



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: 10 december 2014

Rapportnummer: 2014/191

KLACHT

De heer Janouk* klaagt over de behandelingsduur van zijn aanvraag huur- en zorgtoeslag die hij op 7 januari 2014 indiende.

TOELICHTING BIJ DE KLACHT

De heer Janouk diende op 7 januari 2014 bij de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) aanvragen huur- en zorgtoeslag in.

Op 28 februari 2014 verstrekke hij Toeslagen de vereiste bewijsstukken. Hij kreeg naar zijn zeggen op 11 maart en 7 april 2014 de toezegging dat de huur- en zorgtoeslag in ieder geval op de reguliere betaaldag - 22 april 2014 - zou worden overgemaakt.

De heer Janouk ontving op deze datum geen betaling. Wel kreeg hij enkele dagen later van Toeslagen bericht dat de beslistermijn was verlengd tot 25 juli 2014. Ondanks diverse telefoontjes kon hij geen enkele mededeling verkrijgen over de verdere gang van zaken.

Op 23 mei 2014 wendde hij zich via Vluchtelingenwerk Locatie Naarden tot de Nationale ombudsman. De heer Janouk schreef onder meer:

"Omdat ik hiermee volledig in het ongewisse bleef en bovendien steeds verder in de financiële problemen kwam, heb ik op 2 mei jl. een bezwaar en een klacht ingediend.

Of die in behandeling zijn genomen, is mij onduidelijk.

Wel ontving ik op 15 mei jl. een schrijven waarin gemeld werd dat ik 'binnenkort' een voorschotbeschikking zou ontvangen. Daaruit meende ik af te kunnen leiden dat ik op 20 mei eindelijk mijn huur- en zorgtoeslag zou ontvangen.

Toen dat niet het geval bleek, heb ik contact opgenomen met de Belastingdienst. Mij werd medegedeeld dat de bewijsstukken op 8 mei jl. beoordeeld waren, en dat er nu een termijn van (maximaal)13 weken zou ingaan. Aan die termijn viel niet te schorten.

Nu het betalen van de toeslagen nog eens bijna drie maanden dreigt te gaan duren, kom ik voor onoverkomelijke financiële problemen te staan."

REACTIE TOESLAGEN

De afhandeling van de aanvragen

Over de behandeling van de aanvragen zorg- en huurtoeslag van de heer Janouk werd door

Toeslagen onder meer het volgende meegedeeld:

De heer Janouk heeft op 7 januari 2014 voor de eerste keer aanvragen zorg- en huurtoeslag ingediend met ingang van december 2013. Op grond van wettelijke bepalingen worden zijn aanvragen ook geacht te zijn gedaan voor 2014.

De aanvragen werden onderworpen aan een nadere controle. De aanvraag huurtoeslag kwam in een toezichtsactie terecht, bij de aanvraag zorgtoeslag bleek de heer Janouk geen zorgverzekering te hebben. Zijn aanvraag werd daarom in het geautomatiseerd systeem geblokkeerd zodat er geen beslissing op kon worden genomen. Eerst diende namelijk het onderzoek naar het recht op toeslagen plaats te vinden. Voor de huurtoeslag werden stukken opgevraagd. Deze stukken werden door de heer Janouk persoonlijk afgegeven tijdens baliebezoeken bij een regiokantoor van de Belastingdienst op 28 februari en 3 maart 2014. Volgens Toeslagen was daarbij geen toezegging over de behandeltermijn of de betaaldatum gedaan. De balie medewerker 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 vindt vervolgens bij Toeslagen plaats. Van een telefonische toezegging op 11 maart 2014 over de betaaldatum was niets geregistreerd.

Het regiokantoor stuurde de van de heer Janouk ontvangen stukken vervolgens ter beoordeling door naar Toeslagen.

Toeslagen informeerde de heer Janouk er per brief van 25 april 2014 over dat er meer tijd voor de beoordeling nodig was, dat de beslistermijn werd verlengd en dat hij vóór 25 juli 2014 een beslissing zou ontvangen. Op 25 april 2014 deed de gemachtigde van de heer Janouk opnieuw via de BelastingTelefoon een terugbelverzoek aan Toeslagen. Op 29 april 2014 werd hij teruggebeld. Opnieuw werd toen meegedeeld dat de afgegeven stukken ter beoordeling waren doorgezet naar de behandelende afdeling. Op 8 mei 2014 werden de stukken beoordeeld.

Begin mei 2014 diende de heer Janouk zowel een bezwaarschrift als een klacht in tegen de verlenging van de beslistermijn. Op 13 mei 2014 deelde Toeslagen de heer Janouk schriftelijk mee dat hij binnenkort de beschikking huurtoeslag 2014 zou ontvangen. Die beschikking werd op 21 juni 2014 verzonden. Omstreeks diezelfde datum werd het voorschot huurtoeslag over de tot dan toe verstreken maanden uitbetaald.

Op 23 juni 2014 vond er een telefoongesprek plaats tussen Toeslagen en de gemachtigde van de heer Janouk waarin werd gesproken over de zorgtoeslag 2014. De heer Janouk bleek vanaf 1 januari 2014 een zorgverzekering te hebben. De beschikking zorgtoeslag 2014 zou in juli 2014 volgen. Toeslagen merkte verder op dat naar verwachting in september 2014 beslissingen zouden worden gezonden over de huur- en zorgtoeslag over de maand december 2013. Ook zou dan de betaling van de huurtoeslag 2013 plaatsvinden. Op de zorgtoeslag voor december 2013 had de heer Janouk geen recht omdat hij over die maand niet zorgverzekerd was.

Gebleken is dat de beslissing zorgtoeslag op 22 juli 2014 is genomen en dat omstreeks dezelfde datum de betalingen over de tot dan toe verstreken maanden zijn gedaan. Op 12 september 2014 is definitief beschikt over het recht op huurtoeslag over december 2013. Het bedrag werd eind augustus al uitbetaald.

Toeslagen liet weten dat bij het intern doorsturen van de door de heer Janouk tijdens de baliebezoeken afgegeven stukken per abuis een verkeerde behandelcode was gehanteerd.

Vervolgens werd de aanvraag om onbekende redenen niet tijdig verder opgepakt. Als gevolg van de verkeerde behandelcode had 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 van de heer Janouk alsnog verder te behandelen. Vervolgens werd wel de beslistermijn verlengd. Toen geconstateerd werd dat de stukken voor de huurtoeslag alsnog ontvangen waren en deze beoordeeld waren, werd de aanvraag, althans voor 2014, verder het systeem ingeleid hetgeen tot een beschikking heeft geleid. Voor de zorgtoeslag 2014 was de aanvraag echter ten onrechte geblokkeerd gebleven. Deze blokkade had geautomatiseerd opgeheven moeten worden. Geconstateerd was dat dit in een aantal gevallen ten onrechte niet was gebeurd. Op die gevallen werd actie ondernomen. Inmiddels was gebleken dat de heer Janouk sinds 1 januari 2014 wel een zorgverzekering had, zodat zijn aanvraag zorgtoeslag op zich verder behandeld had kunnen worden. Naar aanleiding van de klachtbehandeling was dat alsnog gebeurd. Voor de aanvraag met betrekking tot de maand december 2013 gold dat deze inmiddels in het proces van definitief toekennen terecht was gekomen waarbij gewacht werd op inkomensgegevens.

De afhandeling van het bezwaarschrift en de klacht

Over de afhandeling van het op 2 mei 2014 ingediende bewaarschrift en de op dezelfde datum ingediende klacht deelde Toeslagen het volgende mee. Het bezwaarschrift was gericht tegen het uitblijven van de beslissingen en het verlengen van de beslistermijn. De inhoud van de klacht was daaraan gelijk. Er was 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 alsnog overgegaan tot bezwaarbehandeling. Op 7 mei 2014 werd de heer Janouk daarom vooralsnog alleen de ontvangst van zijn klacht telefonisch bevestigd. Deze klacht werd abusievelijk niet in het klachtregistratiesysteem ingeboekt. Het gevolg hiervan was dat de klacht niet in behandeling werd genomen en dat de heer Janouk hierop geen reactie ontving, en gelet op het voorgaande, ook niet op zijn bezwaarschrift. De aanleiding voor het telefoongesprek van 23 juni 2014 was de bij de Nationale ombudsman ingediende klacht. Een afzonderlijke reactie op het bezwaarschrift was niet meer gegeven nu de klacht dezelfde inhoud had als het bezwaar en reeds op de klacht was gereageerd. Per brief van 23 juni 2014 bevestigde Toeslagen dat de klacht met instemming van de heer Janouk was afgehandeld.

Toeslagen concludeerde dat de klacht van de heer Janouk gegrond was. De beschikkingen waren niet genomen binnen de daarvoor wettelijk bepaalde termijn van 13 weken na ontvangst van de aanvraag. Pas nadat de beslistermijn verstreken was, werd de heer Janouk er over geïnformeerd dat deze termijn verlengd werd. Uiteindelijk werd hem de beschikking huurtoeslag 2014 wel vóór de daarin genoemde datum gezonden. Dat gold echter niet voor de beschikking zorgtoeslag 2014, en evenmin voor de beschikkingen huur- en zorgtoeslag over de maand december 2013.

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 concrete termijn genoemd waarbinnen een beslissing moet zijn genomen. Uit de wetsgeschiedenis blijkt dat het in het algemeen moet lukken 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 huur- en zorgtoeslag. Vóór 1 januari 2014 gold een beslistermijn van 8 weken. 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. 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 de heer Janouk gegrond acht.

De periode die gemoeid is geweest met de behandeling van de aanvragen huur- en zorgtoeslag van de heer Janouk zijn - gerekend vanaf het moment van indiening tot het moment van beschikken en betalen - te lang geweest en in strijd met de wettelijke beslistermijnen. Uit de gang van zaken blijkt dat er achter elkaar allerlei dingen mis zijn gegaan. De medewerkers die de toeslagzaken behandelen zijn, gelet op de grote aantallen zaken, afhankelijk van meldingen in een geautomatiseerd systeem. Dat begrijpt de Nationale ombudsman terdege. Toch zitten er ook handelingen tussen die door mensen moeten worden verricht. Daar kan iets fout gaan, zoals een verkeerde code of zoekraken van stukken. Daarom moeten het systeem en de medewerker ook in de gaten houden of het te lang duurt voordat bijvoorbeeld de gevraagde stukken worden aangeleverd. Aan die alertheid van mens en systeem heeft het hier ontbroken en daardoor bleef de afhandeling van de aanvragen te lang liggen.

Ook de wijze waarop Toeslagen het begin mei 2014 ingediende bezwaarschrift en de gelijktijdig ingediende en inhoudelijke gelijke klacht heeft opgepakt kan de toets der kritiek niet doorstaan. Omdat de klacht abusievelijk niet in het klachtenregistratiesysteem werd ingeboekt, werd de behandeling niet gestart en ontving de heer Janouk afgezien van een telefonische ontvangstbevestiging, aanvankelijk geen enkel bericht. Pas nadat de heer Janouk zich tot de Nationale ombudsman had gewend en diens klacht vervolgens aan Toeslagen was voorgelegd, werd de klacht afgewikkeld.

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

CONCLUSIE

De klacht van de heer Yanouk 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*