



Toeslagen
Belastingdienst



Toeslagen
Belastingdienst

AAN:
Nationale Ombudsman

dienst/Toeslagen

n Roggenweg 500
Jtrecht
092
Jtrecht

i 2015

Referentienummer
BT20150119nn

Betreft: Reactie op verslag van
bevindingen

Geachte

Wij hebben uw Verslag van bevindingen over de Belastingdienst/Toeslagen van 19 december 2014 ontvangen. [beleefdheden toevoegen] Uw verslag geeft mij op een aantal punten aanleiding tot reactie. Mijn reactie volgt de hoofdstuk- en paragraafindeling van het verslag van bevindingen.

Met opmerkingen T.a.v. het hele stuk: goed geschreven reactie!

1. Inleiding

'Dat het aantal klachten nog steeds hoog is, is opmerkelijk als we bedenken dat Toeslagen al negen jaar bezig is met het inrichten en optimaliseren van haar processen. Het lijkt erop dat Toeslagen het productieproces en de dienstverlening daaromheen niet goed onder controle krijgt. Ongetwijfeld is op allerlei onderdelen vooruitgang geboekt, maar in het contact met de burger gaat er nog van alles mis. De klachten die de Nationale ombudsman blijft ontvangen tonen dat aan.'

Belastingdienst/Toeslagen (~~verder: B/T~~) ziet in 2014 ook een toename van het aantal klachten, maar niet in de omvang die ~~ude Ombudsman~~ constateert. Het aantal klachten dat B/T in 2014 heeft ontvangen, is ongeveer de helft van het aantal klachten dat jaarlijks in 2006 en 2007 werd ontvangen.

Met opmerkingen Ik heb er nu verder telkens (hoop ik) B/T van gemaakt. Iets anders kan natuurlijk ook maar dan consequent.

De toename van het aantal klachten in 2014 laat zich in ieder geval voor een deel verklaren door de start die B/T gemaakt heeft met de uitvoering van de maatregelen uit de wet Aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit. Aanvankelijk leidde dit tot langere doorlooptijden voor aanvragen en mutaties waarbij een verhoogd risico geconstateerd werd. In de loop van 2014 is de inrichting van de behandelteams voor deze aanvragen en mutaties afgerond, waardoor de doorlooptijden ~~zullen~~ teruglopen.

Met opmerkingen Geen olie op het vuur gooien, m.i. Beter is de bewering in cijfers weer te geven. In combi misschien met de derde alinea. Anders lees ik dat het sinds 2008 niet meer zo hoog is geweest, het aantal klachten.

Tegelijk constateer ik dat het verschil tussen het aantal klachten dat ingediend wordt bij B/T en bij de ~~Nationale ombudsman~~ Ombudsman in de loop van de jaren steeds kleiner wordt. In 2007 stonden tegenover iedere klacht die ingediend werd bij de ~~Nationale ombudsman~~ Ombudsman meer dan 8 klachten die ingediend werden bij B/T. In 2014 is deze verhouding flink veranderd: gemiddeld staat tegenover 3,5 klacht die ingediend wordt bij B/T één klacht bij de Nationale Ombudsman. Tot 2013 kende B/T een dalende tendens in het aantal ontvangen

Met opmerkingen Tekstsuggestie: het verscherpte toezicht dat sinds medio 2013 is ingevoerd ten aanzien van nieuwe aanvragen en mutaties leidde aanvankelijk tot langere doorlooptijden van de behandeling klachten en aanvragen. In het overgrote deel van de gevallen verwerkt de Belastingdienst/Toeslagen mutaties en nieuwe aanvragen binnen 4 weken. Sinds 1 januari 2014 heeft de Belastingdienst/Toeslagen de wettelijke bevoegdheid om een termijn 13 weken te hanteren voor een aanvraag of een mutatie als daar aanleiding toe is.

Met opmerkingen Ik zou de brief steeds richten aan 'u'. Maar in deze alinea kan Nationale ombudsman wel blijven staan m.i. omdat het om het instituut gaat.

klachten, maar daar staat tegenover dat burgers verhoudingsgewijs vaker naar de Nationale ombudsman Ombudsman stappen.

U

De Ombudsman schrijft dat het erop lijkt dat Toeslagen 'het productieproces en de dienstverlening daaromheen niet goed onder controle krijgt'. Deze opvatting is niet verenigbaar met diverse constatering die de Ombudsman zelf doet in het verslag van bevindingen. Ik deel dit gezichtspunt niet met de Nationale Ombudsman. Zo'n 6 miljoen huishoudens zijn met ongeveer 7 miljoen toeslagen voor een deel van hun huishoudbudget afhankelijk van de tijdige toekenning en betaling van de maandelijkse voorschotten. Toeslagen slaagt er in vrijwel alle gevallen in binnen de wettelijke termijn op voorschot aanvragen en mutaties te beschikken en te betalen. De afhandeling van klachten en bezwaren vindt voor het overgrote deel binnen de wettelijke termijnen plaats. Met ingang van toeslagjaar 2013 slaagt B/T erin vóór 31 december van het daarop volgende jaar een hoog percentage, ca. 85% van alle toeslagen, van de definitieve toekenningen te beschikken, en de burgers voor wie dat niet lukt een bericht van verdaging te sturen. De definitieve beschikkingen over oudere jaren die nog verstuurd moeten en kunnen worden, zullen op afzienbare termijn verstrekt worden. Mijn conclusie is dat B/T het productieproces en de dienstverlening goed onder controle heeft. En op een volume van 7 miljoen toeslagen en 15 miljoen beschikkingen, en bij de complexiteit van de huidige regelgeving, is het ondenkbaar dat er geen fouten worden gemaakt. Zoals ook is aangegeven in de Brede agenda Belastingdienst¹ is 'de uitvoering door Belastingdienst/Toeslagen door schade en schande inmiddels fors verbeterd, ook waar het om de voortijdige opsporing van fraude gaat. Maar grenzend aan foutloos wordt het met deze complexe regelingen nooit.' Het aantal klachten dat ingediend wordt bij de Ombudsman en bij B/T Toeslagen, en uw overige bevindingen van de Nationale Ombudsman zoals deze in het rapport zijn verwoord, rechtvaardigen mijns inziens niet de conclusie dat processen niet goed onder controle zijn, en rechtvaardigen evenmin de kwalificatie van B/T Toeslagen als 'zorgenkind'.

