

Rapport

Rapport betreffende een klacht over de Belastingdienst/Toeslagen.

Datum: 22 maart 2012

Rapportnummer: 2012/046

Klacht

Verzoeker klaagt over de lange behandelingsduur van het door hem bij de Belastingdienst/Toeslagen ingediende bezwaarschrift tegen de definitieve berekening huurtoeslag over het jaar 2006. Verder klaagt verzoeker over de wijze waarop de Belastingdienst hem hiervoor excuses heeft aangeboden.

Feiten

Verzoeker diende op 6 november 2007 namens zijn moeder bij de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: de Belastingdienst) een bezwaarschrift in tegen de definitieve berekening huurtoeslag over het jaar 2006.

De Belastingdienst bevestigde bij brief van 22 november 2007 de ontvangst van het bezwaarschrift. De Belastingdienst berichtte dat zolang hij het bezwaar in behandeling heeft, het bedrag van de huurtoeslag niet betaald hoeft te worden.

Een medewerkster van de Belastingdienst deelde verzoeker in december 2007 telefonisch mee het dossier betreffende het bezwaarschrift naar het regiokantoor Haaglanden van de Belastingdienst door te sturen. Verder zou volgens de medewerkster de betalingsverplichting worden opgeschort.

Op 10 januari 2008 stelde een medewerker van de Belastingdienst verzoeker telefonisch een aantal vragen over het bezwaarschrift. In reactie op verzoekers mededeling dat hij al in december 2007 was gebeld, reageerde de medewerker verbaasd. Volgens de medewerker van de Belastingdienst had zijn collega die eerder had gebeld niet de bevoegdheid om te beslissen over het opschorten van de betalingsverplichting. De medewerker liet verder weten dat het dossier nog niet naar de Belastingdienst/Haaglanden was gestuurd. Hij zou er voor zorgen dat dat alsnog zou gebeuren en dat de betalingsverplichting zou worden opgeschort.

Op 30 januari 2008 ontving verzoeker een brief van de Belastingdienst waarin staat vermeld dat het bedrag waar tegen het bezwaar was gericht, was verrekend met een uit te betalen bedrag.

Naar aanleiding van de ontvangst van het bericht tot verrekening op 30 januari 2008 nam verzoeker telefonisch contact op met de Belastingdienst. De medewerker van de Belastingdienst die verzoeker sprak, liet hem weten niet te begrijpen waarom de brief was verstuurd. Verder zag hij in het systeem dat er ook al rente was berekend. De medewerker deelde verzoeker mee dat niet correct te vinden. Hij gaf verzoeker het advies opnieuw een bezwaarschrift in te dienen.

Op 4 februari 2008 stuurde verzoeker een aanvulling op het bezwaarschrift naar de Belastingdienst.

De Belastingdienst berichtte verzoeker bij brief van 4 november 2011 dat uit zijn administratie is gebleken dat het bedrag van de huurtoeslag over 2006 nog niet was betaald.

Bij brief van 14 november 2011 liet de Belastingdienst verzoeker weten dat hij in verband met zijn bezwaarschrift uitstel van betaling krijgt zolang het bezwaar in behandeling is.

Op 23 november 2011 vond er telefonisch contact plaats tussen de behandelaar van het bezwaarschrift en verzoeker. Verzoeker liet tijdens het telefoongesprek weten het slordig te vinden dat de behandeling zo lang duurt en dat hij zich meermalen tot de Belastingdienst had moeten wenden over de stand van zaken van de behandeling van het bezwaarschrift.

Bij beslissing op bezwaar van 25 november 2011 besliste de Belastingdienst niet tegemoet te komen aan het bezwaar.

In de beslissing staat onder meer het volgende vermeld:

"Op 23 november 2011 heb ik telefonisch met u gesproken. U gaf aan nooit een inhoudelijke reactie te hebben ontvangen op uw bezwaarschrift. U gaf aan 3 tot 4 jaar te hebben moeten wachten en meermaals schriftelijk contact met de Belastingdienst te hebben gezocht.

Ik betreur het feit dat u lang heeft moeten wachten op een antwoord op uw bezwaar. Dit heeft de nodige vertraging en onvrede voor u opgeleverd, waarvoor ik u mijn excuses aanbied. De vertraging van de behandeling van uw bezwaar strookt niet met de visie van de Belastingdienst over een professionele en klachtgerichte dienstverlening. Ik heb er persoonlijk zorg voor gedragen voor het feit dat u alsnog een beslissing op uw bezwaarschrift ontvangt."

Verzoeker wendde zich op 1 december 2011 met een klacht tot de Nationale ombudsman.

VISIE VERZOEKER

Verzoeker liet de Nationale ombudsman weten er over te klagen dat de Belastingdienst onfatsoenlijk en niet-professioneel handelde. Hij verwees hiervoor naar de lange behandelingsduur van het bezwaarschrift. Verder wees hij naar het in zijn ogen slappe excuus in de beslissing op bezwaar. Hij liet met klem weten dat hij daar geen genoeg mee kon nemen, gezien de moeite die hij jarenlang heeft gedaan om de beslissing op het

bezwaarschrift te krijgen.

Verzoeker wijst erop dat hij zijn brieven naar de Belastingdienst aangetekend heeft verstuurd, vele telefoongesprekken met medewerkers van de Belastingdienst heeft gevoerd, alsmede dat hij het gevoel heeft van het kastje naar de muur te zijn gestuurd.

REACTIE BELASTINGDIENST/TOESLAGEN OP HET ONDERZOEK

De Belastingdienst liet in reactie op de klacht weten dat hoewel de huurtoeslag correct is vastgesteld, de behandelwijze van het bezwaarschrift procedureel niet goed is gegaan. Hij erkende dat de wettelijke beslistermijn ruimschoots is overschreden en dat er geen verdaging heeft plaatsgevonden. Daarnaast is verzoeker in verband met de verlenging van de behandeltermijn niet om instemming gevraagd. Wat de oorzaak hiervan is geweest is niet precies na te gaan. Volgens de Belastingdienst is gebleken dat begin 2008 het bezwaarschrift in het workflowmanagementsysteem is afgeboekt om verder via de administratieve weg te worden afgehandeld. Dat laatste is echter niet gebeurd. De Belastingdienst vermoedt dat het bij deze administratieve handeling is misgegaan waardoor het bezwaarschrift uiteindelijk onbehandeld is gearhiveerd. De Belastingdienst beschouwt dit als een incident en wijt dit aan een mogelijke beoordelingsfout van een medewerker, al is dit zo'n lange tijd niet meer te achterhalen.

Verder liet de Belastingdienst het volgende weten. De ontvangst van onder andere bezwaarschriften wordt door de Belastingdienst in Heerlen verwerkt. Dat kantoor draagt daarbij ook zorg voor uitstel van betaling en stuurt automatisch een ontvangstbevestiging. Hoewel deze is verstuurd, is de invorderingsprocedure ten onrechte niet opgeschort, hoewel dat wél de standaardpraktijk is. Ook hier geldt, dat er inmiddels een zo lange periode overheen is gegaan dat de Belastingdienst niet meer kan achterhalen waarom er geen uitstel van betaling is verleend en hoe de communicatie met verzoeker is verlopen. De Belastingdienst betreurt dat dit klaarblijkelijk niet naar verzoekers tevredenheid is gegaan.

Omdat het bezwaarschrift in ongerede is geraakt, kon ook een bezwaarbehandelaar het verloop van deze zaak in ieder geval niet monitoren en ook niet tijdig signaleren dat de invorderingsprocedure niet was gestopt. Hierdoor heeft er in januari 2008 een verrekening plaatsgevonden.

Hoewel de gespreksweergave in de beslissing op bezwaar beperkt is, gaat de Belastingdienst er van uit dat alle vijf punten van de excuuskaart (zie Achtergrond onder 3) tijdens het telefoongesprek met verzoeker aan de orde zijn gekomen. Deze kaart is begin 2011 onder de klachtbehandelaren verspreid. De behandelaar van het bezwaarschrift is een ervaren klachtbehandelaar. Haar beoordeling om de klachten van verzoeker in samenloop met het bezwaar te behandelen en niet door middel van een aparte klachtbehandeling is op zich juist, al was het achteraf gezien beter geweest als zijn

klachten afzonderlijk waren behandeld, aldus de Belastingdienst.

De Belastingdienst liet tenslotte weten zich te kunnen voorstellen dat verzoeker over de gang van zaken teleurgesteld is. Wat betreft de huurtoeslag kan de Belastingdienst niet tegemoet te komen. Wel ziet de Belastingdienst aanleiding om de reeds geïncasseerde rente terug te betalen.

Informatie verzoeker

Verzoeker liet weten het aanbod van het restitueren van de rente door de Belastingdienst te accepteren.

OORDEEL NATIONALE OMBUDSMAN

De behandelingsduur van het bezwaarschrift

Behoorlijk overheidsoptreden kenmerkt zich door betrokken en oplossingsgericht handelen. Het vereiste van voortvarendheid is hier een onderdeel van. Het vereiste houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk handelt. Dit impliceert onder meer dat de Belastingdienst bezwaarschriften afhandelt conform het bepaalde in zijn Bedrijfsplan, alsmede de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1. respectievelijk onder 2.).

