



Rapport

Vergoeding griffierecht na bijna één jaar uitbetaald

Oordeel

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

Datum: 16 maart 2015

Rapport: 2015/054

SAMENVATTING

De heer Hof* diende op 6 september 2013 bij de rechtbank een beroepschrift in tegen het niet tijdig beslissen op het bezwaarschrift door de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen). Vervolgens nam Toeslagen op 2 oktober 2013 alsnog een besluit en kwam de heer Hof hierbij geheel tegemoet. De heer Hof heeft hierna zijn beroep tegen het niet tijdig beslissen bij de rechtbank ingetrokken en verzocht de rechtbank Toeslagen bij afzonderlijke uitspraak in de kosten van het geding te veroordelen.

De rechtbank veroordeelde Toeslagen bij uitspraak van 19 december 2013 in de vergoeding van de gemaakte proceskosten van € 118. Verder overwoog de rechtbank dat op grond van de Algemene wet bestuursrecht het op de weg van Toeslagen ligt om het griffierecht te vergoeden. Toeslagen deed dat niet.

De gemachtigde van de heer Hof stuurde Toeslagen eerst een brief en daarna een klacht over het uitblijven van de uitbetaling. Pas naar aanleiding van de klacht bij de Nationale ombudsman vergoedde Toeslagen het griffierecht. Dat was inmiddels bijna een jaar na de uitspraak van de rechter.

De Nationale ombudsman overweegt dat hij in een eerder rapport met nummer 2015/014¹ oordeelde er begrip voor te hebben dat waar gewerkt wordt er fouten kunnen worden gemaakt. Echter net als in het geval van genoemd rapport, heeft het ook in dit geval veel te lang geduurd voordat de fout, ondanks verzoeken daartoe van de heer Hof, is hersteld.

Toeslagen erkende dat het bedrag van het griffierecht, ondanks een brief en een klacht, veel te laat is uitbetaald. Er was immers bijna een jaar na de uitspraak van de rechtbank verstreken. De Nationale ombudsman is van oordeel dat Toeslagen handelde in strijd met het vereiste van goede organisatie en acht de gedraging niet behoorlijk.

WAT IS DE KLACHT?

Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst/Toeslagen (nog) niet:

1. tot vergoeding van het griffierecht is overgegaan;
2. heeft gereageerd op de brief van 5 juni 2014 en de klacht van 23 september 2014.

WAT SPEELDE ER?

De heer Hof* diende op 6 september 2013 bij de rechtbank een beroepschrift in tegen het niet tijdig beslissen op het bezwaarschrift door de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen). Vervolgens nam Toeslagen op 2 oktober 2013 alsnog een besluit en kwam

* Gefingeerde naam

¹ Rapport van 6 februari 2015

de heer Hof hierbij geheel tegemoet. De heer Hof heeft hierna zijn beroep tegen het niet tijdig beslissen bij de rechtbank ingetrokken en verzocht de rechtbank Toeslagen bij afzonderlijke uitspraak in de kosten van het geding te veroordelen.

De rechtbank veroordeelde Toeslagen bij uitspraak van 19 december 2013 in de vergoeding van de door de heer Hof gemaakte proceskosten van € 118. Verder overwoog de rechtbank dat een proceskostenveroordeling niet ziet op de terugbetaling van het griffierecht van € 44. Volgens de rechtbank moet Toeslagen in dit geval het griffierecht al op grond van het zevende lid van artikel 8:41 Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond) vergoeden, zodat de rechtbank over de terugbetaling van griffierecht geen uitspraak meer hoeft te doen.

Toeslagen betaalde wél de proceskosten aan de heer Hof. De heer Hof ontving echter niet de vergoeding voor het griffierecht.

De gemachtigde van de heer Hof verzocht Toeslagen bij brief van 5 juni 2014 om uitbetaling van het griffierecht. Echter er kwam geen reactie op de brief en ook geen uitbetaling. Op 23 september 2014 diende de gemachtigde een klacht hierover in bij Toeslagen.

Op 3 november 2014 wendde de gemachtigde zich tot de ombudsman met een klacht over het handelen van Toeslagen. Hij wees er - kort gezegd – op dat hij nog geen reactie van Toeslagen had ontvangen op zijn brief en klacht. Verder was het griffierecht nog niet aan zijn cliënt uitbetaald.

WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?

De Nationale ombudsman verzocht Toeslagen een standpunt in te nemen over de klachten. De ombudsman merkte op dat er in deze zaak nog geen klachtbehandeling door Toeslagen had plaatsgevonden. Echter de ombudsman was van oordeel dat door de gang van zaken (brief en klacht) de Belastingdienst voldoende gelegenheid had gehad om de klacht te onderkennen. Dat was echter niet gebeurd. Dat was dan ook de reden de klacht direct in onderzoek in te nemen en niet eerst als klacht aan Toeslagen door te sturen.

HOE REAGEERDE TOESLAGEN?

Toeslagen liet weten dat de klachten gegrond waren en betaalde op 25 november 2014 de vergoeding voor het betaalde griffierecht. Toeslagen heeft de heer Hof ook een bloemenbon gestuurd.

Het uitblijven van vergoeding van het griffierecht

Toeslagen deelde mee dat normaliter vergoedingen van griffiekosten binnen zes weken na de rechtbankuitspraak worden uitbetaald. Verder berichtte Toeslagen dat er zich hierbij doorgaans geen problemen voordoen en hij in de praktijk nauwelijks tegen dit

soort situaties aanloopt. In het geval van de heer Hof duurde het echter toch een jaar voordat Toeslagen tot betaling overging. Toeslagen liet weten dat de heer Hof en zijn gemachtigde hier terecht over klagen. Waar het precies aan heeft geschort, is Toeslagen niet duidelijk geworden. Vaststaat dat de heer Hof hiervan ongerief heeft ondervonden. Toeslagen betreurt dat niet adequaat is gereageerd op de herinnering van de gemachtigde (zie volgende klachtonderdeel) waardoor het nog langer dan wenselijk duurde voordat het actie ondernam.

Pas naar aanleiding van de klacht van 23 september 2014 is het bedrag aan griffierecht op 11 november 2014 door middel van een interne opdracht betaalbaar gesteld en op 25 november 2014 naar de heer Hof overgemaakt.

De gebruikelijke termijn is ruimschoots overschreden, aldus Toeslagen.

Het uitblijven van een reactie op de brief van 5 juni 2014

Toeslagen liet weten dat de brief van 5 juni 2014 een dag later door de Centrale Facilitaire Dienst van de Belastingdienst te Heerlen was ontvangen. Vervolgens is de brief gedigitaliseerd en is op 13 juni 2014 geautomatiseerd naar Toeslagen doorgezonden. De brief is daarna op 16 juni 2014 in het Toeslagen-verstrekkingen-systeem opgenomen. De brief is echter pas werkelijk in behandeling genomen toen de klacht van 23 september 2014 was ontvangen.

Het uitblijven van een reactie op de klacht van 23 september 2014

De brief van 23 september 2014 is een dag later door de Centrale Facilitaire Dienst te Heerlen ontvangen en gedigitaliseerd. De brief is toen bovendien als klacht aangemerkt. Op 26 september is de brief geautomatiseerd naar Toeslagen doorgezonden. De ontvangst van de klacht is op 3 oktober 2014 schriftelijk bevestigd en vervolgens is de gemachtigde met de brief van 7 november 2014 door Toeslagen meegedeeld dat zijn klacht per gelijke datum is doorgestuurd naar Project Invordering Toeslagen in Enschede, aangezien de vergoeding van griffierechten verband houdt met de gevoerde invorderingsprocedure. Het kantoor in Enschede is belast met de invordering van ten onrechte verstrekte toeslagen, waaronder ook het voeren van verweer in beroepsprocedures valt. Nadat de klacht door een klachtbehandelaar van het klachtenteam van kantoor Enschede in behandeling is genomen, is het verzuim hersteld en is het bedrag aan griffierechten alsnog betaalbaar gesteld. Met de brief van 10 november 2014 is de gemachtigde hierover door Toeslagen geïnformeerd. Daarmee is tevens de brief van 5 juni 2014 afgehandeld.

De lange behandeltermijn van de klacht is volgens Toeslagen te verklaren uit een toegenomen werkvoorraad klachten. Hierdoor was het tijdelijk niet mogelijk om alle ontvangen klachten onmiddellijk in behandeling te geven. Dit is ook bij de heer Hof gebeurd waardoor het toch enige tijd heeft geduurd voordat er concrete actie is ondernomen. Sinds medio december 2014 zijn medewerkers van het klachtenteam speciaal belast met de selectie en classificatie van klachten zodra deze ontvangen zijn, waardoor tijdig kan worden onderkend of bijvoorbeeld een klacht naar een ander kantoor moet worden doorgezonden.

Tegemoetkoming

Ten slotte liet Toeslagen weten de heer Hof de wettelijke rente te vergoeden over de griffierechten. Verder bood Toeslagen de heer Hof, omdat zo'n beroep op zijn geduld was gedaan, als gebaar van goede wil een bloemenbon aan.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Het vereiste van een 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.

De Nationale ombudsman heeft in een eerder rapport met nummer 2015/014² over Toeslagen overwogen er begrip voor te hebben dat waar gewerkt wordt er fouten kunnen worden gemaakt. Echter net als in het geval van genoemd rapport, heeft het ook in dit geval veel te lang geduurd voordat de fout is hersteld.

Toeslagen had naar het oordeel van de Nationale ombudsman op de brief van 5 juni al actie moeten ondernemen en niet moeten wachten op het indienen van een klacht. Daarna had Toeslagen nog meer dan een maand nodig om via diverse burelen van de Belastingdienst te bewerkstelligen dat het bedrag betaalbaar werd gesteld. In die maand had Toeslagen niets van zich laten horen. De Nationale ombudsman begrijpt goed dat de heer Hof inmiddels de moed had opgegeven en een klacht had ingediend bij de ombudsman.

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 de heer Hof over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Toeslagen is gegrond wegens strijd met het vereiste van goede organisatie.

de Nationale ombudsman,

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

² Rapport van 6 februari 2015

ACHTERGROND

Artikel 8:41, zevende lid Algemene wet van bestuursrecht

"Indien het beroep wordt ingetrokken omdat het bestuursorgaan geheel of gedeeltelijk aan de indiener van het beroepschrift is tegemoetgekomen, vergoedt het bestuursorgaan aan de indiener het door deze betaalde griffierecht."