

Rapport

De behandeling van een bezwaarschrift

Oordeel

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

Publicatiedatum: 26 november 2014

Rapportnummer: 2014/183

Samenvatting

De heer Yep1 diende bij de Belastingdienst/Toeslagen een bezwaarschrift in tegen een terugvordering huurtoeslag 2012. Omdat zijn bezwaarschrift niet secuur werd behandeld, was een tweede bezwaarschrift nodig. Toen zijn bezwaar wel werd onderkend en opgepakt, kwam de nieuwe, herziene beslissing maar niet af. Oorzaak was gelegen in een storing in het Toeslagenverstrekkingensysteem. De totale afwikkeling van het bezwaar van de heer Yep duurde daarmee veel te lang. Voorts had Toeslagen op een eerder moment de financiële gevolgen van de terugvordering voor de heer Yep ongedaan moeten maken. De klacht van de heer Yep is gegrond wegens strijd met het vereiste van goede organisatie.

Klacht

De heer Yep klaagt over de behandelingsduur van een door hem ingediend bezwaarschrift tegen een terugvordering huurtoeslag 2012

WAT IS ER GEBEURD?

De heer Yep ontving in september 2013 van de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) een terugvordering huurtoeslag 2012. Hij diende begin oktober 2013 een bezwaarschrift in. Toeslagen wees zijn bezwaar af. De heer Yep gaf aan dat zijn verbazing over de afwijzingsgrond groot was: hij zou een alleenstaande man zijn, terwijl zijn vrouw al vanaf het voorjaar 2011 op hetzelfde adres woonde. Hij maakte gelijk weer bezwaar en stuurde ter ondersteuning van zijn bezwaar een uittreksel uit de gemeentelijke basisadministratie mee. In de maanden daarna probeerde de heer Yep het probleem met Toeslagen op te lossen. Toeslagen had inmiddels een deel van het teruggevorderde bedrag verrekend in 2013 en het restant diende hij in 2014 in termijnen terug te betalen. Vanaf februari 2014 zou hij geen huurtoeslag meer ontvangen.

Ondanks het feit dat hij vele malen telefonisch contact had met Toeslagen over de afhandeling van zijn bezwaarschrift, ontving hij maar geen beslissing en werden terugbeltoezeggingen niet nagekomen.

De gang van zaken was voor de heer Yep aanleiding om op 13 mei 2014 de Nationale ombudsman in te schakelen. Hij schreef onder meer het volgende:

"Ik zou weer binnen 5 werkdagen teruggebeld worden echter is dit weer niet gebeurd, tevens zouden wij een in behandelingsbrief ontvangen deze ook niet gehad.!

Ik ben ten einde raad, en word alsmaar aan het lijntje gehouden.

En langzaam aan krijg ik nu financiële problemen!

Dit is wat ik toegestuurd heb naar de belastingdienst.

Ik hoop dat jullie voor mijn misschien iets meer kunnen doen."

ACTIE NATIONALE OMBUDSMAN

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

REACTIE TOESLAGEN

Toeslagen liet weten dat het volgende was gebeurd.

Toeslagen stuurde inderdaad de heer Yep in september 2013 een terugvordering huurtoeslag 2012. De heer Yep maakte tegen deze terugvordering tweemaal bezwaar. Zijn eerste bezwaarschrift, dat op 2 oktober 2013 werd ontvangen, werd op 6 december 2013 door Toeslagen afgewezen. Degene die het bezwaar behandelde verkeerde evenwel ten onrechte in de veronderstelling dat het bezwaar was gericht tegen het gehanteerde toetsingsinkomen en – omdat dit inkomen correct was – oordeelde hij ten onrechte dat het bezwaar moest worden afgewezen.

Pas naar aanleiding van het tweede bewaarschrift van de heer Yep dat op 15 januari 2014 werd ontvangen, werd onderkend dat de eerste afwijzing niet juist was. De huishoudsituatie van de heer Yep zoals die gold voor zijn huurtoeslag over 2011 (éénpersoonshuishouding) was ten onrechte automatisch gecontinueerd voor 2012. De gegevens van zijn vrouw die per 1 april 2011 op het adres van de heer Yep staat ingeschreven, waren ten onrechte niet betrokken bij de behandeling van de aanvraag huurtoeslag. Waarschijnlijk was haar verhuizing naar het adres om onbekende redenen niet goed verwerkt, aldus Toeslagen.

Als gezegd is naar aanleiding van het bezwaarschrift van 15 januari 2014 onderkend dat de eerste beslissing op bezwaar niet juist was. Hoewel toen actie werd ondernomen om een nieuwe, herziene beslissing op bezwaar te nemen, werd die beschikking niet direkt aangemaakt. De oorzaak was een technische storing in het Toeslagenverstrekkingensysteem.

Omdat dit op zich liet wachten, werd naar aanleiding van telefoongesprekken van de heer Yep op 9 en 17 april 2014 door Toeslagen een uitzoekopdracht gemaakt om de nieuwe beslissing alsnog te laten aanmaken. De heer Yep ontving echter niets en trok opnieuw aan de bel. Op 19 mei 2014 ondernam Toeslagen actie om het bezwaarschrift van 15 januari 2014 nogmaals als bezwaarschrift te laten behandelen omdat de beslissing op bezwaar nog steeds uitbleef. Op 10 juni 2014 nam de klachtbehandelaar telefonisch contact op met de heer Yep. Zij gaf aan dat de huurtoeslag 2012 inmiddels was aangepast, maar dat de beschikking langer op zich liet wachten door een technische storing in het systeem. Wel had Toeslagen vooruitlopend hierop en om de heer Yep tegemoet te komen, de verrekening (met het voorschot huurtoeslag 2013 en 2014) teruggedraaid. De financiële gevolgen van de onjuiste beslissing waren daarmee ongedaan gemaakt. Voorts werd uitstel van betaling verleend. Zij monitorde tenslotte de verdere afhandeling van de zaak en samen met een gespecialiseerde medewerker werd bezien op welke wijze het aanmaken en het versturen van de nieuwe beschikking alsnog snel zou kunnen plaatsvinden.

Met dagtekening 10 oktober 2014 werd een herziene definitieve beschikking huurtoeslag 2012 verzonden. Op 23 september werden de financiële gevolgen van deze beschikking al verwerkt. Het toegekende bedrag werd afgeboekt op de terugvordering. Hierna resteerde nog een terug te betalen bedrag. Eind september vond hierover telefonisch contact plaats tussen de heer Yep en de klachtbehandelaar, waarna de heer Yep op 10 oktober 2014 het restant van de terugvordering voldeed.

Beoordeling

Het vereiste van goede organisatie houdt in dat de overheid er voor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

Toeslagen heeft in reactie op het onderzoek van de Nationale ombudsman aangegeven dat het de klacht van de heer Yep gegrond acht.

De heer Yep heeft kort achter elkaar bij Toeslagen twee bezwaarschriften moeten indienen naar aanleiding van de terugvordering huurtoeslag 2012.

Het eerste bezwaarschrift van 2 oktober 2013 werd foutief behandeld. Immers, de bezwaren van de heer Yep waren niet gericht op het toegepaste toetsingsinkomen, maar hadden er mee te maken dat bij de toekenning geen rekening was gehouden met het feit dat zijn vrouw bij hem woonde en ook op dat adres geregistreerd stond. De behandelaar zag dat over het hoofd. Dat is niet juist.

Na ontvangst van het tweede bezwaarschrift op 15 januari 2014 en tijdens een telefonisch contact met verzoeker diezelfde dag, werd de conclusie getrokken dat de verhuizing van de vrouw van de heer Yep niet goed in het Toeslagenverstrekkingensysteem was verwerkt. Er werd actie ondernomen die ertoe zou moeten leiden dat een nieuwe, herziene beslissing zou worden afgegeven. Desondanks bleef een beslissing uit en dat leidde tot vele telefoontjes van de heer Yep. Intern onderzoek door Toeslagen wees uit dat de oorzaak van de vertraging was gelegen in een storing in het Toeslagenverstrekkingensysteem. Toeslagen verwachtte dat de storing in het derde kwartaal 2014 zou zijn opgelost, waarna alsnog de nieuwe beslissing kon worden toegezonden.

Een telefonisch contact tussen Toeslagen en de heer Yep op 10 juni 2014 leidde ertoe dat Toeslagen vooruitlopend op het toezenden van de nieuwe, herziene beslissing, de toegepaste verrekening met het voorschot huurtoeslag 2013 en 2014 terugdraaide en de heer Yep verder uitstel van betaling verleende. De financiële gevolgen van de onjuiste beslissing werden daarmee ongedaan gemaakt.

Duidelijk is dat Toeslagen het eerste bezwaarschrift van 2 oktober 2013 weliswaar snel, maar niet secuur heeft behandeld. Was dat wel gebeurd, dan was direct duidelijk geweest waar het de heer Yep om ging. Nu kwam die duidelijkheid er pas na ontvangst van het tweede bezwaarschrift op 15 januari 2014 en het telefoontje op diezelfde dag. Het valt te prijzen dat door Toeslagen snel actie is ondernomen om te komen tot een nieuwe en juiste beslissing huurtoeslag, maar een storing in het Toeslagenverstrekkingensysteem stond aan een vlotte afwikkeling in de weg. Dit komt voor de verantwoordelijkheid van Toeslagen.

Voorts valt het Toeslagen aan te rekenen dat het niet op een veel eerder moment naar aanleiding van de telefoontjes van de heer Yep heeft gezorgd voor het terugdraaien van de financiële gevolgen van de onjuiste beslissing. Uit een oogpunt van dienstverlening is Toeslagen ook op dit punt jegens de heer Yep tekort geschoten.

Dit brengt de Nationale ombudsman tot het oordeel dat de onderzochte gedraging van Toeslagen niet behoorlijk is.

Conclusie

De klacht van de heer Yep over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/

Toeslagen is gegrond wegens strijd met het vereiste van goede organisatie.

De Nationale ombudsman,

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

waarnemend ombudsman

"Gefingeerde naam