

Rapport

"Wat kan ik, wat zal ik, wat moet ik? Ik weet het dus echt niet meer."

Een onderzoek naar de behandelingsduur van bezwaarschriften door de Belastingdienst/Toeslagen.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Belastingdienst/Toeslagen gegrond, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

Datum: 7 september 2015
Rapportnummer: 2015/133

SAMENVATTING

Mevrouw Zomer kwam in financiële problemen omdat ze de huur niet kon betalen. De toeslagen waren namelijk stopgezet omdat haar huurder als medebewoner werd aangemerkt. Zijn inkomen werd bij dat van mevrouw Zomer opgeteld.

Mevrouw Zomer klaagde er bij de Nationale ombudsman over dat de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) erg lang deed over de behandeling van haar bezwaarschriften tegen de beschikkingen huurtoeslag over de jaren 2012 tot en met 2014. Vlak voor Toeslagen die beschikkingen nam was haar bezwaarschrift over de huurtoeslag 2011 gegrond verklaard omdat er geen sprake was van een medebewoner. In de beschikkingen voor de jaren 2012 en volgende werd de huurder opnieuw als medebewoner aangemerkt.

De Nationale ombudsman stelde vast dat de behandelingsduur van de bezwaarschriften veel te lang was, zeker nu een oplossing op korte termijn voor het grijpen lag. Daarvoor waren drie momenten.

Toeslagen had bij de afhandeling van het bezwaarschrift over 2011 meteen ook de voorschotten huurtoeslag over 2012, 2013 en 2014 overeenkomstig de beslissing op bezwaar over 2011 kunnen (her)berekenen. Door dit na te laten, moest mevrouw Zomer nogmaals bezwaar maken tegen de toeslagen voor de volgende jaren met alle gevolgen van dien.

Verder sloeg Toeslagen geen acht op een brief van mevrouw Zomer waarin zij erop wees dat het over 2011 en de volgende jaren om hetzelfde probleem ging. Ten slotte ondernam Toeslagen geen actie nadat mevrouw Zomer had aangegeven niet met de verdere verlenging van de beslistermijn van het bezwaarschrift in te stemmen. Volgens de ombudsman liet Toeslagen dan ook op geen enkele manier blijken dat hij daadwerkelijk geïnteresseerd was in wat mevrouw Zomer belangrijk vond, namelijk spoedige afhandeling van haar bezwaarschrift. Dit waren gemiste kansen, die mevrouw Zomer een hoop zorgen hebben opgeleverd. Verder leverde dit voor Toeslagen veel onnodig extra werk op en een ontevreden toeslaggerechtigde.

De Nationale ombudsman acht de onderzochte gedraging niet behoorlijk, wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

WAT IS DE KLACHT?

Verzoekster klaagt over de lange behandelingsduur van haar bezwaarschriften tegen de beschikkingen huurtoeslag over de jaren 2012 tot en met 2014. De bezwaren zijn gericht tegen het ten onrechte opvoeren van een medebewoner op het adres van verzoekster waardoor zij niet meer in aanmerking komt voor huurtoeslag. Verzoekster wees Toeslagen erop dat een soortgelijk bezwaarschrift over 2011 gegrond was verklaard. Die beslissing was van kort voor de ontvangst van de beschikkingen over 2012 en volgende jaren.

WAT SPEELDE ER?

Mevrouw Zomer¹ is een alleenstaande vrouw van 67 jaar. Zij verhuurt al jaren een kamer van haar woning. Mevrouw Zomer en de huurder leven onafhankelijk van elkaar.

Mevrouw Zomer ontving eind 2013 bericht van de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) dat zij haar huurtoeslag over 2011 moest terugbetalen. De reden was dat het inkomen van de kamerhuurder bij dat van haar was opgeteld. Hierdoor kwam zij niet in aanmerking voor huurtoeslag. Mevrouw Zomer was het hier niet mee eens. Nadat zij bezwaar had gemaakt, erkende Toeslagen in februari 2014 dat de bijtelling onterecht was. Mevrouw Zomer hoefde dus niks terug te betalen.

Tot haar grote schrik ontving mevrouw Zomer enkele maanden later bericht van Toeslagen dat zij ook over de jaren 2012 tot en met 2014 geen recht had op huurtoeslag. Toeslagen stopte daarom in augustus 2014 de (maandelijks) uitbetaling. De reden was dat Toeslagen het inkomen van de onderhuurder wederom bij dat van mevrouw Zomer optelde. Voor mevrouw Zomer zat er niets anders op dan opnieuw in bezwaar te gaan.

