

# Rapport

"Gevecht tegen windmolens"

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

**Publicatiedatum: 11 februari 2015**

**Rapportnummer: 2015/017**

## De klacht

Een verzoekster klaagt over de behandeling van haar bezwaarschrift tegen een beschikking Kinderopvangtoeslag en de gevolgen daarvan. Zij wijst op de behandelingsduur van het bezwaarschrift van meer dan een jaar. Verder klaagt zij over het:

- geen uitvoering geven aan de beslissing op het bezwaar;
- mondeling verstrekken van onjuiste informatie;
- niet voldoen aan mondelinge toezeggingen;
- niet voldoen aan meerdere terugbelverzoeken;
- niet telefonisch bereikbaar zijn;
- niet reageren op een aantal brieven;
- ten onrechte een betalingsherinnering sturen;
- ten onrechte tot verrekening overgaan;
- ten onrechte sturen van een dwangbevel.

## Wat is er gebeurd?

Mevrouw Stam\*, een moeder van twee kinderen, ontving kinderopvangtoeslag van de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen). Toeslagen liet haar weten dat ze een bedrag van ruim € 800 moest terugbetalen. Mevrouw Stam was het hiermee niet eens en diende hierover op 20 maart 2013 een bezwaarschrift in. Toeslagen besliste meer dan een jaar later – 23 april 2014 – op het bezwaarschrift. Het bezwaarschrift werd gegrond verklaard. De beslissing werd niet uitgevoerd.

Mevrouw Stam diende een klacht in – kort gezegd – over de behandelingsduur van haar bezwaarschrift en het vervolgens geen uitvoering geven aan de beslissing op bezwaar. Voorts klaagt mevrouw Stam er over dat Toeslagen niet adequaat reageerde op haar pogingen om de toeslag correct vastgesteld te krijgen. Mevrouw Stam kreeg zo het gevoel tegen "windmolens" te moeten vechten en verloor het vertrouwen in Toeslagen.

Mevrouw Stam heeft haar klachten - voor zover betreft de periode nadat de beslissing op het bezwaarschrift is genomen - als volgt verwoord in haar verzoekschrift:

"... bleef de belastingdienst aanmaningen sturen. Op telefonisch gestelde vragen werd medegedeeld dat de aanmaning per abuis was verzonden, dat er nog wordt teruggebeld en dat na 8 weken een nieuwe beschikking zou komen. Op 24 juni 2014 werd niettemin de mededeling gedaan dat er nog steeds € 813 moest worden betaald. Op 13 juli 2014 is er een brief gezonden aan de belastingdienst omtrent deze zaak. De belastingdienst heeft niet geantwoord. Op 20 augustus 2014 is opnieuw een brief geschreven aan de belastingdienst met wederom het verzoek om de invordering aan te houden. De belastingdienst heeft niet gereageerd. Evenmin heeft de belastingdienst telefonisch contact opgenomen, al hoewel dat expliciet was toegezegd.

(...)

Ondanks alle verzoeken om de invordering aan te houden werd door de belastingdienst op 8 oktober 2014 een dwangbevel bezorgd. Er is daarna diverse keren getracht om contact te krijgen met de belastingdienst. Het nummer 088-0543 (BelastingTelefoon; N.o.) kan alleen maar de betalingen etc. zien; inhoudelijk kunnen zij geen informatie verstrekken. De afdeling toeslagen (ik ben daarmee doorverbonden) gaf te kennen dat zij het ook niet begrijpen. Er zou worden teruggebeld. Ook via de beconlijn (informatielijn van de Belastingdienst voor intermediairs; een familielid van mevrouw Stam is – oud – belastingadviseur; N.o.) is diverse keren contact geweest met de belastingdienst. Toegezegd

werd dat de afdeling en/of de behandelende ambtenaar (...) contact zal opnemen. Dat is niet gebeurd.

Naar mijn mening heeft de belastingdienst onzorgvuldig en onjuist gehandeld door het niet beantwoorden resp. niet behandelen van de diverse brieven en verzoekschriften, ten gevolge waarvan ik nu geconfronteerd word met dringende en dwingende invorderingsmaatregelen. Tevens heeft de belastingdienst onzorgvuldig en onjuist gehandeld doordat is nagelaten om – ondanks toezeggingen daartoe – telefonisch contact op te nemen. Op de beschikking staat met zoveel woorden het volgende vermeld "Bent u het niet eens met deze beschikking. Bel ons dan. Vaak kunnen wij u dan helpen. Komen wij er samen niet uit, dan kunt u bezwaar maken." Deze mededeling heeft in de praktijk geen enkele betekenis. De belastingdienst, althans de afdeling toeslagen, is telefonisch onbereikbaar."

## **Wat is het standpunt van Toeslagen?**

Toeslagen vond de klachten over de lange behandelingsduur van het bezwaarschrift en het vervolgens geen uitvoering geven aan de beslissing op bezwaar terecht. Verder stelde Toeslagen vast dat het niet adequaat heeft gereageerd op de pogingen van mevrouw Stam om haar toeslag correct vastgesteld te krijgen.

Hoewel mevrouw Stam in april 2013 instemde met een extra verlenging van de beslistermijn omdat Toeslagen haar bezwaarschrift niet binnen de wettelijk gestelde beslistermijn kon afdoen, had zij er volgens Toeslagen op mogen vertrouwen dat de extra verlenging niet een vertraging van een jaar zou betekenen. Het feit dat de invorderingsprocedure ondertussen was aangehouden, doet daaraan uiteindelijk niets af. Toeslagen had in die procedure nog extra informatie nodig. Toen mevrouw Stam die informatie in september 2013 naar Toeslagen had opgestuurd, had zij mogen verwachten dat Toeslagen daarna snel de beslissing op haar bezwaar zou nemen. Immers, zij had toen al alle gegevens verstrekt en Toeslagen had haar bezwaar op basis van die gegevens ook uiteindelijk gegrond verklaard. Ook al is de bezwaarafhandeling een massaal proces en heeft Toeslagen soms door diverse oorzaken te maken met een oplopende werkvoorraad waardoor de afhandelingstermijnen onder druk kan komen te staan, heeft het volgens Toeslagen in het geval van mevrouw Stam wel erg lang geduurd voordat een beslissing op bezwaar is genomen. Waarom Toeslagen in haar geval niet eerder een beslissing op bezwaar heeft genomen is Toeslagen niet duidelijk geworden. Dat was wel mogelijk geweest.

Als de afhandeling van een bezwaarschrift eindigt met een gegrond verklaren van de bezwaren dan wordt (nadat de brief die met de beslissing op bezwaar samenhangt, is verstuurd) de computerbeslissing door een mutatie in het toeslagsysteem automatisch aangemaakt en verstuurd. Om onbekende redenen is dat in het geval van mevrouw Stam in april 2014 niet gebeurd. Volgens Toeslagen komt dit mogelijk door een behandelfout van de betreffende medewerker. Ook kan een incidentele systeemfout ervoor gezorgd hebben dat een mutatie niet geleid heeft tot een computerbeschikking. Toeslagen liet de Nationale ombudsman en mevrouw Stam in een nadere reactie van 8 januari 2015 weten dat was gebleken dat een medewerker van Toeslagen een intoetsfout had gemaakt bij het nemen van de beslissing op bezwaar van 23 april 2014. En toen ging het weer fout. Op 16 september 2014 is een verkeerde herziene beschikking verstuurd. Deze beschikking heeft overigens ook niet tot een mutatie geleid zodat de aanmaningen stopten.

De enige troost is dat Toeslagen constateert dat dergelijke fouten zich niet structureel voordoen. Deze zaak is dan ook volgens Toeslagen een op zichzelf staand geval, hoewel dit natuurlijk voor mevrouw Stam vervelende consequenties heeft gehad.

Toeslagen liet verder weten dat het adequater had moeten reageren op de signalen die mevrouw Stam gaf. Toeslagen realiseert zich dat de gang van zaken bij mevrouw Stam de indruk heeft gewekt dat zij verkeerd werd geïnformeerd. Immers, zij ontving een beslissing waarmee zij in het gelijk werd gesteld, terwijl zij vervolgens daarmee strijdige brieven kreeg. Terugvorderingen kunnen slechts vervallen of

gewijzigd worden als een nieuwe computerbeslissing is gegenereerd. Omdat die beslissing uitbleef, is de terugvordering in stand gebleven en is de invordering weer geactiveerd nadat het bezwaarschrift (naar aanleiding waarvan uitstel van betaling was verleend) in het workflow-systeem als afgehandeld afgeboekt.

Als Toeslagen adequaat op de verzoeken van mevrouw Stam had gereageerd, hadden de verrekening, de aanmaning en de betekening van het dwangbevel kunnen worden voorkomen. Toeslagen had naar aanleiding van de brief van mevrouw Stam van 18 augustus 2014 meteen de invordering moeten opschorten totdat het probleem was opgelost. Mevrouw Stam klaagt er terecht over dat dit niet is gebeurd, aldus Toeslagen.

## **Hoe reageerde mevrouw Stam?**

Mevrouw Stam vond het jammer dat ook naar aanleiding van een paar telefonische contacten met Toeslagen, niet eerder door Toeslagen was getracht het probleem op te lossen.

## **De afloop**

Toeslagen liet 29 januari 2015 aan de ombudsman weten dat gelet op de bijzondere omstandigheden van deze - volgens Toeslagen op zichzelf staande - zaak besloten is om de beslissing van 23 april 2014 als nog uit te voeren. Verder nodigde de directeur van Toeslagen mevrouw Stam en haar vader uit voor een gesprek zodat hij hen persoonlijk zijn verontschuldiging kan aanbieden en nog eens kan toelichten wat er bij de behandeling van het bezwaarschrift verkeerd is gegaan.

## **Het oordeel van de ombudsman**

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 erkende dat de klachten over de behandelingsduur van het bezwaarschrift en het vervolgens geen (juiste) uitvoering geven aan de beslissing op bezwaar terecht zijn. Verder erkende Toeslagen dat het niet adequaat heeft gereageerd op de vele telefonische en schriftelijke pogingen van mevrouw Stam en haar vader om de toeslag correct vastgesteld te krijgen. Hierdoor heeft mevrouw Stam pas na ruim 22 maanden duidelijkheid over haar bezwaar gekregen.

De Nationale ombudsman heeft verder niets toe te voegen aan de erkenning van Toeslagen dat er in deze zaak veel te veel mis is gegaan. Daar is geen speld tussen te krijgen.

De Nationale ombudsman heeft er begrip voor dat waar gewerkt wordt, er fouten kunnen worden gemaakt. Echter in dit geval heeft het veel te lang geduurd voordat de fouten zijn hersteld, ondanks vele verzoeken van mevrouw Stam en haar vader daartoe.

De fouten hebben niet alleen met het systeem (automatisering) te maken maar ook met menselijke fouten: het maken van een intoets fout bij het nemen van de beslissing op bezwaar en vooral het niet of niet adequaat reageren op de vele verzoeken tot correctie van mevrouw Stam en haar vader.

Gelukkig was tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman de invordering door Toeslagen wel opgeschort, maar voor mevrouw Stam leek er geen einde aan deze zaak te komen. En dat is iets waar de ombudsman zijn ernstige zorg over uitspreekt.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat Toeslagen handelde in strijd met het vereiste van goede organisatie en acht de gedraging niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht van mevrouw Stam over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Toeslagen is gegrond wegens strijd met het vereiste van goede organisatie.

## **Instemming**

Met instemming neemt de Nationale ombudsman er kennis van dat de directeur van Toeslagen mevrouw Stam en haar vader voor een persoonlijk gesprek heeft uitgenodigd waarin hij zijn verontschuldiging zal aanbieden en nog eens zal toelichten wat er bij de behandeling van het bezwaarschrift verkeerd is gegaan.

de Nationale ombudsman,

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

\* *Gefingeerde naam*