



XXXXXX
XXXXXX
XXXXXX

XXXXXX,

U heeft zich tot ons gewend met klachten over de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen).

Beëindiging onderzoek

Wij hebben u en Toeslagen met onze brief van 30 augustus 2017 in de gelegenheid gesteld om te reageren op ons voornemen tot beëindiging van ons onderzoek. U liet ons in een e-mailbericht van 4 september 2017 weten dat u aanvulling van uw klacht wenste. U wees specifiek op de verwerking door Toeslagen van een bedrag van € 217 van het voorschot zorgtoeslag over 2015. Wij hebben uw aanvulling op de tweede bladzijde onder "Uw klacht" verwerkt. In onze beoordeling komen wij daar dan op terug.

Toeslagen liet ons per e-mailbericht van 5 september 2017 weten geen opmerkingen over onze brief te hebben.

Na het verwerken van uw reactie sluiten wij het onderzoek naar uw klacht nu definitief.

Wat speelt er?

U heeft zich gedurende een lange tijd tot ons gewend met klachten over Toeslagen.¹ De kern van uw klachten is dat duidelijkheid over de aard en omvang van de terugvorderingen van Toeslagen bij u ontbreekt. Voor u is het niet duidelijk op welke wijze Toeslagen de zorgtoeslag toekende, uitbetaalde en (deels) terugvorderde.

Wij hebben Toeslagen vele malen verzocht om op uw klachten te reageren. Toeslagen heeft dat (onder meer) gedaan met aan u gerichte brieven van 12 februari 2015, 1 en 12 juni 2015, 19 augustus 2015 en e-mailberichten van 23 november en 21 december 2015, alsmede een brief van 18 november 2016. Toeslagen reageerde met een brief van 7 februari 2017 op uw verzoek om schadevergoeding.

¹ Uw eerste klacht was van december 2014.

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

xxxxxx

Datum

Ons nummer

201707826

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

Behandelend medewerker

xxxxxx

Onderwerp

Uw klachten over Toeslagen

Ons nummer

201707826

2

Uw klacht

U klaagt over de wijze waarop Toeslagen u heeft geïnformeerd over de zorgtoeslagjaren 2010 en volgende. U wijst erop dat u vele malen telefonisch contact met Toeslagen heeft opgenomen, maar dat dat niet resulteerde in de juiste uitleg over uw toeslagen. U liet weten dat één van de gesprekken eindigde doordat een medewerkster van Toeslagen boos werd omdat het haar niet lukte om u de door u verzochte duidelijkheid te verschaffen. Zij verbrak daarop de verbinding. Een andere keer deelde een medewerker van Toeslagen u telefonisch mee "Ik snap er ook niets van en zolang ik het niet snap zou ik niet betalen". De daarop toegezegde en op bepaalde tijdstippen ingeplande terugbelgesprekken vonden vervolgens niet plaats.

U stuurde ook vele brieven en bezwaarschriften naar Toeslagen, die niet werden beantwoord.

Volgens u is door Toeslagen aantoonbaar en bewijsbaar een niet uitgekeerd bedrag van het voorschot zorgtoeslag over 2015 van € 217 van u teruggevorderd. U stelt dat uit een door Toeslagen naar u toegestuurd overzicht blijkt dat dit bedrag abusievelijk als uitbetaald bij Toeslagen geboekt stond. U stuurde dit overzicht naar ons op.

Verder liet u weten dat Toeslagen bij de klachtbehandeling (onder meer) fouten maakte in de overzichten die naar u werden gestuurd, waardoor het u nog steeds niet duidelijk werd, wat de omvang van de terugvorderingen was. U heeft daarover ook in het kader van de klachtbehandeling vele malen met Toeslagen gecorrespondeerd.

Het ontbreken van duidelijkheid leverde u veel werk op (u stuurde Toeslagen onder meer vele brieven en e-mailberichten). U liet ons weten dat u in totaal drie (werk)weken met deze kwestie bent bezig geweest. Verder leverde de handelwijze van Toeslagen ergernis, verbazing en stress op, wat vooral bij uw echtgenote tot ernstige lichamelijke klachten heeft geleid, zo geeft u aan. U wees er verder onder meer op dat u op een bepaald moment zes brieven tegelijk van Toeslagen ontving.

U liet ons weten dat u thans niet meer zal/kan ingaan op de vraag of Toeslagen het juiste bedrag van u heeft teruggevorderd, omdat u daarover van Toeslagen

Ons nummer

201707826

3

inmiddels zes verschillende verklaringen heeft gehad. U stelt dat u door de handelwijze van Toeslagen niet in staat bent om te kunnen beoordelen welke de juiste is.

Gelet op de handelwijze van Toeslagen en de vele tijd, overlast en ongemak die u en uw echtgenote hiervan hebben ondervonden, verzocht u Toeslagen om een schadevergoeding van € 3.842. Dit bedrag baseerde u op een bedrag dat in januari 2016 door u aan Toeslagen is betaald en een nog openstaand bedrag aan zorgtoeslag dat u nog moet terugbetalen. U liet Toeslagen weten dat u na ontvangst van deze schadevergoeding hiermee in redelijkheid en billijkheid een streep onder deze kwestie wil zetten.

Toeslagen is volgens zijn eigen regels verplicht om aan de belastingplichtige helder te maken waarom bepaalde bedragen verrekend dienen te worden en is hierin – zo blijkt volgens u uit de reactie van Toeslagen in onder meer de brief van 18 november 2016 – de afgelopen jaren schromelijk en herhaaldelijk te kort geschoten. U liet weten dat u het merkwaardig vindt dat Toeslagen ondanks de vele verontschuldigungen alsnog aandringt op betalingen. Toeslagen wees uw verzoek om schadevergoeding af.

Toeslagen kende u uit coulance een bedrag van € 25 toe. U bent het daarmee niet eens. U wijst erop dat alleen al de portokosten meer bedragen. U bent van oordeel dat een overheidsinstantie die zoveel fouten heeft gemaakt en overlast heeft veroorzaakt en zich daar voor heeft verontschuldigd, u voor het aangedane leed niet voldoende heeft gecompenseerd.

Feiten

Over met name de zorgtoeslagjaren 2010 en 2012 zijn een aantal keer de definitieve beschikkingen overeenkomstig de wet gewijzigd. Dit kwam doordat het verzamelinkomen van u wijzigde als gevolg van het door de Belastingdienst/Belastingen opleggen van voorlopige en definitieve aanslagen inkomstenbelasting en het gegrond verklaren van uw bezwaarschrift tegen een aanslag inkomstenbelasting. Het gevolg hiervan was dat Toeslagen u herzieningsbeschikkingen stuurde en u vervolgens berichten stuurde over de betaling aan u dan wel de terugvordering van bedragen. Toeslagen stuurde u hierdoor vele brieven in meerdere korte periodes.

U diende een aantal bezwaarschriften in tegen de (herzienings)beschikkingen. U verzocht daarin om uitstel van betaling voor de jaren 2010 en 2012. Ondanks dat u dit deed, ging Toeslagen in augustus 2014 voor deze jaren tweemaal tot

Ons nummer

201707826

4

verrekening van bedragen over. U kreeg in deze periode vele berichten van Toeslagen waaruit bleek dat in weerwil van uw verzoek geen uitstel van betaling was verleend. U heeft zich met name naar aanleiding hiervan vele malen zowel telefonisch als per brief tot Toeslagen gewend om correctie van de verrekening. Verder verzocht u Toeslagen vele malen zowel telefonisch als schriftelijk om duidelijkheid te verschaffen over uw schuldpositie.

Reactie Toeslagen

Toeslagen reageerde onder meer in een brief van 18 november 2016 naar u op uw klachten.

Toeslagen erkende onder meer dat ten onrechte:

- een aantal keer geen reactie is gegeven op uw bezwaarschriften en brieven;
- meermalen tot verrekening was overgegaan, ondanks dat u een bezwaarschrift had ingediend, dat de invordering zou moeten opschorten;
- meermalen in (ter gelegenheid van klachtbehandeling) gestuurde overzichten van de betalingen en verrekeningen onjuistheden waren opgenomen. Onder meer was tweemaal een verrekening en de correctie daarvan niet opgenomen in een overzicht, alsmede dat de omschrijvingen van aantal afboekingen (waaronder een afboeking van een bedrag van € 217 van het voorschot zorgtoeslag over 2015) niet juist waren vermeld;
- u niet van een herstelde verrekening schriftelijk op de hoogte bent gesteld;
- in een mail bij de klachtafhandeling niet voldoende (duidelijk) op uw vragen was ingegaan. Toeslagen gaf aan dat als gevolg van een intern misverstand er ten onrechte geen bewerkingsslag van de tekst had plaatsgevonden. Als gevolg hiervan ontving u een tekst met onder meer termen en afkortingen die volgens Toeslagen niet voor extern gebruik bedoeld waren, zoals blauw (Belastingdienst/Belastingen) en DT (definitieve toekenningsbeschikking). Verder was niet (voldoende) op uw vragen ingegaan;
- u een aantal keer niet bent teruggebeld ondanks dat daartoe een toezegging was gedaan;
- een klachtafhandelingsbrief onjuist was gedateerd;
- in een klachtafhandelingsbrief twee keer over huurtoeslag wordt gesproken, terwijl het over zorgtoeslag gaat.

Toeslagen liet weten dat hij zich kon voorstellen dat het voor u op verschillende momenten niet duidelijk was wat de hoogte van de op de diverse vorderingen openstaande bedragen was, nog daargelaten het feit dat met het daadwerkelijk invorderen pas weer een begin had mogen worden gemaakt wanneer uw bezwaarschriften zouden zijn behandeld.

Ons nummer

201707826

5

Toeslagen erkende ook dat er met betrekking tot uw zorgtoeslag het nodige was misgegaan. Toeslagen kan zich goed voorstellen dat de gemaakte fouten en het door hem niet altijd (adequaat) reageren voor u en uw echtgenote erg vervelend is geweest. De klachtbehandelaar van Toeslagen liet weten dat u hier terecht over klaagt en hij bood u daarom namens Toeslagen zijn verontschuldiging aan. Hij sprak de hoop uit dat hij de gang van zaken rond de zorgtoeslag zo veel mogelijk voor u had opgehelderd. Daarbij benadrukte Toeslagen dat waar een uitleg voor de gemaakte fouten wordt gegeven, deze slechts een verklaring van de gang van zaken is en uiteraard geen rechtvaardiging. Toeslagen sprak de hoop uit dat met deze brief een begin was gemaakt aan het herstel van uw vertrouwen in Toeslagen. Toeslagen liet weten dat eventuele resterende geschilpunten het beste persoonlijk konden worden besproken. Als gebaar voor de ontstane problemen sloot Toeslagen een bloemenbon ter waarde van € 25 bij. Vervolgens hebben medewerkers van Toeslagen in aanvulling op deze brief nog een gesprek met u gevoerd om resterende vragen en geschilpunten te bespreken.

Uit het opgemaakte verslag van dit gesprek blijkt dat u Toeslagen liet weten dat u door de verkeerd verstrekte informatie uiteindelijk geen vertrouwen meer heeft in de juistheid van de brief van 18 november 2016. U liet weten dat dit vertrouwen met een andere brief of nieuw onderzoek ook niet meer te herstellen is.

In reactie op uw verzoek om schadevergoeding beaamde Toeslagen dat het nodige is misgegaan. Echter, vanuit juridisch perspectief bestaat volgens Toeslagen geen verplichting om de door u verzochte vergoeding toe te kennen. Toeslagen liet weten dat uw verzoek om schadeloosstelling niet was voorzien van een specificatie waaruit blijkt dat er door u een bedrag aan schade is geleden van € 3.842 noch van een onderbouwing die aantoont dat er een oorzakelijk verband is tussen het handelen van Toeslagen en een dergelijk bedrag aan schade. Al om die redenen wees Toeslagen uw verzoek af.

Verder berichtte Toeslagen dat kosten die worden gezien als behorend tot het normale risico van het maatschappelijk verkeer – zoals volgens hem hier het geval is - niet vergoed worden. Gelet op uw bijzondere situatie heeft Toeslagen niettemin bij uitzondering en uit overwegingen van coudance besloten u een bedrag toe te kennen van € 25. Dit bedrag is een bijdrage in de door u gemaakte porto- en telefoonkosten, alsmede voor de door u gemaakte reiskosten naar het belastingkantoor in Amsterdam in verband met het gesprek in het kader van de klachtbehandeling.

Ons nummer

201707826

6

Reactie Toeslagen op vraag van ons

Wij hebben Toeslagen verzocht om aan te geven op grond waarvan hij van mening is dat van u het juiste bedrag wordt teruggevorderd. Deze vraag stelden wij omdat u ons liet weten dat dat voor u nog (steeds) niet voldoende duidelijk is. Toeslagen liet ons weten dat, met name op basis van haar brief met overzicht van 12 juni 2015 (gecorrigeerd, aangevuld en toegelicht met de brief met bijlagen van 19 augustus 2015) en haar brief van 18 november 2016, de conclusie is dat het juiste bedrag is teruggevorderd.

Ons oordeel*De terugvorderingen*

Wij zien geen aanleiding om te twijfelen aan de door Toeslagen nader onderbouwde conclusie op grond van de hiervoor genoemde documenten dat het juiste bedrag is teruggevorderd.

Voor zover u stelt dat Toeslagen een bedrag van € 217 ten onrechte heeft teruggevorderd volgen wij Toeslagen in zijn uitleg hierover (onder meer) in zijn brief van 18 november 2016. Toeslagen liet daarin weten dat het nog niet uitbetaalde bedrag van € 217 van de voorschot beschikking over 2015 is afgeboekt op de herzieningsbeschikking over 2015. Dat betekent dat het juiste bedrag is teruggevorderd. Toeslagen erkende dat in één van de aan u verstrekte overzichten – dat u ons op 4 september 2017 toestuurde - ten onrechte bij de berekening van de voorschot beschikking over 2015 vermeld was, dat dit bedrag aan u was uitbetaald. Toeslagen bood zijn excuses aan voor deze onjuistheid. Toeslagen had u al eerder in het kader van zijn klachtbehandeling een overzicht met de juiste omschrijving gestuurd. Wij zien geen aanleiding om aan de juistheid van deze uitleg te twijfelen. Ook overigens zien wij in de ons beschikbare gegevens geen aanwijzingen voor onjuistheden in de berekeningen van Toeslagen en dus een onjuist bedrag aan terugvorderingen.

De klachtbehandeling

Toeslagen heeft vele malen op uw klachten gereageerd. In een aantal van zijn brieven zijn onjuistheden opgenomen. Toeslagen heeft die naar aanleiding van uw reacties daarop hersteld.

Toeslagen is ingegaan op uw klachten. Hij heeft (onder meer) in zijn brief van 18 november 2016 een uitgebreide reactie gegeven. Toeslagen heeft fouten erkend, rechtgezet en daarvoor excuses aangeboden. Om dit te ondersteunen heeft Toeslagen u een bloemenbon ter waarde van € 25 gestuurd. Verder heeft u

Ons nummer

201707826

7

in aanvulling op de brief van 18 november 2016 nog een gesprek met Toeslagen gehad om nog eventuele openstaande vragen en geschilpunten te bespreken. Dat er door Toeslagen fouten zijn gemaakt, waardoor bij u lange tijd onduidelijkheid heeft bestaan over uw toeslagenschuld is door hem onderkend. Daarmee is onze conclusie dat Toeslagen uiteindelijk op een juiste wijze uw klachten heeft behandeld.

Toeslagen is meermalen tekortgeschoten in het verstrekken van de door u verzochte duidelijkheid. Als Toeslagen u eerder en beter had geïnformeerd, had de bij u ontstane onduidelijkheid veel eerder kunnen worden weggenomen. Van Toeslagen had verwacht mogen worden dat hij de bij u ontstane onduidelijkheid eerder wegnam. Wij vragen Toeslagen hiervoor speciale aandacht. Wij achten uw klacht hierover dan ook gegrond.

Wat betreft uw klacht over de schadevergoedingsbeslissing geldt het volgende. Het is niet aan de Nationale ombudsman om te beoordelen of en in hoeverre de overheidsinstantie onrechtmatig heeft gehandeld en aansprakelijk is voor uw schade. Alleen de rechter is bevoegd daarover een (bindende) uitspraak te doen. De Nationale ombudsman kan alleen beoordelen of de gevolgde procedure en de afwijzende beslissing van de overheidsinstantie, in dit geval Toeslagen, behoorlijk is. Behoorlijk wil zeggen: de beslissing van Toeslagen is voldoende gemotiveerd en deze zou verdedigbaar kunnen zijn in een rechterlijke procedure. De rechter kan toetsen of het standpunt van Toeslagen (juridisch) correct is.

Gegeven de motivering van de beslissing van Toeslagen op uw verzoek om schadevergoeding kan naar onze mening niet worden gezegd dat die motivering te kort schiet dan wel de beslissing niet verdedigbaar kan zijn in een rechterlijke procedure. Daarmee is er voor ons geen aanleiding om een verder onderzoek te doen naar deze beslissing.

Wel zien wij in uw geval een beeld van meer dan incidentele tekortkomingen bij Toeslagen. Daarbij past dat Toeslagen bekijkt of er uit coulance ruimte is voor het maken van een gebaar. Dat heeft in dit geval geleid tot een tegemoetkoming.

Mocht u zich niet kunnen vinden in dit standpunt van de Nationale ombudsman voor wat betreft de schadevergoeding dan kunt u overwegen naar de civiele rechter te stappen. De rechter kan beoordelen of u schade heeft geleden en of de

Ons nummer
201707826

8

overheidsinstantie aansprakelijk is voor de schade. De uitspraak van de rechter is juridisch bindend: alle betrokken partijen moeten zich hieraan houden.

Beëindigen onderzoek

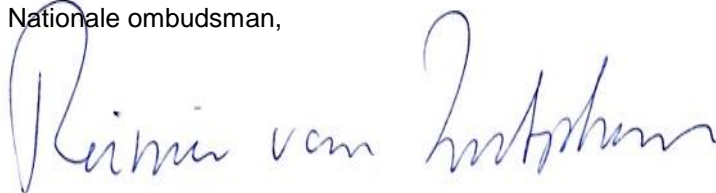
Wij beëindigen het onderzoek naar uw klacht met bovenstaande conclusies.

Wij zullen deze brief geanonimiseerd op onze website² opnemen. Die is dan door een ieder te raadplegen.

Hebt u nog vragen?

Hebt u over deze brief nog vragen, neem dan contact op met xxxxxx. U kunt hem op dinsdag t/m vrijdag bereiken via telefoonnummer xxxxxx

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

² www.nationaleombudsman.nl