



Rapport

Een onderzoek naar de toekenning van huurtoeslag door de Belastingdienst/Toeslagen bij een onjuiste registratie in de basisregistratie personen.

Datum: 17 juli 2017
Rapportnummer: 2017/081

WAT IS DE KLACHT?

Verzoekster klaagt erover dat zij volgens de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) pas recht heeft op huurtoeslag vanaf het moment dat de splitsing van haar woning is geregistreerd in de basisregistratie personen (BRP), ondanks dat zij al ruim drie jaar woonachtig is in deze woning.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Mevrouw Hofland¹ huurt vanaf oktober 2013 een zelfstandige woonruimte. Voor deze woning heeft mevrouw huurtoeslag aangevraagd bij Toeslagen. Op 6 april 2015 informeert Toeslagen mevrouw Hofland over een onderzoek door de huurcommissie naar de redelijkheid van haar huurprijs. Op 4 mei 2015 ontvangt mevrouw Hofland een brief van Toeslagen. In deze brief staat dat de huurtoeslag met terugwerkende kracht vanaf 2013 wordt stopgezet naar aanleiding van de onderzoeksresultaten van het onderzoek door de huurcommissie. De bedragen die zij heeft ontvangen, moet zij terugbetalen. Naar aanleiding van de brief neemt mevrouw Hofland contact op met de Belastingtelefoon. In dit telefoongesprek geeft de Belastingtelefoon aan dat mevrouw wel recht heeft op huurtoeslag en dat ze die opnieuw moet aanvragen. Dat doet mevrouw Hofland. Enkele maanden later stopt Toeslagen opnieuw haar huurtoeslag. Mevrouw Hofland besluit de huurtoeslag opnieuw aan te vragen. Toeslagen betaalt de huurtoeslag uit, maar na een aantal maanden wordt de huurtoeslag weer stopgezet.

In oktober 2016 hoort mevrouw Hofland van haar gemeente dat er iets niet goed is gegaan bij de registratie in de BRP. Het pand waar mevrouw een zelfstandige woonruimte huurt is namelijk niet gesplitst in de BRP. Hierdoor staat mevrouw Hofland ingeschreven op huisnummer 16 in plaats van op huisnummer 16-4. Dat zorgt ervoor dat Toeslagen de bewoners van 16 en 16-4 als één huishouden ziet. Dit heeft invloed op het recht op huurtoeslag. De gemeente kan niet met terugwerkende kracht de BRP aanpassen. Daarom staat mevrouw Hofland pas vanaf oktober 2016 op huisnummer 16-4 ingeschreven. Feitelijk woont ze daar natuurlijk al sinds oktober 2013. Omdat het adres van mevrouw Hofland nu goed in de BRP geregistreerd staat neemt zij weer contact op met de Belastingtelefoon. In dit telefoongesprek wordt aangegeven dat zij recht heeft op huurtoeslag vanaf oktober 2016 omdat Toeslagen bij de beoordeling van het recht op huurtoeslag uitgaat van de gegevens in de BRP.

WAT WAS DE AANLEIDING VOOR DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Toeslagen stelt dat mevrouw Hofland pas vanaf oktober 2016 recht op huurtoeslag heeft. Mevrouw Hofland vindt dit onterecht. Haar situatie is sinds oktober 2013, toen zij de huurwoning betrok, ongewijzigd. Zij had al die tijd een zelfstandige woonruimte.

¹ Gefingeerde naam

Waarom heeft zij dan geen recht op huurtoeslag vanaf oktober 2013? Zij besluit een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?

Voordat de Nationale ombudsman een klacht kan behandelen, is het nodig dat die klacht eerst is behandeld door de overheidsinstantie, waarover wordt geklaagd. In sommige gevallen is het mogelijk om van deze regel af te wijken. Dan kan de klacht in behandeling worden genomen zonder dat de overheidsinstantie officieel op de klacht heeft gereageerd. Bijvoorbeeld als er sprake is van financiële nood of het probleem van de burger wel al bekend is bij de instantie, maar deze hierop niet reageert.

De Nationale ombudsman is van mening dat Toeslagen in dit geval voldoende gelegenheid heeft gehad om voor een oplossing te zorgen. De huurtoeslag van mevrouw Hofland is tot twee keer toe toegekend en daarna weer teruggevorderd en zij heeft hierover meermaals contact gehad met de Belastingtelefoon. Om die reden heeft de Nationale ombudsman besloten om mevrouw Hofland niet eerst terug te verwijzen naar de klachtenprocedure bij Toeslagen, maar heeft hij haar klacht direct zelf voorgelegd aan Toeslagen. Hierbij heeft hij gevraagd of het mogelijk was om uit te gaan van de feitelijke woonsituatie van mevrouw Hofland.

HOE REAGEERDE TOESLAGEN

Toeslagen heeft in zijn reactie aan de Nationale ombudsman aangegeven dat in de Wet op de huurtoeslag staat dat de huurtoeslag kan worden toegekend als de onjuiste inschrijving betrokkene niet verweten kan worden. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer het adres bij de gemeente bekend is onder één huisnummer, maar in feite uit verschillende woonruimten bestaat. De bewoners van de verschillende woonruimten staan dan in de BRP geregistreerd onder één huisnummer en worden als één huishouden gezien. In de situatie van mevrouw Hofland stonden meer dan vier volwassenen op hetzelfde adres ingeschreven. Wanneer dit het geval is worden de persoonsrelaties van de ingeschreven personen gecontroleerd. Wanneer niet aannemelijk is dat de overige ingeschreven personen een persoonsrelatie (zoals partner, zoon of dochter) met de aanvrager van de huurtoeslag hebben, wordt de huurtoeslag stopgezet. Bij mevrouw Hofland heeft de gemeente de adreswijziging doorgevoerd met ingang van oktober 2016. Vanaf dat moment staat mevrouw Hofland ingeschreven op huisnummer 16-4. Mevrouw woont echter al vanaf oktober 2013 in de woning.

Toeslagen licht ook nog nader toe om welke redenen de huurtoeslag verschillende malen is stopgezet. Halverwege 2015 bleek uit informatie van de BRP dat er sprake was van een zogenoemde "dubbele toeslagbetrokkenheid". Hiervan is sprake wanneer er volgens de BRP meer personen op een adres staan ingeschreven dan op het aanvraagformulier voor de huurtoeslag is opgegeven. Dit heeft als gevolg gehad dat de huurtoeslag per

beschikking van 12 augustus 2015 met terugwerkende kracht per 1 oktober 2013 is stopgezet. Mevrouw Hofland moest de ontvangen huurtoeslag terugbetalen. Ondanks de stopzetting is er voor het jaar 2016 per voorschotbeschikking van 5 februari 2016 opnieuw huurtoeslag toegekend. Niet bekend is hoe dit heeft kunnen gebeuren. Dit voorschot is vervolgens weer teruggevorderd. Omdat mevrouw Hofland vanaf oktober 2016 op het juiste adres in de BRP staat ingeschreven, heeft het probleem zich niet meer voorgedaan bij de huurtoeslag over het jaar 2017.

Toeslagen besluit de huurtoeslag - na interventie door de ombudsman - alsnog vanaf oktober 2013 toe te kennen. Toeslagen vindt nu namelijk dat mevrouw Hofland recht heeft op huurtoeslag sinds oktober 2013. Het is immers aannemelijk dat de woning op het moment dat mevrouw Hofland daar ging wonen, in oktober 2013, feitelijk al gesplitst was waardoor mevrouw Hofland vanaf oktober 2013 een zelfstandige woonruimte bewoonde. Toeslagen heeft de huurtoeslag hersteld en toegekend met ingang van oktober 2013.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Het behoorlijkheidsvereiste van professionaliteit houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

Toeslagen neemt de BRP als uitgangspunt bij de toekenning van huurtoeslag. Hierdoor heeft het gevolgen voor de toekenning van de huurtoeslag voor een burger als iets niet goed geregistreerd staat in de BRP. Als de onjuiste inschrijving betrokkene niet verweten kan worden kan de huurtoeslag toch worden toegekend.

Het probleem van mevrouw Hofland had zich niet hoeven voordoen als de medewerkers van de Belastingtelefoon het probleem hadden herkend. Zij hadden mevrouw Hofland moeten wijzen op een mogelijke foutieve registratie van haar woning in de BRP. De Nationale ombudsman is van oordeel dat professionaliteit vereist dat medewerkers van Toeslagen in een dergelijke situatie een oplossing bieden voor de ongewenste gevolgen voor de burger. Nu dit tijdens het contact met de Belastingtelefoon niet is gebeurd, is de Nationale ombudsman van oordeel dat in strijd met het vereiste van professionaliteit gehandeld is.

Nadat de klacht van mevrouw Hofland door de Nationale ombudsman aan Toeslagen is voorgelegd, heeft Toeslagen de klacht voortvarend en oplossingsgericht opgepakt. De correctie in de BRP in oktober 2016 was toen voor Toeslagen voldoende om aan te

nemen dat mevrouw Hofland sinds oktober 2013 recht had op huurtoeslag. Naar aanleiding hiervan heeft Toeslagen de huurtoeslag van mevrouw Hofland met terugwerkende kracht vanaf oktober 2013 toegekend.

De Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive style with a large initial 'R'.

Reinier van Zutphen

ACHTERGROND

Artikel 9 Wet op de huurtoeslag

1. Een huurtoeslag wordt slechts toegekend:

- a. als de huurder, diens partner alsmede degenen die medebewoner van de woning zijn, als ingezetene op het adres van die woning zijn ingeschreven in de basisregistratie personen.
- b. als geen andere persoon met dat adres in de basisregistratie personen zijn ingeschreven behoudens eventueel een onderhuurder en personen die behoren tot diens huishouden.

2. In afwijking van het eerste lid kan een huurtoeslag worden toegekend, als de onjuiste inschrijving in de basisregistratie personen niet aan de huurder kan worden toegerekend.