



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Belastingdienst/Toeslagen zijn klacht van 18 december 2008 heeft afgehandeld. Meer concreet mist verzoeker een inhoudelijke reactie op zijn klacht over het zoekraken, de behandelingsduur en het zendadres van het bezwaarschrift (tegen de terugvordering huurtoeslag 2008 op naam van zijn echtgenote).

Beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

1. Verzoeker woont samen met zijn echtgenote. De huurtoeslag staat op haar naam. Op 16 en 26 maart 2008 maakte zij tijdig bezwaar tegen de terugvordering van huurtoeslag 2007. Ten behoeve van deze terugvordering verrekende de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) op 13 mei 2008 een bedrag van € 147 met de toen lopende huurtoeslag 2008.
2. Op 5 oktober 2008 maakte de echtgenote van verzoeker tijdig bezwaar tegen de terugvordering huurtoeslag 2008. Omdat een antwoord uitbleef, vroeg verzoeker op 17 december 2008 de Belastingdienst om een reactie. Tevens klaagde hij op 18 december 2008 bij de Nationale ombudsman over het zoekraken en de behandelingsduur van het bezwaarschrift tegen de huurtoeslag 2008. Ook klaagde hij over het feit dat hij volgens telefonische verkregen inlichting van de Belastingdienst het bezwaarschrift naar een ander adres had moeten sturen.
3. Op 24 december 2008 droeg de Nationale ombudsman de behandeling van de klacht over aan Toeslagen en de Belastingdienst/Oost Brabant met het verzoek in onderling overleg te bepalen wie de klacht en het bezwaar verder afhandelt. Vervolgens informeerde Toeslagen op 24 december 2008 de eenheid Oost Brabant:

"...Het desbetreffende bezwaarschrift (dat van 5 oktober 2008) is, na aanvankelijk door Oost-Brabant naar B/T (Belastingdienst/Toeslagen; N.o.) te zijn doorgestuurd, eind november weer naar het regiokantoor teruggestuurd. Bezwaar wordt gemaakt tegen het gehanteerde inkomen en de terugvorderingsprocedure. Het bezwaar moet dus door het regiokantoor worden afgehandeld. Daarmee is de retourzending in principe correct..."
4. Toeslagen zegde de Nationale ombudsman op 5 januari 2009 toe om zorg te dragen voor de klachtbehandeling. Hetzij Toeslagen, hetzij Oost Brabant zou de klacht afhandelen. Vervolgens meldde Toeslagen op 7 januari 2009:

"...deel ik u mee, dat regio Oost Brabant deze kwestie verder zal oppakken..."

5. Verzoeker liet op 28 mei 2009 de Nationale ombudsman weten dat de Belastingdienst nog steeds niet op zijn klacht had gereageerd noch het bezwaarschrift had afgehandeld. De Nationale ombudsman vroeg de regio Oost Brabant om een reactie.

6. Op 16 juni 2009 antwoordde deze eenheid dat de klacht niet in behandeling was genomen, nu eerder met Toeslagen was overeengekomen dat Toeslagen de klacht en het bezwaar zou afhandelen. Desgevraagd bevestigde Toeslagen voornoemde afspraak en beloofde de Nationale ombudsman op 18 juni 2009 om de klacht alsnog met voorrang en de grootst mogelijke spoed op te pakken. In dat kader sprak Toeslagen op 22 juni 2009 met verzoeker. Van dat gesprek ontving de Nationale ombudsman volgend verslag:

“...Aangegeven dat ik bel n.a.v. zijn klachtbrieven, waarin o.a. staat dat zijn bezwaar nog niet is behandeld. Vertel het jammer te vinden dat deze klacht zo'n lange tijd tussen verschillende instanties heeft gezworven, met als gevolg dat we nu aan de inhoudelijk behandeling toekomen. Ik heb de brieven van december 2008 en juni 2009 met bijlagen ontvangen.

Meneer zegt dat iedereen weet dat de BelTel niet functioneert, ook de ombudsman zegt dit volgens meneer. Ik heb ook van problemen bij de BelTel gehoord, maar er zijn ook veel mensen die een goed en direct antwoord van de BelTel krijgen. Meneer kan moeilijk van mij verwachten dat ik mijn werkgever ga afkraken. Dat begrijpt meneer ook wel. Ik heb meneer globaal uitgelegd hoe de BelTel werkt. In eerste instantie informeren en wanneer een situatie moeilijk of urgent is of gaat over een nog niet behandelde klacht of bezwaar, dan zal een terugbelverzoek worden aangemaakt. Veel mensen zijn hier goed bij geholpen en hebben zo een antwoord op hun vraag of hun situatie wordt opgelost. Doordat meneer er voor kiest om zijn telefoonnummer niet af te geven heeft een terugbelverzoek vaak weinig zin en kan de BelTel dus ook niet goed voor hem functioneren in het geval van moeilijkere situaties.

Dat meneer schrijft in plaats van belt, betekent natuurlijk niet dat meneer niet een goed antwoord had moeten krijgen op zijn brief. Ik heb ook aangegeven dat meneer een net antwoord op de brief van 5-10-2008 (bezwaarschrift; N.o.) had moeten krijgen. Meneer was verbaasd te horen dat de brief wel was aangekomen, hij had altijd begrepen dat dit niet het geval was.

In de klachtbrief geeft meneer aan naar Oss te hebben gebeld en toen naar Eindhoven te zijn door verbonden. Ik heb meneer uitgelegd dat mijn collega in Eindhoven meneer vast zo goed mogelijk zal hebben geholpen, maar dat hij met zijn vraag niet op het juiste adres zat. Niet iedere belastingeenheid heeft dezelfde werkzaamheden, competenties en kennis. Meneer mag niet verwachten dat, wanneer hij een nummer van een Belastingkantoor belt, hij dan ook altijd op het juiste adres zit met zijn vraag. Meneer geeft aan dat het mogelijk lastiger doorwerken is voor medewerkers als ze de hele tijd gestoord worden met telefoontjes, maar hij zou graag terugwillen naar de tijd dat je nog persoonlijk met de

uitvoerende belastingambtenaar contact op kon nemen.

Ik heb meneer uitgelegd waarom hij zoveel brieven krijgt van verschillende belastingkantoren. Ik heb verteld dat kantoor Toeslagen over de toekenning gaat en dat de regiokantoren over de invordering gaan. Verteld dat dhr. P. de voorzitter van het managementteam is van B/T (Belastingdienst/Toeslagen; N.o.) en dat daarom zijn naam vaak op brieven staat. Meneer geeft aan dat hij door belastingregio Oost-Brabant wordt lastiggevallen en hij heeft hier ook bewijzen van. Vroeger viel hij onder kantoor Nijmegen en sinds hij onder Oost-Brabant valt is het één en al problemen. Aangegeven dat beeld dat een specifiek individu lastiggevallen wordt niet te herkennen, bij B/T is dit in ieder geval niet het geval.

Het bezwaar tegen T802002 moet dus nog behandeld worden en ik heb kort de bezwaarprocedure toegelicht. Meneer geeft aan niet tevreden te zijn met de vorige bezwaarafhandelingen, hierbij zou niet op alle bezwaarpunten zijn ingegaan. Meneer zegt tegen de beslissing op bezwaar van de HT2007 in beroep te zijn gegaan. (Dit was mij nog niet eerder ter ore gekomen.) Het verweerschrift heeft meneer al binnen. (Beroepschrift en verweerschrift later gelezen via de beroepbehandelaar.)

Ik heb meneer uitgelegd dat, wanneer een bezwaar niet kennelijk ongegrond is, we meneer de mogelijkheid moeten geven om gehoord te worden over zijn bezwaarschrift. Ik heb kort toegelicht in welke situaties een bezwaar kennelijk ongegrond kan zijn. Dit hoorgesprek kan telefonisch of op kantoor in Utrecht. Meneer geeft aan dat dit laatste geen mogelijkheid is, want hij kan niet lang van huis: meneer is hartpatiënt, zijn vrouw is depressief thuis en de hond moet ieder uur uitgelaten worden. Meneer geeft aan dat hij alles al in het bezwaar heeft gezet en dus het nut van een hoorgesprek niet inziet. Het verduidelijken van zijn gronden, zodat de behandelaar een goede beslissing kan nemen. Ik heb aangegeven dat meneer niet nu hoeft te beslissen over een hoorzitting. Meneer kan hier even over nadenken en dit mij vervolgens laten weten.

Met meneer besproken over de beschikking waartegen bezwaar is gemaakt. Aangegeven dat het lang heeft geduurd voordat meneer eindelijk de correcte beschikking heeft ontvangen. De beschikking waar bezwaar tegen wordt gemaakt (T802002) is gebaseerd op de inkomensgegevens zoals meneer deze heeft doorgegeven in een wijziging. Doordat het inkomen te hoog is worden alle ontvangen voorschotten teruggevraagd. In de brief geef men aan niet zoveel voorschot te hebben ontvangen als wordt teruggevraagd. Aangegeven dat de bedragen die meneer noemt kloppen, het verschil van € 147 is een verrekening tussen het toegekende voorschot HT2008 en een aanslag HT2007. Meneer is niet blij dit te horen, met 2007 was ook nog steeds van alles mis.

Meneer maakt de vergelijking met een gegeven cadeautje en dat het niet netjes is als een cadeautje vervolgens weer wordt teruggevraagd. Ik heb aangegeven dat ik dit een vreemde vergelijking vind. Meneer wist waarschijnlijk toen hij de wijziging doorgaf dat het

inkomen dermate hoog was dat er geen recht was op de reeds ontvangen en de nog te ontvangen bedragen huurtoeslag 2008 en meneer gaat hiermee ook voorbij aan de regels en wetten die gelden.

Meneer vindt dat het allemaal lang geduurd heeft, we zijn nu al weer zoveel maanden verder. Dit heb ik beaamd en ik geef aan dat ik er nu in ieder geval voor kan zorgen dat het bezwaar eindelijk wordt opgepakt. Meneer begint over het berekenen van invorderingsrente, een ander punt in het bezwaar. Ik kan nu geen uitspraak doen over het al dan niet betalen van invorderingsrente bij een betalingsregeling, dit is een punt in het bezwaar en het is waarschijnlijk ook niet de competentie van mijn kantoor om hierover te beslissen.

Meneer geeft aan moe te zijn van het steeds maar weer bezwaar moeten maken. Aangegeven dat het meneer zijn goed recht is om bezwaar te maken, maar het ook deels een keuze is van meneer om steeds bezwaar te maken (2 van de 3 DT bezwaren waren ongegrond). Dat meneer denkt dat iets fout is, hoeft nog niet altijd te betekenen dat het daadwerkelijk fout is. Volgens hem dwingen we hen hiertoe.

Meneer geeft aan dat het gesprek niet zo loopt zoals hij zou willen. Meneer is nu 39 minuten in gesprek. Hij heeft betere ervaringen gehad bij eerdere klachtbehandeling en heeft het gevoel dat dit gesprek niet opschiet. We praten volgens meneer alleen over zijn bezwaar. Hier heb ik tegenin gebracht dat een belangrijk klachtpunt van meneer is dat dit bezwaar nog niet behandeld is en dat ik er nu dus ook voor wil zorgen dat dit bezwaar goed wordt opgepakt.

Hij geeft aan dat zijn echtgenote al een tijdje loopt te gebaren dat zij wil dat hij het gesprek beëindigt. Meneer zegt ook het gesprek te gaan beëindigen. Met meneer nog kunnen afspreken dat hij zal proberen om deze week te laten weten of hij van de mogelijkheid tot een hoorzitting gebruik wil maken. Ook afgesproken dat ik zal verzoeken de invorderingskosten kwijt te schelden, zoals eerder gezegd kan ik over de invorderingsrente nu niets zeggen. Ook mag meneer mij bellen om verder over zijn klacht te praten. Belt meneer deze week niet, dan zal ik meneer volgende week een antwoordformulier opsturen, dan kan meneer het formulier invullen en terugsturen..."

7. Op 30 juli 2009 schreef Toeslagen in antwoord op de klacht:

"...Op 1 juni 2009 hebt u bij de Nationale ombudsman geklaagd over de afwikkeling van de huurtoeslag 2008. U klaagt over het uitblijven van een beslissing op het bezwaarschrift van 5 oktober 2008 van uw echtgenote mevrouw S. U bent het namelijk niet eens met de beschikking (...) waarin een bedrag van € 1.286 wordt teruggevorderd. Verder zegt u het vreemd te vinden dat aan u op 26 januari 2009 uitstel van betaling is verleend, maar dat u vervolgens op 3 februari 2009 een formulier werd toegezonden met het verzoek uw financiële situatie inzichtelijk te maken

(...)

De afgelopen periode zijn uw grieven ten aanzien van de aanvraag en afhandeling van toeslagen afwisselend door mevrouw B. en de heer Bo. van Belastingdienst/toeslagen in behandeling genomen. Met name de heer Bo. heeft uitgebreid met u gesproken ten einde de problematiek de wereld uit te helpen. In het telefoongesprek van 22 juni 2009 is op dezelfde punten ingegaan die u nu aan de Nationale ombudsman hebt voorgelegd. In dat gesprek is inhoudelijk onder meer gesproken over de werkwijze van Belastingdienst/toeslagen met betrekking tot de aanvraag en de toekenning van een toeslag.

Op 14 juli 2009 hebt u met mevrouw B. gesproken over de overdracht van uw klacht aan een andere medewerker van Belastingdienst/toeslagen. Dat er het nodige is misgegaan met uw aanvraag, uw mutaties en overige correspondentie zal ik evenals voornoemde collega's niet ontkennen. Het mag evenwel duidelijk zijn dat gezien de veelheid aan correspondentie, die doorgaans uitgebreid en uitvoerig is geweest, Belastingdienst/toeslagen er alles aan heeft gedaan uw grieven zo zorgvuldig en zo beheerst mogelijk af te handelen.

Voor het feit dat u bij momenten de gang van zaken bij Belastingdienst/toeslagen als storend hebt ervaren, bied ik u mijn verontschuldiging aan..."

8. Verzoeker vroeg op 17 augustus 2009 de klachtbehandelaar of de klacht met de brief van 30 juli 2009 finaal was afgehandeld. Volgens Toeslagen was de klacht afdoende behandeld en besproken en zou geen andere reactie meer volgen. Toeslagen bevestigde op 19 augustus 2009 de Nationale ombudsman desgevraagd het voorgaande.

9. Op 2 oktober 2009 liet verzoeker de Nationale ombudsman onder meer weten dat hij op 8 september 2009 een beroepschrift had ingediend tegen de afwijzende beslissing van de Belastingdienst op zijn bezwaar van 30 juli 2009. Ook heeft verzoeker opnieuw zijn bereidheid en behoefte uitgesproken tot een persoonlijk gesprek met de Belastingdienst/Toeslagen, om de mogelijkheden te verkennen.

10. De Belastingdienst heeft op 15 oktober 2009 de Nationale ombudsman van het volgende op de hoogte gebracht:

"...Uw brief heeft mij echter wel aanleiding gegeven om (verzoeker; N.o.) per brief een nadere reactie op zijn klacht te doen toekomen. Daarin heb ik hem een tweetal concrete acties toegezegd. Ook heb ik daarin het aanbod gedaan van een persoonlijk gesprek tussen hem en een medewerker van Belastingdienst/Toeslagen..."

11. In een nadere reactie op de klacht schreef de Belastingdienst op 15 oktober 2009 aan verzoeker:

“...De Nationale ombudsman heeft mij bij brief van 16 september 2009 geïnformeerd over het onderzoek naar uw klacht en mij zijn bevindingen voorgelegd. In zijn brief formuleert de Nationale ombudsman uw klacht als volgt: u klaagt over de wijze waarop de Belastingdienst/Toeslagen uw klacht van 18 december 2008 heeft afgehandeld. Meer concreet mist u een inhoudelijke reactie op uw klacht over het zoekraken, de behandelingsduur en het op de beschikking vermelde toezendadres voor het bezwaarschrift (tegen de terugvordering huurtoeslag 2008 op naam van uw echtgenote).

In de brief van de Nationale ombudsman heb ik aanleiding gezien om u de volgende aanvullende reactie op uw klacht te geven.

Wanneer het nader vaststellen van een toeslag leidt tot het terugvorderen van een uitbetaald bedrag, worden er twee beschikkingen verzonden. De eerste beschikking stelt het bedrag aan toeslag nader vast. Omdat dit een verantwoordelijkheid is van mijn kantoor, Belastingdienst/Toeslagen, kantoor Utrecht, wordt op deze beschikking het postadres (te Heerlen) van mijn kantoor vermeld. Reacties op een dergelijke beschikking, waaronder bezwaarschriften tegen de nadere vaststelling, komen zodoende via Heerlen bij kantoor Utrecht terecht waar ze behandeld worden. De tweede beschikking geeft aan welk bedrag terugbetaald moet worden. Omdat het invorderen van te veel uitgekeerde toeslagen een verantwoordelijkheid is van het regiokantoor van de Belastingdienst, wordt op deze beschikking het postadres van dat regiokantoor vermeld. Op deze beschikkingen worden immers in de regel reacties in de invorderingssfeer ontvangen, dat wil zeggen over de wijze van terugbetalen, die het regiokantoor behandelt. Dit is de reden waarom op de beschikking waarin staat dat uw voorschot huurtoeslag voor heel 2008 € 0 bedraagt het postadres van Belastingdienst/Toeslagen, kantoor Utrecht, in Heerlen is vermeld en op de beschikking waarin staat dat u € 1.286 moet terugbetalen het postadres van uw regiokantoor te Oss. Overigens is het zo dat wanneer Belastingdienst/Toeslagen, kantoor Utrecht post ontvangt die gezien de inhoud ervan bestemd is voor een regiokantoor, of andersom, deze post uiteraard wordt doorgezonden.

U hebt op 5 oktober 2008 een bezwaarschrift gezonden aan het postadres van het regiokantoor te Oss. Gezien de inhoud van uw bezwaarschrift was dit echter niet bestemd voor het regiokantoor, maar voor mijn kantoor. Kantoor Oss (vallend onder Belastingdienst/Oost Brabant) heeft uw bezwaarschrift daarom terecht direct naar mij doorgezonden. Uit mijn administratie leid ik echter af dat dit bezwaarschrift vervolgens is teruggezonden naar het regiokantoor. Blijkbaar is gedacht dat het door u aan de orde gestelde door het regiokantoor behandeld zou moeten worden en/of is daarbij afgegaan op de door u gehanteerde adressering. Verder is uw brief van 17 december 2008, die u aan kantoor Eindhoven van Belastingdienst/Oost Brabant had gezonden, aan kantoor Utrecht van Belastingdienst/Toeslagen doorgezonden. Wellicht voortbordurend op de eerdere overdracht van uw bezwaarschrift aan het regiokantoor is deze brief eveneens aan het regiokantoor teruggezonden. Verder blijkt uw brief van 3 februari 2009 aan kantoor Enschede naar kantoor Utrecht doorgezonden te zijn. Helaas is deze brief vervolgens

onbehandeld gebleven.

Uw klacht van 18 december 2008 is door de Nationale ombudsman op 23 december 2008 voorgelegd aan zowel Belastingdienst/Toeslagen als Belastingdienst/Oost Brabant. Op 7 januari 2009 liet Belastingdienst/Toeslagen de Nationale ombudsman weten dat uw klacht door Belastingdienst/Oost Brabant zou worden behandeld. Na contact tussen beide diensten is echter vervolgens vastgesteld dat de klacht door Belastingdienst/Toeslagen zou moeten worden behandeld. Helaas is dat niet aan de Nationale ombudsman meegedeeld. Een en ander verklaart wel waarom u van Belastingdienst/Oost Brabant geen reacties op uw aldaar ontvangen brieven meer zult hebben gehad. Belastingdienst/Oost Brabant kon er immers van uit gaan dat de betreffende correspondentie door Belastingdienst/Toeslagen zou worden afgehandeld. Van een daadwerkelijk oppakken en behandelen van uw bezwaarschrift en uw klacht door Belastingdienst/Toeslagen blijkt echter geen sprake te zijn geweest. Pas toen op 15 juni 2009 via Belastingdienst/Oost Brabant opnieuw bericht van de Nationale ombudsman over deze zaak werd ontvangen, zijn uw bezwaarschrift en uw klacht alsnog door Belastingdienst/Toeslagen opgepakt.

Zoals blijkt uit het vorenstaande heb ik de gang van zaken rond de behandeling van uw klacht nog eens uitgebreid op een rijtje gezet. Dit heeft mij aanleiding gegeven tot het nemen van een tweetal concrete acties.

Ten eerste de invorderingsrente. In een eerder stadium was nog geen invorderingsrente in rekening gebracht. Dit gebeurt namelijk pas op het moment dat een betaling wordt ontvangen. Op 3 september 2009 heeft u het door u niet betwiste deel (€ 1.139) van de vordering van €1.286 betaald. U hebt inmiddels bericht ontvangen dat van dit bedrag van € 1139 een bedrag van € 33 is afgeboekt op in rekening gebrachte invorderingsrente. Het overige gedeelte van € 1.106 is afgeboekt op de vordering van € 1.286 waardoor deze op dit moment nog € 180 bedraagt. Gelet op de zeer lange behandelingsduur van zowel uw bezwaarschrift als uw klacht heb ik besloten u tegemoet te komen door u voor de betreffende vordering geen invorderingsrente in rekening te brengen. Ik zal daarom de in rekening gebrachte invorderingsrente van € 33 corrigeren en deze afboeken op de vordering die daarna nog € 147 bedraagt. Verder zal ik ervoor zorgen dat er niet nog meer invorderingsrente berekend wordt.

Ten tweede betreft het hier het door u betwiste bedrag van € 147. Dit bedrag aan huurtoeslag 2008 heb ik in de loop van 2008 niet aan u uitbetaald, maar verrekend met de vordering huurtoeslag 2007 van € 1.281 (beschikingsnummer (...) T.7.09002). Het bedrag van € 147 heb ik dus niet op uw bank/girotekening gestort, maar is door de verrekening met genoemde vordering (die daardoor immers verminderd werd tot € 1.134) wel aan u ten goede gekomen. Het maakt daarom deel uit van de op u ingestelde vordering huurtoeslag 2008 van € 1.286. Ik heb echter geconstateerd dat u tegen de beschikking waarbij de huurtoeslag 2007 nader werd vastgesteld tijdig bezwaar hebt gemaakt. Ik had u daarom uitstel van betaling moeten verlenen zolang dat bezwaarschrift in behandeling was. Dat is

helaas niet gebeurd waardoor op 13 mei 2008 de bewuste verrekening heeft plaatsgevonden. Hiervan heb ik u bericht gezonden maar u geeft aan dit niet te hebben ontvangen, wat op dit punt tot onduidelijkheid heeft geleid bij u. Nu vaststaat dat de betreffende verrekening niet had mogen plaatsvinden, heb ik besloten deze terug te draaien. Ik zal het bedrag van € 147 afboeken op de vordering huurtoeslag 2008. Deze zal dan, gelet op uw betaling en de te corrigeren invorderingsrente, geheel voldaan zijn. Uiteraard betekent dit dat de vordering huurtoeslag 2007 wordt gewijzigd in het oorspronkelijke bedrag van €1.281.

Ik realiseer mij dat de onduidelijkheid over de vraag welk onderdeel van de Belastingdienst uw bezwaarschrift en uw klacht zou behandelen u ongerief heeft bezorgd. Op het moment dat het binnen de Belastingdienst duidelijk was dat Belastingdienst/Toeslagen de zaken zou oppakken, is dit niet gebeurd. Dit vond pas plaats na hernieuwde tussenkomst door de Nationale ombudsman. Ik ben mij er daarom van bewust dat het al met al bijzonder lang geduurd heeft voordat u van Belastingdienst/Toeslagen een inhoudelijke reactie op uw bezwaarschrift en uw klacht hebt ontvangen. Dit zal hebben bijgedragen aan uw ergernis. Ik betreur een en ander en bied u daarom mijn verontschuldigingen aan. Ik hoop middels deze brief nog bestaande onduidelijkheden, en hopelijk ook enigszins de ergernis, bij u weg te kunnen nemen. Daarbij besef ik overigens dat uw vertrouwen in Belastingdienst/Toeslagen wellicht niet onmiddellijk zal zijn hersteld. Daarom wil ik het voorstel doen voor een persoonlijk gesprek tussen u en een medewerker van Belastingdienst/Toeslagen. Wat mij betreft zou dat gesprek vooral gericht moeten zijn op de toekomst en dus op een (verder) herstel van het vertrouwen in Belastingdienst/Toeslagen. Maar ook u kunt uiteraard aangeven op welke wijze invulling aan een dergelijk gesprek zou moeten worden gegeven. Plaats en tijdstip van het gesprek kunnen in overleg worden vastgesteld. Ik verneem graag van u of u een dergelijk gesprek op prijs stelt en zo ja, wat uw verwachtingen daarvan zijn...”

II. Beoordeling

12. Verzoekers echtgenote was het niet eens met de nader vastgestelde terugvordering van huurtoeslag 2007. Zij heeft hiertegen in maart 2008 tijdig bezwaar ingesteld. Volgens het eigen invorderingsbeleid hoort de Belastingdienst dan voor de (hele) bestreden terugvordering automatisch uitstel van betaling te verlenen (zie achtergrond punt 2 tot en met 5). Dit is hier niet gebeurd. De Belastingdienst begon de tijdig betwiste 2007 schuld alvast te verrekenen met de lopende uitbetaling van huurtoeslag 2008. Het is daarom terecht dat de Belastingdienst heeft toegezegd om de verrekening alsnog ongedaan te maken.

13. Op 5 oktober 2008 heeft de echtgenote van verzoeker wederom op tijd bezwaar ingediend, nu tegen de terugvordering huurtoeslag 2008. Omdat een reactie uitbleef, klaagde verzoeker ruim twee maanden later hierover bij de Nationale ombudsman. Meer concreet klaagde hij over het zoekraken en de behandelingsduur van het ingediende

bezwaar alsmede over de stelling van de Belastingdienst dat hij het bezwaar naar een verkeerd adres zou hebben verzonden. Verzoeker had deze klacht nog niet eerder bij de Belastingdienst ingediend. Daarom heeft de Nationale ombudsman conform vast beleid de klacht op 23 december 2008 naar de Belastingdienst gestuurd. Daarbij is de Belastingdienst/Toeslagen en de Belastingdienst/Oost verzocht om in onderling overleg te bepalen wie de klacht (en het bezwaar) verder zou behandelen.

14. In reactie hierop informeerde de Belastingdienst/Toeslagen de Nationale ombudsman op 7 januari 2009 dat de Belastingdienst/Oost de kwestie (behandeling van de klacht en het bezwaarschrift) zou oppakken.

15. Verzoeker heeft zich bijna vijf maanden later, op 28 mei 2009, opnieuw bij de Nationale ombudsman gemeld. Tot op dat moment was op zijn klacht noch het bezwaarschrift gereageerd. De Nationale ombudsman heeft vervolgens de Belastingdienst/Oost om opheldering gevraagd. Toen bleek dat de diensten Oost en Toeslagen in januari 2009 met elkaar waren overeengekomen dat niet Oost, maar de dienst Toeslagen de klacht en het bezwaar zou afhandelen. De dienst Toeslagen was vervolgens vergeten om verzoeker en/of de Nationale ombudsman hierover in te lichten en had eveneens verzuimd de behandeling daadwerkelijk op te pakken. Daarom en in reactie op het rappel van de Nationale ombudsman zegde de Belastingdienst/Toeslagen op 16 juni 2009 toe om de klacht en het bezwaarschrift met de grootst mogelijke spoed alsnog af te handelen.

16. Op 30 juli 2009 ontving verzoekers echtgenote een afwijzende beslissing op haar bezwaar. Tevens ontving verzoeker met gelijke dagtekening het schriftelijke antwoord op zijn klacht.

17. Het beginsel van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat een bestuursorgaan zijn administratief beheer en organisatorische functioneren dient in te richten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Dit betekent dat een klacht als in dit geval over het zoekraken van een bezwaarschrift voortvarend wordt opgepakt en leidt tot afhandeling van dat bezwaar.

18. De dienst Toeslagen geeft aan dat verzoeker het bezwaar naar het regiokantoor Oss had gestuurd. Gelet op de inhoud hoorde het echter door het kantoor Utrecht te worden behandeld. Daarom had Oss het bezwaar terecht doorgestuurd naar Utrecht. Vervolgens heeft Utrecht het retour gezonden naar Oss in de veronderstelling dat het toch door het regiokantoor zou moeten worden behandeld. Naar aanleiding van verzoekers klacht die via de Nationale ombudsman werd ontvangen, gaf Toeslagen aan dat het kantoor Oss de verdere behandeling op zich zou nemen. Even later bepaalden de kantoren onderling dat het hoofdkantoor in Utrecht de behandeling voor haar rekening zou nemen. Vervolgens bleef de behandeling vijf maanden liggen en werd pas met het rappel van de Nationale ombudsman daadwerkelijk opgepakt. Hierna duurde het nog zes weken voordat Toeslagen uiteindelijk op het bezwaar besliste.

19. Voorop staat dat het verzoeker in de kern ging om de afhandeling van zijn bezwaar. Duidelijk is dat de dienst Toeslagen het bezwaar niet binnen de wettelijke termijn van zes of tien weken heeft afgehandeld (zie achtergrond onder 6), waarmee Toeslagen tevens niet aan de eigen doelstelling heeft voldaan (zie achtergrond punt 7 tot 10).

Met zijn klacht gaf verzoeker duidelijk aan dat er problemen waren bij de afhandeling van zijn bezwaarschrift. In de klachtafhandeling van 30 juli 2009 en de daarin genoemde telefonische contacten is vooral ingegaan op de interne werkwijze van de Belastingdienst. Op dat moment had het meer in de rede gelegen dat Toeslagen zich vooral zou inspannen om het probleem op te lossen: namelijk het bezwaar zo adequaat mogelijk oppakken en afhandelen. Dat is niet gebeurd. De klacht heeft lange tijd niet tot afhandeling van het bezwaar geleid. Dat is vooral jammer, nu het probleem en daarmee de kern van de klacht met het oppakken van het bezwaar betrekkelijk eenvoudig kon worden opgelost. Volgens de Nationale ombudsman had Toeslagen hier een kans gemist.

Het intern heen en weer sturen van het bezwaar en de klacht, en het vervolgens laten liggen van de stukken, heeft de klacht onnodig doen escaleren en getuigt niet van een behoorlijke dienstverlening. De dienst Toeslagen had zich zelf veel tijd en moeite en verzoeker veel ergernis bespaard, als de interne organisatie zodanig was ingericht dat verzoekers klacht over het zoekraken van het bezwaar direct tot een voortvarende afhandeling van dat bezwaar had geleid. Het beginsel van adequate organisatorische voorzieningen is daarmee geschonden.

20. De Belastingdienst/Toeslagen heeft in het onderzoek van de Nationale ombudsman aanleiding gezien om op verzoekers klacht aanvullend te reageren. Met de brief van 15 oktober 2009 is de Belastingdienst/Toeslagen alsnog concreet en uitvoerig op de klacht ingegaan. Daarbij heeft deze dienst duidelijke conclusies getrokken en aan zijn conclusies gevolgen verbonden, zoals het intrekken van invorderingsrente ter compensatie voor de lange behandelingsduur van de klacht en het bezwaar. Tot slot heeft de Belastingdienst/Toeslagen een opening voor de toekomst geboden door zijn bereidheid uit te spreken tot een persoonlijk gesprek met verzoeker en zijn echtgenote. Daarmee is sprake van herstel van eerdere tekortkomingen en geeft de Belastingdienst/Toeslagen alsnog blijk van een open oog voor de belangen van verzoeker. Hiervan heeft de Nationale ombudsman met instemming kennis genomen.

21. Goede klachtafhandeling veronderstelt dat een bestuursorgaan in reactie op een klacht op zijn minst aangeeft welke conclusies het verbindt aan de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn vast komen te staan en indien van toepassing welke gevolgen het daaraan verbindt. Dit impliceert ook dat bij een formele klachtafhandeling niet enkel kan worden volstaan met verwijzing naar een telefoongesprek zonder het verslag daarvan of de besproken kernpunten en conclusies te overleggen.

22. In de klachtafhandeling van 30 juli 2009 verwijst de Belastingdienst/Toeslagen niet naar de klacht van 18 december 2008 die grondslag was voor de klachtbehandeling en die met dat doel door de Nationale ombudsman aan de Belastingdienst was overgedragen, maar naar een klacht van 1 juni 2009, die als vervolgstuk op de eerder ingediende klacht ook via de Nationale ombudsman was ontvangen. De verwijzing van de Belastingdienst naar een klacht van 1 juni 2009 is in dit geval misleidend. Immers, de Belastingdienst/Toeslagen heeft de behandeling van de klacht (en het bezwaarschrift) pas opgepakt nadat verzoeker via de Nationale ombudsman op 28 mei 2009 had laten weten dat op klacht noch bezwaar was gereageerd. In dat verband heeft de Belastingdienst/Toeslagen de brief van verzoeker van 1 juni 2009 via de Nationale ombudsman ontvangen. De reactie van de Belastingdienst op de klacht is op dat punt onzorgvuldig.

23. Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht formuleert minimumeisen voor klachtbehandeling door de overheid. Anders dan de wet in artikel 9:12, eerste lid Awb minimaal vereist, ontbreekt in de reactie van de Belastingdienst/Toeslagen een oordeel over de klacht. In weerwil van artikel 9:12, tweede lid Awb vermeldt de Belastingdienst niet tot welke externe klachtinstantie en binnen welke termijn verzoeker zich kan richten, mocht hij ontevreden zijn met het antwoord op zijn klacht (zie achtergrond onder punt 1).

De Belastingdienst/Toeslagen zakt hiermee door de ondergrens van de voor burgers minimaal gegarandeerde, formele klachtbehandeling.

Van belang voor deze conclusie is het volgende. Verzoeker heeft met zijn brief van 18 december 2008 een concrete klacht geformuleerd. Het gaat om huurtoeslag 2008, de lange behandelingsduur en het zoekraken van een in dat verband ingediend bezwaar evenals over de telefonische veronderstelling van de Belastingdienst dat verzoeker het bezwaar naar een verkeerd adres zou hebben verzonden. In zijn reactie op de klacht verwijst de Belastingdienst/Toeslagen vooral naar een bepaald telefoongesprek met verzoeker. Volgens de Belastingdienst zou de klacht tijdens dat gesprek geheel zijn besproken en afdoende zijn behandeld. Vervolgens heeft de Belastingdienst/Toeslagen hier geen inhoudelijke conclusies aan verbonden noch werd een afschrift van het telefoonverslag meegestuurd. Over het door de Belastingdienst aan de Nationale ombudsman overgelegde telefoonverslag merkt de Nationale ombudsman op, dat een heldere conclusie op de klacht ontbreekt. Ook blijkt uit het gespreksverslag niet dat de klacht naar verzoekers tevredenheid is afgehandeld. Hiermee constateert de Nationale ombudsman dat de Belastingdienst naast de formele punten ook inhoudelijk is tekortgeschoten.

Slotbeschouwing

Van meet af aan heeft de Belastingdienst/Toeslagen een groot aantal klachten te verwerken gehad. In de loop der tijd heeft deze dienst een succesvolle manier ontwikkeld

om klachten vlot af te handelen. Met de burger zoekt Toeslagen naar een oplossing van het probleem. Is de oplossing gevonden, dan hoeft de klacht veelal niet meer verder worden behandeld. In die gevallen is de burger tevreden met de gevonden oplossing en stemt in met informele afhandeling van de klacht. Burgers waarderen een oplossingsgerichte aanpak in het algemeen zeer.

Is een oplossing niet mogelijk of een burger niet tevreden, dan moet de klacht formeel worden afgehandeld. Volgens de Nationale ombudsman ligt hier voor de Belastingdienst/Toeslagen een uitdaging: een formele afhandeling met hetzelfde inspannings- en kwaliteitsniveau als bij de reeds gerealiseerde, informele klachtafhandelingspraktijk.

In dit geval heeft de Nationale ombudsman geregeld en intensief contact gehad met de Belastingdienst/Toeslagen over de behandeling van de klacht. Desondanks is het Toeslagen niet gelukt om de klacht formeel correct af te handelen. Pas nadat de Nationale ombudsman zijn bevindingen aan Toeslagen had gepresenteerd, werd de klacht goed opgepakt. Dit is onnodig laat. Toeslagen had dit met een goede (formele) afhandeling eerder en op eigen kracht ook gekund.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Toeslagen te Utrecht is gegrond wegens schending van het beginsel van adequate organisatorische voorzieningen.

Met instemming heeft de Nationale ombudsman kennis genomen van de aanvullende reactie van de Belastingdienst, waarin

de klacht alsnog concreet wordt beantwoord,

eerdere tekortkomingen worden hersteld,

en verzoeker de mogelijkheid wordt geboden voor een persoonlijk en toekomstgericht gesprek met de Belastingdienst.

Onderzoek

Op 14 juli 2009 heeft de heer B. uit Cuijk een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman over een gedraging van de Belastingdienst/Toeslagen te Utrecht.

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

De reeds ingebrachte informatie werd als verslag van bevindingen aan de heer B. en de Belastingdienst/Toeslagen gestuurd. Hun reacties gaven aanleiding om het verslag op twee punten aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

De beslissing op bezwaar evenals de schriftelijke klachtafdoening van 30 juli 2009.

De telefoonnotitie van het gesprek tussen verzoeker en de Belastingdienst van 22 juni 2009.

Verschillende telefoongesprekken met verzoeker en de Belastingdienst.

Verschillende e-mailberichten van de Belastingdienst.

Het gesprek op 14 augustus 2009 tussen verzoeker, zijn echtgenote en twee medewerkers van de Nationale ombudsman.

Verschillende brieven van verzoeker aan de Belastingdienst en aan de Nationale ombudsman.

De aanvullende reactie van de Belastingdienst van 15 oktober 2009

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:12

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen."

2. Uitvoeringsregeling Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen

Artikel 8. Uitstel van betaling in verband met bezwaar

“1. Indien de belanghebbende tijdig een gemotiveerd bezwaar heeft ingediend tegen de terugvordering dan wel beroep of hoger beroep heeft ingediend tegen de uitspraak op een bezwaar, verleent de Belastingdienst/Toeslagen uitstel van betaling van de terugvordering tot het moment waarop op het bezwaar, het beroep of hoger beroep is beslist.

2. Het eerste lid vindt overeenkomstige toepassing indien bezwaar, beroep, hoger beroep of beroep in cassatie, dan wel een verzoek om ambtshalve vermindering is ingediend ter zake van een inkomensgegeven als bedoeld in artikel 21, onderdeel e, van de Algemene wet inzake rijksbelastingen, dat bepalend is voor de draagkracht waarmee bij de terugvordering rekening is gehouden.”

3. Besluit van 4 juli 2006, nr. CPP2006/ 1416M, Stcrt. nr. 129

"Paragraaf 4. Verrekening

(...)

Verrekening en uitstel van betaling

2. Zolang door Belastingdienst/Toeslagen uitstel is verleend voor de betaling van een toeslagenschuld, vindt met betrekking tot deze toeslagenschuld in beginsel geen verrekening plaats met termijnbedragen die worden uitbetaald op basis van een verleend voorschot op de toeslag of met termijnbedragen die worden uitbetaald op grond van een voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting. Verrekening met termijnbedragen is echter wel toegestaan indien en voor zover deze worden aangewend in het kader van de aflossing van een toeslagenschuld door middel van een betalingsregeling als bedoeld in paragraaf 5 hierna.

Paragraaf 5. Uitstel van betaling

(...)

Bezwaar tegen de toeslagenschuld

7. Belastingdienst/Toeslagen verleent uitstel voor de betaling van een toeslagenschuld indien de belanghebbende tegen die toeslagenschuld bezwaar in dient. Het bezwaarschrift moet dan wel vóór het verstrijken van de bezwaartermijn zijn ingediend en zijn voorzien van de gronden van het bezwaar. Een en ander brengt met zich mee dat voor een niet-ontvankelijk bezwaar in de regel geen uitstel van betaling zal worden verleend. Het voorgaande is van overeenkomstige toepassing op een ingediend bezwaar van de belanghebbende tegen de herzienings- of toekenningsbeschikking van Belastingdienst/Toeslagen die de aanleiding vormt om tot terugvordering over te gaan.

Bezwaar tegen de aanslag inkomstenbelasting

8. Belastingdienst/Toeslagen zal automatisch uitstel van betaling verlenen voor een toeslagenschuld indien sprake is van een (fiscale) procedure die belanghebbende voert met de inspecteur over de aanslag inkomstenbelasting die aan de toeslagenschuld ten grondslag ligt...”

4. Formulier: "Bezwaar Definitieve Berekening Toeslag"

“...U hebt de definitieve berekening van uw toeslag ontvangen. Maar er staan gegevens in die volgens u niet kloppen. Met dit formulier maakt u bezwaar tegen de gegevens waarmee uw toeslag is berekend.

(...)

Binnen zes weken opsturen

Uw bezwaar met eventuele bijlagen stuurt u op binnen zes weken na de dagtekening van de definitieve berekening. Gebruik hiervoor voldoende

postzegels. Stuur uw bezwaar naar: Belastingdienst/Toeslagen, Postbus 4510, 6401 JA in Heerlen.

(...)

Uitstel van betaling

Na ontvangst van uw bezwaar krijgt u van ons bericht. Moet u een bedrag aan ons terugbetalen? Dan hebt u automatisch uitstel van betaling zolang wij uw bezwaar in behandeling hebben. *“Stuur uw bezwaar binnen zes weken op. Ook als u bezwaar hebt tegen meerdere toeslagen...”*

5. www.toeslagen.nl (geraadpleegd op 25 oktober 2009, 13:40 uur)

“...Uitstel van betaling

Als u een bezwaar hebt ingediend, krijgt u automatisch uitstel van betaling. Hebt u al een betaling gedaan? Dan hoeft u geen nieuwe betalingen te doen zolang het bezwaar loopt. Krijgt u gelijk, dan krijgt u het al betaalde bedrag terug.

Ook als u uitstel van betaling hebt, moet u invorderingsrente betalen over het bedrag dat nog open staat. Als u gelijk krijgt, krijgt u de al betaalde rente terug...”

6. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 7:10

"1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 is ingesteld - binnen twaalf weken, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken.

2. De termijn wordt opgeschort gerekend vanaf de dag na die waarop de indiener is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 6:6 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.

3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste zes weken verdagen.

4. Verder uitstel is mogelijk voor zover:

a. alle belanghebbenden daarmee instemmen,

b. de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad, of

c. dit nodig is in verband met de naleving van wettelijke procedurevoorschriften.

5. Indien toepassing is gegeven aan het tweede, derde of vierde lid, doet het bestuursorgaan hiervan schriftelijk mededeling aan belanghebbenden."

7. Tweemaandelijks rapportage Belastingdienst (Periode t/m december 2008)

"...Percentage tijdig afgedane bezwaarschriften: Toeslagen: 2008 per 31 december: 59%

(...)

De bezwaarschriften Toeslagen zijn gericht tegen de definitief vastgestelde toeslagbedragen. Omdat de vaststelling van de definitieve toeslagbedragen in een relatief korte periode plaats heeft, worden ook de bezwaarschriften in een korte periode ontvangen. Omdat de personele bezetting niet toereikend is om deze piekbelasting aan te kunnen, wordt individueel contact gezocht met de burgers en gevraagd in te stemmen met een langere behandelduur. Ruim 90% van de burgers gaat hiermee akkoord.

Definitie:

Bezwaarschriften zijn tijdig afgehandeld als afhandeling plaatsvindt binnen de daarvoor geldende wettelijke termijn (AWB). Met ingang van 2008 betekent dat een afhandelingstermijn van 6 weken, met de mogelijkheid van eenzijdige verdaging van 4 weken, of een afwijkende termijn in overleg met de belastingplichtige. Vóór 2008 gold een ruimere afhandelingstermijn van 13 weken..."

8. Vierde Halfjaarsrapportage vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst (14 mei 2009)

"...Stand van zaken afdoen bezwaarschriften

De bezwaarschriften die sinds 1 juni 2008 zijn ontvangen, worden nagenoeg AWB-conform afgedaan. 'Oude voorraden' zijn de afgelopen periode met voorrang afgehandeld. Met de indieners van een bezwaar op de definitieve toekenning wordt in contact getreden met de vraag of het bezwaarlijk is dat de behandeling langer duurt dan de wettelijke afhandelingstermijn (zes weken plus vier weken verdagingstermijn). Indien de indieners daarmee instemmen, ontvangen zij daarover vanuit de Belastingdienst een bevestigingsbrief. Ook worden binnengekomen poststukken waarin wordt vermeld dat het om een bezwaarschrift gaat, kritisch beoordeeld om te bepalen of het inderdaad een bezwaarschrift is in de wettelijke betekenis van het woord. Op die manier worden bijvoorbeeld verzoeken om het doorvoeren van inkomensmutaties uit de stroom bezwaarschriften gehaald en direct voor verwerking doorgeleid naar de betreffende afdeling..."

9. Tweemaandelijks rapportage Belastingdienst (Periode t/m juni 2009)

"...Percentage tijdig afgedane bezwaarschriften: Toeslagen: 2009 t/m juni: 93%

(...)

De Belastingdienst heeft in 2009 veel oudere bezwaarschriften kunnen afdoen (het aantal afgedane bezwaarschriften is bijna 35.000 hoger dan het aantal ontvangen bezwaarschriften). Als gevolg daarvan wordt het percentage tijdig afgedane bezwaarschriften gedrukt. De Belastingdienst heeft als interne norm dat minimaal 95% van de bezwaarschriften tijdig wordt afgedaan. Gelet op de huidige resultaten zal deze doelstelling in 2009 niet gerealiseerd kunnen worden..."

10. Belastingdienst Bedrijfsplan 2008 - 2012

"...Op een bezwaarschrift wordt binnen zes weken na binnenkomst beslist en op verzoekschriften binnen acht weken. Als het toch langer duurt, krijgt de belastingplichtige of toeslaggerechtigde daarvan op tijd bericht;..."