



XXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Geachte heer xxxxxxx,

Op 24 november 2016 hebt u een e-mail geschreven aan de Nationale ombudsman met een klacht over de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen). Op 7 april 2017 heb ik u laten weten dat wij een onderzoek naar deze klacht hebben ingesteld. In deze brief informeer ik u over de uitkomst van dit onderzoek.

Waar gaat het om?

Uw zoon heeft op 30 maart 2015 een verzoek om kwijtschelding bij Toeslagen ingediend voor zijn huurtoeslagschuld over het jaar 2011. U schrijft dat uw zoon op 16 april 2016 een aanmaning heeft ontvangen. Om kosten te voorkomen heeft u de vordering voor uw zoon betaald. Het verzoek om kwijtschelding was, ondanks uw herhaalde verzoeken, op dat moment nog niet behandeld. Per brief van 26 september 2016 reageert Toeslagen op het verzoek om kwijtschelding. Hierin heeft Toeslagen aangegeven dat kwijtschelding voor een toeslagvordering niet mogelijk is, omdat hier geen bepaling voor is opgenomen in de Algemene wet inkomensafhankelijke regeling (Awir). Toeslagen biedt u excuses aan voor de lange behandelingsduur van het verzoek om kwijtschelding.

Uw klacht bij de Nationale ombudsman

U vindt dat door de lange behandelingsduur van het verzoek om kwijtschelding en het voorafgaande aan die beslissing sturen van de aanmaning uw zoon de mogelijkheid is ontnomen om een persoonlijke betalingsregeling aan te vragen. Volgens u is uw zoon hierdoor financieel benadeeld. Bij een persoonlijke betalingsregeling wordt er gekeken naar de financiële situatie en dit kan uiteindelijk leiden tot het niet verder invorderen (bemoeilijken) van (een deel van) de schuld.

Wat hebben wij onderzocht?

De Nationale ombudsman heeft Toeslagen gevraagd wat de reden is van de lange behandelingsduur van het verzoek om kwijtschelding. Ook heeft hij

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Tel: (070) 356 35 63

Fax: (070) 360 75 72

bureau@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

(070) xxxxxxxxxx

Datum

Ons nummer

201645578

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

Behandelend medewerker

xxxxxxxxxt

Onderwerp

einde onderzoek

Ons nummer

201645578

2

gevraagd of Toeslagen vindt dat de aanmaning terecht is verstuurd. Tot slot heeft de Nationale ombudsman gevraagd of Toeslagen, als hij van mening is dat de aanmaning onterecht is verstuurd, aanleiding ziet om in gesprek te gaan met uw zoon om tot een oplossing te komen.

Reactie Toeslagen

Behandelingsduur

Per brief van 10 juli 2017 heeft Toeslagen op de vragen gereageerd.

Voor zover nog valt na te gaan, lijkt de lange behandelingsduur van het verzoek om kwijtschelding te maken te hebben met de op dat moment lopende bezwaaren beroepsprocedures, zo schrijft Toeslagen. Tijdens deze procedures is er uitstel van betaling verleend en zijn er geen invorderingsmaatregelen getroffen. Verder heeft Toeslagen aangegeven dat het verzoek om kwijtschelding binnen zes weken na ontvangst afgehandeld had moeten worden. Toeslagen acht de klacht over de lange behandelingsduur van het verzoek om kwijtschelding gegrond en geeft aan dat het terecht is dat hiervoor excuses zijn aangeboden in de brief van 26 september 2016.

Aanmaning

Toeslagen heeft laten weten dat er volgens de invorderingsadministratie geen aanmaning aan uw zoon is verstuurd. Nadat het uitstel van betaling is opgeheven, is op 4 april 2016 wel een brief verzonden aan uw zoon. Hierin werd verzocht om voor 18 april 2016 te betalen om zodoende extra kosten vanwege te nemen invorderingsmaatregelen te voorkomen. Op 18 april 2016 en met een aanvullende betaling op 28 april 2016 vanwege invorderingsrente, is de vordering geheel voldaan.

Oplossing

Tot slot heeft Toeslagen aangegeven dat hoewel er geen aanmaning is gestuurd, uw zoon wel de brief van 4 april 2016 met het verzoek om betaling heeft ontvangen terwijl het verzoek om kwijtschelding toen nog niet was behandeld. Dit geeft Toeslagen aanleiding om in gesprek te gaan met uw zoon. Toeslagen wil uw zoon langs die weg alsnog in de gelegenheid stellen om inzicht te geven in zijn financiële situatie van het moment dat de vordering werd voldaan, te weten 18 april 2016. Indien die gegevens aanleiding geven tot het deels buiten invordering stellen van de vordering (niet verder bemoeilijken), dan zal Toeslagen daartoe overgaan.

Ons nummer

201645578

3

Oordeel Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman toetst uw klacht over Toeslagen aan het vereiste van goede organisatie. Dit 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 is van oordeel dat het verzoek om kwijtschelding eerder had moeten worden behandeld. Het is een gemiste kans dat Toeslagen pas na tussenkomst van de Nationale ombudsman een reactie op het verzoek om kwijtschelding heeft gegeven. U heeft Toeslagen immers zelf meerdere malen om een reactie op het verzoek om kwijtschelding verzocht. Het versturen van de brief van 4 juli 2016 in combinatie met de omstandigheid dat op dat moment nog niet op het verzoek om kwijtschelding was beslist, leidde er toe dat u besloot de vordering voor uw zoon te voldoen. Onder die omstandigheden vindt de Nationale ombudsman het terecht dat Toeslagen beoordeelt of aanleiding bestaat alsnog een persoonlijke betalingsregeling toe te staan.

De conclusie is dat Toeslagen door het niet tijdig reageren op het verzoek om kwijtschelding en het versturen van de brief van 4 april 2016 voordat op het verzoek een beslissing was genomen heeft gehandeld in strijd met het vereiste van goede organisatie.

De Nationale ombudsman acht uw klacht dan ook gegrond.

Hoe nu verder?

Wij vertrouwen erop dat Toeslagen in vervolg op hun reactie contact met u zal opnemen om na te gaan of uw zoon in aanmerking had gekomen voor een persoonlijke betalingsregeling.

Einde onderzoek

Met deze brief is een einde gekomen aan het onderzoek van de Nationale ombudsman. Een kopie van deze brief hebben wij aan Toeslagen gezonden.

Een geanonimiseerde versie van deze brief vindt u op onze website www.nationaleombudsman.nl. Om uw privacy te waarborgen is de brief anoniem: het gaat wel over uw klacht, maar uw naam komt er niet in voor.

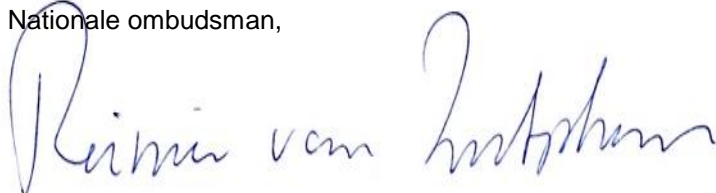
Ons nummer
201645578

4

Hebt u nog vragen?

Hebt u over deze brief nog vragen, neem dan contact op met xxxxxxxxxxxx. U kunt haar op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (xxx)xxxxxxx.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen