

Rapport

Een onderzoek naar de verrekening van vorderingen door de Belastingdienst, in relatie tot de WSNP.

Oordeel

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

Datum: 12 september 2016

Rapportnummer: 2016/086

SAMENVATTING

Mevrouw M. viel onder de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Zij moest ook diverse vorderingen van de Belastingdienst voldoen, onder andere huur- en zorgtoeslag over verschillende jaren. Sommige van deze vorderingen vielen geheel in de WSNP, andere deels of niet. Voor vorderingen die mevrouw M. wel gewoon moest afbetalen, had zij betalingsregelingen met de Belastingdienst getroffen.

Binnen de computersystemen van de Belastingdienst moesten regelmatig bedragen worden overgeboekt van de ene naar de andere vordering, als gevolg van betalingen die erop werden ontvangen. Een ander probleem was, dat er tussentijds nieuwe betalingsverzoeken werden gedaan voor vorderingen die feitelijk al waren afgeboekt maar die 'op papier' weer leken open te staan. Het gevolg hiervan was, dat mevrouw M. het overzicht kwijtraakte.

De Nationale ombudsman stelde vast dat de problemen die waren ontstaan, samenhangen met de geautomatiseerde processen van de Belastingdienst. Het verwerken van betalingen, correcties en dergelijke gebeurt geheel geautomatiseerd en ook brieven met bijvoorbeeld betalingsverzoeken worden automatisch verzonden. Daarnaast ging het ook zeker niet om een standaard situatie.

Een vaste contactpersoon bij de Belastingdienst had, naar het oordeel van de Nationale ombudsman, veel problemen kunnen voorkomen. Hij deed de Belastingdienst dan ook de aanbeveling om in soortgelijke situaties een vaste contactpersoon aan te wijzen aan de burger zelf of bijvoorbeeld diens bewindvoerder.

WAT IS DE KLACHT?

Verzoekster klaagt erover dat de Belastingdienst/de Belastingdienst Toeslagen haar onvoldoende duidelijkheid heeft gegeven over de verrekening, uitbetaling en verwerking van betalingen toen zij in de wettelijke schuldsanering zat.

DE KLACHT

Op 19 augustus 2015 zocht mevrouw M. telefonisch contact met de Nationale ombudsman. Zij vertelde aan een medewerkster van de ombudsman dat zij voor toeslagen die zij moest terugbetalen een regeling had getroffen met de Belastingdienst en dat zij nu toch weer betalingsverzoeken kreeg voor diezelfde toeslagen. Een medewerker van de Belastingdienst zou dit voor haar gaan uitzoeken, zo was al in december 2014 afgesproken. Dat had er ook mee te maken dat mevrouw M. in de WSNP zat en dat het daardoor niet heel overzichtelijk meer was. De medewerker van de Belastingdienst adviseerde mevrouw M. even niets te betalen, dit omdat ze waarschijnlijk al teveel had terugbetaald. Vervolgens stuurde hij haar, eind december 2014, een brief.

Hij schreef haar dat zij in 2014 zeven maal € 42,- had betaald, totaal € 294,-, op aanslagen die binnen de WSNP vielen. Daarom waren die betalingen nu op andere vorderingen afgeboekt. Ook had zij in 2014 twee maal € 37,- betaald op een aanslag die deels onder de WSNP viel. De door haar betaalde € 74,- was daarom ook van een andere vordering afgeboekt.

Omdat mevrouw M. nog steeds niet wist waar ze nu aan toe was, zocht ze eind januari 2015 weer contact met de Belastingdienst en in juli 2015 opnieuw. In augustus 2015 sprak ze een andere medewerker van de Belastingdienst, de heer B., en die zou het nu voor haar gaan uitzoeken. Hij zou haar op 6 augustus bellen, maar dat had hij niet gedaan. Mevrouw M. hoopte nu dat de Nationale ombudsman haar zou kunnen helpen om meer duidelijkheid te krijgen. Ze had enkele concrete vragen en die waren nog steeds niet beantwoord.

Zo waren op de vorderingen zorgtoeslag en huurtoeslag 2011 bedragen betaald door haar bewindvoerder. Op de vordering huurtoeslag betaalde zij zelf iedere maand € 42,- af en toen opeens werd het bedrag van de vordering weer verhoogd van € 699,- naar € 993,-. Waar haar betalingen van totaal € 294,- waren gebleven kon de Belastingdienst niet verklaren. Ook voor de zorgtoeslag ontving ze opeens weer een brief waarin stond dat ze nog € 184,- moest betalen. Verder betaalde ze in maandelijkse termijnen van € 52,- een aanslag inkomstenbelasting af; ze had al € 156,- betaald, maar dat bedrag was nergens terug te zien. En dan was een bedrag van € 767,- dat aan haar terugbetaald zou moeten worden, weer afgeboekt op openstaande vorderingen. Kortom: door al het geschuif met geld was het nu helemaal niet duidelijk meer. Ze had geen idee of zij nu nog iets moest betalen of geld terug zou moeten krijgen.

De Nationale ombudsman legde de klacht van mevrouw M. op 25 augustus 2015 voor aan de Belastingdienst; die was nu eerst aan zet om de klacht op te pakken.

Op 15 september stuurde de Belastingdienst een e-mail met een reactie naar mevrouw M. Mevrouw M. liet de Nationale ombudsman hierna weten dat zij zich kon vinden in de inhoud van deze reactie; wel had ze er nog een vraag over. Omdat zij een goed overzicht had over haar financiën leek het haar dat ze er nu wel uit zou komen met de Belastingdienst.

Op 2 oktober 2015 liet zij de medewerkster van de Nationale ombudsman weten dat het nu duidelijk voor haar was; op 8 oktober leek het ook in financieel opzicht helemaal afgewikkeld te zijn doordat zij nog een betaling ontving van de Belastingdienst.

TE VROEG GEJUICHT?

Op 21 december 2015 nam mevrouw M. opnieuw contact op met de Nationale ombudsman. Zij had opeens weer betalingsverzoeken voor een deel van de huurtoeslag 2011 en zorgtoeslag 2011 ontvangen en ze begreep er nu helemaal niets meer van.

De Nationale ombudsman kon dit ook niet verklaren en besloot daarom, nader onderzoek in te stellen. Hij verzocht de Belastingdienst, hem een overzicht te verstrekken van alle relevante transacties.

Op 16 februari 2016 werd van de Belastingdienst een reactie ontvangen. Het ging om een uitgebreid overzicht uit het computersysteem van de Belastingdienst met daarbij een aantal uitgeschreven conclusies. Voor de Nationale ombudsman maakte dit overzicht het er niet direct duidelijker op, ook omdat hij maar over een deel van de onderliggende stukken beschikte. Hij hoopte dat mevrouw M. er zo wel uit zou komen; zij had haar financiën immers goed op een rijtje, zo had hij eerder vastgesteld. Helaas: ook mevrouw M. was het spoor inmiddels bijster, zo bleek uit haar reactie. Eigenlijk wilde ze het er nu maar liever bij laten; ze kon het nauwelijks nog opbrengen om zich er weer in te verdiepen, zeker nu ze net verhuisd was.

De Nationale ombudsman besloot daarom, dat hij er nu zelf mee aan de slag zou gaan. Het moest toch mogelijk zijn om volledige duidelijkheid te krijgen voor mevrouw M. Daarom besloot hij dat hij alle informatie die hij nu had nu eerst op een rijtje zou zetten. Maar dat bleek, ook met het overzicht van de Belastingdienst erbij, nog niet zo gemakkelijk te zijn.

ENKELE VOORBEELDEN

Het is de Nationale ombudsman tijdens zijn onderzoek uiteindelijk niet gelukt een sluitend overzicht te verkrijgen van hoe het tussen mevrouw M. en de Belastingdienst precies is gelopen. De Belastingdienst heeft zo'n overzicht niet kunnen verstrekken en het is de Nationale ombudsman ook niet gelukt om zelf een overzicht op te stellen aan de hand van de verkregen informatie.

Om toch een beeld te geven van de gang van zaken, volgen hierna enkele voorbeelden. Het gaat om enkele vorderingen waarvan uiteindelijk wél duidelijk is geworden wat ermee is gebeurd.

Huurtoeslag 2011

Mevrouw M. moest over dit jaar € 993,- aan teveel ontvangen huurtoeslag terugbetalen. Deze vordering ontstond voordat de WSNP van toepassing werd verklaard en viel daarom geheel in de WSNP.

Volgens de regeling die mevrouw M. op een eerder moment met de Belastingdienst had getroffen betaalde ze in termijnen van € 42,- terug. Toen de Belastingdienst, in december 2014, een reactie gaf op vragen van verzoekster hierover had zij inmiddels € 294,- (zeven termijnen) betaald op deze vordering. Omdat (het computersysteem van) de Belastingdienst in december 2014 blijkbaar vaststelde dat deze vordering geheel onder de WSNP viel en er toch betalingen op waren verricht, werden de betalingen die waren gedaan in één keer overgeboekt. De betaalde € 294,- ging naar de vordering van zorgtoeslag over 2013.

Omdat mevrouw M. inmiddels nog eens twee betalingen van € 42,- op de vordering huurtoeslag 2011 had gedaan werd dat bedrag, € 84,-, in september 2015 terugbetaald aan haar.

Minstens zo verwarrend was dat mevrouw M., in november 2014, bericht kreeg dat de gehele vordering huurtoeslag 2011 van € 993,- weer openstond. Dat had te maken met correctieboekingen, maar het bericht was opgesteld als gewoon betalingsverzoek, inclusief acceptgiro.

Inkomstenbelasting 2013

Aan mevrouw M. was een aanslag inkomstenbelasting van € 923,- opgelegd, over het jaar 2013. Mevrouw M. sprak met de Belastingdienst af dat ze deze vordering ook in termijnen zou afbetalen. Op deze manier betaalde zij driemaal € 52,-, een totaal bedrag van € 156,-. De bewindvoerder betaalde ook nog eens € 767,- op deze aanslag omdat er op de boedelrekening van mevrouw M. geld over was; dat was het bedrag aan inkomstenbelasting dat op dat moment (in november 2014) nog openstond bij de Belastingdienst. De Belastingdienst kon dit bedrag echter niet verwerken, zo werd later aangegeven. Daarom was het verrekend met andere vorderingen: € 582,- op de huurtoeslag 2013 en € 185,- ging retour naar de bewindvoerder. Reden dat de Belastingdienst de betaling van de bewindvoerder niet kon verwerken was blijkbaar dat mevrouw M. ook bezwaar had gemaakt tegen de hoogte van de aanslag over 2013 en dat dat bezwaar ertoe leidde dat de aanslag, op 27 november 2014, met een bedrag van € 795,- werd verminderd.

In september 2015 liet de Belastingdienst vervolgens aan mevrouw M. weten dat de door haar betaalde € 156,- aan haar terugbetaald zou worden. Volgens de Belastingdienst stond op deze aanslag, eind januari 2016, niets meer open.

Zorgtoeslag 2013

Over het jaar 2013 moest mevrouw M. € 425,- aan teveel ontvangen zorgtoeslag terugbetalen. Dit was een vordering die was ontstaan toen mevrouw M. in de WSNP zat en die niet kon worden meegenomen in de schuldsanering.

In november 2014 liet de Belastingdienst mevrouw M. weten dat op deze vordering inmiddels een bedrag van € 408,- was afgeboekt. Het ging om twee betaling van € 20,- en twee betalingen van € 37,- die mevrouw M. zelf had gedaan en daarnaast om een overboeking door de Belastingdienst van € 294,-. Die overboeking bestond uit zeven betalingen van € 42,- die mevrouw M. had betaald op een vordering die in de WSNP viel (zie hiervoor onder 'huurtoeslag 2011').

Het restant, € 17,-, werd door de bewindvoerder betaald vanaf de boedelrekening. Hiermee was de zorgtoeslag over 2013 gehaal voldaan, eind november 2014.

WAT STELDE DE NATIONALE OMBUDSMAN VAST

Mevrouw M. viel vanaf 4 september 2012 onder de WSNP. Dat betekende onder meer dat vorderingen van toeslagen vanaf die datum niet meer verrekend mochten worden en dat er geen betalingen meer op afgeboekt mochten worden. Ook moesten de toeslagen waarop zij op dat moment recht had weer gewoon tot uitbetaling komen. De Belastingdienst moest de vorderingen die zij op mevrouw M. had bij de bewindvoerder aanmelden. Vorderingen die buiten de WSNP vielen moesten gewoon betaald worden.

Mevrouw M. moest over verschillende jaren huur- en zorgtoeslag terugbetalen. Ook moest zij betalen op een aanslag inkomstenbelasting over 2013.

Zij had hiervoor diverse betalingsregelingen met de Belastingdienst getroffen. Er kwamen dus met zekere regelmaat betalingen van mevrouw M. binnen. Doordat enkele vorderingen waaraan mevrouw M. afloste, geheel of gedeeltelijk, onder de WSNP gingen vallen kwamen er soms ook weer betalingen vrij. Soms werd een bedrag terugbetaald aan mevrouw M. maar meestal werden de betalingen dan afgeboekt op een andere vordering. Ook deed de bewindvoerder van mevrouw M. in november 2014 een aantal betalingen, omdat er op de boedelrekening van mevrouw M. geld over was. Verder maakte mevrouw M. met succes bezwaar tegen de aanslag inkomstenbelasting over 2013; het bedrag van deze aanslag werd flink verlaagd.

Al deze betalingen en correcties hadden tot gevolg dat er binnen de computersystemen van de Belastingdienst regelmatig met bedragen moest worden geschoven; soms werden bedragen meerdere keren overgeboekt.

Een ander probleem was, dat er tussentijds nieuwe betalingsverzoeken werden gedaan voor vorderingen die feitelijk al waren afgeboekt maar die 'op papier' weer leken open te staan.

Omdat de Nationale ombudsman er niet in slaagde een volledig – kloppend – overzicht te krijgen van de Belastingdienst, zette hij ten slotte de vorderingen en betalingen tegenover elkaar. Met de correctieboeking die de Belastingdienst in oktober 2015 nog had gedaan, en die leidde tot een nabetaling aan mevrouw M. van € 582,-, leken de nadelige financiële gevolgen voor mevrouw M. in ieder geval opgeheven te zijn.

Mevrouw M. was opgelucht dat zij nu toch voldoende duidelijkheid had. Daarom sloot de Nationale ombudsman het dossier.

NIET VOOR LANG

Helaas ontving mevrouw M. nog geen twee weken later opnieuw een brief van de Belastingdienst: of ze € 545,- wilde betalen, want dat bedrag stond nog open. Het ging om de huurtoeslag 2012. Mevrouw M. schrok hiervan en besloot om maar meteen te beginnen met het terugbetalen in termijnen. Ook zocht ze weer contact met de Nationale ombudsman. Ze gaf aan niet te begrijpen waarom de Belastingdienst geld aan haar had terugbetaald als er nog bedragen openstonden.

De Nationale ombudsman ging ervan uit dat de brief met het betalingsverzoek helemaal niet verstuurd had moeten worden; in oktober 2015 had de Belastingdienst hem immers al laten weten dat mevrouw M. al teveel had terugbetaald. Daarom nam hij weer contact op met de Belastingdienst. Die liet hem enkele weken later weten dat de vordering inderdaad al was voldaan. Mevrouw M. zou zelfs nog een bedrag teveel hebben betaald op deze vordering en zou daarom nog een extra bedrag terugkrijgen. Het restant van de aanslag zou worden kwijtgescholden, omdat hij grotendeels onder de WSNP viel. Hoewel de Nationale ombudsman dit laatste niet geheel kon plaatsen – hetzelfde was immers in oktober 2015 al aangegeven – besloot hij op dit punt geen nadere vragen te stellen. Hij

ging er nu van uit dat mevrouw M. er uiteindelijk niet bij ingeschoten was. Wel vond hij dat de Belastingdienst niet duidelijk was over de twee termijnen van € 91,- die mevrouw M. inmiddels alweer had betaald. Zou ze dat geld dan ook nog terugkrijgen?

De Belastingdienst liet hierop weten dat deze twee bedragen alsnog zouden worden terugbetaald aan mevrouw M. Hopelijk kon haar dossier bij de Belastingdienst hiermee dan definitief gesloten worden, zo gaf de Belastingdienst aan.

De Nationale ombudsman besloot echter dat hijzelf het dossier van mevrouw M. nog niet zou sluiten. Hij wilde toch nog meer duidelijkheid van de Belastingdienst op enkele andere punten. Zo wilde hij weten of de door mevrouw M. teveel betaalde bedragen uiteindelijk ook naar haar waren teruggegaan als hij geen onderzoek had ingesteld. Ook vond hij het overzicht dat de Belastingdienst hem eerder stuurde niet erg duidelijk; het had nog veel tijd gekost om daar enigszins wijs uit te worden en echt sluitend was het uiteindelijk ook niet geworden. Hij vroeg daarom of de Belastingdienst hem een duidelijker, kloppend overzicht van alle vorderingen, betalingen en verrekeningen kon verstrekken.

EEN LAATSTE REACTIE VAN DE BELASTINGDIENST

De Belastingdienst liet onder meer weten dat voor de huurtoeslag 2012, die geheel in de WSNP viel, ten onrechte een betalingsregeling was aangeboden aan mevrouw M. Zij was hierop ook gaan betalen. Dat was weer hersteld en zij had het al door haar betaalde weer teruggekregen. Voor de huurtoeslag 2011, die ook geheel in de WSNP viel, waren er aanmaningskosten geweest. Het bericht dat hierover was verzonden kon opgevat worden als betalingsverzoek; het was echter alleen een mededeling dat het openstaande bedrag veranderde. De kosten zijn later vervallen.

Wat het overzicht betrof: de Belastingdienst had geprobeerd een leesbaar financieel overzicht te verstrekken dat was opgesteld als begrijpelijke vertaling vanuit de computersystemen. Het ging om een complexe wirwar van betalingen, verrekeningen en afboekingen. De constatering van de Nationale ombudsman dat inmiddels voldoende was terugbetaald aan mevrouw M. was overigens juist. Er was nogmaals een check gedaan door de ontvanger en de conclusie was, dat de invordering tot en met 2012 nu volledig was afgerond. Daar wilde de Belastingdienst het nu bij laten.

Het was wel zo dat het computersysteem op enig moment zou aangeven dat teveel op een aanslag was betaald en dan zouden dergelijke correcties uit eigen beweging hebben plaatsgevonden. Deze signalen worden echter niet wekelijks gegenereerd en daardoor kan de daadwerkelijke afhandeling langer op zich laten wachten.

Ten slotte: gebleken was dat mevrouw M. nog recht had op € 45,-, teveel betaald op de huurtoeslag 2012. Dat bedrag zou zij dus nog terugkrijgen.

Ten slotte

Nadat de Nationale ombudsman het onderzoek naar de klacht van mevrouw M. had afgesloten stuurde zij hem een e-mail: ze had zojuist opnieuw een bericht over de huurtoeslag 2012 ontvangen:

<p>Toeslagen <i>Belastingdienst</i></p> <p>POSTBUS 100 6400 AC HEERLEN</p> <p>Het openstaande bedrag van uw beschikking huurtoeslag 2012 is gewijzigd. Gebruik bij een betaling de acceptgiro hieronder.</p> <p>Let op! Het totaal openstaande bedrag is exclusief invorderingsrente. Het huidige rentepercentage op jaarbasis is 4,00 %. Zie ook de achterkant van dit formulier.</p>	<p>Mededeling Huurtoeslag</p> <p>Jaar/Tijdvak 2012</p> <p>Dagtekening 26 augustus 2016</p> <table border="0"> <tr> <td colspan="2">Berekening</td> </tr> <tr> <td>Bedrag van de beschikking</td> <td style="text-align: right;">€ 871,00</td> </tr> <tr> <td>Betaald/verrekend</td> <td style="text-align: right;">af € 153,00</td> </tr> <tr> <td>Totaal openstaand</td> <td style="text-align: right;">€ 718,00</td> </tr> </table>	Berekening		Bedrag van de beschikking	€ 871,00	Betaald/verrekend	af € 153,00	Totaal openstaand	€ 718,00
Berekening									
Bedrag van de beschikking	€ 871,00								
Betaald/verrekend	af € 153,00								
Totaal openstaand	€ 718,00								

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Mevrouw M. viel vanaf 4 september 2012 onder de WSNP. Zij had op dat moment ook diverse schulden openstaan bij de Belastingdienst; het ging om toeslagen en om een aanslag inkomstenbelasting. Later ontstonden er nog nieuwe vorderingen. Sommige van deze vorderingen vielen helemaal onder de WSNP, andere deels of niet. Voor de vorderingen die erbuiten vielen had mevrouw M. betalingsregelingen.

Doordat tijdens de looptijd van de WSNP, en ook daarna nog, diverse overboekingen van bedragen plaatsvonden raakte mevrouw M. het overzicht kwijt. Daarom zocht zij uiteindelijk contact met de Nationale ombudsman.

Het vereiste van maatwerk houdt in dat de overheid bereid is om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. Dat kan ook inhouden dat de overheidsinstantie, in afwijking van wat gebruikelijk is, een vaste contactpersoon toewijst aan een burger die in een bijzondere situatie verkeert.

Dat het in het geval van mevrouw M. allemaal zo moeizaam verliep had, naar het oordeel van de Nationale ombudsman, een aantal oorzaken.

De situatie van mevrouw M. was niet overzichtelijk. De Belastingdienst had diverse vorderingen op haar en zij betaalde hieraan ook af. Vanaf het moment dat zij onder de WSNP viel veranderde de status van een deel van deze vorderingen. Sommigen werden geheel meegenomen in de WSNP; hierop hoefde zij dus niets meer af te lossen. Toch werden er van haar nog termijnbetalingen voor deze vorderingen ontvangen. Zulke betalingen werden door de Belastingdienst dan weer overgeboekt naar andere vorderingen, die op dat moment nog wel deels of geheel openstonden. Soms gebeurde dat direct na ontvangst, soms vond pas op een later moment een correctie plaats. Dat laatste gebeurde in ieder geval nadat mevrouw M. zelf contact had gezocht met de Belastingdienst. Dat contact leidde tot een aantal correcties, in december 2014. Ook de extra betalingen die de bewindvoerder verrichtte, zorgden voor diverse overboekingen en extra onduidelijkheid. Sommige bedragen wisselden op die manier meerdere keren van vordering.

Daarnaast was de geautomatiseerd aan mevrouw M. verzonden berichtgeving soms ronduit verwarrend. Zo werd berichtgeving over correcties die hadden plaatsgevonden geformuleerd als betalingsverzoek.

Wat ook in het oog springt is, dat de Belastingdienst diverse keren tot correctie van bedragen is overgegaan nadat mevrouw M. of later, de Nationale ombudsman vragen had gesteld. In alle gevallen leidde dat tot het terugbetalen van bedragen aan mevrouw M. Wat er met die bedragen was gebeurd als mevrouw M. niet aan de bel had getrokken is niet duidelijk geworden. Had de Belastingdienst die bedragen op enig moment uit eigen beweging terugbetaald of waren ze dan voorgoed verdwenen in de computersystemen van de Belastingdienst? De Belastingdienst heeft aangegeven dat dit uiteindelijk altijd boven water komt en dat dan correctie had plaatsgevonden. Of het in het geval van mevrouw M. uiteindelijk ook zo zou zijn gegaan heeft de Nationale ombudsman niet

kunnen vaststellen; wél dat een deel van de terugbetalingen aan mevrouw M. pas plaatsvond nadat hierover contact met de Belastingdienst was geweest.

Dat het in dit geval niet goed is gegaan is duidelijk. Deels hangen de problemen die zijn ontstaan samen met de geautomatiseerde processen van de Belastingdienst. Het verwerken van betalingen, correcties en dergelijke gebeurt geheel geautomatiseerd en ook brieven met bijvoorbeeld betalingsverzoeken worden automatisch verzonden. Brieven bovendien die niet altijd uitblinken in duidelijkheid en die soms ook niet verzonden hadden moeten worden.

Daar staat tegenover dat het in het geval van mevrouw M. ook niet om een standaardsituatie ging; de vraag is wat in dit soort gevallen in redelijkheid van de Belastingdienst mag worden verwacht.

Niet iedereen past naadloos in de geautomatiseerde processen van de Belastingdienst; dat blijkt ook weer uit deze casus. Voor dat – kleine – deel van de belastingbetalers en toeslagenontvangers waarvoor dit opgaat is van belang dat de Belastingdienst maatwerk biedt en dan vooral 'mensenwerk'. De Nationale ombudsman verwijst in dit verband ook naar zijn rapport 'Gevraagd: maatwerk!' uit februari 2015¹.

Had mevrouw M. – of haar bewindvoerder – vanaf het begin een vaste contactpersoon bij de Belastingdienst gehad, dan was het ongetwijfeld beter gelopen. Als iets haar niet duidelijk was geweest had ze meteen contact kunnen zoeken met iemand die verstand van zaken heeft en die haar uitleg of advies had kunnen geven. Nu heeft de Nationale ombudsman uiteindelijk gefungeerd als contactpersoon voor mevrouw M. en dat zou uiteraard niet nodig moeten zijn. Overigens is het zeker niet zo dat de medewerkers van de Belastingdienst zich niet hebben ingespannen om mevrouw M. duidelijkheid te geven, maar uiteindelijk is dat toch niet afdoende gebleken. Ook daarvoor geldt dat een vaste contactpersoon veel problemen had kunnen voorkomen.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de Belastingdienst en de Belastingdienst/Toeslagen in strijd met het vereiste van maatwerk hebben gehandeld.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst en de Belastingdienst/Toeslagen is gegrond.

¹ Gevraagd: maatwerk! Een onderzoek naar de uitvoeringspraktijk bij de Belastingdienst/Toeslagen, 12 februari 2015, 2015/025.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman geeft de Belastingdienst in overweging om in situaties zoals die van mevrouw M., wanneer sprake is van een financieel onoverzichtelijke situatie als gevolg van bijvoorbeeld de WSNP, maatwerk te bieden door hetzij de bewindvoerder/gemachtigde, hetzij de burger zelf, een vaste contactpersoon aan te wijzen.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen