



De heer drs. P.W.A. Veld
Directeur-generaal Belastingdienst
Postbus 20201
2500 EE DEN HAAG

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 8506 971
secretariaat@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

Datum

24 maart 2015

Ons nummer

No 2015/0072 U

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

1

Behandelend medewerker

Onderwerp

Jaarbrief 2014

Geachte heer Veld,

In 2014 ontving de Nationale ombudsman 36.278 verzoeken van burgers en bedrijven, een daling van 4,6% ten opzichte van 2013. Deze verzoeken geven een goed beeld van de relatie tussen de overheid en haar burgers. Van al deze verzoeken hadden er 6.627 betrekking op de Belastingdienst, een stijging van 31% ten opzichte van 2013. Daarmee is de Belastingdienst de organisatie met veruit de meeste klachten bij de Nationale ombudsman.

Op woensdag 25 maart bied ik de Tweede Kamer het verslag van de Nationale ombudsman over 2014 aan. De jaarbrieven aan overheidsinstanties maken onderdeel uit van het jaarverslag. Hierin bespreekt de Nationale ombudsman welke problematiek er in het afgelopen jaar speelde in de relatie tussen burgers en de desbetreffende overheidsinstantie.

In deze jaarbrief wil de Nationale Ombudsman vooral zijn zorgen uitspreken over de Belastingdienst/Toeslagen (hierna aangeduid als: Toeslagen). Het aantal klachten hierover als percentage van het totaal aantal beschikkingen dat Toeslagen vorig jaar maakte, lijkt klein: circa 0,02%. Maar achter dat percentage gaan mensen schuil voor wie problemen met toeslagen onmiddellijk en diep ingrijpen in het gezinsinkomen. Andere punten van zorg voor de Belastingdienst zijn het zoekraken van stukken en het niet nakomen van terugbelbeloften. Verder wil de ombudsman u een terugblik bieden op wat hij voor uw instantie als de belangrijke onderwerpen en ontwikkelingen in 2014 heeft gezien. Dit zijn onder meer de één-bankrekeningnummermaatregel, terugbelbeloften en de verrekening van het kindgebonden budget bij alleenstaande ouders.

Ons nummer

No 2015/0072 U

2

Maatwerk

Het totaal aantal klachten in verband met toeslagen laat een verontrustende ontwikkeling zien. De ombudsman maakt zich hierover ernstig zorgen. Het aantal klachten bedraagt 3.262, een stijging van 137% ten opzichte van 2013 (toen: 1.377 klachten). In veel van deze klachten was bovendien sprake van een spoedeisende situatie.

De klachten die de ombudsman over Toeslagen ontvangt, vertonen al vele jaren hetzelfde patroon. Het onderzoek naar deze klachten vormt dan ook het vertrekpunt voor het rapport 2015/025: *Gevraagd: maatwerk! Een onderzoek naar de uitvoeringspraktijk bij de Belastingdienst/Toeslagen*.¹ Het meest opvallend zijn de terugkerende klachten over de behandelingsduur van aanvragen, definitieve toekenningen, bezwaarschriften en andere verzoeken. Daarnaast gaan klachten ook vaak over invordering/ verrekening/terugbetaling en over de financiële problemen die daardoor ontstaan.

De aanhoudende stroom klachten over genoemde onderwerpen kan gedeeltelijk worden verklaard vanuit intensivering van het toezicht op fraude en achterstanden bij definitieve toekenning. Toeslaggerechtigden mogen echter verwachten dat de dienstverlening van Toeslagen, ook in tijden van grote drukte, voldoende functioneert. Veel toeslaggerechtigden zijn financieel kwetsbaar. De meesten van hen zijn in hoge mate afhankelijk van de tijdige toekenning en uitbetaling van toeslagen. Het behalen van wettelijke beslistermijnen blijft daarom een belangrijk vereiste, niet alleen van rechtmatigheid, maar ook van behoorlijkheid.

De Nationale ombudsman ziet in deze ontwikkelingen aanleiding om het komende jaar de klachten over toeslagen intensiever te monitoren en vaker onderzoek te verrichten naar structurele en incidentele knelpunten in de uitvoering. Ook wil de ombudsman met u in gesprek blijven over de uitvoering van aanbevelingen uit rapport 2015/025 en de voortgang daarin.

Eén-bankrekeningnummermaatregel

De Nationale ombudsman ontving in het verslagjaar veel klachten over de invoering van de één-bankrekeningnummermaatregel, met name klachten over de rigoureuze wijze van invoering van deze maatregel waardoor vele burgers – vaak zonder aankondiging – geen betalingen meer ontvingen van de Belastingdienst en zo in financiële nood kwamen. De ombudsman heeft zich onder meer met een zorgenvrief

¹ Gepubliceerd op 12 februari 2015.

Ons nummer

No 2015/0072 U

3

tot de staatssecretaris van Financiën gewend. Via de zogenaamde interventie-procedure met de Belastingdienst is er zoveel mogelijk gezocht naar het toepassen van maatwerkoplossingen in individuele gevallen. De Nationale ombudsman is erg tevreden over deze oplossingsgerichte aanpak van de Belastingdienst. Over dit onderwerp bracht de Nationale ombudsman het rapport *Moeten de goeden onder de kwaden lijden?* uit.²

Zoekraken stukken

De Nationale ombudsman ontvangt nog altijd te vaak klachten van burgers over bij de Belastingdienst zoekgeraakte stukken. De Belastingdienst vraagt burgers vaak om hun stukken meerdere malen toe te sturen. Dat levert niet alleen vertraging in de behandeling van hun verzoek op, maar soms ook financiële schade omdat de ingangsdatum daardoor later wordt. Onduidelijk is wat de oorzaak van het zoekraken is. De ombudsman is van plan om ook dit onderwerp nader te onderzoeken en met de Belastingdienst afspraken te maken over het omgaan met dit probleem.

BelastingTelefoon: niet-nakomen terugbelafpraak

De Nationale ombudsman ontvangt al meerdere jaren regelmatig klachten dat de Belastingdienst zijn terugbelbeloften niet nakomt. Burgers geven aan dat zij geen voicemailbericht hebben ontvangen of dat ze in de oproeplijst in hun mobiele telefoon geen belpoging van de Belastingdienst hebben gezien. De ombudsman monitort dergelijke signalen in het komend jaar en beslist later of hij hiernaar een onderzoek instelt.

Betalingsregelingen

Bij het invorderingsbeleid heeft de Belastingdienst invloed op armoede. De Belastingdienst is in dit geval een schuldeiser met machtsmiddelen om betaling af te dwingen. Uit telefoontjes die hij van burgers ontvangt, krijgt de Nationale ombudsman een goed beeld van de armoede die speelt bij veel burgers. De ombudsman acht het van groot belang dat de Belastingdienst in dit kader aandacht heeft voor de persoon van de belastingplichtige en tracht waar mogelijk tot een maatwerkoplossing te komen. De Belastingdienst heeft in ieder geval al een stap gemaakt door in het invorderingsproces te bellen met de belastingschuldige waarbij handhaving en dienstverlening hand in hand gaan. De ombudsman spreekt de hoop uit dat onder meer door deze wijze van persoonlijke aanpak in meer gevallen wordt overgegaan tot betaling of het afspreken van een betalingsregeling.

² Rapport 2014/147.

Ons nummer

No 2015/0072 U

4

Afbouw inkomensafhankelijke kortingen

De Nationale ombudsman ontving veel vragen van burgers die in 2015 inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen moeten bijbetalen. Dit is veroorzaakt doordat u niet op tijd de afbouw van de inkomensafhankelijke kortingen kon verwerken in de systemen. De staatssecretaris heeft besloten dat aan iedereen die een te betalen aanslag over 2014 krijgt, automatisch generiek vier maanden uitstel van betaling wordt verleend zonder betaling van invorderingsrente. Zo is er ruimte gevonden voor een overgangstermijn in deze situatie zodat burgers niet onverwachts in financiële problemen komen.

Verrekening kindgebonden budget

De verrekening van het kindgebonden budget leverde voor veel alleenstaande ouders problemen op. U heeft het signaal van de Nationale ombudsman hierover voortvarend en boven verwachting opgepakt. Hij wil hiervoor zijn waardering uitspreken. De Belastingdienst heeft bij 40.000 alleenstaande ouders de verrekening van het kindgebonden budget stopgezet. Dit heeft bij deze kwetsbare groep minima veel overlast en administratieve rompslomp voorkomen. De Belastingdienst zal de schulden waarvoor verrekend werd, op een andere manier terugvorderen.

Inkomstenbelasting: voorgevulde aangiftes en verlenging aangiftetermijn

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het uitbreiden van de voorgevulde aangiftes. Deze werkwijze ondersteunt de burger bij zijn aangifte, laat zien wat de Belastingdienst aan gegevens heeft en versnelt de invoering van het aangifteproces.

Verder heeft de ombudsman met instemming kennisgenomen van de verlenging van de aangifteperiode, zodat er waarschijnlijk geen piek meer ontstaat in de periode rond 1 april. Aan het einde van de aangifteperiode in het verslagjaar traden bij de Belastingdienst enkele problemen op met digitaal aangifte doen, hetgeen tot (on)bereikbaarheid van de BelastingTelefoon leidde. De staatssecretaris besloot de termijn met een paar dagen te verlengen.

Ons nummer

No 2015/0072 U

5

Vooruitblik

De Nationale ombudsman kijkt uit naar de plannen van de staatssecretaris over stroomlijning van de invorderingsregelgeving en vereenvoudiging van het formeel verkeer van de Belastingdienst. Op veel van deze onderdelen valt nog winst te behalen. De ombudsman komt bijvoorbeeld regelmatig situaties tegen dat een burger, met zowel een toeslag- als een belastingschuld, te maken krijgt met afzonderlijke betalingsregelingen onder verschillende voorwaarden. Dit levert een omvangrijke berichtenstroom op, afkomstig van ogenschijnlijk twee verschillende instanties, die voor de burger onbegrijpelijk kan zijn. Verder ontvangt de ombudsman regelmatig klachten over de gecompliceerdheid van de berekening van de beslagvrije voet.

Tot slot

Per 1 april a.s. treedt Reinier van Zutphen aan als nieuwe Nationale ombudsman. Er is inmiddels een afspraak voor u gemaakt met hem op 15 april 2015 om 11.00 uur voor een kennismaking en ter bespreking van deze jaarbrief.

Deze jaarbrief wordt ook aan de staatssecretaris van Financiën en aan de vaste commissie voor Financiën gestuurd. Daarnaast wordt de brief op de website van de Nationale ombudsman gepubliceerd.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



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

Aantal verzoeken over de Belastingdienst

In de tabel hieronder zijn zowel de mondeling als schriftelijk ontvangen verzoeken meegenomen.

	2013	2014
Aantal ontvangen verzoeken	5.068	6.627
Aantal behandelde verzoeken	5.070	6.676
Wijze van behandelen		
1. Adviseren en informeren ³	3.723	4.407
2. Interventies	1.247	2.109
3. Bemiddelingen	1	8
4. Onderzoeken met rapport	15	19
- Gegrond		13
- Deels gegrond		0
- Niet gegrond		1
- Geen oordeel		1
5. Onderzoeken met brief	29	20
6. Tussentijds opgelost of beëindigd	55	113

³ Bij vragen en klachten over de overheid wordt bekeken hoe deze het beste behandeld kunnen worden. Sommige klachten over de overheid kan de ombudsman niet in onderzoek nemen omdat niet is voldaan aan bepaalde vereisten. Zo neemt hij geen klachten in onderzoek als de klacht betrekking heeft op een beslissing van een overheidsinstantie waartegen bezwaar of beroep kan worden ingesteld. Een ander vereiste is dat de klacht eerst moet zijn voorgelegd aan de overheidsinstantie zelf. In al die gevallen helpt de ombudsman de burger op weg door te vertellen waar de burger terecht kan, de klacht of het bezwaar door te sturen of door een adequate toelichting of informatie te geven. Ten slotte wordt een aantal klachten niet in onderzoek genomen omdat de ombudsman deze op voorhand ('kennelijk') ongegrond acht. In een aanzienlijk aantal zaken valt pas na bestudering van de stukken – bijvoorbeeld een intern klachtdossier - te zeggen of de ombudsman iets voor de betrokken burger kan betekenen. Soms vindt eerst een intakegesprek op het kantoor van de ombudsman plaats om de wensen van de klager en de mogelijkheden van de ombudsman te kunnen vaststellen. Sommige zaken zijn behoorlijk complex en arbeidsintensief.