

# de Nationale ombudsman

**Postadres**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

**Bezoekadres**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

**Telefoon**

(070) 3 563 563

**Telefax**

(070) 3 607 572

**E-mail**

bureau@nationaleombudsman.nl

**Doorkiesnummer****Datum**

26 januari 2007

**Ons nummer****Uw brief****Uw kenmerk****Bijlagen****Behandelend medewerker****Onderwerp**

Belastingdienst/Toeslagen

De minister van Financiën  
Prinses Beatrixlaan 512  
2595 BL DEN HAAG

Bij de aanbieding van mijn rapport over de Belastingdienst/Toeslagen van 11 december 2006 heb ik mijn grote zorg uitgesproken over de grote aantallen klachten en mijn verwachting ten aanzien van de te ontvangen klachten in 2007.

Het aantal klachten dat de Nationale ombudsman over de Belastingdienst/Toeslagen ontvangt is in de loop van 2006 en nu begin 2007 steeds toegenomen: augustus 102, september 118, oktober 142, november 170, december 227 en tot nu toe in januari 235. De ervaring leert dat deze aantallen staan voor een veelvoud van mensen die hun weg niet naar de Nationale ombudsman weten te vinden. De klachten zijn inmiddels verschoven van het helmaal niet ontvangen van huur-, zorg- of kinderopvangtoeslag, naar klachten over het stopzetten van toeslagen en over terugvorderingen.

Om de klachten effectief op te pakken sturen wij deze bij wijze van interventie direct naar de Belastingdienst/Toeslagen. Zo worden mensen sneller geholpen en kunnen wij de vinger aan de pols houden en snel ingrijpen wanneer het mis dreigt te gaan.

Wat opvalt bij de klachten die wij ontvangen, is dat veel mensen direct bij ons komen zonder eerst geklaagd te hebben bij de Belastingdienst. Dat is ook begrijpelijk. Verzoekers die wel eerst bij de Belastingdienst hebben geklaagd, krijgen daar vaak geen gehoor of merken dat hun klachten niet aankomen. Het bellen met de Belastingtelefoon biedt vaak geen uitkomst voor de problemen: verzoekers krijgen foutieve informatie of geen informatie en terugbelafspraken worden vaak niet nagekomen. De informatie die de medewerkers van de Belastingtelefoon kunnen verstrekken is ook te algemeen van aard voor iemand die met een concreet probleem te maken krijgt. Klachten kunnen evenmin telefonisch worden ingediend. Tevens bestaat de indruk dat betrokkenen de weg naar het elektronisch klachtenformulier onvoldoende weten te vinden.

Met name het feit dat burgers bij de Belastingdienst zelf vaak geen gehoor vinden voor hun problemen en vervolgens dus bij de Nationale ombudsman moeten komen, baart mij zorgen. Dit is niet goed voor het imago van de Belastingdienst en niet goed voor het herstel van het geschonden vertrouwen in de Belastingdienst.



*Ons nummer*

2006.01347 018

2

Het bovenstaande geeft mij aanleiding de volgende vragen aan u voor te leggen:

1. Klopt het dat de medewerkers van de Belastingtelefoon alleen algemene vragen kunnen beantwoorden?
2. Welke informatie kunnen medewerkers van de Belastingtelefoon raadplegen?
3. Ik heb de indruk dat burgers die problemen ondervinden met hun toeslag, niet goed terecht kunnen bij de Belastingtelefoon, omdat hun vragen te specifiek zijn. Klopt dit?
4. Hoe staat u tegenover het idee om voor de Belastingdienst/Toeslagen een apart telefoonnummer te openen waar burgers terecht kunnen met vragen over de Belastingdienst/Toeslagen en waar zij tevens klachten kunnen indienen? Bij een dergelijk nummer zouden verzoekers meteen kunnen aangeven of hun vraag of klacht over de huur-, zorg of kinderopvangtoeslag gaat. Zo krijgt men direct iemand aan de lijn met verstand van zaken.
5. Is het mogelijk medewerkers van een dergelijk 'telefoonnummer' toegang te geven tot de basisadministratie van de Belastingdienst/Toeslagen zodat zij recente informatie kunnen raadplegen en eventueel (kleine) wijzigingen kunnen doorvoeren?
6. De Belastingdienst beschikt over een elektronisch klachtenformulier. Wat mij opvalt is dat klachten over de huur- en zorgtoeslag naar Heerlen worden gestuurd, terwijl de Belastingdienst/Toeslagen in Utrecht en Doetinchem zit. Wat is hiervan de reden?
7. Wat is de routing van klachten van Heerlen naar Utrecht/Doetinchem en hoeveel tijd is hiermee gemoeid?
8. Wordt bij ontvangen klachten over de Belastingdienst/Toeslagen een onderscheid gemaakt tussen al dan niet spoedeisende klachten? Zo ja, hoe gebeurt dit? Geldt voor spoedeisende zaken een kortere afhandeltermijn? Zo nee, waarom wordt geen onderscheid gemaakt?
9. Is het mogelijk het klachtenformulier prominenter aanwezig te laten zijn op de website van de Belastingdienst?
10. Worden betrokkenen nog op een andere wijze dan via de website geïnformeerd over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Belastingdienst? In de via uw website beschikbare brochures over de toeslagen gebeurt dit in ieder geval niet.

Gelet op het grote belang van de mensen die getroffen worden door de slechte opvang bij de Belastingdienst/Toeslagen verzoek ik u zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 16 februari 2007, op bovenstaande vragen te reageren. Daarbij herinner ik u ook aan de inhoud van mijn brief van 11 december 2006 die om beantwoording vraagt.

DE NATIONALE OMBUDSMAN,



dr. A.F.M. Brenninkmeijer

