## Inleiding

In de aankondiging van het onderzoek constateert de Nationale Ombudsman dat er in de eerste vier 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 afgedaan, waarvan 2.460 tijdig (97,9%).

Het is aannemelijk dat de stijging van het aantal klachten zich tenminste voor een groot deel laat verklaren uit 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 voorzover 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. ~~Mede vanwege de wens uit de politiek~~Vanwege ~~-~~de hogere prioriteit die wordt gegeven ~~te geven~~ aan fraudebestrijding en het voorkomen van terugvorderingen ~~zoveel mogelijk te voorkomen~~, neemt het het aantal interventies van B/T in het proces van aanvraag tot betalen toe. ~~Het komt bijvoorbeeld tegenwoordig voor dat B/T voorschotten stopt in gevallen waarin voorheen mogelijk eerst nog een verzoek om informatie verstuurd zou zijn.~~

~~B/T gaat bij de invoering van de maatregelen behoedzaam te werk~~Het goed implementeren van de nieuwe maatregelen kost tijd en vergt een investering. ~~te werk.~~ 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 met de implementatie van de maatregelen zal de tijdigheid van de afdoening 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

**Met opmerkingen [ ]:** (Opmerkingen De beantwoording richting NO wordt sterker als B/T uitgaat van de feiten i.p.v. aannames. Nu is de aanname dat de stijging van het aantal klachten zich tenminste voor een groot deel laat verklaren uit de nieuwe maatregelen ter voorkoming van fraude. Dit roept bij mij de vraag op hoe groot dit deel is, of klachten over 1BRN ook onder de fraudemaatregelen vallen en wat de oorzaak is van de klachten die geen verband houden met de anti-fraude-maatregelen?

Verder zit er wat spanning tussen de stelling dat B/T behoedzaam te werk gaat bij het uitvoeren van de anti-fraude-maatregelen en het feit dat de capaciteit daarvoor niet op orde is.
Als B/T vanwege capaciteitsproblemen willens en wetens aanvragen langer aanhoudt dan de wettelijke termijn, dan kun je m.i. niet stellen dat er behoedzaam wordt gewerkt.

**Met opmerkingen [ ]:** Ik vind dit niet zo handig geformuleerd. Ik zou zeggen: Mede vanwege de politiek geconstateerde noodzaak om ....

**Met opmerkingen [ ]:** Ik vind het woordje 'behoedzaam' hier niet zo gepast in gedachten het debat met de val van Weekers.

**Met opmerkingen [ ]:** Wat zeggen we hier? We kunnen het wel maar eigenlijk ook niet of toch weer wel? Volgens mij kun je 'm beter weglaten.

**Met opmerkingen [ ]:** De dwangsomregeling geldt niet voor de niet tijdige afdoening van klachten. Dwangsom geldt bij beschikkingen op aanvraag en een klacht kwalificeert niet als zodanig. De dwangsomregeling geldt alleen voor niet tijdige definitieve toekenning van toeslagen en afdoening van bezwaarschriften.

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

hoeveelheden ingebrekestellingen, ~~claims.~~ Dat betekent dat in de tweede helft van dit jaar een relatief groot aantal definitieve toekenningen beschikt zal worden, wat ~~zoals gebruikelijk~~ in een aantal gevallen zal leiden tot terugvorderingen en nabetalingen. De stijging van het aantal beschikkingen, terugvorderingen en nabetalingen zal leiden tot een stijging van het telefoonaanbod, van vragen, bezwaren en verzoeken om persoonlijke betalingsregelingen ~~en~~ èn om toepassing BVV. Overigens wordt bij iedere terugvordering standaard een betalingsregeling aangeboden van 24 maanden. ~~Dit effect~~Deze stijging van het werkaanbod ~~is~~ is in principe tijdelijk omdat zonder deze versnelling deze definitieve toekenningen op een later moment zouden zijn beschikt. Om ~~Door~~ het grote ~~aanbod~~werkaanbod ~~dreigen echter de wachttijden en beslistermijnen op te lopen waardoor herhaalverkeer optreedt en ook het aantal klachten toeneemt. Omdat dit binnen de bestaande capaciteit opgevangen moet worden zal B/T waar~~ zal mogelijk meer gebruik moeten ~~maken~~worden gemaakt~~en~~ van bijvoorbeeld de mogelijkheid tot verdagen.

**Met opmerkingen [ ]:** Snap ik niet.

**Met opmerkingen [ ]:** Wat is de toegevoegde waarde van deze passsage over dwangsom? Ik snap dat we antwoord moeten geven op vragen van de NO over dwangsom maar hier geven we, m.i., teveel ongevraagde informatie die weer vragen gaat oproepen.

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 algemen 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.

**Met opmerkingen [ ]:** Doen we alleen iets vanuit burgerperspectief als de NO ons erop wijst? Ik vind deze passage teveel eer voor de NO.

**1. [ ] [ ] 23 mei 2014**

*Lange behandelduur van in juni 2013 ingediende aanvraag huurtoeslag 2012.*

*Case-specifieke vragen*

Klacht is gegrond.

- klacht van betrokkene is opgelost
- in algemene zin zal No. tussenberichten wenselijk achten

Is als interventie afgehandeld. Naar de No. heeft terugkoppeling plaatsgehad.

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.

**Met opmerkingen [ ]:** Wat is die 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 het concept nog niet verzonden. De aanvraag is in zijn laatste behandelfase beland en in de loop van augustus ontvangt belanghebbende de beschikking en betaling.

**Met opmerkingen [0]:** Dus ruim 15 maanden later?

*Geen algemene vragen.*

**2 6 juni 2014**

*Lange behandelduur bezwaarschrift terugvordering en vervolgens niet uitkeren dwangsom.*

*Case-specifieke vragen*

Nog te doen:

- No. berichten bij daadwerkelijke verrekening (na verstrijken beroepstermijn)
  - administratief verwerken verrekening dwangsom
- Afspraken met Project invordering Toeslagen maken om beroepszaken beter te monitoren. Aansluiten op registratiesysteem van kantoor Utrecht?
- Afstemmingsoverleg initiëren tussen Toeslagen, LIC en Project?

Interventie is deels afgehandeld. De BOB is genomen en No. is daarover geïnformeerd.

Klacht is gegrond.

Maatregelen:

- De casus staat weliswaar op zich zelf en is in die zin niet exemplarisch, maar Toeslagen ziet wel aanleiding om de voortgang van dergelijke zaken voortaan strikter te monitoren. Hierover worden werkafspraken met Project invordering toeslagen gemaakt. Zie tweede opmerkingsveld.

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 BUG overgedragen die het aan een onderzoek onderwerpt, maar er verder geen actie op onderneemt. Op 13 december 2012 stelt de gemachtigde van belanghebbende Belastingen in gebreke. Het bezwaar en de IGS zijn uiteindelijk om onverklaarbare redenen in ongerede geraakt.

**Met opmerkingen [ 1]:** Dit is toch gewoon Belastingdienst?

**Met opmerkingen [ 2]:** Huh?

Opmerking: onduidelijke onderlinge competentie komt veel voor. Afstemming met LIC, Project terugvordering en BT organiseren. Goede sier als we aangeven hiertoe actie ondernemen.

**Met opmerkingen [ 3]:** Maar ja, er is voor de buitenwacht maar één Belastingdienst...

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 gevonden. ~~Mogelijk heeft dit te maken met onduidelijkheid over onderlinge competentie of~~ is ~~ook hier is~~ ~~H~~het dossier is in ongerede geraakt.

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 toenmalig B/Utrecht-Gooi. Het dossier is daar in ongerede geraakt en onbehandeld gebleven.

Opmerking: Project terugvordering zou aangesloten moeten worden op ons beroepen-registratiesysteem (nu handmatig, op Excel: "overgedragen" en dichtgeboekt . Wordt een dossier vervolgens naar regio overgedragen, dan moet Oost monitoren of waarborgen dat de zaak wordt afgehandeld. In het systeem moet de zaak dus open blijven staan. Alternatief is dat kantoor Utrecht de regie houdt. In ons antwoord moeten we laten zien dat we stappen ondernemen om dit soort gevallen te voorkomen. Afspraken liggen meer op algemeen niveau (actie ). Behandelaar Oost voelt hier wel wat voor.

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.

Opmerking: voor verrekening dwangsom beroepstermijn afwachten. 3/7 nog geen reactie gekregen. Termijn voor beroep loopt tot 17/7. Daarna contact met [redacted]

*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 afgedaan, waarvan ca. 30.000 tijdig. Dit leidt tot een cumulatieve score van 92,7% tijdige afdoening in 2014. De norm voor de Awb-conforme afdoening 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.

**Met opmerkingen [redacted]]:** Awb-conform is inclusief de verdaging. Moeten we dat niet vermelden? Dat maakt het vervolg inzichtelijker.

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 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 geen persoonlijke betalingsregeling kan krijgen en de schuld in 24 gelijke maandelijkse termijnen volledig moet voldoen.

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 ontvangen bezwaren gebruik van de mogelijkheid 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.

Indien een indiener van een bezwaar niet instemt met verder uitstel, verschijnt de Awb-conforme afdoeningstermijn weer. 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 afgedaan 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 werkstroombesturing 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 afdoening 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.

**Met opmerkingen [ 5]:** Verschijnt?

**heeft opmaak toegepast:** Markeren

**Met opmerkingen [ 6]:** Zie hierna opmerking bij d

**heeft opmaak toegepast:** Markeren

**Met opmerkingen [ 7]:** het werkproces voor de afhandeling van bezwaren aangepast.

**heeft opmaak toegepast:** Markeren

**Met opmerkingen [ 8]:** Wat is dat? Weet de NO dit?

**heeft opmaak toegepast:** Markeren

**Met opmerkingen [ 19]:** Ik kan dit niet helemaal rijmen met de eerdere opmerking dat er geen dwangsommen verbeurd worden omdat in de regel binnen 2 weken na ingebrekestelling wordt beslist. Als dat zo is, zou er toch ook geen beroep wegens niet tijdig beslissen kunnen zijn?

**heeft opmaak toegepast:** Markeren

**Met opmerkingen [ 20]:** Dat leest als dat je pas in actie komt als de rechtbank een uitspraak dreigt te gaan doen.

**Met opmerkingen [ 21]:** Valt uit de lucht. Waarom staat dit hier?

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?*

Voor wat betreft de voorlopige of definitieve toekenning van toeslagen zijn er over het afgelopen half jaar nauwelijks gevallen bekend waarin de rechter B/T heeft opgedragen een besluit te nemen binnen een gestelde termijn, omdat een beslissing door B/T achterwege gebleven is. Naast het door de Nationale Ombudsman genoemde geval is er één geval bekend waarin B/T op een dergelijke uitspraak een dwangsom heeft moeten betalen. Dit is veroorzaakt doordat de uitspraak binnen B/T aanvankelijk niet bij het juiste team terecht is gekomen. B/T betaalt een dwangsom eigener beweging uit zodra blijkt dat deze betaald moet worden.

**Met opmerkingen [2]:** Wel of niet bekend? Of weet je het gewoon niet?

**Met opmerkingen [3]:** Dus wel bekend.

Rond de terugvorderingsbeschikkingen zijn er meer gevallen geweest waarin dwangsommen betaald moesten worden. De uitbetaling van dwangsommen vindt niet uit eigen beweging plaats. De betaling van dwangsommen kan in uitzonderingsgevallen geruime tijd in beslag nemen, onder meer doordat afstemming noodzakelijk is tussen diverse betrokkenen en de mogelijkheid tot verrekening onderzocht moet worden.

**heeft opmaak toegepast:** Markeren

**Met opmerkingen [4]:** M.i. toelichten of iets anders opschrijven. Bedoeld is waarschijnlijk dat alleen een dwangsom wordt betaald als er een ingebrekestelling is geweest.

**heeft opmaak toegepast:** Markeren

**Met opmerkingen [5]:** Huh? Dat is toch raar? Eerst moet er een ingebrekestelling komen en dan...

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 zaken daardoor te lang blijven liggen, zodat de dwangsom verschuldigd wordt. Inmiddels is de procedure aangescherpt, en worden dergelijke uitspraken toegezonden aan de desbetreffende teamleider van het RIC of het LIC, met het verzoek de zaak met spoed af te handelen. De concentratie van invorderingsactiviteiten in het Landelijk Incasso Centrum (LIC) gaat hier naar verwachting op termijn verdere verbetering mogelijk maken. De betaling van dwangsommen is onderwerp van gesprek in het besturingsoverleg over de terugvordering van toeslagen.

**3. 6 juni 2014**

*Klacht over behandelingsduur van aanvragen KOT 2014.*

*Case-specifieke vragen*

Nog te doen:

- Dossier in behandeling bij
- Beschikkingen 2012, 2013 en 2014 moeten geslagen worden
- Standpunt innemen: klacht (on)gegrond?
- Evt. maatregelen benoemen
- No. moet geïnformeerd
- Behandeling opgeschort i.v.m. mail 15/7

Op 16 juni en 2 juli 2014 is de No. een tussenbericht gestuurd.

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

Opmerkingen: dossier is op de rails gezet, maar verloopt niet goed. Aanvragen van de uitsluitlijst gehaald. Echter nog geen berekening of beschikkingen in TVS te zien.

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

Op basis van de veronderstelling dat de opvangouder op hetzelfde adres woonde als de aanvrager. In een dergelijk geval bestaat geen recht op kinderopvangtoeslag. Brief was onvoldoende gemotiveerd. Er waren nog meer afwijzingsgronden.

Opmerking: praktijk is om dergelijke brieven helemaal niet te motiveren.

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

In verband met haar aanvraag kinderopvangtoeslag 2013 zijn belanghebbende zes brieven gestuurd, namelijk:

- 3 juli 2013 verzoek om informatie
- 22 oktober 2013 in verband met onvoldoende informatie is toeslag stopgezet
- 26 oktober 2013 bevestiging afspraak bezoek aan balie
- 9 december 2013 verzoek om aanvullende informatie
- 11 februari 2014 aanvullende informatie niet voldoende, opnieuw verzoek
- 16 april 2014 stopzettingsbeslissing (vraagouder en gastouder zouden op zelfde adres wonen)

**Met opmerkingen [6]:** Maar dat is dus niet zo?

In tussenliggende periodes is belanghebbende niet geïnformeerd.

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

Er zijn twee notities (van 18 en 25 april 2014).

Omdat belanghebbende telefonisch niet kon worden bereikt, is op 18 april 2014 op haar voicemail de boodschap achtergelaten dat zij door een medewerker van de desbetreffende afdeling teruggebeld zou worden. Dat is ~~klaarblijkelijk~~ niet gebeurd, een notitie daarvan is in ieder geval niet bekend.

Uit de notitie van 25 april 2014 valt af te leiden, dat de stand van zaken aan belanghebbende is meegedeeld. Aangegeven is dat haar vragen naar een specialistische afdeling zijn doorgezonden. Zij zou dit moeten afwachten. Vraag aan [redacted] wat is vervolgens gebeurd?

*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 of verminderd. 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 [7]:** Checken met tekst 13de HJR. Volgens mij staat daar alleen 'stopgezet'.

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.

In beide gevallen bevatten de brieven geen verwijzigingen naar de maximale beslistermijn.

**Met opmerkingen [8]:** Toelichten waarom?

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. Indien een aanvraag of mutatie is geselecteerd voor onderzoek voorafgaand aan de toekenning en betaling van het voorschot, krijgt de desbetreffende aanvrager een brief. Deze brief wordt in het kantoorportal geplaatst, de medewerkers van de balie en de Belastingtelefoon weten dat in een dergelijk geval een beslistermijn van maximaal 13 weken geldt. Indien het eerste moment van beschikken is verstreken sinds het indienen van de aanvraag of de mutatie,

**Met opmerkingen [9]:** Of is hier gewoon het proces nog niet op aangepast?

en er is geen beschikking geslagen, is dit voor de medewerkers van de balie en de Belastingtelefoon eveneens een indicatie dat controle vooraf plaatsvindt of dat de aanvraag of mutatie niet volledig of niet consistent is. Ook in dit laatste geval zoekt de Belastingdienst contact met de indiener om de inconsistentie of onvolledigheid op te lossen. Als iemand vóór het eerste moment van formeel beschikken na het indienen van zijn mutatie of aanvraag contact zoekt met de balie of met de Belastingtelefoon om te vragen wanneer beschikt wordt op zijn aanvraag of mutatie is het mogelijk dat ten onrechte de gebruikelijke termijn van 8 weken genoemd wordt, omdat op dat moment de risicoselectie nog niet heeft plaatsgevonden en de brief nog niet verzonden is.

**Met opmerkingen [0]:** Dit is ook raar als je de twee zinnen hierboven leest. "Als je niets hoort, moet je er maar vanuit gaan dat er langer nodig is..."

Op mijntoeslagen.nl en in de app noemt de Belastingdienst geen termijnen waarop beschikt wordt op aanvragen en mutaties. 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.

**Met opmerkingen [31]:** Toelichten waarom?

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 ~~op de eerste maandag~~aan het begin van de maand volgend op de maand waarin de aanvragen en mutaties ingediend zijn. Dit is alleen niet in het geval voor aanvragen en mutaties die onvolledig zijn of inconsistent zijn met andere gegevens waarover B/T beschikt, voor aanvragen en mutaties waarbij B/T een verhoogd risico constateert, en voor aanvragen waarbij de Belastingdienst over onvoldoende gegevens over de aanvrager beschikt.

**Met opmerkingen [32]:** We zeggen steeds 340.000

**Met opmerkingen [33]:** Snap ik niet. De zin niet.

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 de familie [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. Indien een aanvrager voor toeslagen nieuw is, is er geen klanthistorie die meegewogen kan worden. 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 de familie* [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] [redacted] **12 juni 2014**

*Behandelduur verzoeken PBR en BVV terwijl terugvorderingsmaatregelen doorlopen.*

Nog te doen:

- [redacted] wat casuïstiek betreft afgerond
- [redacted] loopt bij Amsterdam. 15 of 16/7 volgt terugkoppeling
- Standpunt inzake [redacted] klacht (on)gegrond + evt. maatregelen?
- Wat betreft [redacted] moet No. geïnformeerd

Op 2 en 12 juni 2014 heeft de No. inzake [redacted] een terugkoppeling gekregen. In deze zaak heeft gemachtigde de klacht uiteindelijk ingetrokken.

Klacht [redacted] ongegrond. 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 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. 15/7 mail naar [redacted]; brief naar gemachtigde?

Opmerking: Amsterdam komt voor Helder 15 of 16/7 met terugkoppeling

*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 afgedaan. De door de Nationale Ombudsman aangehaalde gevallen vestigen opnieuw de aandacht op het belang van tijdige afdoening 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 moeten worden.

**Met opmerkingen [redacted]4]:** Ik vind hier van belang de mate waarin grosso modo aan verzoeken tot "toepassen van de beslagvrije voet bij verrekening" moet worden tegemoet gekomen. Is dat meer dan 50% van de verzoeken, zou uitstel van betaling gedurende het verzoek wel op zijn plaats zijn. Kan B/T zich hier iets bij voorstellen?

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 afdoening 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.

Vanaf eind 2012 heeft de Belastingdienst maatregelen getroffen om de tijdigheid van de afdoening 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.

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], 12 juni 2014**

*Financiële problemen door verrekening van toeslagen (onder BVV komen) en niet tijdig reageren op verzoeken. Niet kunnen herstellen eerdere gedane verrekeningen.*

*Case-specifieke vragen*

Nog te doen:

- Standpunt innemen: klacht (on)gegrond?
- Evt. maatregelen benoemen
- No. moet geïnformeerd

Opmerking: Amsterdam komt 15 of 16/7 met terugkoppeling

Op 19 juni 2014 is een tussenbericht naar de No. gezonden.

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 genoemde art. 79.5a van de Leidraad ziet op de voldoening van schulden door middel van verrekening. Het uitbreiden van de termijn waarmee met terugwerkende kracht een verrekening hersteld kan worden tot één jaar, zou inhouden dat burgers die hun schuld door middel van verrekening voldoen onevenredig bevoordeeld zouden worden boven burgers die hun schuld op andere wijze voldoen.

Uitbreiding van de termijn tot 12 maanden brengt specifiek als complicatie met zich mee dat hierdoor bijna altijd vorderingen over verschillende toeslagjaren zullen herleven.

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. Nadat een verrekening heeft plaatsgevonden krijgt de burger een brief volgens het model IT59[2]. In deze brief wordt hij gewezen op de mogelijkheid toepassing van de BVV verzoeken. De burger kan op dat moment reageren.

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. Als gevolg van het grote aantal verrekeningen zou dit 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. 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.

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?*

**Met opmerkingen [** Vind de argumentatie op dit punt minder sterk. De wet geeft geen beperkingen voor de verrekening. Gelet op de wijze waarop mensen worden benaderd – aanbod standaard betalingsregeling, aanbod maatwerkregeling, verstrekte informatie n.a.v. verrekening – is de terugwerkende kracht zoals nu geregeld de uitkomst van een belangenafweging en bestaat er geen aanleiding daarop terug te komen

**Met opmerkingen** Ik zie de ongelijke behandeling niet direct.

Wel van belang vind ik:
-Tijdrovend handmatig proces om uitgevoerde verrekeningen te herstellen.
-De brief waarin mensen worden geïnformeerd over de mogelijkheid om een beroep te doen op de BVV. Als daarbij nog in de aanbieding kan worden gedaan dat gedurende het verzoek uitstel van betaling wordt verleend (zie de eerste opmerking van HK) dan ben je helemaal rond.

**Met opmerkingen 7]:** Deze passage hoort hierboven te staan.

[2] Deze brief geeft een overzicht van de openstaande terugvorderingen die verrekend zijn met een voorschot. Deze brief is in geïntroduceerd 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~~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, en zou daarnaast aanpassing van het geautomatiseerde systeem vereisen.

**Met opmerkingen [ 8]:** NIET over capaciteit reppen...Kun je namelijk ook lezen als: door jouw capaciteitsplanning, komen burgers in de knel. Los het dan op. Er werken toch 30.000 medewerkers bij de BD? Nou, dan.

**Met opmerkingen [ 9]:** Je zou nog iets kunnen opmerken over de uitbreiding van het gebruik van telefonische incasso door het LIC. De exacte stand van zaken – en het succes bij terugvordering van toeslagen – kun je nagaan bij [ ]@belastingdienst.nl). De NOM is erg gecharmeerd van het instrument telefonische incasso.

**6. [ ] ( [ ], 13 juni 2014**

*Wijziging huishouden (einde partnerschap) wel doorgevoerd voor KOT, maar niet voor ZT. Niet of niet tijd reageren op een klacht.*

*Case-specifieke vragen*

Klacht is gegrond.

Maatregelen:

- klacht belanghebbende is opgelost
- In deze casus zijn er individuele beoordelingsfouten gemaakt, maar je zou kunnen melden dat voortaan standaard schriftelijk ontvangst bevestigd wordt (zie opmerking hieronder).

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

Bij voorkeur wordt de ontvangst van een klacht telefonisch bevestigd. Sinds enige tijd gebeurt dat meteen al aan de poort (Heerlen). Indien de klager dat wenst, of is niet bereikbaar dan wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging gestuurd. Kopie meesturen. Voorheen werd gebeld door een administratief medewerker van kantoor Toeslagen/Utrecht. Een naam en telefoonnummer van de klachtbehandelaar werd toen ook meteen doorgegeven. Door toenemende drukte is daarvan tijdelijk afgestapt om in ieder geval het binnen 7 werkdagen bellen te kunnen waarborgen.

Opmerking: moet er niet een standpunt worden ingenomen over het telefonisch bevestigen van ontvangst? Suggestie: niet meer telefonisch, maar altijd een schriftelijke ontvangstbevestiging met bijvoorbeeld mededeling dat het streven is om binnen 7 dagen te bellen doch uiterlijk binnen 14 dagen?

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

Op 4 februari 2014 is voor het eerst een klachtformulier ontvangen. Dit formulier is door de klachtbehandeling verkeerd geclassificeerd en is slechts gezien als een inhoudelijke reactie en daarom abusievelijk doorgezonden naar de Afdeling bezwaarbehandeling. Deze keuze is moeilijk te begrijpen omdat er 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.

Opmerking: vroegtijdige en goede klachtherkenning is een pijnpunt, komt ook naar voren uit Klachtenmonitor. Is een mogelijk aandachtspunt voor de No.

c) [redacted] *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 [redacted] door een aantal misverstanden (individuele beoordelingsfouten) geen reactie gekregen. Zie ook punt b. De klachtbehandelaar heeft ten onrechte geconcludeerd dat het niet om een klacht ging, maar om een vervolg op een ingediend bezwaar. Hoe de klachtbehandelaar tot haar oordeel is gekomen, valt niet te verklaren. De overdracht vond elektronisch plaats (via WFM) met de opmerking "reactie op bezwaar". Vervolgens heeft de afdeling bezwaar abusievelijk geconcludeerd, dat de brief door klachtbehandeling was achterhaald. De brief is daarna onbeantwoord gearchiveerd. De bezwaarbehandelaar ~~had in dit geval beter moeten weten.~~heeft dit verkeerd ingeschat. ~~Hoewel dededed~~De aantekening van de klachtbehandelaar ~~redelijk duidelijk was, heeft hij dit kennelijk~~is ~~toch~~ verkeerd begrepen.

Uiteindelijk had de klachtbehandelaar belanghebbende moeten bellen om op zijn minst naar -haar bedoelingen te informeren.

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?*

Dit hangt mede van de klachtbehandelaar en van de aard van de klacht af. 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 voor het afdoen van klachten is dat minimaal 98% van de klachten binnen de Awb-termijn afgedaan 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[3].

Daarbij moet in aanmerking genomen worden dat een klacht als afgedaan wordt beschouwd als alle handelingen verricht zijn die als uitkomst van de klachtbehandeling

[3] De genoemde percentages hebben betrekking op klachten die worden afgedaan door Belastingdienst/Toeslagen en door Belastingdienst/Belastingen. Klachten als gevolg van de introductie van Eén bankrekeningnummer worden afgedaan 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.

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.

Voorheen bevatte het geautomatiseerde systeem dat gebruikt wordt voor de werkstroom-besturing van de klachtbehandeling geen ondersteuning voor de monitoring van dergelijke opdrachten. Inmiddels bevat dit systeem functionaliteit 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.

**Met opmerkingen[redacted]D]:** Ander woord, te technisch. Het gaat de NO om burgers...

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 afdoening 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.

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?*

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.** , **nog geen openingsbrief ontvangen**

*Invorderingsklacht Project Terugvordering Toeslagen (Oost). Gelet op financiële situatie mag er geen terugvordering plaatsvinden. Belastingen (dus Toeslagen) zou niet op verzoeken reageren.*

Is als interventie afgehandeld. Naar de No. heeft terugkoppeling plaatsgehad.

Opmerking: voor dit dossier (uiteindelijk?) geen openingsbrief ontvangen. Kan dus buiten de beantwoording blijven.

**8.** , **er** **13 juni 2014**

*Niet nakomen toezegging betalingen. Herhaaldelijk klachten moeten indienen om gehoord te worden.*
*Aangetekende brieven komen niet aan of worden niet verwerkt door B/Toeslagen.*
*Aanhoudende onduidelijkheid over betalingen en verrekeningen.*
*Bij controle KOT bewijsstukken wordt de uitbetaling van alle toeslagen opgeschort.*
*Lange termijn voor oplossingen (uitbetaling).*
*B/CA reageert maar niet (reden voor escalatie van de klacht en de onmogelijkheid om de klacht op te lossen).*

In dit onderzoek worden geen specifieke vragen over de casus gesteld. Zie reactie 14/7

Opmerkingen: niet ontvangen en/of niet verwerken van (aangetekend) opgestuurde bewijsstukken KOT is een veel gehoorde klacht. Hier moet speciale aandacht voor gevraagd worden. Reacties B/CA blijven de laatste tijd regelmatig lang uit.

*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 bij het Project Terugvordering Toeslagen (Oost) een bureau nabewerking (NABUK) 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 onvoorziene afwezigheid van de behandelend medewerker, 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], 13 juni 2014**

*Overschrijden DT beslistermijn 2011.*

*Case-specifieke vragen*

Is als interventie afgehandeld en teruggekoppeld naar No.

Klacht gegrond.

Maatregelen:

- klacht van belanghebbende opgelost
- in algemene zin zal No. tussenberichten wenselijk achten
- idem beter inrichten proces (oplossing voor nihilstellers)

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 0132.00.409.T.1.09883) aangemaakt en verzonden. Hiermee is aan de klacht van belanghebbende tegemoet gekomen. Op 1 juli 2014 is er naar aanleiding van de interventie een terugkoppeling naar de No 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.

Opmerking: dit gebeurt in geen van soortgelijke gevallen maar bij uitblijven van een VT wel? (zie 13.d)

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*

De definitieve toeslag van belanghebbende kon niet worden vastgesteld omdat Toeslagen 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 cases was dat bij 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 Toeslagen 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 Toeslagen 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 Toeslagen 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.

Vraag en opmerking: Wat is de achterliggende reden waarom de DT in dit soort gevallen zolang op zich laat wachten? Is meer een algemene vraag. Beantwoording door

*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[4] toeslagen definitief toegekend[5].

*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 |

*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 ontbreken van loon- of inkomensgegevens. Dit geldt voor 634.000 toeslagontvangers en/of hun partners of medebewoners. Oorzaken hiervan kunnen zijn dat toeslagontvangers 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.

**Met opmerkingen [1]:** Dat is 10% + van iedereen die een toeslag ontvangt. Bedoeld wordt m.i. 634.000 toeslagaanvragen.

[4] Cijfers eind juni 2014.

[5] 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

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], nog geen openingsbrief ontvangen**

*Invorderingsklacht PDB Den Haag/Rotterdam. Niet toekennen alleenstaande ouderkorting (ongegrond) en verrekenen van toeslagen (ongegrond).*

Nadat deze casus als interventie was afgehandeld en naar de No. was teruggekoppeld, is de klacht herleefd. Op 9 juli 2014 is No. nader bericht door PDB Den Haag.

Opmerking: voor dit dossier (uiteindelijk?) geen openingsbrief ontvangen. Kan dus buiten de beantwoording blijven.

**11. [redacted], 16 juni 2014**

*Behandelduur op 7 januari 2014 ingediende aanvraag HT/ZT 2014*

*Case-specifieke vragen*

Is als onderzoek ontvangen en naar aanleiding daarvan als interventie opgepakt en afgehandeld. De gemachtigde van [redacted] heeft dus bericht gehad. Er heeft echter geen terugkoppeling naar No plaatsgehad.

*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 ballebezoek. 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 Toeslagen [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 Toeslagen. 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] zie ik 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.

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. De stukken zijn, via "Heerlen", ter behandeling doorgezet naar Toeslagen. Per abuis is daarbij 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.

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 Toeslagen zullen worden doorgezet. 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 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 Toeslagen zullen worden doorgezet. 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 Toeslagen 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, vanzelfsprekend, alsnog overgegaan tot bezwaarbehandeling. Op 7 mei 2014 is hem daarom vooralsnog alleen de ontvangst van zijn klacht, telefonisch, bevestigd. Helaas blijkt de klacht vervolgens niet in het klachtregistratiesysteem te zijn ingeboekt. Ik wijt dit aan een administratieve vergissing. Het gevolg hiervan was dat de klacht niet is opgepakt en dat [redacted] hierop geen reactie heeft gehad, en gelet op het vorenstaande, evenmin op zijn bezwaarschrift. De aanleiding voor het telefoongesprek van 23 juni 2014 is dan ook 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?*

Op 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~~beschikkingen huur- en zorgtoeslag 2013 verwacht, de betalingen zullen naar verwachting in ~~de maand van beschikken of worden gedaan.~~augustus plaatsvinden.

**Met opmerkingen** [redacted] Wordt hier juni bedoeld?

**Met opmerkingen** [redacted]: In augustus dus.

*Algemene vragen*

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 ~~op de eerste maandag van~~ één keer per maand ~~de maand~~ verwerkt in een beschikking. Het eerste betaalmoment voor de beschikkingen die aan het begin van de maand gegeneerd zijn is de 20e dag van die maand.

Indien aanvragers informeren naar de termijn waarop op hun aanvraag of mutatie beslist wordt, kan de termijn van 8 weken aanhouden worden tenzij duidelijk is dat er langer nodig is. Indien een aanvraag of mutatie is geselecteerd voor onderzoek voorafgaand aan de toekenning en betaling van het voorschot, krijgt de desbetreffende aanvrager een brief. Deze brief wordt in het kantoorportal geplaatst, waardoor duidelijk is dat in een dergelijk geval een beslistermijn van maximaal 13 weken geldt. Indien het eerste moment van beschikken is verstreken sinds het indienen van de aanvraag of de mutatie, en er is geen beschikking geslagen, is dit een indicatie dat controle vooraf plaatsvindt of dat de aanvraag of mutatie niet volledig of niet consistent is. Om dit op te lossen wordt contact gezocht met de aanvrager.

**12 [redacted], 16 juni 2014**

*Behandeling ingediende bezwaarschriften.*

*Case-specifieke vragen*

Is als interventie afgehandeld. Naar de No. heeft (nog) geen terugkoppeling plaatsgehad. In aanbiedingsmail No. was aangegeven dat een terugkoppeling niet nodig was.

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

Opmerking: dit wordt uit TVS niet duidelijk. Mogelijk een melding uit BRP?

8/7 diverse vragen aan [redacted]

15/7 [redacted]

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 op 26 november 2013 (?) beslist. Op 15 januari 2014 is reeds onderkend dat de beslissing op bezwaar niet juist was. Hoewel toen actie is ondernomen om een nieuwe, herziene (systeem)beslissing op bezwaar te genereren, is die beschikking nog steeds niet aangemaakt (verwachting derde kwartaal 2014). De huurtoeslag over 2012 zal worden herzien op [...], [de terugvordering komt daarmee te vervallen?] Hierop vooruitlopend is de ten onrechte verrekening ongedaan gemaakt.

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

Het eerste bezwaarschrift is binnen de wettelijke beslistermijn afgehandeld. De herziene BOB laat vervolgens op zich ~~wacht~~wachten door het steeds maar weer verleggen van de DT (voor behandelaren niet te voorspellen).

**Met opmerkingen** [redacted] ?

**Met opmerkingen** [redacted] Ook een ongelukkige zin. Laat "steeds maar weer" weg.

Opmerking: is eigenlijk een algemene vraag.

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

Het eerste bezwaar was weliswaar bij nader inzien niet juist, maar wel binnen termijn afgehandeld.

Naar aanleiding van tweede bezwaar 15 januari 2014? is meteen actie ondernomen en is de in aanmerking te nemen bewoningssituatie en rekenhuur gecorrigeerd. 9/7 Vraag aan waarom vervolgens steeds weer op en af de uitsluitlijst, waarom laat de nieuwe beslissing zolang op zich wachten?

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 Toeslagen geïnformeerd. Check met algemene vragen

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

Verwijzen naar mee te sturen gespreksnotities uit TVS. Niet alle notities betreffende daadwerkelijke gesprekken.

*Algemene vragen*

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.**

*Behandeling toeslagaanvragen (o.a. behandelduur, tussenberichten bij vertraging, maatregelen).*

*Case-specifieke vragen*

Is eerder als interventie afgehandeld. Naar de No. heeft terugkoppeling plaatsgehad.

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 Toeslagen 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.

**Met opmerkingen** [redacted]: Is dit eigenlijk een bekend, naar buiten toe, fenomeen?

a) *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.

a) *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 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 DT moest afwachten. Wel is toen onderkend dat de verwijdering van de uitsluitlijst niet had plaatsgevonden en is dat alsnog direct gebeurd.

**Met opmerkingen** [redacted]: Ik hik hier echt tegenaan. Kan dit woord niet anders?

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 Toeslagen 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.

*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.

**Met opmerkingen [redacted]:** Vervolgvraag wordt: in hoeveel gevallen dan? Is dat 10% van de klachten of 75% van de klachten?

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 meer dan 90% van de aanvragen die gedaan worden tijdens het toeslagjaar wordt reeds binnen enkele weken beschikt en deze aanvragen leiden niet tot klachten over de behandeltermijn.

**Met opmerkingen [redacted]:** Dus met 10% van de aanvragers is iets mis? Dus eigenlijk komen er 300.000 aanvragers in de knel door de trage behandeling van de Belastingdienst. Deze opmerking zou ik hier zo los, weglaten. Trekt vuur. Of je moet alle klachten naar soort en behandelduur weergeven.

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?*

Meer dan 90% van de ontvangen aanvragen en mutaties, waarvoor B/T geen verhoogd risico constateert, wordt binnen een termijn van enkele weken beschikt. 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** Maar dat is dus in 10% van de gevallen?

**14**

*Onderzoek naar onjuist berekenen BVV waardoor bij verrekening van lopende toeslagen of belastingteruggaaf onvoldoende met beperkte financiële draagkracht rekening gehouden wordt.*

Betreft uitsluitend invordering (zowel casus als algemeen).

Op 10 juli 2014 via naar voor beantwoording algemene vragen.

Op 11 juli 2014 naar klachtenteam IT Oost voor conceptantwoorden vraag 1 t/m 6 en herbeoordeling beslagvrije voet. Reactie IT Oost ontvangen op 15 juli 2014, direct doorgezet naar .