

ToeslagWijzer

A photograph of two men in an indoor setting. The man in the foreground is wearing a dark pinstriped suit jacket over a light blue button-down shirt. He has a serious expression and is looking towards the right. The man in the background is wearing a high-visibility yellow and green safety vest over a light-colored shirt and glasses. He is holding a red pen and appears to be looking at a document or a screen. The background is slightly blurred, showing a wall with a yellow and green patterned artwork.

Informatie voor organisaties betrokken bij de uitvoering van huurtoeslag, zorgtoeslag en kinderopvangtoeslag

INHOUD

ALGEMEEN

Definitieve beschikkingen
de deur uit
pagina 2

Regiobijeenkomst Breda
pagina 8

Reacties op bewaarnummer
januari
pagina 11

KINDEROPVANGTOESLAG

Aanvragen 'met een vlekje'
naar Utrecht
pagina 4

Financieel voordeel én
betere kwaliteit
pagina 6

HUURTOESLAG

Wonen op water
pagina 10

RUBRIEKEN

De klant: Reina en
Opaal van der Graft
pagina 5

Achter de balie: Chikuba
pagina 12

COLOFON

Dit is een uitgave van
Belastingdienst/Toeslagen,
juni 2007
www.toeslagen.nl

Aan de inhoud van deze
nieuwsbrief kunnen geen
rechten worden ontleend.
Voor het aanvragen of opzeggen
van een abonnement op
ToeslagWijzer, of het doorgeven
van een adreswijziging, kunt
u gebruikmaken van de
bijgevoegde antwoordkaart.

Over Belastingdienst/ Toeslagen

Belastingdienst/Toeslagen
voert de opgedragen
inkomensafhankelijke regelingen
op een voor de burger
toegankelijke wijze uit. Massaal
waar mogelijk, individueel waar
nodig, altijd zorgvuldig, tijdig en
transparant.

ALGEMEEN

Bedragen **moeten** kloppen

Definitieve

Belastingdienst/Toeslagen is deze maand gestart met het verzenden van zo'n zeven miljoen beschikkingen. De komende tijd ontvangen alle klanten hun definitieve afrekening van huur-, zorg- en kinderopvangtoeslag over 2006. Een klus die secuur moet worden geklaard.

De maandelijkse bedragen aan huur-, zorg en kinderopvangtoeslag die aanvragers in 2006 ontvingen, waren voorschotten. In de definitieve beschikking staat het uiteindelijke bedrag waarop de aanvrager volgens de regels recht had. Om de hoogte daarvan te bepalen, beoordeelt Belastingdienst/Toeslagen of het werkelijke inkomen over vorig jaar overeenkomt met het geschatte inkomen en of is voldaan aan de overige voorwaarden. Op welk moment de definitieve beschikking op de mat valt, hangt onder meer af van de vraag of de aanvrager een aangifte Inkomstenbelasting heeft ingediend. Heeft hij om uitstel voor zijn aangifte verzocht, dan leidt dit automatisch ook tot uitstel van het verzenden van de beschikking. Van invloed is verder of bij de uiteindelijke toekenning rekening moet worden gehouden met het toetsingsinkomen van de toeslagpartner en eventueel dat van een of meerdere medebewoners.

**“Het is de laatste vaststelling,
en die moet goed zijn”**

beschikkingen de deur uit

Complexe materie

Weliswaar is deze maand met het definitief berekenen begonnen, de meeste beschikkingen worden eind juli verzonden. Herre Dijkema, lid van het managementteam van Belastingdienst/Toeslagen, sluit niet uit dat in een aantal gevallen de klant zijn eindafrekening nog een paar weken later ontvangt. “Belangrijk is dat de gegevens kloppen en dat toeslaggerechtigden een juist overzicht krijgen van het bedrag waarop ze recht hebben. Het is de laatste vaststelling, en die moet goed zijn.”

Hoe meer uitzonderingen, hoe complexer het definitief berekenen is. Dijkema: “Het vaststellen van de zorgtoeslag is relatief eenvoudig, want iemand is gedurende het hele jaar verzekerd. Wat telt, zijn de hoogte van het inkomen en de samenstelling van het huishouden. Bij de huurtoeslag gelden meer uitzonderingssituaties. Veel aanvragers in deze groep hebben elke euro hard nodig. Daarom willen we een extra zekerheid inbouwen, zodat de toekenning gegarandeerd correct is.” Wat betreft de kinderopvangtoeslag loopt een actie waarbij de uren die ouders daadwerkelijk hebben afgenomen bij de kinderopvang worden vergeleken met het aantal uren dat ze bij hun aanvraag hebben opgegeven. “Vooralsnog blijkt dat in een aantal gevallen af te wijken”, aldus Dijkema. “Maar dat is niet zo vreemd, als je bedenkt dat de ouders vooraf een inschatting moeten maken voor een heel jaar.”

Drie momenten

Bij het definitief berekenen is Belastingdienst/Toeslagen voor een belangrijk deel afhankelijk van de loongegevens van het UWV. “Daar is al het nodige over te doen geweest”, zegt Dijkema. “Feit is dat wij de toeslag niet definitief kunnen vaststellen, zolang we die informatie niet binnen hebben. Voor de mensen die IB-aangifte hebben gedaan, ongeveer de helft van het totaal, is het vrij simpel. Hun inkomensgegevens zijn bij ons bekend. Voor de overige klanten - de ‘niet-beschrevenen’, zoals wij ze noemen - kan het er toe leiden dat het allemaal wat langer duurt. Dit geldt overigens ook voor mensen met inkomsten uit het buitenland.” De beschikkingen voor de verschillende toeslagen worden overigens niet gelijktijdig verzonden. Dit betekent dus dat aanvragers van alledrie de toeslagen de komende tijd op drie momenten een definitieve beschikking krijgen.

Volgens de wet zijn de aanvragers verplicht om zelf wijzigingen in hun situatie te melden die van invloed zijn op de hoogte van hun toeslag(en). Bijvoorbeeld als zij halverwege het jaar constateren dat ze een te hoog bedrag aan inkomen hebben opgegeven, of als zij gedurende het jaar zijn verhuisd. Dijkema: “We gaan er van uit dat de meeste mensen zich dit realiseren en mutaties netjes hebben doorgegeven. In dat geval zal de definitieve vaststelling niet veel bijzonderheden meer opleveren. Hebben ze het echter nagelaten, dan zullen zij mogelijk een substantieel bedrag moeten terugbetalen. Hopelijk gaat het om een beperkt aantal gevallen.”



Herre Dijkema (Belastingdienst/Toeslagen)

Belastingdienst/Toeslagen verwacht dat er veel vragen komen over de definitieve beschikking. De intermediairs worden hierover uitgebreid geïnformeerd.

Aanvragen ‘met een vlekje’ naar Utrecht

De uitvoering van de kinderopvangtoeslag – een relatief beperkte werkstroom – verhuist naar de Domstad. “Een interne reorganisatie waar de klant weinig van merkt”, verzekert relatiebeheerder Aurora Guds.

Op dit moment wordt het overgrote deel van de miljoenen aanvragen voor huur-, zorg en kinderopvangtoeslag verwerkt in Heerlen en Apeldoorn. “En dat zal in de toekomst zo blijven”, benadrukt Aurora Guds. Zij is verantwoordelijk voor de communicatie rondom de aanstaande verhuizing. De zorgtoeslag vormt met vijf miljoen aanvragen absoluut de hoofdmoot, gevolgd door de huurtoeslag met één miljoen. De kinderopvangtoeslag is met een kwart miljoen aanvragen een relatief kleine stroom. “Maar hierin gaan verhoudingsgewijs wel hoge bedragen om en er komen meer mutaties voor dan elders; er verandert op dit gebied vaker iets dan bij de huur- of zorgtoeslag”, aldus Guds.

Aanvragen voor zowel de huur-, de zorg- als de kinderopvang worden in beginsel automatisch verwerkt in het zogenoemde massale proces. Alleen als er ‘een vlekje’ aan zit, komt een aanvraag in het handmatige proces terecht. Dat is het geval wanneer er bezwaar of beroep tegen een beslissing is aangetekend, als er sprake is van uitval of uitworp (omdat bijvoorbeeld persoonlijke gegevens onvolledig zijn ingevuld) of als bij de aanvraag andere correspondentie is gevoegd. Deze smalle werkstroom zal vanaf 2008 niet langer in Doetinchem maar in Utrecht worden uitgevoerd.

