



Twee 'soorten' gemachtigden?

Belastingdienst/Toeslagen behoort ontvangstbevestigingen van een ingediend bezwaarschrift toe te sturen aan iedere gemachtigde

Datum: 11 september 2018

Rapportnummer: 2018/069

1. AANLEIDING VOOR HET ONDERZOEK

De Nationale ombudsman heeft een klacht ontvangen van een vrijwilliger bij een stichting die niet-zelfredzame burgers met raad en daad bijstaat. Hij dient regelmatig namens zijn cliënten bezwaarschriften in tegen beschikkingen van de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen). In zijn bezwaarschriften maakt hij kenbaar dat hij zijn cliënt vertegenwoordigt in de bezwaarprocedure, hij ondertekent de bezwaarschriften en stuurt altijd een door de cliënt ondertekende schriftelijke machtiging als bijlage mee.

Volgens de vrijwilliger gebeurt het bij herhaling dat Toeslagen de ontvangst van het ingediende bezwaarschrift niet aan hem bevestigt. Hij is van mening dat Toeslagen hiermee handelt in strijd met de wet en bovendien onbehoorlijk handelt. Omdat hier mogelijk sprake is van een structurele tekortkoming vraagt hij de ombudsman onderzoek in stellen.

2. HET ONDERZOEK

Op 14 mei 2018 heeft de Nationale ombudsman uit eigen beweging onderzoek ingesteld vanuit de volgende onderzoeksvraag:

Heeft Toeslagen in zijn beleid en werkprocessen voldoende gewaarborgd dat de ontvangst van door gemachtigden ingediende bezwaarschriften altijd schriftelijk aan hen wordt bevestigd?

De Nationale ombudsman heeft Toeslagen verzocht om enkele vragen te beantwoorden en om toelichting te geven op het beleid en de werkwijze na ontvangst van een bezwaarschrift.

3. DE BEVINDINGEN

Toeslagen heeft de huidige werkwijze schriftelijk toegelicht en daarnaast inzage gegeven in de werkinstructies die gelden voor zijn medewerkers.

De huidige werkwijze van Toeslagen bij ontvangst van een bezwaarschrift

In de werkinstructie voor de medewerkers staan onder andere de volgende aanwijzingen:

- Na ontvangst van een bezwaarschrift verstuurt de centrale postkamer¹ in Heerlen (hierna: Heerlen) een ontvangstbevestiging aan de belanghebbende zelf als Heerlen het bezwaarschrift niet zelf binnen vijf werkdagen kan afhandelen. In deze ontvangstbevestiging vermeldt Toeslagen bovendien dat automatisch uitstel van betaling wordt verleend.

¹ Onderdeel van de Belastingdienst/Centrale administratieve processen.

- Als het bezwaarschrift is ingediend door een gemachtigde stuurt Heerlen geen ontvangstbevestiging aan de gemachtigde. In deze gevallen moet de behandelaar van het bezwaarschrift een ontvangstbevestiging aanmaken en naar de gemachtigde versturen.
- Ontvangstbevestigingen worden alleen gestuurd aan advocaten en aan vertegenwoordigers van rechtsbijstandverzekeringen (zoals DAS en ARAG).
- In de andere gevallen worden de ontvangstbevestigingen (alleen) gestuurd naar de belanghebbenden zelf. Er worden dus geen ontvangstbevestigingen gezonden aan overige gemachtigden, zoals familie en vrienden, vrijwilligers of andere professionele dienstverleners (dan advocaten en rechtsbijstandverzekeraars).

Toeslagen gaat werkwijze aanpassen

Het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft Toeslagen aanleiding gegeven om het beleid en werkproces aan te passen.

De hoofdregel wordt dat Heerlen voortaan in principe standaard een ontvangstbevestiging zal sturen naar elke indiener van een bezwaarschrift. Dat kan belanghebbende zijn of een gemachtigde. Alle gemachtigden - en dus niet alleen een advocaat of een rechtsbijstandsverzekeraar - ontvangen dus een ontvangstbevestiging van het bezwaarschrift. Bij gereede twijfel over de betrouwbaarheid van de machtiging zal Toeslagen deze verifiëren ofwel door telefonisch contact op te nemen met de belanghebbende ofwel door schriftelijk een machtiging op te vragen bij de persoon die het bezwaarschrift heeft ingediend.

Niet alleen de ontvangstbevestiging maar ook de vervolgcorrespondentie zal Toeslagen in de toekomst aan de eventuele gemachtigde toesturen. De behandelaar van het bezwaarschrift moet hiervoor zorgen. Het gaat dan bijvoorbeeld om de uitnodiging voor een hoorzitting of de beslissing op bezwaar.

Uitzondering op deze hoofdregel vormen de eenvoudige en snel af te wikkelen bezwaarschriften die Heerlen zelf binnen vijf werkdagen kan afhandelen. In die gevallen verstuurt Toeslagen geen ontvangstbevestiging.

Toeslagen verwacht dat alle verbeteracties eind september 2018 zijn doorgevoerd. De herinrichting van het proces wordt nu voorbereid en de instructies hiervoor moeten worden herschreven. Toeslagen zal de Nationale ombudsman hiervan op de hoogte houden en een kopie van de nieuwe werkinstructie toesturen.

4. HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

Het behoorlijkheidsvereiste van *fair play* houdt in dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken. In een bezwaarprocedure betekent dit onder andere dat de indiener van het bezwaarschrift van de overheidsinstantie een bevestiging van ontvangst toegestuurd krijgt van het ingediende bezwaarschrift. Deze ontvangstbevestiging is van

groot juridisch belang voor de belanghebbende: hij weet en kan zo nodig aantonen dat hij (tijdig) bezwaar heeft ingediend.

Als iemand zich in een bezwaarprocedure door een gemachtigde laat vertegenwoordigen, behoort Toeslagen de correspondentie en de processtukken – dus ook de ontvangstbevestiging van het ingediende bezwaarschrift - toe te sturen aan deze gemachtigde. Deze verplichting vloeit niet alleen voort uit de normen van behoorlijkheid, maar is bovendien uitdrukkelijk vastgelegd in de wet (zie Achtergrondinformatie).

In de huidige werkwijze stuurt Toeslagen uitsluitend ontvangstbevestigingen aan een beperkte groep gemachtigden (advocaten en rechtsbijstandsverzekeraars). Naar het oordeel van de Nationale ombudsman is dit onjuist. Een belanghebbende kan zich door allerlei personen laten vertegenwoordigen zoals familie, vrienden en kennissen, maar ook door professionele en vrijwillige dienstverleners. Het is aan belanghebbende om te beslissen of en door wie hij zich wil laten vertegenwoordigen.

Het is niet aan Toeslagen om alleen aan bepaalde 'soorten' gemachtigden een ontvangstbevestiging te sturen en de overige gemachtigden hiervan uit te sluiten. Op deze wijze belemmert Toeslagen deze 'overige gemachtigden' om de belangen van hun cliënten in de bezwaarprocedure te behartigen en kan hiermee de belanghebbenden zelf benadelen.

5. CONCLUSIE

De huidige werkwijze van Toeslagen – om alleen aan advocaten en rechtsbijstandsverzekeraars een ontvangstbevestiging van een ingediend bezwaarschrift te sturen - is in strijd met het behoorlijkheidsvereiste van *fair play*.

6. INSTEMMING

Met instemming heeft de Nationale ombudsman ervan kennis genomen dat Toeslagen ongeveer eind september 2018 zijn werkwijze zal hebben aangepast. Toeslagen zal straks in principe aan alle indieners van een bezwaarschrift, dus ook aan alle gemachtigden, een ontvangstbevestiging sturen. De werkinstructies zullen hierop worden aangepast. Toeslagen zal de Nationale ombudsman hiervan op de hoogte houden en stuurt te zijner tijd een kopie van de nieuwe werkinstructie.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

ACHTERGRONDINFORMATIE

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 6:14

Lid 1: Het orgaan waarbij het bezwaar- of beroepschrift is ingediend, bevestigt de ontvangst daarvan schriftelijk.

Artikel 6:17

Indien iemand zich laat vertegenwoordigen, stelt het orgaan dat bevoegd is op het bezwaar of beroep te beslissen, de op de zaak betrekking hebbende stukken in ieder geval ter beschikking aan de gemachtigde.