

Rapport

Toekenning huurtoeslag gestopt wegens bijtelling inkomen van de vorige bewoonster

Een onderzoek naar de adresregistratie door de Belastingdienst/Toeslagen

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Belastingdienst/Toeslagen gegrond, wegens schending van het vereiste van het verlenen van maatwerk.

Publicatiedatum

30 september 2015

Rapportnummer

2015/144

Wat is de klacht?

Verzoekster klaagt er over dat zij volgens informatie van de Belastingdienst/Toeslagen samenwoont, terwijl dat niet het geval is. Hierdoor moet zij over de jaren 2012 tot en met 2014 een bedrag van ruim € 7.000 aan huurtoeslag terugbetalen.

Wat speelt er in deze zaak?

Mevrouw Martens¹ woont sinds juli 2012 in een huurwoning. Zij ontvangt huurtoeslag van de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen). De voorschotten over de jaren 2012 tot en met 2014 zijn berekend op grond van haar werkelijke huishoudsituatie, te weten alleenstaand. Eind 2014 ontving mevrouw Martens een aantal terugvorderingsbeschikkingen over de jaren 2012 tot en met 2014 voor meer dan € 7.000. Mevrouw Martens begreep hier niks van en wendde zich telefonisch tot een medewerkster van Toeslagen. Deze berichtte haar dat uit het registratiesysteem van Toeslagen blijkt dat mevrouw Martens al enige tijd samenwoont en daardoor een te hoog (gezamenlijk) inkomen heeft. Dat was dan ook de reden dat zij niet meer voor huurtoeslag in aanmerking kwam. Volgens Toeslagen zou mevrouw Martens samenwonen met de vorige bewoonster. Mevrouw Martens liet Toeslagen weten dat zij alleen in de woning woont.

Korte tijd later liet een medewerker van Toeslagen mevrouw Martens telefonisch weten voor het jaar 2014 in het systeem te hebben vermeld dat zij alleen in haar woning verblijft.

De medewerker van Toeslagen merkte op dat wellicht de vorige bewoonster zich niet bij de gemeente had laten uitschrijven. Hij liet verder weten dat mevrouw Martens voor de jaren 2012 en 2013 bezwaar moest maken. Mevrouw Martens deed dat dan ook. Vervolgens nam mevrouw Martens contact op met de gemeente met de vraag of er nog iemand in haar woning in de Basisregistratie Personen (hierna: BRP) stond ingeschreven. Volgens de gemeente was dat niet het geval. De vorige bewoonster had zich (tijdig) half juli 2012 uitgeschreven.

Mevrouw Martens begreep niet hoe het komt dat zij volgens de Belastingdienst samenwoont. Zij wendde zich dan ook met een klacht hierover tot de Nationale ombudsman.

Soortgelijke klachten ontvangen door de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman ontving vanaf het najaar 2014 tientallen klachten van burgers, waarbij de toekenning van de huurtoeslag abrupt door Toeslagen was stopgezet. In veel van die gevallen was de reden dat Toeslagen in zijn (interne) Toeslagen Verstrekkingen Systeem (hierna: TVS) een extra bewoner aan het adres van de toeslaggerechtigde koppelde. Hierdoor werd het (gezamenlijke) inkomen van de toeslaggerechtigde verhoogd, waardoor die niet meer voor huurtoeslag in aanmerking kwam. De toeslaggerechtigden begrepen hier niets van omdat de inschrijvingen – net als bij mevrouw Martens – in de BRP bij de gemeente wel correct waren. De toeslaggerechtigden trokken hierover aan de bel bij de BelastingTelefoon. Deze wees de toeslaggerechtigden vaak op de mogelijkheid om bezwaar te maken. In de periode eind 2014/begin 2015 waren er aanzienlijke achterstanden bij de behandeling van bezwaarschriften door Toeslagen. Dit leidde ertoe dat veel burgers lange tijd zonder huurtoeslag kwamen te zitten en hierdoor in de financiële problemen kwamen met hun verhuurder. Een groot aantal van de toeslaggerechtigden wendde zich met een klacht hierover tot de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman stuurde dergelijke klachten door naar Toeslagen om deze op korte termijn op te lossen.

Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

De Nationale ombudsman verzocht Toeslagen een standpunt in te nemen over de klacht en verder te beoordelen of er voor mevrouw Martens op korte termijn een oplossing mogelijk was.

Hoe reageerde Toeslagen?

Toeslagen berichtte dat de klacht van mevrouw Martens gegrond was. Bij de berekening van de huurtoeslag was er ten onrechte van uitgegaan dat vanaf 1 augustus 2012 ook nog een andere persoon op het toeslagadres woonachtig zou zijn. Dus de terugvorderingsbeschikkingen waren vastgesteld op basis van verkeerde adresgegevens. De onjuiste beschikkingen werden dan ook tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman door Toeslagen rechtgezet.

Over de registratie van adresgegevens liet Toeslagen het volgende weten. De adresgegevens uit de BRP worden door de Belastingdienst in zijn (interne) systeem Beheer van Relaties (verder: BvR) overgenomen. Vanuit de BvR worden deze adresgegevens eerst in het Feiten Registratie Systeem en vervolgens in TVS geregistreerd van waaruit zij gebruikt worden om te dienen als grondslag voor de beschikking voor de toeslag.

Toeslagen legde uit dat de samenstelling van een huishouden voor een deel de hoogte van de toekenning van de toeslagen bepaalt. De inkomens van alle leden van een huishouden kunnen mee tellen. Toeslagen merkt een adres aan als een zelfstandige woning. De registratie betekent dat voor Toeslagen alle burgers die op het adres van die zelfstandige woning ingeschreven staan, als één huishouden worden.

Toeslagen liet verder weten dat vanuit de BRP de juiste adresgegevens van mevrouw Martens aan de Belastingdienst waren doorgegeven. Ook gaf Toeslagen aan dat onomstreden is dat mevrouw Martens tijdig haar verhuizing aan Toeslagen doorgaf. De verkeerde adresgegevens zijn, zo is toeslagen gebleken, veroorzaakt doordat een verhuismelding van de vorige bewoonster buiten haar toedoen niet juist in TVS was verwerkt. Toeslagen liet weten dat naar de oorzaak hiervan nog nader onderzoek wordt gedaan. De indruk bestaat dat er sprake was van een technische storing.

Toeslagen berichtte verder dat zijn medewerker na het telefoongesprek met mevrouw Martens niet alleen de huurtoeslag over het lopende toeslagjaar 2014, maar ook over de jaren 2012 en 2013 zelf ambtshalve had moeten herzien. Met de keuze mevrouw Martens voor de jaren 2012 en 2013 bezwaar te laten maken, waren haar juridische rechten wel gewaarborgd, maar dit was volgens Toeslagen een onnodige stap. De betreffende medewerker van Toeslagen had toen zelf al kunnen constateren dat niet alleen wat betreft 2014 een fout was gemaakt, maar dat dit ook het geval was voor de jaren 2012 en 2013. Toeslagen realiseert zich dat met het indienen van een bezwaarschrift mevrouw Martens wederom zelf de moeite moest doen om haar huurtoeslag te laten corrigeren. De medewerker van Toeslagen had zich hierbij pro-actiever kunnen opstellen, aldus Toeslagen.

Naar aanleiding van het onderzoek van de Nationale ombudsman besloot Toeslagen de werkinstructies voor de BelastingTelefoon aan te passen. In gevallen waarbij toeslaggerechtigden bij de BelastingTelefoon melding maken van stopzetting van (een deel van) de huurtoeslag, zij daarbij aangeven dat er sprake is van een onbekende medebewoner en zij stellen zelf correct te staan ingeschreven in de BRP, zal de betreffende medewerker van de BelastingTelefoon hiervan een melding opmaken en direct doorsturen naar de afdeling binnen Toeslagen die de zaak kan beoordelen en zo nodig de fout kan herstellen. Dit voorkomt dat de betreffende persoon een of meer bezwaarschriften moet indienen.

Toeslagen richtte in de zomer van 2014 een focusgroep bewonerssituatie op. Deze focusgroep bestaat uit medewerkers die allen gespecialiseerd zijn in hun eigen vakgebied, maar gezamenlijk een oplossing

realiseren voor verschillende probleemonderwerpen die zich afspelen met betrekking tot bewoningssituaties en adresregistraties.

Alle problemen die zich in TVS afspelen ten aanzien van adresregistraties zullen in een bepaalde prioritering geanalyseerd en opgelost worden door middel van massale geautomatiseerde herstelacties. Deze acties zullen er voor moeten zorgen dat adresregistraties overeen zullen komen met de meest recente feiten vanuit de BvR zodat op basis van deze gegevens huishoudens kunnen worden bepaald. Een van deze onderwerpen is de problematiek inzake de verschillen tussen het BvR en TVS. De huidige stand van zaken is dat de groep van burgers waarbij dit speelt volledig in beeld is bij Toeslagen. De volgende stap is het analyseren en het in kaart brengen van de verschillende subgroepen die ieder een eigen behandeling nodig hebben om het probleem op te lossen. Vervolgens zullen er semi-geautomatiseerde acties plaatsvinden die deze problematiek verhelpen. Tevens zal de nieuwe aanwas van deze problematiek maandelijks worden behandeld, zodat burgers zo min mogelijk iets van deze problematiek merken, aldus Toeslagen.

Toeslagen verwacht dat de inmiddels genomen maatregelen ervoor zullen zorgen dat een soortgelijk probleem als dat van mevrouw Martens zich vanaf mei 2015 niet meer zal voordoen.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid in bepaalde gevallen maatwerk dient te leveren. Dit betekent onder meer dat de overheid bereid is om af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

Toeslagen erkende dat door een fout in zijn Toeslagen Verstrekkingen Systeem ten onrechte de vorige bewoonster aan het adres van mevrouw Martens was gekoppeld. Dit had tot gevolg dat de huurtoeslag werd stopgezet en over bijna drie jaren werd teruggevorderd.

Verder liet Toeslagen weten bezig te zijn met het oplossen van de problemen – onder meer soortgelijk als die van mevrouw Martens - bij de adresregistraties in zijn systemen. De Nationale ombudsman is van oordeel dat een structurele oplossing van groot belang is.

Toeslagen dient, naar het oordeel van de Nationale ombudsman echter ook maatwerk te leveren. In dit geval had de medewerker van Toeslagen naar aanleiding van het telefonisch contact van mevrouw Martens met hem niet alleen het lopende toeslagjaar moeten aanpassen, maar ook (ambtshalve) de eerdere jaren en niet mevrouw Martens alleen maar te wijzen op de mogelijkheid van het indienen van een bezwaarschrift. Door zo te handelen duurde het lange tijd voor dat mevrouw Martens duidelijkheid kreeg over de eerdere jaren. Deze tijd had door – zoals Toeslagen het noemde: – pro-actief handelen voorkomen kunnen worden. De Nationale ombudsman onderstreept dat. Mevrouw Martens moet er op kunnen rekenen dat Toeslagen adequaat handelt na haar melding en tijdig handelen scheelt Toeslagen extra werk.

De Nationale ombudsman wijst erop dat een dergelijke manier van aanpakken in het verlengde ligt van zijn rapport met nummer 2015/025 "Gevraagd maatwerk! Een onderzoek naar de uitvoeringspraktijk bij de Belastingdienst/Toeslagen".

Toeslagen handelde in strijd met het vereiste van het leveren van maatwerk en de Nationale ombudsman acht de gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht van mevrouw Martens over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Toeslagen is

gegrond, wegens strijd met het vereiste van het leveren van maatwerk.

de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen
Nationale ombudsman

Notes

[← 1](#)

Gefingeerde naam