Zaken gaan door

Dat de uitvoering van de kinderopvangtoeslag naar Utrecht wordt verplaatst, heeft alles te maken met het feit dat dit werk ook voor de overige inkomensafhankelijke regelingen al in de Domstad wordt gedaan.

De kinderopvangtoeslag was in 2005 de eerste regeling die de Belastingdienst ging uitvoeren. Toen in het kader van de Algemene Wet Inkomensafhankelijke Regelingen (AWIR) ook de huur- en de zorgtoeslag bij de Belastingdienst werden ondergebracht, was het niet meer dan logisch deze werkzaamheden bij elkaar te voegen. Nu komt er in Utrecht dus het handmatige deel van de kinderopvangtoeslag bij.

“Klanten zullen van deze operatie weinig merken”, zegt Guds. “Tijdens de verbouwing gaan de zaken gewoon door. Het enige wat verandert, is het postadres voor het aantekenen van beroep en bezwaar en overige correspondentie. Die papieren moeten niet langer naar Doetinchem worden gestuurd, maar naar Heerlen. In onze communicatie zal de klant hierop worden gewezen. Oude zaken worden doorgestuurd naar het nieuwe postadres, want op die documenten staat nog het oude adres.” Een tweede kleine verandering is dat Doetinchem als fysiek bezoekadres vervalt. Deze functie wordt niet overgenomen door Utrecht, maar door de HIP’s – de Hulp- en Informatiepunten – en de balies van de regiokantoren van de Belastingdienst.



Portret van een toeslaggerechtigde

“Zonder toeslagen kwamen we de maand niet door”

Hoewel we een hoop informatie over onze klanten onder ogen krijgen, kennen we ze niet echt. In deze rubriek maken we nader kennis. Deze keer met Reina en Opaal van der Graft uit Utrecht, die huur-, zorg- én kinderopvangtoeslag ontvangen.

Moeder Reina en dochter Opaal staan voor de ingang van hun flat, een typisch jaren vijftig bouwsel, als plotseling een noodweer losbarst. Opaal staat net op het punt om naar een vriendinnetje te gaan. Gelukkig trekt de stortbui snel over, zodat hun speelmiddag niet in het water valt.

Op de bank met een kop thee vertelt Reina dat ze vroeger flink heeft gereisd en veel van de wereld heeft gezien.

De bijzondere naam van haar dochter verwijst naar een van haar avonturen. “Ze is in Australië geboren. Omdat daar zo veel opalen worden gedolven, heb ik haar naar deze edelsteen vernoemd. Zo draagt ze een deel van haar erfgoed altijd een beetje bij zich.”

Vlak na de geboorte van haar dochter is Reina naar Nederland teruggekeerd. Dat viel in het begin bepaald niet mee, ook financieel niet. “Toen Opaal naar school ging, kon ik weer gaan werken”, vertelt ze. Al snel kon ze aan de slag als leidster op een voorschool, een speelzaal voor peuters met taal- en ontwikkelingsachterstanden. Daar werkt ze nog steeds. “Het is heel intensief werk, maar voor die kinderen heel erg nodig als voorbereiding op de basisschool.”

Als schoolleidster verdient Reina 746 euro in de maand. “Ik ben erg blij dat er toeslagen bestaan”, zegt ze. “Anders zou ik als alleenstaande moeder zeker niet rondkomen van dit inkomen. Zonder de 37 euro zorgtoeslag en de 56 euro huurtoeslag per maand zou het niet haalbaar zijn. En zonder de maandelijkse 174 euro kinderopvangtoeslag zou Opaal niet naar de kinderopvang kunnen en zou ik niet kunnen werken.”

De papierwinkel die de drie toeslagen opleveren, neemt Reina voor lief. Het invullen van alle formulieren vindt ze wel een heel gepuzzel. Vooral het schatten van het inkomen kost haar hoofdbrekens. Gelukkig is er de balie van het belastingkantoor in Utrecht. “Daar word ik altijd heel prettig en ter zake kundig geholpen”, zegt Reina. “Ze nemen ook echt de tijd voor je. Het duurt soms wat lang voor je aan de beurt bent, maar ik neem altijd een goed boek mee om de wachttijd te vullen.”



Reina van der Graft met dochter Opaal

“Ik ben erg blij dat er toeslagen bestaan”

Ouders plukken vruchten van Wet kinderopvang

Financieel voordeel én betere

Sinds 1 januari 2005 – de dag waarop de Wet kinderopvang inging – komt ook opvang door gastouders in aanmerking voor overheidssubsidie. Die datum was tevens de start van ViaViela, nu het grootste gastouderbureau van Nederland. Een gesprek met directeur Marcel Verkuijlen.

Marcel Verkuijlen en Kim Vorstenbosch, eigenaren van kinderopvangorganisatie 'De KinderViela' en 'De Overblijfclub' voor tussen- en naschoolse opvang in Lieshout, zagen de nieuwe wet als een kans. Zij besloten hun bedrijf uit te breiden met een gastouderbureau: ViaViela. Het economisch inzicht van Verkuijlen en de pedagogische achtergrond van Vorstenbosch bleken een gouden combinatie: twee jaar later is ViaViela met 71 (franchise) vestigingen het grootste gastouderbureau van ons land. Met haar landelijke dekking bedient de organisatie zo'n 17.000 huishoudens. Verkuijlen: "We wisten dat we een flinke doelgroep konden bereiken. Er zijn nu eenmaal veel gezinnen waar vader en moeder willen of moeten werken. Voor de kinderen moet dan een oplossing worden gezocht. Veelal werd gekozen voor de goedkoopste: het zwart uitbetalen van opa's, oma's, burens, vrienden en kennissen. Sinds de invoering van de Wet kinderopvang is dat niet meer nodig. Beide partijen genieten nu een belastingvoordeel, zodat wit werken het meeste loont."

Volgens Verkuijlen heeft de wet nog meer opgeleverd. "Er is een kader geschapen voor de gastouderopvang. Door marktwerking zijn de bureaus klantgerichter gaan werken en hebben zij hun tarieven teruggeschroefd. Daarbij moeten ze volgens de wet zorgen voor



Marcel Verkuijlen (ViaViela)

“Door marktwerking zijn bureaus klantgerichter gaan werken en hebben zij hun tarieven teruggeschroefd”

kwaliteit

een kwalitatief betere opvang. Financieel voordeel en een hoger kwaliteitsniveau gaan dus hand in hand. Het is nu én én. Dat is echt een gezamenlijke verdienste van Belastingdienst/Toeslagen en onze branche.”

‘Schimmige’ bureaus

Wat nog rest zijn de controles op gastouders en gastouderbureaus, een taak van de GGD. Op het gebied van handhaving van wet- en regelgeving is de GGD echter niet consequent, vindt Verkuijlen. “Kwaliteitscontroles worden niet altijd uitgevoerd – dat is afhankelijk van de gemeente. En als ze worden gedaan, zijn ze niet overal even tijdig en grondig en niet per definitie gericht op de werkelijke risico’s. Bovendien zijn de boetes laag, wanneer er iets niet in orde is.” Hierdoor zijn er ‘schimmige’ registratiebureaus op de markt gekomen: organisaties die zich richten op administratieve handelingen via internet, maar verder nauwelijks service verlenen. En die het niet al te nauw nemen met de kwaliteitseisen en de toeslagenregels.

ViaViela ziet de concurrentievervalsing, maar heeft er niet bepaald klanten door verloren. Integendeel. “We hebben er meerdere klanten bij gekregen die van zo’n registratiebureau afkomstig waren”, vertelt Verkuijlen. “Sommigen hebben problemen gekregen met Belastingdienst/Toeslagen, omdat de urenregistratie van hun bureau een puinhoop was. Bij ViaViela bieden we behalve kwaliteit in de opvang van de kinderen ook administratieve lastenverlichting voor ouders en

gastouders. We zorgen voor een kloppende urenregistratie en fungeren als een eerstelijns vraagbaak voor belasting- en toeslagzaken. Natuurlijk werken wij óók met internet, maar dan slechts als hulpmiddel voor het doorgeven van wijzigingen en het doen van betalingen.”

Grootste nood voorbij

Belastingdienst/Toeslagen kwam de afgelopen jaren geregeld in het nieuws vanwege de haperende uitbetaling van de kinderopvangtoeslag. Ook bij ViaViela waren er probleemgevallen bekend. Verkuijlen: “Vooral bij alleenstaande ouders gaf de kinderopvangtoeslag

wel eens moeilijkheden. Zij brengen hun kinderen gemiddeld de meeste uren naar de opvang, omdat zij nu eenmaal veel werken. Bij hun aanvraagformulieren, waarin veel uren worden opgegeven, duurt het het langst voordat de uitbetaling plaatsvindt. En dat terwijl juist deze groep de toeslag het hardste nodig heeft.”

Gelukkig is de grootste nood inmiddels geleden. “Het is te merken dat Belastingdienst/Toeslagen hard aan zijn achterstanden werkt”, aldus Verkuijlen. “De bij ons bekende nijpende gevallen zijn inmiddels opgelost.”

“Vooral bij alleenstaande ouders gaf de kinderopvangtoeslag moeilijkheden”



Regiobijeenkomsten voor intermediairs toeslagen

Belastingdienst belooft beterschap

Maandag 14 mei 2007, het Chassé Theater in Breda. Vandaag is hier de eerste van zeven regiobijeenkomsten voor intermediairs van Belastingdienst/Toeslagen. Ruim honderd vertegenwoordigers van onder meer woningcorporaties en gemeenten blikken terug op het afgelopen jaar en vooruit naar 2009. Hete hangijzers worden niet uit de weg gegaan.

Henk Raspe, lid van het management-team Belastingdienst/Toeslagen, spreekt van 'een jaar in de volle aandacht'. Ter illustratie toont hij in zijn presentatie krantenkoppen als *Fiscus stapelt fout op fout*. De intermediairs in de zaal weten maar al te goed waarover het gaat: de hardnekkige kinderziektes die voortkomen uit de overgang van de huursubsidie van het ministerie van VROM naar de huurtoeslag van de Belastingdienst. Met name op het gebied van ICT zijn nog niet alle kwalen verholpen. Raspe belooft beterschap. Het huidige automatiseringssysteem werkt buiten standaardsituaties niet naar behoren, dus komt er in 2009 een flexibeler applicatie. Op korte termijn gaat Belastingdienst/Toeslagen bovendien probleemgevallen actiever signaleren en de verhuurdersadministratie verbeteren. Daarnaast wordt met onder meer Aedes, de koepelorganisatie van woningcorporaties, overleg gevoerd in de klankbordgroep Uitvoering huurtoeslag.

Heikele punten

Sommige intermediairs tonen zich vandaag enigszins huiverig voor de afhandeling van de definitieve beschikkingen over 2006 (zie ook pagina 2 van deze ToeslagWijzer). Een medewerkster van een woningcorporatie vertelt dat ze wel eens handmatige berekeningen van toeslagen maakt, met een ánder resultaat dan de automatische berekening van de Belastingdienst. "Dat baart me wel zorgen.

Toeslaggerechtigden zijn toch vaak minder daadkrachtig. Zij denken: 'ik krijg geld van de Belastingdienst, dus het zal



Relatiebeheerder Erik de Vries in gesprek met enkele intermediairs



wel kloppen'. Maar straks moeten ze misschien gaan terugbetalen en dan weten ze ons te vinden. In zo'n geval wil ik kunnen uitleggen hoe de Belastingdienst de eindafrekening becijferd heeft." Dit wordt in elk geval een stuk duidelijker tijdens de drukbezochte themasessie 'definitief toekennen 2006'.

Tijdens de regiobijeenkomsten stonden drie themasessies op het programma: 'definitief toekennen 2006', 'verhuurdersadministratie & geclusterde betalingen' en 'invordering'. Daarnaast konden de intermediairs met elkaar in debat onder leiding van tv-journalist Jan Medendorp.

Gedurende de dag worden ook veel vragen gesteld over de inhoud van de HIP-Uitvoeringsapplicatie. Volgens de intermediairs staan daarin nu niet de gegevens die zij nodig hebben. Raspe benadrukt dat de applicatie 'vanaf heel binnenkort' regelmatig zal worden geactualiseerd. "Dat kan ons heel veel werk schelen", klinkt het in de zaal.

Een ander gevoelig thema dat ter sprake komt, is de administratieve afhandeling na het overlijden van een toeslaggerechtigde. "De familie van een overledene zit soms bij ons in de wachtkamer te huilen, omdat ze de toeslagen maar niet stopgezet krijgen", zegt een intermediair. "Door het vele uitzoekwerk duurt dit allemaal te lang. Dat is een van de redenen waarom we graag zelf gegevens zouden willen muteren." Volgens het deskundigenpanel van de Belastingdienst, bestaande uit Henk Raspe, Alberto Schreutelkamp (jurist bij Belastingdienst/Toeslagen) en Anton Griffioen (manager ICT&Processen bij Belastingdienst/Toeslagen), staat dit onderwerp bovenaan hun agenda.

Actuele website voor intermediairs

Misschien wist u het nog niet, maar de website voor onze intermediairs is onlangs vernieuwd. Het resultaat? Een overzichtelijke indeling, actuele informatie én interessante publicaties.

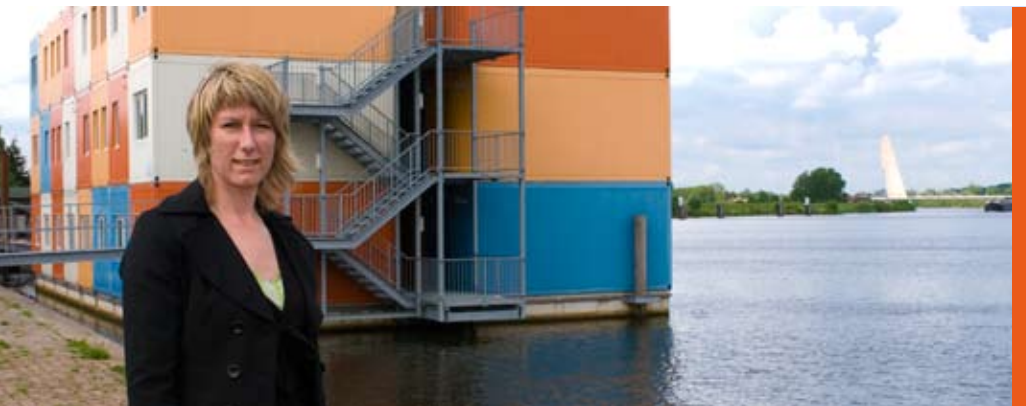
Zo kunt u nagaan welke vragen onze intermediairs regelmatig stellen aan Belastingdienst/Toeslagen. Of bijvoorbeeld welke data in 2007 voor u van belang kunnen zijn. Wilt u misschien nog eens een artikel uit de ToeslagWijzer nalezen? Ook dat is mogelijk.

Nieuwsgierig? Op de startpagina van www.toeslagen.nl ziet u het kopje 'intermediairs en toeslagen'. Wanneer u dit aanklikt, belandt u in het gedeelte dat speciaal is ingericht voor onze intermediairs.



Wonen op het water

In waterrijk Nederland is wonen op een vaart, gracht of kanaal een aardig alternatief. Zeker sinds begin dit jaar huurtoeslag kan worden aangevraagd voor 'zich op water bevindende gebouwde onroerende zaken'. De Zwolse studentenboot is daarvan een fraai voorbeeld.



Lucia Dickhof (deltaWonen)

Drie lagen in pasteltinten gelakte wooncontainers op het water. Voor de inwoners van Hanzestad Zwolle is het complex in de kleine haven nabij het Zwarte Water inmiddels een vertrouwd gezicht. Drie woningcorporaties in de Overijsselse hoofdstad namen zo het initiatief om de kamernood onder de lokale studentenpopulatie aan te pakken. Het realiseren van deze bijzondere woonvorm had nogal wat voeten in de aarde.

"In eerste instantie was het plan om een bestaand woonschip aan te kopen, maar dat bleek asbest te bevatten. Vervolgens hebben we aangeklopt bij een bouwer van woonarken. Maar opnieuw hadden we pech, want het bedrijf ging failliet", vertelt Lucia Dickhof. Zij is consulente van deltaWonen, de corporatie die de studentenboot exploiteert. "Een bouwondernemer in Oldenzaal kon wel aan onze vraag voldoen. Hij had al eerder gewerkt met gestapelde containers die

waren omgetoverd tot woonruimte, zij het op 't land. Het concept kon na eenvoudige aanpassingen ook op het water worden toegepast."

De drijvende studentenflat, gebouwd op een platform van 26 bij 15 meter, telt veertig eenheden - eenkamerwoningen met keukenblok, wc en douche, maar ook appartementen waaraan een halve container slaapruijme is toegevoegd. Ze zijn bedoeld voor startende huurders: jongeren die vanuit het ouderlijk huis zelfstandig willen gaan wonen. De naam 'studentenboot' dekt de lading dus niet helemaal. Alle woningen hebben een energiezuinig verwarmings- en koelsysteem. De huurprijzen liggen tussen de 200 en 240 euro per maand. Daar komen dan nog wel servicekosten bij, zo rond de 100 en 130 euro.

deltaWonen deed meer pionierswerk op het gebied van wonen op water. Ter

gelegenheid van haar honderdjarig bestaan presenteerde de woningcorporatie onlangs de geWoonboot, een woonark die volledig zelfvoorzienend is, dus niet verbonden met nutsvoorzieningen op het land. Aan boord bevinden zich installaties die op zeer energiezuinige, innovatieve en duurzame wijze voor elektra, warmte en water(-zuivering) zorgen. De gemeenten Kampen en Zwolle hebben al belangstelling getoond voor de geWoonboot. Het nabijgelegen Oldebroek, dat nauwelijks water binnen zijn grenzen heeft, is geïnteresseerd in een landvariant.

Hoe lang de Zwolse studentenboot nog aan de Hasselterdijk blijft liggen, is afhankelijk van de plannen die de gemeente heeft met het voormalig bedrijventerrein bij de ligplaats. Dickhof: "We hebben een vergunning voor vier jaar. Wellicht is de kamernood tegen die tijd minder nijpend en hoeven we de boot niet langer in te zetten."

Over deltaWonen

Met bijna 8.000 woningen in Zwolle, een kleine 4.500 in Kampen en iets minder dan 2.000 in Wezep is deltaWonen een van de grootste woningcorporaties in Noordoost Nederland. Zo'n 3.500 klanten hebben via deltaWonen hun huurtoeslag geregeld..

Correcties bij het bewaarnummer

Even rechtzetten

In de ToeslagWijzer die u in januari 2007 ontving - het zogenoemde 'bewaarnummer' - staan helaas enkele onjuistheden. Om misverstanden te voorkomen, hebben wij deze hieronder voor u op een rijtje gezet. U kunt deze pagina uitknippen en bij het bewaarnummer voegen.

Hoofdstuk 3

3.2 Stopzetten (pagina 6)

Derde regel: 'De wijziging gaat in op de eerste dag van de maand die volgt op de maand waarin deze wijziging(en) is doorgegeven.'

Deze zin wordt: 'Wijzigingen die in de loop van de maand optreden, worden pas met ingang van de volgende maand in aanmerking genomen.'

3.8 Kinderopvangtoeslag (pagina 7)

Zesde gedachtestreepje: 'Er wijzigt iets in de bijdrage voor kinderopvang van bijvoorbeeld de werkgever.'

Deze zin wordt: 'Een wijziging in de tegemoetkoming van de gemeente of het UWV.'

Hoofdstuk 7

7.3.3 Aftoppingsgrens (pagina 21)

'Is de rekenuur hoger dan de kortingsgrens en is de belanghebbende ouder dan 23 jaar, ...'

Deze zin wordt: 'Is de rekenuur hoger dan de kortingsgrens en is de belanghebbende 23 jaar of ouder, ...'

Hoofdstuk 8

Kader Voorbeeld Zorgtoeslag (pagina 25)

Bij de berekening van de normpremies zijn de percentages van het drempelinkomen verwisseld (moet zijn: 3,5% zonder toeslagpartner en 5% met toeslagpartner).

Hoofdstuk 10

10.3.2 Betaling per maand (pagina 32)

Eerste gedachtestreepje: het voorschotbedrag (genoemd in de vierde zin) moet € 1600 zijn in plaats van € 1400.

10.3.3 Geclusterd betalen (pagina 32)

Tiende regel: 'Geclusterde betaling is ook mogelijk voor de kinderopvangtoeslag.'

Dit is niet juist: geclusterde betaling is alleen mogelijk bij de huurtoeslag.

Chikuba

Het Amsterdamse Chikuba is intermediair op het gebied van de kinderopvang. Veel klanten van de organisatie ontvangen kinderopvangtoeslag. En dat gaat niet altijd van een leien dakje.

Chikuba – Mirjam Munnecom heeft niet bepaald een alledaagse naam gekozen voor haar bedrijf. Maar toepasselijk is hij wel: het Japanse woord betekent zoveel als ‘kinderjaren’. “Als intermediair lossen we allerlei problemen op die te maken hebben met kinderopvang”, vertelt Munnecom. “Voor werkgevers, gemeenten en ouders zoeken we naar opvangmogelijkheden in een kindercentrum of naschoolse opvang. Ouders bieden we ook andere ondersteuning, bijvoorbeeld bij de aanvraag van de kinderopvangtoeslag.”

Inmiddels heeft Chikuba enkele duizenden kinderen onder haar hoede en gaat er

behoorlijk wat geld om. Munnecom: “Voor veel ouders is opvang één van de belangrijkste kostenposten. Een volledige kindplaats – voor vijf dagen per week van acht uur ’s morgens tot zes uur ’s avonds – komt al gauw op vijftienduizend euro per jaar. Daar moet je dus zorgvuldig mee omgaan.”

Er zijn grote verschillen tussen de ouders die Chikuba als klant heeft. Maar een flink deel bestaat uit mensen met een medisch-sociale indicatie, personen die moeten reïntegreren of die een opleiding moeten volgen. “Wat de meesten gemeen hebben, is dat ze de Nederlandse taal amper

mchtig zijn en daardoor niet of nauwelijks in staat zijn om zelf hun zaken te regelen”, aldus de directeur. Chikuba neemt met name die cliënten bij voorkeur alle administratieve en financiële rompslomp uit handen. Zo gaan facturen en toeslagen rechtstreeks naar de intermediair, omdat het voor veel ouders moeilijk is om deze papierwinkel adequaat af te handelen.

Wereldnatuurfonds

Bij het aanvragen van kinderopvangtoeslag heeft Munnecom al heel wat vreemde dingen meegemaakt. “Om een voorbeeld te geven: we ontvingen ooit een beschikking van de Belastingdienst, compleet met ons rekeningnummer, maar het bijbehorende geld was op de rekening van het Wereldnatuurfonds gestort. Het kostte veel tijd en energie om dat weer recht te zetten.” Het grote verschil met de zorgtoeslag en de huurtoeslag, is dat bij de kinderopvangtoeslag de omstandigheden van de aanvrager vaak veel meer variëren: er komt een tweede kind bij, een kind gaat naar een ander dagverblijf of verhuist naar de naschoolse opvang. “De Belastingdienst heeft daar nogal moeite mee, en dat kan heel vervelend zijn.” Bovendien zijn er nogal eens problemen met de betaling, zegt Munnecom. “Hoewel de regel acht weken is, wordt in veel gevallen pas na zestien weken geld overgemaakt. Voor mensen met een krappe beurs en zonder de financiële ondersteuning zoals wij die bieden, is het traject dan al bij voorbaat gedoemd te mislukken.”

Een ander probleem waar Munnecom en haar collega’s tegenaan lopen, is dat het vaak veel moeite kost om actuele gegevens van hun cliënten te bemachtigen. “Er zijn speciale sites van de Belastingdienst waar woningcorporaties en zorginstellingen op kunnen inloggen voor de informatie die ze nodig hebben. Dat zou ook voor ons ideaal zijn.”



Mirjam Munnecom (Chikuba): “De meeste van onze klanten zijn niet of nauwelijks in staat om zelf hun zaken te regelen.”