

TOESLAGEN

De regelingen voor de toeslagen (kinderopvang-, zorg- en huurtoeslag en het kindgebonden budget) worden uitgevoerd door de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen). Jaarlijks worden ruim **zeven miljoen** toeslagen aan bijna **zes miljoen** huishoudens toegekend.

AANTAL KLACHTEN HOGER DAN OOI

In 2014 steeg het aantal klachten explosief t.o.v. eerdere jaren. Hieruit blijkt dat veel burgers ontevreden zijn over de snelheid en de manier waarop de overheid Toeslagen aanvragen afhandelt. Voor de Nationale ombudsman reden tot onderzoek.

KLACHTEN BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN (2006-2014)

JAAR	AANTAL KLACHTEN	AANTAL INTERVENTIES
2006	1.675	1.332
2007	1.484	1.182
2008	1.001	791
2009	781	547
2010	889	566
2011	927	578
2012	1.248	790
2013	1.084	834
2014	1.726	1.232

CASUS

Het kostte Barbara meer dan een jaar om een onterechte terugvordering kinderopvangtoeslag van tafel te krijgen.



"Er is onvoldoende ruimte om maatwerk te leveren."

Frank van Dooren
waarnemend ombudsman



TOESLAGEN: EEN ZORGENKIND

KLACHTEN EN HET NIET NAKOMEN VAN TOEZEGGINGEN

Burgers krijgen regelmatig geen reactie op een vraag of verzoek. Over het uitblijven van die reactie dienen zij een klacht in, daarop volgt een toezegging over de afhandeling van die klacht, maar die toezegging wordt vervolgens ook niet nagekomen.

AANVRAGEN EN WIJZIGINGSVERZOEKEN

Ongeveer 33% van de klachten gaat over het traag – of niet – reageren op aanvragen en wijzigingsverzoeken. Dat kan de (vaak financieel kwetsbare) aanvragers in de problemen brengen.

BEZWAARSCHRIFTEN

In 2014 overschreed Toeslagen in 5.000 bezwaarzaken de wettelijke termijn. Toeslagen geeft als verklaring dat bezwaren niet gelijkmatig binnenkomen, maar in pieken. Tijdens de piek is er te weinig behandelcapaciteit.

CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Onvoldoende (ruimte voor) maatwerk en dienstverlening

Bij problemen en vertragingen levert Toeslagen onvoldoende maatwerk. Toeslagen dient de organisatie zo in te richten dat zijn medewerkers voldoende instrumenten en verantwoordelijkheid krijgen om te zoeken naar een snelle en passende oplossing voor de burger.

Gebrek aan voortvarendheid

Als Toeslagen de beslistermijnen overschrijdt moet zij deze burgers alsnog zo goed en zo snel mogelijk helpen door snel te reageren/ beslissen en door maatwerk te leveren. De Nationale ombudsman dringt erop aan dat Toeslagen terughoudend gebruik maakt van de verruimde beslistermijnen.

DEFINITIEVE TOEKENNINGEN

In 2014 moesten ruim 1 miljoen huishoudens wachten op de definitieve toekenning van hun toeslag 2011 en 2012. Bovendien kregen zij niet te horen wanneer zij de definitieve toekenning tegemoet konden zien.

Onvoldoende informatieverstrekking en niet nakomen van toezeggingen

Toeslagen laat burgers te vaak en te lang in het ongewisse over de status van hun aanvraag, klacht, bezwaarschrift of ander verzoek. De burger wil weten waar hij aan toe is. Toeslagen behoort daarom tijdig aan te geven hoe lang de burger nog moet wachten op een oplossing en moet die toezegging vervolgens ook nakomen.

Onbehandeld laten van stukken

De Nationale ombudsman wil dat Toeslagen in 2015 onderzoek verricht naar de oorzaken van het met grote regelmaat onbehandeld laten van stukken en ook met oplossingen komt.

VERZOEKEN OM PERSOONLIJKE BETALINGSREGELING EN TOEPASSING BESLAGVRIJE VOET

Burgers die een te hoog voorschot hebben ontvangen, kunnen voor de aflossing een betalingsregeling aanvragen. Als hun inkomen daardoor onder het bestaansminimum terechtkomt, kunnen zij om toepassing van de beslagvrije voet vragen. In 2014 klaagden burgers – of hun intermediairs – dat zij niet binnen de geldende termijn of helemaal geen reactie kregen op hun verzoek.

TOT SLOT

Het toeslagenstelsel is complex en bewerkelijk. Veel zaken kunnen worden behandeld via het geautomatiseerde proces, maar bij te veel gevallen lukt dat niet of onvoldoende. Het is goed dat de staatssecretaris nadenkt over wijziging van het systeem. Maar zolang er geen algehele systeemwijziging plaatsvindt, zal Toeslagen zich moeten verbeteren. Door een (meer) oplossingsgerichte houding; door actievere informatieverstrekking en door meer instrumenten en verantwoordelijkheid voor medewerkers om maatwerk te leveren.

