



Rapport

Een onderzoek naar de overschrijding van de beslistermijn van definitieve toekenning van toeslagaanvragen

Oordeel

De Nationale ombudsman vindt de klacht over de Belastingdienst/Toeslagen te Utrecht gegrond.

Publicatiedatum: 2 december 2014

Rapportnummer: 2014/173

Samenvatting

Meneer Berger¹ en zijn vrouw ontvingen al een aantal jaren zorgtoeslag. De hoogte van die toeslag was gebaseerd op het inkomen van meneer Berger. Mevrouw Berger had geen eigen inkomen. In november 2011 overleed mevrouw Berger. Het inkomen 2011 van meneer Berger was in mei 2012 al definitief vastgesteld. Hij had volgens de Awir² uiterlijk 31 december 2012 de definitieve toekenning zorgtoeslag 2011 moeten ontvangen. Ondanks zijn herhaalde telefonische verzoeken daartoe, had hij in mei 2014 nog steeds geen definitieve toekenning. Dankzij een interventie van de Nationale ombudsman ontving hij de definitieve beschikking uiteindelijk in juli 2014.

De Nationale ombudsman acht de klacht van verzoeker gegrond wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

ONDERZOEK UIT EIGEN BEWEGING

Een onderzoek uit eigen beweging naar de overschrijding van de beslistermijn van definitieve toekenning van toeslagaanvragen.

Volgens de Awir (artikel 19) moet de Belastingdienst/Toeslagen uiterlijk op 31 december van het volgende kalenderjaar definitief beslist hebben.

WAT ER AAN DE KLACHT VOORAF GING

De Nationale ombudsman ontving in 2014 meerdere klachten over het niet tijdig definitief toekennen van toeslagen door de Belastingdienst/Toeslagen (hierna Toeslagen). Een van de klachten kwam van de heer Berger.

Meneer Berger en zijn vrouw ontvingen al enige jaren zorgtoeslag. Meneer Berger had inkomen, zijn vrouw, die in november 2011 overleed, niet. In de jaren voor 2011 werden de op voorschotbasis verstrekte toeslagen altijd op tijd omgezet in een definitieve toekenning. Ook op de voorschotten zorgtoeslag van 2012 en 2013 was al definitief beschikt. Met de definitieve beschikking zorgtoeslag 2011 wilde dat maar niet lukken.

Het inkomen van meneer Berger was al op 19 mei 2012 definitief vastgesteld, maar begin 2013 had meneer Berger de definitieve beschikking zorgtoeslag 2011 nog niet ontvangen. Hij heeft

hierover herhaaldelijk met Toeslagen telefonisch contact opgenomen. In die telefoongesprekken kreeg hij telkens verschillende antwoorden en werden toezeggingen gedaan die niet werden nagekomen. Hij besloot daarom op 26 mei 2014 zijn klacht aan de Nationale ombudsman voor te leggen.

DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN

Meneer Berger schreef de Nationale ombudsman het volgende:

"Ik heb nog steeds geen definitieve aanslag zorgtoeslag over het jaar 2011 ontvangen, wel de voorschotten. Ik heb het afgelopen ¾ jaar diverse keren hierover gebeld maar kreeg steeds een afwijkend antwoord zoals:

-uitbetaling gebeurt binnen een maand, niet dus.

-uitbetaling duurt nog enkele maanden.

-aanslag inkomstenbelasting 2011 is nog niet definitief, terwijl ik al 19 mei 2012 de definitieve aanslag heb ontvangen.

-2 weken geleden de opmerking er zijn technische problemen met uitbetaling van het jaar 2011."

INTERVENTIE NATIONALE OMBUDSMAN

Omdat de Nationale ombudsman met Toeslagen de afspraak heeft gemaakt dat klachten zoals die van meneer Berger door Toeslagen zelf worden opgelost, werd de klacht doorgestuurd naar Toeslagen. Toeslagen zou dan zelf contact met meneer Berger opnemen en er voor zorgen dat de definitieve beschikking zorgtoeslag 2011 verstuurd zou worden. Toeslagen nam inderdaad contact op en zorgde er voor dat de definitieve beschikking zorgtoeslag 2011 in juli 2014 werd verzonden en er een nabetaling aan meneer Berger werd gedaan.

VRAGEN VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

De Nationale ombudsman vroeg of meneer Berger uit eigen beweging geïnformeerd was over de vertraging in de definitieve toekenning van de zorgtoeslag 2011. Ook wilde de Nationale ombudsman weten wat de oorzaak van de vertraging was.

REACTIE VAN TOESLAGEN

Toeslagen informeerde de Nationale ombudsman over de stand van zaken in het dossier van meneer Berger en liet weten dat Toeslagen hem niet had geïnformeerd over de (reden van) de vertraging in de definitieve toekenning van de zorgtoeslag 2011. Toeslagen informeerde belanghebbenden namelijk niet uit eigen beweging wanneer er vertraging was bij het vaststellen van de definitieve toekenning.

Volgens Toeslagen kon de definitieve toeslag van meneer Berger niet vastgesteld worden omdat de Belastingdienst de definitieve inkomensgegevens van zijn vrouw nog niet had ontvangen. De Belastingdienst beschikt soms niet over de inkomensgegevens van de bij een toeslagaanvraag betrokkenen. In de Basisregistratie Inkomens (BRI) is dan van deze personen geen inkomens

opgenomen en er is van hen ook geen niet in Nederland belastbaar inkomen bekend. Zonder die gegevens kunnen toeslagen niet definitief toegekend worden. Als die gegevens er niet zijn op het moment dat definitief moet worden toegekend, in dit geval op 31-12-2012, dan is het formeel voor Toeslagen niet mogelijk om aan de verplichting tot definitieve toekenning te voldoen. Daarom was er per 2012 in de Awir de fictiebepaling van artikel 14, derde lid opgenomen. Door die fictiebepaling kan Toeslagen in deze situaties definitief toekennen naar een nihil inkomen. In de definitieve beschikking wordt dan tevens dit nihil inkomen vastgesteld. Als er later alsnog inkomensgegevens beschikbaar komen, wordt de toegekende toeslag automatisch herzien.

NADERE TOELICHTING VAN TOESLAGEN

In een nadere reactie op de vraag van de Nationale ombudsman waarom er niet eerder tot nihil stelling van het inkomen van mevrouw Berger was overgegaan gaf Toeslagen aan dat vanaf 2008 de daarvoor in aanmerkende inkomens, meestal van niet verdienende partners, automatisch op nul gezet werden. Toen echter bleek dat een groot aantal inkomens uit 2007 onjuist of dubbel waren verwerkt, is het proces van nihil stelling ook over andere jaren tot eind augustus 2014 "on hold" gezet.

Over het niet uit eigen beweging informeren van betrokkenen over de overschrijding van de beslistermijn deelde Toeslagen mee dat over de jaren t/m 2012 geen verdagingsbericht werd gestuurd. Naar verwachting zal vanaf 2013 binnen de termijn beschikt kunnen worden. In die gevallen waarin dat niet lukt zullen verdagingsberichten verstuurd worden.

Reactie op het Verslag van BEvindingen

Het verslag van de bevindingen van het onderzoek werd aan meneer Berger en Toeslagen toegestuurd. Meneer Berger reageerde niet op het verslag. Toeslagen liet weten zich in het verslag van bevindingen te kunnen vinden op een enkel punt na. Dit punt werd in het verslag aangepast.

het oordeel van de Nationale ombudsman

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig als mogelijk handelt. Dat impliceert dat een overheidsinstantie zich houdt aan wettelijke termijnen en als besluitvorming langer duurt, de burger over die vertraging tijdig uit eigen beweging geïnformeerd wordt.

In artikel 19 tweede lid Awir is bepaald dat een toeslag uiterlijk moet worden toegekend op 31 december van het jaar volgend op het berekeningsjaar. Voor meneer Berger betekent dit dat hij de definitieve toekenning uiterlijk 31 december 2012 had moeten ontvangen.

In het vierde lid van artikel 19 is opgenomen dat Toeslagen uit eigen beweging de belanghebbende schriftelijk informeert wanneer deze termijn niet wordt gehaald en daarbij dan een redelijke termijn noemt waarbinnen alsnog definitieve toekenning zal plaatsvinden (Achtergrond onder 1).

Het is duidelijk dat Toeslagen aan beide wettelijke verplichtingen niet heeft voldaan. Meneer Berger ontving immers pas na de interventie van de Nationale ombudsman in juli 2014, anderhalf

jaar te laat, de definitieve beschikking zorgtoeslag 2011 en hij werd evenmin over de (reden van de) vertraging tijdig en schriftelijk geïnformeerd.

Dit brengt de Nationale ombudsman tot het oordeel dat de onderzochte gedraging van Toeslagen niet behoorlijk is.

Conclusie

De klacht van meneer Berger over het niet tijdig definitief beschikken op de zorgtoeslag 2011 en de gebrekkige informatieverstrekking hierover is gegrond wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,

waarnemend ombudsman

Achtergrond

Artikel 19 lid 2 en 4 Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir).

2. Indien voor geen van de in het eerste lid bedoelde personen over het berekeningsjaar een aanslag inkomstenbelasting of een beschikking ter zake van niet in Nederland belastbaar inkomen wordt vastgesteld, kent de Belastingdienst/Toeslagen de tegemoetkoming met betrekking tot dat berekeningsjaar toe uiterlijk 31 december van het jaar volgend op het berekeningsjaar.

4. Indien de tegemoetkoming niet binnen de in de vorige leden genoemde termijn kan worden toegekend, stelt de Belastingdienst/Toeslagen de belanghebbende hiervan schriftelijk in kennis onder het noemen van een redelijke termijn waarbinnen toekenning zal plaatsvinden.

Gefingeerde naam

Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen