

Staatssecretaris van Financiën
De heer mr. drs. F.H.H. Weekers
Postbus 20201
2500EE DEN HAAG

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
Fax: (070) 360 75 72
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

Datum

Ons nummer

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

Behandelend medewerker

Onderwerp

Invoering één-
bankrekeningmaatregel

Geachte heer Weekers,

In de afgelopen weken heb ik veel klachten ontvangen over de stopzetting van de uitbetaling van toeslagen door de Belastingdienst/Toeslagen. Deze stopzettingen zijn het gevolg van de 'één-bankrekeningnummer'-maatregel van 1 december 2013.

In deze brief wil ik uw aandacht vragen voor de overlast, die een aanzienlijke groep burgers op dit moment ondervindt van de werkwijze van uw dienst. Ik verzoek u dringend een oplossing te bieden voor de ontstane problemen.

Te haastige en rigide invoering

Ik stel vast dat u een grote groep burgers met overwegend lage inkomens op rigide wijze in de kou heeft gezet. Terwijl velen van hen hun toeslag(en) geen maand kunnen missen, heeft u hun toeslag in december 2013 stopgezet. Veel mensen waren daarvan niet op de hoogte. Toen zij actie ondernamen was de Belastingtelefoon nauwelijks bereikbaar. Toen zij de gevraagde bewijsstukken opstuurden, konden uw medewerkers het vele werk niet aan en duurde het vaak weken voordat die gegevens waren verwerkt. Deze mensen met overwegend lage inkomens zitten daardoor al twee maanden zonder toeslag.

Bij de invoering van de één-bankrekeningnummer-maatregel heeft het voorkomen van schade bij de overheid kennelijk vooropgestaan en de benadeling van goedwillende burgers is op de koop toe genomen. Dat lijkt een bewuste keuze getuige uw eerdere uitspraak dat "... de goeden onder de kwaden zullen moeten lijden. Die zullen langer op hun geld moeten wachten." ¹

Natuurlijk moet fraude worden voorkomen en opgespoord. Maar bij het invoeren van deze fraudemaatregel had u meer tijd en betere dienstverlening aan de burger moeten geven om te voldoen aan de nieuwe voorwaarden. In de Uitvoeringsregeling AWIR heeft u zelf de ruimte daarvoor gecreëerd.² Waarom heeft u die ruimte niet (ruimer) benut?

¹ Uitzending van KRO's Brandpunt van 21 april 2013

² Artikel 9ter Uitvoeringsregeling AWIR

De klachten

Hieronder schets ik de belangrijkste onderwerpen waarover individuele burgers bij mij geklaagd hebben:

- De Belastingdienst/Toeslagen schort vanaf december 2013 de uitbetaling van de toeslag(en) op en vraagt pas daarna bij de betrokkene om bewijsstukken. Veel burgers melden dat ze geen aankondiging hebben ontvangen. Als de uitbetaling uitblijft, gaan burgers bellen en pas dan blijkt wat er aan de hand is.
- De Belastingdienst/Toeslagen doet er lang over om de bankrekening te verifiëren en de uitbetaling te hervatten. De Belastingtelefoon zegt dat het geld 'binnen vijf tot vijftien werkdagen' op de rekening staat, maar meestal blijkt dit zes tot acht weken te duren.
- De Belastingdienst/Toeslagen betaalt soms zonder overleg en toestemming uit op een ander rekeningnummer, dat bij de Belastingdienst bekend is, maar dat inmiddels niet meer klopt of zelfs op een andere naam staat.
- Mensen sturen de gevraagde bewijsstukken op, maar de Belastingdienst/Toeslagen zegt niets te hebben ontvangen. Dit soms tot drie keer toe, soms zelfs bij toezending per aangetekende post. Deze klacht komt zeer vaak voor.
- De uitbetaling van de ene toeslag gaat na 1 december jl gewoon door op het oude rekeningnummer, dat op naam staat van de toeslaggerechtigde. De betaling van de andere toeslag (op datzelfde rekeningnummer) wordt opgeschort en moet gecontroleerd worden.
- De Belastingdienst/Toeslagen legt het doorgegeven (correcte) rekeningnummer niet goed vast. Daardoor wordt de toeslag van de volgende maand toch weer op het 'oude' rekeningnummer overgemaakt.
- Klachtbehandelaars van de Belastingdienst beloven dat de toeslag(en) over enkele dagen wordt uitbetaald maar die belofte wordt niet nagekomen. Bij navraag blijkt dat het 'systeem' de uitbetaling niet toestaat. Het lijkt er op dat klachtbehandelaars onvoldoende bevoegdheden hebben om - na beoordeling van een verzoek - de uitbetaling van de toeslagen (voorlopig) te hervatten.
- De dienstverlening door de Belastingtelefoon laat erg te wensen over. Deze dienst is al enkele weken zeer slecht bereikbaar. Dit vergroot de onzekerheid en de irritatie bij de burger. Terugbelafspraken worden volgens veel burgers niet nagekomen. De medewerkers zouden in het systeem niet kunnen zien of de toegestuurde bewijsstukken zijn ontvangen en/of verwerkt.

Hoe nu verder?

Ik verzoek u dringend om alle toeslagen, waarvan de betaling als gevolg van de één-bankrekeningnummer-maatregel is stopgezet, met onmiddellijke ingang alsnog uit te betalen. Dat geeft de betrokken burgers de tijd om te voldoen aan de nieuwe voorwaarden. En het geeft uw ambtenaren de tijd om alle mutaties te verwerken en om de burger op een behoorlijke wijze hierin te adviseren en te begeleiden.

Tot slot

Graag ontvang ik van u binnen veertien dagen een schriftelijke reactie. Als u nog vragen of opmerkingen heeft, kunt u contact opnemen met de heer XXX (070-3563XXX of [mailadres XXX]).

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,
waarnemend ombudsman

CC:

- Vaste kamercommissie voor Financiën
- Dhr mr. G.H. Blankestijn, directeur Belastingdienst/Toeslagen
- Mw. mr. C. Nijkamp, plv. directeur Belastingdienst/Centrale administratie