



# Rapport

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst/Toeslagen zijn bezwaarschrift tegen de voorschotbeschikking zorgtoeslag niet als zodanig heeft aangemerkt, maar als mutatie in behandeling heeft genomen. Hierdoor ontnemt de Belastingdienst verzoeker de weg naar de rechter. Voorts ontvangt verzoeker nog steeds zorgtoeslag, waaruit blijkt dat het bezwaar/de mutatie nog niet is verwerkt.

## Beoordeling

Algemeen

### I. Bevindingen

Op 28 mei 2007 diende verzoeker een tijdig bezwaarschrift in bij de Belastingdienst/Toeslagen tegen de voorschotbeschikking zorgtoeslag 2007. De reden van het bezwaar was dat er, gezien de hoogte van het inkomen van verzoeker, geen recht op zorgtoeslag bestond en dat hij daarom geen voorschot wenste. Toen verzoeker geen reactie ontving van de Belastingdienst, diende hij op 25 juni 2007 een klacht in met het verzoek zijn bezwaarschrift zo snel mogelijk af te handelen. Op 20 juli 2007 werd verzoeker gebeld door de klachtbehandelaar van de Belastingdienst/Toeslagen. Zij deelde mee dat verzoeker niet een bezwaarschrift had moeten indienen maar een wijzigingsformulier. Aangegeven werd dat verzoeker op grond van de Algemene wet bestuursrecht een ontvangstbevestiging had moeten ontvangen, maar dat het uit efficiency-oogpunt in zaken als de onderhavige gebruikelijk was een bezwaarschrift aan te merken als een mutatie. Het bezwaar was daarom als zodanig afgehandeld. Een en ander werd met een brief van 26 juli 2007 bevestigd.

Op 20 augustus 2007 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman omdat hij het niet eens was met de afhandeling van zijn klacht. Daarbij liet verzoeker weten dat hij opnieuw een voorschot zorgtoeslag uitbetaald had gekregen waaruit bleek dat de zorgtoeslag nog niet was stopgezet. De Nationale ombudsman stelde op 19 september 2007 een onderzoek in.

In zijn reactie van 15 november 2007 gaf de Belastingdienst aan dat de klacht van verzoeker gegrond was. De Belastingdienst motiveerde dit standpunt door aan te geven dat voor een verzoek tot stopzetting van de zorgtoeslag is voorzien in een wijzigingsformulier. Behandeling daarvan resulteert in een primaire beslissing waartegen bezwaar openstaat. Tegen die achtergrond werd verondersteld dat de betrokken medewerker het bezwaarschrift als mutatie had beschouwd. Echter, omdat een bezwaarschrift was ingediend had dat ook als zodanig in behandeling moeten worden genomen met uiteindelijk een voor beroep vatbare beslissing op bezwaar. Aldus was naar de Belastingdienst aangaf sprake van een procedurefout. Hoewel daarmee gesteld kon

worden dat verzoeker hierdoor de weg naar de rechter was ontnomen merkte de Belastingdienst niettemin op dat de beslissing conform het verzoek was en verzoeker niet in zijn belangen was geschaad. Daarom zag de Belastingdienst geen aanleiding om alsnog een beslissing op bezwaar te nemen. Die zou behalve de rechtsmiddelverwijzing immers hetzelfde zijn. De Belastingdienst achtte het niet aannemelijk dat verzoeker in beroep zou gaan tegen een beslissing die inhoudelijk overeenkomstig zijn verzoek was.

Ten slotte erkende de Belastingdienst dat de reactie (het bezwaarschrift) van verzoeker niet tijdig was verwerkt waardoor de zorgtoeslag langer dan nodig was blijven doorlopen. De Belastingdienst betreurde het hierdoor ondervonden ongerief. Alles bijeen was het beter geweest als verzoeker in reactie op zijn klacht in bovenbedoelde zin was geïnformeerd.

## **II. Beoordeling**

1. Het beginsel van fair play houdt in dat een bestuursorgaan burgers de mogelijkheid moet geven hun procedurele kansen te benutten. Dit impliceert dat iemand die een bezwaar indient recht heeft op een beslissing op dat bezwaar tenzij hijzelf het bezwaar weer intrekt.
2. Als men een bezwaarschrift indient bij de Belastingdienst tegen een beslissing waartegen op grond van de wet bezwaar en beroep openstaat, dan dient het bezwaarschrift ook als zodanig te worden afgehandeld. De Belastingdienst erkent dit in zijn reactie van 15 november 2007. Dat een mutatie in dergelijke gevallen de meest voor de hand liggende weg is doet daaraan niet af. Niettemin heeft de Belastingdienst in dit geval zelf beslist dat er geen beslissing op bezwaar meer zal volgen omdat verzoeker daarbij geen belang meer zou hebben nu de afhandeling als mutatie conform diens verzoek was. Deze constatering van de Belastingdienst is weliswaar begrijpelijk maar doet er niet aan af dat enkel een beslissing op bezwaar achterwege kan blijven als verzoeker zijn bezwaarschrift intrekt. Vastgesteld moet worden dat verzoeker het bezwaarschrift niet heeft ingetrokken. Daarmee moet worden geconcludeerd dat de Belastingdienst ten onrechte geen formele beslissing op het bezwaarschrift heeft genomen. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.
3. Voorts wordt nog opgemerkt dat de Belastingdienst in een geval als het onderhavige de betrokkene onder redengeving kan vragen om het bezwaarschrift in te trekken.
4. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. In dit geval heeft de Belastingdienst erkend dat het 'bezwaarschrift' van verzoeker niet tijdig was verwerkt waardoor de zorgtoeslag langer dan nodig was blijven doorlopen. Dit betekent dat de Belastingdienst in strijd met het genoemd vereiste heeft gehandeld. Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Toeslagen te Utrecht, is gegrond wegens schending van het vereiste van fair play en het vereiste van voortvarendheid.

## **Aanbeveling**

De minister van Financiën wordt in overweging gegeven te bevorderen dat de Belastingdienst contact opneemt met verzoeker teneinde te vragen of deze het bezwaarschrift gelet op het bereikte resultaat intrekt dan wel dat alsnog een beslissing op bezwaar volgt.

## **Onderzoek**

Op 20 juli 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H te Eindhoven, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Toeslagen te Utrecht.

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 het Ministerie van Financiën verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Belastingdienst/Toeslagen deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

### **Informatieoverzicht**

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

1. Het e-mailbericht van 20 juli 2007 van verzoeker aan de Nationale ombudsman.
2. De klachtafhandelingsbrief van de Belastingdienst/Toeslagen van 26 juli 2007.
3. Het verzoekschrift van 20 augustus 2007 aan de Nationale ombudsman.
4. De reactie van 15 november 2007 van de Belastingdienst/Toeslagen op de klacht.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

Algemene wet bestuursrecht (wet van 4 juni 1992, Stb. 315)

Artikel 6:21

1. Het bezwaar of beroep kan schriftelijk worden ingetrokken.
2. Tijdens het horen kan de intrekking ook mondeling geschieden.

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.