

Rapport

Rapport over een klacht over de Belastingdienst/Centrale Administratie te Apeldoorn.

Datum: 28 december 2011

Rapportnummer: 2011/366

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Belastingdienst weigert de aan haar toekomende bedragen, in totaal € 3.371, opnieuw en dit keer op haar eigen rekeningnummer te storten.

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

I Bevindingen

De Belastingdienst/Centrale administratie (hierna: de Belastingdienst) maakte vijf aan verzoekster toekomende bedragen (in totaal € 3.371) over op een onjuist rekeningnummer. Het betrof twee uitbetalingen voor de inkomstenbelasting (de H60 en de H90) en drie bedragen voor de zorgtoeslag.

De Belastingdienst liet verzoekster in een brief van 3 mei 2011 weten dat zij zelf het onjuiste rekeningnummer had opgegeven en dat de Belastingdienst de niet-rechthebbende aan wie was betaald verzocht had om het bedrag aan hem terug te storten. Indien de niet-rechthebbende niet tot terugbetaling over zou gaan, had verzoekster de gelegenheid om een civiele procedure te starten.

Omdat een reactie van de niet-rechthebbende uitbleef en verzoekster het niet redelijk vond het probleem zelf op te moeten lossen, wendde verzoekster zich vervolgens op 12 juni 2011 tot de Nationale ombudsman. Zij gaf te kennen dat zij in 2010 een brief van de Belastingdienst had ontvangen waarin een onjuist rekeningnummer stond vermeld. Daarop reageerde zij direct schriftelijk met het verzoek het rekeningnummer te wijzigen. Bij brief van 25 juni 2010 deelde de Belastingdienst verzoekster mee dat hij voor de zorgtoeslag haar juiste rekeningnummer in zijn administratie had opgenomen. Echter, gebruikte de Belastingdienst ook na deze datum het onjuiste rekeningnummer.

In een telefoongesprek met de Nationale ombudsman op 14 juli 2011 gaf de Belastingdienst aan dat verzoekster op 16 juni 2010 bij het aanvraagformulier Zorgtoeslag zelf het onjuiste rekeningnummer had opgegeven. Op het formulier Opgaaf Rekeningnummer ten behoeve van de uitbetaling van de H60 had verzoekster geen rekeningnummer opgegeven. Wat betreft de H90 liet de Belastingdienst weten dat verzoekster niet reageerde op het onjuiste rekeningnummer op de aanslag, waardoor de Belastingdienst dit rekeningnummer bleef gebruiken. De Belastingdienst was daarom niet bereid om betreffende bedragen alsnog aan verzoekster over te maken.

Uit het door de Belastingdienst verstuurd overzicht (Detailoverzicht TOR Dossier), bleek dat de H60 en H90 op respectievelijk 9 november 2009 en 7 juni 2010 foutief waren uitbetaald; en de zorgtoeslagbedragen op 16 november, 14 december 2010 en 5 januari

2011. Gelet op de reactie van verzoekster van 25 juli 2011 op de stukken van de Belastingdienst en naar aanleiding van de door haar op 28 juli 2011 verstuurde brief en bijlagen aan de Nationale ombudsman, stelde laatstgenoemde op 23 augustus 2011 een onderzoek in.

In zijn reactie van 11 oktober 2011 liet de Belastingdienst weten dat hij naar aanleiding van de onder punt drie genoemde brief van verzoekster van 25 juni 2010 aan de Nationale ombudsman, besloot om de drie bedragen van de zorgtoeslag alsnog aan haar uit te betalen. De Belastingdienst kon betreffende brief niet in zijn systeem terugvinden. Wat betreft de H60 en de H90 gold de brief van 25 juni 2010 niet. Voor de inkomstenbelasting diende namelijk een apart formulier te worden aangevraagd. Op het formulier Opgaaf Rekeningnummer van 23 september 2009 ten behoeve van de uitbetaling van de H60, stond geen rekeningnummer vermeld. Op de voorlopige aanslag van de H90 van 16 juni 2010 stond het foutieve rekeningnummer vermeld. De Belastingdienst besloot uit coulance om de twee bedragen voor de inkomstenbelasting ook opnieuw uit te betalen en dit keer op rekeningnummer van verzoekster. Binnen twee weken maakte de Belastingdienst in totaal € 3.371 over op de rekening van verzoekster. Verzoekster liet de Belastingdienst weten uiterst tevreden te zijn met de afwikkeling van de klacht.

De Nationale ombudsman nam naar aanleiding van bovenstaande reactie telefonisch contact op met de Belastingdienst betreffende de H60. Uit de ontvangen stukken kon niet worden vastgesteld dat verzoekster tevens voor de inkomstenbelasting een onjuist rekeningnummer had opgegeven. De Belastingdienst liet weten dat de uitbetaling van de H60 op 9 november 2009 had plaatsgevonden naar aanleiding van een ingediende wijziging van een rekeningnummer. Het systeem kon echter niet aantonen naar aanleiding van welk formulier de wijziging van het rekeningnummer was ingeboekt. Daarom had de Belastingdienst besloten om ook de bedragen voor de inkomstenbelasting uit te betalen.

II Beoordeling

Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat overheidsinstanties hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Dit vereiste impliceert onder meer dat de Belastingdienst zorg dient te dragen voor een deugdelijke registratie van de door de burgers ingediende wijzigingen en dat tevens de archivering van (uitgaande) brieven goed geregeld is.

Ten aanzien van het niet uitbetalen van de bedragen voor de zorgtoeslag

In de brief van 25 juni 2010 aan verzoekster stond vermeld dat de Belastingdienst voor de zorgtoeslag vanaf bovengenoemde datum verzoeksters juiste rekeningnummer zou gaan gebruiken voor haar teruggave(n) of voorschot(ten). Daarmee staat vast dat verzoekster voor de zorgtoeslag op enig moment vóór 25 juni 2010 haar juiste rekeningnummer had

opgegeven aan de Belastingdienst. De Belastingdienst gaf in zijn reactie op het onderzoek van de Nationale ombudsman aan dat de brief van 25 juni 2010 die verzoekster wél had bewaard niet in het systeem van de Belastingdienst stond. Uit het door de Belastingdienst verstuurd overzicht bleek dat de drie bedragen voor de zorgtoeslag ná de datum van deze brief, namelijk op 16 november, 14 december 2010 en 5 januari 2011 foutief waren uitbetaald.

Het is daarom van groot belang dat zulke relevante informatie als de brief van 25 juni 2010 in de systemen van de Belastingdienst goed wordt geregistreerd en gearcheveerd zodat het niet verloren gaat. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de registratie en archivering niet aan de daaraan te stellen eisen voldoet. De Nationale ombudsman vraagt de Belastingdienst hier aandacht voor.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman acht het terecht dat de Belastingdienst de bedragen voor de zorgtoeslag alsnog aan verzoekster uitbetaalt.

Ten aanzien van het niet uitbetalen van de bedragen voor de inkomstenbelasting

Tijdens het onderzoek is niet duidelijk geworden of verzoekster voor de inkomstenbelasting een verkeerd rekeningnummer had opgegeven. Uit het systeem was niet (eenvoudig) te achterhalen naar aanleiding van welk formulier het onjuiste rekeningnummer was ingeboekt. Verzoekster ontkent een onjuist rekeningnummer te hebben opgegeven voor de inkomstenbelasting.

Ook hier is het correct registreren en archiveren van groot belang. In dit geval bleek reconstructie van de plaatsgevonden gang van zaken lastig en kon daarom ook geen duidelijkheid verschaft worden. Daarmee voldoet de registratie en archivering niet aan de daaraan te stellen eisen. De Nationale ombudsman vraagt de Belastingdienst ook hiervoor zijn aandacht.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman is gegeven de bestaande onzekerheid over de reden van onjuiste uitbetaling, met de Belastingdienst van oordeel dat aanleiding bestaat ook de bedragen voor de inkomstenbelasting op het rekeningnummer van verzoekster te storten.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Centrale Administratie te Apeldoorn, is gegrond wegens schending van het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het feit dat de drie bedragen voor de zorgtoeslag en de twee voor inkomstenbelasting, in totaal € 3.371, alsnog aan verzoekster zijn uitbetaald.

Onderzoek

Op 12 juni 2011 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Centrale Administratie te Apeldoorn.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Ministerie van Financiën, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen de Belastingdienst en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd de Belastingdienst een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De Belastingdienst deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Het verzoekschrift van 12 juni 2011 aan de Nationale ombudsman;

Detailoverzicht TOR Dossier van de Belastingdienst;

Opgaaformulier Rekeningnummer van 23 september 2009;

Voorlopige aanslag 2009;

Beschikking voorschot Zorgtoeslag 2010;

Aanvraagformulier Zorgtoeslag van 16 juni 2010;

Brief 'verwerking opgaaf/wijziging rekeningnummer' van 25 juni 2010;

Brief 'bemiddeling ten onrechte uitbetaald bedrag' van 3 mei 2011.