



Toeslagen
Belastingdienst

AAN:
De Nationale ombudsman

Betreft: Reactie op verslag van
bevindingen

Geachte heer Van Dooren,

Hierbij ontvangt u de reactie van Belastingdienst/Toeslagen op uw Verslag van bevindingen van 19 december 2014. Ik dank u voor de gelegenheid op dit verslag te reageren. Uw verslag geeft mij op een aantal punten aanleiding tot reactie. Graag schets ik u eerst de ontwikkeling van toeslagen in de afgelopen tijd. Aansluitend daarop treft u mijn reactie aan, onder aanhaling van desbetreffende passages uit het verslag van bevindingen. De volgorde is overeenkomstig de hoofdstuk- en paragraafindeling van het verslag van bevindingen.

Ontwikkeling van toeslagen

Zo'n 6 miljoen huishoudens zijn met ongeveer 7 miljoen toeslagen voor een deel van hun budget afhankelijk van de tijdige toekenning en betaling van de maandelijkse voorschotten van toeslagen. Belastingdienst/Toeslagen (verder: B/T) ontvangt jaarlijks meer dan 1 miljoen nieuwe aanvragen, en ongeveer 3 miljoen meldingen die leiden tot een beschikking. B/T slaagt er in vrijwel alle gevallen binnen de wettelijke termijn op voorschootaanvragen en mutaties te beschikken.

Het verscherpte toezicht dat sinds medio 2013 is ingevoerd ten aanzien van nieuwe aanvragen en mutaties leidde aanvankelijk tot langere doorlooptijden van de behandeling van aanvragen. Het verscherpte toezicht is noodzakelijk om onterechte aanvragen te kunnen tegenhouden, maar ook om te voorkomen dat burgers achteraf grote bedragen moeten terugbetalen. In het overgrote deel van deel van de gevallen verwerkt B/T mutaties en nieuwe aanvragen binnen 4 weken. Sinds 1 januari 2014 heeft de B/T de wettelijke bevoegdheid om een termijn 13 weken te hanteren voor een aanvraag of een mutatie als daar aanleiding toe is omdat er bijvoorbeeld sprake is van een frauderisico of als het nog nadere gegevens moeten worden ingestuurd. B/T streeft in het toezicht naar een evenwicht tussen fraudebestrijding en voorkomen van onterechte uitbetalingen enerzijds en dienstverlening anderzijds.

Met ingang van het toeslagjaar 2013 slaagt B/T er in vóór 31 december van het daarop volgende jaar ca. 85% van alle toeslagen definitief toe te kennen, 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.

CONCEPT 16/01/2015

Belastingdienst/Toeslagen

Graadt van Roggenweg 500
3531 AH Utrecht
Postbus 2092
3500 GB Utrecht

Datum
19 januari 2015

Referentienummer
20150119xx

Met opmerkingen []: Hier nog achter: waar de wettelijke termijn 8 weken bedraagt? Bij NO leek immers misverstand te bestaan over dat percentage binnen 4 weken betekende dat rest buiten wettelijke termijn was.

Met opmerkingen []: Ik zou dit omdraaien en dienstverlening eerst noemen. Dan staat er precies hetzelfde, maar wek je de indruk dat dienstverlening voorop staat. Richting NO is dat natuurlijk belangrijker dan fraudebestrijding

Pagina 1 van 14

De afhandeling van klachten en bezwaren vindt voor het overgrote deel binnen de wettelijke termijnen plaats. Zoals uit onderstaande tabel blijkt vertoonde het aantal ontvangen klachten over de jaren tot en met 2013 een dalende tendens. De stijging die zich in 2014 heeft voorgedaan laat zich onder meer verklaren uit de hierboven aangehaalde startfase van het verscherpte toezicht. Tegelijkertijd laat het aantal formele beschikkingen in de loop van de jaren een stijgende lijn zien, wat voor de laatste jaren vooral te verklaren is uit het inlopen van de voorraad definitief toe te kennen toeslagen.

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Klachten	11.100	12.700	7.500	5.500	4.200	4.900	5.400	3.900	5
Beschikkingen	6,2	11,1	17,3	21,2	21,9	22,0	22,8	20,4	2

Aantal beschikkingen x 1 miljoen

De hiervoor genoemde feiten en omstandigheden geven mij grond te concluderen dat de afgelopen jaren significante verbeteringen hebben plaatsgevonden in de uitvoering van de toeslagenregelingen. Zaken die niet goed gaan blijven evenwel mijn volle aandacht houden. Ik ben dan ook van mening dat B/T bij de uitvoering van de toeslagensystematiek op de goede weg is en beschouw uw kritiek als een aanmoediging die weg verder te vervolgen.

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.'

In het verslag van bevindingen staat dat het erop lijkt dat Toeslagen 'het productieproces en de dienstverlening daaromheen niet goed onder controle krijgt', en u spreekt in dit verband over Toeslagen als een 'zorgenkind'. Dit is niet verenigbaar met de meerjarig dalende tendens in het aantal klachten dat B/T ontvangt, met andere ontwikkelingen zoals ik u die hiervoor schets, en met diverse constatering in het verslag van bevindingen. Mijn conclusie is dat B/T het productieproces en de dienstverlening daaromheen goed onder controle heeft. Op een volume van 7 miljoen toeslagen en 25 miljoen beschikkingen bij de complexiteit van de huidige regelgeving, is het ondenkbaar dat geen fouten worden gemaakt. Zoals ook is aangegeven in de Brede agenda Belastingdienst¹ is 'de uitvoering door Belastingdienst/Toeslagen door schade en schande fors verbeterd, ook waar het om de voortijdige opsporing van fraude gaat. Maar grenzend aan foutloos wordt het met deze complexe regelingen nooit.'

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

¹ TK 2013-2014, 31066, nr. 201

Met opmerkingen ☐: Hier wellicht de hand wel in eigen boezem steken. Als we hier melden dat het in de bestaande processen inregelen hiervan trager is verlopen dan wenselijk was vanuit het oogpunt van dienstverlening, dan maaien we gelijk het gras voor de voeten van de NO weg. Dit is toch het enige wat ze ons echt kunnen verwijten?

Op alle andere punten gaat het beter (en ook dit loopt ondertussen goed); conclusie: B/T zit op de goede weg (en we zien de kritiek van de NO als een aanmoediging die weg verder te vervolgen, zie tekstsuggestie). Of is dat te assertief?

Met opmerkingen ☐: Geven we per toeslag(gerechtigde) in 2014 nog evenveel beschikkingen af als in 2006? Anders vind ik dit een vertekend beeld. Ik zou het liever afzetten tegen het aantal verleende toeslagen of het aantal toeslaggerechtigden. Men zal immers over het algemeen niet klagen over 1 beschikking maar over de gevolgen voor de toeslag (waar vaak meerdere beschikkingen aan ten grondslag liggen)

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 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 B/T nauwgezet getracht na te gaan wat de oorzaak is geweest van de situatie die de Nationale Ombudsman voorlegt. In de gevallen waarin voor aangetroffen fouten, omissies of vergissingen geen duidelijke verklaring is gevonden, heeft B/T dat u gemeld. De conclusie dat klachten te makkelijk afgedaan worden als incidenten doet geen recht aan de nauwgezetheid waarmee B/T de door u voorgelegd klachten heeft onderzocht 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, wordt dit zo goed mogelijk hersteld. Wanneer blijkt dat problemen worden veroorzaakt door vaker voorkomende en vermijdbare oorzaken zoekt B/T naar een oplossing. De aanleiding hiervoor kan gelegen zijn in eigen waarnemingen van B/T, maar ook in signalen die wij krijgen van onder meer uzelf. 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 naar aanleiding van signalen van u. Ook om die reden herken ik mij niet in uw conclusie 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 blijikbaar 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 bel 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. 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 zo zorgvuldig en zoveel mogelijk gestandaardiseerd uitgevoerd moeten worden. Het Toeslagen Verstrekkingen Systeem biedt een zodanige ondersteuning voor deze handmatige behandeling van de toekenning van toeslagen dat dit in het overgrote deel van de gevallen alsnog tot de juiste uitkomst leidt. In de daartoe aanleiding gevende gevallen die via verschillende kanalen bij B/T onder de aandacht worden gebracht, levert B/T maatwerk als dat nodig is om tot de juiste toekenning te komen.

'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 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 in de hiervoor geciteerde paragraaf ten onrechte uitsluitend op Toeslagen betrokken te worden. Voor toeslagen beschikt de Belastingdienst juist over een modern Toeslagen Verstrekkingen Systeem (2011).

Voor de uitvoering van toeslagen wordt mede gebruik gemaakt van het Inningssysteem (1968). Met het systeem uit 1972 bedoelt u waarschijnlijk het Omzetbelastingssysteem uit 1975. B/T 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.'

Medewerkers van B/T zijn in voorkomende gevallen niet (te) afhankelijk van het Toeslagen Verstrekkingen Systeem ~~(TVS)~~, zij leveren maatwerk en zij zijn reeds verantwoordelijk voor het oplossen van zaken door middel van de klachtbehandeling en de Stella-behandeling. De uitkomst van deze behandeling moet in Toeslagen Verstrekkingen Systeem TVS vastgelegd worden om te zorgen dat deze behandeling uitmondt in een correcte beschikking en (reguliere) betalingen.

Met opmerkingen ☐: Dit is de enige keer dat de afkorting wordt gebruikt. Een paar alinea's hiervoor wordt TVS ook al uitgeschreven. Lijkt me daarom consequent het overal uit te schrijven (=3x)

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 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.'

B/T is zich er terdege van bewust dat veel huishoudens de maandelijks voorschotbetalingen echt nodig hebben om hun huishoudboekje sluitend te krijgen. Het belang van een tijdige en juiste voorschotbeschikking en –betaling is voor de meeste huishoudens (veel) groter dan de tijdigheid van de definitieve toekenning, ook indien de burger ervoor gekozen heeft ruim na afloop van het toeslagjaar zijn aanvraag in te dienen.

'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.'

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. Dergelijke percentages zijn slechts haalbaar als ook op het moment van piekdrukke het overgrote merendeel van de bezwaren tijdig wordt afgedaan. Dat B/T bij piekdrukke niet goed in kan spelen op massale bezwaren kan ik gezien de cijfers dan ook niet plaatsen.

'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

Met opmerkingen ☐: Hier wellicht toevoegen hoeveel procent de voorschotbeschikking waar recht op bestaat tijdig ontvangt.

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.'

B/T 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/T 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/T is er daarom op gericht tijdig te reageren en B/T maakt dit in de overgrote meerderheid van de gevallen ook waar. De bovengenoemde passage doet geen recht aan voorgaande.

Dit geldt ook voor aanvragen waarbij **Toeslagen-B/T** een verhoogd risico op fraude constateert. De B/T streeft naar een evenwicht tussen de tegengestelde belangen van het voorkomen van fraude en de vlotte, tijdige en juiste uitbetaling van toeslagvoorschotten. B/T tracht dan ook terughoudend om te gaan met het gebruik van de 13 weken termijn. Desondanks valt niet uit te sluiten dat ook terechte aanvragen van toeslagvoorschotten onder het regime van verhoogd risico worden behandeld en als gevolg van het daarvan een langere afhandelingstermijn kennen. B/T kan immers zijn ogen niet sluiten voor het maatschappelijk belang van fraudebestrijding. De hierboven genoemde door B/T te maken belangenafweging verdient opmerking in het verslag.

Om een goede afweging te maken welke aanvragen als verhoogd risico moeten worden gezien en deze gevallen zo snel mogelijk af te handelen, heeft B/T gespecialiseerde teams gevormd. In de periode tot september 2014 waren deze teams 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.

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.'

Met opmerkingen ☐: Als we niet invullen zou ik afbreekstreepjes niet beruiken

Met opmerkingen ☐: Zie hiervoor

Zoals tijdens de uitvoering van het onderzoek is aangegeven, wordt op de overgrote meerderheid van de aanvragen en mutaties reeds binnen vier weken beschikt. In 2013 en in 2014 is B/T 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 op onjuist gebruik of fraude 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 van risicovolle aanvragen. Dit verklaart de toename van de klachten over de aanvragen voor kinderopvangtoeslag. Ondertussen is deze opbouw voltooid waardoor ook voor deze aanvragen weer het gebruikelijk hoge percentage van tijdig afdoen wordt gehaald.

Met opmerkingen ☐ : Toch?

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. Zodra kinderen op de basisschool zitten is er voor hen geen recht meer op kinderopvangtoeslag op basis van dagopvang, en zodra kinderen voortgezet onderwijs volgen is er in het geheel geen recht meer op kinderopvangtoeslag voor deze kinderen. In één derde van deze gevallen is de toeslag uiteindelijk volledig gestopt, en bij de overige gevallen is het toeslagbedrag gemiddeld gehalveerd. In het licht van de eerdergenoemde belangenafweging tussen dienstverlening en fraudebestrijding, acht ik genoemd handelen door B/T evenwichtig.

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 u 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 conclusie is niet juist 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 dan wel 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 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.

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

Met opmerkingen []: Zonder het waarom daarvan op te nemen snap ik niet waarom we op deze passage reageren

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 waaruit bovenstaande passage voortvloeit 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 de laatste zin van paragraaf 4.3: B/T 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.'

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 halfjaarsrapportage).

Verder 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, zijn de voorschotbetalingen over het algemeen van groter belang voor de maandelijkse kasstroom van huishoudens. Als gevolg van deze omstandigheden werd de noodzaak burgers individueel over het moment van definitief toekennen te berichten minder zwaar gevoeld. Voor toeslagjaar 2013 en later geldt dat, tenzij er uitstel is verleend voor de aangifte inkomstenbelasting of er nog een beschikking ten aanzien van niet in Nederland belastbaar inkomen volgt, de definitieve beschikking vóór 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

Met opmerkingen ☐ 1]: Klopt dit? Daar wordt hieronder niet op ingegaan. Ik vind de reactie veel herhaling bevatten van wat hiervoor al is opgemerkt en niet echt ingaan op het punt zelf.

Met opmerkingen ☐ 2]: Zie eerdere opmerking

beweging over te informeren. Toeslagen heeft er nu voor gekozen om te zwijgen. Zo hoort een betrouwbare overheid zich niet te gedragen.'

De door u genoemde termijn geldt indien voor de aanvrager, toeslagpartner en eventuele medebewoners over het berekeningsjaar geen aanslag inkomstenbelasting of 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 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 voorgaande 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 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.'

B/T kent nauwelijks gevallen die vergelijkbaar zijn met de casus rond []. Het benoemen van [] als voorbeeld wekt ten onrechte de indruk dat de opeenstapeling van problemen die zich rond [] heeft voorgedaan, in vele gevallen voorkomt.

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.'

Met opmerkingen [] 3: Zie eerdere opmerking

Met opmerkingen [] 5: Dit vind ik niet sterk. Kort door de bocht staat hier, we hebben twee wettelijke taken waarvan we er 1 tijdig uitvoeren omdat die voor de burger het belangrijkste is en daarom kiezen we ervoor ons minder goed te houden aan de termijnen die voor de andere taak gelden. Dat die termen ambitieus zijn mag zo zijn, stas heeft nooit geroepen dat de termijnen ruimer moeten omdat de huidige termijnen voor definitieve toekenning onhaalbaar zijn. We moeten er dus naar streven die gewoon na te komen (ambitieuze of niet). Dat niet volmondig erkennen is het negeren van de wet (en we zeggen altijd dat we alleen de wet uitvoeren)

Met opmerkingen [] 5: Zie eerdere opmerking

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.'

B/T 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 slaagde 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 u 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 blijkaar 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 blijft in het systeem aanwezig. 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 u geschetste problematiek zich nog minder zal voordoen. Hoewel er dus verschillende systemen zijn die er zorg voor dragen dat bezwaren goed worden geadministreerd, is de afdoening van deze bezwaren binnen het systeem mensenwerk, waarbij af en toe helaas fouten worden gemaakt. Deze fouten zijn mijns inziens niet door verbetering van de systemen uit te sluiten.

'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.'

Met opmerkingen [] 6]: Zou deze ook omdraaien (eerst extra capaciteit noemen, daarna pas verdagen)

Met opmerkingen [] 7]: Kunnen we niet gewoon verwijzen naar de reactie op 2.4. Dit is allemaal herhaling.

Met opmerkingen [] : Ook na afdoening? Zo ja dan zou ik dat toevoegen.

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. Om dit te realiseren benut B/T onder meer de wettelijke mogelijkheden tot verdagen. Het verdagen van de afhandel-termijn wordt tijdig met richting de burger gecommuniceerd. De bezwaarschriften van burgers die bij een tweede verlenging expliciet aangeven dat zij niet akkoord gaan met het verlengen van de behandeltermijn worden tijdig behandeld. Voor een klein deel van de bezwaren lukt dit niet. Deze bezwaren blijven echter in beeld. 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

'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 u 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 gearchiveerd 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 vervolgoedragen (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 klachtbehandelaar. 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.

Met opmerkingen : Of de zin beginnen met 'Over'

Met opmerkingen : Waar staat deze afkorting voor? Graag eenmaal uitschrijven

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/T 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?'

B/T heeft kwantitatieve gegevens verstrekt over de tijdigheid van de beslissing op verzoeken: Van de verzoeken om toepassing van de beslagvrije voet wordt 96,6% binnen de termijn van zes weken afgehandeld, en 94,6% van de verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling binnen de geldende termijn afgehandeld. In de meeste gevallen wordt tijdig beslist. Ook hier geldt echter dat fouten, termijnoverschrijdingen en klachten hierover voorkomen, en deze heeft B/T in de beantwoording aan u niet uitgesloten.

Belastingdienst/Toeslagen

Met opmerkingen : Wat is de beoogde invloed van deze reactie op de betreffende passages van de NO?
Volgens mij is het niet de bedoeling dat we gaan verklaren wat we doen en waarom we dat doen, maar moeten we alleen reageren op het rapport zelf; wat vinden we dat daarin anders moet/niet klopt?