

> Postbus 4510

6401 JA Heerlen

Telefoon 0800 - 0543

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Datum
13 december 2017

Uw kenmerk

Kenmerk
[REDACTED]

Betreft

Reactie op uw klacht over het uitblijven van het voorschot kinderopvangtoeslag

Geachte [REDACTED]

U hebt geklaagd over Belastingdienst/Toeslagen. Op 27 november 2017 heb ik uw klacht ontvangen. Uw klacht handel ik af volgens de klachtenprocedure. Informatie over deze procedure treft u aan in de bijlage van deze brief. Naar aanleiding van ons telefonisch contact op 4 december 2017 en op 13 december 2017, stuur ik u een schriftelijke reactie op uw klacht.

Uw klacht

U schrijft dat u kinderopvangtoeslag over 2017 hebt aangevraagd. U geeft aan dat u de kinderopvangtoeslag in goede orde hebt ontvangen tot het moment dat uw aanvraag kinderopvangtoeslag in september 2017 in een steekproef werd betrokken. U klaagt erover dat u sindsdien geen kinderopvangtoeslag meer hebt ontvangen. Ook klaagt u erover dat het u niet duidelijk is wanneer de kinderopvangtoeslag wordt uitbetaald en dat Toeslagen aangeeft dat uw zaak op zijn vroegst in maart 2018 wordt behandeld.

De afhandeling van uw klacht

Op 4 december 2017 heb ik met u gesproken en ik heb u uitgelegd dat uw aanvraag kinderopvangtoeslag per 18 juli 2017 heeft geleid tot de voorschotbeschikking met nummer [REDACTED] van [REDACTED]. Op 12 september 2017 heeft Toeslagen u een brief met kenmerk [REDACTED] gestuurd, met de vraag om bewijsstukken aan te leveren met betrekking tot de kinderopvang vanaf 18 juli 2017. Omdat Toeslagen in afwachting was van de bewijsstukken, hebben de wijzigingen die u hebt doorgegeven op 1 september 2017 niet geleid tot een nieuwe voorschotbeschikking.

Toeslagen heeft bewijsstukken van u ontvangen op 31 oktober 2017. Op 18 november 2017 heeft Toeslagen u de brief met kenmerk HHB2 verstuurd waarin staat aangegeven dat u een nieuwe voorschotbeschikking kinderopvangtoeslag zult ontvangen op basis van de aangeleverde bewijsstukken.

Ik heb u aangegeven dat de nieuwe voorschotbeschikking kinderopvangtoeslag in uw burgerportaal op www.toeslagen.nl zichtbaar is op vrijdag 8 december 2017. Op vrijdag 8 december 2017 heb ik u een overzicht gemaïld waarin ik de afgenomen uren kinderopvang heb opgesomd. Op woensdag 13 december 2017 hebt u mij bevestigd dat dit de correcte kosten van de kinderopvang zijn. Ik heb u uitgelegd dat het totaal aantal uren en de totale kosten van de kinderopvang als uitgangspunt zijn gebruikt voor de toekenning van de kinderopvangtoeslag.

Kenmerk
[REDACTED]

De uren en de kosten zijn daarbij gemiddeld over de opvangperiode. U hebt mij via e-mail de factuur van de kinderopvang in november [REDACTED] toegestuurd. Wij hebben afgesproken dat ik de kinderopvangtoeslag aanpas conform de facturen.

Ik kan mij voorstellen dat het u niet duidelijk was op welke wijze de kinderopvangtoeslag tot stand is gekomen. Ik bied u mijn verontschuldigingen aan voor het feit dat Toeslagen u dat niet goed heeft uitgelegd.

Vragen?

Als u vindt dat uw klacht met deze brief naar tevredenheid is behandeld, hoeft u verder niets te doen. Wilt u alsnog over uw klacht gehoord worden of wilt u iets vragen over deze brief, dan kunt u contact met mij opnemen op maandag tot en met woensdag en op vrijdag. Ik ben van 9:00 uur tot 17:00 uur bereikbaar via telefoonnummer 088 - 155 07 91. Bij mijn afwezigheid wordt u naar een collega-klachtbehandelaar doorgeschakeld. Het klachtenteam van Belastingdienst/Toeslagen is daarnaast van maandag tot en met vrijdag bereikbaar van 09.00 tot 17.00 uur via telefoonnummer 088 - 155 14 00.

Hoogachtend,

namens de directeur,



V. Middleton
Belastingdienst/Toeslagen

Algemene informatie over de klachtprocedure

Kenmerk 

Hoe wordt uw klacht behandeld?

Bij de Belastingdienst/Toeslagen worden klachten behandeld volgens Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Iedereen kan een klacht indienen over de wijze waarop de Belastingdienst/Toeslagen, of een medewerker daarvan, zich tegenover hem of een ander heeft gedragen. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.

Wanneer ontvangt u een reactie op uw klacht?

In principe wordt uw klacht binnen zes weken afgehandeld. Soms is dit niet mogelijk, in dat geval wordt de behandeltermijn met vier weken verlengd. U krijgt daarover dan bericht.

Wie behandelt uw klacht?

Uw klacht wordt behandeld door een medewerker die niet betrokken is bij het voorval waar u over klaagt. Als de klacht gaat over een medewerker van de Belastingdienst/Toeslagen, dan wordt die medewerker op de hoogte gesteld van uw klacht.

Wilt u uw klacht toelichten?

Wij proberen altijd om het probleem waarover u klaagt meteen op te lossen. Daartoe nemen wij meestal eerst telefonisch contact met u op. Als dan blijkt, dat uw klacht naar tevredenheid is afgehandeld, zal in overleg met u niet de (uitgebreide) klachtprocedure worden gevolgd.

Als u dat wenst, wordt u uitgenodigd om uw klacht in een hoorzitting toe te lichten. U kunt dat telefonisch doen, of in een persoonlijk gesprek. Gaat uw klacht over een medewerker van de Belastingdienst/Toeslagen? Dan kan deze medewerker ook worden gehoord tijdens het onderzoek naar de klacht.

Wanneer wordt een klacht niet in behandeling genomen?

Klachten die niet behandeld worden zijn klachten over:

- een gebeurtenis van meer dan 1 jaar geleden;
- een onderwerp waarover u al eerder een klacht hebt ingediend, die inmiddels is afgehandeld;
- een beslissing waartegen u bezwaar had kunnen indienen en waartegen u binnen de bezwaartermijn geen bezwaar hebt ingediend;
- een beslissing waartegen beroep kan of kon worden ingediend;
- een onderwerp dat aan de rechter is voorgelegd;
- een onderwerp dat deel uitmaakt van een onderzoek of een vervolging door de officier van justitie;
- de wettelijke regels of de beleidsregels zelf;
- gebeurtenissen waarbij het belang van de klager of de ernst van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Als u het niet eens bent met de behandeling van uw klacht

Als u vindt dat uw klacht niet juist is behandeld, kunt u zich wenden tot:

- De Commissie voor de Verzoekschriften en Burgerinitiatieven uit de Tweede Kamer of;
- De Commissie voor de Verzoekschriften uit de Eerste Kamer of;
- De Nationale ombudsman.

Meer informatie

Als u meer wilt weten over hoe wij klachten behandelen kunt u terecht op www.toeslagen.nl. Algemene informatie over de behandeling van klachten door overheidsinstanties vindt u op www.nationaleombudsman.nl.