

Aan de voorzitter van de vaste commissie voor Financiën
van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Geachte heer Aptroot,

Sinds eind 2011 ontvang ik aanhoudend substantieel meer klachten over de verrekening van toeslagen door de Belastingdienst Toeslagen. Vooral burgers met een laag inkomen klagen erover dat zij - als zij bij de Belastingdienst aangeven dat zij door deze verrekening in financiële problemen komen - erg traag worden geholpen. Ik constateer dat de Belastingdienst in zijn dienstverlening aan deze groep ernstig tekortschiet en dat hij geen oplossing ziet voor dit probleem.

Kwetsbare burgers in de knel

Ik stel voorop dat het hier veelal gaat om burgers die meestal weinig of geen reserves hebben en zij kunnen de lopende huur-, zorg- en / of kinderopvang-toeslag geen maand missen. Als de Belastingdienst de lopende toeslag verrekent met een openstaande toeslagschuld uit een eerder jaar, komen veel van deze burgers vrijwel direct in de problemen. In een dergelijk geval kan een burger de Belastingdienst verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling, die rekening houdt met zijn beperkte betalingscapaciteit. Ook als zijn inkomen door de verrekening onder de beslagvrije voet terecht komt, kan hij de Belastingdienst verzoeken om de verrekening te staken of te matigen. Op papier is dit goed geregeld.

Achterstanden bij de Belastingdienst

Het probleem in de praktijk is nu dat de afhandeling van deze verzoeken op dit moment gemiddeld zes maanden (!) duurt. De wettelijke beslistermijn op deze verzoeken is acht weken. Dat is niet behoorlijk.

De Belastingdienst erkent dat hij kampt met een achterstand. Vorige week lag er een werkvoorraad van ongeveer 9.000 verzoekschriften. Dat zijn er 2.000 meer dan in februari 2012.

Voordat het verzoek (dus pas na zes maanden) in behandeling genomen wordt, kan de Belastingdienst geen informatie geven over de voortgang van de afhandeling. Burgers maar ook hulpverleners klagen bij mij veelvuldig over deze trage gang van zaken en vragen mij om te interveniëren in de hoop de afhandeling hiermee te kunnen bespoedigen.

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Tel: (070) 356 35 63

Fax: (070) 360 75 72

bureau@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

Datum

10 september 2012

Ons nummer

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

Behandelend medewerker

Onderwerp

Belastingdienst Toeslagen

Veel burgers klagen bovendien over het feit dat tijdens de (langdurige) behandeling van hun verzoek de verrekening van hun toeslag(en) doorliep. Dit betekende dus dat burgers - ook nadat zij een verzoek tot een persoonlijke betalingsregeling hadden ingediend - nog ongeveer zes maanden hun lopende toeslag niet ontvingen. Hierdoor werden de betalingsproblemen van de burger nóg groter.

De Belastingdienst heeft onlangs verzekerd, dat dit laatste nu niet meer kan gebeuren: bij iedereen, die nu een verzoek indient, schort de Belastingdienst de verrekening op en betaalt hij de toeslag vanaf die datum weer uit. Maar nog altijd is het zo, dat de al verrekende toeslagen (vóórdat men een verzoek indiende bij de Belastingdienst) pas na ongeveer zes maanden worden terugbetaald.

Geen oplossing

Op 7 augustus jl. heb ik per brief aandacht gevraagd voor bovengenoemde problemen en om een gesprek gevraagd met Belastingdienst Toeslagen (zie bijlage). In dit gesprek heeft de Belastingdienst aangegeven dat hij over onvoldoende (gekwalificeerd) personeel beschikt om bovengenoemde achterstand in te lopen en dat dit probleem niet op korte termijn kan worden opgelost.

Dit antwoord vind ik niet acceptabel. De Belastingdienst dient zijn taken naar behoren uit te voeren, zeker als het om de dienstverlening aan een groep kwetsbare burgers gaat. Als de Belastingdienst tekortschiet en dit volmondig toegeeft, dient hij zijn performance daarna ook snel te verbeteren.

Daarom vraag ik bij deze uw aandacht voor deze kwestie. Ik verzoek u om de minister van Financiën te vragen om maatregelen te nemen opdat genoemde achterstanden op zeer korte termijn verdwijnen.

Een kopie van deze brief is verzonden aan de vaste commissie voor Verzoekschriften en Burgerinitiatieven van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



dr. A.F.M. Brenninkmeijer