



Rapport

Eind goed, al goed!

Oordeel

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

Datum: 23 februari 2015

Rapportnummer: 2015/040

SAMENVATTING

Monika* klaagt er bij de Nationale ombudsman over dat de Belastingdienst naar aanleiding van haar aanvraag voor zorgtoeslag, ruim € 1.000 heeft gestort op het rekeningnummer van haar ex-partner.

Deze kwestie speelt vóór 1 december 2013 dus de maatregel dat de zorgtoeslag op de rekening van de aanvrager, dan wel – door middel van een convenant - op een rekeningnummer van de zorgverzekeraar gestort moest worden, gold nog niet.

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman komt naar voren dat door of namens Monika geen rekeningnummer voor uitbetaling van de toeslag bij deze aanvraag was doorgegeven. De Belastingdienst stortte het bedrag op een door Monika in een eerdere aanvraag zorgtoeslag doorgegeven rekeningnummer. Deze eerdere aanvraag was echter al een tijd geleden door Monika ingetrokken en dat was ook door de Belastingdienst verwerkt. Voor toeslagen geldt dat er geen continue relatie met de Belastingdienst hoeft te zijn, dat hangt van de persoonlijke omstandigheden van de aanvrager af.

De Nationale ombudsman acht de klacht gegrond. De ombudsman is van oordeel dat de Belastingdienst in dit bijzondere geval het door hem gebruikte rekeningnummer ter verificatie aan Monika had moeten aanbieden.

De Belastingdienst handelde derhalve in strijd met het vereiste van een goede voorbereiding.

Met instemming neemt de Nationale ombudsman er kennis van dat de Belastingdienst gezien de bijzondere omstandigheden in dit geval alsnog is overgegaan tot het uitbetalen van de toeslag op het door verzoekster gewenste rekeningnummer. Monika liet de ombudsman weten erg blij te zijn met het bereikte resultaat.

WAT IS DE KLACHT?

Een verzoekster klaagt erover dat de Belastingdienst haar toekomstige uitbetalingen voor zorgtoeslag over de jaren 2012 en 2013 niet heeft gestort op het door haar gewenste rekeningnummer.

Wat is er gebeurd?

Monika* diende bij de Belastingdienst een aanvraag voor toekenning voor zorgtoeslag in. Bij het indienen van deze aanvraag was niet een rekeningnummer opgegeven voor het uitbetalen van de toeslag. Op grond van deze aanvraag keerde de Belastingdienst de toeslagen voor een bedrag van ruim € 1.000 uit op het rekeningnummer van haar ex-partner. Dit rekeningnummer was bij een eerdere aanvraag zorgtoeslag al door de Belastingdienst gebruikt voor uitbetalingen aan Monika. Deze eerdere aanvraag was een tijd geleden stopgezet door Monika en dat was ook door de Belastingdienst verwerkt. De aanvraag en de afhandeling daarvan vonden plaats voor de invoering van de éénbankrekeningnummermaatregel op 1 december 2013. Vanaf deze datum dient de

* Gefingeerde naam

zorgtoeslag gestort te worden op een rekeningnummer dat op naam van de aanvrager staat dan wel – op grond van een convenant - op een rekening van de zorgverzekeraar. Monika kreeg het geld niet van haar ex-partner. Zij diende vervolgens een klacht in bij de Belastingdienst. De klacht werd niet gegrond verklaard, omdat volgens de Belastingdienst Monika het rekeningnummer zelf had doorgegeven. De Belastingdienst verwees Monika naar haar ex-partner om deze kwestie verder te regelen.

Wat is de klacht?

Monika was het er niet mee eens dat de Belastingdienst de toeslagen op de rekening van haar ex-partner heeft gestort.

Wat is het standpunt van de Belastingdienst?

In het geval iemand bij een aanvraag geen rekeningnummer opgeeft, betaalt de Belastingdienst uit op een rekeningnummer dat reeds eerder door de betrokkene is doorgegeven. Volgens de Belastingdienst zou het bij elke uitbetaling overgaan tot het aanbieden van een verificatie van het rekeningnummer aan de rechthebbende op de toeslag leiden tot ernstige vertraging bij de uitbetaling. Ook zou een dergelijke handelwijze leiden tot irritatie bij de rechthebbende, als telkens weer een formulier ter verificatie zou moeten worden ingevuld.

De Belastingdienst liet de ombudsman weten dat hij gelet op de bijzondere omstandigheden van dit geval alsnog tot uitbetaling op het door Monika gewenste rekeningnummer overgaat. De Belastingdienst berichtte hierbij mee te laten wegen dat de eerdere aanvraag door Monika al een tijd geleden door haar was stopgezet en bij de nieuwe aanvraag door Monika geen rekeningnummer was opgegeven. Verder woog de Belastingdienst mee dat Monika achteraf aannemelijk heeft gemaakt dat zij wél de intentie had een ander rekeningnummer op te geven. Bij de opgave van het rekeningnummer zijn volgens de Belastingdienst complicerende factoren opgetreden, waardoor het nieuw opgegeven nummer niet bij de Belastingdienst is geregistreerd, terwijl Monika wel in die veronderstelling verkeerde. De Belastingdienst liet weten dat hij na ampele overweging en met in achtneming van de bijzondere omstandigheden van dit geval, uiteindelijk heeft besloten alsnog tot uitbetaling op het door Monika gewenste rekeningnummer over te gaan.

Hoe reageerde Monika?

Monika liet aan de ombudsman weten heel blij te zijn dat zij alsnog het bedrag van haar toeslag zal gaan ontvangen.

Wat vindt de ombudsman er van?

Het is een vereiste van goede voorbereiding dat de overheid alle informatie verzamelt die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen. Dit betekent onder meer dat de Belastingdienst actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

In dit geval gaat het om toeslagen. De aanvrager daarvan hoeft geen continue relatie met de Belastingdienst te hebben. Het hangt van haar of zijn persoonlijke omstandigheden af of er recht bestaat op de tegemoetkomingen voor bepaalde kosten.

De ombudsman merkt op dat deze kwestie speelde vóór 1 december 2013. Vanaf deze datum dient de zorgtoeslag gestort te worden op een rekeningnummer dat staat op naam van de aanvrager dan wel - door middel van een convenant - op de rekening van de zorgverzekeraar.

In het geval van Monika was er in de aanvraag voor de toeslag geen rekeningnummer vermeld en was de eerdere aanvraag een tijd geleden door Monika al stopgezet. Het had derhalve volgens de ombudsman op de weg van de Belastingdienst gelegen om aan Monika het rekeningnummer ter verificatie aan te bieden, alvorens dat te gebruiken voor uitbetalingen.

Door het gebruik van een rekeningnummer voor een toeslag dat daartoe bij de aanvraag niet expliciet door Monika was aangewezen en bij de uitbetaling niet (meer) op haar naam stond, liep de Belastingdienst het risico dat Monika dat niet wilde. Dan rest Monika en anderen niet anders dan via de klachtprocedure vervolgens te proberen alsnog het bedrag op het haar gewenste rekening gestort te krijgen. Als het zover komt is naar het oordeel van de Nationale ombudsman het aan de Belastingdienst om het in de klachtprocedure alsnog op te lossen en te zorgen dat de toeslag op de juiste rekening terecht komt.

Een soortgelijke situatie zal zich sinds 1 december 2013 in beginsel niet meer voor doen, omdat het rekeningnummer voor uitbetaling voor zorgtoeslag op naam van de rechthebbende dan wel van een zorgverlener moet staan.

Met instemming neemt de ombudsman er kennis van dat de Belastingdienst gelet op de bijzondere omstandigheden van dit geval alsnog tot uitkering van de toeslag op het door Monika gewenste rekeningnummer is overgegaan. Door zo te handelen laat de Belastingdienst zien een conflictoplossende organisatie te zijn waar dat mogelijk is. De Nationale ombudsman juicht dat toe. Monika liet de ombudsman weten erg tevreden te zijn met het bereikte resultaat.

Conclusie

De klacht is gegrond wegens strijd met het vereiste van een goede voorbereiding. De ombudsman vindt dat de Belastingdienst niet behoorlijk heeft gehandeld door de toeslag op een niet door Monika gewenst rekeningnummer te storten.

De ombudsman is ook van oordeel dat de Belastingdienst in dit geval met de juiste maatwerkoplossing is gekomen. Hij neemt daar met instemming kennis van.

de Nationale ombudsman,

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