

# Rapport

## Waar blijven mijn toeslagen?

Een onderzoek naar de uitbetaling van de zorgtoeslag en het kindgebonden budget nadat is besloten geen invorderingsmaatregelen meer te treffen.

### **Oordeel**

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

**Datum: 4 juni 2018**

**Rapportnummer: 2018/037**

## WAT IS DE KLACHT?

Verzoekster klaagt erover dat de zorgtoeslag en het kindgebonden budget vanaf 1 augustus 2017 niet aan haar worden uitbetaald, ondanks dat in de brief van de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) van 1 augustus 2017 staat aangegeven dat lopende toeslagen niet verrekend worden.

## WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Mevrouw Van Dam<sup>1</sup> vraagt bij Toeslagen kwijtschelding aan voor haar openstaande schulden. Op 1 augustus 2017 ontvangt mevrouw Van Dam een beslissing van Toeslagen op haar verzoek. Toeslagen geeft hierin aan dat kwijtschelding van toeslag-schulden niet mogelijk is, maar dat er geen invorderingsmaatregelen meer worden genomen. De reden hiervoor is dat mevrouw Van Dam onvoldoende betalingscapaciteit heeft om haar schulden af te lossen. Aan deze beslissing zijn zowel voor Toeslagen als voor mevrouw Van Dam een aantal voorwaarden verbonden. Een van deze voorwaarden is dat de lopende toeslagen niet meer worden verrekend. Mevrouw Van Dam gaat er dan ook van uit dat zij vanaf het eerst volgende betalingsmoment haar zorgtoeslag en kindgebonden budget weer zal gaan ontvangen.

## WAT WAS DE OORSPRONKELIJKE KLACHT?

Omdat de uitbetaling van de toeslagen uitblijft, schrijft mevrouw Van Dam op 28 september 2017 een brief aan Toeslagen. Hierin schrijft mevrouw Van Dam dat ze haar toeslagen nog niet heeft ontvangen en verzoekt zij Toeslagen om haar zorgtoeslag en kindgebonden budget weer uit te betalen. Hierbij verwijst mevrouw Van Dam naar de brief van Toeslagen van 1 augustus 2017.

## WELKE REACTIE KOMT ER OP DE KLACHT?

Naar aanleiding van de brief van 28 september 2017 neemt Toeslagen telefonisch contact op met mevrouw Van Dam. Tijdens dit telefoongesprek geeft Toeslagen aan dat het volledige jaarrecht kindgebonden budget en zorgtoeslag aan het begin van het jaar is verrekend en dat mevrouw Van Dam vanaf januari 2018 weer toeslagen zal gaan ontvangen. Per brief van 8 november 2017 heeft Toeslagen dit schriftelijk aan mevrouw Van Dam bevestigd.

---

<sup>1</sup> Gefingeerde naam

## WAT IS DE AANLEIDING VOOR DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Het telefoongesprek met Toeslagen heeft er niet toe geleid dat mevrouw Van Dam haar toeslagen weer uitbetaald krijgt. Sterker nog, het telefoongesprek heeft juist veel vragen bij mevrouw Van Dam opgeroepen. Bovendien moet mevrouw Van Dam rondkomen van een inkomen ter hoogte van het bestaansminimum en heeft ze de toeslagen hard nodig.

Op 11 november 2017 besluit mevrouw Van Dam daarom een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

## WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?

In eerste instantie legt de Nationale ombudsman de klacht aan Toeslagen voor met het verzoek de zorgtoeslag en het kindgebonden budget vanaf 1 augustus 2017 aan mevrouw Van Dam uit te betalen. Op dit verzoek geeft Toeslagen hetzelfde antwoord als eerder aan mevrouw Van Dam: het volledige jaarrecht kindgebonden budget en zorgtoeslag is aan het begin van het jaar al verrekend en kan niet worden uitbetaald vanaf 1 augustus 2017.

De Nationale ombudsman is niet tevreden met deze reactie en stelt Toeslagen daarom aanvullende vragen.

## HOE REAGEERT TOESLAGEN?

De Nationale ombudsman vraagt Toeslagen wat de reden is dat de uitbetaling van de zorgtoeslag en het kindgebonden budget van mevrouw Van Dam niet vanaf 1 augustus 2017 is hervat. Hierbij verwijst hij ook naar de brief van 1 augustus 2017. Hierin staat als één van de voorwaarden: "*toeslagen of teruggave die u maandelijks ontvangt verrekenen wij niet*". Ook vraagt de Nationale ombudsman Toeslagen of hij aanleiding ziet om de zorgtoeslag en het kindgebonden budget alsnog vanaf 1 augustus 2017 aan mevrouw Van Dam uit te betalen.

Toeslagen laat weten dat de verrekening van het voorschot kindgebonden budget en zorgtoeslag al voor het hele jaar heeft plaatsgevonden. Er is verzuimd een correctie uit te voeren om de verrekening vanaf 1 augustus 2017 ongedaan te maken.

Toeslagen heeft de zorgtoeslag en het kindgebonden budget alsnog met terugwerkende kracht vanaf 1 augustus 2017 aan mevrouw Van Dam uitbetaald. Een bedrag van 1.523,- euro plus rente is op de rekening van mevrouw Van Dam bijgeschreven. Toeslagen heeft mevrouw Van Dam hierover schriftelijk geïnformeerd, waarbij ook excuses zijn gemaakt. Daarnaast heeft Toeslagen mevrouw Van Dam een bloemenbon aangeboden.

Tot slot geeft Toeslagen nog aan het te betreuren dat de eerdere klachtbehandeling geen oplossing heeft gebracht voor mevrouw Van Dam. Toeslagen heeft bij de betreffende afdeling aandacht gevraagd voor de afhandeling van vergelijkbare klachten.

## WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid binnen het wettelijk kader eerlijk en oprecht handelt, doet wat zij zegt en gevolg geeft aan rechterlijke uitspraken.

Naar aanleiding van de brief van 1 augustus 2017 mocht mevrouw Van Dam erop vertrouwen dat haar toeslagen vanaf dat moment weer aan haar zouden worden uitbetaald. Mevrouw Van Dam heeft Toeslagen er met haar brief van 28 september 2017 op gewezen dat zij haar toeslagen niet ontving. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had Toeslagen naar aanleiding van deze brief zelf moeten vaststellen dat de verrekening ten onrechte niet was gecorrigeerd en deze fout moeten herstellen. Dit is wat een burger van een betrouwbare overheid mag verwachten. Ook nadat de Nationale ombudsman de klacht van mevrouw Van Dam aan Toeslagen had voorgelegd, heeft Toeslagen niet ingezien dat er een fout was gemaakt. Bovendien heeft Toeslagen in eerste instantie zowel aan mevrouw Van Dam als aan de Nationale ombudsman verkeerde informatie gegeven. Pas nadat de Nationale ombudsman Toeslagen hierover in het kader van het onderzoek vragen had gesteld, zag Toeslagen in dat er een fout was gemaakt en werd het probleem van mevrouw Van Dam opgelost. Hierdoor heeft Toeslagen verschillende kansen onbenut gelaten om het probleem van mevrouw Van Dam te herstellen met als gevolg dat mevrouw Van Dam een aantal maanden ten onrechte niet kunnen heeft beschikken over haar zorgtoeslag en kindgebonden budget. Een betrouwbare overheid zorgt ervoor dat een burger van de overheid de juiste informatie krijgt en fouten tijdig hersteld. Nu dit niet is gebeurd, is de Nationale ombudsman van oordeel dat Toeslagen in strijd met het vereiste van betrouwbaarheid heeft gehandeld.

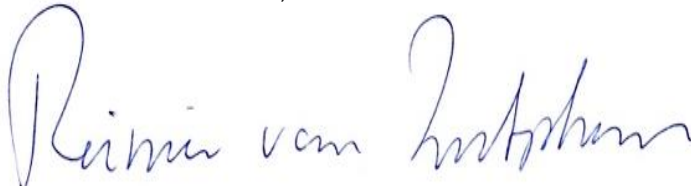
## CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Toeslagen te Utrecht is gegrond, wegens strijd met het vereiste van betrouwbaarheid.

## INSTEMMING

De Nationale ombudsman heeft er met instemming van kennisgenomen dat de toeslagen van mevrouw Van Dam alsnog met terugwerkende kracht vanaf 1 augustus 2017 zijn uitbetaald, dat Toeslagen excuses heeft gemaakt en mevrouw Van Dam een bloemenbon heeft aangeboden, alsmede dat op de betreffende afdeling van Toeslagen aandacht is gevraagd voor de afhandeling van vergelijkbare klachten.

De Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

Nationale ombudsman |