



# Rapport

## Het belang van een correct adressenbestand

### Oordeel

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

**Datum: 8 juni 2015**

**Rapport: 2015/089**

## SAMENVATTING

De Belastingdienst/Toeslagen stopte de toekenning van de huurtoeslag aan de heer Van Dijk <sup>1</sup>. Uit de door de heer Van Dijk ontvangen beschikking van Toeslagen maakte hij op dat de huurtoeslag was herberekend. De reden van de herberekening was hem niet duidelijk. Zijn persoonlijke omstandigheden waren in ieder geval niet gewijzigd. Door de abrupte stopzetting kwam de heer Van Dijk in financiële problemen met het betalen van zijn huur.

De heer Van Dijk wendde zich vele malen – onder meer met een klacht – tot Toeslagen maar hij kreeg geen duidelijkheid over de reden van de herberekening.

Vervolgens wendde de heer Van Dijk zich tot de Nationale ombudsman.

Toeslagen liet de ombudsman weten dat een van de redenen van de stopzetting van de toekenning van de toeslag was dat als gevolg van een onjuiste koppeling tussen systemen van de Belastingdienst er ten onterechte een medebewoner was gekoppeld aan het woonadres van de heer Van Dijk. De toeslag was dus ten onrechte stopgezet. Toeslagen berichtte de toekenning te zullen continueren. Toeslagen erkende de door de heer Van Dijk hierover ingediende klacht niet zorgvuldig te hebben behandeld.

De Nationale ombudsman oordeelde dat Toeslagen handelde in strijd met het vereiste van een goede organisatie door bij de toekenning van de toeslag ten onrechte uit te gaan van een medebewoner op het adres van de heer Van Dijk.

De ombudsman benadrukt in zijn rapport het belang van een correcte registratie van adresgegevens in het algemeen maar zeker ook in het gegevensbestand van Toeslagen. Verder vraagt de ombudsman aandacht voor het feit dat als een fout is gemaakt, Toeslagen tracht door een maatwerk aanpak direct conflictoplossend te werken zodat een eventuele bezwaarprocedure over onjuistheden op het terrein van adresregistraties wordt voorkomen. Dit met name wanneer de wettelijke termijnen voor het behandelen van bezwaar bij Toeslagen niet gehaald worden waardoor burgers – nu het om toeslagen gaat – in de financiële problemen komen. De ombudsman roept Toeslagen dan ook op tot maatwerk aanpak. De ombudsman liet zich daar al eerder over uit in zijn rapport met nummer 2015/25.

## WAT IS DE KLACHT?

Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst/Toeslagen sinds enkele maanden de toekenning van de huurtoeslag heeft stopgezet. Verder klaagt verzoeker erover dat hij geen reactie heeft ontvangen op zijn klacht van 11 september 2014.

---

<sup>1</sup> Gefingeerde naam

## **WAT SPEELDE ER?**

De Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) stopte de toekenning van de huurtoeslag aan de heer Van Dijk. Uit de door de heer Van Dijk ontvangen beschikking van Toeslagen maakte hij op dat de huurtoeslag was herberekend. De reden van de herberekening was hem niet duidelijk. Zijn persoonlijke omstandigheden waren in ieder geval niet gewijzigd. Door de abrupte stopzetting kwam de heer Van Dijk in financiële problemen met het betalen van zijn huur.

De heer Van Dijk nam hierover een aantal keren contact op met Toeslagen en diende hierover een klacht in. Toen hij de door hem verzochte duidelijkheid niet kreeg en hij verder in de financiële problemen kwam, wendde hij zich tot de Nationale ombudsman.

## **WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN GEDAAN?**

De Nationale ombudsman verzocht Toeslagen een standpunt in te nemen over de klachten en verder te beoordelen of er voor de heer Van Dijk op korte termijn een oplossing mogelijk was. De ombudsman zag dat er in deze zaak nog geen klachtbehandeling door Toeslagen had plaatsgevonden. Echter de ombudsman was van oordeel dat gelet op de gang van zaken Toeslagen op voldoende momenten de gelegenheid had gehad om de uitingen van onvrede van de heer Van Dijk te onderkennen. Dat was niet gebeurd. De ombudsman koos er dan ook voor de klacht niet eerst door te zenden naar Toeslagen om de klacht te behandelen, maar direct zelf een onderzoek in te stellen. Daarnaast vind de ombudsman een onderzoek zinvol omdat hij gedurende een langere periode meermalen soortgelijke klachten had ontvangen.

Bij een aantal van die klachten speelde het volgende. Volgens Toeslagen zouden meer personen op één adres wonen en daarom werden de inkomens van deze personen bij dat van de in de Basisregistratie Personen (BRP) ingeschreven bewoners (de verzoekers) opgeteld. Door de hoogte van het gezamenlijke inkomen kwamen de klagers niet meer voor huurtoeslag in aanmerking. De verzoekers waren het hier niet mee eens omdat zij alleen op hun adressen woonachtig waren. Zij konden dit bewijzen met een uittreksel uit de BRP van de gemeente. Door de abrupte stopzetting kwamen zij in financiële problemen met het betalen van hun huur. Deze klachten werden veelal door de ombudsman als interventie bij Toeslagen uitgezet met het verzoek om tot een oplossing te komen.

## **HOE REAGEERDE TOESLAGEN?**

Toeslagen achtte de klachten van de heer Van Dijk gegrond. Wat de redenen hiervoor waren, staat hieronder vermeld.

#### Het stopzetten van de huurtoeslag

Toeslagen erkende dat ten onrechte de huurtoeslag van de heer Van Dijk was stopgezet. Een van de redenen hiervoor was dat een koppeling tussen systemen binnen de Belastingdienst veroorzaakte dat ten onrechte voor de vaststelling van toeslagen een medebewoner aan het woonadres van de heer Van Dijk was toegevoegd. Onder meer dit feit leidde tot stopzetting van de toekenning van huurtoeslag aan de heer Van Dijk.

Toeslagen liet weten dat hij bij het toekennen en het verstrekken van toeslagen gebruik maakt van het (interne) Toeslagen Verstrekkingen Systeem (TVS). Dit is het geautomatiseerde systeem van Toeslagen dat toeslagenbeschikkingen opstelt. De adresgegevens die in TVS staan, komen uit de BRP. Toeslagen maakt echter voor de opname van adresgegevens in TVS niet alleen gebruik van de BRP, maar haalt ook adresinformatie uit het zogenaamde systeem Beheer van Relaties (BvR) van de Belastingdienst. Dit is een (intern) informatiesysteem van de Belastingdienst waarin onder meer adressen van burgers uit de BRP, maar ook feitelijke en toezendadressen van belastingplichtigen (burgers en rechtspersonen) zijn opgenomen. Het BvR wordt met name gebruikt door de Belastingdienst/Belastingen voor onder meer het versturen van aangiften en aanslagen inkomstenbelastingen. De Belastingdienst maakt gebruik van dit systeem omdat bijvoorbeeld het adres in de BRP niet altijd samenvalt met het door de belastingplichtige gewenste toezendadres.

Vanuit het BvR zijn feitelijke woonadresgegevens van burgers overgenomen in TVS. Door de overname was in een aantal gevallen de adressituatie zoals die in de BRP stond vermeld, niet meer gelijk aan die in TVS. Kort gezegd: er werd in een aantal gevallen ten onrechte bewoners aan een adres gekoppeld.

Bij de heer Van Dijk speelde dat een andere persoon aan de Belastingdienst als feitelijk woonadres het adres van de heer Van Dijk had doorgegeven. De Belastingdienst nam deze informatie op in zijn BvR. Door de koppeling tussen het BvR en TVS kwam die persoon ook in TVS als bewoner op het woonadres van de heer Van Dijk te staan. Onder meer dit feit leidde ertoe dat de huurtoeslag van de heer Van Dijk werd stopgezet, zonder dat hij hierin enig aandeel had.

Toeslagen berichtte dat medio 2014 besloten was de koppeling van feitelijke adressen tussen het BvR en TVS ongedaan te maken. De feitelijke woonadressen uit het BvR worden dus niet meer opgenomen in TVS. Echter de gevolgen van de eerdere koppeling spelen nog, zoals in het geval van de heer Van Dijk.

Toeslagen liet weten dat inmiddels bij beschikking van 21 november 2014 de toekenning van de huurtoeslag aan de heer Van Dijk was gecontinueerd.

#### De ingediende klacht

Toeslagen erkende dat in eerste instantie niet was gereageerd op de klacht van de heer Van Dijk.