Zoals de Belastingdienst erkent, heeft de behandeling van het bezwaarschrift veel te lang geduurd. Verzoeker heeft ruim vier jaar op de beslissing op bezwaar moeten wachten. De termijnen zoals genoemd in het Bedrijfsplan van de Belastingdienst en de Algemene wet bestuursrecht zijn hiermee ruimschoots overschreden. De Belastingdienst handelde dan ook in strijd met het vereiste van voortvarendheid. De onderzochte gedraging is op dit punt derhalve niet behoorlijk.

De wijze van aanbieden van excuses

Behoorlijk overheidsoptreden kenmerkt zich voorts door respectvol handelen. Het vereiste van fatsoenlijke bejegening is daar een onderdeel van. Het vereiste houdt in dat de overheid de burger respecteert, fatsoenlijk behandelt en hulpvaardig is. Dit vereiste impliceert onder meer dat de overheid zich er steeds bewust van is dat het aanbieden van excuses onder omstandigheden noodzakelijk is. De functie die excuses vervult is onder meer het weer in evenwicht brengen en het bevestigen van een (behoorlijke)normschending. Dat kan onder meer gebeuren door het zo nodig geven van een (nadere) toelichting waardoor het is misgegaan, alsmede eventueel compensatie aanbieden (zie Achtergrond, onder 3.).

De Belastingdienst heeft zijn excuses schriftelijk onderbouwd door aan te geven dat hij betreurt dat verzoeker lang heeft moeten wachten op de beslissing op bezwaar. Dit leverde de nodige vertraging en onvrede bij verzoeker op, waarvoor de Belastingdienst zijn excuses aanbod. Hij voegde hieraan toe dat de vertraging niet strookt met de visie van de Belastingdienst over een professionele en klantgerichte dienstverlening.

Door in dit geval waar sprake is van zoals eerder overwogen – een ruimschootse termijnoverschrijding – verzoeker in de schriftelijke reactie geen toelichting te geven waardoor de behandeling zolang heeft geduurd, alsmede hiervoor geen passende compensatie aan te bieden, handelde de Belastingdienst in strijd met het vereiste van fatsoenlijke bejegening. Door het op een behoorlijke manier aanbieden van excuses kan de burger ervaren dat het de overheid ernst is en dat deze bereid is gevolgen te verbinden aan verkeerd gelopen zaken. Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging eveneens niet behoorlijk. Met instemming nam de Nationale ombudsman kennis dat de Belastingdienst naar aanleiding van dit onderzoek heeft besloten verzoeker de reeds door hem geïncasseerde rente aan verzoeker te restitueren.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Toeslagen is gegrond, ten aanzien van:

de behandelingsduur, wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid;

het aanbieden van excuses, wegens strijd met het vereiste van fatsoenlijke bejegening.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van de financiële tegemoetkoming die de Belastingdienst/Toeslagen verzoeker heeft aangeboden en dat verzoeker daarmee tevreden is.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 1 december 2011 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Toeslagen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Financiën, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek stelde de Nationale ombudsman verzoeker en de Belastingdienst/Toeslagen in de gelegenheid op de door de Nationale ombudsman opgestelde bevindingen te reageren.

De reacties van verzoeker en de Belastingdienst/Toeslagen gaven aanleiding de bevindingen aan te passen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op:

het verzoekschrift van verzoeker van 1 december 2011

de aanvullingen van verzoeker op zijn verzoekschrift van 6 en 21 december 2011

de reactie op de bevindingen van verzoeker bij brief van 19 januari 2012

de reactie op de bevindingen van de Belastingdienst/Toeslagen bij brief van 21 februari 2012

Achtergrond

Bedrijfsplan Belastingdienst 2007-2011 (zoals dat gold op 7 november 2007)

"2. GEWONE DINGEN

Wat mogen burgers en bedrijven van de Belastingdienst verwachten?

"Behandeltermijnen

(...)

Op een bezwaarschrift wordt binnen zes weken na binnenkomst beslist (...).

Als het toch langer duurt, krijgt de belastingplichtige of toeslaggerechtigde daarvan op tijd bericht."

Algemene wet bestuursrecht (zoals die gold op 7 november 2007)

Artikel 7:10:

"1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of – indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 is ingesteld – binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.

(...)

Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.

Verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van het bewaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad of ermee instemmen."

Excuuskaart van de Nationale ombudsman (van februari 2011)

"Hoe maak ik excuus?

Kijk met een open oog naar de ontstane situatie en bepaal wat het aandeel van de overheid was.

Erken duidelijk wat er mis is gegaan.

Geef zo nodig een nadere toelichting waardoor het mis is gegaan.

Bied eventueel compensatie aan.

5. Ga na of excuses aanvaard wordt. Als dit niet geval is, probeer dan te leren van wat er mis is gegaan."