



Rapport

Niet nakomen van toezeggingen Oordeel Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Belastingdienst/Toeslagen gegrond.

Publicatiedatum
9 december 2014
Rapportnummer
2014/181

Samenvatting

De klacht van mevrouw De Jager over het niet nakomen van gedane toezeggingen is gegrond wegens schending van het vereiste van een goede organisatie. De Nationale ombudsman beveelt de staatssecretaris aan dit te verbeteren. Dat kan door een goede organisatie en administratie van het toeslagenproces en het proces van klachtbehandeling die de dienstverlening aan de burger ten goede komt.

Klacht

De klacht ziet op het niet nakomen van gedane toezeggingen dat een betaling wordt gedaan, een belastingplichtige naar tevredenheid wordt geïnformeerd en/of een klacht wordt opgelost door Toeslagen en als gevolg daarvan herhaaldelijk opnieuw een ingang moet worden gevonden bij de Belastingdienst om gehoor en een oplossing te vinden voor een klacht.

1. Mevrouw De Jager¹ klaagt erover dat zij in financiële problemen is geraakt doordat doorgegeven gegevens niet aankomen bij of niet verwerkt worden door Toeslagen. Zelfs als ze die aangetekend had verzonden. Vervolgens heeft zij meermaals contact moeten opnemen met Toeslagen (en diverse medewerkers gesproken) en zijn er toezeggingen gedaan dat bedragen betaald zouden worden. Daarnaast heeft mevrouw De Jager geen of geen volledige informatie gekregen over wat er fout is gegaan en hoe betalingen en verrekeningen zijn verwerkt.

Wat er aan de klacht vooraf ging

2. Mevrouw De Jager heeft op 24 januari 2014 telefonisch contact opgenomen met de Nationale ombudsman nadat haar meermaals was medegedeeld door Toeslagen dat haar klacht zou worden opgelost.

3. Mevrouw De Jager ontving sinds negen jaren toeslagen. Op 28 november 2013 heeft zij een rekeningnummer doorgegeven en volgens de webpagina van de Belastingdienst Toeslagen.nl, was dat akkoord bevonden. Op 18 december 2013 heeft mevrouw De Jager een gewijzigd bedrag kosten kinderopvang doorgegeven. Volgens Toeslagen werd dit gecontroleerd waardoor gelijk alle toeslagen niet tot uitbetaling kwamen.

4. Mevrouw De Jager heeft vervolgens meerdere keren met Toeslagen gebeld en haar is meegedeeld dat op 15 januari 2014 de toeslagen uitbetaald zouden zijn. Dit was niet het geval. Op

24 januari 2014 heeft mevrouw De Jager contact gezocht met het Bureau Nationale ombudsman. Nadat een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman Toeslagen heeft benaderd met de klacht van mevrouw De Jager eind januari, bericht mevrouw De Jager op 6 februari 2014 dat het kindgebonden budget inmiddels is betaald, maar de huurtoeslag en de kinderopvangtoeslag nog niet. Ze heeft direct contact gezocht met een medewerker van Toeslagen en volgens deze was de laatste informatie die ochtend naar toeslagen gemaïld, maar of het nu snel tot betaling zou komen wist mevrouw De Jager niet. Zowel de medewerker van het Bureau Nationale ombudsman als mevrouw De Jager zouden nog contact zoeken met Toeslagen met de vraag of en, zo ja, wanneer nu betaald gaat worden.

Op 12 februari 2014 heeft verzoeker nog geen geld ontvangen. Inmiddels heeft mevrouw De Jager bezoek gehad van een deurwaarder maar die kwam namens DUO omdat zij niet aan haar betalingsverplichting voldeed. Er dreigt beslag op inboedel plaats te vinden.

5. De medewerker van het Bureau Nationale ombudsman belt op 12 februari 2014 met Toeslagen. De medewerkster van Toeslagen weet niet hoever het staat met betalen want dat ligt in Apeldoorn bij de Centrale Administratie. Zij belooft verder achter de zaak aan te gaan. Sowieso krijgt mevrouw De Jager rond de 20e de eerste reguliere betaling, aldus de medewerkster. De volgende dag neemt de medewerkster van Toeslagen contact op met de medewerker van het Bureau Nationale ombudsman. Op 13 februari 2014 kan de medewerker van het Bureau Nationale ombudsman dan ook mevrouw De Jager laten weten dat het geld diezelfde dag door Toeslagen is overgemaakt en dat zij binnen een week het geld op haar rekening heeft.

Op 21 februari 2014 bericht mevrouw De Jager aan de medewerker van het Bureau Nationale ombudsman dat zij geld heeft ontvangen, maar dat de bedragen niet kloppen. Mogelijk ontbreekt nog de reguliere betaling van deze maand (kinderopvangtoeslag ten behoeve van de maand maart). Mevrouw De Jager neemt contact op met Toeslagen om de bedragen na te gaan en inderdaad blijkt de kinderopvangtoeslag voor de maand maart niet betaald te zijn, omdat daarvoor nog geen beschikking is afgegeven.

6. Na een aantal telefoontjes tussen mevrouw De Jager, Toeslagen en de medewerker van de Nationale ombudsman geeft een medewerker van de Belastingdienst op 10 maart 2014 aan dat de beschikking voor 2014 (de aangepaste beschikking) nog opgemaakt moet worden; hij zal bij Toeslagen nagaan wanneer die beschikking ongeveer te verwachten is. De reguliere betaling voor april zou in principe gewoon doorgang moeten vinden, want de blokkade is eraf gehaald. Hij zal per mail verder informeren. Ook wordt nog nagegaan of de reguliere kinderopvangtoeslag voor april 2014 rond 20 maart is te verwachten zoals gebruikelijk. De Belastingdienst laat weten dat de reguliere betaling gewoon doorgang zal vinden.

7. Op 24 maart 2014 belt mevrouw De Jager naar het Bureau Nationale ombudsman om door te geven dat zij de kinderopvangtoeslag voor april nog steeds niet heeft ontvangen. Ook de reguliere kinderopvangtoeslag is niet uitbetaald.

Wederom wordt er meermaals heen en weer gebeld en gemaïld tussen mevrouw De Jager, de Belastingdienst en de medewerker van het Bureau Nationale ombudsman.

Op 2 april 2014 geeft mevrouw De Jager aan dat zij op www.mijntoeslagen.nl kan zien dat er nu

een nieuwe voorschotbeschikking met datum 22 april 2014 is afgegeven. Dit zou kunnen betekenen dat de reguliere betaling in april gewoon gaat plaatsvinden.

Op 2 april 2014 geeft een medewerker van Belastingdienst Centrale Administratie aan dat hij diezelfde middag gaat bellen met mevrouw De Jager om te kijken wat de praktische oplossing zou kunnen zijn (een zgn. 'Stella'-betaling van rond de 1.100 euro). Hij geeft aan dat het zo'n ingewikkeld verhaal is geworden in de systemen en dat dit ooit wel glad gestreken gaat worden maar niet op heel korte termijn. Vandaar dat hij met mevrouw De Jager wil kijken of een voorschot/spoedbetaling nu een oplossing is.

Later geeft de medewerker van Belastingdienst Centrale Administratie aan dat mevrouw De Jager op 7 maart 2014 al een "Stella" betaling heeft gehad. Mevrouw de Jager bevestigt dat dit klopt. Deze betaling heeft zij over het hoofd gezien omdat zij bij internetbankieren heeft gezocht op Belastingdienst/Toeslagen. Door deze specifieke zoekopdracht kwam de bijzondere betaling van 1.900 euro niet op haar overzicht te staan. Op 23 mei 2014 blijkt dat de reguliere kinderopvangtoeslag van juni 2014 niet is uitbetaald. Op 26 mei 2014 bericht Toeslagen hoe het probleem in elkaar steekt.

Het probleem zou volgens Toeslagen zitten in een zogenoemde "Stella" betaling van 1.900 euro van begin 2014. Een "Stella" betaling is een betaling waar buiten de geautomatiseerde systemen om, handmatig een opdracht voor wordt gegeven.

Toeslagen heeft aangegeven dat genoemde "Stella" betaling nog niet administratief gecorrigeerd was, waardoor de reguliere betaling werd geblokkeerd. De Belastingdienst Centrale Administratie moet deze betaling corrigeren waarna de reguliere betalingen weer op gang zouden kunnen komen. Dit betekende dat de eerste reguliere betaling pas medio juni/juli 2014 zou kunnen zijn. Een nieuwe "Stella" betaling was volgens de medewerker van Toeslagen geen oplossing.

REACTIE TOESLAGEN

8. In reactie op de klacht van mevrouw De Jager heeft Toeslagen aangegeven dat de klacht gegrond is. Uiteindelijk is in juni 2014 na meerdere interventies door het Bureau Nationale ombudsman de zaak opgelost door betaling van de achterstallige bedragen en de betaling kinderopvangtoeslag voor de maand juli 2014.

9. Over de zogenoemde "Stella" betalingen geeft Toeslagen aan dat deze betalingen bij de administratieve verwerking daarvan risico's met zich mee kunnen brengen. Omdat het een handmatig proces is, bestaat het risico op individuele fouten en soms dubbele betalingen. Daarnaast moet een spoedbetaling eerst administratief verwerkt zijn voordat reguliere betalingen weer kunnen plaatsvinden. Dit kan een complicerende factor zijn. Dit zijn redenen waarom Toeslagen met deze maatregel terughoudend omgaat.

oordeel Nationale ombudsman

10. Het vereiste van goede organisatie 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.

11. Toeslagen heeft meerdere keren de kans gehad om de klacht van mevrouw De Jager zelf op te lossen, maar heeft deze kansen onbenut gelaten. Toezeggingen werden steeds niet nagekomen en mevrouw De Jager werd hierover niet op initiatief van Toeslagen geïnformeerd. Ook de Nationale ombudsman heeft meermaals moeten verzoeken om een oplossing omdat gedane toezeggingen niet werden nagekomen. Hierdoor kwam de oplossing van het probleem steeds verder weg te liggen en moest mevrouw De Jager de steeds groter wordende (financiële) gevolgen van het uitblijven van een oplossing het hoofd bieden.

12. De versturende werking van zogenoemde "Stella" betalingen speelt een belangrijke rol in deze zaak. Daardoor konden gedane toezeggingen niet worden nagekomen door Toeslagen. En dat heeft weer zijn negatieve weerslag gehad in de veelvuldige contacten tussen mevrouw De Jager en Toeslagen.

13. Het is Toeslagen niet gelukt de behandeling van het dossier van mevrouw De Jager zo te organiseren dat de dienstverlening aan haar weer in orde kwam. De Nationale ombudsman merkt op dat van overheidsinstanties in het algemeen - en Toeslagen in het bijzonder - verwacht mag worden dat heel zorgvuldig wordt omgegaan met gedane toezeggingen en toezeggingen ook worden nagekomen. Wanneer dit niet gebeurt, zoals in het geval van mevrouw De Jager duidelijk op te merken valt, ontstaan voor de burger onnodig veel problemen en zorgen. De klacht van mevrouw De Jager is gegrond vanwege schending van het vereiste van een goede organisatie.

De Nationale ombudsman,

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

waarnemend ombudsman

gefingeerde achternaam