



Rapport

'Financiële nood door niet beslissen op verzoek om een persoonlijke betalingsregeling en op verzoek om toepassing van de beslagvrije voet'

Oordeel

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

Datum: 12 december 2014

Rapportnummer:2014/210

SAMENVATTING

De bewindvoerder van de heer Michielse* diende een klacht in bij de Nationale ombudsman over het uitblijven van een beslissing op een verzoek om een persoonlijke betalingsregeling en een verzoek om toepassing van de beslagvrije voet. Het gevolg hiervan was dat de volledige zorg- en huurtoeslag voor het jaar 2013 werd ingehouden en verrekend met de openstaande toeslagschuld. De heer Michielse kwam hierdoor in het jaar 2013 in grote financiële problemen. De Belastingdienst/Toeslagen had eigenlijk reeds in maart/april 2013 moeten beslissen op het verzoek om een persoonlijke betalingsregeling; dan had de heer Michielse, nu blijkt dat zijn verzoek alsnog is gehonoreerd, met terugwerkende kracht vanaf eind februari 2013 zijn zorg- en huurtoeslag uitbetaald gekregen. Ook verzuimde Toeslagen te beslissen op het verzoek om toepassing van de beslagvrije voet dat begin juni 2013 was ingediend. Als Toeslagen dat verzoek toentertijd had opgepakt dan had de heer Michielse, nu blijkt dat ook dit verzoek alsnog gehonoreerd is, in ieder geval vanaf begin mei 2013 zijn zorg- en huurtoeslag uitbetaald gekregen. Nu Toeslagen heeft verzuimd op beide verzoeken (tijdig) te beslissen, heeft hij in 2013 geen zorg- en huurtoeslag ontvangen en is hij hierdoor onnodig in financiële problemen gekomen.

DE KLACHT

De bewindvoerder van de heer Michielse klaagt erover dat de Belastingdienst/Toeslagen het verzoek om een persoonlijke betalingsregeling en het latere verzoek om toepassing van de beslagvrije voet niet binnen de daarvoor geldende termijnen heeft behandeld, waardoor meneer in financiële problemen is geraakt.

DE TERMIJNEN

Op een verzoek om een persoonlijke betalingsregeling moet binnen acht weken worden beslist; gedurende die periode wordt uitstel van betaling verleend door de Belastingdienst/Toeslagen (hierna Toeslagen). Het verzoek moet met terugwerkende worden beoordeeld vanaf één maand vóór de indiening van het verzoek. Als een persoonlijke betalingsregeling wordt toegekend, dan wordt na een periode van 24 maanden de openstaande vordering buiten invordering gesteld. Is de terugvordering door opzet of grove schuld ontstaan, dan kan men niet in aanmerking komen voor een persoonlijke betalingsregeling; in het geval van de heer Michielse was er geen sprake van opzet of grove schuld.

Op een verzoek om toepassing van de beslagvrije voet moet ook binnen zes weken worden beslist; gedurende die periode wordt geen uitstel van betaling verleend. Ook bij dit verzoek geldt dat het met terugwerkende kracht vanaf één maand voorafgaand aan de indiening van het verzoek moet worden beoordeeld.

* *Gefingeerde naam*

WAT ER AAN DE KLACHT VOORAF GING

Toeslagen had een vordering op de heer Michielse wegens teveel ontvangen zorg- en huurtoeslag. In december 2012 werden de bedragen aan zorg- en huurtoeslag, waar de heer Michielse in het jaar 2013 recht op had, in één keer door Toeslagen verrekend met de openstaande vordering. Het gevolg hiervan was dat hij in het jaar 2013 de maandelijkse huurtoeslag van € 142 en de maandelijkse zorgtoeslag van € 72 niet uitbetaald kreeg. Zijn maandelijkse inkomen kwam daardoor in 2013 onder de voor hem geldende beslagvrije voet. Hij had al betalingsproblemen en kwam vanaf maart 2013 onder bewind te staan.

