



## Rapport

lange behandelingsduur van aanvragen Oordeel Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Belastingdienst/Toeslagen te Utrecht gegrond.

**Publicatiedatum: 26 november 2014**

**Rapportnummer: 2014/178**

## Samenvatting

Mevrouw Erva<sup>1</sup> diende in november 2013 bij de Belastingdienst/Toeslagen voor de eerste keer een aanvraag zorgtoeslag in. Omdat haar aanvraag aan een nadere controle was onderworpen, werd in het geautomatiseerd systeem van Toeslagen een blokkade aangebracht. Na afronding van deze controle werd de blokkade niet automatisch opgeheven. Pas na een telefoontje van mevrouw Erva werd de blokkade ontdekt en opgeheven. Vervolgens werd de aanvraag door Toeslagen verder afgewikkeld en de toeslag uitbetaald in juni en juli 2014. De periode van ruim zeven maanden die gemoeid is geweest met de behandeling van deze aanvraag - gerekend vanaf het moment van indiening tot en met het moment van beschikken en betalen - is te lang geweest. De klacht van mevrouw Erva is gegrond wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

## Klacht

Mevrouw Erva klaagt over de behandelingsduur van haar aanvraag zorgtoeslag die zij in november 2013 indiende.

### Aanvraag

Mevrouw Erva diende op 26 november 2013 bij de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) een aanvraag zorgtoeslag in per 1 december 2013.

Toeslagen liet haar met een brief van 6 januari 2014 weten dat men meer dan 8 weken nodig had om de gegevens van haar aanvraag te beoordelen.

Omdat een beslissing op haar aanvraag uitbleef, deed zij diverse malen telefonisch navraag naar de stand van zaken. De informatie die mevrouw Erva van Toeslagen ontving was voor haar aanleiding om op 6 mei 2014 de volgende hartenkreet bij de Nationale ombudsman neer te leggen:

"Sinds november 2013 heb ik de zorgtoeslag aangevraagd en tot op heden word ik van het kastje naar de muur gestuurd. Steeds als ik bel krijg ik andere verhalen te horen dat mijn verzoek met nog acht weken wordt verlengd. Dit is nou te gek voor woorden dat ik nog steeds geen beschikking heb gekregen als ook de zorgtoeslag waar ik recht op heb.

Ik ben het wachten beu en heb de vrijheid genomen om mijn klacht bij U te doen."

## Actie Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman legde de klacht van mevrouw Erva voor aan Toeslagen met het verzoek deze met spoed te behandelen en op korte termijn voor een oplossing te zorgen.

### Reactie Toeslagen

Over de behandeling van de aanvraag zorgtoeslag van mevrouw Erva werd onder meer het volgende meegedeeld:

#### De afhandeling van de aanvraag

Mevrouw Erva heeft voor de eerste keer een aanvraag zorgtoeslag ingediend. Zo'n eerste aanvraag is onderworpen aan een nadere controle: controle zorgverzekering, onduidelijkheid huishoudsamenstelling, verblijfstatus. De beoordeling van de op 26 november 2013 ingediende aanvraag zorgtoeslag werd op 6 maart 2014 afgerond. Toeslagen zag af van communicatie over een verdere termijnverlenging omdat op dat moment redelijkerwijs mocht worden verwacht dat de beschikking op korte termijn zou volgen. De betaling vindt plaats in een massaal geautomatiseerd systeem. Toeslagen ging er van uit dat na de afronding spoedig betaald zou worden. Maar dat is niet gebeurd. De blokkade die als gevolg van de nadere controle van de aanvraag in het geautomatiseerde systeem was opgenomen, werd niet automatisch opgeheven nadat de beoordeling was afgerond.

Naar aanleiding van een telefonisch contact van mevrouw Erva met de BelastingTelefoon op 23 april 2014, werd de uitsluiting in haar situatie opgeheven en kon verder worden gegaan met het maken van de beschikkingen.

De zorgtoeslag werd aangevraagd per 1 december 2013. Op de aanvraag voor december 2013 werd op 25 juli 2014 beslist. Voor 2014 hoefde mevrouw Erva geen aanvraag in te dienen, omdat de aanvraag voor 2013 wordt geacht ook te zijn gedaan voor de volgende jaren. De beslissing over 2014 werd genomen op 21 juni 2014. Die beslissing was er eerder dan die over 2013, omdat het betreft een beslissing over een voorschot in het lopende toeslagjaar.

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

In het Toeslagenverstrekkingensysteem komen twee contactregistraties voor. Op 17 maart en op 23 april 2014 is er met mevrouw Erva gesproken.

Tijdens het eerste gesprek deelde Toeslagen haar mee dat de behandeltermijn van haar aanvraag zorgtoeslag was opgelopen in verband met de nodige controles, die overigens inmiddels waren afgerond. Haar werd toegezegd dat zij binnen 8 tot 13 weken een beslissing (over de toeslagjaren 2013 en 2014) zou ontvangen. Toeslagen verwees mevrouw Erva naar Mijn toeslagen waar zij kon zien welk bedrag zij zou krijgen.

Tijdens het gesprek op 23 april 2014 liet Toeslagen aan mevrouw Erva weten dat zij wat betreft het toeslagjaar 2013 de definitieve beschikking moest afwachten. Daarvoor kon geen exacte

termijn worden gegeven. De beslissing over het jaar 2014 kon zij binnen 4 tot 13 weken verwachten. Toeslagen gaf aan dat deze laatste toezegging realistisch was. Wat betreft 2013 was het een vergissing om te veronderstellen dat mevrouw Erva de definitieve beschikking moest afwachten. Wel werd toen onderkend dat de verdere behandeling van de aanvraag nog was geblokkeerd in het geautomatiseerde systeem. Deze blokkade werd vervolgens direct handmatig opgeheven.

Antwoord op vragen van de Nationale ombudsman

Toeslagen constateerde dat het probleem van het niet automatisch opheffen van de blokkade (uitsluiting voor het beschikken op de aanvraag) zich bij meer aanvragen zorgtoeslag (zo'n 6000 gevallen) voordeed. Naar aanleiding hiervan werd het behandelproces door Toeslagen verbeterd en daarmee voorkomen dat de verdere afhandeling van aanvragen wordt opgehouden.

Toeslagen merkte verder nog op dat het maandelijks bijna 400.000 aanvragen en mutaties ontvangt 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. Volgens Toeslagen was inmiddels hiervoor intern extra aandacht gevraagd.

## Beoordeling

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig als mogelijk handelt. Dit vereiste impliceert dat een bestuursorgaan klachten, aanvragen, bezwaarschriften en beroepschriften in beginsel dient af te handelen binnen de daarvoor gestelde termijnen.

De wetgever heeft in een aantal wetten een vaste termijn genoemd waarbinnen een beslissing moet zijn genomen. Uit de wetsgeschiedenis blijkt dat het in het algemeen mogelijk is geacht om binnen de gestelde termijn tot een beslissing te komen. In bepaalde, in de wet geregelde gevallen is een bestuursorgaan bevoegd om de termijn voor het nemen van een beslissing voor een beperkte tijd te verlengen (verdaging). In het geval dat er in de wet geen termijnbepaling is opgenomen geldt de bepaling in de Algemene wet bestuursrecht dat een bestuursorgaan binnen redelijke termijn moet beslissen. Onder redelijke termijn wordt dan verstaan 8 weken.

In dit geval gaat het om een klacht over de behandelingsduur van een aanvraag om een zorgtoeslag. De beslistermijn voor de aanvraag van toeslagen is sinds 1 januari 2014 verlengd tot 13 weken na indiening van de aanvraag. Met de mogelijkheid om de termijn nog eens met maximaal 13 weken te verlengen. Vóór 1 januari 2014 gold een beslistermijn van 8 weken. Door de langere beslistermijn kan de Belastingdienst extra controleren bij aanvragen met een verhoogd risico op fraude. Naar verwachting gaat dit om maximaal 60.000 gevallen per jaar. Als er geen verhoogd frauderisico is, blijft de gebruikelijke beslistermijn gelden. Dit geldt voor het overgrote deel van de aanvragen.

Toeslagen heeft in reactie op de klacht aangegeven dat hij de klacht van mevrouw Erva gegrond acht.

De aanvraag die mevrouw Erva op 26 november 2013 bij Toeslagen indiende was

- omdat het om een eerste aanvraag ging - onderworpen aan een nadere controle (controle zorgverzekering, huishoudsamenstelling, verblijfstatus). Haar aanvraag werd op dat moment uitgesloten voor het beschikken op die aanvraag.

Toeslagen informeerde haar begin januari 2014 dat men meer dan 8 weken nodig had om de aanvraag te beoordelen. Toen deze beoordeling op 6 maart was afgerond, leidde een systeemprobleem ertoe dat de uitsluiting voor het beschikken op de aanvraag niet automatisch werd opgeheven. Pas tijdens een telefonisch contact met mevrouw Erva op 23 april 2014 werd door Toeslagen onderkend dat de automatische opheffing van de uitsluiting in haar geval niet had gewerkt en werd dat vervolgens direct handmatig hersteld. Hierna werd het behandelproces gecontinueerd. Uiteindelijk leidde dat op 25 juli 2014 tot een voorschotbeschikking zorgtoeslag voor de maand december 2013 en op 21 juni 2014 tot een beslissing zorgtoeslag voor het jaar 2014. De eerste betalingen zorgtoeslag vonden ook in die maanden plaats.

De periode die gemeoid is geweest met de behandeling van de aanvraag zorgtoeslag van mevrouw Erva is - gerekend vanaf het moment van indiening tot het moment van beschikken en betalen - te lang geweest en in strijd met de wettelijke termijnen.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de onderzochte gedraging van Toeslagen niet behoorlijk is.

Bellen helpt

Het telefoontje van mevrouw Evra heeft er toe geleid dat niet alleen in haar geval het afhandelen van haar aanvraag en uitbetalen van de toeslag is vlot getrokken, maar ook dat de fout ontdekt werd en kon worden hersteld. Dat is ook voor een grote groep andere aanvragers belangrijk, ook hun aanvragen bleven niet meer onnodig lang in het systeem hangen.

## **Conclusie**

De klacht van mevrouw Erva over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst / Toeslagen is gegrond wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,

waarnemend ombudsman

Gefingeerde naam