2. Analyse

Paragraaf 2.2.

'De klachten die de Nationale ombudsman gedurende dit onderzoek aan Toeslagen heeft voorgelegd worden door Toeslagen te makkelijk afgedaan als incidenten. Toeslagen kon meestal geen bevredigende verklaring geven waarom het mis was gegaan: 'de oorzaak van het onbehandeld blijven is niet bekend' of 'stukken zijn blijikbaar in het ongerede geraakt' was een veelgehoorde reactie. Naar de mening van de ombudsman kunnen de voorgelegde klachten niet allemaal incidenten zijn; daarvoor komt het te vaak voor dat het in zaken niet goed verloopt en burgers ernstig worden benadeeld.'

In de beantwoording van uw vragen op 8 augustus jl. heeft B/T Belastingdienst/Toeslagen twee keer verwezen naar incidentele oorzaken. Dit betrof het toewijzen aan behandelende eenheden van verzoeken om persoonlijke betalingsregelingen, en het onjuist adresseren of bezorgen van klachtbrieven. Voor alle door de Nationale Ombudsman voorgelegde gevallen heeft Belastingdienst/Toeslagen nauwgezet getracht na te gaan wat de oorzaak is

¹ TK 2013-2014, 31066, nr. 201

Met opmerkingen ☐ Waarom van belang om dit neer te zetten? En zo ja is er dan een reden tussen het verschil in klachten bij B/T en de Ombudsman.

Met opmerkingen ☐ Ik vind het hele stuk over verschil tussen klachten B/T en de ombudsman niet sterk. Het gaat toch om het totaal aantal klachten, ongeacht of men naar de ombudsman of bij ons terecht komt? Laten we vooral naar het totaal aantal klachten kijken en de massaliteit van de processen meer benadrukken (dus aantal processen afgemeten tegen het aantal klachten)

Met opmerkingen ☐ Welk deel gaat het dan om? Die 85% hieronder over het jaar 2013?

Met opmerkingen ☐ Wat is de wettelijke termijn?

Met opmerkingen ☐ Wat is hierboven gezegd over dienstverlening? Dus hoezo de dienstverlening goed onder controle? Welke berekening?

geweest van de situatie die de Nationale Ombudsman voorlegt. In de gevallen waarin voor aangetroffen fouten, omissies of vergissingen geen duidelijke verklaring is gevonden, hebben wij dat aan de Nationale Ombudsman gemeld. De conclusie dat klachten te makkelijk afgedaan worden als incidenten doet geen recht aan de nauwgezetheid waarmee ~~B/T~~Belastingdienst/Toeslagen de klachten ~~die u voorlegde van de Nationale Ombudsman heeft~~ onderzocht ~~heeft~~, en aan de openheid die B/T betracht heeft bij de beantwoording van de vragen over de voorgelegde cases.

Indien blijkt dat een burger ten onrechte ~~is benadeeld is~~, wordt dit zo goed mogelijk hersteld. Wanneer blijkt dat problemen ~~worden veroorzaakt worden~~ door vaker voorkomende en vermijdbare oorzaken zoekt Belastingdienst/Toeslagen naar een oplossing. De aanleiding hiervoor kan gelegen zijn in eigen waarnemingen van Belastingdienst/Toeslagen, maar ook in signalen die wij krijgen van onder meer ~~u zelf de Nationale Ombudsman~~. In beantwoording van uw vragen, die ik u op 8 augustus 2014 heb doen toekomen, is een aantal voorbeelden opgenomen van verbeteringen die ~~zijn~~ doorgevoerd ~~zijn~~ naar aanleiding van signalen van ~~u de Nationale Ombudsman~~. Ook om die reden herken ik mij niet in ~~uwde~~ conclusie ~~van de Nationale Ombudsman~~ dat de klachten te makkelijk afgedaan worden als incidenten.

Paragraaf 2.3

Maar als de aanvraag of situatie van de aanvrager afwijkt van de 'standaard', dan leidt dit al snel tot problemen. De Nationale ombudsman ziet dat dit probleem niet alleen speelt bij de massale aanvraagprocessen, maar ook bij de minder massale processen, zoals de klachtafhandeling en de behandeling van verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling en toepassing van de beslagvrije voet.

De systemen van Toeslagen (gekoppeld aan die van de Belastingdienst) zijn blijkbaar niet of onvoldoende berekend op afwijkende situaties. Daar zit de achilleshiel van de organisatie. Geautomatiseerde processen die gestart zijn kunnen niet zonder meer onderbroken of gecorrigeerd worden. (...) De ombudsman vraagt zich af waarom Toeslagen moeite heeft om maatwerk te leveren. Vanuit zijn interventiepraktijk weet de ombudsman dat Toeslagen wel snelle oplossingen kan realiseren. Waarom kan Toeslagen dat niet als de burger of de intermediair zelf aan de belt trekt? Dan zouden veel klachten en bezwaarschriften kunnen worden voorkomen. (...) De individuele burger die niet in het standaardproces past, verdient daarom meer aandacht en zorg van Toeslagen.

Gegeven de hoeveelheid toeslagen, beschikkingen en betalingen, en gegeven de complexiteit van de regelgeving, zijn de toeslagenregelingen alleen uit te voeren door middel van een zoveel mogelijk gestandaardiseerd massaal geautomatiseerd proces. In de meeste gevallen is dit toereikend. B/T heeft daarnaast processen ingericht voor vragen, klachten en bezwaren, voor de gevallen waarin het massale proces niet tot de gewenste uitkomst heeft geleid. Hoewel het om een bescheiden fractie van de totale populatie gaat, zijn de aantallen zodanig dat ook deze processen zoveel mogelijk gestandaardiseerd uitgevoerd moeten worden. Het Toeslagen Verstrekkingen Systeem biedt voldoende ondersteuning voor deze behandeling waar het gaat om de toekenning van toeslagen. Voor het overgrote deel van de gevallen leidt dit alsnog tot de juiste uitkomst. De wijze waarop de interventies van de Nationale ~~ombudsman~~Ombudsman worden afgedaan, vraagt

Met opmerkingen En de rest? Wat is hun uitkomst? Of wat gebeurt hiermee?

een zodanige inzet van mensen en middelen dat deze alleen in uitzonderingssituaties toegepast kan worden.

'De systemen waarmee Toeslagen werkt, zijn in ketens georganiseerd en creëren een grote interne afhankelijkheid. Als het fout gaat dan gaat het ook echt fout. Een voorbeeld is de onbedoelde blokkade op de toekenning van 6000 zorgtoeslagen in het voorjaar van 2014.'

De blokkering van de desbetreffende aanvragen en mutaties voor de zorgtoeslag is bewust aangebracht om toezicht te kunnen uitvoeren voordat nieuwe of verhoogde voorschotbetalingen ~~gedaan~~ zouden worden ~~gedaan~~, omdat een verhoogd risico werd geconstateerd. Doordat vernieuwde programmatuur voor het deblokken niet functioneerde zoals verwacht, zijn deze blokkeringen niet automatisch opgeheven na afronding van het toezicht. Er is geen verband tussen dit voorval en afhankelijkheden in de keten.

'In mei 2014 gaf de staatssecretaris in verschillende media aan dat er nog veel moet veranderen bij Toeslagen om het goed te krijgen: systemen zijn verouderd' althans niet bestand tegen het hoge verandertempo. Hij erkende dat een fout gelijk een grote groep mensen treft. Toeslagen is weliswaar een relatief nieuwe organisatie, maar er wordt ook gebruik gemaakt van of er is afhankelijkheid van de oude systemen van de Belastingdienst (onder meer uit 1968 en 1972).'

Uitspraken van de staatssecretaris van Financiën over de Brede Agenda Belastingdienst ~~lijken worden~~ in de hiervoor geciteerde paragraaf ten onrechte uitsluitend op Toeslagen betrokken ~~te worden~~. Voor toeslagen beschikt de Belastingdienst over een nieuw Toeslagen Verstrekkingen Systeem (2011). Voor de uitvoering van toeslagen wordt mede gebruik gemaakt van het Inningssysteem. Met het systeem uit 1972 bedoelt ~~de Nationale Ombudsman~~ waarschijnlijk het Omzetbelasting-systeem uit 1975. Belastingdienst/Toeslagen is voor de uitvoering niet afhankelijk van het OB-systeem.

'Medewerkers van Toeslagen zouden, in die gevallen van noodzakelijk maatwerk, niet te afhankelijk van de systemen moeten zijn, maar meer de gelegenheid en de verantwoordelijkheid moeten krijgen om zelf een zaak op te lossen en pas daarna weer —als dat echt kan— in het gewone geautomatiseerde systeem op te nemen.'

Het Toeslagen Verstrekkingen Systeem voorziet in mogelijkheden voor handmatige en afwijkende behandeling van aanvragen en mutaties door medewerkers. De uitkomst van deze behandeling wordt vastgelegd in TVS. Dit is noodzakelijk om (a) te waarborgen dat een correcte berekening plaatsvindt rekening houdend met alle beschikbare grondslagen, (b) de uitkomst van de behandeling te laten leiden tot een correcte uitbetaling of terugvordering, (c) latere mutaties op correcte wijze doorgevoerd kunnen worden en (d) automatisch gecontinueerd wordt op grond van de juiste gegevens.

Paragraaf 2.4

'Toeslagen behoort ernaar te streven om zo snel mogelijk, maar in ieder geval tijdig te beslissen, omdat burgers in hoge mate financieel afhankelijk zijn van de toeslag(en). Volgens zijn eigen cijfers handelt Toeslagen het grootste deel

Met opmerkingen Wanneer is het een uitzonderingssituatie?

Met opmerkingen Van welk jaar is dat?

Met opmerkingen Hoezo? Wordt niet gebruikt?

Met opmerkingen Is dit de beantwoording van de vraag? Zoja dan is het niet heel erg duidelijk.

van alle eerste aanvragen, bezwaarschriften, klachten en verzoeken binnen de wettelijke termijnen af. Deze cijfers zien er in het algemeen goed uit. Tegenover de goede percentages staan ook veel burgers, die niet tijdig en niet goed worden geholpen door Toeslagen. Weliswaar is het percentage van deze groep op het totaal van aanvragen, bezwaarschriften, klachten en verzoeken niet zo hoog, maar in absolute aantallen gaat het toch om tienduizenden burgers, die door de handelwijze van Toeslagen in problemen komen.

Een voorbeeld hiervan zijn de achterstanden bij het definitief toekennen van toeslagen. In augustus 2014 moest Toeslagen over de jaren 2011 en 2012 nog ruim één miljoen toeslagen definitief vaststellen. Die burgers wachtten op dat moment al negentien respectievelijk zeven maanden op hun definitieve toekenning. Hier ging het om slechts 6% van het totaal aantal definitieve toekenningen. Zo ook bij de behandeling van bezwaarschriften. Daar overschreed Toeslagen in 2014 de beslistermijn in 'slechts' 7% van de gevallen; toch circa 5.000 bezwaarschriften.'

Met opmerkingen Ook al zou dat zo zijn, dan betekent dat toch nog niet dat die burgers ook op hun geld wachten? Daar is het systeem van voorschotten toch voor bedacht? Worden hier niet twee ongelijke dingen aan elkaar geknoopt?

De Ombudsman stelt dat 'tienduizenden burgers door de handelwijze van Toeslagen in problemen komen'. Het rapport bevat geen feitelijke basis voor deze bewering. Bij een klein deel van de aanvragen, klachten en bezwaren slaagt B/T er niet in te reageren binnen de wettelijke termijn. Het management en de medewerkers van Belastingdienst/Toeslagen zijn zich er terdege van bewust dat veel huishoudens de maandelijkse voorschotbetalingen echt nodig hebben om hun huishoudboekje sluitend te krijgen. [... nog niet af – proberen iets te zeggen over het bescheiden belang van DT]

Met opmerkingen En dan?

In het eerste halfjaar van 2014 heeft B/T afgerond 33.000 bezwaren afgedaan. Hiervan was 92,7% binnen de wettelijke termijn. In het tweede halfjaar zijn er afgerond 44.000 afgedaan, waarvan 94,5% binnen de wettelijke termijn.

'Wat opvalt aan de klachten over de behandelingsduur van bezwaarschriften is dat Toeslagen blijkbaar niet goed kan inspelen op piekdrukke als mensen massaal bezwaar aantekenen in reactie op massaal verzonden beschikkingen. Toeslagen weet op welke momenten massaal beschikkingen worden verzonden. Dat betekent ook dat dan binnen de bezwaartermijn er massaal wordt gereageerd. Toeslagen moet hier op kunnen anticiperen zonder het 'tijdigheidspercentage' te laten zakken. Toeslagen slaagt er niet in om bij een hausse aan reacties de tijdige afhandeling te waarborgen en lijkt slechts aan incidentmanagement te doen. De mensen die klagen, in gebreke stellen of in beroep gaan tegen het niet tijdig beslissen, krijgen voorrang. Toeslagen neemt in die gevallen alsnog snel een beslissing.

Als Toeslagen niet tijdig op een aanvraag, verzoek of bezwaarschrift beslist, dan moet de burger flink aan de bel trekken. Dit is een niet te onderschatten extra belasting voor de burger, die al genoeg aan zijn hoofd heeft. De burger wil gewoon op tijd een reactie van Toeslagen ontvangen. Is de burger niet in staat om Toeslagen in gebreke te stellen, in beroep te gaan of een klacht in te dienen, dan moet hij maar afwachten of het goed komt.

Maar ook als Toeslagen binnen de beslistermijn blijft, kunnen burgers in de knel komen. Dit komt sinds begin 2014 regelmatig voor bij burgers, die onder het risicoprofiel van Toeslagen vallen. Hun aanvraag krijgt het kenmerk 'verhoogd risico' en moet zorgvuldig - en vaak ook langdurig - beoordeeld worden op

fraude. Voor deze aanvragen geldt sinds 1 januari 2014 een beslistermijn van 13 weken met de mogelijkheid van verlenging met nog eens 13 weken. Als deze beoordeling lang duurt moet de belanghebbende de gemaakte kosten voorschieten. Vooral als het gaat om de kosten van kinderopvang zijn deze vaak te hoog om voor te schieten. Toeslagen heeft erkend dat de afhandelingsduur van deze aanvragen (met frauderisico) in 2014 onwenselijk lang duurde.

In 2013 heeft zich een beperkte daling van het percentage tijdig afgedane bezwaren voorgedaan. Zoals in onze beantwoording van uw vragen op 8 augustus is aangegeven, is dit een gevolg van het afzien van verdagen van bezwaren in combinatie met een daarop volgende sterke toename van de voorraad bezwaren. De kwalificatie dat Toeslagen 'slechts aan incidentmanagement lijkt te doen' mist grond.

In de overgrote meerderheid van aanvragen, verzoeken en bezwaren, beslist B/FToeslagen op tijd. In veel van de gevallen waarin dit niet lukt wordt de burger geïnformeerd, of is de burger benaderd omdat zijn medewerking nodig is om de zaak verder te brengen. B/FToeslagen is zich er terdege van bewust dat tijdig beschikken of reageren in het belang is van de burger en in het belang is van B/FToeslagen zelf: het uitblijven van een beschikking of reactie leidt tot extra en onnodige belasting van de dienstverlening en de productieprocessen door telefoontjes, vragen, klachten en bezwaren die voorkomen kunnen worden. Het streven van B/FToeslagen is er daarom op gericht tijdig te reageren.

Dit geldt ook voor aanvragen waarbij Toeslagen een verhoogd risico op fraude constateert. Met het oog op deze gevallen voorziet de wet in een beslistermijn van 13 weken, die met nog eens 13 weken te verlengen is. In de periode tot september 2014 waren de gespecialiseerde teams voor de behandeling van deze gevallen in opbouw. Hierdoor werd vooral in de eerste maanden voor de aanvragen met verhoogd risico de behandeltermijn van 13 weken met enkele weken overschreden. In de loop van 2014 is dit verbeterd [CHECK].

3. Behandeling van aanvragen en wijzigingsverzoeken

Paragraaf 3.1

'In 2014 is het aantal klachten over de trage behandeling van, met name, aanvragen voor kinderopvangtoeslag toegenomen. In die gevallen waarin Toeslagen meer tijd nodig had (of nam) voor de beoordeling van de aanvraag klaagden aanvragers erover dat zij in geldnood kwamen. Zij konden de vaak hoge kosten van de kinderopvang niet (langer) voorschieten. Sommigen moesten zelfs hun kind van de opvang halen. De Belastingtelefoon kon in veel gevallen geen informatie geven over de reden van de lange behandelingsduur en over termijn waarbinnen Toeslagen alsnog zou beslissen op de aanvraag.'

Zoals wij tijdens de uitvoering van het onderzoek is hebben aangegeven, wordt op de overgrote meerderheid van de aanvragen en mutaties reeds binnen vier weken beschikt. In 2013 en in 2014 is B/FBelastingdienst/Toeslagen begonnen met het verscherpte toezicht op nieuwe aanvragen en mutaties. Dit hield onder meer in dat op een deel van de aanvragen, waarbij een hoog risico geconstateerd werd, niet onmiddellijk beschikt en betaald werd. Omdat de organisatie om deze maatregelen robuust uit te voeren nog in opbouw was, hebben aanvragers aanvankelijk te maken gehad met een langere doorlooptijd voor de behandeling

Met opmerkingen Wat wordt hiermee bedoeld?

Met opmerkingen Hoezo? Uit welke informatie blijkt dit dan?
Er wordt een onderbouwing gegeven in de vraag door de ombudsman.

Met opmerkingen Wat is op tijd?

Met opmerkingen Wat is tijdig?

Met opmerkingen Hebben jullie ook een percentage? In ca. 15% van de gevallen? En dan van welk totaal?

Met opmerkingen Het valt mij op dat er niets wordt gezegd over 2.5 (onvoldoende informatieverstrekking en niet nakomen) en 2.6, het zoekraken van stukken. Zijn wij het eens met wat de No daarover opmerkt? Kunnen we bij 2.5 evt verwijzen naar 6.2 en 6.3?

Met opmerkingen Geen 'wij'svp.

van risicovolle aanvragen. Dit verklaart de toename van de klachten over de aanvragen voor kinderopvangtoeslag.

Paragraaf 3.3.3

In het kader van fraudebestrijding heeft Toeslagen eind 2013 circa 20.000 lopende betalingen van kinderopvangtoeslag voor 2014 stopgezet.

Dit betrof regulier toezicht op de toekenningen gerelateerd aan de leeftijd van de kinderen. Voor kinderen op de basisschool mag geen dagopvang meer worden aangevraagd. In één derde van deze gevallen is de toeslag uiteindelijk volledig gestopt, en bij de overige gevallen is het toeslagbedrag gemiddeld gehalveerd.

Paragraaf 3.4

'Toeslagen presteert goed bij de afhandeling van 95% van de aanvragen. (...) De Nationale ombudsman is wel bezorgd over de behandeling van de overige 5% van de aanvragen. Als we uitgaan van 400.000 aanvragen en wijzigingsverzoeken per maand, dan betekent die 5% gemiddeld 20.000 aanvragen per maand die niet tijdig worden afgehandeld. Bij deze groep overschrijdt Toeslagen de afhandelingstermijn van acht weken (aanvragen zonder risico) respectievelijk dertien weken (aanvragen mét frauderisico) wél.'

B/T heeft [de Ombudsman](#) bij de beantwoording op 8 augustus 2014 het volgende laten weten: 'Belastingdienst/Toeslagen monitort het aantal mutaties en aanvragen waarvoor vier weken na het indienen van de mutatie of aanvraag nog een inconsistentie of onvolledigheid opgelost moet worden. Hieruit blijkt dat voor 92% (gemiddeld 2013) tot ongeveer 95% (eerste vijf maanden 2014) van de aanvragen en mutaties vier weken na indiening geen op te lossen inconsistenties of onvolledigheden (meer) open staan. Deze gevallen worden bij eerstvolgende gelegenheid automatisch beschikt, tenzij op basis van verhoogd risico of onbekendheid van de aanvrager controle voorafgaand aan het beschikken en het betalen van het eerste of verhoogde voorschot plaatsvindt. In de eerste vijf maanden van 2014 betrof dit laatste gemiddeld maandelijks ongeveer 2.500 aanvragen en mutaties per maand.'

[De Ombudsman](#) trekt de onjuiste conclusie dat de aanvragen en mutaties waarop niet binnen vier weken beschikt is, niet tijdig afgehandeld worden, en dat voor deze aanvragen en mutaties de beslistermijn van 8, 13 danwel 26 weken overschreden wordt.

'Als Toeslagen moeite heeft om binnen dertien weken te beslissen op een aanvraag met verhoogd risico, is, gelet op de financiële belangen van de aanvragers, verlenging van de beslistermijn voor de burger niet de beste oplossing. Toeslagen moet ook bij dit soort aanvragen voortvarend te werk gaan en zijn capaciteit en processen zo inrichten dat binnen dertien weken kan worden beslist. Uitbreiding van de capaciteit (mensen en middelen) voor intensief toezicht of tijdig anticiperen op wijzigingen in wet- en regelgeving doet meer recht aan de belangen van aanvragers, dan het verlengen van de beslistermijn.

En als verlenging van de beslistermijn dan toch nodig is, is het voor de aanvrager belangrijk om te weten binnen welke termijn hij een beslissing kan verwachten. Toeslagen zou aan deze behoefte tegemoet kunnen komen door

Met opmerkingen Wat gebeurd er dan met de termijn? Wordt dan dus overschreden?

een termijn aan te geven waarbinnen de aanvrager alsnog een beslissing kan verwachten en zich daar aan houden.'

B/T streeft er naar toezicht zo snel mogelijk af te ronden. De mogelijkheid tot verlengen van de beslistermijn is een noodzakelijke maatregel die genomen is bij de wet Aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit, en die in de parlementaire behandeling van het wetsvoorstel uitvoerig aan de orde is geweest. Uitbreiding van de capaciteit voor intensief toezicht was mogelijk nadat de parlementaire behandeling van de wet was afgerond, en is toen ter hand genomen.

[CHECK: B/T informeert in de regel aanvragers over de verlenging van de beslistermijn van dertien weken. Het is niet mogelijk in ieder individueel geval met zekerheid aan te geven op welke datum het onderzoek afgerond is en een beschikking volgt, omdat dit mede afhankelijk kan zijn van de medewerking van de aanvrager en/of van derden.]

4. Definitieve toekenning van toeslagen

'Als iemand een toeslag aanvraagt vóór of tijdens het toeslagjaar, neemt Toeslagen daarop een voorlopige beslissing.'

Zie ook voetnoot 21: ook op aanvragen die tot drie maanden na afloop van het toeslagjaar worden ingediend, wordt een voorlopige beslissing genomen en wordt een voorschot uitgekeerd.

Paragraaf 4.1

'Een veelgehoorde klacht is, dat burgers jaren moeten wachten voordat Toeslagen hun toeslag(en) definitief vaststelt. Bovendien krijgen zij van Toeslagen niet te horen wanneer zij de definitieve toekenning tegemoet kunnen zien. Bellen met de Belastingtelefoon heeft geen zin. Ook daar weten ze niet wanneer de definitieve toekenning eraan komt. Voor degenen die al een voorschot op hun toeslag hebben ontvangen geeft dat (rechts)onzekerheid. Zij hebben weliswaar hun geld ontvangen, maar zij weten niet of zij misschien een deel moeten terugbetalen. Een andere groep personen heeft helemaal nog geen voorschot of beschikking ontvangen. Ook zij weten niet of en wanneer de toeslag wordt uitbetaald.'

De bedoeling van de inkomensafhankelijke regelingen is financiële ondersteuning te bieden aan huishoudens, afhankelijk van het actuele inkomen, en waar van toepassing op het moment waarop de huishoudens met hun lasten voor kinderopvang, huur of zorgverzekering geconfronteerd worden. Vanaf de start van toeslagen heeft de nadruk er daarom op gelegen de maandelijkse voorschotten zo snel mogelijk vast te stellen en uit te betalen. Vanaf 2012 is er meer nadruk komen te liggen op het eerder en meer gestructureerd uitvoeren van toezicht in de voorschotfase, . Nog steeds is voor de meeste ontvangers van toeslagen de tijdige vaststelling en uitbetaling van de maandelijkse voorschotbetalingen van het grootste belang. Het definitief toekennen is voor verreweg de meeste burgers die hun toeslag hebben aangevraagd vóór 1 april van het jaar volgende op het toeslagjaar, het sluitstuk op de voorschotbetaling(en) die zij al hebben ontvangen. In 2014 is overigens een grote versnelling gerealiseerd in het definitief toekennen ten opzichte van voorgaande jaren.

Paragraaf 4.2

'De wet regelt de termijnen waarbinnen Toeslagen de toeslag definitief moet vaststellen.

De hoofdregel is dat aanvragers uiterlijk op 31 december van het jaar volgend op het toeslagjaar een definitieve beslissing moeten ontvangen.'

Artikel 19 lid 1 Awir is inmiddels aangepast met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2014 (Fiscale verzamelwet 2014, artikel XVII, Staatsblad 2014 nr. 481).

Paragraaf 4.3

'2011

Toeslagen had eind 2012 al een aanzienlijke achterstand in het definitief toekennen van toeslagen over het jaar 2011: slechts 75% van de toeslagen was definitief toegekend. Eind december 2013 stond de teller op 91% en in augustus 2014 was nog steeds slechts 92,8% definitief vastgesteld. Nog ruim 659.000 toeslagen moesten toen nog definitief worden vastgesteld. Voor het overgrote deel bestond deze groep uit zogenaamde nul inkomens' die de Belastingdienst nog niet formeel op nihil gesteld had.

2012

Voor het toeslagjaar 2012 was eind december 2013 slechts 58% definitief toegekend. In september 2014 was ruim 95% van de toeslagen over het jaar 2012 definitief toegekend. Op circa 458.000 aanvragen (5%) moest toen nog definitief beslist worden.

2013

Voor het toeslagjaar 2013 is het de ambitie van Toeslagen dat alle toeslagen op 31 december 2014 definitief zijn toegekend. Diezelfde ambitie geldt ook voor de jaren daarna.'

De stand eind 2012 over toeslagjaar 2011 was 77% in plaats van 75%. Het genoemde aantal van ruim 659.000 moet zijn 599.000.

Het definitief toekennen over 2013 staat ultimo 2014 op 86,8%. Dit is het maximaal haalbare gezien de afhankelijkheid van de inkomens. Voor toeslagjaar 2012 is eind 2014 97,3% definitief toegekend. Over toeslagjaar 2011 stond de teller eind 2014 nog steeds op 92,8%. Oorzaak hiervan is dat eind 2014 een fout in de gegevenslevering aan het licht is gekomen, en de daaropvolgende herstart van het definitief toekennen als gevolg van een softwareprobleem niet gelukt is. In januari 2015 worden de definitieve toekenningen over 2011 waarvoor (nihil) inkomen beschikbaar is alsnog vastgesteld, waardoor het percentage definitieve toekenningen over 2011 tot ca. 98% zal stijgen.

Zie ook laatste zin van 4.3: Belastingdienst/Toeslagen heeft aangegeven dat naar verwachting aan 300.000 aanvragers 2013 zo'n verdagingsbericht gestuurd zal moeten.

'Op de vraag van de ombudsman waarom Toeslagen betrokkenen niet schriftelijk had geïnformeerd kreeg de ombudsman geen duidelijk antwoord. Toeslagen wilde niet al te lang stilstaan bij wat er in het verleden was fout gegaan. Liever keek Toeslagen vooruit naar de toekomst en wees op de verbeteringen in het proces die inmiddels waren gerealiseerd.'

Met opmerkingen Waarom zijn het deze percentages? Waarom is dit geen 100% wat zijn redenen waarom het niet 100% kan zijn?

Met opmerkingen Inkomensgegevens?

In het gesprek van 16 september heeft B/T aangegeven dat het niet informeren van individuele burgers over het later definitief beschikken zijn oorzaak vond in de uitvoerbaarheid van dit deel van de regeling. Het niet individueel informeren van burgers over het na de wettelijke termijn definitief toekennen van toeslagen is te verklaren vanuit de historie van toeslagen. Vanuit de moeilijke vertreksituatie is het halen van de wettelijke termijn lange tijd niet realistisch geweest. Zeker in de eerste jaren na de start van toeslagen vond het definitief toekennen gemiddeld genomen geruime tijd na afloop van het berekeningsjaar plaats, mede doordat vrijwel al het toezicht na afloop van het berekeningsjaar plaatsvond. Hierover is in algemene zin duidelijk gecommuniceerd (zie o.m. halfjaarsrapportages t/m 13^e hjr).

Tenslotte moet in aanmerking genomen worden dat steeds de nadruk erop gelegen heeft de burgers zo snel mogelijk te voorzien van de maandelijkse voorschotbetalingen waar zij recht op hebben, om te zorgen dat zij hun maandelijkse huishoudboekje sluitend konden krijgen. Hoewel het definitief toekennen tot een nabetaling aan de burger kan leiden, is het definitief toekennen over het algemeen van minder belang voor de maandelijkse kasstroom van huishoudens. Als gevolg van deze omstandigheden werd de noodzaak hierover burgers individueel te berichten minder zwaar gevoeld.

Voor toeslagjaar 2013 en later geldt dat, tenzij er uitstel is verleend voor de aangifte IH of er nog een beschikking en aanzien van niet in Nederland belastbaar inkomen volgt, de definitieve beschikking voor 31 december van het daarop volgende jaar volgt. In de gevallen waarin dat niet mogelijk is, krijgt de burger bericht van verdaging.

Paragraaf 4.4

'De toeslag over een bepaald jaar moet uiterlijk voor het einde van het daaropvolgende jaar definitief worden vastgesteld

Voor het jaar 2011 respectievelijk 2012 was daarmee de beslistermijn met negentien respectievelijk zeven maanden overschreden. De ombudsman kan er geen begrip voor opbrengen dat Toeslagen in 2014 — ruim acht jaar na invoering van het toeslagensysteem — nog steeds het proces van definitief toekennen niet op orde heeft. Het gaat hier om forse termijnoverschrijdingen en om een grote groep aanvragers, die lang heeft moeten wachten op de uiteindelijke beslissing. Daarbij komt dat Toeslagen deze mensen niet heeft geïnformeerd over de vertragingen. Dat baart de Nationale ombudsman zorgen. Als er achterstanden ontstaan, behoort Toeslagen aanvragers daar uit eigen beweging over te informeren. Toeslagen heeft er nu voor gekozen om te zwijgen. Zo hoort een betrouwbare overheid zich niet te gedragen.'

De door **ude Ombudsman** genoemde termijn geldt indien voor geen van de in het eerste lid bedoelde personen over het berekeningsjaar een aanslag inkomstenbelasting of een beschikking ter zake van niet in Nederland belastbaar inkomen wordt vastgesteld.

De wettelijke termijnen voor het definitief beschikken zijn sinds het begin van toeslagen ambitieus. De nadruk heeft vanaf het begin ook veel meer gelegen op het grote belang van de tijdigheid van de voorlopige toekenningen en de voorschotbetalingen, wat gegeven de bedoeling van de regelingen verklaarbaar is. De stelling dat Toeslagen ervoor gekozen heeft te zwijgen over het definitief toekennen buiten de wettelijke termijn is niet juist. Onder meer in de

Met opmerkingen Aan de politiek, niet richting de burgers?

Met opmerkingen Hoezo?

Met opmerkingen Uitschrijven of aangifte inkomstenbelasting

Met opmerkingen Welk lid. In de wet/in het rapport.

Met opmerkingen Welke termijn

halfjaarsrapportages (tot en met de 13^e halfjaarsrapportage) is de Belastingdienst transparant geweest over de realisatie van de definitieve toekenningen in de tijd.

In 2014 is het definitief toekennen over 2013 aanzienlijk versneld ten opzichte van de voorjaande toeslagjaren. Zie ook mijn opmerkingen hierover bij paragraaf 4.3 van het rapport van bevindingen. Met ingang van toeslagjaar 2013 informeert B/T de burger indien zijn definitieve toekenning verdaagd wordt. Ik herken mij niet in de stelling van [Hr. de Ombudsman](#) dat B/T het proces van definitief toekennen niet op orde heeft.

5. Behandeling van bezwaarschriften

Paragraaf 5.2

'Omdat [] voorbeeld stond voor vele anderen die over de behandelingsduur van bezwaarschriften klaagden, vroeg de Nationale ombudsman Toeslagen om een reactie.'

Belastingdienst/Toeslagen kent geen gevallen die vergelijkbaar zijn met de casus rond []. Het benoemen van [] als voorbeeld wekt ten onrechte de indruk dat de problemen die zich rond [] hebben voorgedaan, in meer gevallen voorkomen.

Paragraaf 5.3

'Vanaf oktober 2013 kreeg Toeslagen het niet voor elkaar om (alle) bezwaarschriften tijdig af te handelen. Toeslagen gaf hiervoor als verklaring dat vanaf oktober 2013 het aantal bezwaarschriften fors was toegenomen en dat hierop onvoldoende was geanticipeerd. De termijnen voor behandeling van bezwaren stonden onder druk, zo gaf Toeslagen aan. Voor het overschrijden van de termijnen gaf Toeslagen als verklaring dat de ontvangst van bezwaren vaak niet gelijkmatig over het jaar is verdeeld, maar pieken vertoont na massaal uitgaande beschikkingen. Er zijn in het eerste halfjaar van 2014 ook veel meer bezwaarschriften (bijna het dubbele ten opzichte van het eerste halfjaar in 2013) ingediend; volgens Toeslagen omdat er veel meer definitieve toekenningen zijn verstuurd dan het jaar daarvoor. Er bestaat nog een 'mismatch' tussen de voorraad, het aanbod en de beschikbare behandelcapaciteit, verklaarde Toeslagen. Hierdoor ontstaat er een achterstand in de behandeling van bezwaarschriften.

Inmiddels heeft Toeslagen intern de verdeling van de bezwaarschriften aangepast en hierdoor verwacht Toeslagen dat de tijdigheid zal verbeteren. Toeslagen onderzoekt daarnaast of in de toekomst de verzending van beschikkingen meer kan worden gespreid zodat bezwaarschriften ook gespreid binnen komen. Daarbij heeft Toeslagen tegelijkertijd aangetekend dat de ruimte tot spreiding beperkt is. In veel gevallen moet Toeslagen zich immers houden aan bindende beslistermijnen.'

Belastingdienst/Toeslagen streeft ernaar bezwaren zo spoedig mogelijk af te doen. Dit is in het belang van de burger, en in het belang van B/T omdat bezwaren die nog niet afgehandeld zijn leiden tot extra vragen en telefoonverkeer. Indien noodzakelijk verdaagt B/T bezwaren, en neemt B/T andere maatregelen zoals het inzetten van extra capaciteit voor de bezwaarbehandeling. Dit leidt er toe dat verreweg de meeste bezwaren binnen de termijn afgedaan worden. Voor een klein deel van de bezwaren lukt dit niet. Voor het grootste deel van de bezwaren

Met opmerkingen [] Welke termijn?

slagde B/T er wel in deze binnen de wettelijke termijn af te doen: In het eerste halfjaar van 2014 heeft B/T afgerond 33.000 bezwaren afgedaan. Hiervan was 92,7% binnen de wettelijke termijn. In het tweede halfjaar zijn er afgerond 44.000 afgedaan, waarvan 94,5% binnen de wettelijke termijn.

'Wordt het niet naar Heerlen teruggestuurd of een medewerker schat ten onrechte in dat het bezwaarschrift al is afgehandeld (om welke reden dan ook), dan blijft het onbehandeld en is het min of meer onvindbaar.'

Bezwaren tegen de vaststelling van de tegemoetkoming worden gekoppeld aan een werkopdracht. Werkopdrachten blijven open staan, zolang zij niet afgedaan zijn. Zoals ook uit de door [de Ombudsman](#) voorgelegde cases blijkt, is het mogelijk dat er een fout gemaakt wordt in de afdoening van een bezwaar. Deze bezwaren worden echter niet 'onvindbaar'.

'Wat verder opvalt is dat het blijkbaar mogelijk is dat een bezwaarschrift na ontvangen en ingescand te zijn toch nog 'zoekraken' en onbehandeld blijven. Uit de zaak van [] blijkt dat een medewerker vrij makkelijk over het hoofd kan zien dat een bezwaarschrift nog niet is behandeld. In zijn geval is tot twee keer toe een bezwaarschrift ten onrechte afgeboekt en is er niet meer op gereageerd. Toeslagen zou toch een garantie moeten kunnen bieden dat als een bezwaarschrift ontvangen is het niet meer uit het oog verloren raakt. De systemen waarmee Toeslagen werkt lijken dus een mate van kwetsbaarheid te kennen.'

Voor bezwaren gericht tegen de vaststelling van de tegemoetkoming geldt dat hiervoor een werkopdracht wordt aangemaakt. Deze kan niet zoekraken. Voor bezwaren die zich richten tegen de beslissing op een verzoek om een persoonlijke betalingsregeling geldt dat de inrichting van het Landelijk Incasso Centrum ervoor zorgt dat de door [de Ombudsman](#) geschetste problematiek zich nog minder zal voordoen.

'Sommige burgers worden dus eigenlijk 'gedwongen een stap naar de rechter te maken of een ingebrekestelling te versturen om een beslissing op hun bezwaarschrift te krijgen. Dit is een niet te onderschatten extra belasting voor de burger, die al genoeg aan zijn hoofd heeft. De burger wil gewoon op tijd een beslissing op zijn bezwaarschrift. Daarbij komt dat de burger die niet zo assertief of kundig is om Toeslagen in gebreke te stellen, in beroep te gaan of een klacht in te dienen geen prioriteitsbehandeling krijgt en maar moet afwachten of het goed komt. Wat doet Toeslagen met die bezwaarschriften? Blijven die gewoon liggen?'

Het beeld dat burgers die niet tijdig een beslissing op bezwaar ontvangen maar moeten afwachten of het goed komt, wordt niet herkend. B/T streeft naar tijdige afdoening van bezwaren. Voor een klein deel van de bezwaren lukt dit niet. Deze bezwaren blijven echter in beeld, en worden voor een deel kort na het verstrijken van de termijn afgedaan [CHECK]. Bezwaren blijven niet 'gewoon liggen', en voor alle bezwaren wordt de voorraad en afdoening gemonitord.

6. Behandeling van klachten en niet nakomen toezeggingen

Paragraaf 6.2

Met opmerkingen [] Hoezo kunnen ze niet zoekraken?

Met opmerkingen [] Wat is tijdig?

Met opmerkingen [] Cijfers of percentages maken het sterker, m.i.

Als een burger een klacht indient bij Toeslagen dan wordt de klacht door het kantoor in Heerlen ingeboekt in het systeem en vervolgens toegewezen aan het bij de klacht betrokken kantoor. Indien de klacht naar het verkeerde kantoor wordt gestuurd, moet dat kantoor de klacht terugsturen naar Heerlen met het verzoek om klacht opnieuw toe te delen. Het systeem signaleert niet-toegewezen klachten en het systeem attendeert op (dreigende) overschrijdingen van de behandeltermijn

Het overdragen van klachten tussen dienstonderdelen gaat via een kortere weg dan ~~ude No~~, veronderstelt. Niet via Heerlen, maar direct en onderling door middel van het eenvoudig in KBB "overboeken" van de klacht. Ingeboekte klachten en de wijze waarop deze worden afgehandeld, zijn voor alle dienstonderdelen zichtbaar.

Een klacht wordt door Toeslagen als afgehandeld beschouwd als deze meteen opgelost kan worden, maar ook als er een oplossing in het vooruitzicht is gesteld. Dat kan inhouden dat opdrachten uitgezet zijn voor handmatige of geautomatiseerde verwerking op een later moment.

Het is juist, dat in KBB de klacht in een dergelijk geval wordt "afgeboekt". Dit is echter alleen om administratieve redenen. De klacht "staat" namelijk nog in de Nazorg en wordt pas gearhiveerd als de Nazorg heeft plaatsgehad. De klacht wordt dus niet meteen als afgehandeld beschouwd.

Toeslagen erkende dat tot voor kort de controle op de uitvoering van vervolgoeddrachten (na klachtbehandeling) teveel afhankelijk was van de oplettendheid van klachtbehandelaars.

Hiermee wordt onterecht de indruk gewekt, dat tot voor kort de nazorg teveel afhankelijk was van de oplettendheid van de klager. Het Team Klacht werkt reeds sinds begin 2014 met KBB dat een speciale functionaliteit voor nazorg heeft die de klachtbehandelaar na verloop van tijd automatisch waarschuwt om te controleren of gedane toezeggingen zijn nagekomen. De klachtbehandelaar hoeft hiervoor geen "eigen" administratie te voeren.

Paragraaf 6.2 en 6.3

'Klachtbehandelaars zijn zich hier steeds meer van bewust en maken bij het doen van toezeggingen een voorbehoud of doen geen harde toezeggingen meer, zo gaf Toeslagen aan.'

en

'De reactie van Toeslagen dat klachtbehandelaars daarom een voorbehoud maken bij het doen van toezeggingen of geen harde toezeggingen meer doen, is een zorgelijke ontwikkeling en niet de gewenste oplossing.'

en

'Dan kan een organisatie als Toeslagen niet volstaan met toezeggingen die niet worden nagekomen of klachtbehandelaars die ervoor kiezen dan maar geen toezeggingen meer te doen.'

Zoals wij ook in onze brief van 8 augustus aangegeven hebben ontvangt ~~B/B~~Belastingdienst/Toeslagen maandelijks gemiddeld bijna 400.000 aanvragen en

mutaties die leiden tot een beschikking. In de behandeling daarvan neemt hulpvaardigheid in de richting van de klant een belangrijke plaats in. Vanuit die houding kan het voorkomen dat het verstrekken van algemene informatie (bijvoorbeeld over het eerstvolgende betaalmoment) door de burger wordt opgevat als een expliciete toezegging in zijn richting. Hiervoor is inmiddels intern extra aandacht gevraagd.

7. Behandeling van verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling en verzoeken om toepassing beslagvrije voet

'Tot eind 2014 ontving de ombudsman signalen van burgers en intermediairs, die klagen over het uitblijven van een beslissing op verzoeken om persoonlijke betalingsregeling of toepassing beslagvrije voet. De Nationale ombudsman zette in die zaken interventies uit bij Toeslagen om de verzoeken alsnog behandeld te krijgen. Dit is niet te rijmen met het verhaal van Toeslagen dat verzoeken over het algemeen tijdig worden afgehandeld. Raken er dan toch verzoeken kwijt in de systemen van Toeslagen of zijn er nog steeds of opnieuw achterstanden?'

Aan ~~de~~ Ombudsman zijn kwantitatieve gegevens verstrekt over de tijdigheid van de beslissing op verzoeken. In de meeste gevallen wordt tijdig beslist. Ook hier geldt echter dat fouten en termijnoverschrijdingen niet uit te sluiten zijn, en deze heeft Toeslagen in de beantwoording aan ~~de~~ Nationale Ombudsman nooit uitgesloten. Ik heb op dit punt een andere lezing van de feiten dan de interpretatie die ~~Nationale ombudsman~~ er aan geeft. ~~ut~~.

Belastingdienst/Toeslagen

Met opmerkingen welke manier?

Welke hulpvaardigheid, op

Met opmerkingen

Wat is tijdig?

Met opmerkingen

Percentage?