De heer Michielse had naast de terugvordering door Toeslagen ook een schuld bij het CJIB waarvoor hij een betalingsregeling had getroffen welke stipt nagekomen moest worden. Zou dit niet gebeuren dan kon het CJIB, bij niet nakoming, het dwangmiddel gijzeling inzetten. En dit zou weer gevolgen kunnen hebben voor zijn werk. Toen de heer Michielse in maart 2013 onder bewind kwam te staan vanwege zijn financiële problemen zag de bewindvoerder dat Toeslagen de maandelijkse zorg- en huurtoeslag over het jaar 2013 volledig had verrekend met de openstaande vordering en hij de toeslagen dus niet uitbetaald kreeg. Hierop diende de bewindvoerder op 26 maart 2013 een verzoek om een persoonlijke betalingsregeling in bij Toeslagen. De heer Michielse kwam volgens de bewindvoerder namelijk verder in financiële problemen.

Op 2 april 2013 bevestigde Toeslagen de ontvangst van het ingediende verzoek om een persoonlijke betalingsregeling. De beslissing op het verzoek van de heer Michielse bleef echter uit; Toeslagen reageerde niet meer ondanks de eerdere ontvangstbevestiging.

In reactie op bovenstaande passage liet Toeslagen de Nationale ombudsman het volgende weten:

'Op 29 maart 2013 is een verzoek tot persoonlijke betalingsregeling ontvangen. Omdat er sprake was van een bewindvoerder is het verzoek doorgezet naar de competente eenheid. Daar is het verzoek om onduidelijke reden onbehandeld gebleven. Met de voortgaande concentratie van de invorderingswerkzaamheden in het Landelijke Incasso Centrum zijn procesverbeteringen gerealiseerd.'

Omdat op het verzoek om de persoonlijke betalingsregeling niet werd gereageerd, diende de bewindvoerder een verzoek in bij Toeslagen om de beslagvrije voet toe te passen. Op 13 juni 2013 ontving Toeslagen het verzoek om de beslagvrije voet voor de heer Michielse toe te passen. De bewindvoerder vernam niet meer van Toeslagen.

DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN

Op 22 oktober 2013 diende de bewindvoerder van meneer Michielse een klacht in bij de Nationale ombudsman, omdat Toeslagen in eerste instantie niet had gereageerd op het verzoek van maart 2013 om een persoonlijke betalingsregeling en vervolgens ook niet reageerde op het verzoek van juni 2013 om toepassing van de beslagvrije voet.

Aanleiding voor deze stap van de bewindvoerder was dat zijn cliënt, de heer Michielse, steeds verder in financiële problemen kwam.

Op 30 oktober 2013 zette de Nationale ombudsman een interventie uit bij Toeslagen met het verzoek alsnog op korte termijn het verzoek om de persoonlijke betalingsregeling en, indien een persoonlijke betalingsregeling niet mogelijk was, het verzoek om toepassing van de beslagvrije voet te behandelen.

DE REACTIE VAN TOESLAGEN

Toeslagen liet de Nationale ombudsman op 20 november 2013 weten de zaak in behandeling te nemen en zegde toe begin december 2013 inhoudelijk te zullen reageren. Op 28 november 2013 ontving de bewindvoerder van de heer Michielse bericht van Toeslagen, naar aanleiding van de interventie van de Nationale ombudsman, dat de beslagvrije voet alsnog was toegepast. De verrekening van de maandelijkse zorg- en huurtoeslag werd in december 2013 stopgezet. In het geval van de heer Michielse waren de huur- en zorgtoeslag voor het jaar 2013 echter al in zijn geheel verrekend in december 2012. Na behandeling van het verzoek om toepassing van de beslagvrije voet bleek dat eigenlijk niet verrekend kon worden en dat de heer Michielse dus gewoon recht had op uitbetaling van zijn maandelijkse toeslagen. Op 5 december 2013 liet Toeslagen weten dat de verrekeningen niet zozeer werden stopgezet, maar dat er geen nieuwe verrekeningen voor het jaar 2014 werden toegepast. Dit betekende dat hij per 20 december 2013 de zorg- en huurtoeslag voor de maand januari 2014 uitbetaald kreeg. Toeslagen sloot af met de mededeling dat over de terugwerkende kracht van de toegepaste beslagvrije voet en het eventueel terugstorten van teveel ingehouden zorg- en huurtoeslag over het jaar 2013 nog gesproken zou worden met de bewindvoerder.

