Inleiding

In de aankondiging van het onderzoek naar toeslagen constateert de Nationale Ombudsman dat er in de eerste vijf maanden van 2014 een forse stijging van het aantal klachten over toeslagen ten opzichte van de eerste vier maanden van 2013 merkbaar is. In de eerste vijf maanden van 2014 heeft de Nationale Ombudsman 648 klachten over toeslagen ontvangen, tegen 430 in de eerste vijf maanden van 2013[1]. De Nationale Ombudsman spreekt daarbij de vrees uit dat, indien deze trend zich voortzet, het aantal ontvangen klachten in buurt komt te liggen van het aantal klachten dat de Nationale Ombudsman over toeslagen ontvangen heeft in 2012.

Het aantal klachten dat B/T in 2012 ontvangen heeft lag bijna de helft hoger dan de aantallen in 2011 en 2013. B/T onderkent dat in de eerste maanden van 2014 sprake is van een stijging van het aantal ontvangen klachten ten opzichte van 2013. De omvang van deze stijging bedraagt met een plus van bijna 300 klachten ongeveer 15% ten opzichte van de eerste vijf maanden van 2013. In 2014 heeft B/T tot en met juni 2.512 klachten behandeld, waarvan 2.460 tijdig (97,9%).

In de praktijk van de klachtbehandeling blijkt dat een deel van de klachten die B/T in 2014 ontvangt samenhangt met de invoering van de nieuwe maatregelen ter voorkoming van fraude. Deze maatregelen zijn vastgelegd in de wet Aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit die op 1 januari 2014 van kracht is geworden. Eind 2013 heeft B/T voor zover dat binnen de bestaande wettelijke kaders mogelijk was, een begin gemaakt met de invoering van deze maatregelen. Deze maatregelen brengen onder meer met zich mee dat aanvragers bij wie B/T een verhoogd risico constateert, of aanvragers over wie onvoldoende informatie bekend is bij de Belastingdienst, langer op de eerste voorschotbetaling moeten wachten. Vanwege de hogere prioriteit die wordt gegeven aan fraudebestrijding en het voorkomen van terugvorderingen, neemt het het aantal interventies van B/T in het proces van aanvraag tot betalen toe.

Het goed implementeren van de nieuwe maatregelen kost tijd en vergt een investering. De financiële middelen die nodig zijn om de maatregelen uit te voeren zijn beschikbaar gekomen in 2014. B/T zet daarom in op het inrichten van processen en het bezetten van teams die nodig zijn voor de uitvoering van de maatregelen. Niettemin is merkbaar dat nog niet alle benodigde capaciteit beschikbaar is, en de doorlooptijd van aanvragen en mutaties die intensieve behandeling krijgen uit hoofde van de fraudemaatregelen is nog te lang. B/T verwacht dat hierin in de loop van 2014 verbetering optreedt.

Tegelijkertijd zal de tijdigheid van de behandeling van bezwaren en klachten in de tweede helft van 2014 verder onder druk komen te staan. Dit is een gevolg van de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen. In de tweede helft van 2014 is een aanzienlijke versnelling van het definitief toekennen over de jaren 2012 en 2013 noodzakelijk om te voorkomen dat B/T zich geconfronteerd ziet met grote hoeveelheden ingebrekestellingen. Dat betekent dat in de tweede helft van dit jaar een relatief groot aantal definitieve toekenningen beschikt zal worden, wat in een aantal gevallen zal leiden tot terugvorderingen en nabetalingen. Deze beschikkingen, terugvorderingen en nabetalingen zullen

[1] http://www.boink.info/actueel/nieuws/2014/6/klachten-uitvoering-toeslagen

leiden tot een stijging van het telefoonaanbod, van vragen, bezwaren en verzoeken om persoonlijke betalingsregelingen en om toepassing BVV. Deze toename van het werkaanbod is in principe tijdelijk omdat zonder deze versnelling deze definitieve toekenningen op een later moment zouden zijn beschikt. Door het grote aanbod zal meer gebruik gemaakt moeten worden van bijvoorbeeld de mogelijkheid tot verdagen.

In totaal heeft de Nationale Ombudsman 15 klachten aangeleverd voor dit onderzoek. Van deze gevallen zijn 11 klachten geheel of gedeeltelijk gegrond, in 2 gevallen heeft B/T vastgesteld dat de klacht niet gegrond is. Voor twee gevallen is de uitkomst nog niet bekend.

Met opmerkingen [ ]: Of twee gevallen zijn nog in onderzoek.

De cases en de vragen die de Nationale Ombudsman bij dit onderzoek voorlegt, bevestigen de noodzaak het perspectief van de burger bij de uitvoering van de toeslagenregelingen voortdurend in het oog te houden. Zoals ook uit de beantwoording van de algemene vragen blijkt, hebben waarnemingen van de Nationale Ombudsman uit het (recente) verleden inmiddels op diverse punten geleid tot verbeteringen bij de Belastingdienst. Met deze zelfde houding treedt B/T dit onderzoek tegemoet. B/T zal deze nieuwe blik van buiten opnieuw benutten om na te gaan op welke punten verbetering mogelijk is.

Dit document bevat de antwoorden op de case-specifieke en de algemene vragen van de klachten die door de Nationale Ombudsman in het kader van het aangekondigde onderzoek zijn ingestuurd tot eind juni. De beantwoording van de vragen uit de openingsbrieven die na begin juli ontvangen zijn volgt later.

1. [ ] ([ ])

Deze klacht is gegrond.

Case-specifieke vragen

a) *Wat is de oorzaak van de lange behandelduur van haar aanvraag huurtoeslag 2012?*

Vertraging heeft drie oorzaken:

- nadere controle van de aanvraaggegevens. De door belanghebbende opgegeven servicekosten lagen veel hoger dan het subsidiabele bedrag;
- verdere behandeling leidde hierna tot 'uitval' in TVS (onderzoek naar onderlinge relaties van de op het toeslagadres ingeschreven personen);
- vervolgens is de aanvraag (na de periode van Automatisch continueren) niet vrijgegeven zodat er geen beschikking werd geslagen. Dit is een individuele beoordelingsfout geweest.

b) *Op welke momenten heeft u haar uit eigen beweging geïnformeerd over de vertraging in de afhandeling van haar aanvraag?*

Belanghebbende is niet tussentijds over de vertraagde afhandeling geïnformeerd. Op 31 oktober 2013 is er met gemachtigde getelefoneerd en hem is op 5 november 2013 een brief gestuurd.

c) *Is de beschikking inmiddels verzonden? Zo nee, wanneer kan betrokkene die tegemoet zien?*

De beschikking is bij het schrijven van deze beantwoording nog niet verzonden. De aanvraag is in de laatste behandelfase en in de loop van augustus ontvangt belanghebbende de beschikking en betaling.

Geen algemene vragen.

2. [redacted]), 6 juni 2014

Deze klacht is gegrond.

Case-specifieke vragen

a) *Wat is de oorzaak van de behandelduur van het bezwaarschrift van 4 juli 2012?*

Er zijn twee bezwaarschriften ontvangen: per post op 4 juli 2012 en de dag erna per fax. Dit laatste bezwaar wordt (als doublure) op 31 oktober 2012 afgeboekt. Op 13 november 2012 wordt vervolgens ook het bezwaarschrift van 4 juli 2012 gearchiveerd. De behandelaar was abusievelijk in de veronderstelling dat het bezwaar al eerder was afgehandeld. ~~Niet duidelijk is geworden waarom deze vergissing is gemaakt.~~

Omdat belanghebbende het betalingsvoorstel niet terugstuurt en het bezwaarschrift daartegen onbehandeld blijft, wordt het uitstel van betaling opgeheven en is betrokkene een brief gestuurd waarin hem is meegedeeld dat de toeslagschuld geheel opeisbaar is.

Hiertegen wordt op 17 december 2012 bezwaar aangetekend. Dit bezwaar is vervolgens op 22 april 2013 aan een onderzoek onderworpen, maar er is verder geen actie op ondernomen. Op 13 december 2012 stelt de gemachtigde van belanghebbende de Belastingdienst in gebreke. Het bezwaar en de ingebrekestelling zijn uiteindelijk ~~om onverklaarbare redenen~~ in ongerede geraakt.

b) *Op welke momenten is belanghebbende geïnformeerd over de vertraging in de afhandeling van het bezwaarschrift?*

Belanghebbende of diens gemachtigde is niet tussentijds geïnformeerd over de stand van zaken van de afhandeling van zijn bezwaarschrift.

c) *Waarom is de rechtbankuitspraak van 30 oktober 2012 niet terstond opgevolgd?*

Hiervoor is geen duidelijke verklaring te gevengevonden. ~~Mogelijk heeft dit te maken met onduidelijkheid over onderlinge competentie of ook hier is het dossier in ongerede geraakt~~.

Met opmerkingen Tussen teams van B/T?

d) *Waarom is de dwangsom niet meteen uitgekeerd nadat belanghebbende onder andere op 13 maart 2014 hierom had verzocht?*

Het verzoek van 13 maart 2014 is op 17 april 2014 doorgezonden naar de toenmalige behandelende eenheid. Het dossier is daar in ongerede geraakt en onbehandeld gebleven.

e) *Is de beslissing reeds verzonden en heeft de betaling plaatsgevonden?*

Met het besluit van 4 juni 2014 is een beslissing op het bezwaarschrift genomen. Deze is naar gemachtigde gezonden. Het bezwaar is gegrond verklaard. Belanghebbende is een proceskostenvergoeding toegekend die met de terugvordering is verrekend. Ook de dwangsom wordt verrekend met de terugvordering. Dit is gemachtigde in de beslissing op bezwaar meegedeeld. De restant-terugvordering zal niet verder bemoeilijkt worden.

Algemene vragen

a) BEZWAAR KLACHT *Wij ontvangen vele klachten over trage afhandeling van bezwaarschriften. Komt dat overeen met de praktijk bij B/T?*

Tot en met juni heeft B/T bijna 38.000 bezwaarschriften ontvangen die betrekking hebben op de voorlopige of definitieve toekenning van toeslagen. Hiervan zijn er ca. 33.000 behandeld, waarvan ca. 30.000 tijdig. Dit leidt tot een cumulatieve score van 92,7% tijdige behandeling in 2014. De norm voor de Awb-conforme behandeling (inclusief verdagingen) van bezwaarschriften ligt op minimaal 98%. Waar in de periode januari tot en met augustus 2013 de score vrijwel 100% was, is in de periode vanaf oktober 2013 de norm niet gehaald. De score was in februari het laagst met 83%. Oorzaak hiervan is dat B/T vanaf mei 2013, omdat de voorraden te behandelen bezwaren sterk waren teruggelopen, minder gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid van verdagen. Doordat er vervolgens een sterkere toename dan voorzien plaatsvond van het aantal ontvangen bezwaarschriften zijn de gerealiseerde behandeltermijnen in deze periode langer geworden dan wenselijk. Inmiddels is de tijdigheid van behandeling verbeterd.

In de praktijk van de klachtbehandeling is merkbaar dat de termijnen voor de behandeling van bezwaren door B/T onder druk staan. Er zijn de afgelopen periode relatief veel terechte klachten ontvangen over de behandeltermijnen voor de bezwaarbehandeling.

Voor wat betreft de bezwaren die gericht zijn tegen terugvorderingsbeschikkingen: De doelstelling om binnen zes weken na ontvangst van een bezwaarschrift uitspraak te doen is in 2013 niet volledig gerealiseerd. Dit is veroorzaakt door de grote instroom van bezwaren die gevolgd is op de inhaalslag van de behandeling van verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling vanaf eind 2012. Uit analyse van de bezwaren met betrekking tot terugvorderingen van kinderopvangtoeslag over de eerste maanden van 2014 blijkt dat in april en mei de maximale ouderdom 7 weken was. In de overige maanden komt er soms een enkel geval voor waarin de termijn van 6 weken wordt overschreden. Hier speelt een rol dat bij terugvorderingen van de kinderopvangtoeslag vaker dan voor de andere toeslagen sprake is van opzet of grove schuld, waardoor de betrokkene niet in aanmerking komt voor een persoonlijke betalingsregeling waartegen hij vervolgens bezwaar aantekent. De behandeling van bezwaren tegen de terugvordering van de overige toeslagen is minder

Met opmerkingen [: De maximale ouderdom van wat? Van alle bezwaren of een deel? Duidelijker formuleren.

bewerkelijk en verloopt daardoor sneller dan de behandeling van bezwaren tegen de terugvordering van kinderopvangtoeslag.

Voor wat betreft de bezwaren tegen terugvorderingsbeschikkingen hebben de klachten geen betrekking op de behandelduur van bezwaren. Ontvangen bezwaren richten zich in het bijzonder tegen de toepassing van het criterium 'opzet of grove schuld' waardoor een betrokkene op grond van de Uitvoeringsregeling Awir geen persoonlijke betalingsregeling krijgt en de schuld in 24 gelijke maandelijkse termijnen volledig moet voldoen.

Met opmerkingen [ ]: Huh? Moet ik dire keer lezen. Wat staat hier?

b) BEZWAAR *Op welke manier informeert B/T betrokkenen over vertraging(en) in de afhandeling van hun bezwaarschrift?*

en

c) BEZWAAR *Welke maatregelen zijn/worden er genomen om de tijdige behandeling van bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn te waarborgen.*

Voor bezwaren tegen de beschikkingen met betrekking tot de voorlopige of definitieve toekenning van toeslagen geldt het volgende. B/T maakt bij bezwaren gebruik van de mogelijkheden tot verdaging. Dit is noodzakelijk omdat de ontvangst van bezwaren niet gelijkmatig over het jaar gespreid is, maar pieken vertoont na de campagnes voor massaal automatisch continueren en voor definitief toekennen. Als gevolg van de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen is B/T genoodzaakt in de toekomst nog meer gebruik te maken van de mogelijkheid tot verdagen en verder uitstel.

Met opmerkingen [ ]: Je zou verwachten dat het verdagingsaspect bij ad a) ook al wordt benoemd. Het is trouwens niet helder uitgelegd wat verdagen in de praktijk betekent: m.a.w.: met hoeveel dagen wordt gemiddeld verdaagd is niet helder.

Indien een indiener van een bezwaar niet instemt met verder uitstel, is de Awb-conforme beslistermijn leidend voor de behandeling. Binnen die termijn is er in ieder geval contact geweest met de indiener van het bezwaar. Naar schatting 80% van de bezwaren behoeft meer bewijsmateriaal voordat een beslissing op bezwaar kan worden genomen die recht doet aan het ingediende bezwaar. Door deze (herhaaldelijke) briefwisseling is het mogelijk dat de termijn overschreden wordt. B/T geeft prioriteit aan de bezwaren die nog binnen de Awb-termijn behandeld kunnen worden en aan de bezwaren waarvoor de indiener de Belastingdienst in gebreke heeft gesteld. Het komt niet voor dat er dwangsommen betaald moeten worden, omdat B/T in de regel binnen twee weken na de ingebrekestelling zorgt voor een beslissing op bezwaar.

B/T stuurt op de handhaving van de uiterste beslistermijnen voor de beslissingen op bezwaren. Ontvangen bezwaren worden toegewezen aan een medewerker. De behandeltermijnen worden gemonitord, ook indien er sprake is van verdaging of verder uitstel. Met ingang van maart 2014 ligt het aantal tijdig afgedane bezwaren (inclusief verdagingen) weer rond de 95%, maar de norm van 98% wordt nog niet gehaald. Vanwege de constatering dat de doelstelling nog niet gehaald wordt en er klachten zijn over de tijdigheid van de bezwaarbehandeling heeft B/T eind juni de behandeling aangepast. B/T verwacht hierdoor de tijdigheid van beslissingen op bezwaar verder te kunnen verbeteren.

Voor bezwaren tegen terugvorderingsbeslissingen geldt dat wekelijkse monitoring van de behandeltermijnen plaatsvindt. Voor het overgrote deel vindt behandeling binnen de wettelijke termijn plaats, en is er in ieder geval contact met de indiener van het bezwaar geweest.

d) BEROEP *Kent B/T meer gevallen waarin de rechtbank u heeft opgedragen alsnog binnen een bepaalde termijn te beslissen op dat ingediende bezwaar?*

Voor bezwaren tegen beschikkingen inzake de voorlopige of definitieve toekenning van toeslagen geldt het volgende: Het komt ongeveer 1 – 2 keer per week voor dat een burger in beroep gaat tegen een fictieve weigering. Dit betreft voornamelijk uitgebleven beslissingen op bezwaar. In deze gevallen zorgt B/T er voor dat er een beslissing genomen wordt voordat de rechtbank uitspraak doet.

Voor bezwaren gericht tegen terugvorderingsbeschikkingen: Schatting is dat dit in de afgelopen 2 jaar ongeveer tien keer voorgekomen is. [wordt nog bevestigd / gecorrigeerd door Invordering toeslagen nav. besturingsoverleg donderdag 17 juli.]

e) BEROEP BEZWAAR *En zijn er meer gevallen waarin de rechtbank u heeft veroordeeld tot het betalen van een dwangsom voor elke dag dat u de gestelde termijn zou overschrijden? Wat is uw beleid inzake de uitbetaling van een verbeurde dwangsom? Vindt uitbetaling uit eigen beweging plaats en binnen welke termijn nadat op het bezwaarschrift is beslist?*

Over het afgelopen half jaar is, naast het door de Nationale Ombudsman genoemde geval, één geval bekend waarin de Belastingdienst op een dergelijke uitspraak een dwangsom heeft moeten betalen. Dit is veroorzaakt doordat de uitspraak aanvankelijk niet bij het juiste team terecht is gekomen. Zodra blijkt dat een dwangsom betaald moet worden, betaalt de Belastingdienst deze uit of verrekent deze met openstaande achterstallige vorderingen.

Na ontvangst van een uitspraak in een terugvorderingszaak wordt deze doorgezonden naar het desbetreffende Regionale Incasso Centrum (RIC) of Landelijk Incasso Centrum (LIC) waar het besluit alsnog genomen moet worden. In de praktijk is gebleken dat het risico aanwezig is dat een zaak daardoor te lang blijven liggen, zodat de dwangsom verschuldigd wordt. Inmiddels is de procedure aangescherpt, en worden dergelijke uitspraken toegezonden aan de desbetreffende van het RIC of het LIC met het verzoek de zaak met spoed af te handelen. Door de verdere concentratie van invorderingsactiviteiten in het ~~Landelijk Incasso Centrum (~~LIC~~)~~ gaat hier in 2015 ook verdere verbetering in optreden. De betaling van dwangsommen is onderwerp van gesprek in het besturingsoverleg over de terugvordering van toeslagen.

Daarnaast heeft B/T het voornemen te onderzoeken of de geautomatiseerde ondersteuning van de werkstroom beroepen uitgebreid kan worden.

Met opmerkingen [ ]: Kan dit anders? Dit leest als eigen straatje schoonvegen. Meer in de trant van "het kan voorkomen dat een zaak daarom langer in behandeling blijft"o.i.d.

Met opmerkingen [ ]: De overgang naar het LIC is al een tijdje bezig.

3)

Met opmerkingen [ ]: Hier komt nog wat?

Klacht over behandelingsduur van aanvragen KOT 2014.

Case-specifieke vragen

a) *Wat is de stand van zaken in dit dossier?*

b) *Waarom is in dit geval de toeslag eind 2013 stopgezet en was een nieuwe aanvraag over 2014 nodig?*

c) *is belanghebbende erover geïnformeerd dat de aangegeven behandelingstermijn niet zou worden gehaald? Is zij meer dan eenmaal geïnformeerd?*

d) *Zijn er terugbelverzoeken geregistreerd en wat is daarmee gedaan?*

Algemene vragen

a) AANVRAGEN *Hebt u ook in andere gevallen de lopende KOT, eind 2013, beëindigd en verzocht een nieuwe aanvraag in te dienen? Wat was de reden voor deze handelwijze?*

Bij het massaal automatisch continueren van de kinderopvangtoeslag van 2013 op 2014 is in ongeveer 20.000 gevallen de toeslag voor 2014 stopgezet. Deze stopzetting of vermindering betrof toeslagen voor de kosten van dagopvang voor kinderen van wie op grond van gegevens van DUO bekend is dat zij basisonderwijs volgden, of voor kinderen voor wie het aan de hand van de leeftijd reëel was aan te nemen dat deze kinderen basisonderwijs zouden moeten volgen. De desbetreffende burgers zijn hierover in november door middel van een brief geïnformeerd. In deze brief is gevraagd vóór 5 december 2013 een wijziging door te geven indien het kind gebruikt maakt van de buitenschoolse opvang en dit nog niet aan B/T gemeld is.

Met opmerkingen Voeg periode toe waarin dit MAC-en werd uitgevoerd (bijvoorbeeld februari 2014)

Daarnaast heeft de Belastingdienst een groep van ongeveer 10.000 burgers aangeschreven die voor 2013 wel kinderopvangtoeslag hadden aangevraagd, maar dit niet gekregen hebben omdat hun inkomen daarvoor te hoog was. Indien een aanvrager op het moment van automatisch continueren geen recht heeft, wordt zijn toeslag niet gecontinueerd naar het volgende jaar. B/T informeert deze aanvragers hierover met een brief. Als gevolg van wijzigingen in de voorwaarden heeft de hiervoor genoemde groep van ca. 10.000 aanvragers mogelijk in 2014 wel weer recht op kinderopvangtoeslag. B/T heeft hen eind november 2013 een brief gestuurd en hen geattendeerd op de wijziging van de voorwaarden, en op de mogelijkheid een proefberekening uit te voeren en opnieuw kinderopvangtoeslag aan te vragen voor 2014.

b) AANVRAGEN *Hoewel inmiddels een beslistermijn van dertien weken wordt gehanteerd maakt B/T volgens verschillende klagers nog melding van een termijn van acht weken. Welke informatie wordt hierover op het moment aan aanvragers verstrekt? En hoe was dat eind 2013/begin 2014?*

Met ingang van 1 januari 2014 geldt de wettelijke beslistermijn van maximaal 13 weken. Zoals ook in de parlementaire behandeling van de Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit naar voren is gebracht, is deze langere beslistermijn uitsluitend bedoeld om nader onderzoek mogelijk te maken van aanvragen met een verhoogd risico of van aanvragen waarbij de Belastingdienst over onvoldoende informatie over aanvrager beschikt. Voor de overgrote meerderheid van de aanvragen en mutaties verandert er niets. Evenals vóór 1 januari 2014 het geval was, is de gebruikelijke beslistermijn maximaal 8 weken.

Indien burgers bij de Belastingtelefoon of aan de balie informeren naar de termijn waarop op hun aanvraag of mutatie beslist wordt, kan de Belastingtelefoon of de balie de termijn van 8 weken aanhouden tenzij duidelijk is dat er langer nodig is. Informatie bij welke gevallen een langere beslistermijn nodig is, is beschikbaar voor de medewerkers van de BelastingTelefoon en balie. In gevallen waarbij een langere beslistermijn nodig is, zoekt de

Belastingdienst contact met de aanvrager. Dat kan het geval zijn als een aanvraag of mutatie is geselecteerd voor onderzoek voorafgaand aan de toekenning en betaling of als de aanvraag of mutatie niet volledig of niet consistent is.

In Mijn toeslagen en in de app noemt de Belastingdienst geen termijnen waarop beschikt wordt op aanvragen en mutaties omdat in deze algemene communicatie geen rekening gehouden kan worden met de specifieke omstandigheden van de burger. Indien de burger aan de balie of bij de Belastingtelefoon vraagt op welke termijn op zijn aanvraag of mutatie beschikt wordt, noemt de Belastingdienst de meest waarschijnlijke beslistermijn rekening houdend met de specifieke omstandigheden van die burger die op dat moment bekend zijn.

c) AANVRAGEN *Ik verzoek u aan te geven of de nieuwe afhandelingstermijn van dertien weken door u nu in alle gevallen wordt gehanteerd of dat alleen aanvragers die aan het risicoprofiel voldoen hiermee in de praktijk te maken – kunnen – krijgen.*

Alle aanvragen, mutaties en lopende voorschotten voor de huurtoeslag en de kinderopvangtoeslag worden onderworpen aan het risicoclassificatiesysteem. Indien een verhoogd risico wordt geconstateerd, of indien de Belastingdienst niet over voldoende gegevens over de aanvrager beschikt, is nader onderzoek noodzakelijk voordat het voorschot toegekend wordt. In deze gevallen duurt het langer dan 8 weken voordat de beslissing over de toekenning genomen wordt. De overgrote meerderheid van de aanvragen waarbij geen verhoogd risico gedetecteerd is wordt binnen acht weken afgehandeld.

Gemiddeld ontvangt B/T maandelijks gemiddeld meer dan 300.000 aanvragen en mutaties die leiden tot een beschikking. Gewoonlijk beschikt B/T op alle ontvangen aanvragen en mutaties aan het begin van de maand volgend op de maand waarin de aanvragen en mutaties ingediend zijn. B/T kan op dat moment nog niet beschikken op aanvragen en mutaties die onvolledig zijn of inconsistent zijn met andere gegevens waarover B/T beschikt, op aanvragen en mutaties waarbij B/T een verhoogd risico constateert, en op aanvragen waarbij de Belastingdienst over onvoldoende gegevens over de aanvrager beschikt.
B/T 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.

d) AANVRAGEN *Heeft B/T, bij de verwerking van aanvragen over 2014, nog onderscheid gemaakt tussen eerste aanvragers en aanvragers die – zoals* [redacted] *– opnieuw moesten aanvragen?*

Alle aanvragen, mutaties en lopende voorschotten voor de huurtoeslag en de kinderopvangtoeslag worden onderworpen aan het risicoclassificatiesysteem. In de

risicoclassificatie wordt ook de toeslagen-historie van de aanvrager meegewogen. Het meewegen van deze klanthistorie kan leiden tot een lagere of tot een hogere risico-classificatie. Aanvragers die niet eerder een toeslag aangevraagd hebben en over wie onvoldoende informatie beschikbaar is bij de Belastingdienst worden voorafgaand aan het toekennen van het voorschot uitgenodigd hun aanspraak te onderbouwen.

e) AANVRAGEN *Ik verzoek u mij meer inzicht te geven in het aanvraagtraject van de KOT 2014, bij voorkeur aan de hand van een concreet dossier zoals dat van* [redacted]

Voorbeeld van het aanvraagtraject KOT 2014, [redacted]

- Aanvraag Kinderopvangtoeslag via het Burgerportaal gedaan op 21 mei 2014, met een ingangsdatum van 5 mei 2014 (jaarbedrag € 2.465)
- Risicoselectie heeft gedraaid op 23 mei 2014
- Geen verhoogd risico geconstateerd, burger kwalificeert niet als 'onbekende burger'
- Beschikking verstuurd met dagtekening 21 juni 2014
- Eerste betaling op 20 juni 2014

Indien voor deze aanvrager een verhoogd risico zou zijn geconstateerd, of indien deze aanvrager een 'onbekende aanvrager' zou zijn, zou de behandeling van de aanvraag diverse tussenstappen en een langere doorlooptijd kennen.

4. [redacted] **en** [redacted]

De klacht van [redacted] is ongegrond. De klacht van [redacted] is gegrond.

[redacted]

In deze zaak heeft gemachtigde de klacht ingetrokken. De klacht van [redacted] was niet gegrond. Zoals in terugkoppeling op interventie is meegedeeld, hield belanghebbende zich aanvankelijk niet aan gemaakte afspraken. Door de gang van zaken waren inkomsten van belanghebbende niet inzichtelijk zodat de BVV niet kon worden aangepast en geen bestandscorrectie kon plaatsvinden. Met gemachtigde is afgesproken dat belanghebbende zich bij kantoor Arnhem meldt als hij voor BVV in aanmerking wenst te komen. Inmiddels is dit gebeurd en is de BVV gewaarborgd. Op 12 juni 2014 is in verband hiermee nog telefonisch contact met de gemachtigde geweest.

Met opmerkingen [ ]: Betreft het hier een verrekening? Die context is wel van belang omdat bijvoorbeeld bij een loonvordering altijd een BVV in acht wordt genomen, eventueel door een schatting te maken bij het ontbreken van gegevens. Bij een verrekening is het beleid dat achteraf rekening kan worden gehouden met de BVV.

Met opmerkingen [11]: Of kon de juiste BVV niet worden vastgesteld?

Met opmerkingen [ ]: Aanpassing van? Of vaststelling van?

Met opmerkingen [3]: Is 'gewaarborgd' hier de juiste term? Moet het niet zijn dat de juiste BVV is vastgesteld en hiermee vervolgens rekening is gehouden?

[redacted]

[redacted] is op 16 januari 2014 door Belastingdienst/Amsterdam een verzoek om toepassing van BVV ontvangen. Hoewel het verzoek op 20 januari 2014 is geregistreerd, is het om onbekende redenen uiteindelijk onbehandeld gebleven. De klacht van [redacted] is wat dat betreft gegrond.

Vervolgens zou in verband met het uitblijven van een reactie op 17 februari 2014 een klacht zijn ingediend. Deze klacht blijkt echter niet in de systemen van de Belastingdienst voor te komen, zo is de klacht niet opgenomen in het klachtenregistratiesysteem (KBB). Als de klacht zou zijn ontvangen, had het voor de hand geleden dat de klacht in dat systeem geregistreerd was. Wat hier mogelijk verkeerd is gegaan, is niet te achterhalen.

Uiteindelijk is de klacht naar aanleiding van [redacted] van de Nationale Ombudsman behandeld. Het verzoek van 14 januari 2014 is alsnog in behandeling genomen en op 11 juni 2014 afgehandeld. De verrekeningen inzake de huur- en zorgtoeslag, alsmede het kindgebonden budget zijn ongedaan gemaakt. In augustus ontvangt belanghebbende de tot dan toe teveel verrekende toeslagen op haar bankrekening en zal zij iedere maand weer via reguliere weg deze toeslagen ontvangen. De verrekeningen inzake de kinderopvangtoeslag zijn niet ongedaan gemaakt omdat belanghebbende (ondanks een verzoek hiertoe) geen bewijsstukken in verband met de kinderopvang heeft overgelegd. De schuld betreffende de kinderopvangtoeslag bedraagt bij het schrijven van deze brief € 40.747. Op 19 februari 2014 was aan gemachtigde overigens al een schuldenoverzicht van belanghebbende toegezonden.

Met opmerkingen [redacted]: Wat is een openingsbrief?

Met opmerkingen [redacted]: Zijn de verrekeningen niet ongedaan gemaakt wegens het bepaalde in artikel 79.5a van de Leidraad Invordering?

Met opmerkingen [redacted]5]: Of is de reden dat er mogelijk sprake is van fraude?

Beide dossiers lenen zich niet tot het nemen van maatregelen in algemene zin. De klacht van [redacted] was ongegrond en ~~inmiddels~~ bovendien is de BVV inmiddels toegepast. In het dossier van [redacted] was sprake van een individuele verwerkingsfout.

Geen case-specifieke vragen

Algemene vragen

a) TERUGVORDERING *De behandeltermijn voor verzoeken om toepassing BVV is zes weken. Wij ontvangen veel klachten over het overschrijden van die behandeltermijn. Komt dit overeen met het beeld dat B/T heeft van de behandelingsduur van verzoeken om toepassing BVV?*

en

b) TERUGVORDERING *Nu blijkens de klachten die door mij zijn ontvangen deze termijn regelmatig niet wordt gehaald, is mijn vraag of B/T maatregelen gaat nemen of heeft genomen om behandeling van dit soort verzoeken binnen de wettelijk termijn te waarborgen?*

Van de ontvangen verzoeken om toepassing van de BVV wordt 96,6% binnen de termijn van 6 weken behandeld. De door de Nationale Ombudsman aangehaalde gevallen vestigen opnieuw de aandacht op het belang van tijdige behandeling van de verzoeken om toepassing van de BVV. Voor het overgrote deel van de aanvragen wordt echter aan de wettelijke termijn voldaan. Er bestaat daarom op dit moment geen aanleiding om extra maatregelen te nemen in aanvulling op de maatregelen die reeds vanaf eind 2012 genomen zijn om de behandeling van deze verzoeken te bespoedigen.

c) TERUGVORDERING *Ziet B/T mogelijkheden dan wel een aanleiding om alsnog gedurende de behandeling van het verzoek om toepassing BVV uitstel van betaling te gaan verlenen?*

In tegenstelling tot een persoonlijke betalingsregeling houdt de toepassing van de BVV geen betalingsregeling in. Een deel van de mensen die toepassing BVV aanvraagt, komt ook niet (meer) in aanmerking voor een persoonlijke betalingsregeling. Eventueel uitgestelde betalingen gedurende de behandeling van de aanvraag BVV, die met toepassing van de BVV toch plaatsgevonden zouden moeten hebben, moeten daarom na de beslissing op dit verzoek weer ingehaald worden.

Met opmerkingen [ ]: Ik vind deze alinea niet zo relevant. Wat voegt deze tekst toe? De reactie staat immers in de tweede alinea.

Zowel aan de kant van de burger als voor het proces van de Belastingdienst zou het verlenen van uitstel gedurende de behandeling van het verzoek tot toepassing van de BVV nieuwe kwetsbaarheden introduceren. De Belastingdienst onderkent dat het in het belang van de burger is dat hij tijdig een verzoek om toepassing van de BVV indient en dat daar tijdig op besloten wordt. De informatievoorziening op de website van de Belastingdienst over de BVV is daarom het afgelopen jaar verbeterd, en de Belastingdienst stuurt op de tijdige behandeling van aanvragen. Een verzoek om toepassing van de BVV wordt gewoonlijk binnen 6 weken afgehandeld, en de verrekening wordt met terugwerkende kracht van één maand voorafgaand aan de indiening van het verzoek hersteld.

d) TERUGVORDERING *Ik heb ook enkele klachten ontvangen van mensen over de behandelingsduur, maar dan met betrekking tot verzoeken om een PBR. Bij dit soort verzoeken wordt wel uitstel van betaling verleend gedurende de behandeling van het verzoek. Blijft het verlenen van uitstel, als deze verzoeken om een PBR niet of niet tijdig in behandeling worden genomen, achterwege totdat het verzoek daadwerkelijk in behandeling is genomen?*

en

e) TERUGVORDERING *Herkent B/T het beeld dat de behandelingsduur van verzoeken om PBR niet binnen de gestelde termijn afgehandeld worden? En heeft B/T maatregelen genomen om te waarborgen dat dit soort verzoeken alsnog binnen de gestelde termijn worden afgehandeld?*

De door de Nationale Ombudsman aangehaalde gevallen vestigen opnieuw de aandacht op het belang van tijdige behandeling van de verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling. Vertraging in de behandeling van de verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling kan veroorzaakt worden doordat aanvullende informatie nodig is om op het verzoek te kunnen beslissen. In dat geval is het verzoek in behandeling en wordt uitstel verleend. Er kunnen ook incidentele fouten in de toewijzing van de posten hebben plaatsgevonden, of er kan blijken dat de aanvraag door samenloop van belasting- en toeslagenschuld elders in de dienst behandeld moet worden. Zolang het verzoek niet in behandeling is genomen, kan geen uitstel worden verleend.

Met opmerkingen [ ]: Vaag, het kan dus overal aan liggen. Wekt niet de indruk dat we hier zelf goed zicht op hebben.

Vanaf eind 2012 heeft de Belastingdienst maatregelen getroffen om de tijdigheid van de behandeling van verzoeken om persoonlijke betalingsregelingen te bevorderen. Alle verzoeken worden ingediend via één postbusnummer, waarna de verzoeken geregistreerd en gescand worden en toegewezen worden aan de juiste behandelaar. ~~In het driewekelijkse besturingsoverleg tussen Belastingdienst/Toeslagen en de onderdelen van het dienstonderdeel Belastingen die de terugvordering uitvoeren, wordt de voortgang van de afhandeling van alle geregistreerde verzoeken gevolgd.~~

heeft opmaak toegepast: Doorhalen

Met opmerkingen [ ]: "De voortgang van de afhandeling van de geregistreerde verzoeken wordt nauwgezet gemonitord in het driewekelijkse overleg van het management van de betrokken onderdelen van de Belastingdienst".

Van de verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling wordt 94,6% binnen de termijn van 6 weken afgehandeld. Voor het overgrote deel van de verzoeken wordt daarmee aan de wettelijke termijn voldaan. Er bestaat op dit moment geen aanleiding extra maatregelen te nemen in aanvulling op de maatregelen die reeds vanaf eind 2012 genomen zijn om de behandeling van deze verzoeken te bespoedigen.

5. [redacted]

Met opmerkingen [redacted]: Waarom staat hier niets of is dit één van de twee klachten die nog onderzocht worden? Dan misschien ook zo vermelden: "klacht is nog in onderzoek".

Klacht is ...

Case-specifieke vragen

a) *Vanaf welke datum vóór maart 2013 verrekende de Belastingdienst de toeslagen van de* [redacted]

[...]

b) *Klopt het dat u het verzoek tot aanpassing van de beslagvrije voet eind maart 2013 heeft ontvangen en dat u de verrekening van huur- en zorgtoeslag per 20 december 2013 (over de maand januari 2014) heeft stopgezet?*

[...]

c) *Volgens artikel 79.5a van de Leidraad Invordering 2008 houdt Belastingdienst/Toeslagen op verzoek rekening met de beslagvrije voet bij de laatste verrekening die plaatsvond vóór de indiening van het verzoek en bij de daaropvolgende verrekeningen. Waarom heeft de Belastingdienst de verrekening in dit geval niet vanaf maart 2013 (één maand vóór indiening verzoek) stopgezet?*

[...]

d) *Hoe handelen medewerkers van de Belastingdienst in dit soort gevallen in de praktijk: wordt de verrekening stopgezet vanaf de maand vóór indiening verzoek of vanaf de datum dat op het verzoek wordt beslist?*

[...]

e) *Hoe heeft u uw medewerkers hierover geïnstrueerd? Indien over dit onderwerp een schriftelijke beleidsinstructie of een handleiding voor medewerkers bestaat, ontvang ik deze graag.*

[...]

f) *Is de Belastingdienst alsnog bereid om de verrekende bedragen huur- en zorgtoeslag over de periode maart tot en met december 2013 aan* [redacted] *terug te betalen? Zo nee, waarom niet?*

[...]

Algemene vragen

a) TERUGVORDERING *Is de Belastingdienst bereid om de terugwerkende kracht van art. 79.5a van de Leidraad invordering 2008 uit te breiden naar twaalf maanden of naar het lopende toeslagjaar? Zo nee, waarom niet?*

Het herstellen van uitgevoerde verrekeningen is een tijdrovend handmatig proces. Gelet op de wijze waarop mensen worden benaderd – aanbod standaard betalingsregeling, aanbod maatwerkregeling, verstrekte informatie naar aanleiding van een verrekening – is de terugwerkende kracht zoals nu geregeld de uitkomst van een belangenafweging en bestaat er geen aanleiding daarop terug te komen.

b) TERUGVORDERING *Is de Belastingdienst bereid om – voordat zij tot verrekening overgaat – bij de belanghebbende de gegevens op te vragen, die nodig zijn voor het berekenen van de beslagvrije voet, net zoals dat gebeurt bij het leggen van beslag op loon of uitkering? Zo nee, waarom niet?*

Indien een burger een bedrag moet terugbetalen stuurt de Belastingdienst hem een brief volgens het model CBT1. In die brief worden de terugbetalingsmogelijkheden genoemd, waaronder persoonlijke betalingsregeling en de verrekening met een lopend voorschot voor dezelfde soort toeslag. Verrekening is daarmee in eerste instantie de keuze van de burger. Ook indien een burger verzuimt te betalen kan de Belastingdienst, nadat een aanmaning verzonden is, overgaan tot verrekening[2]. Nadat een verrekening heeft plaatsgevonden, krijgt de burger een brief volgens het model IT59[3]. In deze brief wordt hij gewezen op de mogelijkheid toepassing van de BVV verzoeken.

Het opvragen van gegevens voor de berekening van de beslagvrije voet zou in grote meerderheid burgers raken voor wie toepassing van de BVV niet aan de orde is. In een groot aantal gevallen vindt verrekening plaats, de Belastingdienst richt zijn inzet voor het berekenen van de beslagvrije voet zoveel mogelijk op burgers voor wie de aantasting van de beslagvrije voet daadwerkelijk aan de orde is of dreigt te zijn. Tenslotte introduceert een dergelijke werkwijze nieuwe kwetsbaarheden. In het huidige proces is het starten van een verrekening opgenomen in de geautomatiseerde werkwijze. Deze zal voor een dergelijke tussenstap onderbroken moeten worden. Dit brengt operationele risico's met zich mee, en zou daarnaast aanpassing van het geautomatiseerde systeem vereisen.

Met opmerkingen [ ]: Dit zou ik weglaten. Als NO zou ik hier geen boodschap aan hebben. Het gaat om de burgers.

c) TERUGVORDERING *Is de Belastingdienst bereid om – voordat zij tot verrekening overgaat – telefonisch contact op te nemen met belanghebbende, met hem te bespreken welke (on)mogelijkheden er zijn om de toeslagschuld (in termijnen) te betalen en hem zo nodig te wijzen op de persoonlijke betalingsregeling of de toepassing beslagvrije voet? Zo nee, waarom niet?*

[2] Tussen de CBT1 en de IT59 zitten nog meer momenten waarop de belanghebbende om een persoonlijke betalingsregeling kan verzoeken. Bij het niet tijdig reageren op de CBT, of indien de belanghebbende niet aan het betaalschema van de CBT voldoet, er een mogelijkheid een persoonlijke betalingsregeling aan te gaan. En bij het achter lopen op de persoonlijke betalingsregeling krijgt de belanghebbende een aanbieding om persoonlijke betalingsregeling weer in te gaan halen. Dit voorkomt dan de (IT59) verrekening.

[3] Deze brief geeft een overzicht van de openstaande terugvorderingen die verrekend zijn met een voorschot. Deze brief is in geintroduceerd in 2013, mede naar aanleiding van klachten en interventies van de Nationale Ombudsman.

Zie hiervoor ook antwoord op de vorige vraag. De Belastingdienst wijst de burger in brieven en op de website reeds op de mogelijkheid een persoonlijke betalingsregeling aan te vragen en op de mogelijkheid toepassing van de BVV te verzoeken. Omdat – in het voorstel van de Nationale Ombudsman – de Belastingdienst het contact zoekt met de burger, zal de burger tijdens het eerste telefonische contact niet alle gegevens bij de hand hebben die nodig zijn om de betalingscapaciteit te berekenen of de beslagvrije voet te kunnen bepalen. Daardoor zal in veel gevallen een vervolgcontact nodig zijn. Bovendien zal blijken dat de Belastingdienst, door alle burgers te bellen bij wie een verrekening gaat plaatsvinden, in een groot deel van de gevallen burgers benadert voor wie de PBR of de toepassing BVV niet van toepassing zal blijken te zijn.

Als gevolg van het grote aantal verrekeningen zou deze handelwijze groot beslag leggen op capaciteit van de Belastingdienst die nodig is voor de behandeling van de gevallen waarin de aantasting van de beslagvrije voet daadwerkelijk aan de orde is of dreigt te zijn, of waarin het treffen van een persoonlijke betalingsregeling opportuun is. Ook introduceert een dergelijke werkwijze nieuwe kwetsbaarheden. In het huidige proces is het starten van een verrekening opgenomen in de geautomatiseerde werkwijze. Deze zal voor een dergelijke tussenstap onderbroken moeten worden. Dit brengt operationele risico's met zich mee.

Met opmerkingen [ ]: Wat voor risico's?

6. [ ] ([ ])

Deze klacht is gegrond.

Case-specifieke vragen

a) *Wordt door Toeslagen altijd een ontvangstbevestiging gestuurd aan de klager, zoals is vereist?*

Zie hiervoor de beantwoording op de eerste algemene vraag bij deze case.

b) *Is er in het geval van [ ] een ontvangstbevestiging verstuurd?*

Op 4 februari 2014 is voor het eerst een klachtformulier ontvangen. Dit formulier is door de klachtbehandeling verkeerd geclassificeerd en slechts gezien als een inhoudelijke reactie op de voorafgaande bezwaarbehandeling. De klacht is daarom doorgezonden naar de Afdeling bezwaarbehandeling, hoewel reeds op 28 augustus 2013 een beslissing op bezwaar was genomen. Voor zover is na te gaan, is er vervolgens door de Afdeling bezwaarbehandeling geen ontvangstbevestiging gestuurd.

Op 12 mei 2014 ontving Toeslagen vervolgens een tweede klachtformulier dat wél als klacht in behandeling is genomen. Hiervan is de ontvangst op 13 mei 2014 telefonisch bevestigd.

c) [ ] *stelt dat zij op haar klacht van 24 januari 2014 helemaal niets heeft gehoord. Klopt dat en zo ja, hoe komt dat?*

Dit klopt. Uiteindelijk heeft [ ] door een aantal misverstanden (individuele beoordelingsfouten) geen reactie gekregen. Zie ook de beantwoording onder b. De klacht-

behandelaar heeft ten onrechte geconcludeerd dat het niet om een klacht ging, maar om een vervolg op een ingediend bezwaar. De klachtbehandelaar heeft de opmerking 'reactie op bezwaar' toegevoegd en de klacht overgedragen aan de Afdeling bezwaarbehandeling. Vervolgens is deze afdeling er van uitgegaan dat de klacht door de klachtbehandelaar was afgedaan. De brief is daarna onbeantwoord gearchiveerd.

d) *1. Is er (een poging tot) telefonisch contact met haar geweest en zo ja, wat was het resultaat daarvan?*

Naar aanleiding van haar (tweede) klacht van 12 mei 2014 heeft de klachtbehandelaar op 19 mei 2014 de klacht telefonisch met belanghebbende besproken. [redacted] stemde daarmee in en ontving met de brief van diezelfde datum een korte bevestiging van dat gesprek.

d) *2. Hoe vaak wordt in het algemeen een poging tot telefonisch contact ondernomen door Toeslagen als de klager vraagt om telefonisch contact?*

In het algemeen is dit drie keer op verschillende tijdstippen en dagen. Indien telefonisch contact noodzakelijk is voor de afhandeling van de klacht zal de klachtbehandelaar vaker een poging ondernemen, dan wanneer een klacht ook schriftelijk kan worden afgehandeld. Indien er herhaaldelijk geen telefonisch contact kan worden gelegd, maar dat wel van belang is, wordt aan de belanghebbende een schriftelijk belverzoek gezonden.

e) *Hoe staat het met de behandeling van haar (rappel) klacht van 27 april 2014?*

Deze klacht is op 19 mei 2014 telefonisch afgehandeld met korte schriftelijke bevestiging. De aangekondigde beschikking is omstreeks 16 juni 2014 naar belanghebbende (binnen de toegezegde termijn) gestuurd.

f) *Stuurt Belastingdienst/Toeslagen altijd schriftelijk bericht als de behandeltermijn van zes weken niet kan worden gehaald en hoe is dat in dit geval geweest?*

Dit hangt van de casus af. Vaak zal de verdaging van de behandeltermijn telefonisch worden meegedeeld. In andere gevallen wordt de klager hierover schriftelijk geïnformeerd.

Algemene vragen

a) KLACHT *Wordt door B/T altijd een ontvangstbevestiging gestuurd aan de klager, zoals is vereist?*

De Belastingdienst probeert na ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk telefonisch contact te zoeken met de klager en de ontvangst van de klacht te bevestigen. Als dit binnen 7 werkdagen niet gelukt is, krijgt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging.

b) KLACHT *In de HJR van juli tot december 2013 lees ik dat het percentage tijdig afgehandelde klachten over 2013 98% was. Er is geen uitsplitsing gemaakt naar Belastingdienst algemeen en Toeslagen. Is u bekend hoe het percentage voor Toeslagen is?*

Het percentage voor Toeslagen over 2013 is eveneens 98%.

c) KLACHT *Herkent Toeslagen de klachten en signalen die wij ontvangen over het niet tijdig afhandelen van klachten?*

De norm is dat minimaal 98% van de klachten binnen de Awb-termijn behandeld moet zijn. In de periode mei 2013 – mei 2014 is deze norm gedurende 3 maanden niet gehaald, waarbij de score in geen enkele maand onder de 96% tijdig is uitgekomen[4].

Daarbij moet in aanmerking genomen worden dat een klacht als behandeld wordt beschouwd als alle handelingen verricht zijn die als uitkomst van de klachtbehandeling verricht moeten worden. Dat kan inhouden dat opdrachten uitgezet zijn voor handmatige of geautomatiseerde verwerking op een later moment of gedurende een periode in de toekomst. Vanwege herplanningen van de productie, toezichtsacties of als gevolg van bij verwerking aan het licht komende inconsistenties, kan het gebeuren dat verwerking op een later moment of op andere wijze plaatsvindt dan gebruikelijk en verwacht. Hoewel dit uit oogpunt van productieplanning, toezicht en verwerkbaarheid onvermijdelijk kan zijn, heeft het als effect dat de klager constateert dat aan zijn klacht (nog) niet tegemoetgekomen is.

Met opmerkingen [ ]: Dan zijn dus niet alle handelingen verricht die verricht hadden moeten worden! De terugkoppeling heeft namelijk niet plaatsgevonden.

Voorheen bevatten de geautomatiseerde systemen die gebruikt worden voor de klachtbehandeling geen ondersteuning voor de monitoring van dergelijke opdrachten. Inmiddels is er nieuwe functionaliteit beschikbaar die de klachtbehandelaren gebruiken om herinneringen te genereren zodat zij kunnen checken of vervolgacties daadwerkelijk zijn uitgevoerd. Indien de klachtbehandelaar constateert dat de beoogde acties niet of niet goed zijn uitgevoerd, herleeft de klachtbehandeling.

Uit de periodieke klachttevredenheidsmonitor blijken ook andere oorzaken van het verschil in beleving van de klachtbehandeling. Zo blijkt bijvoorbeeld dat klagers die aan de telefoon ingestemd hebben met mondelinge behandeling van hun klacht, regelmatig achteraf toch een schriftelijk bericht willen ontvangen.

De situatie dat een ontvangen klacht niet in behandeling is genomen is uitzonderlijk, dit is alleen te verklaren uit kennelijke misverstanden of fouten in het verwerkingsproces.

Met opmerkingen [ ]: Roept beeld op dat we denken dat dit heel incidenteel voorkomt. Ombudsman zet hier een ander beeld tegenover. Roept bij mij de vraag op of het niet in behandeling nemen van klachten echt zo uitzonderlijk is. Burgers melden dit toch niet voorniets aan de No?

d) KLACHT *Kent B/T (systeemtechnische) waarborgen die het niet tijdig afhandelen van klachten kunnen voorkomen?*

Alle ontvangen klachten worden ingeboekt in het systeem dat gebruikt wordt voor de werkstroombesturing van de klachtbehandeling. Klachten worden toegewezen aan behandelaren, en het systeem signaleert niet toegewezen klachten. Het systeem attendeert op dreigende en manifeste overschrijding van de behandeltermijn.

e) KLACHT *Wij hebben ook klachten ontvangen van burgers die stellen dat op aangetekend verzonden klachtbrieven aan B/T niet is gereageerd. Verder schrijft een klager, in een van onze dossiers dat B/T geen aangetekende stukken aanneemt. Wilt u aangeven hoe Toeslagen omgaat met aangetekend verzonden klachten?*

[4] De genoemde percentages hebben betrekking op klachten die worden behandeld door Belastingdienst/Toeslagen en door Belastingdienst/Belastingen. Klachten als gevolg van de introductie van Eén bankrekeningnummer worden behandeld door Belastingdienst/Centrale Administratie. Hier heeft de Nationale Ombudsman afzonderlijk onderzoek naar gedaan. Voor de beantwoording van deze vragen zijn deze klachten daarom buiten beschouwing gelaten.

B/T neemt aangetekend verzonden klachten in ontvangst. Zowel in Heerlen als in Utrecht zijn processen ingericht voor de in ontvangst name en het intern doorzenden van ontvangen (aangetekende) post. Indien er niet gereageerd is op aangetekend verzonden klachtbrieven is dat uitsluitend te verklaren doordat in incidentele gevallen de post fout geadresseerd is geweest of in de interne postverwerking verkeerd bezorgd is. B/T behandelt ontvangen aangetekend verzonden klachten op dezelfde wijze als klachten die niet aangetekend verzonden zijn.

7. [redacted], geen openingsbrief ontvangen

Deze klacht is gegrond en is als interventie afgehandeld.

8. [redacted] en [redacted]

De klacht van [redacted] is gegrond. De klacht van [redacted] is deels gegrond.

Geen case-specifieke vragen

Algemene vragen

a) KLACHT *Herkent B/T het beeld dat toezeggingen niet (kunnen) worden nagekomen en daarmee klachten niet worden opgelost?*

en

b) KLACHT *Kunt u aangeven waarom een toezegging over betalingen wordt gedaan en het niet mogelijk is om deze toezegging na te komen?*

en

c) KLACHT *Kunt u aangeven in welke situaties een toezegging over oplossing van de klacht wordt gedaan en het toch niet mogelijk is om deze toezegging na te komen?*

De klachtbehandeling kan inhouden dat er opdrachten uitgezet zijn voor handmatige of geautomatiseerde verwerking op een later moment of gedurende een periode in de toekomst. Medewerkers mogen toezeggingen doen over de oplossing van een klacht uitgaande van de gebruikelijke procesgang en termijnen, tenzij er feiten en omstandigheden bekend zijn waaruit blijkt dat deze niet van toepassing zijn. Indien er een specifieke handeling door een andere afdeling noodzakelijk is, zoals het doen van een spoedbetaling, wordt pas een toezegging gedaan als desbetreffende afdeling heeft aangegeven deze handeling te zullen uitvoeren. Vanwege later blijkende herplanningen van de productie, toezichtsacties of als gevolg van bij verwerking aan het licht komende inconsistenties, kan het gebeuren dat verwerking en/of betaling op een later moment of anders plaatsvindt dan gebruikelijk en verwacht. Hoewel dit uit oogpunt van productieplanning, toezicht en verwerkbaarheid onvermijdelijk kan zijn, heeft het als effect

dat de klager constateert dat aan zijn klacht (nog) niet tegemoetgekomen is. Klachtbehandelaren zijn zich hiervan steeds meer bewust en maken bij het doen van toezeggingen een voorbehoud of doen geen harde toezeggingen meer.

B/T heeft eerder onderkend dat de controle op de uitvoering van vervolgopdrachten teveel afhankelijk was van de oplettendheid van de klachtbehandelaren. Daarom bevat het systeem voor werkstroombesturing tegenwoordig een bewakingsfunctie, met behulp waarvan de klachtbehandelaar controleert of de opdracht is uitgevoerd. Indien de opdracht niet is uitgevoerd herleeft de klachtbehandeling.

In 2013 is voor de behandeling van klachten over de terugvordering een bureau nabewerking ~~(BUNAK)~~ ingericht. Dit bureau heeft de controlerende taak of de opgegeven (herstel)acties door de klachtbehandelaren (tijdig) zijn uitgevoerd. In geval van inconsistenties wordt de klager geïnformeerd.

d) KLACHT *Kunt u aangeven in welke situaties een toezegging over informatieverstrekking wordt gedaan en het toch niet mogelijk is om deze toezegging na te komen?*

Er zijn geen structurele of veel voorkomende oorzaken aan te wijzen waardoor een toezegging over informatieverstrekking niet wordt nagekomen. Denkbaar is dat bijvoorbeeld een groter dan aanvankelijk blijkende complexiteit van de zaak, of noodzakelijk gebleken afstemming tussen verschillende betrokken dienstonderdelen een rol kunnen spelen bij het later dan verwacht verstrekken van informatie.

e) KLACHT *Speelt bij het ontstaan van problemen zoals het niet na (kunnen) komen van toezeggingen verschil in bevoegdheden van medewerkers om wel of geen correcties te kunnen uitvoeren een rol?*

Functiescheidingen en taakverdelingen tussen medewerkers zijn op zichzelf geen oorzaken van het ontstaan van problemen. De doorlooptijd van de klachtbehandeling is deels te verklaren uit de noodzakelijke afstemming tussen medewerkers met verschillende rollen en verantwoordelijkheden. De hieraan ten grondslag liggende functiescheidingen en taakverdelingen zijn echter noodzakelijk uit het oogpunt van doelmatigheid van de uitvoering, de inzet van uiteenlopende deskundigheden en systemen, en uit het oogpunt van het voorkomen van integriteitsrisico's in de organisatie.

f) KLACHT *Kunt u aangeven hoe het klachtbehandelingsproces loopt bij klachten zoals hiervoor beschreven?*

en

g) KLACHT *Kunt u daarbij ook aangeven wat er gebeurt als blijkt dat een eerdere toezegging niet is gerealiseerd?*

Het behandelingsproces bij klachten zoals hiervoor beschreven verloopt zoals gebruikelijk bij klachten. Er dient een analyse plaats te vinden van de in de klacht aan de orde gestelde problematiek en indien nodig een oplossing te worden bepaald. Wanneer de oplossing (deels) bij een ander dienstonderdeel ligt, voert in beginsel het dienstonderdeel dat de klacht heeft ontvangen de regie over de klachtbehandeling. De klager ontvangt van dat

dienstonderdeel een reactie op zijn klacht waarbij wordt aangegeven welke oplossing voor zijn klacht zal worden getroffen. Daarbij wordt een termijn aangegeven waarbinnen verwacht wordt dat de klacht opgelost zal zijn. Wanneer met het vinden van een oplossing meer tijd is gemoeid dan werd verwacht en eerder is meegedeeld, wordt de klager daarover (steeds) geïnformeerd. Er vindt uit eigen beweging nazorg plaats. De klachtbehandeling eindigt niet eerder dan nadat hetgeen is toegezegd ook is gerealiseerd.

9. [redacted])

Deze klacht is gegrond.

Case-specifieke vragen

a) *Wat is de stand van zaken in dit dossier?*

Hoewel zijn inkomen inmiddels al wel definitief was vastgesteld, had belanghebbende wat betreft de zorgtoeslag 2011 nog steeds geen definitieve beschikking gekregen. Inmiddels is via de alternatieve route (Stella-team) de beschikking van 4 juli 2014 (nummer [redacted]) aangemaakt en verzonden. Hiermee is aan de klacht van belanghebbende tegemoet gekomen. Op 1 juli 2014 is naar aanleiding van de interventie een terugkoppeling naar de Nationale Ombudsman gestuurd.

b) *Is* [redacted] *geïnformeerd dat er vertraging was opgetreden bij de definitieve toekenning van de zorgtoeslag?*

Belanghebbende is niet geïnformeerd over de opgelopen vertraging.

c) *Ik verzoek u mij mee te delen wat de reden voor de vertraging is en aan te geven waarom die reden niet (meteen) meegedeeld is aan* [redacted]

[@[redacted] een groot deel van de uiteenzetting hieronder kan m.i. achterwege gelaten worden, want de vraag gaat daar niet over. Laatste deel van de vraag is niet beantwoord.]

De definitieve toeslag van belanghebbende kon niet worden vastgesteld omdat de Belastingdienst nog niet de definitieve inkomensgegevens van zijn partner had ontvangen.

Het komt voor dat de Belastingdienst van personen die bij een toeslagaanvraag zijn betrokken geen inkomensgegeven ontvangt. In deze casus was dat voor de toeslagpartner het geval. Er is geen inkomen in de Basisregistratie Inkomen (BRI) opgenomen van deze personen en ook is van hen geen niet in Nederland belastbaar inkomen bekend. In sommige gevallen zullen die gegevens ook niet komen (bijvoorbeeld studenten zonder inkomsten). Om een toeslag definitief toe te kunnen kennen moet de Belastingdienst gebruik maken van de inkomensgegevens uit de BRI en van het niet in Nederland belastbaar inkomen. Zijn deze inkomensgegevens er niet wanneer er definitief moet worden toegekend (zoals in deze casus), dan is het formeel voor de Belastingdienst niet mogelijk om aan de verplichting tot definitieve toekenning te voldoen. Daarom heeft de Awir per 2012 een fictiebepaling gekregen in artikel 14, derde lid. Door die fictiebepaling

kan de Belastingdienst in deze situaties definitief toekennen naar een nihilinkomen. Daartoe bevat zo'n definitieve beschikking mede de beschikking waarbij dit nihilinkomen wordt vastgesteld. Komt er later alsnog een inkomensgegeven beschikbaar dan wordt de toegekende toeslag automatisch herzien. Deze fictiebepaling werkt terug tot en met het berekeningsjaar 2006. Voor het geval een toeslaggerechtigde nadeel heeft van deze fictieve nihilvaststelling is in artikel 37 Awir rechtsbescherming gecreëerd. Maakt een belanghebbende bezwaar tegen de definitieve toekenning dan is dat bezwaar mede gericht tegen het nihilinkomen. Maakt de belanghebbende bezwaar tegen de inkomensvaststelling op nihil, dan wordt dat bezwaar geacht ook tegen de definitieve toekenningsbeschikking te zijn gericht.

Algemene vragen

a) AANVRAGEN *Uit deze en een aantal eerder ontvangen klachten van verschillende verzoekers is ons gebleken dat de Belastingdienst over een aantal jaren vóór 2012 nog niet alle toeslagen definitief heeft vastgesteld. Klopt dit en zo ja dan verzoek ik u mij meer inzicht te geven in de omvang van dit probleem.*

en

b) AANVRAGEN *Speelt dit bij alle toeslagen in gelijke mate.*

Voor de toeslagjaren 2006-2011 is 98,4% van de 49,7 miljoen[5] toeslagen definitief toegekend[6].

Nog te beschikken, aantallen x 1.000

	Huur	KGB	Kot	Zorg	Totaal
2006	3,2		0,1	9,8	13,1
2007	1,6		0,9	9,8	12,3
2008	1,4	2,2	6,2	3,5	13,3
2009	4,5	3,9	11,6	11,9	31,9
2010	10,1	3,9	15,8	36,3	66,1
2011	142,1	78,4	45,7	393,3	659,6
Totaal	162,8	88,4	80,3	464,7	796,3

[5] Cijfers eind juni 2014.

[6] De Belastingdienst verantwoordt zich in de Halfjaarsrapportages Belastingdienst over de voortgang van het definitief toekennen over de meest recente toeslagjaren. Zie bijvoorbeeld Halfjaarsrapportage Belastingdienst – maart 2014, blz. 15: In totaal zijn over 2009, 2010, 2011 en 2012 op dit moment 99,6%, 98,9%, 91% en 58% van de toeslagen definitief vastgesteld. Tweede Kamer, vergaderjaar 2013-2014, bijlage bij Kamerstuk 31066 nr. 198

Definitief toegekend als % van aantal voorschotbeschikkingen

	Huur	KGB	Kot	Zorg	Totaal
2006	99,8%		100,0%	99,8%	99,8%
2007	99,9%		99,8%	99,8%	99,8%
2008	99,9%	99,8%	98,7%	99,9%	99,8%
2009	99,7%	99,7%	97,8%	99,8%	99,6%
2010	99,2%	99,7%	97,2%	99,4%	99,3%
2011	89,7%	92,8%	92,1%	93,5%	92,8%
Totaal	97,9%	98,1%	97,2%	98,6%	98,4%

De belangrijkste verklaring voor het nog niet definitief beschikken op de toeslagjaren tot en met 2011 is het – over één of meer jaren – ontbreken van loon- of inkomensgegevens van toeslagontvangers en/of hun partners of medebewoners. Dit geldt voor 634.000 aanvragen. Oorzaken hiervan kunnen zijn dat toeslagontvangers, partners of medebewoners die aangifte IH moeten doen dit nog niet gedaan hebben, dat zij uitstel van aangifte IH hebben gevraagd, of het nog niet beschikbaar zijn van loongegevens of gegevens over het niet in Nederland belastbaar inkomen.

Voor een ander deel van de posten is het toezicht nog niet afgerond of zijn er bezwaren in behandeling. Ook zijn er gevallen geblokkeerd voor definitief toekennen omdat zij onderzocht worden vanwege vermoeden van fraude, of vanwege andere redenen.

10. [redacted]), geen openingsbrief ontvangen

Deze klachten zijn ongegrond.

Met opmerkingen [ ]: Waarom? En weer die openingsbrief. Is dit een ingetrokken klacht?

11. [redacted])

Deze klacht is gegrond.

Reactie op de klacht

Op 7 januari 2014 heeft [redacted], met ingang van december 2013, huur- en zorgtoeslag aangevraagd. Op grond van de wettelijke bepalingen wordt zijn aanvraag ook geacht te zijn gedaan voor het jaar 2014. Zijn aanvraag wordt uitgeworpen om te worden onderzocht. Voor de huurtoeslag wordt zijn aanvraag aan een toezichtsactie onderworpen, voor de zorgtoeslag blijkt dat hij op de ingangsdatum van zijn aanvraag niet zorgverzekerd is. [redacted] wordt er per brief over geïnformeerd dat voor zijn aanvraag aanvullende gegevens nodig zijn. Hem wordt verzocht een afspraak te maken voor een baliebezoek. Dat

doet [redacted] en, nadat de gegevens eerst niet compleet waren, overlegt hij alle gevraagde gegevens tijdens een tweede bezoek, in maart 2014. Per brief van 25 april 2014 informeert B/T [redacted] er over dat er meer tijd nodig is voor het beoordelen van de gegevens; de beslistermijn wordt daarom verlengd en hij zal een beschikking ontvangen vóór 25 juli 2014. Begin mei 2014 maakt [redacted] bezwaar tegen de verlengde beslistermijn en klaagt hij daar ook over. Kort daarop wordt de aanvraag huurtoeslag verder verwerkt waarbij een aanpassing wordt gedaan van de huurprijs en servicekosten; in de aanvraag blijken daarvoor te hoge bedragen te zijn opgegeven. Per brief van 13 mei 2014 is aan [redacted] meegedeeld dat hij binnenkort de beschikking huurtoeslag 2014 zou ontvangen. In juni 2014 klaagt de gemachtigde van [redacted] bij de Nationale Ombudsman. Op 21 juni 2014 wordt de beschikking huurtoeslag 2014 verzonden, omstreeks diezelfde datum wordt het voorschot huurtoeslag over de tot dan toe verstreken maanden uitbetaald. Op 23 juni 2014 vindt een telefoongesprek over de klacht plaats tussen de gemachtigde en de klachtbehandelaar van B/T. Daarin is met name gesproken over de zorgtoeslag 2014. [redacted] blijkt vanaf 1 januari 2014 zorgverzekerd te zijn. De gemachtigde is er over geïnformeerd dat de beschikking zorgtoeslag 2014 in juli 2014 zal volgen. Per brief van 23 juni 2014 is de gemachtigde bevestigd dat de klacht met zijn instemming is afgehandeld. Wat verder nog zal gebeuren, is dat, bij de eerstvolgende beschikkingsronde voor het jaar 2013, aan [redacted] een beslissing zal worden gezonden over zijn huur- en zorgtoeslag over december 2013. Verwacht wordt dat dit in juli of augustus 2014 zal zijn. Dan zal ook de betaling voor de huurtoeslag over december 2013 worden gedaan. Op zorgtoeslag bestaat voor die maand geen recht vanwege het niet hebben van een zorgverzekering.

Standpunt over de klacht

De klacht is gegrond. Geconstateerd moet worden dat de beschikkingen niet binnen de daarvoor wettelijk bepaalde termijn van 13 weken na ontvangst van de aanvraag zijn genomen. Pas nadat de beslistermijn verstreken was, is [redacted] er over geïnformeerd dat deze termijn verlengd werd. Uiteindelijk is hem de beschikking huurtoeslag 2014 wel vóór de daarin genoemde datum gezonden. Dat gold echter niet voor de beschikking zorgtoeslag 2014, evenals voor de beschikkingen huur- en zorgtoeslag over de maand december 2013.

Vormt de klacht aanleiding tot een actie of maatregel voor [redacted] of in meer algemene zin?

Voor [redacted] is er geen aanleiding tot een actie of maatregel. Op zijn aanvragen is inmiddels of wordt op korte termijn beslist. In meer algemene zin heb ik aanleiding gevonden om er op toe te zien dat aanvragen zorgtoeslag waarvoor het toezicht heeft plaatsgevonden tijdig van de uitsluitlijst voor het beschikken te verwijderen. [@ [redacted] Zie ook opmerkingen [redacted] over begrip 'uitsluitlijst'. De relatie tussen de te late (?) beschikkingen en de uitsluitlijst blijkt m.i. niet uit de beantwoording. En wordt dit toezicht nu daadwerkelijk goed uitgevoerd?]

Case-specifieke vragen

a) *Wat is de oorzaak van de behandelingsduur van de door hem ingediende aanvragen huur- en zorgtoeslag?*

De aanvragen zijn uitgeworpen om te worden onderzocht. De aanvraag huurtoeslag kwam in een toezichtsactie terecht. Bij de aanvraag zorgtoeslag bleek dat [redacted] niet zorgverzekerd was. Zijn aanvraag is daarom geplaatst op de zogenaamde uitsluitlijst voor het beschikken. Er diende immers eerst onderzoek naar zijn recht op de toeslagen plaats te vinden. Voor de huurtoeslag zijn stukken opgevraagd. [redacted] diende deze persoonlijk aan de balie van het regiokantoor te overleggen. Dat heeft hij gedaan. Per abuis is bij de interne doorzending een verkeerde behandelcode vermeld. Vervolgens is de aanvraag om onbekende redenen niet tijdig verder opgepakt. Als gevolg van de verkeerde behandelcode heeft de behandelaar van de aanvraag echter ook niet het signaal gekregen dat er stukken waren ontvangen die beoordeeld moesten worden, wat reden had kunnen zijn de aanvraag alsnog verder te behandelen. Vervolgens is wel de beslistermijn verlengd. Toen geconstateerd werd dat de stukken voor de huurtoeslag alsnog ontvangen waren en deze beoordeeld zijn, is de aanvraag, althans voor 2014, verder het systeem ingeleid hetgeen tot een beschikking heeft geleid. Voor de zorgtoeslag 2014 is de aanvraag echter ten onrechte op de uitsluitlijst blijven staan. Deze had geautomatiseerd daarvan verwijderd moeten worden. Geconstateerd is dat dit in een aantal gevallen niet gebeurd is. Op die gevallen wordt actie ondernomen. Inmiddels was gebleken dat [redacted] sinds 1 januari 2014 wel zorgverzekerd was zodat zijn aanvraag zorgtoeslag op zich verder behandeld had kunnen worden. Naar aanleiding van de klachtbehandeling is dat inmiddels alsnog gebeurd. Voor de aanvraag met betrekking tot de maand december 2013 geldt dat deze inmiddels in het proces van definitief toekennen terecht was gekomen waarbij gewacht werd op inkomensgegevens.

Met opmerkingen [redacted]: Vraag NO gaat worden: welke gevallen komen er allemaal op de uitsluitlijst? Kun je niet beter gewoon omschrijven: '[redacted]s ten onrechte uitgesloten voor een zorgtoeslag 2014'.

b) *Verzoeker heeft naar zijn zeggen de toezegging gekregen dat de huur- en zorgtoeslag op 22 april 2014 zou worden overgemaakt. Is dit juist en zo ja, waarom is deze toezegging niet nagekomen?*

Op 28 februari 2014 heeft het afgesproken baliebezoek bij het regiokantoor Utrecht van de belastingdienst plaatsgevonden. Omdat op dat moment niet alle gevraagde gegevens werden aangeleverd, heeft op 3 maart 2014 een tweede bezoek plaatsgehad. Op dat moment waren de stukken compleet. Aan [redacted] is toen meegedeeld dat deze ter beoordeling naar Belastingdienst/Toeslagen worden doorgestuurd. Een toezegging over de behandeltermijn of de betaaldatum is daarbij niet gedaan. De baliemedewerker van de belastingdienst heeft daarin ook geen inzicht. Het is enkel zijn taak de stukken in ontvangst te nemen en erop toe te zien dat deze compleet zijn. De inhoudelijke beoordeling vind vervolgens bij Belastingdienst/Toeslagen plaats. Van een telefonische toezegging op 11 maart 2014 over de betaaldatum is niets geregistreerd.

c) *Daarnaast zijn er diverse contactmomenten geweest tussen verzoeker en de Belastingdienst/Toeslagen. Verzoeker geeft aan dat de beslistermijnen werden verlengd en dat hij verder geen inhoudelijke mededeling kon krijgen over de verdere gang van zaken. Ook wijst hij erop dat de door hem op 28 februari 2014 overgelegde bewijsstukken pas op 8 mei 2014 zijn beoordeeld. En hij kreeg te horen dat vanaf dat moment (wederom) een termijn van (maximaal) 13 weken zou ingaan. Wat is van deze contacten bij u (inhoudelijk) geregistreerd? Op welke momenten heeft u verzoeker uit eigen beweging geïnformeerd over de afhandeling van zijn aanvragen?*

De aanvraag is ontvangen op 7 januari 2014. Op 17 februari 2014 is per brief meegedeeld dat aanvullende gegevens nodig zijn. Op 19 februari 2014 is telefonisch een afspraak

gemaakt voor een baliebezoek, op 24 februari 2014 is de gemaakte balieafspraak schriftelijk bevestigd. Op 28 februari en 3 maart 2014 hebben de baliebezoeken plaatsgevonden. De stukken zijn op 3 maart 2014, toen ze compleet waren, in ontvangst genomen. Meegedeeld is dat deze ter beoordeling naar Belastingdienst/Toeslagen worden doorgestuurd. Daarbij is geen toezegging gedaan over een behandeltermijn of betaaldatum. Op 22 april 2014 heeft de gemachtigde van [redacted] via de BelastingTelefoon een terugbelverzoek aan B/T gedaan. Daarin wordt gesteld dat op 11 maart 2014 telefonisch een toezegging zou zijn gedaan dat de toeslagen 2013 begin april 2014 zouden worden betaald en de toeslagen 2014 op 22 april 2014. Op 24 april 2014 is teruggebeld. Telefonisch contact met de gemachtigde kwam niet tot stand maar wel is zijn voicemail ingesproken met de mededeling dat geen gespreksnotitie met de gestelde toezegging gevonden kon worden. Verder is meegedeeld dat de tijdens het baliebezoek overgelegde stukken ter beoordeling worden doorgezet naar de behandelende afdeling en dat [redacted] daarover nog bericht krijgt. Op 25 april 2014 is [redacted] schriftelijk bericht dat de beslistermijn wordt verlengd tot 25 juli 2014. Omdat de mogelijkheid bestaat dat de aanvraag nog meeloopt in de eerstvolgende beschikkingsronde, kan het soms voorkomen dat de brief over de verlenging van de beslistermijn niet binnen 13 weken wordt verstuurd. Op 25 april 2014 is door de gemachtigde opnieuw via de BelastingTelefoon een terugbelverzoek gedaan aan Toeslagen. Op 29 april 2014 is hij teruggebeld. Opnieuw is toen meegedeeld dat de overgelegde stukken ter beoordeling zijn doorgezet naar de behandelende afdeling. Op 8 mei 2014 zijn de stukken beoordeeld. Per brief van 13 mei 2014 is aan [redacted] meegedeeld dat hij binnenkort de beschikking huurtoeslag 2014 zou ontvangen. Uit de klacht van gemachtigde kan worden opgemaakt dat hij op of omstreeks 20 mei 2014 contact heeft opgenomen met de Belastingdienst. Voor zover dit een telefoongesprek betrof, is de inhoud daarvan niet vastgelegd.

d) *Verzoeker geeft verder aan dat hij op 2 mei 2014 bezwaar heeft gemaakt en een klacht heeft ingediend. Hem is niet duidelijk wat daarmee is gebeurd.*

Op 2 mei 2014 dient [redacted] bezwaar in tegen het uitblijven van de beschikkingen en het verlengen van de beslistermijn. Per dezelfde datum dient hij ook een klacht in: de inhoud daarvan was gelijk aan zijn bezwaarschrift. Er is daarom voor gekozen om vooralsnog alleen een werkopdracht voor de ingediende klacht aan te maken. In de praktijk blijkt immers veelal dat in de klachtbehandeling het aan de orde gestelde probleem opgelost kan worden zonder tevens een bezwaarschriftenprocedure te hoeven doorlopen. Een onnodige juridisering kan daardoor dan voorkomen worden. Blijkt dat anders te liggen, dan wordt alsnog overgegaan tot bezwaarbehandeling. Op 7 mei 2014 is hem daarom vooralsnog alleen de ontvangst van zijn klacht telefonisch bevestigd. Deze klacht is abusievelijk niet in het klachtregistratiesysteem ingeboekt. Het gevolg hiervan is dat de klacht niet in behandeling is genomen en dat [redacted] hierop geen reactie heeft gehad, en gelet op het voorgaande, evenmin op zijn bezwaarschrift. De aanleiding voor het telefoongesprek van 23 juni 2014 is de bij de Nationale Ombudsman ingediende klacht. Een afzonderlijke reactie op het bezwaarschrift is niet meer gegeven nu de klacht dezelfde inhoud heeft als het bezwaar en reeds op de klacht gereageerd is.

e) *Inmiddels is een op 21 juni 2014 gedateerde voorschotbeschikking huurtoeslag afgegeven. Wanneer is/wordt op de aanvraag zorgtoeslag beslist? Wanneer hebben de betalingen plaatsgevonden of gaan deze plaatsvinden?*

Met dagtekening 22 juli 2014 is beschikt over de zorgtoeslag 2014, omstreeks dezelfde datum zijn de betalingen over de tot dan toe verstreken maanden gedaan. In juli of augustus worden de beschikking huur- en zorgtoeslag 2013 verwacht, de betalingen zullen naar verwachting in de maand van beschikken of worden gedaan.

Algemene vraag

a) AANVRAGEN *Wat zijn de afspraken die bij B/T zijn gemaakt inzake het doen van toezeggingen aan aanvragers over het moment waarop de beschikking wordt afgegeven en de betaling zal plaatsvinden?*

De door de burger of door B/T ingevoerde aanvragen en mutaties die betrekking hebben op het lopende toeslagjaar worden de volgende maand verwerkt in een beschikking. Het eerste betaalmoment voor deze beschikkingen is de 20e dag van die maand.

Informatie bij welke gevallen een langere beslistermijn nodig is, is beschikbaar voor de medewerkers van de BelastingTelefoon en balie. In gevallen waarbij een langere beslistermijn nodig is, zoekt de Belastingdienst contact met de aanvrager. Dat kan het geval zijn als een aanvraag of mutatie is geselecteerd voor onderzoek voorafgaand aan de toekenning en betaling of als de aanvraag of mutatie niet volledig of niet consistent is.

12. [redacted])

Deze klacht is gegrond.

Case-specifieke vragen

a) *Wat is de oorzaak van het ontstaan van de problemen rond de huurtoeslag 2012 van de* [redacted]*?*

Aanvankelijk is de huurtoeslag over 2012 van [redacted] vastgesteld op basis van een éénpersoonshuishouden. Een automatische melding uit de Basisregistratie Personen zou een mogelijke oorzaak kunnen zijn, echter een dergelijk bericht is niet in het Toeslagen verstrekkingensysteem opgenomen. De huishoudsituatie van [redacted] zoals die voor zijn huurtoeslag over 2011 in aanmerking is genomen, is ten onrechte automatisch gecontinueerd.

Zijn partner blijkt namelijk vanaf hetzelfde moment op het toeslagadres te staan ingeschreven (1 april 2011). Waarschijnlijk is haar verhuizing naar het adres om onbekende redenen niet goed verwerkt. Haar gegevens zijn daarom niet betrokken bij de aanvraag huurtoeslag over 2011 van [redacted].

Bij de behandeling van het eerste bezwaarschrift heeft de behandelaar dit niet opgemerkt.

De constatering dat van onjuiste gegevens is uitgegaan, zal leiden tot een correctie van de toegekende huurtoeslag 2011. Over de maanden april tot en met december 2011 zullen de gegevens, waaronder het inkomen, van de partner alsnog in aanmerking worden genomen. Dit zal resulteren in een herziene beschikking die naar verwachting in augustus/september 2014 verzonden zal worden.

b) *Wanneer heeft u de door hem ingediende bezwaarschriften ontvangen en wanneer is daarop beslist?*

Op respectievelijk 2 oktober 2013 en 15 januari 2014 is een bezwaarschrift van belanghebbende ontvangen. Op het eerste bezwaarschrift is met de beschikking van 6 december 2013 beslist. Omdat de bezwaarbehandelaar ten onrechte in de veronderstelling was dat het bezwaar slechts gericht was tegen het gehanteerde toetsingsinkomen en dat inkomen correct was, oordeelde hij foutief dat het bezwaar kennelijk ongegrond was. Belanghebbende is toen om die reden ook niet uitgenodigd om zijn bezwaren in een hoorzitting toe te lichten.

Pas naar aanleiding van het bezwaarschrift van 15 januari 2014 is onderkend dat de eerste beslissing op bezwaar niet juist was. Hoewel toen actie is ondernomen om een nieuwe, herziene ~~(systeem)~~beslissing op bezwaar te ~~genereren~~nemen, is die beschikking nog niet aangemaakt. De oorzaak is een technische storing ~~probleem~~ in het Toeslagen Verstrekkingen Systeem. Naar verwachting zal dit in het derde kwartaal van 2014 zijn opgelost waardoor alsnog de herziene beslissing gezonden zal kunnen worden.

c) *Wat zijn de oorzaken van de (lange) behandelingsduur van deze bezwaarschriften?*

Het eerste bezwaarschrift is weliswaar verkeerd, maar binnen de wettelijke beslistermijn afgehandeld. De herziene beslissing laat vervolgens op zich wachten door een~~de~~ technische storing.

d) *Welke stappen zijn door Toeslagen genomen om een spoedige afhandeling van de bezwaarschriften te bewerkstelligen?*

Het gaat hier om het tweede bezwaarschrift, dat van 15 januari 2014. Op deze datum is al telefonisch contact met belanghebbende geweest. De conclusie was toen dat de verhuizing van de partner om onbekende redenen niet goed in TVS was verwerkt. Er is toen een code doorgegeven om de juiste te beschikking af te geven.

Omdat dit op zich liet wachten, is naar aanleiding van een telefoongesprek op 9 en 17 april 2014 een uitzoekopdracht gemaakt om de beschikking alsnog te laten aanmaken. Op 19 mei 2014 is er actie ondernomen om het bezwaarschrift van 15 januari 2014 nogmaals te laten behandelen aangezien de beslissing op bezwaar nog steeds uitbleef.

Op 10 juni 2014 is er door een klachtbehandelaar telefonisch contact met belanghebbende opgenomen. Zij monitort de zaak en samen met een gespecialiseerde medewerker wordt bezien op welke wijze het aanmaken en versturen van de beschikking alsnog snel ~~geforceerd~~ kan plaatsvinden~~worden~~. Hierop vooruitlopend is wel de verrekening (met het voorschot huurtoeslag 2013 en 2014) teruggedraaid. De financiële gevolgen van de

onjuiste beslissing zijn daarmee ongedaan gemaakt. Voorts wordt uitstel van betaling verleend. De verdere afhandeling wordt ~~ook~~ door de klachtbehandelaar gemonitord.

e) *1. Op welke momenten heeft u betrokkene uit eigen beweging geïnformeerd over de vertraging in de afhandeling?*

Betrokkene is niet uit eigen beweging door B/T geïnformeerd.

e) *2. Wat is er bij u (inhoudelijk) geregistreerd over de contactmomenten met betrokkene?*

In het Toeslagen verstrekkingensysteem zijn verschillende gespreksnotities vastgelegd. Een chronologisch overzicht daarvan geef ik u hieronder.

15 januari 2014:

- Aanleiding: er is in de beslissing niet ingegaan op de gronden van het bezwaar. Betrokkene heeft een bezwaar ingediend inzake het partnerschap en niet inzake het verzamelinkomen.
- Gespreksnotitie: het partnerschap wordt bevestigd door de gegevens van de gemeente. De toeslag wordt hierop aangepast (deze beslissing is echter nooit verstuurd);

Met opmerkingen [ ]: Dit suggereert dat er wel betalingen cf. de aanpassing zijn gedaan.

9 april 2014:

- Aanleiding: De grondslaggegevens aangaande het partnerschap zijn aangepast maar een herziene beschikking is nog niet ontvangen.
- Gespreksnotitie: geen, betrokkene is niet teruggebeld;

17 april 2014:

- Aanleiding: niet tijdig de beslissing ontvangen.
- Gespreksnotitie: geen, betrokkene is niet teruggebeld;

15 mei 2014:

- Aanleiding: nog steeds geen herziene voorschotbeschikking en beslissing op bezwaar ontvangen.
- Gespreksnotitie: geen, betrokkene is niet teruggebeld;

19 mei 2014:

- Aanleiding: geen ontvangstbevestiging op het tweede bezwaarschrift ontvangen. Betrokkene wil weten wat de status is.
- Gespreksnotitie: geen, de uitzoekopdracht is overgedragen aan de behandelende afdeling, betrokkene is niet teruggebeld;

23 mei 2014:

- Aanleiding: meerdere malen telefonisch contact opgenomen maar niet teruggebeld.
- Gespreksnotitie: betrokkene is teruggebeld en verteld dat de uitzoekopdracht is doorgestuurd naar de afdeling bezwaar;

10 juni 2014:

- Aanleiding: klacht.
- Gespreksnotitie: uitgelegd dat de huurtoeslag 2012 is aangepast en de beschikking langer op zich laat wachten door een technische storing. Om klager tegemoet te komen, is er een bestandscorrectie aangemaakt zodat de verrekening wordt teruggedraaid.

Algemene vraag

a) BEZWAAR *Wat zijn de afspraken die bij B/T zijn gemaakt inzake het doen van toezeggingen aan de indieners van bezwaarschriften over het moment waarop een beslissing zal worden genomen?*

Medewerkers mogen toezeggingen doen aan indieners van bezwaarschriften over de uiterste behandeltermijnen overeenkomstig de Awb, gelet op de datum waarop de termijn voor het indienen van het bezwaar is verstreken, en gelet op eventuele verdagingen en verder uitstel waarmee is ingestemd door de indiener van het bezwaarschrift.

13.

Deze klacht is gegrond.

Case-specifieke vragen

a) *1. Wat is de oorzaak van de lange behandelingsduur van de door ingediende aanvraag zorgtoeslag?*

Aangezien het gaat om een eerste aanvraag is de aanvraag onderworpen aan een nadere controle (controle zorgverzekering, onduidelijkheid huishoudsamenstelling, verblijfsstatus). Op 6 maart 2014 is de beoordeling afgerond. Op dat moment had de aanvraag geautomatiseerd van de uitsluitlijst voor het beschikken moeten worden verwijderd. Dit is niet gebeurd. Geconstateerd is dat dit bij meer aanvragen zorgtoeslag het geval is geweest. Dit is dus door B/T onderkend en het behandelproces wordt als gevolg daarvan verbeterd. Naar aanleiding van contact met de BelastingTelefoon is de aanvraag op 23 april 2014 alsnog handmatig van de uitsluitlijst gehaald. Toen kon verder gegaan worden met het genereren van de beschikkingen.

2. Wanneer heeft u de aanvraag ontvangen en wanneer is daarop een beslissing genomen?

Met haar aanvraag van 26 november 2013 heeft belanghebbende zorgtoeslag per 1 december 2013 zorgtoeslag aangevraagd. Met een dagtekening van 25 juli 2014 is daarop een voorschotbeslissing genomen.

Voor 2014 is geen aanvraagformulier ingediend. De zorgtoeslag is voor dat jaar automatisch gecontinueerd bij de behandeling van de zorgtoeslag over 2013. Wat betreft 2014 is met een dagtekening van 21 juni 2014 een beslissing genomen. Dit is eerder dan 2013 omdat het om een voorschot voor het lopende toeslagjaar betreft.

3. Hoeveel tijd zit er tussen het moment van de beslissing en de daadwerkelijke uitbetaling?

Zowel de zorgtoeslag over 2014 als die over 2013 is betaalbaar gesteld in de maand waarin de beslissing is gedagtekend. De toeslagen zijn op de reguliere betaaldata, rond de 20e van de maand juli respectievelijk juni 2014, overgemaakt.

b) [redacted] *zou steeds verschillend zijn geïnformeerd over de behandelingsduur van haar aanvraag. Graag ontvang ik uw reactie hierop.*

Er zijn twee gespreksnotities bekend. Uit de notitie van 17 maart 2014 blijkt dat betrokkene is meegedeeld dat de behandeltermijn was opgelopen in verband met de nodige controles die inmiddels ~~wel~~ waren afgerond. Toegezegd werd toen dat de beschikking binnen 8 tot 13 weken zou worden verzonden. Belanghebbende werd in dat gesprek verwezen naar Mijn toeslagen waar zij kon zien welke toeslag zij zou krijgen. Deze toezegging is gedaan op basis van de toen bekende gegevens. De medewerker heeft toen de inschatting gemaakt dat de post op korte termijn geautomatiseerd ~~van de uitsluitlijst~~ betaalbaar zou worden gesteld~~zou worden verwijderd~~.

In de notitie van 23 april 2014 staat vermeld, dat belanghebbende is meegedeeld dat zij wat betreft 2013 de definitieve beschikking moest afwachten. Daarvoor kon geen exacte termijn worden gegeven. Meegedeeld wordt dat zij binnen 4 tot 13 weken de beslissing inzake 2014 mocht verwachten. Wat betreft 2014 was deze toezegging realistisch. Wat betreft 2013 was het een vergissing om te veronderstellen dat belanghebbende de definitieve toekenning moest afwachten. Wel is toen onderkend dat de verwijdering van de uitsluitlijst niet had plaatsgevonden en is dat alsnog direct gebeurd.

c) *Welke contactmomenten heeft u geregistreerd en wat is belanghebbende daarbij meegedeeld?*

In het Toeslagen verstrekkingensysteem komen twee contactregistraties voor. Op 17 maart 2014 en op 23 april 2014 is er met belanghebbende gesproken. In het eerste gesprek is haar uitgelegd, dat haar aanvraag zorgtoeslag nader moest worden gecontroleerd. Uit de notitie valt overigens niet op te maken in hoeverre dit is toegelicht, maar aannemelijk is wel dat aan [redacted] een uitgebreide uitleg is gegeven. In dat gesprek is haar toegezegd dat zij binnen 8 tot 13 weken een beslissing ontvangt (2013 en 2014). Zij is daarbij verwezen naar haar gegevens op Mijn toeslagen.

In het gesprek op 23 april 2014 is haar meegedeeld, dat de beschikking inzake 2013 pas bij DT volgt en dat het nog niet duidelijk is wanneer. Tevens is meegedeeld, dat de beschikking inzake 2014 op dat moment nog 4 – 13 weken op zich kon laten wachten.

d) *Op welke momenten heeft u haar uit eigen beweging geïnformeerd over de vertraging in de afhandeling van haar aanvraag?*

Op 6 januari 2014 is belanghebbende er schriftelijk over geïnformeerd dat B/T langer dan acht weken de tijd nodig had om de gegevens van de aanvraag (ingediend op 26 november 2013) te beoordelen. Op 6 maart 2014 is de beoordeling afgerond. Aanleiding voor communicatie over een verdere termijnverlening was er toen niet omdat redelijkerwijs verwacht mocht worden dat op korte termijn beschikt zou worden.

Met opmerkingen [ ]: Zou er wel een signaal zijn geweest om te informeren over de (verdere) vertraging als de functionaliteit om te kunnen checken of vervolgacties daadwerkelijk zijn uitgevoerd (blz. 16) er toen al was geweest?

Algemene vragen

a) KLACHT *Klachten over trage afhandeling van aanvragen maken een belangrijk onderdeel uit van de klachten die wij ontvangen over Toeslagen. Komt dat overeen met de (klachten)praktijk bij B/T?*

Het is bij B/T bekend dat een deel van de klachten bestaat uit klachten over de behandelduur van aanvragen en mutaties die voorafgaand aan het maken van de voorschotbeschikking en aan het doen van de eerste betaling onderzocht worden, omdat sprake is van een verhoogd risico of onbekendheid van de aanvrager.

Daarnaast komen klachten voor over de behandeltermijn van aanvragen met terugwerkende kracht over het voorgaande jaar. Aanvragen over het voorgaande jaar die ingediend zijn na 1 april van het lopende jaar, leiden niet meer tot een voorschotbetaling maar komen eerst na het definitief beschikken tot uitbetaling. Dit is vastgelegd in de Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit. Voordat definitief beschikt wordt, moeten de inkomensgegevens over het voorgaande jaar beschikbaar zijn en moet het toezicht afgerond zijn.

Op de overgrote meerderheid van de aanvragen en mutaties die ontvangen worden tijdens het toeslagjaar wordt reeds binnen enkele weken beschikt en deze aanvragen en mutaties leiden niet tot klachten over de behandeltermijn.

b) AANVRAGEN *Op welke manier informeert de B/T betrokkenen over vertraging(en) in de afhandeling van hun aanvraag?*

Indien aanvragen en mutaties door B/T onderzocht worden voordat overgegaan wordt tot het maken van de voorschotbeschikking en tot het doen van de eerste voorschotbetaling, krijgt de aanvrager hierover schriftelijk bericht. Indien een aanvraag of mutatie niet verwerkt kan worden door een blokkerende inconsistentie of onvolledigheid, wordt contact gezocht met de burger om dit op te lossen.

c) AANVRAGEN *Welke maatregelen zijn/worden genomen om een tijdige afhandeling van toeslagaanvragen binnen de wettelijke termijn te waarborgen?*

B/T 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. Het handmatig behandelen van aanvragen en mutaties waarvoor B/T wel een verhoogd risico constateert, is een relatief nieuw proces. Uit de aard van dit proces en uit de aard van de te behandelen aanvragen en mutaties vloeit voort dat dit proces een grotere gevoeligheid heeft voor vertragingen in individuele gevallen. In de eerste helft van 2014 is de doorlooptijd voor deze gevallen langer geweest dan wenselijk. B/T richt in 2014 gespecialiseerde teams in voor de behandeling van deze aanvragen en mutaties, met als doel dit type aanvragen en mutaties ook in grotere volumes goed te kunnen controleren en tijdig hierop te kunnen beschikken.

Met opmerkingen [ ]: Klopt het dat casus 14 is vervallen?