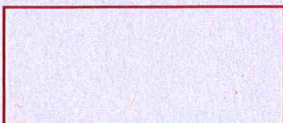


&gt; Postbus 4510

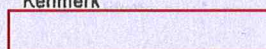
6401 JA Heerlen

Telefoon 0800 - 0543

Datum  
13 december 2017

Uw kenmerk

Kenmerk



Betreft

Reactie op uw klacht over het uitblijven van het voorschot kinderopvangtoeslag


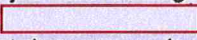

Geachte 

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  van . Op 12 september 2017 heeft Toeslagen u een brief met kenmerk  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](http://www.toeslagen.nl) zichtbaar is op vrijdag 8 december 2017. Op vrijdag 8 december 2017 heb ik u een overzicht gemaaild 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

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.

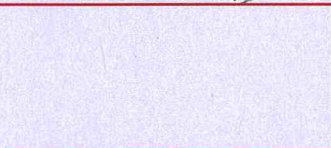
Ik kan mij voorstellen dat het u niet duidelijk was op welke wijze de kinderopvangtoeslag tot stand is gekomen. Ik bied u mijn verontschuldiging aan voor het feit dat Toeslagen u dat niet goed heeft uitgelegd.

**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 [redacted]. 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 [redacted].

Hoogachtend,

namens de directeur,



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](http://www.toeslagen.nl). Algemene informatie over de behandeling van klachten door overheidsinstanties vindt u op [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl).