



Toeslagen
Belastingdienst

AAN:

De Nationale Ombudsman

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Belastingdienst/Toeslagen

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

Datum

8 augustus 2014

Referentienummer

BT20140806.001

Contactpersoon

Bijlage

Beantwoording vragen

Betreft: Beantwoording vragenbrieven

Geachte

In uw brief van 4 juni jl. kondigt u een onderzoek aan naar de in uw ogen belangrijkste knelpunten in de uitvoering van Belastingdienst/Toeslagen. U heeft Belastingdienst/Toeslagen in vervolg daarop in briefvorm veertien casusposities voorgelegd met daarin specifieke en meer algemene vragen. In de bijlage bij deze brief vindt u de beantwoording van de vragen uit de brieven die ik ontving op 23 mei en 6, 12, 13, 16 en 18 juni jl.

Uw onderzoek

Belastingdienst/Toeslagen streeft continue naar verbetering van haar werkprocessen. De knelpunten die u in dit onderzoek heeft voorgelegd en de vragen daarover geven mij dan ook aanleiding na te gaan welke verdere verbeteringen mogelijk zijn. Allereerst lijkt de tijdige behandeling van aanvragen en bezwaren een blijvend punt van aandacht. Verder liggen mogelijke verbeteringen onder meer op het gebied van klachten en terugvordering. Graag neem ik u mee in reeds ingezette bewegingen binnen genoemde processen.

Ingezette bewegingen

Context

Belastingdienst/Toeslagen verstuurt jaarlijks ca. 18 miljoen beschikkingen. Er is derhalve sprake van een administratief proces met hoge volumes. Deze massale uitingen in de richting van de burger vinden geconcentreerd plaats. Dit zorgt er ook weer voor dat burgerreacties geconcentreerd in de tijd bij ons binnenkomen ('piekmomenten'). Tegelijk is de inzet van Belastingdienst/Toeslagen erop gericht meer en meer in de actualiteit te kunnen werken.

Algemeen

Medio 2013 is binnen Belastingdienst/Toeslagen gestart met het programma 'Continu verbeteren met Lean'. Ervaren medewerkers werken in groepsverband samen aan efficiëntere processen en hogere kwaliteit waarbij het klantperspectief centraal staat. Dit verbeterprogramma raakt alle werkprocessen van Belastingdienst/Toeslagen.

Aanvragen en mutaties

Gemiddeld ontvangt Belastingdienst/Toeslagen maandelijks bijna 400.000 aanvragen en mutaties die leiden tot een beschikking. In de behandeling daarvan neemt hulpvaardigheid in de richting van de klant een belangrijke plaats in. Vanuit die houding kan het voorkomen dat het verstrekken van algemene informatie (bijvoorbeeld over het eerstvolgende betaalmoment) door de burger wordt opgevat als een expliciete toezegging in zijn richting. Hiervoor is inmiddels intern extra aandacht gevraagd.

Bezwaar

Per jaar neemt Belastingdienst/Toeslagen ongeveer 9 miljoen beslissingen over een definitieve toekenning. In ca. 0,7% van die gevallen wordt daar bezwaar tegen aangetekend. In absolute zin blijft dit een hoog aantal, dat ook nog eens op geconcentreerde momenten binnenkomt. Belastingdienst/Toeslagen ziet zich dan ook genoodzaakt om het instrument van verdagen in te zetten. Kort geleden heeft Belastingdienst/Toeslagen intern de toedeling van bezwaren ter behandeling aangepast en verwacht hierdoor de tijdigheid van beslissingen op bezwaar verder te kunnen verbeteren.

Klacht

Met instemming neemt Belastingdienst/Toeslagen kennis van het feit dat de Nationale Ombudsman zeer tevreden is over de samenwerking in de oplossing van klachten. De inzet van Belastingdienst/Toeslagen blijft er onverminderd op gericht om klachten goed af te handelen binnen de gestelde termijn. Een onlangs nieuw ontworpen functionaliteit biedt de klachtbehandelaar de mogelijkheid zijn klacht beter te monitoren en na te gaan of uitgezette vervolgacties daadwerkelijk zijn uitgevoerd.

Terugvordering

De systematiek van het vaststellen van voorlopige toekenningen op basis van schattingen van de burger maakt dat zij geconfronteerd blijft met inherente terugvorderingen. Verzoeken tot toepassing van de beslagvrije voet of voor een persoonlijke betalingsregeling zijn hiervan het gevolg. Eind 2012 zijn maatregelen genomen – bijvoorbeeld het openen van één postbusnummer voor verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling – om de tijdigheid van de behandeling van deze verzoeken te bevorderen. Inmiddels wordt het overgrote deel hiervan binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

Tot slot

Waarnemingen van de Nationale Ombudsman uit het (recente) verleden hebben inmiddels op diverse punten geleid tot verbeteringen bij Belastingdienst/Toeslagen. Met dezelfde houding treedt Belastingdienst/Toeslagen dit onderzoek tegemoet.

Ik ben dan ook zeer benieuwd naar uw bevindingen.

Met vriendelijke groet,