Toeslagen berichtte dat de heer Van Dijk op 1 oktober 2014 telefonisch was meegedeeld dat Toeslagen met een nieuwe beschikking zou komen waarin stond vermeld dat de toekenning weer zou worden hervat. Gelet hierop is op 9 oktober 2014 besloten de brief niet verder te behandelen. Gebleken is dat de klacht van de heer Van Dijk niet als zodanig is onderkend.

Verder bood Toeslagen de heer Van Dijk verontschuldiging aan en werd hem rentevergoeding gegeven.

### **HOE REAGEERDE DE HEER VAN DIJK?**

De heer Van Dijk liet in reactie op het standpunt van Toeslagen weten het jammer te vinden dat Toeslagen niet veel eerder een en ander heeft rechtgezet en zijn fouten heeft erkend. Dit levert volgens verzoeker meer op dan eindeloze besessies en correspondentie over een op zich simpele kwestie.

### **WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?**

Het vereiste van 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 voorkomt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld. Dit impliceert onder meer dat Toeslagen de juiste adressen van de toeslagerechtigden in zijn systeem moet opnemen. Als er daar toch onjuistheden in voorkomen, dient Toeslagen die snel te verbeteren en de nadelige (financiële) gevolgen hiervan voor de burgers op korte termijn weg te nemen door middel van een maatwerkaanpak.

#### Belang van een correct adressenbestand

Voor de uitvoering van overheidstaken is het essentieel om over betrouwbare basisgegevens te beschikken over bijvoorbeeld personen, bedrijven en gebouwen. Voor de Nederlandse overheid op alle niveaus vormen de zogeheten basisregistraties een belangrijke bron van dergelijke gegevens. Uitgangspunt van het stelsel van basisregistraties is dat gegevens eenmalig worden ingewonnen en daarna meervoudig worden gebruikt. Een van de basisregistraties is de Basisregistratie Personen Toeslagen maakt daar ook gebruik van door overname in het eigen systeem.

Voor de juiste uitvoering van overheidsregelingen zijn de adresgegevens en informatie over de samenstelling van het huishouden essentieel. Het terugdringen van incorrecte inschrijvingen en adresfraude heeft in 2014 dan ook hoge prioriteit van het Kabinet gehad en zal ook in de toekomst hoge prioriteit hebben<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup>

Tweede Kamer, vergaderjaar 2014-2015, 17 050, nr. 496

### Onjuistheden in adressenregistratiesysteem van Toeslagen

Toeslagen erkende dat ten onterechte de toekenning van de huurtoeslag aan de heer Van Dijk was ingetrokken. Een van de redenen hiervoor was een onjuiste adresvermelding in de interne systemen van de Belastingdienst. Er was ten onrechte een medebewoner aan het woonadres van de heer Van Dijk toegevoegd.

Verder erkende Toeslagen de door de heer Van Dijk ingediende klacht niet zorgvuldig te hebben behandeld.

Hierdoor handelde Toeslagen in strijd met het vereiste van goede organisatie en is naar het oordeel van de Nationale ombudsman de gedraging niet behoorlijk.

### Ombudsman roept op tot maatwerk aanpak

De Nationale ombudsman heeft over onjuistheden in adresgegevens van Toeslagen sinds medio 2014 een groot aantal klachten ontvangen. Deze klachten zijn veelal door de ombudsman met interventies bij Toeslagen uitgezet. Het doel daarbij is een conflict-oplossende maatwerk aanpak. Daarmee bedoelt de ombudsman dat in gevallen waarbij fouten door Toeslagen zijn gemaakt en de uitkering van een toeslag is stopgezet, Toeslagen alles in het werk stelt om de toekenning weer op korte termijn te hervatten. Met name waar het gaat om toeslagen die betrekking hebben op de huidige periode, aangezien anders toeslaggerechtigden – waarvan een groot deel rond de armoedegrens leeft – in grote financiële problemen komen. Hiermee roept de ombudsman Toeslagen op in deze gevallen direct na de uiting van onvrede bij Toeslagen hiervoor een oplossing te zoeken zodat de betreffende burgers niet een eventuele bezwaarprocedure hoeven af te wachten. Dat klemt te meer wanneer de wettelijke termijnen voor het behandelen van bezwaar bij Toeslagen niet gehaald worden. De Nationale ombudsman heeft zich over maatwerk aanpak al eerder uitgesproken in zijn rapport met nummer 2015/025 "Gevraagd maatwerk! Een onderzoek naar de uitvoeringspraktijk bij de Belastingdienst/Toeslagen".

## **CONCLUSIE**

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

de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen