



Rapport

Datum: 13 december 2010
Rapportnummer: 2010/352

Klacht

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Beoordeling

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Conclusie

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

AANBEVELING

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Onderzoek

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Bevindingen

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de uitspraak van de Belastingdienst/Toeslagen op een door hem namens zijn (inmiddels overleden) moeder ingediend bezwaarschrift tegen de terugvordering huurtoeslag 2006 onbegrijpelijk is. Tevens klaagt verzoeker over de uiteindelijke klachtbehandeling door de Belastingdienst en de gebrekkige informatie met betrekking tot de overdracht van zijn klacht van het Ministerie van Financiën aan de Belastingdienst.

FEITEN

Ten aanzien van de beslissing op bezwaar

Algemeen

1. Op 15 april 2008 ontving de moeder van verzoeker de definitieve berekening huurtoeslag 2006. Over dat jaar moest € 516 huurtoeslag worden terugbetaald. Op de beschikking stond dat het toetsingsinkomen van de moeder van verzoeker € 17.715 was over 2006. Verzoeker diende op 16 april 2008 namens zijn moeder bezwaar in tegen deze beschikking. In dit bezwaarschrift uitte verzoeker er zijn verbazing over dat bij een

toetsingsinkomen van € 17.715 geen recht zou bestaan op huurtoeslag. Op 17 september 2008 ontving verzoeker van de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: de Belastingdienst) een antwoord op zijn brief. Hierbij is zijn bezwaarschrift behandeld als een verzoek om informatie. In het antwoord van de Belastingdienst stond dat “uit de aangifte 2006 blijkt dat het verzamelinkomen € 18.493 bedraagt”. Op grond hiervan zou geen recht bestaan op huurtoeslag, wat heeft geleid tot een terugvorderingsbeschikking. Hierna stelde de Belastingdienst: “Deze beschikking is echter onjuist daar er een toetsingsinkomen van € 17.715 in staat vermeld”. Er zou op korte termijn een gecorrigeerde beschikking aan de moeder van verzoeker worden verzonden.

2. Op 28 november 2008 ontving de moeder van verzoeker een beslissing op bezwaar. Hierin stond de zin: “De Belastingdienst komt aan uw bezwaar tegemoet”. De moeder van verzoeker vertelde dit telefonisch aan haar zoon, waarop verzoeker geen reden zag om verdere actie te ondernemen of beroep in te stellen.

3. Op 11 februari 2009 ontving de moeder van verzoeker een brief van de Belastingdienst waarin werd uitgelegd hoe het bedrag van € 516 kon worden terugbetaald. Op 17 februari 2009 stuurde verzoeker een brief aan de Belastingdienst waarin hij zijn verbazing uitte over het feit dat het bedrag van € 516 moest worden betaald terwijl aan het bezwaar tegemoet was gekomen. In zijn brief verzocht verzoeker om uitleg. Op deze brief kreeg verzoeker geen antwoord van de Belastingdienst. Op 9 juni 2009 ontving hij van de Belastingdienst een brief met de mededeling dat het bedrag van € 516 moest worden terugbetaald. Verzoeker reageerde per aangetekende brief van 16 juli 2009 op deze brief van de Belastingdienst. In deze brief gaf verzoeker aan dat zijn bezwaarschrift van 16 april 2008 was gericht tegen de terugvorderingsbeschikking huurtoeslag 2006 van 15 april 2008. Tevens gaf verzoeker opnieuw aan dat, omdat in de beslissing op bezwaar stond dat aan het bezwaar tegemoet was gekomen, hij ervan uitging dat het bedrag van € 516 niet terugbetaald hoefde te worden. Ook op deze brief ontving verzoeker geen antwoord van de Belastingdienst.

4. Op 2 maart 2010 kreeg verzoeker bericht dat een bedrag van € 470 aan huurtoeslag 2006 was verrekend met de voorlopige teruggaaf 2009. Op 6 maart 2010 diende verzoeker bij het Ministerie van Financiën een klacht in over de gang van zaken. Hierin stelde hij de vraag waarom, terwijl tegemoet was gekomen aan het bezwaarschrift, nu toch werd ingevorderd. Hij stelde dat zijn moeder door de tegenstrijdigheid op het verkeerde been was gezet waardoor indienen van beroep niet meer mogelijk was. Verzoeker ontving hierop twee brieven, beide verzonden vanuit de Belastingdienst/ Toeslagen, één van 28 juni 2010 en één van 15 juli 2010, die een reactie was op de brief van verzoeker van 29 juni 2010. De Belastingdienst betreurde de onzorgvuldigheden maar stelde dat de verrekening terecht was. Zijn klacht betreffende het wekken van valse verwachtingen achtte de Belastingdienst ongegrond. Wel kwam de invorderingsrente van € 33 te vervallen omdat de brieven van verzoeker niet adequaat waren behandeld. Tevens gaf de Belastingdienst aan dat zou worden gezien in hoeverre de tekst op de beslissing op

bezwaar verder geoptimaliseerd moet en kan worden. Verzoeker wendde zich hierna op 19 juli 2010 tot de Nationale ombudsman. Op 3 augustus 2010 stelde de Nationale ombudsman een onderzoek in naar de klacht van verzoeker.

Visie verzoeker

5. In zijn bezwaarschrift van 16 april 2008 verbaast verzoeker zich erover dat bij een inkomen van € 17.715 geen recht bestaat op huurtoeslag. Verzoeker vindt het onbegrijpelijk dat de Belastingdienst aan zijn bezwaar tegemoet kwam maar dat vervolgens wel werd verrekend met de voorlopige teruggaaf. Hij vraagt zich af aan welk bezwaar tegemoet is gekomen maar krijgt daarop geen duidelijk antwoord van de Belastingdienst. Hij stelt herhaaldelijk dat door de zin “de Belastingdienst komt aan uw bezwaar tegemoet” zijn moeder op het verkeerde been is gezet. Hierdoor was het, op het moment dat duidelijk werd dat de € 516 wel moest worden betaald, niet meer mogelijk om beroep in te dienen.

Visie Belastingdienst

6. Op 14 september 2010 ontving de Nationale ombudsman een gezamenlijke reactie van de Belastingdienst/Toeslagen en het Ministerie van Financiën. De Belastingdienst geeft daarin aan dat de definitieve berekening huurtoeslag 2006 waarin € 516 wordt teruggevorderd, is verzonden vanuit het automatische systeem van de Belastingdienst. Deze beschikking is onterecht gebaseerd op gegevens van de Belastingdienst dat de moeder van verzoeker niet meer op het betreffende adres zou wonen. Dit gebeurde naar aanleiding van een zogenaamde toezichtsactie bij de Belastingdienst waarin aan burgers werd verzocht te bewijzen dat zij op een bepaald adres woonachtig waren. Het is bij de Belastingdienst onduidelijk of de brief met bewijsstukken van verzoeker op tijd was teruggestuurd naar de Belastingdienst. Wel staat vast dat de brief daar pas ruim na de uiterste antwoorddatum werd ingeboekt. De reactie van verzoeker is daarom ook niet meegenomen in de definitieve vaststelling van de huurtoeslag 2006. De Belastingdienst erkent dat verzoeker echter wel degelijk op tijd bij de Belastingdienst kenbaar had gemaakt dat zijn moeder nog op het bekende adres woonde en dat op basis van die gegevens de huurtoeslag over 2006 niet teruggevorderd had mogen worden.

7. In de definitieve beschikking is de huurtoeslag voor 2006 op € 0 gezet maar werd niet aangegeven waarom er voor dat jaar geen recht bestond op huurtoeslag. De Belastingdienst stelt dat in een dergelijke situatie, voorafgaand aan de geautomatiseerde beschikking, een brief moet worden gestuurd met daarin de gronden waarop de beschikking is gebaseerd. De Belastingdienst erkent dat deze brief in dit geval vermoedelijk niet is verzonden en stelt dat als de reactie van verzoeker op de toezichtsactie was meegenomen, dit een afwijzende beslissing had kunnen voorkomen. Dan was enkel een klein deel van de uitbetaalde huurtoeslag teruggevorderd op basis van het hogere inkomen. Als de reactie van verzoeker op de toezichtsactie niet was

meegenomen maar de Belastingdienst wel voorafgaand een uitlegbrief aan hem had gestuurd, dan was daarmee de onduidelijkheid over de gronden van de beschikking voorkomen. Verzoeker was dan geïnformeerd geweest over de gronden van de beschikking en had zich daar dan beter tegen kunnen verweren. Tevens erkent de Belastingdienst dat over de uitkomst van de toezichtsactie (met als resultaat de terugvordering) duidelijker naar verzoeker gecommuniceerd had moeten worden en biedt hiervoor, via de Nationale ombudsman, verontschuldigen aan. De Belastingdienst stelt dat, nu de gronden van de beschikking onduidelijk waren, verzoeker dacht dat de huurtoeslag moest worden terugbetaald op basis van het in de beschikking vermelde inkomen van € 17.715. De Belastingdienst erkent dat bij een inkomen van € 17.715 in 2006 wel recht bestond op huurtoeslag.

8. De Belastingdienst stelt dat op 28 augustus 2008 het verzamelinkomen over 2006 van de moeder van verzoeker is vastgesteld op € 18.493. Dit inkomen is meegenomen in de behandeling van het bezwaarschrift (en in de brief van de Belastingdienst van 17 september 2008). Op basis van dit inkomen bestond geen recht op huurtoeslag.

9. De Belastingdienst erkent dat het bezwaar niet tijdig is afgehandeld en dat de uitkomst van het bezwaar op een onjuiste manier aan verzoeker is gecommuniceerd. Eerst is het bezwaarschrift als een verzoek om informatie behandeld waarbij geen antwoord wordt gegeven op de vraag waarom bij een inkomen van € 17.715 geen recht zou bestaan op huurtoeslag. De Belastingdienst stelt dat in de brief van de Belastingdienst van 17 september 2008 niet in wordt gegaan op het feit dat de oorzaak van de terugvorderingsbeschikking ligt bij de toezichtsactie. Op het moment dat de beschikking op 15 april 2008 werd verzonden was van de moeder van verzoeker een inkomen van € 17.715 voor 2006 bekend. Ten tijde van de behandeling van het bezwaarschrift was echter bekend dat de moeder van verzoeker voor 2006 een inkomen had van € 18.493. In de brief van 17 september 2008 stelt de Belastingdienst ten onrechte dat de terugvorderingsbeschikking is gebaseerd op een inkomen van € 18.493 maar dat op de beschikking per abuis een inkomen van € 17.715 stond vermeld.

10. De in de brief van 17 september 2008 aangekondigde gecorrigeerde beschikking werd op 28 november 2008 verzonden in de vorm van een geautomatiseerde beslissing. De Belastingdienst stelt dat, daar waar eerst werd gezien of de tekst van deze beschikking geoptimaliseerd moest worden, de visie nu is dat het bezwaarschrift op een andere manier had moeten worden afgehandeld. De Belastingdienst erkent dat het bezwaarschrift van verzoeker niet als verzoek om informatie aangemerkt had moeten worden maar dat er tijdig een beslissing op bezwaar had moeten worden gestuurd. De Belastingdienst stelt dat in deze beslissing op bezwaar uitleg gegeven had moeten worden over de totstandkoming van de beschikking van 15 april 2008 en dat daarin het nieuwe, hoger vastgestelde inkomen, vermeld had moeten worden. Op basis van dit inkomen had het bezwaar ongegrond verklaard moeten worden. Ook had een rechtsmiddelenverwijzing opgenomen moeten worden. De Belastingdienst erkent dat in de beslissing op bezwaar ten onrechte is

vermeld dat aan het bezwaar tegemoet wordt gekomen en stelt dat deze geautomatiseerde beslissing niet verzonden had moeten worden. De Belastingdienst wijt de gang van zaken aan de onervarenheid van de bezwaarbehandelaar ten tijde van de behandeling van het bezwaarschrift van verzoeker. Een geautomatiseerde beslissing mag volgens de Belastingdienst alleen worden gebruikt als er sprake is van een volledig gegrond bezwaarschrift, voorafgegaan door een brief met de rechtsmiddelenverwijzing. Nu er sprake is van een onjuiste keuze van de bezwaarbehandelaar, is optimalisering van de tekst van beslissing niet meer aan de orde.

11. De Belastingdienst stelt echter dat verzoeker en zijn moeder redelijkerwijs hadden kunnen weten dat er voor 2006 geen recht bestond op huurtoeslag omdat in de brief van de Belastingdienst van 17 september 2008 al werd aangegeven dat met een inkomen van € 18.493 geen recht bestond op huurtoeslag. Ook in de beslissing op bezwaar staat, onder de omstreden zin dat aan het bezwaar tegemoet is gekomen, dat het toetsingsinkomen te hoog is en dat er voor 2006 recht is op € 0. De Belastingdienst haalt hierbij aan dat verzoeker in zijn brief van 6 maart 2010 aangeeft verrast te zijn door de beslissing op bezwaar omdat hij dacht dat de Belastingdienst een fout had gemaakt. De Belastingdienst stelt dat verzoeker zelf had kunnen constateren dat niet aan het bezwaar tegemoet was gekomen en dat er voor 2006 dus geen recht bestond op huurtoeslag. De Belastingdienst geeft aan dat verzoeker na deze constatering contact op had kunnen nemen met de Belastingdienst. Er zou dan uitleg zijn gegeven over de gang van zaken. Hierna had verzoeker beroep in kunnen stellen. De Belastingdienst stelt overigens dat een tijdig ingediend beroepschrift niet tot gevolg zou hebben gehad dat de terugvordering van de huurtoeslag ongedaan zou worden gemaakt. De Belastingdienst acht de klacht van verzoeker ten aanzien van de formulering van de beslissing op bezwaar gegrond maar ziet gezien het bovenstaande geen aanleiding om af te zien van invordering.

Ten aanzien van de overdracht van de **klacht**

Algemeen

12. Verzoeker was het niet eens met de gang van zaken en diende daarover op 6 maart 2010 een klacht in bij het Ministerie van Financiën. Hierop ontving hij op 15 maart 2010 een ontvangstbevestiging van het ministerie met daarin de mededeling dat zijn klacht binnen acht weken zou worden behandeld. Als de behandeling langer zou duren, zou verzoeker bericht krijgen over de stand van zaken. Op 4 mei 2010 kreeg verzoeker bericht van een klachtbehandelaar van de Belastingdienst/Toeslagen die de klacht in behandeling had. Na telefonisch contact met de klachtbehandelaar, stuurde verzoeker op 10 mei 2010 opnieuw een brief aan het ministerie waarin hij zijn ongenoegen uitte over de klachtbehandeling. Op 11 mei 2010 kreeg verzoeker bericht van de Belastingdienst, waar de klachtcoördinator de behandeling van de klacht had overgenomen. Tevens was in de brief vermeld dat het Ministerie van Financiën de klacht van verzoeker van 6 maart 2010 ter behandeling had doorgestuurd naar de Belastingdienst. De klacht van verzoeker wordt

op 28 juni 2010 door de Belastingdienst afgehandeld. In zijn brief van 29 juni 2010 uit verzoeker opnieuw zijn ongenoegen over de klachtafhandeling. Voorts geeft verzoeker in die brief aan dat zijn klacht niet binnen de door het ministerie aangegeven acht weken is behandeld. De Belastingdienst erkent bij brief van 15 juli 2010 dat de behandeling langer heeft geduurd dan gedacht.

Visie verzoeker

13. Verzoeker stelt dat hij het niet eens is met het feit dat (zoals vermeld op de website van de Belastingdienst) een klacht over de Belastingdienst moet worden ingediend bij de betrokken inspecteur. Volgens verzoeker kan dan geen onpartijdig en objectief oordeel worden gegeven. Om die reden, en omdat hij op zijn eerdere brieven geen antwoord kreeg van de Belastingdienst, heeft verzoeker zijn klacht ingediend bij het Ministerie van Financiën. Na de ontvangstbevestiging van 15 maart 2010 heeft verzoeker niets meer vernomen van het ministerie. Verzoeker stelt dat zijn klacht is afgedaan door de Belastingdienst zonder het ministerie daarvan op de hoogte te stellen. Verzoeker vindt dat hij hierdoor geen objectief oordeel heeft gehad.

Visie Belastingdienst

14. Omdat de klacht van verzoeker betrekking had op de Belastingdienst/Toeslagen moet, gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), de klacht worden behandeld door de Belastingdienst/Toeslagen. De Belastingdienst stelt dat hierbij wel degelijk de objectieve klachtbehandeling wordt gewaarborgd. De behandeling van de klacht van verzoeker is volgens de Belastingdienst steeds gedaan door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking had. De Belastingdienst geeft aan dat het ministerie, op grond van de doorzendplicht in de Awb de brieven van verzoeker terecht heeft doorgestuurd naar de Belastingdienst/ Toeslagen. De Belastingdienst acht de klacht van verzoeker ongegrond ten aanzien van de overdracht van de klachtbehandeling. Wel erkent de Belastingdienst dat verzoeker door het ministerie op de hoogte had moeten worden gebracht over de overdracht van zijn brieven. Op dit punt acht de Belastingdienst de klacht van verzoeker gegrond. In de toekomst zal het ministerie in soortgelijke situaties de burger informeren over de overdracht van de brief.

OORDEEL NATIONALE OMBUDSMAN

Ten aanzien van de beslissing op bezwaar

15. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van overheidsinstanties feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Ook dient de motivering van het overheidshandelen voor belanghebbenden begrijpelijk of: consistent te zijn. Een burger moet ervan uit kunnen gaan dat de tekst in een beslissing op bezwaar goed is geredigeerd en dat de verdere correspondentie van de Belastingdienst dezelfde, juiste informatie bevat.

16. Vast staat dat verzoeker bezwaar indiende tegen de definitieve berekening huurtoeslag 2006. De Belastingdienst erkent in de informatieverstrekking voorafgaand aan deze beschikking tekort te zijn geschoten. Als de Belastingdienst verzoeker op een eerder moment had geïnformeerd over de nihilbeschikking op basis van de toezichtsactie, dan was daarmee dan wel een afwijzende beschikking, dan wel onduidelijkheid over de gronden van de beschikking voorkomen. Voorts erkent de Belastingdienst dat de behandeling van het bezwaarschrift niet correct is verlopen door in eerste instantie het bezwaarschrift aan te merken als verzoek om informatie. Weliswaar staat in de brief van de Belastingdienst van 17 september 2008 dat er op basis van een toetsingsinkomen van € 18.493 geen recht bestaat op huurtoeslag, de formulering hiervan laat te wensen over. Er ontstaat verwarring omdat in de brief, naast het inmiddels vastgestelde inkomen van € 18.493, wordt verwezen naar een toetsingsinkomen van € 17.715. Tevens was voor verzoeker niet duidelijk in hoeverre deze brief betrekking had op zijn bezwaarschrift. De verwarring werd groter toen de moeder van verzoeker op 28 november 2008 de beslissing op bezwaar ontving. De zin "de Belastingdienst komt aan uw bezwaar tegemoet" was automatisch gegenereerd en was een voorbeeld van slechte informatieverstrekking. Op basis van deze informatie kan bij haar licht het vertrouwen ontstaan dat de huurtoeslag niet terugbetaald hoefde te worden. Ook zorgde de beslissing ervoor dat verzoeker en zijn moeder verder geen actie ondernamen zoals bijvoorbeeld het indienen van beroep. Toen hierna toch € 516 moest worden terugbetaald stuurde verzoeker hierover verschillende brieven aan de Belastingdienst waarin hij zijn verbazing uitte en waarin hij aangaf ervan uit te gaan dat, omdat in de beslissing op bezwaar stond dat aan het bezwaar tegemoet was gekomen, het bedrag niet terugbetaald hoefde te worden. Verzoeker ontving op zijn brieven geen antwoord van de Belastingdienst.

17. De beslissingen en brieven die verzoeker en zijn moeder hebben ontvangen van de Belastingdienst zijn geen van alle juist of voldoende duidelijk. Alleen met een deskundige blik had verzoeker uit de onderlinge samenhang kunnen afleiden dat zijn moeder geen recht had op huurtoeslag en waarom dit het geval was. Dat is niet de manier waarop de Belastingdienst behoorlijk met de burger communiceert. Voor de verwarring en irritatie die dit begrijpelijkerwijs opleverde moet compensatie worden geboden. Wellicht gaat het kwijtschelden van het hele bedrag te ver, maar de helft komt de ombudsman redelijk voor. Dit oordeel geeft aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Ten aanzien van de overdracht van de klacht

18. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit impliceert dat het Ministerie van Financiën en de Belastingdienst brieven van burgers beantwoorden en burgers informeren over hun handelingen, zoals bijvoorbeeld het doorsturen van een brief

19. Op grond van de Awb heeft het Ministerie van Financiën de klacht van verzoeker ter behandeling doorgestuurd naar de Belastingdienst/Toeslagen. Hoewel volgens de Awb een klacht over de Belastingdienst/Toeslagen ook door de Belastingdienst/Toeslagen moet worden behandeld, had het Ministerie van Financiën verzoeker daar wel over moeten informeren. Door de ontvangstbevestiging van het ministerie ging verzoeker ervan uit dat zijn klacht daar zou worden behandeld. Hoewel zijn klacht terecht is overgedragen aan de Belastingdienst en de Belastingdienst verzoeker daar bij brief van 11 mei 2010 over heeft geïnformeerd, is het ministerie tekort geschoten omdat zij dit niet heeft laten weten aan verzoeker. Ook is aan verzoeker niet duidelijk gemaakt waarom zijn klacht ter behandeling werd doorgestuurd naar de Belastingdienst.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedragingen van de Belastingdienst en het Ministerie van Financiën is gegrond:

- ten aanzien van de beslissing op bezwaar wegens schending van het motiveringsvereiste.
- ten aanzien van de overdracht van de klacht wegens strijd met het vereiste van adequate informatieverstrekking.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman geeft de Minister van Financiën in overweging te bevorderen dat de Belastingdienst, ter compensatie van de onzorgvuldigheden, de helft van het verrekende bedrag kwijtscheldt en terugbetaalt aan verzoeker.

INSTEMMING

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het feit dat het Ministerie van Financiën en de Belastingdienst burgers in het vervolg zullen informeren over de overdracht van brieven.

Onderzoek

Op 19 juli 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer M. uit Doetinchem met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Toeslagen uit Utrecht en het Ministerie van Financiën. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werden de Belastingdienst en het Ministerie van Financiën verzocht op de klacht te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van de Belastingdienst/Toeslagen gaf aanleiding het verslag te wijzigen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

INFORMATIEOVERZICHT

1. Definitieve berekening huurtoeslag 2006 van 15 april 2008.
2. Bezwaarschrift van verzoeker van 16 april 2008 tegen de definitieve berekening huurtoeslag 2006.
3. Brief van de Belastingdienst/Toeslagen van 17 september 2008.
4. Beslissing op bezwaar tegen de huurtoeslag 2006 van 28 november 2008.
5. Brief van de Belastingdienst/Toeslagen van 11 februari 2009 betreffende de terugbetaling van de huurtoeslag 2006.
6. Brief van verzoeker van 17 februari 2009 aan de Belastingdienst/Toeslagen.
7. Kennisgeving van het vervallen van uitstel van betaling van 9 juni 2009.
8. Brief van verzoeker van 16 juli 2009 aan de Belastingdienst/Toeslagen.
9. Mededeling van 2 maart 2010 van verrekening van de huurtoeslag 2006 met de voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting 2009.
10. Klachtbrief van verzoeker van 6 maart 2010 aan het Ministerie van Financiën.
11. Ontvangstbevestiging van het Ministerie van Financiën van 15 maart 2010.
12. Brief van de Belastingdienst/Toeslagen van 4 mei 2010.
13. Brief van verzoeker van 10 mei 2010 aan het Ministerie van Financiën.
14. Brief van de Belastingdienst/Toeslagen van 11 mei 2010.
15. Brief van verzoeker van 15 mei 2010 aan de Belastingdienst/Toeslagen.
16. Klachtafhandelingsbrief van 28 juni 2010 van de Belastingdienst/Toeslagen.

17. Brief van verzoeker van 29 juni 2010 aan de Belastingdienst/Toeslagen.
18. Brief van 15 juli 2010 van de Belastingdienst/Toeslagen.
19. Verzoekschrift van 19 juli 2010 aan de Nationale ombudsman.
20. Reactie van de Belastingdienst/Toeslagen en het Ministerie van Financiën op de klacht.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:1

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.

Artikel 9:7

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Achtergrond

Zie onder *bevindingen of volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.