienst/Toeslagen  
[redacted]

T 088 - [redacted]

 [redacted] -06-09-2017 15:07:35---collega's willen jullie meelesen, en waar mogelijk een suggestie doen voor de beantwoording van de v

Van: [redacted] Toeslagen/BLD  
Aan: [redacted]@Belastingdienst. [redacted] [redacted]@Belastingdienst  
Datum: 06-09-2017 15:07  
Onderwerp: Fw: Betr: memo/notitie No

---

collega's

willen jullie meelesen, en waar mogelijk een suggestie doen voor de beantwoording van de vragen

met vriendelijke groet,

[redacted]  
adviseur

.....  
**Belastingdienst/Toeslagen**  
Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH | Utrecht | Kamer 3.30  
Postbus 2092 | 3500 GB | Utrecht  
.....

[redacted]  
----- Doorgestuurd door [redacted] Toeslagen/BLD op 06-09-2017 15:06 -----

Van: "[redacted], [redacted]" (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]@minfin.nl>  
Aan: "[redacted]@belastingdienst.nl" <[redacted]@belastingdienst.nl>  
Datum: 06-09-2017 15:00  
Onderwerp: RE: Betr: memo/notitie No

---

Hoi [redacted],

Zie hierbij de notitie.  
Ik heb in geel een aantal vragen gearceerd. Graag jullie antwoorden daarop.

Groet,  
[redacted]  
1085438

**Van:** [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl]

**Verzonden:** woensdag 6 september 2017 10:42

**Aan:** [redacted] (UITVOERINGSBELEID)

**CC:** [redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl

**Onderwerp:** Betr: memo/notitie No

**Urgentie:** Hoog

Hoi [redacted],

Bijgaand een antwoord op de vragen.

@ [redacted]: graag even check op de antwoorden en bericht als er iets niet klopt.

[redacted]

2. Excusbrief gaat naar de 153 ouders, zoals in het memo staat: dit zijn de ouders die te maken hebben gehad met het stopzetten van een lopende voorschotbetaling waarna hen is gevraagd aan te tonen dat ze recht hebben, en waarbij zij bij het stopzetten niet gewezen zijn op de mogelijkheid van bezwaar. De RvS heeft uitgesproken dat Toeslagen niet op deze manier toeslagen mag stoppen. Op zichzelf voldoende reden om deze groep een excusbrief te sturen, ook als later blijkt dat de stopzetting terecht was.

Eens dat er zorgvuldig geformuleerd moet worden, ons memo is bedoeld om de stas te informeren over de voornemens tav de opvolging van aanbeveling 3. De zorgvuldige formulering van de excusbrief gaat zeker aandacht krijgen.

3. Ja. Vloeit voort uit de uitspraak van RvS.

4. Bijvoorbeeld als blijkt dat ouders / partners niet werken, geen opleiding volgen, geen verblijfsstatus hebben, of geen opvang hebben genoten. Alle 153 ouders krijgen de brief en kunnen contact opnemen en worden geholpen bij de genoemde ruimhartige beoordeling. Als echter bij deze beoordeling blijkt dat er sprake is van fraude of dat er aan andere voorwaarden niet voldaan is krijgen zij geen KOT toegekend.

met vriendelijke groet,

[redacted]

adviseur

.....  
**Belastingdienst/Toeslagen**

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH | Utrecht | Kamer 3.30

Postbus 2092 | 3500 GB | Utrecht

.....  
[redacted]

▼ "[redacted] (UITVOERINGSBELEID)" ---06-09-2017 10:06:43---Hoi [redacted], Ik ga jouw memo en mijn notitie in elkaar schuiven. Daar hebben [redacted] en [redacted] gisteren ov

**Van:** "[redacted] (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]@minfin.nl>

**Aan:** "[redacted]@belastingdienst.nl" <[redacted]@belastingdienst.nl>

**Datum:** 06-09-2017 10:06

**Onderwerp:** memo/notitie No

Hoi ,

Ik ga jouw memo en mijn notitie in elkaar schuiven. Daar hebben  en  gisteren overleg over gehad.

Als ik een voldragen stuk heb, leg ik die aan jou voor.

Ik heb een aantal vragen bij jouw memo:

2. 'Omdat het excuus niet alleen ziet op het stopzetten van de voorschotbetaling maar op de gehele gang van zaken zullen ook ouders van wie de toeslag terecht gestopt is de excuusbrief krijgen'.

- Lees ik het goed dat alle ouders een excuusbrief krijgen? Hoe verhoudt zich dit met de voorwaarde aangaande de omstandigheden waarvoor je excuses maakt?

Dit moet zorgvuldig geformuleerd worden i.v.m. eventuele claims (schadevergoedingen).

3. 'Als blijkt dat niet de kosten over het gehele jaar zijn voldaan, bekijkt Toeslagen of er bijzondere omstandigheden zijn die ertoe leiden dat ook naar een deel van het jaar gekeken kan worden.

- Kan dit juridisch gezien?

4. In de gevallen waarin de KOT 2014 nog niet onherroepelijk vaststaat, past Toeslagen deze uitspraak ruimhartig toe. Indien sprake is van fraude of indien ouders niet aan **overige**

(wat is dat?) voorwaarden voldoen, zal Toeslagen geen KOT toekennen.

- Dus zaken die nog niet zijn afgerond krijgen een ruimhartige behandeling. Zaken waarin fraude is vastgesteld krijgen die ruimhartige behandeling niet? En krijgen geen excuusbrief?

Groet,

---

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

-----  
De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.

Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

1085438

00053

The Dutch Tax and Customs Administration does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.

This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender. [bijlage "Notitie excuses vergelijking (0609).docx" is verwijderd door Toeslagen/BLD]

To: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl  
Cc: [redacted], [redacted]@MINSZW.NL; [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl;  
[redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl  
From: [redacted]@belastingdienst.nl  
Sent: Wed 9/6/2017 7:56:50 PM  
Subject: Re: Gecombineerd resultaat 1  
MAIL\_RECEIVED: Wed 9/6/2017 7:56:50 PM

Dag [redacted],

Ik zou de uitspraak nog iets anders samenvatten. De kern is m.i. dat de RvS heeft geoordeeld dat wij onzorgvuldig hebben gehandeld door het voorschot al te stoppen voordat het onderzoek is afgerond. Lopende het onderzoek had gebruik gemaakt moeten worden van de mogelijkheid om op te schorten als we verdere uitbetalingen hadden willen voorkomen. Bovendien hebben we ook in de communicatie steken laten vallen (o.a. over de bezwaarmogelijkheid en over het vervolg).

Ik weet niet of actief wijzen op de mogelijkheid een schadeverzoek in te dienen verstandig is. Een dergelijke uitlating kan verwachtingen wekken die we mogelijk niet gaan waarmaken. Tot nu toe zijn de verzoeken immers afgewezen.

Ik zou het toepassen van de uitspraak geen ruimhartige toepassing noemen, omdat het gewoon een verplichting is. Overigens geldt hierbij ook dat er alleen knip gemaakt wordt op het moment van de stopzetting door B/T. Als de ouder zelf al eerder (dus om een andere reden) gestopt is met betalen, bestaat er nog steeds geen recht.

Bij de coulance van de betaaltermijn zou ik geen termijn noemen. Ik zou volstaan dat we hier extra coulant zullen zijn. We zijn nu in bepaalde gevallen ook al coulant en ook daar hanteren we geen harde termijn, maar kijken we naar het hele dossier.

Bij de schadevergoeding kun je ook nog toevoegen dat veel van de ouders, als alsnog wordt toegekend, een rentevoordeel zullen hebben. Er wordt rente vergoed alsof ze al terugbetaald hebben, maar dat zal vaak niet gebeurd zijn. Ze ontvangen dan dus dubbel rente, zowel van hun eigen bank als van ons.

Met vriendelijke groet,

[redacted] [redacted] ([redacted]) [redacted]  
Beleid en vaktechniek

.....  
**Belastingdienst/Toeslagen**

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH Utrecht [redacted]  
Postbus 2092 | 3500 GB Utrecht

.....  
T (088) [redacted]  
[redacted]@belastingdienst.nl  
[www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)

Op 6 sep. 2017 om 16:49 heeft [redacted] [redacted] <[redacted]@belastingdienst.nl> het volgende geschreven:

[redacted],

hierbij onze reactie op de gearceerde teksten plus nog wat dingen,

met vriendelijke groet,

[redacted]  
[redacted]

.....  
**Belastingdienst/Toeslagen**

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH | Utrecht | Kamer [redacted]  
Postbus 2092 | 3500 GB | Utrecht

.....  
T 06 - [redacted] [redacted]  
[redacted]@belastingdienst.nl

1085443

00054

*(Zie het bijgevoegde bestand: Gecombineerd resultaat 1.docx)*

<Gecombineerd resultaat 1.docx>

**Opzet antwoord aanbeveling 3 inzake excuus en tegemoetkoming**

[redacted] [redacted] aan: [redacted] [redacted]  
[redacted] [redacted]

18-09-2017 14:14

Dag allemaal,

Hierbij de opzet voor het antwoord op aanbeveling 3:



Opzet reactie aanbeveling 3 excuus en tegemoetkoming.docx

Over dat stappenplan op de site van de No. moet ook nog wat gezegd worden. In overleg met [redacted] zouden we dat doen in het antwoord op de aanbevelingen. [redacted] heeft daarvoor de volgende input geregeld:



Memo 170817 voorstel inz. website No, [redacted].docx

Met vriendelijke groet,

[redacted] [redacted]

Belastingdienst/Toeslagen

[redacted]

T 088 - [redacted]





**Concept reactie op aanbeveling 3 (excuus en tegemoetkoming leed) versie 180917**

U beveelt Toeslagen aan om de vraagouders die overlast hebben ondervonden door de aanpak van Toeslagen excuses aan te bieden en een tegemoetkoming te bieden voor het aangedane leed.

Ik volg uw aanbeveling op. De 153 vraagouders van wie een lopende voorschotbetaling in 2014 is stopgezet zal ik binnenkort schriftelijk benaderen. Hen zal ik daarbij verontschuldigen aanbieden voor de overlast die zij ondervonden hebben door de aanpak van Toeslagen. Voor een excuusbrief heb ik drie versies opgesteld waarvan u hierbij kopieën aantreft.

Daarnaast zal ik deze vraagouders informeren inzake de tegemoetkoming die Toeslagen hun kan bieden voor het aangedane leed. Deze tegemoetkoming behelst het volgende:

- Met betrekking tot het in lopende zaken (nader) beslissen inzake kinderopvangtoeslagen van de betrokken vraagouders die nog niet onherroepelijk zijn vastgesteld, zal Toeslagen ruimhartig toepassing geven aan de door u aangehaalde uitspraak<sup>1</sup> van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State (verder: de Afdeling);
- Bij het in lopende zaken (nader) beslissen inzake de kinderopvangtoeslag van de betrokken vraagouders die nog niet onherroepelijk zijn vastgesteld, zal Toeslagen zich coulant opstellen waar het gaat om de termijn waarbinnen de opvangkosten zijn voldaan;
- Bij het beslissen omtrent de vaststelling van een eventuele persoonlijke betalingsregeling voor de betrokken vraagouders zal Toeslagen coulant betrachten.

Wat betreft het toepassen van de uitspraak van de Afdeling merk ik nog het volgende op.

Het uitgangspunt is dat alle kinderopvangkosten over het gehele jaar moeten zijn voldaan anders bestaat er in beginsel geen recht op kinderopvangtoeslag. Niettemin wordt de omstandigheid, dat de toeslag (van deze geheel op zichzelf staande groep van vraagouders) door middel van de zogenoemde 'zachte stop' tussentijds is stopgezet in het licht van de uitspraak van de Afdeling gezien als een bijzondere omstandigheid waardoor er ook mogelijk recht op een toeslag kan bestaan voor slechts een gedeelte van het toeslagjaar.

Bij wijze van zeer hoge uitzondering zal Toeslagen in de desbetreffende zaken de uitspraak van de Afdeling ruimhartiger interpreteren dan is voorgeschreven. In eerste instantie kijkt Toeslagen dus naar het gehele toeslagjaar. Dit is het meest gunstig voor de vraagouders, zij kunnen dan immers voor de kinderopvangkosten over het gehele berekeningsjaar kinderopvangtoeslag ontvangen. Pas wanneer dit niet tot de mogelijkheden behoort, wordt bezien of het berekeningsjaar opgesplitst kan worden in de periode vóór de stopzetting van het voorschot en de periode daarna. Vervolgens wordt beoordeeld of de betrokken vraagouders in één van deze twee perioden aan alle voorwaarden voor het recht op kinderopvangtoeslag heeft voldaan. Dit alles is echter wel casusafhankelijk en zal per geval beoordeeld moeten worden. Als bij de nieuwe beoordeling blijkt dat er sprake is van fraude of dat er aan andere voorwaarden niet voldaan is, krijgen die vraagouders geen kinderopvangtoeslag toegekend.

<sup>1</sup> (ECLI:NL:RVS:2017:589)

Met opmerkingen [ ]: Specificeren welke groep dit betreft? Zie onder 3. de No heeft het in zijn rapport in relatie tot deze aanbeveling zowel over 'toeslaggerechtigden van wie het bezwaar gegrond is verklaard' als over 'de vraagouders die overlast hebben ondervonden door de aanpak van B/T'. Wanneer we zouden kiezen voor alle ouders met zachte stop die bezwaar hebben gemaakt (ingeacht uitkomst) is dat ruimer dan ouders met gegrond verklaarde bezwaren maar minder ruim dan vraagouders die overlast hebben ondervonden. De No zou op enig moment bevestigd kunnen zijn aan hoeveel ouders de brief is gestuurd en wat onze criteria waren. Uiteraard is het ook zeer van belang voor de tweedeling binnen de totale [ ] populatie die vervolgens ontstaat: wie krijgt wel een tegemoetkoming en wie niet en is de gemaakte keuze volgens de No redelijk?

Met opmerkingen [ ]: Zie nota Sias: 153 ouders die in 2014 te maken hebben gehad met een 'zachte stop'

Met opmerkingen [ ]: De ruimhartigheid zit in het feit dat we eerst nogmaals kijken of we wat het jaarrecht betreft nog iets kunnen doen, en vervolgens, als dat geen mogelijkheid biedt, kijken naar het deeljaar. Dit laatste is wat de Afdeling ons opdraag  
Zie aanvulling.

Met opmerkingen [ ] M4: Om dezelfde reden als bij het vorige punt moeten we dit waarschijnlijk toelichten. En ook hier geldt de vraag of deze tegemoetkoming wel speciaal voor deze groep is en in hoeverre andere ouders hier aanspraak op zouden kunnen maken.

Met opmerkingen [ ] R4: @ [ ] kun jij hier iets over zeggen? Ik denk dat we niet teveel moeten uitweiten, maar we kunnen er wel wat over zeggen

Met opmerkingen [ ] S: Ik meen dat we hier denken aan het niet tegenwerpen van opzetgrove schuld (OGS) maar meen ook dat we echte fraudegevallen hier van wilden uitzonderen. Dus wellicht alleen niet tegenwerpen van grove schuld. Ook hier zal de No benieuwd zijn wat de coulant precies inhoudt. Ook hier de vraag of anderen (buiten de [ ] hier een beroep op zouden willen doen.

Met opmerkingen [ ] R6: Zie aanvulling

Wat betreft de terugvordering van ten onrechte ontvangen toeslagen merk ik het volgende op.

Bij de terugvordering van ten onrechte verstrekte toeslagen blijft het uitgangspunt dat deze moeten worden terugbetaald en dat kwijtschelding niet mogelijk is. Zoals gezegd, zal Toeslagen hierbij in deze gevallen coulant zijn. Waar dat anders mogelijk wel zou gebeuren, zal aan de belanghebbenden daarom geen opzet of grove schuld worden tegengeworpen. In dat geval zou er geen persoonlijke betalingsregeling kunnen worden getroffen en moet de terugbetaling plaatsvinden binnen uiterlijk 24 maanden na de datum van de terugvorderingsbeschikking. Alleen in de gevallen waarbij het overduidelijk is dat de belanghebbende heeft gefraudeerd, wordt hem slechts een betalingsregeling toegestaan van 24 maanden. Omdat in veel gevallen de termijn daarvoor eigenlijk verlopen zal zijn en dus andere incassomaatregelen getroffen zouden kunnen worden, kom ik deze groep belanghebbenden hiermee tegemoet.

In alle andere gevallen kunnen belanghebbenden een betalingsregeling treffen die rekening houdt met hun persoonlijke situatie. Bij de excuusbrief die deze groep ontvangt, bevindt zich een formulier op basis waarvan de aflossingscapaciteit kan worden bepaald. Bij het treffen van een betalingsregeling wordt automatisch rekening gehouden met de beslagvrije voet.

Als de betrokken vraagouders over de excuusbrief, over de nieuwe beoordeling van hun toeslag of over het treffen van een betalingsregeling vragen hebben, kunnen zij met Toeslagen contact opnemen via een speciaal (tijdelijk) telefoonnummer dat in verband hiermee in het leven is geroepen. Op die manier wordt het verlenen van maatwerk geborgd.

Betrokken vraagouders die van mening zijn schade te hebben geleden door het handelen van Toeslagen kunnen ten slotte een schriftelijk verzoek tot vergoeding daarvan indienen. Meer informatie hierover vinden zij op onze website. Een dergelijk verzoek zal volgens de geldende regels worden afgehandeld. Daarna staan rechtsmiddelen open.

Met opmerkingen [ ]: Wat is hierbij de coulantie?  
Dit doen we altijd al. Hebben we hier mogelijkheden?

Met opmerkingen [ ]: Of gebeurt dat al automatisch?

**Situatie 1:**

**de onherroepelijke ongegronde dossiers, geen recht, geen heroverweging meer, geen opzet, mogelijkheid persoonlijke betalingsregeling**

Geachte heer/mevrouw,

In 2014 hebt u kinderopvang afgenomen via het gastouderbureau [redacted]. Destijds hebt u daarvoor bij Belastingdienst/Toeslagen (verder: Toeslagen) kinderopvangtoeslag (verder: de toeslag) aangevraagd.

Voor het aanspraak kunnen maken op deze toeslag is het van belang dat Toeslagen de rechtmatigheid van uw aanvraag kan vaststellen. Dit doet Toeslagen aan de hand van onder meer bewijsstukken die hij bij u opvraagt. In uw geval was dit ook nodig en bent u dus op een gegeven moment gevraagd om de ontbrekende gegevens op te sturen. Omdat Toeslagen vervolgens niet alle gegevens ontving, kon hij de beoordeling van de rechtmatigheid van uw aanvraag niet afronden. Toeslagen heeft daarna de uitbetaling van het voorschot dat u toen ontving, stopgezet zonder u daarbij een duidelijke beschikking toe te sturen en de juiste procedure te volgen.

Naar aanleiding van klachten over deze werkwijze heeft de Nationale ombudsman een rapport uitgebracht waarin hij oordeelde dat de stopzetting van de kinderopvangtoeslag in de gevallen zoals dat van u te strikt is geweest. Alles overziend ben ik dat met hem eens.

Hoewel het voor Toeslagen destijds niet mogelijk was om te bepalen of u wel recht had op de toeslag, ben ik mij ervan bewust dat de maatregel om de toeslag tussentijds stop te zetten voor u vervelend zal zijn geweest. Bij nader inzien vind ik ook dat Toeslagen anders tewerk had moeten gaan. Het was achteraf gezien beter geweest als wij eerst nog eens met u contact hadden opgenomen toen u niet voldoende reageerde op ons verzoek om alle gegevens op te sturen. Bovendien beseft ik dat u mogelijk in onzekerheid zal hebben verkeerd over welke stappen u daarna tegen deze beslissing kon ondernemen en of en op welke wijze u een nieuwe aanvraag voor de toeslag kon indienen.

Ik betreurt het ook dat het vervolgens lang heeft geduurd voordat Toeslagen op uw reacties heeft gereageerd en dat u of uw gemachtigde hierover zelf verschillende keren met Toeslagen contact moest opnemen.

Voor deze gang van zaken bied ik u mijn welgemeende verontschuldiging aan.

Nu uiteindelijk is komen vast te staan dat u over 2014 geen recht hebt op de toeslag, moet u de ten onrechte ontvangen bedragen terugbetalen. In een situatie als die van u, waarbij gebleken is dat u onrechtmatig een toeslag hebt ontvangen, is het normaliter nu niet meer mogelijk om een persoonlijke betalingsregeling te treffen en moet de toeslagnschuld binnen maximaal 24 maanden na de datum van de terugvorderingsbeschikking worden terugbetaald.

Met opmerkingen [redacted]: Gelet op de aantallen zou ik voor drie situaties een excuusbrief willen gebruiken.

Met opmerkingen [redacted]: Omdat de 'zachte stop' op 2014 toeziet, heb ik vooraansnog alleen dit jaar genoemd. Ik kan mij wel voorstel dat de No. ook de andere jaren ruimhartig beoordeeld zien worden. Is hierover al een besluit genomen?

Met opmerkingen [redacted]: Ik heb het maar een beetje vaag gehouden, maar toch met het woord onrechtmatig een bepaalde kleur willen geven. Ik heb opzet/grove schuld niet willen vermelden.

In uw geval stel ik u echter, bij wijze van tegemoetkoming voor het door u geleden ongerief, en zogezegd als uitzondering in de gelegenheid om voor de toeslagnschuld een terugbetalingsregeling te treffen die is afgestemd op uw persoonlijke omstandigheden. U treft bij deze brief hiervoor een formulier aan dat u binnen vier weken ingevuld en ondertekend moet terugsturen naar [adres].

Met opmerkingen  Is normaliter 2 weken.

Als u over deze brief vragen hebt, kunt u via telefoonnummer [nummer] contact met ons opnemen.

**Situatie 2:**

de onherroepelijke ongegronde dossiers, geen recht, geen heroverweging meer, OPZET, geen mogelijkheid persoonlijke betalingsregeling

Geachte heer/mevrouw,

In 2014 hebt u kinderopvang afgenomen via het gastouderbureau  BV. Destijds hebt u daarvoor bij Belastingdienst/Toeslagen (verder: Toeslagen) kinderopvangtoeslag (verder: de toeslag) aangevraagd.

Voor het aanspraak kunnen maken op deze toeslag is het van belang dat Toeslagen de rechtmatigheid van uw aanvraag kan vaststellen. Dit doet Toeslagen aan de hand van onder meer bewijsstukken die hij bij u opvraagt. In uw geval was dit ook nodig en bent u dus op een gegeven moment gevraagd om de ontbrekende gegevens op te sturen. Omdat Toeslagen vervolgens niet alle gegevens ontving, kon hij de beoordeling van de rechtmatigheid van uw aanvraag niet afronden. Toeslagen heeft daarna de uitbetaling van het voorschot dat u toen ontving, stopgezet zonder u daarbij een duidelijke beschikking toe te sturen en de juiste procedure te volgen.

Naar aanleiding van klachten over deze werkwijze heeft de Nationale ombudsman een rapport uitgebracht waarin hij oordeelde dat de stopzetting van de kinderopvangtoeslag in de gevallen zoals dat van u te strikt is geweest. Alles overziend ben ik dat met hem eens.

Hoewel het voor Toeslagen destijds niet mogelijk was om te bepalen of u wel recht had op de toeslag, ben ik mij ervan bewust dat de maatregel om de toeslag tussentijds stop te zetten voor u vervelend zal zijn geweest. Bij nader inzien vind ik ook dat Toeslagen anders tewerk had moeten gaan. Het was achteraf gezien beter geweest als wij eerst nog eens met u contact hadden opgenomen toen u niet voldoende reageerde op ons verzoek om alle gegevens op te sturen. Bovendien beseft ik dat u mogelijk in onzekerheid zal hebben verkeerd over welke stappen u daarna tegen deze beslissing kon ondernemen en of en op welke wijze u een nieuwe aanvraag voor de toeslag kon indienen.

Ik betreurt het ook dat het vervolgens lang heeft geduurd voordat Toeslagen op uw reacties heeft gereageerd en dat u of uw gemachtigde hierover zelf verschillende keren met Toeslagen contact moest opnemen.

Voor deze gang van zaken bied ik u mijn welgemeende verontschuldiging aan.

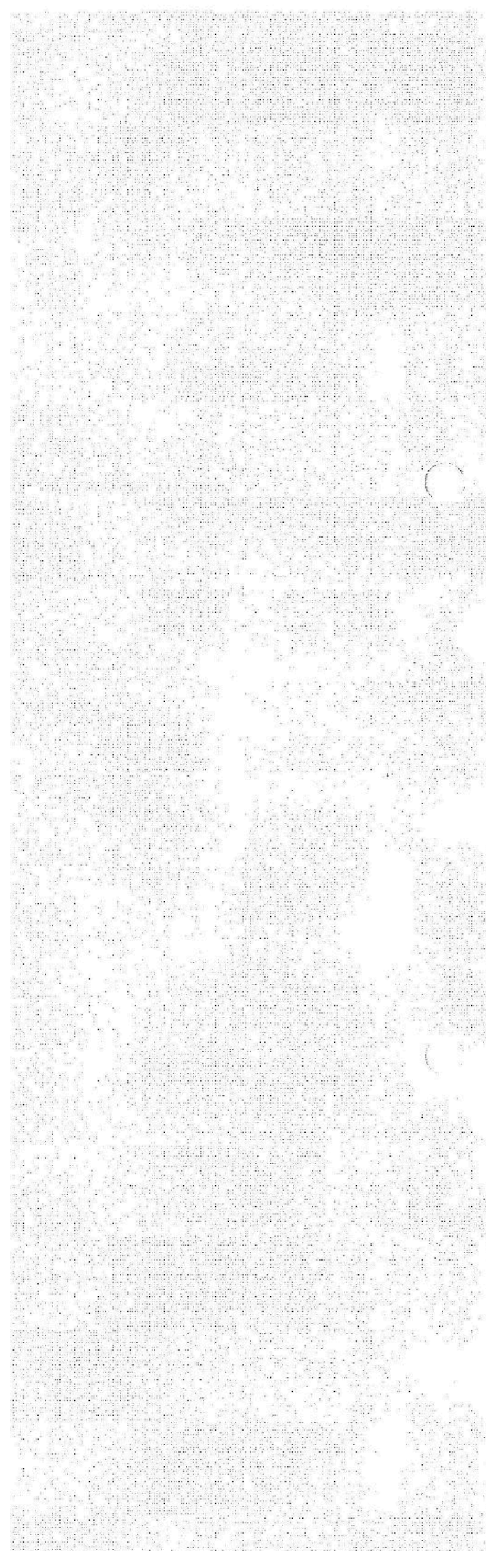
Nu uiteindelijk is komen vast te staan dat u over 2014 geen recht hebt op de toeslag, moet u de ten onrechte ontvangen bedragen terugbetalen. Omdat gebleken is dat u met opzet een onrechtmatige aanvraag hebt ingediend, is het voor u niet mogelijk om een betalingsregeling te treffen die geheel is afgestemd op uw persoonlijke situatie. De ten onrechte ontvangen toeslag kunt u wel door middel van een betalingsregeling van maximaal 24 maandelijkse termijnen terugbetalen.

Met opmerkingen [ ] Gelet op de aantallen zou ik voor drie situaties een excuusbrief willen gebruiken.

Met opmerkingen [ ] Omdat de 'zachte stop' op 2014 toeziet, heb ik vooraansnog alleen dit jaar genoemd. Ik kan mij wel voorstel dat de No. ook de andere jaren ruimhartig beoordeeld zien worden. Is hierover al een besluit genomen?

Met opmerkingen [ ] Ik ken de tekst niet die normaliter in dit soort situaties wordt gebruikt.

Als u over deze brief vragen hebt of u wilt de betalingsregeling treffen, kunt u binnen vier weken via telefoonnummer [nummer] contact met ons opnemen.



deze vorme oversikt overijens niet An de situatie  
waarsij de beemdelijng is loyph  
(kennij waantsken de opvangtoeslag zijn gemaakt)  
- misschien ook niet nodig?

**Situatie 3:**

**Excuusbrief met mogelijkheid nieuwe beoordeling**

Geachte heer/mevrouw,

In 2014 hebt u kinderopvang afgenomen via het gastouderbureau  BV. Destijds hebt u daarvoor bij Belastingdienst/Toeslagen (verder: Toeslagen) kinderopvangtoeslag (verder: de toeslag) aangevraagd.

Voor het aanspraak kunnen maken op deze toeslag is het van belang dat Toeslagen de rechtmatigheid van uw aanvraag kan vaststellen. Dit doet Toeslagen aan de hand van onder meer bewijsstukken die hij bij u opvraagt. In uw geval was dit ook nodig en bent u dus op een gegeven moment gevraagd om de ontbrekende gegevens op te sturen. Omdat Toeslagen vervolgens niet alle gegevens ontving, kon hij de beoordeling van de rechtmatigheid van uw aanvraag niet afronden. Toeslagen heeft daarna de uitbetaling van het voorschot dat u toen ontving, stopgezet zonder u daarbij een duidelijke beschikking toe te sturen en de juiste procedure te volgen.

Naar aanleiding van klachten over deze werkwijze heeft de Nationale ombudsman een rapport uitgebracht waarin hij oordeelde dat de stopzetting van de kinderopvangtoeslag in de gevallen zoals dat van u te strikt is geweest. Alles overziend ben ik dat met hem eens.

Hoewel het voor Toeslagen destijds niet mogelijk was om te bepalen of u wel recht had op de toeslag, ben ik mij ervan bewust dat de maatregel om de toeslag tussentijds stop te zetten voor u vervelend zal zijn geweest. Bij nader inzien vind ik ook dat Toeslagen anders tewerk had moeten gaan. Het was achteraf bezien beter geweest als wij eerst nog eens met u contact hadden opgenomen toen u niet voldoende reageerde op ons verzoek om alle gegevens op te sturen. Bovendien beseft ik dat u mogelijk in onzekerheid zal hebben verkeerd over welke stappen u daarna tegen deze beslissing kon ondernemen en of en op welke wijze u een nieuwe aanvraag voor de toeslag kon indienen.

Ik betreurt het ook dat het vervolgens lang heeft geduurd voordat Toeslagen op uw reacties heeft gereageerd en dat u of uw gemachtigde hierover zelf verschillende keren met Toeslagen contact moest opnemen.

Voor deze gang van zaken bied ik u mijn welgemeende verontschuldiging aan.

Omdat uw toeslag over [jaar] nog niet onherroepelijk vaststaat, kan Toeslagen uw toeslag nogmaals beoordelen. Ik wil u er wel op wijzen, dat aan u geen toeslag kan worden toegekend als bij de nieuwe beoordeling blijkt dat u niet aan alle voorwaarden voldoet.

Als komt vast te staan dat u over 2014 geen recht hebt op de toeslag, moet u de ten onrechte ontvangen bedragen terugbetalen. In dat geval stel ik u in de gelegenheid om voor de toeslagnschulden een terugbetalingsregeling te treffen die is afgestemd op uw persoonlijke omstandigheden.

Met opmerkingen : Gelet op de aantallen zou ik voor drie situaties een excuusbrief willen gebruiken.

Met opmerkingen : Omdat de 'zachte stop' op 2014 toezet, heb ik voorsnog alleen dit jaar genoemd. Ik kan mij wel voorstel dat de No. ook de andere jaren ruimhartig beoordeeld zien worden. Is hierover al een besluit genomen?

Met opmerkingen : Ik zou in de excuusbrief niet teveel ingaan op de wijze waarop wij een dergelijk verzoek beoordelen. Dit kan vooraf allerlei vragen oproepen en leiden tot olievlékwerking. Uiteraard komt dit wel te staan in onze reactie naar de No.



Voorwaarde hierbij is overigens wel dat de aanvraag niet met opzet onrechtmatig is ingediend want in dat geval is een dergelijke persoonlijke betalingsregeling niet mogelijk.

Als u over deze brief vragen hebt, kunt u contact opnemen met [wie/wat]

Wanneer u gebruik wenst te maken van een nieuwe beoordeling van het recht op een toeslag, of als u over deze brief andere vragen hebt, kunt u binnen uiterlijk vier weken via telefoonnummer [nummer] contact met ons opnemen. Ook wanneer uiteindelijk blijkt dat u de toeslag moet terugbetalen, kunt u dit telefoonnummer bellen om een betalingsregeling te treffen.

**Met opmerkingen** [ ] Het is goed om hiervoor een speciaal telefoonnummer (met telefooncirkel) in te richten.

Er kan dan niet alleen gesproken worden over de BTR, maar ook over inhoudelijke vragen. Mogelijk zijn betrokkenen in de veronderstelling dat zij wél recht hebben of in ieder geval geen onderscheid kunnen maken naar de verschillende situaties die voor ons wel duidelijk zijn.

**Met opmerkingen** [ ] In dat geval moet de medewerker een formulier naar betrokkenen sturen. Het beste is dan om het formulier naar een speciaal adres te sturen zodat deze verzoeken projectmatig behandeld kunnen worden (buiten de massa).

To: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl];  
[redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl];  
[redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl];  
[redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl];  
[redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl]

From: [redacted]@belastingdienst.nl  
Sent: Wed 9/13/2017 2:32:34 PM  
Subject: Fw: aantekeningen stas excuusbrief  
MAIL\_RECEIVED: Wed 9/13/2017 2:32:34 PM  
[181050a Stas.pdf](#)

Misschien al in jullie bezit, anders bij deze het memo over aanbeveling 3 + reactie stas.

De finale versie die naar de stas is gegaan is niet door DGBel-UB met ons afgestemd.

met vriendelijke groet,

[redacted]  
[redacted]

.....  
**Belastingdienst/Toeslagen**

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH | Utrecht | Kamer [redacted]  
Postbus 2092 | 3500 GB | Utrecht

.....  
T 06 - [redacted]

[redacted]@belastingdienst.nl

----- Doorgestuurd door [redacted] Toeslagen/BLD op 13-09-2017 14:30 -----

Van: [redacted] Toeslagen/BLD  
Aan: [redacted]@Belastingdienst  
Cc: [redacted]@Belastingdienst  
Datum: 12-09-2017 18:22  
Onderwerp: Fwd: aantekeningen stas excuusbrief

---

Reactie Stas op excuses in zaak [redacted]

Verstuurd vanaf mijn iPad

Begin doorgestuurd bericht:

Van: "[redacted] ([redacted]) (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]@minfin.nl>  
Aan: "[redacted]@belastingdienst.nl" <[redacted]@belastingdienst.nl>  
Onderwerp: aantekeningen stas excuusbrief

Ha [redacted],

Zoals beloofd. Stas is niet expliciteert of hij een excuusbrief wil; laat het eigenlijk open. Tegelijkertijd geeft hij aan "niet te nederig" te willen zijn. Bereiden jullie een eerste concept van de excuusbrief voor? Brengt me tot de reactie op het NO-rapport. Is er al een concept waarop we kunnen meelesen?

Groet,

[redacted]

---

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of

messages. *(Zie het bijgevoegde bestand: 181050a Stas.pdf)*



# memo

Acties naar aanleiding van het onderzoek van de No van  
9 augustus 2017

## Aanleiding

Op 9 augustus 2017 heeft de Nationale ombudsman (hierna: No) een rapport uitgebracht over het handelen van Belastingdienst/Toeslagen naar aanleiding van een klacht die door mevrouw [ ] (hierna: [ ] is ingediend namens de klanten van [ ]).

In dit rapport heeft de No meerdere aanbevelingen aan Belastingdienst/Toeslagen gedaan waar nog formeel op gereageerd dient te worden.

Naast dit onderzoek is Belastingdienst/Toeslagen al enige tijd in gesprek met [ ]. De communicatie met [ ] verloopt moeizaam.

Tot slot zijn er nog meerdere bezwaar- en beroepsprocedures die lopen.

Omdat bovenstaande drie zaken samenhang vertonen en de te nemen acties elkaar (gedeeltelijk) overlappen, zal ik hieronder kort alle drie de zaken bespreken en in de conclusie een voorstel doen voor de verdere afhandeling.

## Rapport No

De No heeft in zijn rapport gesteld dat Belastingdienst/Toeslagen onder andere onzorgvuldig heeft gehandeld door voorafgaand aan het onderzoek de lopende voorschotten kinderopvangtoeslag te stoppen. Daarnaast heeft de bezwaarbehandeling te lang geduurd.

De No heeft als aanbeveling dat Belastingdienst/Toeslagen excuses moet maken aan de getroffen vraagouders en dat Belastingdienst/Toeslagen een tegemoetkoming voor het aangedane leed dient te verstrekken.

Wat een tegemoetkoming precies inhoudt, heeft de No niet gezegd. In een interview met de Volkskrant heeft hij gezegd dat hij, bijvoorbeeld, smartengeld ziet als een tegemoetkoming maar dat hij de wijze van invulling aan Belastingdienst/Toeslagen wil laten.

De afgelopen weken is met vertegenwoordigers uit verschillende teams (oa Klacht, Beroep en B&VT) gesproken over hoe invulling te geven aan de aanbeveling van de No.

Het volgende is, kort samengevat, besloten:

- Belastingdienst/Toeslagen stuurt een brief naar de vraagouders die een zachte stop hebben gehad met daarin excuses
- Omdat elke situatie anders is, komt er geen algemene tegemoetkoming maar wordt een loket ingericht waar vraagouders zich kunnen melden om te zien wat nog voor ze gedaan kan worden
- Er wordt geen schadevergoeding/smartengeld toegekend. Indien een vraagouder van mening is dat hij/zij schade heeft geleden, kan een verzoek worden ingediend wat dan behandeld zal worden.

Om dit voor elkaar te krijgen moeten de volgende acties nog worden ondernomen:

- Een excuusbrief voor de vraagouders opstellen
- Een proces inrichten voor als de vraagouders contact opnemen
- Een behandelkader voor de behandeling van lopende zaken, verzoeken tot herziening, etc, opstellen.
- De No informeren over op welke wijze Belastingdienst/Toeslagen invulling geeft aan zijn aanbevelingen

Gedurende het onderzoek van de No is tussen Belastingdienst/Toeslagen en  contact geweest. Dit contact heeft geleid tot een gesprek op 8 mei 2017 waarbij  de houder van  en vertegenwoordigers van Belastingdienst/Toeslagen (, ,  en ) aanwezig waren. Naar aanleiding van dit gesprek zijn er meerdere brieven heen en weer geschreven. Dit heeft er toe geleid dat op 6 juli 2017  de gesprekken heeft opgeschort omdat zij het niet eens was met de wijze waarop Belastingdienst/Toeslagen een oplossing wilde zoeken. Naar aanleiding van het rapport van de No heeft Belastingdienst/Toeslagen weer contact met  gezocht en gevraagd of zij nu wel wilde praten.

Op 8 september 2017 heeft zij hierop gereageerd en gesteld dat zij enkel wil praten indien Belastingdienst/Toeslagen aan al haar eisen voldoet. Daarnaast heeft zij gedreigd met het opzoeken van de media indien wij niet tegemoetkomen.

Aan de gestelde eisen kan en wil Belastingdienst/Toeslagen niet voldoen.

Dit heeft tot gevolg dat de gesprekken met  klaar zijn. Mijns inziens is het namelijk onwenselijk om aan haar voorwaarden te voldoen. Dit zou namelijk niet alleen betekenen dat wij in strijd met wet- en regelgeving kinderopvangtoeslag zouden toekennen maar het zou ook een ongewenst precedent betekenen.

Aan de andere kant kan het er publicitair gezien slecht uitzien als wij de stekker uit de gesprekken trekken, zeker gezien het feit dat zij uitgebreid dreigt met het naar de pers stappen.

Om die reden stel ik voor om een zachte, doch formele, reactie naar haar te sturen waarin wij ons standpunt nog een laatste keer uiteenzetten, stellen dat wij niet aan haar voorwaarden kunnen en willen voldoen en aangeven dat wij op constructieve wijze in gesprek willen.

kennende zal zij dan hoogstwaarschijnlijk zelf de stekker uit de gesprekken trekken. Als wij het zo spelen, hebben wij in ieder geval de 'high road' bewandeld en maakt dat ons mijns inziens minder kwetsbaar voor negatieve pers. Verder denk ik dat er geen grote verhalen in de pers zullen komen. Het rapport van de No is al meer dan een maand oud en politiek gezien is de formatie (en prinsjesdag) op dit moment een stuk interessanter.

Om het contact met  tot een goed einde te laten komen, moeten er wel een aantal zaken worden geregeld:

- Reactie sturen aan  (ben ik mee bezig, verwacht 15 september een concept te hebben)
- Richting de No communiceren dat wij los van de tegemoetkoming die wij alle burgers bieden (zie boven) ook in gesprek waren met  maar dat dit wegens weigering om mee te werken aan haar kant tot niets is uitgelopen met daarbij een kopie van de complete correspondentie
- Monitoren of er herzieningsverzoeken en/of schadeverzoeken worden ingediend zodat wij daar tijdig op kunnen acteren
- Woordvoeringslijn voorbereiden voor het geval het haar lukt de pers te halen

#### **Lopende zaken**

Tot slot zijn er nog lopende bezwaar- en beroepsprocedures die afgehandeld moeten worden. In mijn optiek is het beste om het moment dat  de stekker er definitief uit trekt, de bezwaarschriften die nog afgehandeld moeten worden zo spoedig mogelijk te behandelen. Deze zijn al beoordeeld zodat de afhandeling niet lang duurt. Voor wat betreft de (hoger) beroepsprocedures stel ik voor de rechtbanken telefonisch te informeren dat wat ons betreft er geen uitstel meer hoeft te zijn voor de zaken en ze verzoeken om de zaken in te plannen. Het is wel van belang om iemand die verstand heeft van het dossier de lopende zaken af te laten handelen zodat Belastingdienst/Toeslagen eenduidige besluiten neemt.

De volgende acties moeten dan uitgevoerd worden:

- Bezwaarschriften afhandelen
- Rechtbanken informeren
- Verweerschriften schrijven (hier heb ik reeds een format voor ontwikkeld)

## Conclusie

Hoewel Belastingdienst/Toeslagen de gevolgen van het onderzoek naar gastouderbureau [ ] en het rapport van de No dat daaruit voort is gevloeid zo goed als kan probeert op te lossen zodat de correcte toeslagen vastgesteld kunnen worden, is gebleken dat het op constructieve wijze in gesprek treden met [ ] niet lukt.

Het lijkt mij het verstandigst om allereerst een reactie te geven op de brief van [ ] van 8 september 2017. Ik verwacht 15 september een concept klaar te hebben.

Vervolgens kunnen wij een reactie aan de No opstellen waarin wij niet alleen aangeven op welke wijze wij zijn aanbevelingen opvolgen maar ook dat wij naast de tegemoetkoming die wij bieden al maanden in gesprek zijn met [ ] maar dat op niets uitloopt door haar houding.

Op het moment dat [ ] definitief niet meer meedoet met de gesprekken moeten wij allereerst alle lopende bezwaren afhandelen. Dan hebben wij alle zaken die wij nog intern moeten behandelen afgehandeld.

Voor wat betreft de lopende beroepsprocedures kunnen wij die dan uitprocederen. Alle zaken zijn al beoordeeld en degene waarbij wij tegemoet kunnen komen, kunnen we dan tegemoetkomen en de rest op zitting behandelen. Met de rechtbanken kunnen wij contact opnemen om te verzoeken alle zaken op zitting in te plannen.

Wat dan nog overblijft is dat wij ons voor moeten bereiden op mogelijke tegenacties van [ ]. Vanuit Omtzigt verwacht ik niet zoveel gezien het feit dat prinsjesdag komt en hij momenteel ook druk is met het Europese corruptieschandaal. Vanuit de No verwacht ik ook niet veel tegengas aangezien wij een duidelijke tegemoetkoming bieden door middel van maatwerk voor de individuele burger.

Vanuit [ ] zijn er twee mogelijke acties die komen: de pers opzoeken en herzienings- en schadeverzoeken indienen.

Zij heeft meerdere malen gesteld dat zich dagelijks nieuwe klanten melden maar ik ga daar niet van uit omdat zij zich nog maar voor enkele klanten als nieuwe gemachtigde heeft gesteld. Er is wel het contact met mevrouw [ ] maar dat is een zaak waar ik niet veel gedoe over voorzie.

Wat zij wel kan doen is verzoeken om herziening en schade indienen. Dit kunnen wij monitoren zodat wij direct in kunnen grijpen en deze verzoeken voortvarend af kunnen handelen. Het lijkt mij het beste als één iemand dit monitort en de afhandeling overziet voor een eenduidige besluitvorming.

Voor het geval zij inderdaad de pers opzoekt, kunnen wij alvast op voorhand een woordvoeringslijn opstellen zodat wij er klaar voor zijn.

Tot slot lijkt het mij verstandig om deze acties af te stemmen met het ministerie.



**Aanbeveling 3** (ziet toe op de groep die overlast hebben gehad):

- Excuus voor overlast
- Tegemoetkoming aangedane leed (zonder daarop in te gaan waaruit de tegemoetkoming moet bestaan)

**Doelgroep**

- Alle cliënten van , niet alleen die door  worden vertegenwoordigd (153 belanghebbenden)
- Betreffende de gang van zaken omtrent de KOT 2014 (niet de andere jaren?)
- Gegrond en ongegrond
- zelf?

**Excuus voor**

- Procedure 'zachte stop'
- Het niet aanmanen na niet reageren op vraagbrief?
- Lange bezwaarschriftenprocedures
- Gebrekkige communicatie?

**Tegemoetkoming**

- Eerst vaststellen welk leed geleden is (onderscheid gegrond/ongegrond)
- Geen smartengeld, dit ook helemaal niet noemen of insinueren
- Tegemoetkoming groep ongegrond, welke mogelijkheden?
  - Bloemenbon: onwenselijk (omvang populatie, olievlekwerking, aanvraag onrechtmatig, niet te nederig)?
  - Maatwerk
    - persoonlijke betalingsregeling: wenselijk (alleen persoonlijke betalingsregeling, over opzet/grove schuld het niet hebben
    - Opnieuw tegen licht houden van aanvraag KOT2014 aan de hand van de RvS-uitspraak
      - Richten we een speciaal "loket"?
- Tegemoetkoming groep gegrond, welke mogelijkheden?
  - Bloemenbon: gelet op opmerkingen Stas (niet te nederig) onwenselijk?
  - Heffingsrente uitkeren: is geen tegemoetkoming, gebeurt al (onbedoeld, maar niemand hoeft dat te weten)
  - Maatwerk
    - Persoonlijke betalingsregeling indien terugvordering gedeeltelijk is blijven bestaan (zie hierboven)



Aan MT Toeslagen

**Naam dienstonderdeel**  
Beleid & Vaktechniek

**Datum**  
15 september 2016

**Versienummer**  
0.1

**Auteur**

**Afgestemd**

**Bijlage**  
Wettekst

# memo

Afhandeling

De afhandeling van de kinderopvangtoeslag voor de vraagouders die opvang hadden via gastouderbureau  is al lang lopen traject. Hierbij een overzicht van de huidige stand van zaken en, per onderdeel, een voorstel voor de verdere afhandeling. Hierbij zal ik eerst ingaan op het rapport van de No, daarna op de onderhandelingen die wij bij   voeren en ten slotte op enkele overige aspecten.

## Beslispunt

- Gaat het MT akkoord met de adviezen?

## Rapport No

Op 9 augustus 2017 heeft de Nationale ombudsman (hierna: No) een rapport uitgebracht over het handelen van Belastingdienst/Toeslagen naar aanleiding van een klacht die door mevrouw   (hierna: ) is ingediend namens de klanten van het gastouderbureau . In dit rapport heeft de No meerdere aanbevelingen aan Belastingdienst/Toeslagen gedaan waar nog formeel op gereageerd dient te worden.

De No heeft in zijn rapport gesteld dat Belastingdienst/Toeslagen onder andere onzorgvuldig heeft gehandeld door voorafgaand aan het onderzoek de lopende voorschotten kinderopvangtoeslag te stoppen. Daarnaast heeft de bezwaarbehandeling te lang geduurd.

De No heeft als aanbeveling dat Belastingdienst/Toeslagen excuses moet maken aan de getroffen vraagouders en dat Belastingdienst/Toeslagen een tegemoetkoming voor het aangedane leed dient te verstrekken. Wat een tegemoetkoming precies inhoudt, heeft de No niet gezegd. In een interview met de Volkskrant heeft hij gezegd dat hij, bijvoorbeeld, smartengeld ziet als een tegemoetkoming maar dat hij de wijze van invulling aan Belastingdienst/Toeslagen wil laten.

Naar aanleiding van het rapport is aan de Staatssecretaris voorgelegd of hij vindt dat Belastingdienst/Toeslagen excuusbrieven moet sturen. Hierbij is aangegeven, dat een dergelijke brief niet betekent dat ook direct sprake is van een verplichting tot het geven van een schadevergoeding. De Stas heeft aangegeven dat hij niet tegen excuus is, maar dat we niet te nederig moeten zijn en dat we ook moeten uitleggen waarom we de beslissing destijds hebben genomen.

*Adviezen*

VERTROUWELIJK

Pagina 1 van 3

- Belastingdienst/Toeslagen stuurt een brief naar de vraagouders die een zachte stop hebben gehad met daarin excuses.
- Omdat elke situatie anders is, wordt er een loket ingericht waar vraagouders zich kunnen melden om te zien wat in hun situatie gedaan kan worden.
- Er wordt nu geen algemene schadevergoeding/smartengeld toegekend. Indien een vraagouder van mening is dat hij/zij schade heeft geleden, kan een verzoek worden ingediend wat dan behandeld zal worden.
- De No wordt geïnformeerd over de wijze waarop B/T invulling geeft aan de aanbevelingen.

### Gesprekken [ ] [ ]

Mevrouw [ ] [ ] heeft zich als gemachtigde gesteld van een aantal van de destijds bij [ ] aangesloten vraagouders. Hoewel zij stelt dat zij alle vraagouders vertegenwoordigt c.q. dat zich steeds nieuwe vraagouders bij haar melden, heeft zij hiervan nog geen bewijs geleverd. Slechts voor een enkele vraagouder heeft zij zich alsnog officieel als gemachtigde gesteld. Verder dient opgemerkt te worden dat zij ook een persoonlijke band heeft met de houder van gastouderbureau [ ].

Een van de vraagouders, waarvan [ ] de gemachtigde is, heeft de stopzetting van de kinderopvangtoeslag voorgelegd aan de RvS. Deze heeft in de uitspraak van 8 maart 2017 geoordeeld dat B/T onzorgvuldig heeft gehandeld.<sup>1</sup>

[ ] heeft B/T via diverse kanalen benaderd om haar ongenoegen te uiten. Dit heeft uiteindelijk geleid tot een gesprek op 8 mei 2017 waarbij [ ], de houder van [ ] en vertegenwoordigers van Belastingdienst/Toeslagen ([ ], [ ], [ ] en [ ]) aanwezig waren. Er is toen afgesproken om te bekijken hoe we samen tot een oplossing kunnen komen. Naar aanleiding van dit gesprek zijn er meerdere brieven heen en weer geschreven.

De insteek van B/T is hierbij geweest om elke onderdeel op zijn eigen merites te beoordelen en een scheiding maken tussen bijvoorbeeld het recht op kinderopvangtoeslag en op een schadevergoeding en tussen de vraagouders en het gastouderbureau als partijen. Dit heeft er toe geleid dat op 6 juli 2017 [ ] de gesprekken heeft opgeschort omdat zij het niet eens was met de wijze waarop Belastingdienst/Toeslagen een oplossing wilde zoeken. [ ] wil dat over alle geschillen in één keer een toezegging gedaan wordt voor B/T.

Naar aanleiding van het rapport van de No heeft Belastingdienst/Toeslagen weer contact met [ ] gezocht en gevraagd of zij nu wel wilde praten. Op 8 september 2017 heeft zij hierop gereageerd en gesteld dat zij enkel wil praten indien Belastingdienst/Toeslagen aan al haar eisen voldoet. Daarnaast heeft zij gedreigd met het opzoeken van de media indien wij niet tegemoetkomen.

Aan de gestelde eisen kan en wil Belastingdienst/Toeslagen niet voldoen. Voldoen aan alle eisen die zij stelt, zou onder andere betekenen dat in strijd met wet- en regelgeving en de jurisprudentie kinderopvangtoeslag wordt toegekend.

We zijn nu al geruime tijd met [ ] in gesprek, maar er lijkt geen zicht op een constructieve oplossing. Zelf bij een verzoek om bepaalde bewijsstukken wordt gereageerd dat ze deze pas zal overleggen als wij aan al haar eisen tegemoet komen.

<sup>1</sup> ECLI:NL:RVS:2017:589

Voorgesteld wordt daarom in reactie op de brief van 8 september [ ] mede te delen dat wij niet aan haar eisen tegemoet zullen komen. Hiermee beëindigen we niet officieel de gesprekken. Het lijkt echter niet zinvol om een nadere termijn te geven. Die zijn er al genoeg gegeven. De kans is overigens wel groot dat [ ] in reactie de gesprekken zal stoppen of opschorten.

Daarnaast wordt gestart met de afhandeling van de aangehouden bezwaren. Hierbij wordt elk dossier individueel beoordeeld en wordt de uitspraak van de RvS meegenomen. Om [ ] toch nog de kans te geven te reageren, wordt na het versturen van onze reactie op de brief van 8 september, nog een week gewacht.

#### *Adviezen*

- Belastingdienst/Toeslagen stuurt aan [ ] waarin wij aangeven dat wij niet tegemoet zullen komen aan haar eisen.
- Er wordt, na een week, gestart met de afhandeling van de aangehouden bezwaren.
- Richting de No communiceren we dat we geprobeerd hebben om in gesprek met [ ] tot een oplossing komen, maar dat deze gesprekken niet tot iets hebben geleid, omdat [ ] onvoldoende bereid is om mee te werken. Hierbij geven we aan dat dit uiteraard niet betekent dat we niet elke aanvrager de aandacht geven die hij verdient.

#### **Overige aspecten**

Voor de zomer zijn ook Kamervragen gesteld naar aanleiding van de uitspraak van de RvS. De vragen zijn inmiddels beantwoord.<sup>2</sup> Gezien de bewoordingen van de Kamervragen lijken deze ook ingegeven door [ ]. De kans is dus reëel dat [ ] de media opzoek.

---

<sup>2</sup> <https://www.rjksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-financien/documenten/kamerstukken/2017/09/14/bijlage-antwoorden-kamervragen-op-schorting-en-stopzetting-kinderopvangtoeslag>

To: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl;  
[redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl;  
[redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl;  
[redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl; [redacted] )  
(UITVOERINGSBELEID) [redacted]@minfin.nl; [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl]  
From: [redacted]@belastingdienst.nl  
Sent: Mon 9/18/2017 4:22:47 PM  
Subject: Vervolg [redacted] / No & [redacted]  
MAIL\_RECEIVED: Mon 9/18/2017 4:22:47 PM

Collega's

Vanmiddag heeft [redacted] met de DG gesproken over de te volgen lijn tav. [redacted]. De lijn is dat er vooralsnog geen excuusbrieven verstuurd worden. Dit wordt in de achterzak gehouden tot het moment waarop in de TK gesproken wordt over de antwoorden op de kamervragen. Het is nog niet bekend wanneer dit plaatsvindt en of dit binnen de reactietermijn voor de No is. We doen nu nog geen reactie uit naar de No. B/T houdt in de gaten dat er voor 7 november (7 augustus + 3 maanden) een reactie naar de No gaat, op dat moment wordt vastgesteld wat we kunnen zeggen over de aanbeveling over de excuusbrief + tegemoetkoming.

De brief aan [redacted] moet wel uit. Lijn is: we gaan niet in op de gestelde voorwaarden en we gaan door met de individuele afhandeling van de betrokken gevallen. [redacted] wordt opgeroepen in het belang van de betrokken burgers de gevraagde gegevens beschikbaar te stellen. Opnieuw in gesprek heeft naar verwachting geen zin, maar met het oog op publiciteit niet de deur dichtgooien. Persvoorlichting op de hoogte houden.

met vriendelijke groet,

[redacted]

.....  
**Belastingdienst/Toeslagen**

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH | Utrecht | Kamer [redacted]  
Postbus 2092 | 3500 GB | Utrecht

.....  
T [redacted]  
[redacted]@belastingdienst.nl

To: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl  
Cc: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl;  
[redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl  
From: [redacted]@belastingdienst.nl  
Sent: Mon 9/18/2017 4:30:42 PM  
Subject: Betr: Opzet antwoord aanbeveling 3 inzake excuus en tegemoetkoming  
MAIL\_RECEIVED: Mon 9/18/2017 4:30:42 PM  
[Opzet reactie aanbeveling 3 excuus en tegemoetkoming \[redacted\].docx](#)

Dag [redacted],

Ik was al even bezig met jouw concept voordat [redacted] mailde.  
Ik stuur je toch vast mijn commentaar, omdat dit mogelijk wat duidelijkheid geeft over de coulance bij de betalingsregeling.

(Zie het bijgevoegde bestand: *Opzet reactie aanbeveling 3 excuus en tegemoetkoming [redacted].docx*)

Met vriendelijke groet,

mr. [redacted] [redacted]  
Beleid en vaktechniek

.....  
**Belastingdienst/Toeslagen**

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH Utrecht [redacted]  
Postbus 2092 | 3500 GB Utrecht

.....  
T (088) [redacted]  
[redacted]@belastingdienst.nl  
www.belastingdienst.nl

✘ [redacted] [redacted] 14:14:05---Dag allemaal, Hierbij de opzet voor het antwoord op aanbeveling 3:

Van: [redacted] Toeslagen/BLD  
Aan: [redacted]@Belastingdienst, [redacted]@Belastingdienst, [redacted]  
[redacted]@Belastingdienst  
Datum: 18-09-2017 14:14  
Onderwerp: Opzet antwoord aanbeveling 3 inzake excuus en tegemoetkoming

Dag allemaal,

Hierbij de opzet voor het antwoord op aanbeveling 3:  
[bijlage "Opzet reactie aanbeveling 3 excuus en tegemoetkoming.docx" is verwijderd door [redacted]/Toeslagen/BLD]

Over dat stappenplan op de site van de No. moet ook nog wat gezegd worden. In overleg met [redacted] zouden we dat doen in het antwoord op de aanbevelingen. [redacted] heeft daarvoor de volgende input geregeld:

[bijlage "Memo 170817 voorstel inz. website No, [redacted].docx" is verwijderd door [redacted] Toeslagen/BLD]

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
Belastingdienst/Toeslagen  
[redacted]

T 088 - [redacted]

### Concept reactie op aanbeveling 3 (excuus en tegemoetkoming leed) versie 200917

U beveelt Toeslagen aan om de vraagouders die overlast hebben ondervonden door de aanpak van Toeslagen excuses aan te bieden en een tegemoetkoming te bieden voor het aangedane leed.

Ik volg uw aanbeveling op. De 153 vraagouders van wie een lopende voorschotbetaling in 2014 is stopgezet zal ik binnenkort schriftelijk benaderen. Hen zal ik daarbij verontschuldigen aanbieden voor de overlast die zij ondervonden hebben door de aanpak van Toeslagen. Aan de vraagouders zal bovendien wat betreft hun toeslagen worden uitgelegd welke mogelijkheden er nog zullen zijn. Voor de excuusbrief heb ik drie versies opgesteld waarvan u hierbij de kopieën aantreft.

Bij het opvolgen van uw aanbeveling ga ik uit van de volgende drie punten:

- Met betrekking tot het in lopende zaken (nader) beslissen inzake kinderopvangtoeslagen van de betrokken vraagouders die nog niet onherroepelijk zijn vastgesteld, zal Toeslagen ruimhartig toepassing geven aan de door u aangehaalde uitspraak<sup>1</sup> van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State (verder: de Afdeling).
- Bij het in lopende zaken (nader) beslissen inzake de kinderopvangtoeslag van de betrokken vraagouders die nog niet onherroepelijk zijn vastgesteld, zal Toeslagen zich coulant opstellen waar het gaat om de termijn waarbinnen de opvangkosten zijn voldaan.
- Bij het beslissen omtrent de vaststelling van een eventuele persoonlijke betalingsregeling voor de betrokken vraagouders zal Toeslagen coulance betrachten.

Wat betreft het toepassen van de uitspraak van de Afdeling merk ik nog het volgende op.

Het uitgangspunt is dat alle kinderopvangkosten over het gehele jaar moeten zijn voldaan anders bestaat er in beginsel geen recht op kinderopvangtoeslag. Niettemin wordt de omstandigheid, dat de toeslag (van deze geheel op zichzelf staande groep van vraagouders) door middel van de zogenoemde 'zachte stop' tussentijds is stopgezet in het licht van de uitspraak van de Afdeling gezien als een bijzondere omstandigheid waardoor er ook mogelijk recht op een toeslag kan bestaan voor slechts een gedeelte van het toeslagjaar. Hierbij gaat het niet alleen om de 'zachte stop' maar ook om de onduidelijke communicatie hieromtrent.

Toeslagen zal in de desbetreffende zaken de uitspraak van de Afdeling ruimhartig toepassen. In eerste instantie kijkt Toeslagen dus naar het gehele toeslagjaar. Als voor het gehele jaar aan de voorwaarden wordt voldaan, zal ook voor het gehele jaar worden toegekend. Dit is het meest gunstig voor de vraagouders, zij kunnen dan immers voor de kinderopvangkosten over het gehele berekeningsjaar kinderopvangtoeslag ontvangen. Wanneer dit niet tot de mogelijkheden behoort, wordt bezien of het berekeningsjaar opgesplitst kan worden in de periode vóór de stopzetting van het voorschot en de periode daarna. Vervolgens wordt beoordeeld of de betrokken vraagouders in één van deze twee perioden aan alle voorwaarden voor het recht op kinderopvangtoeslag heeft voldaan.

Wat betreft de termijn waarbinnen de opvangkosten zijn voldaan merk ik op, dat normaliter alle kinderopvangkosten betaald moeten zijn vóór 1 maart van het jaar volgend op het toeslagjaar. Als buiten de schuld van de vraagouder dit niet mogelijk was, bijvoorbeeld de 'zachte stop', dan wordt de vraagouder een langere termijn gegund. Toeslagen kijkt dan per geval in hoeverre de ouder zijn best heeft gedaan om te (kunnen) betalen gezien de omstandigheden. Ook hier geldt dat dit per

<sup>1</sup> (ECLI:NL:RVS:2017:589)

geval beoordeeld moeten worden.

Ten slotte bestaat de coulance bij het treffen van een betalingsregeling hieruit dat, als dat in individuele gevallen nodig blijkt te zijn, coulant wordt omgegaan met de termijn waarbinnen een toeslagschuld moet worden terugbetaald. Daarnaast zal vraagouders minder snel opzet of grove schuld zal worden tegengeworpen; in welk geval er in zijn geheel wordt teruggevorderd en er slechts een betalingsregeling mogelijk is van maximaal 24 maanden.

Dit alles is echter wel casusafhankelijk en zal per geval beoordeeld moeten worden. Als bij de nieuwe beoordeling blijkt dat er sprake is van fraude of dat er aan andere voorwaarden niet voldaan is, krijgen die vraagouders geen kinderopvangtoeslag toegekend. Als er sprake blijkt van fraude zal Toeslagen bij de terugvordering geen coulance betrachten.



Wat betreft de terugvordering van de ten onrechte ontvangen toeslagen merk ik het volgende op.

Bij de terugvordering van ten onrechte verstrekte toeslagen blijft het uitgangspunt dat deze moeten worden terugbetaald en dat kwijtschelding niet mogelijk is. Voor kwijtschelding heeft Toeslagen namelijk geen wettelijke bevoegdheid. Zoals gezegd, zal Toeslagen hierbij in deze gevallen coulant zijn. Dit betekent dat aan de belanghebbenden in beginsel geen opzet of grove schuld zal worden tegengeworpen, waar dat anders mogelijk wel zou gebeuren. Hierdoor komen de belanghebbenden wel in aanmerking voor een betalingsregeling op maat. Bij deze betalingsregeling wordt voor het maandelijks te betalen bedrag rekening gehouden met de persoonlijke situatie. Dit kan leiden tot een lager maandelijks te betalen bedrag dan bij de standaard betalingsregeling waarbij de vordering verdeeld wordt over 24 gelijke termijnen..

Ook zal coulant omgegaan worden met de ingangsdatum van de betalingsregeling. Hierdoor beginnen de termijn van de betalingsregeling opnieuw te lopen en hoeven de belanghebbenden de termijnen die vielen voor het verzoek om de betalingsregeling niet in één keer in te halen. Alleen in de gevallen waarbij het overduidelijk is dat de belanghebbende heeft gefraudeerd, wordt hem slechts een betalingsregeling toegestaan van 24 maanden. Omdat in veel gevallen de termijn daarvoor eigenlijk verlopen zal zijn en dus andere incassomaatregelen getroffen zouden kunnen worden, kom ik deze groep belanghebbenden hiermee tegemoet.

Als de betrokken vraagouders over de excuusbrief, over de nieuwe beoordeling van hun toeslag of over het treffen van een betalingsregeling vragen hebben, kunnen zij met Toeslagen contact opnemen via een speciaal (tijdelijk) telefoonnummer dat in verband hiermee in het leven is geroepen. Op die manier wordt het verlenen van maatwerk geborgd.

Betrokken vraagouders die van mening zijn schade te hebben geleden door het handelen van Toeslagen kunnen ten slotte een schriftelijk verzoek tot vergoeding daarvan indienen. Meer informatie hierover vinden zij op onze website. Een dergelijk verzoek zal volgens de geldende regels worden afgehandeld. Daarna staan rechtsmiddelen open.

To: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl  
 Cc: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl;  
 [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl;  
 [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]  
 [redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl;  
 [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl;  
 [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl

From: [redacted]@belastingdienst.nl  
 Sent: Wed 9/20/2017 8:06:15 AM  
 Subject: Betr: Betr: Betr: Betr: Olievlekwerking [redacted]

MAIL\_RECEIVED: Wed 9/20/2017 8:06:15 AM  
[Opzet excuusbrief situatie 1 mogelijkheid BTR.docx](#)  
[Opzet excuusbrief situatie 2 opzet.docx](#)  
[Opzet reactie aanbeveling 3 excuus en tegemoetkoming.docx](#)  
[Opzet excuusbrief situatie 3 nieuwe beoordeling.docx](#)

Dag [redacted]

Ik heb drie situaties onderscheiden waarvoor ik de volgende concepten heb opgesteld (met de opmerking van de Stas dat we niet te nederig moeten zijn in het achterhoofd houdende):

*(Zie het bijgevoegde bestand: Opzet excuusbrief situatie 1 mogelijkheid BTR.docx)(Zie het bijgevoegde bestand: Opzet excuusbrief situatie 2 opzet.docx)(Zie het bijgevoegde bestand: Opzet excuusbrief situatie 3 nieuwe beoordeling.docx)*

Ik heb deze concepten maandag naar [redacted] [redacted] [redacted] gestuurd. Eerder had [redacted] al een opzette voor wat betreft aanbeveling 3 (excuus en tegemoetkoming) gemaakt. Ik heb daar nog wat aan gesleuteld:

*(Zie het bijgevoegde bestand: Opzet reactie aanbeveling 3 excuus en tegemoetkoming.docx)*

Ik veronderstel dat [redacted] de laatste s.v.z. weet.

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
 Belastingdienst/ Toeslagen  
 [redacted]  
 T 088 - [redacted]

[Redacted area containing a large table or list structure with multiple columns and rows of redacted data]

1085455

1085455

1085455

1085455

1085455

1085455

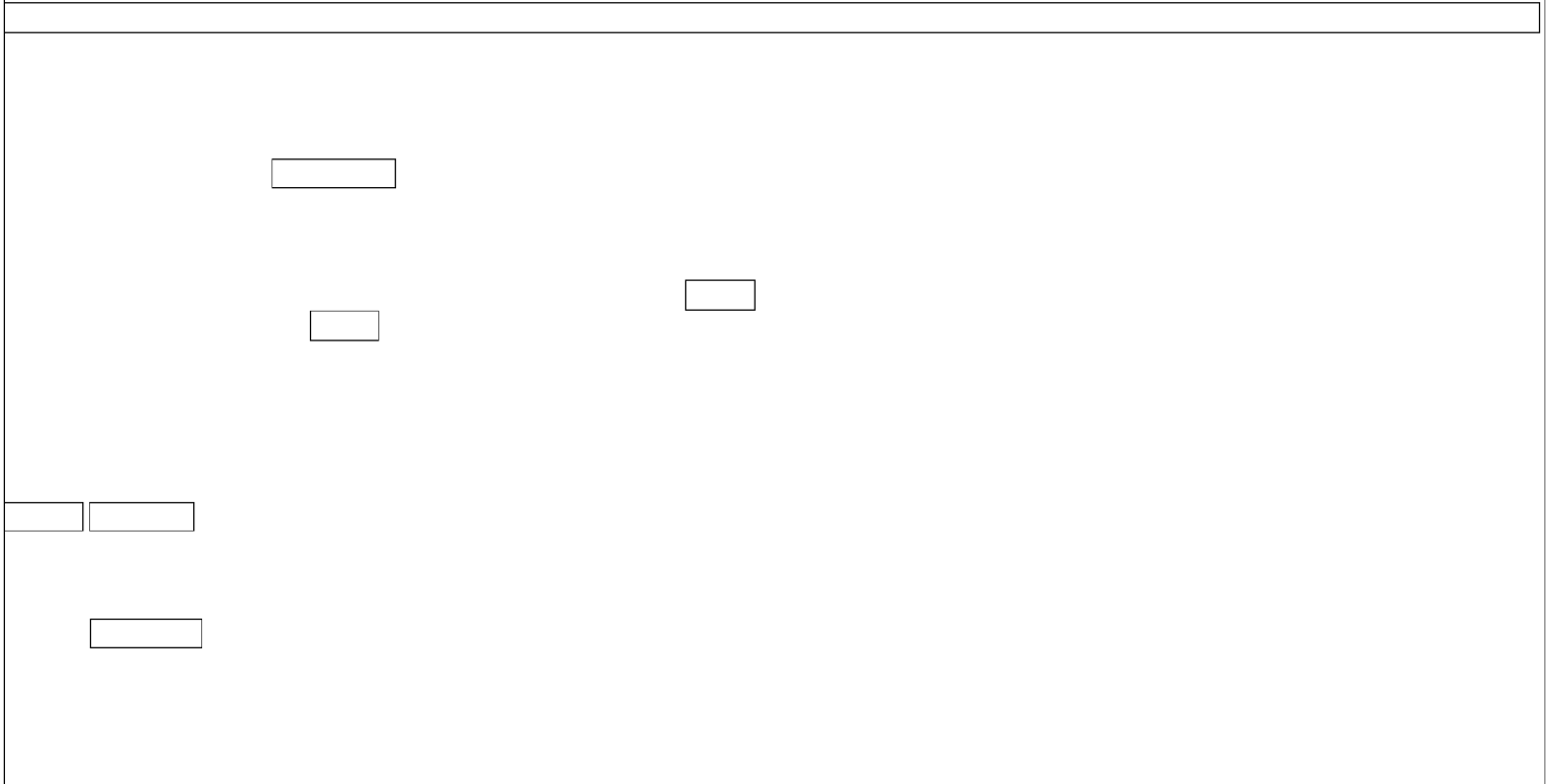
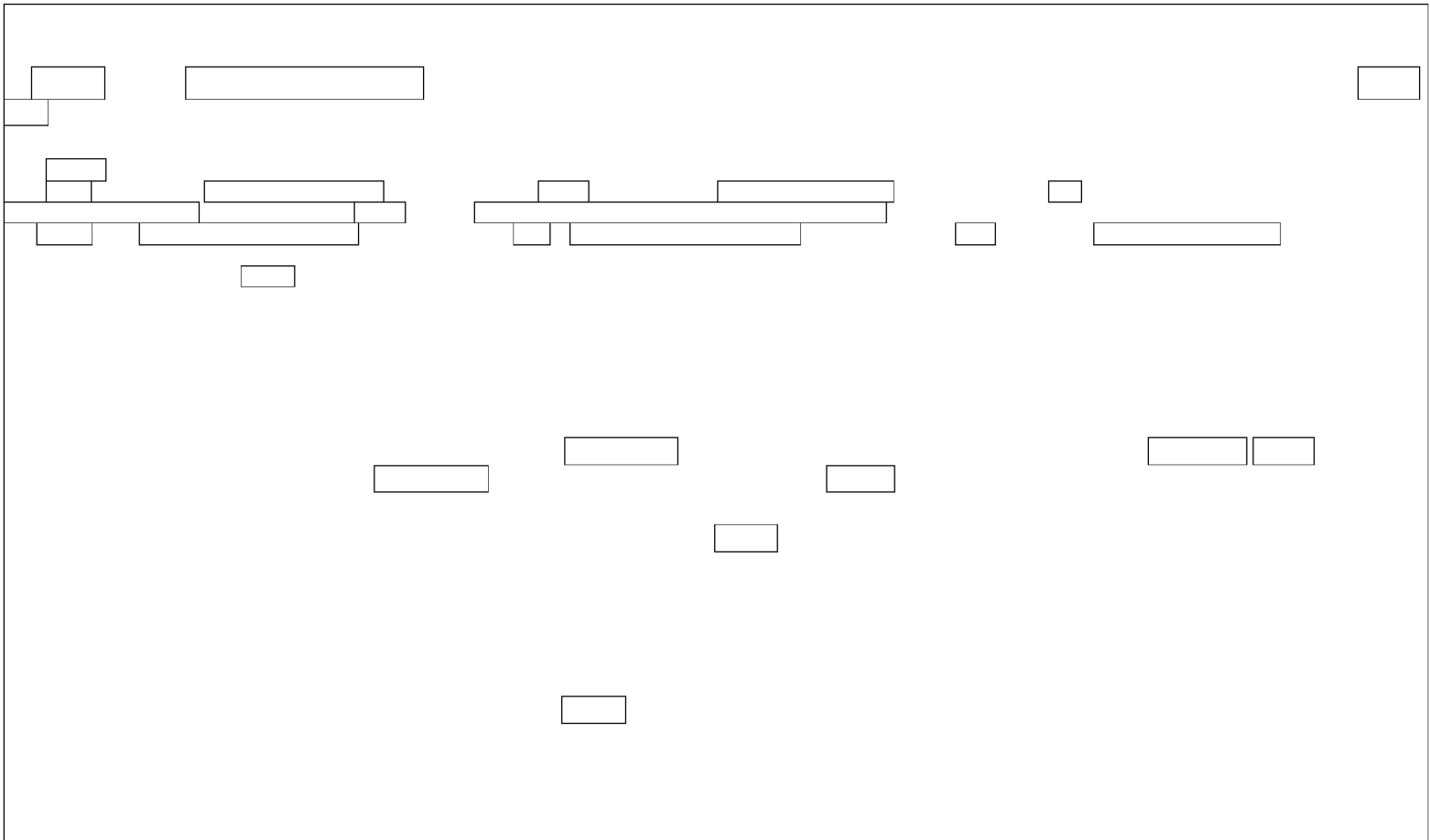
1085455

1085455

1085455

1085455





### Concept reactie op aanbeveling 3 (excuus en tegemoetkoming leed) versie 180917

U beveelt Toeslagen aan om de vraagouders die overlast hebben ondervonden door de aanpak van Toeslagen excuses aan te bieden en een tegemoetkoming te bieden voor het aangedane leed.

Ik volg uw aanbeveling op. De 153 vraagouders van wie een lopende voorschotbetaling in 2014 is stopgezet zal ik binnenkort schriftelijk benaderen. Hen zal ik daarbij verontschuldigen aanbieden voor de overlast die zij ondervonden hebben door de aanpak van Toeslagen. Voor een excuusbrief heb ik drie versies opgesteld waarvan u hierbij kopieën aantreft.

Daarnaast zal ik deze vraagouders informeren inzake de tegemoetkoming die Toeslagen hun kan bieden voor het aangedane leed. Deze tegemoetkoming behelst het volgende:

- Met betrekking tot het in lopende zaken (nader) beslissen inzake kinderopvangtoeslagen van de betrokken vraagouders die nog niet onherroepelijk zijn vastgesteld, zal Toeslagen ruimhartig toepassing geven aan de door u aangehaalde uitspraak<sup>1</sup> van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State (verder: de Afdeling);
- Bij het in lopende zaken (nader) beslissen inzake de kinderopvangtoeslag van de betrokken vraagouders die nog niet onherroepelijk zijn vastgesteld, zal Toeslagen zich coulant opstellen waar het gaat om de termijn waarbinnen de opvangkosten zijn voldaan;
- Bij het beslissen omtrent de vaststelling van een eventuele persoonlijke betalingsregeling voor de betrokken vraagouders zal Toeslagen coultance betrachten.

Wat betreft het toepassen van de uitspraak van de Afdeling merk ik nog het volgende op.

Het uitgangspunt is dat alle kinderopvangkosten over het gehele jaar moeten zijn voldaan anders bestaat er in beginsel geen recht op kinderopvangtoeslag. Niettemin wordt de omstandigheid, dat de toeslag (van deze geheel op zichzelf staande groep van vraagouders) door middel van de zogenoemde 'zachte stop' tussentijds is stopgezet in het licht van de uitspraak van de Afdeling gezien als een bijzondere omstandigheid waardoor er ook mogelijk recht op een toeslag kan bestaan voor slechts een gedeelte van het toeslagjaar.

Bij wijze van zeer hoge uitzondering zal Toeslagen in de desbetreffende zaken de uitspraak van de Afdeling ruimhartiger interpreteren dan is voorgeschreven. In eerste instantie kijkt Toeslagen dus naar het gehele toeslagjaar. Dit is het meest gunstig voor de vraagouders, zij kunnen dan immers voor de kinderopvangkosten over het gehele berekeningsjaar kinderopvangtoeslag ontvangen. Pas wanneer dit niet tot de mogelijkheden behoort, wordt bezien of het berekeningsjaar opgesplitst kan worden in de periode vóór de stopzetting van het voorschot en de periode daarna. Vervolgens wordt beoordeeld of de betrokken vraagouders in één van deze twee perioden aan alle voorwaarden voor het recht op kinderopvangtoeslag heeft voldaan. Dit alles is echter wel casusafhankelijk en zal per geval beoordeeld moeten worden. Als bij de nieuwe beoordeling blijkt dat er sprake is van fraude of dat er aan andere voorwaarden niet voldaan is, krijgen die vraagouders geen kinderopvangtoeslag toegekend.

---

<sup>1</sup> (ECLI:NL:RVS:2017:589)

Wat betreft de terugvordering van de ten onrechte ontvangen toeslagen merk ik het volgende op.

Bij de terugvordering van ten onrechte verstrekte toeslagen blijft het uitgangspunt dat deze moeten worden terugbetaald en dat kwijtschelding niet mogelijk is. Zoals gezegd, zal Toeslagen hierbij in deze gevallen coulant zijn. Waar dat anders mogelijk wel zou gebeuren, zal aan de belanghebbenden daarom geen opzet of grove schuld worden tegengeworpen. In dat geval zou er geen persoonlijke betalingsregeling kunnen worden getroffen en moet de terugbetaling plaatsvinden binnen uiterlijk 24 maanden na de datum van de terugvorderingsbeschikking. Alleen in de gevallen waarbij het overduidelijk is dat de belanghebbende heeft gefraudeerd, wordt hem slechts een betalingsregeling toegestaan van 24 maanden. Omdat in veel gevallen de termijn daarvoor eigenlijk verlopen zal zijn en dus andere incassomaatregelen getroffen zouden kunnen worden, kom ik deze groep belanghebbenden hiermee tegemoet.

In alle andere gevallen kunnen belanghebbenden een betalingsregeling treffen die rekening houdt met hun persoonlijke situatie. Bij de excuusbrief die deze groep ontvangt, bevindt zich een formulier op basis waarvan de aflossingscapaciteit kan worden bepaald. Bij het treffen van een betalingsregeling wordt automatisch rekening gehouden met de beslagvrije voet.

Als de betrokken vraagouders over de excuusbrief, over de nieuwe beoordeling van hun toeslag of over het treffen van een betalingsregeling vragen hebben, kunnen zij met Toeslagen contact opnemen via een speciaal (tijdelijk) telefoonnummer dat in verband hiermee in het leven is geroepen. Op die manier wordt het verlenen van maatwerk geborgd.

Betrokken vraagouders die van mening zijn schade te hebben geleden door het handelen van Toeslagen kunnen ten slotte een schriftelijk verzoek tot vergoeding daarvan indienen. Meer informatie hierover vinden zij op onze website. Een dergelijk verzoek zal volgens de geldende regels worden afgehandeld. Daarna staan rechtsmiddelen open.

**Situatie 2:**

**de onherroepelijke ongegronde dossiers, geen recht, geen heroverweging meer, OPZET, geen mogelijkheid persoonlijke betalingsregeling**

Geachte heer/mevrouw,

In 2014 hebt u kinderopvang afgenomen via het gastouderbureau  Destijds hebt u daarvoor bij Belastingdienst/Toeslagen (verder: Toeslagen) kinderopvangtoeslag (verder: de toeslag) aangevraagd.

Voor het aanspraak kunnen maken op deze toeslag is het van belang dat Toeslagen de rechtmatigheid van uw aanvraag kan vaststellen. Dit doet Toeslagen aan de hand van onder meer bewijsstukken die hij bij u opvraagt. In uw geval was dit ook nodig en bent u dus op een gegeven moment gevraagd om de ontbrekende gegevens op te sturen. Omdat Toeslagen vervolgens niet alle gegevens ontving, kon hij de beoordeling van de rechtmatigheid van uw aanvraag niet afronden. Toeslagen heeft daarna de uitbetaling van het voorschot dat u toen ontving, stopgezet zonder u daarbij een duidelijke beschikking toe te sturen en de juiste procedure te volgen.

Naar aanleiding van klachten over deze werkwijze heeft de Nationale ombudsman een rapport uitgebracht waarin hij oordeelde dat de stopzetting van de kinderopvangtoeslag in de gevallen zoals dat van u te strikt is geweest. Alles overziend ben ik dat met hem eens.

Hoewel het voor Toeslagen destijds niet mogelijk was om te bepalen of u wel recht had op de toeslag, ben ik mij ervan bewust dat de maatregel om de toeslag tussentijds stop te zetten voor u vervelend zal zijn geweest. Bij nader inzien vind ik ook dat Toeslagen anders tewerk had moeten gaan. Het was achteraf gezien beter geweest als wij eerst nog eens met u contact hadden opgenomen toen u niet voldoende reageerde op ons verzoek om alle gegevens op te sturen. Bovendien besef ik dat u mogelijk in onzekerheid zal hebben verkeerd over welke stappen u daarna tegen deze beslissing kon ondernemen en of en op welke wijze u een nieuwe aanvraag voor de toeslag kon indienen.

Ik betreur het ook dat het vervolgens lang heeft geduurd voordat Toeslagen op uw reacties heeft gereageerd en dat u of uw gemachtigde hierover zelf verschillende keren met Toeslagen contact moest opnemen.

Voor deze gang van zaken bied ik u mijn welgemeende verontschuldigingen aan.

Nu uiteindelijk is komen vast te staan dat u over 2014 geen recht hebt op de toeslag, moet u de ten onrechte ontvangen bedragen terugbetalen. Omdat gebleken is dat u met opzet een onrechtmatige aanvraag hebt ingediend, is het voor u niet mogelijk om een betalingsregeling te treffen die geheel is afgestemd op uw persoonlijke situatie. De ten onrechte ontvangen toeslag kunt u wel door middel van een betalingsregeling van maximaal 24 maandelijkse termijnen terugbetalen.



Als u over deze brief vragen hebt of u wilt de betalingsregeling treffen, kunt u binnen vier weken via telefoonnummer [nummer] contact met ons opnemen.

### **Situatie 3:**

#### **Excusbrief met mogelijkheid nieuwe beoordeling**

Geachte heer/mevrouw,

In 2014 hebt u kinderopvang afgenomen via het gastouderbureau [redacted]. Destijds hebt u daarvoor bij Belastingdienst/Toeslagen (verder: Toeslagen) kinderopvangtoeslag (verder: de toeslag) aangevraagd.

Voor het aanspraak kunnen maken op deze toeslag is het van belang dat Toeslagen de rechtmatigheid van uw aanvraag kan vaststellen. Dit doet Toeslagen aan de hand van onder meer bewijsstukken die hij bij u opvraagt. In uw geval was dit ook nodig en bent u dus op een gegeven moment gevraagd om de ontbrekende gegevens op te sturen. Omdat Toeslagen vervolgens niet alle gegevens ontving, kon hij de beoordeling van de rechtmatigheid van uw aanvraag niet afronden. Toeslagen heeft daarna de uitbetaling van het voorschot dat u toen ontving, stopgezet zonder u daarbij een duidelijke beschikking toe te sturen en de juiste procedure te volgen.

Naar aanleiding van klachten over deze werkwijze heeft de Nationale ombudsman een rapport uitgebracht waarin hij oordeelde dat de stopzetting van de kinderopvangtoeslag in de gevallen zoals dat van u te strikt is geweest. Alles overziend ben ik dat met hem eens.

Hoewel het voor Toeslagen destijds niet mogelijk was om te bepalen of u wel recht had op de toeslag, ben ik mij ervan bewust dat de maatregel om de toeslag tussentijds stop te zetten voor u vervelend zal zijn geweest. Bij nader inzien vind ik ook dat Toeslagen anders tewerk had moeten gaan. Het was achteraf bezien beter geweest als wij eerst nog eens met u contact hadden opgenomen toen u niet voldoende reageerde op ons verzoek om alle gegevens op te sturen. Bovendien besef ik dat u mogelijk in onzekerheid zal hebben verkeerd over welke stappen u daarna tegen deze beslissing kon ondernemen en of en op welke wijze u een nieuwe aanvraag voor de toeslag kon indienen.

Ik betreur het ook dat het vervolgens lang heeft geduurd voordat Toeslagen op uw reacties heeft gereageerd en dat u of uw gemachtigde hierover zelf verschillende keren met Toeslagen contact moest opnemen.

Voor deze gang van zaken bied ik u mijn welgemeende verontschuldigen aan.

Omdat uw toeslag over [jaar] nog niet onherroepelijk vaststaat, kan Toeslagen uw toeslag nogmaals beoordelen. Ik wil u er wel op wijzen, dat aan u geen toeslag kan worden toegekend als bij de nieuwe beoordeling blijkt dat u niet aan alle voorwaarden voldoet.

Als komt vast te staan dat u over 2014 geen recht hebt op de toeslag, moet u de ten onrechte ontvangen bedragen terugbetalen. In dat geval stel ik u in de gelegenheid om voor de toeslagschuld een terugbetalingsregeling te treffen die is afgestemd op uw persoonlijke omstandigheden.

Voorwaarde hierbij is overigens wel dat de aanvraag niet met opzet onrechtmatig is ingediend want in dat geval is een dergelijke persoonlijke betalingsregeling niet mogelijk.

Wanneer u gebruik wenst te maken van een nieuwe beoordeling van het recht op een toeslag, of als u over deze brief andere vragen hebt, kunt u binnen uiterlijk vier weken via telefoonnummer [nummer] contact met ons opnemen. Ook wanneer uiteindelijk blijkt dat u de toeslag moet terugbetalen, kunt u dit telefoonnummer bellen om een betalingsregeling te treffen.

To: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl  
Cc: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl;  
[redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl;  
[redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl;  
[redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl;  
[redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl

From: [redacted]@belastingdienst.nl

Sent: Wed 9/20/2017 9:41:18 AM

Subject: Betr: Betr: Betr: Betr: Olievlekwerking [redacted]

MAIL\_RECEIVED: Wed 9/20/2017 9:41:18 AM

Dag [redacted]

De DG heeft maandag gezegd dat we vooralsnog geen excuusbrief versturen.  
Hij wil eerst afwachten hoe de kamer reageert op de antwoorden op de kamervragen.  
Ook met de reactie richting de No wachten we nog even, maar we houden de termijn voor een reactie (7 nov) wel in de gaten.

De brief naar [redacted] gaat er deze week wel uit.

[redacted] dreigt naar de media te stappen, maar we hebben nog geen idee op welke manier ze dit doet.  
Het kan zijn dat persvoorlichting al geïnformeerd is, maar misschien is het handig dat je dat nog even controleert.  
Als er vragen binnenkomen moet de reactie met [redacted] en/of mij afgestemd worden.  
Er zit immers al een heel dossier achter deze zaak.

Met vriendelijke groet,

mr. [redacted]  
Beleid en vaktechniek

**Belastingdienst/Toeslagen**

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH Utrecht | [redacted]

Postbus 2092 | 3500 GB Utrecht

T (088) [redacted]

[redacted]@belastingdienst.nl

www.belastingdienst.nl

[redacted] 17:36:07---Hallo allemaal, , Weten we al wat de dg wil wb de excuusbrief? En mogelijke  
publiciteit?

Van [redacted] beslagen/BLD

Aan [redacted]@Belastingdienst

Cc: [redacted]@Belastingdienst, [redacted]@Belastingdienst, [redacted]@Belastingdienst, [redacted]@Belastingdienst, [redacted]@Belastingdienst, [redacted]@Belastingdienst

[redacted]@Belastingdienst, [redacted]@Belastingdienst, [redacted]@Belastingdienst, [redacted]@Belastingdienst, [redacted]@Belastingdienst, [redacted]@Belastingdienst, [redacted]@Belastingdienst, [redacted]@Belastingdienst

Datum: 19-09-2017 17:36

Onderwerp: Betr: Betr: Betr: Betr: Olievlekwerking [redacted]

Hallo allemaal, ,

Weten we al wat de dg wil wb de excuusbrief? En mogelijke publiciteit?

@ [redacted]  
Hier nog even een reactie op je brief Klein taalpuntje. Laatste alinea zou ik laten staan, vooral dat 'in het belang van uw cliënten' is een punt  
waarop we moeten hameren

[bijlage "concept beantwoording [redacted]g.docx" is verwijderd door [redacted]oeslagen/BLD]

Vriendelijke groet [redacted]

[redacted]

Belastingdienst / Toeslagen

06-[redacted]

woensdag vrij

[redacted] --15-09-2017 16:38:17-- Collegae, Ik heb net met [redacted] gesproken.

Van: [redacted] Toeslagen/BLD  
Aan: [redacted] Belastingdienst  
Cc: [redacted] Belastingdienst, [redacted] @Belastingdienst, [redacted] @Belastingdienst, [redacted] @Belastingdienst, [redacted] @Belastingdienst, [redacted] @Belastingdienst, [redacted] @Belastingdienst  
Datum: 15-09-2017 16:38  
Onderwerp: Betr: Betr: Betr: Olievlekwerking [redacted]

Collegae,

Ik heb net met [redacted] gesproken.

We gaan richting [redacted] volgende week zeggen dat we niet in haar eisen meegaan.  
@[redacted] stuur jij mij jouw concept?

Of we de excuusbrief gaat sturen bespreekt [redacted] maandag met de DG.

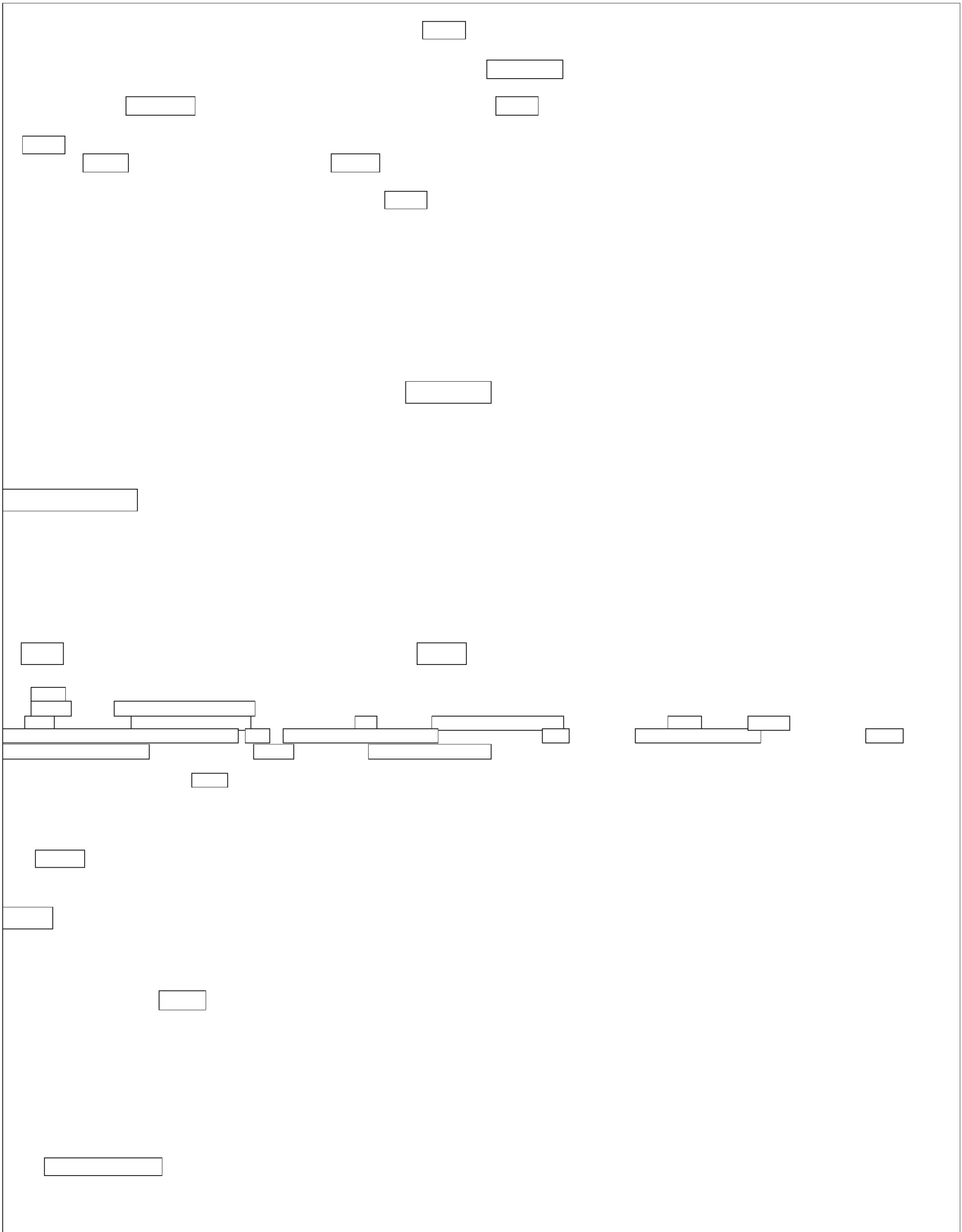
Ook zal [redacted] haar dreiging om naar de pers te gaan meenemen.

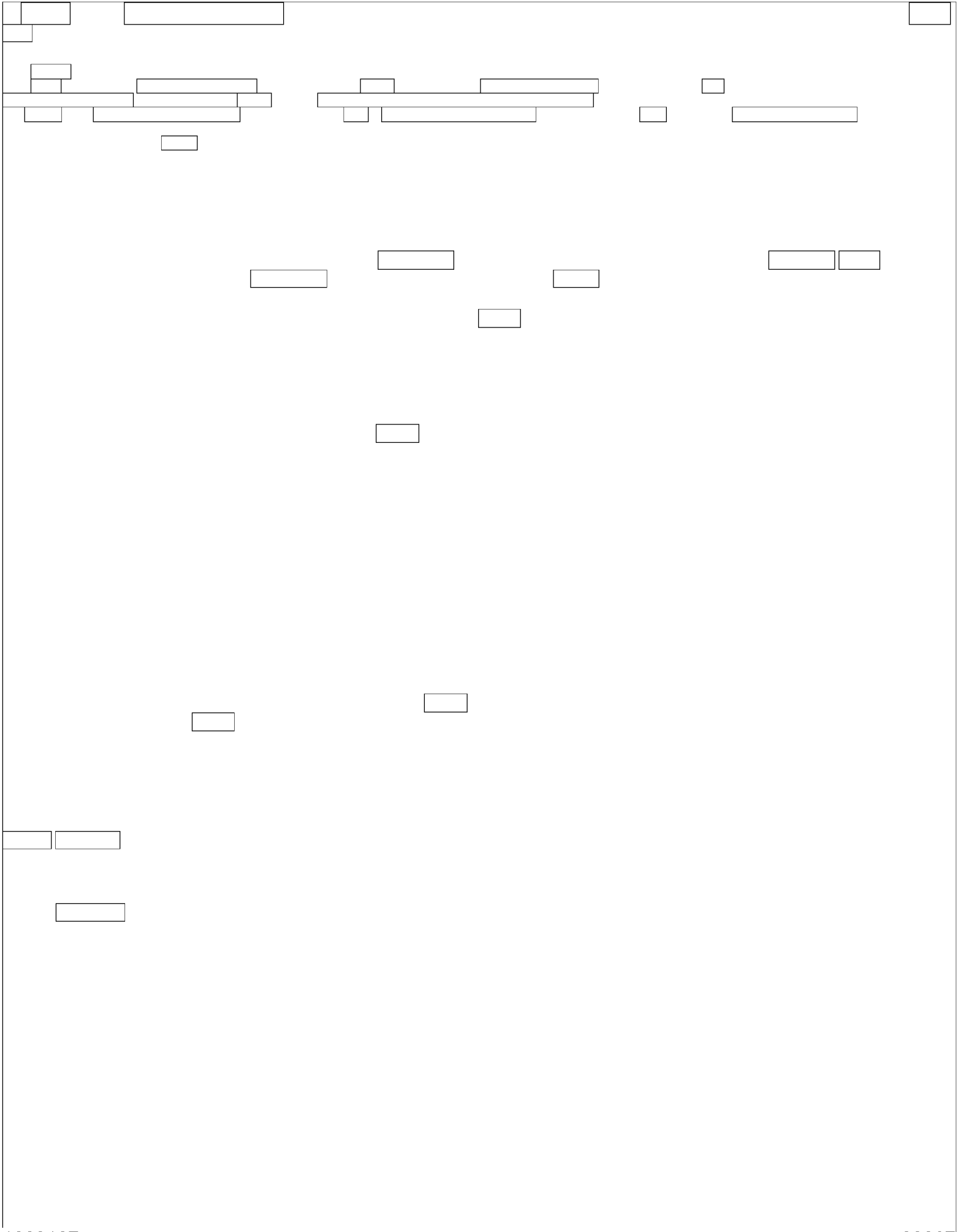
Met vriendelijke groet,

mr [redacted]  
Be [redacted]

.....  
**Belastingdienst/Toeslagen**  
Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH Utrecht [redacted]  
Postbus 2092 | 3500 GB Utrecht [redacted]  
.....  
T (088) [redacted]  
[redacted]@belastingdienst.nl  
www.belastingdienst.nl

[Large redacted area containing multiple lines of obscured text]





To: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl];  
[redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl];  
[redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl]

From: [redacted]@belastingdienst.nl

Sent: Thur 10/12/2017 12:50:34 PM

Subject: Hoe verder met reactie naar No stopzettingen KOT 2014.docx

MAIL\_RECEIVED: Thur 10/12/2017 12:50:34 PM

[Hoe verder met reactie naar No stopzettingen KOT 2014.docx](#)

collega's

bijgaande vraag wil ik bij [redacted] neerleggen, ik verwacht dat hij dit meeneemt in een PO met [redacted] (vandaar op papier).

Als er correcties zijn graag bericht. Ik zou het verhaal graag enigszins compact willen houden.

Ik heb niet alle voorgaande mailwisseling doorgenomen, is het terecht dat ik ervan uitga dat er in de overige aanbevelingen van de No geen discussiepunten of onmogelijkheden zitten?

met vriendelijke groet,

[redacted]

.....  
**Belastingdienst/Toeslagen**

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH | Utrecht | Kamer [redacted]  
Postbus 2092 | 3500 GB | Utrecht

.....  
T [redacted] [redacted]

[redacted]@belastingdienst.nl

(Zie het bijgevoegde bestand: *Hoe verder met reactie naar No stopzettingen KOT 2014.docx*)





**Belastingdienst/Toeslagen**  
Graadt van Roggenweg 500  
3531 AH Utrecht  
Postbus 2092  
3500 GB Utrecht

**Datum**  
12 oktober 2017

# memo

Reactie aan Nationale ombudsman over onderzoek  
stoppen KOT 2014.

**Auteur**

Op 9 augustus heeft de Nationale ombudsman zijn rapport over de stopzettingen van KOT 2014 gepubliceerd. De Belastingdienst heeft drie maanden de tijd gekregen hierop te reageren.

Eén van de aanbevelingen van de No is: 'De Nationale ombudsman beveelt Toeslagen aan om de vraagouders die overlast hebben ondervonden door de aanpak van Toeslagen excuses aan te bieden en een tegemoetkoming te bieden voor het aangedane leed.'

De staatssecretaris is erover geïnformeerd dat Toeslagen het voornemen heeft excuses aan te bieden. Toeslagen gaat geen tegemoetkoming bieden anders dan een 'ruimhartige' beoordeling van nog lopende zaken binnen de wettelijke kaders, en een specifieke contactmogelijkheid voor betrokkenen.

Lijn die we tot nu toe gevolgd hebben is dat de aankondiging van de excuusbrief aangehouden wordt tot het moment waarop de staatssecretaris en de TK spreken over dit onderzoek van de No en over de daaraan gerelateerde kamervragen van het lid Omtzigt. Er is daarom ook nog geen reactie naar de No gestuurd.

Volgens de agenda van de TK is het eerste AO met de vaste commissie voor Financiën over de Belastingdienst waar het onderzoek en de kamervragen aan de orde zouden kunnen komen gepland op 30 november. Uitgangspunt is dat de No uiterlijk 9 november reactie krijgt op de aanbevelingen. De volgende scenario's zijn denkbaar, in willekeurige volgorde:

1. In de reactie geeft Toeslagen aan dat er excuses aangeboden worden, en Toeslagen geeft aan dat de tegemoetkoming bestaat uit 'ruimhartige beoordeling' van nog lopende zaken en een specifieke contactmogelijkheid voor betrokkenen. Er is dan geen toezegging meer 'in de achterzak', discussie in AO kan zich daardoor mogelijk gaan richten op de tegemoetkoming.
2. In de reactie geeft Toeslagen aan dat er nog een besluit genomen wordt over het versturen van excuusbrieven. Toezegging kan dan alsnog gedaan worden in het AO of in een nadere reactie naar de Nationale ombudsman. Waar het gaat om de tegemoetkoming: gelijk als hiervoor genoemde optie.

3. In de reactie wijst Toeslagen het aanbieden van excuses af. Hierdoor ontstaat de situatie dat Toeslagen een aanbeveling van de No niet (geheel) opvolgt. Het risico bestaat dat in een kamerdebat teruggekomen moet worden van deze (mogelijk gepubliceerde) reactie. Waar het gaat om de tegemoetkoming: reactie gelijk aan de hiervoor genoemde optie.
4. Toeslagen vraagt de No uitstel voor de reactie tot na 30 november. Toezegging kan dan in het debat plaatsvinden.

Wil je aangeven langs welke lijn we verder gaan?

**Bijlage: De aanbevelingen van de No in dit onderzoek zijn:**

1. De No beveelt aan om de procedure te volgen zoals de wetgever deze voor ogen had en ook overigens te voldoen aan het behoorlijkheidsvereiste van 'fair play'.
2. De No beveelt Toeslagen aan in de beschikking duidelijk aan te geven welke informatie en / of bewijsstukken ontbreken of niet voldoen aan de eisen.
3. De No beveelt Toeslagen aan de vraagouders die overlast hebben ondervonden excuses aan te bieden en een tegemoetkoming te bieden voor het aangedane leed.

De No heeft met instemming ervan kennisgenomen dat Toeslagen is afgestapt van de methode van de 'zachte stop' en dat deze zijn eigen werkproces in dit soort gevallen gaat doorlichten en evalueren. Naar verwachting in oktober 2017 zal Toeslagen de Nationale ombudsman informeren over de uitkomst van deze evaluatie. De Nationale ombudsman zal Toeslagen dan uitnodigen om te bespreken of de nieuw voorgestelde werkwijze voldoet aan de normen van behoorlijkheid.

4. De Nationale ombudsman beveelt Toeslagen aan om de voorheen afgewezen bezwaarschriften en de lopende beroepszaken binnen een termijn van drie maanden ambtshalve te toetsen aan de uitspraak van de Raad van State. Deze aanbeveling geldt alleen voor de dossiers waarin betrokkenen voldaan hebben aan hun informatieplicht en alle benodigde gegevens en bewijsstukken aan Toeslagen hebben verstrekt. De Nationale ombudsman verzoekt Toeslagen om hem over drie maanden te informeren over de voortgang en de uitkomsten van deze herbeoordeling.

De Nationale ombudsman heeft met instemming ervan kennisgenomen dat Toeslagen maatregelen heeft getroffen om te voorkomen dat in de toekomst opnieuw termijnoverschrijdingen optreden. In het vervolg zal Toeslagen eerder een speciaal team op de bezwaarbehandeling inzetten als er een grote hoeveelheid bezwaarschriften gelijktijdig binnenkomt.



# memo

Reactie aan Nationale ombudsman over onderzoek  
stoppen KOT 2014.

Op 9 augustus 2017 bent u geïnformeerd over het rapport van de Nationale ombudsman (No) over de het stopzetten van kinderopvangtoeslag bij klanten van gastouderbureau  . Op 8 september 2017 is aan u de vraag voorgelegd of u de aanbevelingen van de No om excuses te maken wilt opvolgen. U hebt aangegeven dat u geen bezwaar tegen excuses heeft, maar dat dit wel in de context geplaatst moet worden. Hierbij vragen wij uw akkoord over de conceptreactie op de aanbevelingen van de No.

## Beslispunten

- Gaat u akkoord met de conceptreactie op de aanbevelingen van de No?

## Achtergrond

Naar aanleiding van een signaal van mogelijk misbruik is besloten bij alle klanten van gastouderbureau  toezicht uit te voeren. Bij dit toezicht is het lopende voorschot gestopt voordat het toezicht was afgerond. De Raad van State heeft in de uitspraak van 8 maart 2017<sup>1</sup> geoordeeld dat bij deze stopzetting niet de benodigde zorgvuldigheid is betracht. De No heeft in het rapport geoordeeld dat opsporen en bestrijden van misbruik weliswaar nodig is, maar dat in dit geval onvoldoende rekening is gehouden met de belangen van toeslaggerechtigden.

Belastingdienst/Toeslagen heeft naar aanleiding van de uitspraak van de Raad van State alle lopende dossiers opnieuw beoordeeld. Hieruit bleek dat bij ongeveer de helft van de populatie toch (gedeeltelijk) recht bestaat op kinderopvangtoeslag. Voor de andere helft is geoordeeld dat er geen recht bestaat.

## Aanbevelingen

In het rapport heeft de No een viertal aanbevelingen gedaan. Hieronder zal per aanbeveling een toelichting gegeven worden op de voorgestelde reactie.

### *Aanbeveling 1*

De Nationale ombudsman beveelt Toeslagen aan om voortaan - als hij de rechtmatigheid van een lopende kinderopvangtoeslag wil onderzoeken en de lopende toeslag wil opschorten of beëindigen - de procedure te volgen zoals de wetgever deze voor ogen had en ook overigens te voldoen aan het behoorlijkheidsvereiste van 'fair play'.

<sup>1</sup> ECLI:NL:RVS:2017:589

Belastingdienst/Toeslagen had al voor de uitspraak van de Raad van State de werkwijze aangepast. Deze aanbeveling is dus al overgenomen.

#### *Aanbeveling 2*

De Nationale ombudsman beveelt Toeslagen aan om - als deze een toeslag(aanvraag) afwijst of beëindigt omdat de aanvrager onvoldoende gegevens of bewijsstukken heeft aangeleverd - in de beschikking duidelijk aan te geven welke informatie en / of bewijsstukken ontbreken of niet voldoen aan de eisen.

Deze aanbeveling wordt overgenomen. Het blijft echter veelal een individuele behandeling. Per geval zal dus beoordeeld moeten worden welke informatie in de beschikking opgenomen wordt.

#### *Aanbeveling 3*

De Nationale ombudsman beveelt Toeslagen aan om de vraagouders die overlast hebben ondervonden door de aanpak van Toeslagen excuses aan te bieden en een tegemoetkoming te bieden voor het aangedane leed.

Zoals u eerder hebt aangegeven, bent u niet tegen excuses, maar moeten deze wel in de context geplaatst worden. Het voorstel is daarom niet aan alle klanten van het gastouderbureau excuses aan te bieden, maar dit alleen te doen wanneer uit het dossier blijkt dat er ook daadwerkelijk overlast ondervonden is. Op deze manier wordt de aanbeveling dus overgenomen.

Over de tegemoetkoming is eerder al besloten dat dit niet gedaan wordt in de vorm van een schadevergoeding of smartengeld. Hoewel de procedure van het stopzetten onzorgvuldig is geweest, is ook gebleken dat wel op goede gronden toezicht is uitgevoerd op deze populatie.

Wel zal, uiteraard binnen de wettelijke kaders, coulance betracht worden. Deze coulance kan onder andere bestaan uit het minder snel tegenwerpen van een te late betaling van de kosten voor kinderopvang en het iemand eerder in aanmerking laten komen voor een betalingsregeling. Deze aanbeveling wordt op deze manier overgenomen.

#### *Aanbeveling 4*

De Nationale ombudsman beveelt Toeslagen aan om de voorheen afgewezen bezwaarschriften en de lopende beroepszaken binnen een termijn van drie maanden ambtshalve te toetsen aan de uitspraak van de Raad van State. Deze aanbeveling geldt alleen voor de dossiers waarin betrokkenen voldaan hebben aan hun informatieplicht en alle benodigde gegevens en bewijsstukken aan Toeslagen hebben verstrekt. De Nationale ombudsman verzoekt Toeslagen om hem over drie maanden te informeren over de voortgang en de uitkomsten van deze herbeoordeling.

Alle lopende bezwaarzaken en beroepszaken zijn nogmaals beoordeeld en getoetst aan de uitspraak van de Raad van State. Dit heeft voor een deel van deze populatie geleid tot het alsnog toekennen van kinderopvangtoeslag. Bij het andere deel van de populatie is Belastingdienst/Toeslagen ook na de herbeoordeling tot de conclusie gekomen dat er geen recht bestaat op kinderopvangtoeslag.

Bij de reeds afgedane zaken zijn niet alle dossier volledig opnieuw beoordeeld. Wel is gekeken of in de uiteindelijke beslissing op bezwaar geen grote onjuistheden stonden.

Over de voortgang en de uitkomsten van de herbeoordeling kan een algemene terugkoppeling gegeven worden. Deze aanbeveling wordt dus overgenomen.

To: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl

From: [redacted]@belastingdienst.nl

Sent: Tue 10/17/2017 1:01:40 PM

MAIL\_RECEIVED: Tue 10/17/2017 1:01:40 PM

[Reactie aan No overderzoek stoppen KOT 2014.docx](#)

*(Zie het bijgevoegde bestand: Reactie aan No overderzoek stoppen KOT 2014.docx)*

Met vriendelijke groet,

mr. drs. [redacted]  
Beleid en vaktechniek

.....  
**Belastingdienst/Toeslagen**  
Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH Utrecht | 03.37.03  
Postbus 2092 | 3500 GB Utrecht

.....  
T [redacted]  
[redacted]@belastingdienst.nl  
www.belastingdienst.nl

To: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl  
Cc: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl  
From: [redacted]@belastingdienst.nl  
Sent: Tue 10/17/2017 2:19:48 PM  
Subject: Betr: [redacted]  
MAIL\_RECEIVED: Tue 10/17/2017 2:19:48 PM  
[Conceptreactie aan No.171017.docx](#)

Hoi [redacted],

Omwille van de snelheid, er moet vandaag iets worden opgeleverd, jij moet er ook nog naar kijken en DGBEL, doe ik je hierbij een conceptreactie aan de No toekomen. Ik zeg er nogmaals bij dat ik in de zomer enkele weken slechts [redacted] heb vervangen. Ik heb dus maar zeer beperkte kennis van het [redacted] Niet voor niets heeft [redacted] het na zijn terugkeer weer opgenomen, ik weet niet wat er daarna allemaal besproken/besloten is. Ik ben ook niet in de gelegenheid geweest na te kijken wat we eerder allemaal wel/niet al aan de No hebben laten weten. M.i. moet er door iemand nog wel goed gekeken worden of we nu daadwerkelijk aan de aanbevelingen tegemoetkomen. Het luistert m.n. nauw als het gaat om het afbakenen van de groep voor excuus/tegemoetkoming en de elders door de No gebruikte bewoordingen. Een voorbeeld is aanbeveling 4. De No heeft het over voorheen afgewezen bezwaren en wij lijken slechts lopende dossiers te hebben herbeoordeeld. Ik heb ook opgemerkt dat er separaat nog een reactie naar de No moet ivm zijn website. Aan de andere kant begrijp ik dat het er nu vooral om gaat de Stas in grote lijnen te kunnen informeren. Wellicht kan na terugkeer [redacted] ook door hen nog eens goed naar de uiteindelijk te verzenden brief gekeken worden want dat lijkt me wel verstandig.

Ik ben vandaag tot 5 uur beschikbaar, heb dan een afspraak.

Met vriendelijke groet,

[redacted] [redacted]

Belastinadienst/Toeslaan

(Zie het bijgevoegde bestand: [Conceptreactie aan No.171017.docx](#))

 [redacted] -17-10-2017 09:51:40---Dag [redacted], De richting per aanbeveling:

Van: [redacted] Toeslagen/BLD  
Aan: [redacted]@Belastingdienst  
Datum: 17-10-2017 09:51  
Onderwerp: [redacted]

Dag [redacted],

De richting per aanbeveling:  
(Het zijn even mijn woorden. Wil jij evt. voor een vertaling richting No zorgen?)

### Aanbeveling 1

De Nationale ombudsman beveelt Toeslagen aan om voortaan - als hij de rechtmatigheid van een lopende kinderopvangtoeslag wil onderzoeken en de lopende toeslag wil opschorten of beëindigen - de procedure te volgen zoals de wetgever deze voor ogen had en ook overigens te voldoen aan het behoorlijkheidsvereiste van 'fair play'.

#### Reactie

Hierover hebben we volgens mij al richting No gezegd, dat we dit niet meer doen.  
Onder aanbeveling 3 staat nl:

De Nationale ombudsman heeft met instemming ervan kennisgenomen dat Toeslagen is afgestapt van de methode van de 'zachte stop' en dat deze zijn eigen werkproces in dit soort gevallen gaat doorlichten en evalueren. Naar verwachting in oktober 2017 zal Toeslagen de Nationale ombudsman informeren over de uitkomst van deze evaluatie. De Nationale ombudsman zal Toeslagen dan uitnodigen om te bespreken of de nieuw voorgestelde werkwijze voldoet aan de normen van behoorlijkheid.  
(Ik weet niet hoe het met de evaluatie zit.)

### Aanbeveling 2

De Nationale ombudsman beveelt Toeslagen aan om - als deze een toeslag(aanvraag) afwijst of beëindigt omdat de aanvrager onvoldoende gegevens of bewijsstukken heeft aangeleverd - in de beschikking duidelijk aan te geven welke informatie en / of bewijsstukken ontbreken of niet voldoen aan de eisen.

#### Reactie

1083034

00072



We nemen het over. We proberen beter te motiveren, wat er niet klopt. Het blijkt echter een individuele behandeling.

### Aanbeveling 3

De Nationale ombudsman beveelt Toeslagen aan om de vraagouders die overlast hebben ondervonden door de aanpak van Toeslagen excuses aan te bieden en een tegemoetkoming te bieden voor het aangedane leed.

#### Reactie

Excuses: we gaan niet de hele populatie massaal een excuus sturen. We doen het gericht. (Ik ga nog even met  bespreken wat handig is.)

Tegemoetkoming: we beoordelen elke post individueel en passen waar mogelijk maatwerk toe. Dit bestaat uit een ruimhartige toepassing van de uitspraak van de RvS, coulance met betaaltermijnen en de mogelijkheid van betalingsregelingen (in beginsel geen opzet/grove schuld, dus een regeling op maat is mogelijk)..

Een financiële tegemoetkoming geven we niet. De burger kan een (individueel) schadeverzoek indienen. (Ik weet niet of we dit laatste richting de No moeten zeggen.)

### Aanbeveling 4

De Nationale ombudsman beveelt Toeslagen aan om de voorheen afgewezen bezwaarschriften en de lopende beroepszaken binnen een termijn van drie maanden ambtshalve te toetsen aan de uitspraak van de Raad van State. Deze aanbeveling geldt alleen voor de dossiers waarin betrokkenen voldaan hebben aan hun informatieplicht en alle benodigde gegevens en bewijsstukken aan Toeslagen hebben verstrekt. De Nationale ombudsman verzoekt Toeslagen om hem over drie maanden te informeren over de voortgang en de uitkomsten van deze herbeoordeling.

#### Reactie

Onder de aanbeveling staat ook al een reactie van ons, maar die sluit nog niet helemaal aan op de aanbeveling.

De lopende bezwaar- en beroepszaken zijn n.a.v. de uitspraak van de RvS opnieuw beoordeeld.  
(Of alle afgehandelde zaken opnieuw zijn beoordeeld moet ik nog navragen bij )

Met vriendelijke groet,

---

#### Belastingdienst/Toeslagen

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH Utrecht   
Postbus 2092 | 3500 GB Utrecht

---

T   
@belastingdienst.nl  
www.belastingdienst.nl



Postbus 4510

6401 JA Heerlen

Telefoon 088 -



Datum

Concept 17 oktober 2017

Uw kenmerk

201632655

Kenmerk

KLA BT

Betreft

Uw rapport "Geen powerplay maar fair play"

Geachte

Met uw brief van 7 augustus 2017 hebt u mij bovenvermeld rapport doen toekomen dat u hebt opgesteld op grond van uw onderzoek uit eigen beweging naar de stopzetting van de kinderopvangtoeslag bij ongeveer 232 gezinnen in september 2014. In dit rapport hebt u een oordeel gegeven over de werkwijze van Belastingdienst/Toeslagen (verder: Toeslagen) in deze zaak. In het rapport doet u vier aanbevelingen waarvan u aangeeft het op prijs te stellen als Toeslagen deze opvolgt. U geeft aan dat u graag binnen drie maanden hoort of en op welke manier Toeslagen hier invulling aan geeft. Hieronder treft u op elk van uw aanbevelingen mijn reactie aan.

Met betrekking tot het rechtmatigheidsonderzoek en de beëindiging van het voorschot kinderopvangtoeslag (hoofdstuk 4, deel A van uw rapport) doet u een drietal aanbevelingen.

#### **Aanbeveling 1**

U beveelt Toeslagen aan om voortaan - als hij de rechtmatigheid van een lopende kinderopvangtoeslag wil onderzoeken en de lopende toeslag wil opschorten of beëindigen - de procedure te volgen zoals de wetgever deze voor ogen had en ook overigens te voldoen aan het behoorlijkheidsvereiste van 'fair play'.

#### *Mijn reactie*

Ik volg uw aanbeveling op.

De Belastingdienst opereerde in 2013/2014 in een politieke en maatschappelijke context waarin misbruik en oneigenlijk gebruik van overheidsmiddelen (waaronder toeslagen) bestreden moest worden.

Niettemin, zoals ik u eerder liet weten, is Toeslagen later, zelfs nog voordat de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State (verder: de Afdeling) de door u aangehaalde uitspraak deed, uit eigen beweging reeds afgestapt van de methode van de zogenaamde 'zachte stop'. Toeslagen volgt dus inmiddels de procedure zoals de wetgever deze voor ogen had en voldoet ook overigens aan het behoorlijkheidsvereiste van 'fair play'. Daarmee is het opvolgen van uw aanbeveling reeds praktijk.

Daarnaast heb ik u eerder toegezegd dat Toeslagen zijn eigen werkproces in dit soort gevallen gaat doorlichten en evalueren en dat ik u, naar verwachting in oktober 2017, zal informeren over de uitkomst

*In uw antwoord datum en kenmerk van deze brief vermelden*

van deze evaluatie. Thans verwacht ik dat ik u in de loop van november 2017 zal kunnen informeren.

### **Aanbeveling 2**

U beveelt Toeslagen aan om - als hij een toeslag(aanvraag) afwijst of beëindigt omdat de aanvrager onvoldoende gegevens of bewijsstukken heeft aangeleverd - in de beschikking duidelijk aan te geven welke informatie en / of bewijsstukken ontbreken of niet voldoen aan de eisen.

#### *Mijn reactie*

Ik volg uw aanbeveling op.

Ik ben mij ervan bewust dat het voor burgers, wanneer een beschikking in te algemene bewoordingen wordt onderbouwd, moeilijk is om daartegen gemotiveerd bezwaar te maken. Toeslagen zal voortaan zijn beschikkingen beter motiveren. Het blijkt echter een individuele behandeling.

### **Aanbeveling 3**

U beveelt Toeslagen aan om de vraagouders die overlast hebben ondervonden door de aanpak van Toeslagen excuses aan te bieden en een tegemoetkoming te bieden voor het aangedane leed.

#### *Mijn reactie*

Ik volg uw aanbeveling op.

De 153 vraagouders van wie een lopende voorschotbetaling in 2014 is stopgezet, zal ik binnenkort schriftelijk benaderen. Hen zal ik daarbij verontschuldigen aanbieden voor de overlast die zij ondervonden hebben door de aanpak van Toeslagen. Aan de vraagouders zal bovendien wat betreft hun toeslagen worden uitgelegd welke mogelijkheden er nog zullen zijn.

Bij het opvolgen van uw aanbeveling ga ik uit van de volgende drie punten:

- Met betrekking tot het in lopende zaken (nader) beslissen inzake kinderopvangtoeslagen van de betrokken vraagouders die nog niet onherroepelijk zijn vastgesteld, zal Toeslagen ruimhartig toepassing geven aan de uitspraak van de Afdeling;
- Bij het in lopende zaken (nader) beslissen inzake de kinderopvangtoeslag van de betrokken vraagouders die nog niet onherroepelijk zijn vastgesteld, zal Toeslagen zich coulant opstellen waar het gaat om de termijn waarbinnen de opvangkosten zijn voldaan;
- Bij het beslissen omtrent de vaststelling van een eventuele persoonlijke betalingsregeling voor de betrokken vraagouders zal Toeslagen coulant betrachten.

Wat betreft het toepassen van de uitspraak van de Afdeling merk ik nog het volgende op.

Het uitgangspunt is dat alle kinderopvangkosten over het gehele jaar moeten zijn voldaan want anders bestaat er in beginsel geen recht op kinderopvangtoeslag. Niettemin wordt de omstandigheid, dat de toeslag (van deze geheel op zichzelf staande groep van vraagouders) door middel van de zogenoemde 'zachte stop' tussentijds is stopgezet, in het licht van de uitspraak van de Afdeling gezien als een bijzondere omstandigheid waardoor er ook mogelijk recht op een toeslag kan bestaan voor slechts een gedeelte van het toeslagjaar. Hierbij gaat het niet alleen om de 'zachte stop' maar ook om de onduidelijke communicatie hieromtrent.

Toeslagen zal in de desbetreffende zaken de uitspraak van de Afdeling ruimhartig toepassen. In eerste instantie kijkt Toeslagen dus naar het gehele toeslagjaar. Als voor het gehele jaar aan de voorwaarden wordt voldaan, zal ook voor het gehele jaar worden toegekend. Dit is het meest gunstig voor de vraagouders, zij kunnen dan immers voor de kinderopvangkosten over het gehele berekeningsjaar kinderopvangtoeslag ontvangen. Wanneer dit niet tot de mogelijkheden behoort, wordt bezien of het berekeningsjaar opgesplitst kan worden in de periode vóór de stopzetting van het voorschot en de periode daarna. Vervolgens wordt beoordeeld of de betrokken vraagouders in één van deze twee perioden aan alle voorwaarden voor het recht op kinderopvangtoeslag heeft voldaan.

Wat betreft de termijn waarbinnen de opvangkosten zijn voldaan merk ik op, dat normaliter alle kinderopvangkosten betaald moeten zijn vóór 1 maart van het jaar volgend op het toeslagjaar. Als

buiten de schuld van de vraagouder dit niet mogelijk was, bijvoorbeeld als gevolg van de 'zachte stop', dan wordt de vraagouder een langere termijn gegund. Toeslagen kijkt dan per geval in hoeverre de ouder zijn best heeft gedaan om te (kunnen) betalen gezien de omstandigheden. Ook hier geldt dat dit per geval beoordeeld moet worden.

Ten slotte bestaat de coulance bij het treffen van een betalingsregeling hieruit dat, als dat in individuele gevallen nodig blijkt te zijn, coulant wordt omgegaan met de termijn waarbinnen een toeslagschuld moet worden terugbetaald. Daarnaast zal vraagouders minder snel opzet of grove schuld worden tegengeworpen; in welk geval er in zijn geheel wordt teruggevorderd en er slechts een betalingsregeling mogelijk is van maximaal 24 maanden.

Dit alles is echter wel casusafhankelijk en zal dus per geval beoordeeld moeten worden. Als bij de nieuwe beoordeling blijkt dat er sprake is van fraude of dat er aan andere voorwaarden niet voldaan is, krijgen de betreffende vraagouders geen kinderopvangtoeslag toegekend. Als er sprake blijkt van fraude zal Toeslagen bij de invordering ook geen coulance betrachten.

Betrokken vraagouders die ondanks de ruimhartige beoordeling en coulante opstelling van Toeslagen van mening zijn schade te hebben geleden door het eerdere handelen van Toeslagen, staat het natuurlijk vrij een schriftelijk verzoek tot vergoeding daarvan in te dienen. Een dergelijk verzoek zal volgens de geldende regels worden afgehandeld. Daarna staan rechtsmiddelen open.

Met betrekking tot de behandeling van de ingediende bezwaarschriften (hoofdstuk 5, deel B van uw rapport) doet u één aanbeveling.

#### **Aanbeveling 4**

De Nationale ombudsman beveelt Toeslagen aan om de voorheen afgewezen bezwaarschriften en de lopende beroepszaken binnen een termijn van drie maanden ambtshalve te toetsen aan de uitspraak van de Raad van State. Deze aanbeveling geldt alleen voor de dossiers waarin betrokkenen voldaan hebben aan hun informatieplicht en alle benodigde gegevens en bewijsstukken aan Toeslagen hebben verstrekt. U verzoekt Toeslagen om hem over drie maanden te informeren over de voortgang en de uitkomsten van deze herbeoordeling.

#### *Mijn reactie*

Ik volg uw aanbeveling op.

Alle lopende bezwaarzaken en beroepszaken zijn inmiddels nogmaals beoordeeld en getoetst aan de uitspraak van de Afdeling. Dit heeft voor een deel van deze populatie geleid tot het alsnog toekennen van kinderopvangtoeslag. Bij het andere deel van de populatie is Toeslagen echter ook na de herbeoordeling tot de conclusie gekomen dat er geen recht bestaat op kinderopvangtoeslag.

#### **Vragen**

Ik veronderstel u hiermee voldoende te hebben bericht. Als u over deze brief vragen hebt, dan kan de heer [ ] van uw bureau telefonisch contact opnemen met een van de contactpersonen van Belastingdienst/Toeslagen: de heer [ ] [ ] of de heer [ ] [ ]

Hoogachtend,

Belastingdienst/Toeslagen,

[ ]



To: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl  
From: [redacted]@belastingdienst.nl  
Sent: Tue 10/17/2017 4:01:55 PM  
Subject: Betr: Fw: Conceptreactie rapport No [redacted]  
MAIL\_RECEIVED: Tue 10/17/2017 4:01:55 PM

Ha [redacted],

Procesevaluatie weet ik niet zo snel maar rappeleren is m.i. wel van belang voor de vraag of we aanbeveling 1 wel/niet opvolgen. De No noemt hier immers het behoorlijkheidsvereiste 'fair play'. Op blz. 17 van het rapport, onder 4.3, wordt daar wat meer over gezegd. In de tweede alinea wordt opgemerkt dat Toeslagen een burger eerst voldoende gelegenheid moet bieden om ontbrekende informatie/bewijsstukken te leveren voordat hij de beslissing neemt om de toeslag te beëindigen. Dit lijkt toch in voorkomende gevallen rappelleren in te houden. Overigens meen ik dat het MT nav het memo van [redacted] had besloten dat we dit in alle gevallen gingen doen (waarmee we dus de aanbeveling zouden opvolgen) al waren er later door anderen wat kanttekeningen bij geplaatst waardoor ik nu niet goed weet wat de status op dat vlak is.

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
Belastingdienst/Toeslagen  
[redacted]

[redacted] 17-10-2017 15:50:10---Dag [redacted], Dank voor je werk.

Van: [redacted]oeslagen/BLD  
Aan: [redacted]@Belastingdienst  
Datum: 17-10-2017 15:50  
Onderwerp: Fw: Conceptreactie rapport No [redacted]

Dag [redacted],

Dank voor je werk.  
Ik heb het stuk net met [redacted] besproken en op een aantal punten aangepast.

Rappeleren en procesevaluatie hebben we eruit gelaten, omdat dat niet in het rapport staat.  
Uiteraard kunnen we bij deze reactie om daar nog over communiceren met de No.

Het stukje over de betalingsregeling heb ik iets aangepast, omdat we niet willen zeggen dat de betaaltermijn opgerekt wordt.  
In principe blijft dit gewoon 24 maanden. Hooguit laten we deze later ingaan.

Ten slotte heb ik bij aanbeveling 4 nog iets toegevoegd over de afgehandelde posten.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

.....  
**Belastingdienst/Toeslagen**

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH Utrecht | [redacted]  
Postbus 2092 | 3500 GB Utrecht

.....  
T [redacted]  
[redacted]@belastingdienst.nl  
www.belastingdienst.nl

----- Doorgestuurd door [redacted] Toeslagen/BLD op 17-10-2017 15:45 -----

Van: [redacted] Toeslagen/BLD  
Aan: " [redacted] ) (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]@minfin.nl>  
Cc: [redacted]@Belastingdienst  
Datum: 17-10-2017 15:39  
Onderwerp: Conceptreactie rapport No [redacted]

---

Dag [redacted],

Hierbij een conceptreactie richting de No en een begeleidend schrijven voor de stas.

We zitten nog met de vraag hoever we willen gaan met het volgen van de No in het aanbieden van excuses, met name voor welke populatie we dat willen doen.  
Zie ook de revisieopmerking.

Verder heb ik voor jou info een aantal opmerkingen van [redacted] [redacted] laten staan.

[bijlage "Conceptreactie aan No.171017.1.docx" is verwijderd door [redacted] Toeslagen/BLD] [bijlage "Reactie aan No overderzoek stoppen KOT 2014.docx" is verwijderd door [redacted] Toeslagen/BLD]

@ [redacted]: De No gebruikt in het rapport zelf ook de term 'zachte stop', dus m.i. kunnen we die term nu ook wel gebruiken.

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
[redacted]

.....  
**Belastingdienst/Toeslagen**

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH Utrecht [redacted]  
Postbus 2092 | 3500 GB Utrecht

.....  
T [redacted]  
[redacted]@belastingdienst.nl  
www.belastingdienst.nl

To: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl]

From: [redacted]@belastingdienst.nl

Sent: Wed 10/18/2017 5:03:22 PM

Subject: Betr: Fw: Conceptreactie aan No 171017 2

MAIL RECEIVED: Wed 10/18/2017 5:03:22 PM

[totaal \[redacted\].xlsx](#)

[Conceptreactie aan No 171017 2 \[redacted\].docx](#)

(Zie het bijgevoegde bestand: Conceptreactie aan No 171017 2 [redacted].docx) (Zie het bijgevoegde bestand: totaal [redacted].xlsx)

Ziet er goed uit. Ik heb enkele opmerkingen en toevoegingen.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

Team Beroep

---

**Belastingdienst/Toeslagen**

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH Utrecht | [redacted]

Postbus 2092 | 3500 GB Utrecht

---

T 088 [redacted]

M 06 - [redacted]

[redacted]@belastingdienst.nl

[www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)

 [redacted] --18-10-2017 16:48:44---Met vriendelijke groet, mr. [redacted] ([redacted]) [redacted]

Van: [redacted] Toeslagen/BLD

Aan: [redacted]@Belastingdienst

Datum: 18-10-2017 16:48

Onderwerp: Fw: Conceptreactie aan No 171017 2

---

Met vriendelijke groet,

mr. [redacted] ([redacted]) [redacted]  
Beleid en vaktechniek

---

**Belastingdienst/Toeslagen**

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH Utrecht | [redacted]

Postbus 2092 | 3500 GB Utrecht

---

T (088) [redacted]

[redacted]@belastingdienst.nl

[www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)

----- Doorgestuurd door [redacted] Toeslagen/BLD op 18-10-2017 16:48 -----

Van: "[redacted] ([redacted]) (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]@minfin.nl>

Aan: "[redacted]@belastingdienst.nl" <[redacted]@belastingdienst.nl>, "[redacted]@belastingdienst.nl" <[redacted]@belastingdienst.nl>, [redacted]

([redacted]) (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]@minfin.nl>

Datum: 18-10-2017 16:34

Onderwerp: Conceptreactie aan No 171017 2



Beste mensen,

Wordt steeds mooier. Zie wel nog een essentiële opmerking van mij op pagina 1.

Kan mi na acceptatie van alle revisies naar [redacted]. Ik stuur ook nog even de aanbiedingsbrief van de stas aan de TK die tegelijk meekan naar [redacted].

Groet,

[redacted]

---

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages. [bijlage "Conceptreactie aan No 171017 2.docx" is verwijderd door [redacted] [redacted] Toeslagen/BLD]

To: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl];  
[redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl];  
[redacted]@belastingdienst.nl [redacted]@belastingdienst.nl]; [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]  
[redacted]@belastingdienst.nl]

From: [redacted]@belastingdienst.nl  
Sent: Thur 10/26/2017 2:23:20 PM  
Subject: Fw: [redacted] / Staat der Ned  
MAIL\_RECEIVED: Thur 10/26/2017 2:23:20 PM

Goedemiddag allen,

Ik heb zojuist met [redacted] gesproken over onderstaande mail. De heer [redacted] heeft weer contact opgenomen met het ministerie en wil graag om de tafel voor een overleg en een minnelijke schikking.

Wij hebben het er kort over gehad en het lijkt ons geen goed idee om met de heer [redacted] om de tafel te gaan. Ik ben op dit moment bezig met het verzamelen van data en mogelijke invalshoeken die hij zou kunnen gebruiken voor een verzoek om schadevergoeding zodat wij voorbereid zijn op het moment dat dit verzoek komt.

Hieronder kunnen jullie de mail van de heer [redacted] aan [redacted] vinden.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

.....  
**Belastingdienst/Toeslagen**

Graadt van Roggenweg 500 | 3531 AH Utrecht | [redacted]  
Postbus 2092 | 3500 GB Utrecht

T [redacted]  
M [redacted]  
[redacted]@belastingdienst.nl  
[www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)

----- Doorgestuurd door [redacted] Toeslagen/BLD op 26-10-2017 14:19 -----

Van: "[redacted] (BEDRIJF)" <[redacted]@minfin.nl>  
Aan: "[redacted]@belastingdienst.nl" <[redacted]@belastingdienst.nl>  
Datum: 26-10-2017 14:08  
Onderwerp: FW: [redacted] / Staat der Ned

Goedemiddag [redacted],

Hierbij -als vanochtend besproken- het mailbericht van mr. [redacted]. Dank voor jouw inzet.

Met vriendelijke groeten [redacted]

[redacted]

Ministerie van Financiën  
Directoraat-Generaal Belastingdienst  
Cluster Bedrijf/ Juridische Zaken  
Doctus 20201  
1085458

00076

2500 EE DEN HAAG

Telefoonnummer [redacted]

Faxnummer [redacted]

**Van:** [redacted]@vanewijkadvocaten.nl]

**Verzonden:** donderdag 12 oktober 2017 16:39

**Aan:** [redacted] (BEDRIJF)

**CC:** [redacted]

**Onderwerp:** [redacted] / Staat der Ned

Geachte mevrouw,

Ik trachtte u de afgelopen tijd te bereiken, maar dit lukte helaas niet.

Mijn vraag is of u gezien de uitkomst van de procedure bij de Ombudsman mogelijkheden ziet voor nader overleg of een minnelijke schikking tot de mogelijkheden behoort ter zake de door cliënte geleden schade, nu zij zo goed als al haar klanten door het verweten handelen van de dienst is kwijt geraakt.

De Ombudsman is duidelijk geweest in zijn beoordeling. Er is geoordeeld dat de dienst Toeslagen ernstig is tekort geschoten in de afhandeling van de talloze bezwaarschriften tegen de stopzetting en terugvordering van kinderopvangtoeslag. Ook is uitgesproken dat de dienst voor rechtsonzekerheid heeft gezorgd bij alle indieners, en ook de bezwaarmakers tegen de stopzetting van lopende toeslag in 2014 groot en ernstig financieel nadeel heeft veroorzaakt.

De algehele conclusie is dat de belastingdienst onbehoorlijk heeft gehandeld. De gelaedeerden dienen volgens de Ombudsman schadeloos gesteld.

Na de rapportage Ombudsman loopt er inmiddels ook een politieke lijn via de Tweede kamer. De minister kan erop aangesproken gaan worden.

Naast de in eerste instantie gelaedeerden heeft daaruit voortkomend ook [redacted] door de handelwijze van de dienst- t. w. door het stopzetten van toeslagen van alle aan [redacted] verbonden ouders terwijl daar geen gegronde redenen aan ten grondslag lagen, door haar veel te trage afhandeling van zaken, door haar niet informeren ondanks vele verzoeken van [redacted] tot uitleg, door haar niet wijzen op de rechten van bezwaarmakers, terwijl door dit alles de ouders geen toeslagen meer hadden en de contacten met [redacted] moesten verbreken en [redacted] haar omzet verloor- (ook) onrechtmatig t.o. [redacted] gehandeld. Als u bereid bent een en ander in ogeschouw te nemen, zal dit via een accountant mede ook uit de administratie van [redacted] kunnen worden vastgesteld.

In behandelingen bij de Raad van State is door ambtenaren van de dienst nog wel gesteld dat de actie tot stopzetting gebaseerd was op geconstateerde onvolkomenheden bij [redacted], maar dit is nooit en te nimmer waargemaakt.

Ik denk dat het het handigst voor alle betrokkenen en ook de dienst zou zijn om een en ander bij u in een persoonlijk onderhoud toe te lichten.

Procederen en het verder opzoeken van de pers en allerhande instanties lijkt enkel tot grotere schade ook voor de minister.


Met vriendelijke groet,

[redacted]

Mr. [redacted] houdt kantoor bij Van Ewijk Advocaten Mediators en is een zelfstandige entiteit in  
1085458 [redacted]

00076

het handelsverkeer. Er is geen onderlinge juridische of financiële verwevenheid en geen enkele onderlinge aansprakelijkheid.

**Van Ewijk Advocaten Mediators** | E @vanewijkadvocaten.nl | [www.ten-law.net](http://www.ten-law.net)   
**Kantoor 's-Hertogenbosch** | Zuiderparkweg 280 | Postbus 3366 | 5203 DJ 's-HERTOGENBOSCH |  
**T**   
**Kantoor Oss** | Weth. Van Eschstraat 177 | 5342 AV OSS | **T**

Disclaimer : Zie onze algemene voorwaarden.

---

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.