In reactie op de drie bezwaarschriften liet Toeslagen weten dat hij overeenkomstig de wet binnen twaalf weken na de beschikking over de bezwaarschriften moet beslissen. Toeslagen berichtte mevrouw Zomer echter enige tijd daarna meer tijd nodig te hebben voor het behandelen van de bezwaren. Hij maakte daarom gebruik van de wettelijke mogelijkheid de beslissingen met nog zes weken uit te stellen.

In reactie op het uitstel stuurde mevrouw Zomer Toeslagen op 10 november 2014 een brief waarin zij er melding van maakte dat dezelfde kwestie met de onderhuurder al eerder speelde. Zij verwees naar de gegrondverklaring van haar bezwaar over 2011. Deze beslissing was van februari 2014. Mevrouw Zomer verzocht Toeslagen dan ook de bezwaarschriften met voorrang te behandelen. Zij kwam namelijk door het stopzetten van de lopende toeslag in de financiële problemen. Op de brief ontving zij geen reactie.

Weer enige tijd later ontving mevrouw Zomer bericht dat Toeslagen nog meer tijd nodig had voor de bezwaren. De reden was dat het aantal bezwaarschriften groter was dan hij verwachtte. Daarom wilde Toeslagen gebruik maken van de in de wet gegeven mogelijkheid nogmaals te verlengen. Dat werd dan 1 juli 2015 voor de toeslag over 2014 en voor de toeslagen over 2012 en 2013 werd de uiterlijke termijn gesteld op 1 oktober 2015. Dit betekende dat de behandeling van de bezwaarschriften ruim negen maanden kon gaan duren. Toeslagen verzocht mevrouw Zomer aan te geven of zij wel of niet instemde met de verlenging van de termijn.

Mevrouw Zomer liet Toeslagen eind januari 2015 weten voor het jaar 2014 niet akkoord te gaan met verdere verlenging van de beslistermijn. Zij gaf Toeslagen aan dat ze ernstig in de financiële problemen kwam. Zij kreeg immers al zes maanden geen huurtoeslag meer. Hierop volgende wederom geen reactie van Toeslagen.

¹ Gefingeerde naam

Toen zij eind maart 2015 nog geen beslissing op haar bezwaarschrift over 2014 had ontvangen, wendde zij zich tot de Nationale ombudsman met (onder meer) de volgende noodkreet:

| "Wat kan ik, wat zal ik, wat moet ik? Ik weet het dus echt niet meer."

WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN GEDAAN?

De Nationale ombudsman stelde een onderzoek in naar deze klacht omdat de behandelingsduur van bezwaarschriften door Toeslagen zijn bijzondere aandacht heeft. De Nationale ombudsman ontving namelijk al langere tijd klachten hierover. Met name als Toeslagen de toeslag(en) van het lopende toeslagjaar afwijst of stopzet, komen huurders hierdoor in financiële problemen omdat ze de huur niet meer konden betalen. Hierdoor kwamen vele toeslaggerechtigden buiten hun schuld in de financiële problemen omdat de huurtoeslag werd stopgezet.

HOE REAGEERDE DE BELASTINGDIENST/TOESLAGEN?

Toeslagen achtte de klachten van mevrouw Zomer terecht over de lange behandelingsduur van de bezwaarschriften en ook haar klachten over het gevolg daarvan, namelijk het geruime tijd uitblijven van de huurtoeslag in 2014 en 2015.

De bezwaarschriften en de huurtoeslag over 2015 van mevrouw Zomer

Toeslagen berichtte dat bij het herzien van de huurtoeslag over de afgelopen jaren, hij er telkens van uit is gegaan dat mevrouw Zomer een medebewoner had, hoewel zij in haar oorspronkelijke aanvraag geen medebewoner of onderhuurder had opgegeven. Het feit dat er nog een andere persoon dan mevrouw Zomer op haar adres staat ingeschreven die bij haar een kamer huurt, komt volgens Toeslagen steeds pas naar voren bij de controles die worden uitgevoerd bij het definitief vaststellen van de huurtoeslag.

Toeslagen liet voorts weten dat hij het bezwaarschrift over 2014 in januari 2015 met voorrang had moeten afhandelen, omdat mevrouw Zomer geen toestemming voor verdere verlenging gaf en daarbij aangaf dat zij ernstig in de financiële problemen kwam omdat zij al maanden geen huurtoeslag meer ontving.

Verder deelde Toeslagen mee dat hij al na de ontvangst van de brief van 10 november 2014 van mevrouw Zomer meteen actie had moeten ondernemen. Als dat was gebeurd dan waren de bezwaarschriften waarschijnlijk eind 2014 afgehandeld geweest en kon de huurtoeslag over 2015 opgestart worden. Dan had zij veel eerder haar voorschot over 2015 gekregen dan na zes of zeven maanden in 2015 zoals nu het geval is. Toeslagen beschouwt dit als een voor mevrouw Zomer vervelende samenloop van omstandigheden die eigenlijk niet mag plaatsvinden. Verder is Toeslagen van mening dat in februari 2014 bij de afhandeling van het bezwaarschrift over 2011 meteen ook de voorschotten huurtoeslag over 2012, 2013 en 2014 overeenkomstig de beslissing op bezwaar hadden moeten worden (her)berekend.

Dit had mevrouw Zomer veel problemen bespaard. Ook zou dan haar huurtoeslag over 2015 automatisch zijn gecontinueerd. Het is voor Toeslagen niet meer mogelijk precies na te gaan waar dit verkeerd is gegaan, maar duidelijk is wel dat het om een beoordelingsfout van een medewerker gaat.

Toeslagen liet verder weten dat naar aanleiding van het onderzoek van de ombudsman onmiddellijk actie is ondernomen om tot een maatwerkoplossing te komen. Dit heeft er toe geleid dat de bezwaarschriften op 27 april 2015 zijn afgehandeld. De bezwaren van mevrouw Zomer zijn daarbij gegrond verklaard. Mevrouw Zomer ontving korte tijd later de voorschotbeschikking over 2015 en daarna volgde de (na)betaling van haar huurtoeslag.

HOE REAGEERDE MEVROUW ZOMER?

Mevrouw Zomer liet weten tevreden te zijn met de maatwerkaanpak van Toeslagen. Zij sprak de hoop uit dat zij nu beter van haar nachtrust kon genieten. Deze klacht had immers veel met haar gedaan.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Het behoorlijkheidsvereiste van voortvarendheid houdt in dat overheidsinstanties slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit impliceert onder meer dat zij in principe binnen de wettelijke termijn op bezwaarschriften behoren te beslissen. Burgers dienen tijdig uitsluitstel te krijgen over hun bezwaarschrift. Dit geldt in het bijzonder voor mensen in een kwetsbare (financiële) positie, waarbij het gaat om (duidelijkheid over) hun recht op toeslag in het lopende toeslagjaar.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat Toeslagen de behandeling van haar bezwaarschriften niet voortvarend heeft opgepakt. Met als gevolg dat mevrouw Zomer bijna een jaar geen huurtoeslag heeft ontvangen, waardoor zij in de financiële problemen is gekomen. Dit klemmt te meer daar Toeslagen bij de afhandeling van het bezwaarschrift over 2011 meteen ook de voorschotten huurtoeslag over 2012, 2013 en 2014 overeenkomstig de beslissing op bezwaar over 2011 had kunnen (her)berekenen. Door dit na te laten, moest mevrouw Zomer nogmaals bezwaar maken tegen de toeslagen voor de volgende jaren met de gevolgen van dien.

Verder verwees mevrouw Zomer in een brief aan Toeslagen naar de verwevenheid van de beslissingen over 2011 met de volgende jaren. Hiermee werd echter door Toeslagen niks gedaan.

Toeslagen ondernam ook geen actie nadat mevrouw Zomer had aangegeven niet met de verdere verlenging van de beslistermijn van het bezwaarschrift in 2014 in te stemmen. Dat mevrouw Zomer zich ten einde raad tot de Nationale ombudsman wendde, is begrijpelijk. Immers zij ontving al acht maanden geen huurtoeslag meer en Toeslagen liet op geen enkele manier blijken dat hij daadwerkelijk geïnteresseerd was in wat mevrouw Zomer belangrijk vond, namelijk spoedige afhandeling van haar bezwaarschrift.

met inachtneming van de bij Toeslagen al bekende informatie over de medebewoner. Dit waren gemiste kansen, die mevrouw Zomer een hoop zorgen hebben opgeleverd. Verder leverde dit voor Toeslagen veel onnodig extra werk op en een ontevreden toeslaggerechtigde.

Mevrouw Zomer wendde zich dan ook niet voor niets met de volgende verzuchting tot de Nationale ombudsman:

| "Wat kan ik, wat zal ik, wat moet ik? Ik weet het dus echt niet meer."

Op grond van het bovenstaande acht de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging niet behoorlijk, wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Toeslagen is gegrond, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

De Nationale ombudsman

Reinier van Zutphen