DE REACTIE VAN DE BEWINDVOERDER VAN DE HEER MICHIELSE

De bewindvoerder liet de Nationale ombudsman in de loop van 2014 weten dat de verrekening weliswaar in december 2013 was stopgezet, maar dat er geen correctie met terugwerkende kracht had plaatsgevonden. De Nationale ombudsman zag hierin aanleiding om op 12 juni 2014 vragen te stellen aan Toeslagen over de financiële afwikkeling van de zaak van de heer Michielse.

DE VERVOLGREACTIE VAN TOESLAGEN

Toeslagen liet de Nationale ombudsman op 8 augustus 2014 weten dat op basis van het in juni 2013 ingediende verzoek om toepassing van de beslagvrije voet geconcludeerd was dat de toeslagen voor het jaar 2014 niet opnieuw verrekend konden worden; zoals dat voor het jaar 2013 wel was gebeurd. Oftewel de maandelijkse toeslagen konden weer uitbetaald worden. Omdat de verrekening volgens de Leidraad Invordering 1990 (artikel 79.5a) één maand voor indiening van het verzoek om toepassing van de beslagvrije voet moet worden stopgezet, betekende dit dat de verrekening per mei 2013 stopgezet had moeten worden (immers de aanvraag om toepassing van de beslagvrije voet was in juni 2013 door de bewindvoerder ingediend). Toeslagen zegde toe de verrekende bedragen

zorg- en huurtoeslag alsnog over de periode 5 mei 2013 tot en met december 2013 terug te storten aan de heer Michielse en hierover contact op te nemen met de bewindvoerder.

NADERE VRAAG VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

Omdat Toeslagen echter op 29 maart 2013 ook een verzoek om een persoonlijke betalingsregeling had ontvangen van de bewindvoerder, waarop niet was gereageerd verzocht de Nationale ombudsman op 19 augustus 2014 alsnog ook op dit verzoek te beslissen. Immers, bij meneer was geen sprake van opzet of grove schuld waardoor de terugvordering was ontstaan; mogelijk kon hij ook in aanmerking komen voor een persoonlijke betalingsregeling vanaf 29 februari 2013 (één maand vóór indiening van dat verzoek). Het voordeel voor de heer Michielse bij een persoonlijke betalingsregeling zou zijn dat de toeslagschuld uiterlijk na 24 maanden buiten invordering wordt gesteld.

DE REACTIE VAN TOESLAGEN

Toeslagen deelde de Nationale ombudsman mee alsnog het verzoek om de persoonlijke betalingsregeling te zullen beoordelen. Op 31 oktober 2014 liet Toeslagen de Nationale ombudsman het volgende weten:

'Bij het terugbetalen van de verrekenende bedragen huur- en zorgtoeslag 2013 speelt niet enkel de financiële situatie van het verleden mee (2013) maar de financiële situatie van het heden. Vanzelfsprekend zijn wij bereid deze zaak, binnen bestaande mogelijkheden, zo goed mogelijk op te lossen. Daarbij hoort ook de beoordeling van alle relevante feiten en omstandigheden zowel uit het verleden als het heden. Met de bewindvoerder is contact hierover.'

AFWIKKELING VAN HET VERZOEK

De Nationale ombudsman vroeg de bewindvoerder van de heer Michielse op 31 oktober 2013 of er inderdaad al contact was opgenomen door Toeslagen. De bewindvoerder liet weten nog niets van Toeslagen gehoord te hebben over de afwikkeling van het verzoek om de persoonlijke betalingsregeling. De Nationale ombudsman koppelde dit terug aan Toeslagen met de vraag hoe het kon dat de bewindvoerder nog niets had vernomen. Toeslagen liet op 5 november 2014 weten:

'Naar aanleiding van het terugdraaien van de verrekenende huur- en zorgtoeslag 2013 is contact geweest tussen een medewerker van het Landelijke Incasso Centrum (LIC) van de Belastingdienst en de bewindvoerder. Dit omdat na het corrigeren van de toeslagen 2013 een hogere belastingschuld ontstaat. Omdat er al een schuld was, leek het verstandig om een regeling te gaan treffen voor de openstaande schuld (dus niet alleen voor de toeslagschuld).'

Inmiddels zijn feiten en omstandigheden van belanghebbende opnieuw bekeken en beoordeeld. Vanwege een gebrek aan betalingscapaciteit worden voorbereidingen getroffen voor een beschikking 'niet verder bemoeilijken'. Dit betekent dat er geen invordering meer zal plaatsvinden op in ieder geval de openstaande toeslagschulden en dat eventuele teruggaven over oude toeslagjaren nog drie jaar verrekend mogen worden.'

De medewerker van het LIC zal deze week nog contact opnemen met de bewindvoerder om een en ander te bespreken.'

De bewindvoerder liet op 6 november 2014 weten dat er nog geen telefonisch contact was opgenomen door Toeslagen, maar dat er wel verschillende bedragen door Toeslagen waren teruggestort. Bij navraag op 18 november 2014 bevestigde de bewindvoerder aan de Nationale ombudsman dat met het terugstorten van de bedragen de zaak van de heer Michielse financieel was afgewikkeld. De gemachtigde gaf nog wel aan dat Toeslagen over de afwikkeling van deze zaak tot op dat moment geen contact met haar had opgenomen noch met één van haar collega's. Dit vond zij niet netjes.

HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

Het vereiste van een goede organisatie betekent dat de overheid ervoor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Dat de overheid secuur werkt en slordigheden vermijdt; eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

Uit de zaak van de heer Michielse blijkt dat het kan gebeuren dat iemand een verzoek om een persoonlijke betalingsregeling of een verzoek om toepassing van de beslagvrije voet indient, de ontvangst daarvan door Toeslagen wordt bevestigd en er vervolgens verder niets gebeurt. Dit betekent dat Toeslagen zijn organisatie niet dusdanig op orde heeft dat dit soort belangrijke verzoeken snel en binnen de gestelde termijnen behandeld wordt. Juist bij dit soort verzoeken moet snel en accuraat gehandeld worden; het gaat immers om mensen die op het randje van het bestaansminimum leven en voor wie iedere euro telt. Als iemand dan een beroep doet op een regeling (persoonlijke betalingsregeling of beslagvrije voet), dan mag het niet gebeuren dat iemand door een slecht georganiseerde overheid ten onrechte in de financiële problemen komt.

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

INSTEMMING

De Nationale ombudsman heeft met instemming ervan kennisgenomen dat Toeslagen in eerste instantie alsnog de beslagvrije voet met terugwerkende kracht heeft gecorrigeerd. En in tweede instantie alsnog het verzoek om de persoonlijke betalingsregeling met terugwerkende kracht heeft toegekend en de teveel ingehouden zorg- en huurtoeslag aan de bewindvoerder van de heer Michielse heeft teruggestort.

TOT SLOT

Dat de bewindvoerder over de afwikkeling van het verzoek om de persoonlijke betalingsregeling niet meer is gebeld, is een gemiste kans voor Toeslagen om de zaak

van de heer Michielse alsnog op een behoorlijke wijze af te wikkelen. Gelet op de voorgeschiedenis was een persoonlijk contact vanuit Toeslagen met de bewindvoerder op zijn plaats geweest.

De Nationale ombudsman,

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