Bijlage 1 Oplegbrief dossier

Kantoor Utrecht

Postbus 4510, 6401 JA HEERLEN

Telefoon 0800 - 235 83 58

<Naam>
<Adres>
<PC> <Woonplaats>
<Land>

Datum
<datum>

Uw kenmerk
<BSN>

Kenmerk
VID

Betreft
Uw verzoek om uw dossier

Beste $aanhef$,

U hebt uw persoonlijke dossier bij Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) opgevraagd. In deze brief leg ik u uit wat er in uw dossier staat. Ook stuur ik u hierbij de stukken van uw dossier. U hebt daar langer op moeten wachten dan we u vooraf hadden toegezegd. Wij bieden u daarvoor onze excuses aan. We kunnen ons voorstellen dat u bij het lezen van uw dossier nog vragen hebt of dat dit dossier niet voldoende inzicht geeft in de vraag waarom uw toeslagen zijn stopgezet. Daarom willen wij binnenkort ook graag met u een persoonlijk gesprek voeren om uw dossier te bespreken en uw vragen te beantwoorden. Hierover hebben wij u in de afgelopen dagen gebeld.

Het is de afgelopen tijd pijnlijk duidelijk geworden dat veel niet goed is gegaan bij Toeslagen. Wij hadden onvoldoende oog voor het effect van ons handelen en voor de problemen die dit bij u kan hebben veroorzaakt. Het is heel goed mogelijk dat Toeslagen zich richting u ook niet goed heeft opgesteld. We zullen uw situatie opnieuw bekijken. Als hieruit blijkt dat Toeslagen u tekort heeft gedaan dan bieden we u uiteraard onze excuses aan.

Uw dossier
Toeslagen registreert uw persoonlijke gegevens en alle aanvragen, wijzigingen, brieven en beschikkingen die u over uw toeslagen hebt gekregen. Uw volledige dossier bestaat uit een groot aantal gegevens over meerdere toeslagjaren. Om u beter van dienst te zijn hebben we u gebeld om beter te weten welke vragen u over uw dossier hebt. Wij begrijpen dat u vooral wilt weten waarom wij vonden dat u toeslag moest terugbetalen. Daarom hebben we alleen documenten mee gestuurd over de jaren die hiermee te maken hebben. Zo proberen wij uw verzoek zo goed mogelijk te behandelen.

U zult merken dat het dossier met name documenten bevat die door u aan ons zijn opgestuurd en brieven van ons aan u. Er zijn ook documenten meegestuurd die voor de interne behandeling van uw toeslag zijn gebruikt. Het gaat bijvoorbeeld om documenten waarin staat door welke afdelingen van de Belastingdienst uw aanvraag of wijziging is behandeld. Ik kan mij voorstellen dat deze documenten niet altijd begrijpelijk zijn. Ook kan het voorkomen dat niet alle documenten die u had verwacht in het dossier zijn opgenomen. Wij lichten daarom uw dossier graag toe in het persoonlijke gesprek.

Indeling van de map
Vooraan in de map vindt u een korte samenvatting van uw dossier. Daarmee krijgt u snel inzicht in de reden waarom wij vonden dat u toeslag moest terugbetalen. Daarna ziet u een inhoudsopgave en een lijst met veel gebruikte afkortingen binnen de Belastingdienst. De documenten in de map zijn gescheiden door tabbladen. Daarbij is de volgende indeling aangehouden:

- aanvraag van de toeslagen tot en met bezwaar;
- <klacht;>
- <fraude;>
- <beroep;>
- invordering en betaalgegevens.

Achter elk tabblad zijn de documenten van oud naar nieuw opgenomen.

Waarom zijn sommige delen niet leesbaar in uw dossier?
In uw dossier ziet u verschillende gedeeltes die met een wit vlak niet leesbaar zijn gemaakt. Hier staan persoonsgegevens van anderen, vertrouwelijke informatie over anderen en namen van medewerkers van Belastingdienst/Toeslagen. De Belastingdienst mag op basis van de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG) deze informatie niet met u delen.

Het kan voorkomen dat enkele gescande documenten slecht leesbaar in ons bezit zijn. In dat geval is bij de betreffende pagina een toelichting over het document opgenomen. Als u ook vragen had over de toeslagjaren vóór 2008, kan het zijn dat niet alle documenten in uw dossier aanwezig zijn. Helaas zijn niet alle documenten uit die periode goed gearchiveerd. De documenten die nog in ons bezit zijn, zijn in de map opgenomen.

Persoonlijk gesprek
<Wij hebben u gebeld om een afspraak voor een persoonlijk gesprek te maken. U hebt aangegeven dat u eerst het dossier wilde ontvangen. Wij bellen u binnenkort weer om te vragen of u behoefte hebt aan een gesprek.>
<Wij hebben u geprobeerd te bellen om een afspraak voor een persoonlijk gesprek te maken. Maar wij hebben u helaas niet kunnen bereiken. Wilt u daarom ons bellen om te laten weten of u behoefte hebt aan een gesprek?>
<Wij hebben telefonisch een afspraak met u gemaakt op <datum>, <locatie>.

Herbeoordeling van uw situatie
Uw verzoek om uw dossier hebben wij ook geregistreerd als melding van een verzoek om herbeoordeling van uw situatie. U ontvangt hierover nog een aparte ontvangstbevestiging. Voor de herbeoordeling heeft Toeslagen eerst de uitkomsten nodig van de onderzoeken van de Auditdienst Rijk (ADR) en de Adviescommissie uitvoering toeslagen (onder leiding van de heer mr. J.P.H. Donner). Beide onderzoeken gaan over de vraag of zich in andere zaken vergelijkbare situaties hebben voorgedaan als in CAF 11 en hoe daarmee om te gaan.
Nadat de ADR en de Adviescommissie hun eindrapporten hebben uitgebracht, kan Toeslagen uw melding beoordelen en juist afhandelen. Als het zover is, zal ik u verder informeren over de vervolgstappen.

Hebt u vragen of wilt u zelf een afspraak maken voor een gesprek?
Dan kunt u ons bellen op ons speciale telefoonnummer 0800 - 235 83 58. Dit telefoonnummer is bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.

Met vriendelijke groet,

Agaath Cleyndert
Directeur Belastingdienst/Toeslagen