



# Rapport

De behandeling van een bezwaarschrift

## Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Belastingdienst/Toeslagen te Utrecht gegrond.

**Datum: 9 december 2014**

**Rapportnummer: 2014/202**

## SAMENVATTING

De heer Vid<sup>1</sup> diende op 4 juli 2012 bij de Belastingdienst/Toeslagen een bezwaarschrift in tegen de afwijzing van zijn verzoek om een persoonlijke betalingsregeling gebaseerd op zijn betalingscapaciteit. Ondanks dat de rechter op 30 oktober 2013 Toeslagen opdroeg om alsnog binnen twee weken een beslissing te nemen op straffe van het verbeuren van een dwangsom van maximaal € 15.000, gebeurde er niets. Pas na inschakeling van de Nationale ombudsman werd op 4 juni 2014 een beslissing genomen op het bezwaarschrift. De totale afwikkeling van het bezwaar van de heer Vid duurde daarmee 23 maanden en dat is veel te lang. De klacht van de heer Vid is gegrond wegens strijd met het vereiste van goede organisatie.

## KLACHT

De heer Vid klaagt over:

- a. het uitblijven van een beslissing van de Belastingdienst/Toeslagen op zijn bezwaarschrift van 4 juli 2012, ondanks de uitspraak van de rechtbank Midden-Nederland van 30 oktober 2013
- b. het niet overgaan tot uitbetaling van de door de rechter opgelegde dwangsom.

## Bezwaarschrift

De heer Vid ontving van de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) een beslissing waarbij een groot bedrag aan teveel betaalde toeslagen werd teruggevorderd. Hij verzocht Toeslagen om een persoonlijke betalingsregeling gebaseerd op zijn betalingscapaciteit. Toeslagen wees dit verzoek af, waarna de heer Vid via zijn gemachtigde - Homerus advocaten te Utrecht - tijdig bezwaar indiende. Omdat een beslissing op het bezwaar uitbleef, stelde de gemachtigde Toeslagen in gebreke en vervolgens ging hij in beroep bij de rechtbank wegens niet tijdig beslissen. De rechtbank verklaarde het beroep gegrond en droeg Toeslagen op om een beslissing op het bezwaarschrift te nemen op straffe van het verbeuren van een dwangsom. Ook nadat de maximale dwangsom was verschuldigd, bleef zowel de beslissing als de betaling van de dwangsom uit.

De gang van zaken was voor de heer Vid aanleiding om op 30 april 2014 via zijn gemachtigde de Nationale ombudsman in te schakelen. Hij schreef onder meer het volgende:

*"Tot op heden is nog steeds geen beslissing op bezwaar afgegeven. Inmiddels is de maximale dwangsom ad € 15.000,00 verschuldigd, Echter ook na herhaald verzoek, zoals per brief van 13 maart 2014 en email van 15 april 2014, blijft de Belastingdienst Toeslagen volharden in haar weigering een*

---

<sup>1</sup> gefingeerde naam

*beslissing op het bezwaar af te geven en tot uitbetaling van de dwangsom over te gaan. Dit is gelet op de voorgeschiedenis ongehoord."*

### **Actie Nationale ombudsman**

De Nationale ombudsman legde de klacht van de heer Vid voor aan Toeslagen met het verzoek deze met spoed te behandelen en op korte termijn voor een oplossing te zorgen.

### **Reactie Toeslagen**

#### **De afhandeling van het bezwaarschrift**

Toeslagen liet weten dat het volgende was gebeurd.

Toeslagen deelde de heer Vid op 25 juni 2012 mee niet in te gaan op het verzoek om een persoonlijke betalingsregeling gebaseerd op zijn betalingscapaciteit. De reden hiervoor was dat het ontstaan van de terugvorderingsbeschikking te wijten was aan opzet of grove schuld van hemzelf of zijn partner.

De heer Vid was het hiermee niet eens en diende op 4 juli 2012 via zijn gemachtigde een bezwaarschrift in tegen deze afwijzing. Hij gaf aan dat het gelet op zijn inkomen voor hem onmogelijk was om de schuld van meer dan € 26.000 te betalen in het door Toeslagen vastgestelde maandelijkse aflossingsbedrag van € 1.114. Ook betwistte hij dat de vorderingen waren ontstaan door opzet of grove schuld.

Toeslagen merkte op dat twee bezwaarschriften waren ontvangen: één per post op 4 juli 2012 en één per fax de dag erna. Dit laatste bezwaar werd (als dubluur) op 31 oktober 2012 afgeboekt. Op 13 november 2012 werd vervolgens ook het per post ontvangen bezwaarschrift gearchiveerd. De behandelaar verkeerde abusievelijk in de veronderstelling dat het bezwaar al eerder was afgehandeld. Omdat het bezwaarschrift onbehandeld bleef en de heer Vid het betalingsvoorstel niet terugstuurde, werd het uitstel van betaling opgeheven en werd aan de heer Vid meegedeeld dat de toeslagnschuld in zijn geheel opeisbaar was. Hiertegen maakte de heer Vid op 17 december 2012 bezwaar. Dit bezwaar werd vervolgens op 22 april 2013 aan een onderzoek onderworpen, maar verdere actie bleef uit.

De gemachtigde van de heer Vid stelde Toeslagen op 13 december 2012 in gebreke vanwege het uitblijven van een beslissing op het oorspronkelijke bezwaar. Het bezwaar en de ingebrekestelling waren allebei in het ongereede geraakt, aldus Toeslagen.

Omdat Toeslagen geen beslissing nam op het bezwaarschrift van 4 juli 2012 alsmede op de ingebrekestelling van 13 december 2012, stelde de gemachtigde op 12 september 2013 beroep in bij de rechtbank.

Tijdens de procedure voor de rechtbank diende Toeslagen een verweerschrift in dat op 7 oktober 2013 werd ontvangen. Toeslagen merkte in dit verweerschrift onder meer het volgende op:

*"Gemachtigde heeft dan ook naar mijn mening met recht beroep wegens niet tijdig beslissen ingesteld.*

*Bij ontvangst van de brief van 13 december 2012 hadden alarmbellen moeten afgaan en een beslissing op het bezwaar moeten worden genomen. Dat is echter niet gebeurd. Ik bied daarom namens Belastingdienst/Toeslagen aan belanghebbende daarvoor mijn excuses aan. Dit had niet mogen gebeuren.*

*Uit het voorgaande volgt zonder meer dat de beslistermijn is overschreden. (...)*

*Tenslotte wil ik aangeven dat in deze casus de uitspraak van de rechtbank niet zal worden afgewacht en bevorderd zal worden dat zo snel mogelijk een schriftelijke beslissing op het bezwaarschrift van 4 juli 2012 zal worden genomen."*

De rechtbank deed op 30 oktober 2013 uitspraak:

- het beroep tegen het niet nemen van een besluit op bezwaar werd gegrond verklaard
- het, met een besluit gelijk te stellen, niet tijdig nemen van een besluit op het bezwaar van 4 juli 2012 werd vernietigd
- Toeslagen werd opgedragen om alsnog een besluit op het bezwaar bekend te maken binnen twee weken na de dag van verzending (29 oktober 2013) van deze uitspraak
- Toeslagen zou aan de heer Vid een dwangsom verbeuren van € 100 voor elke dag dat de termijn van twee weken zou worden overschreden, met een maximum van € 15.000
- Toeslagen werd veroordeeld tot het betalen van de proceskosten van € 118 en het vergoeden van het betaalde griffiegeld van € 44.

Toeslagen besliste op 4 juni 2014 op het op 4 juli 2012 ingediende bezwaarschrift van de heer Vid. Aan het bezwaar werd geheel tegemoet gekomen. Toeslagen verrekende vervolgens met de toeslagschuld van de heer Vid de volgende bedragen: de verschuldigde dwangsom van € 15.000 en de vastgestelde vergoeding voor kosten voor het instellen van bezwaar, een bedrag van € 486. Voor de restschuld - een bedrag van ruim € 11.000 - werden geen invorderingsmaatregelen meer genomen vanwege het ontbreken van betalingscapaciteit bij de heer Vid en zijn echtgenote.

De proceskostenvergoeding van € 118 en de vergoeding van het griffierecht van € 44 werden door Toeslagen rechtstreeks aan de gemachtigde uitbetaald. Toeslagen liet zich tijdens het onderzoek overtuigen van de juistheid van het standpunt van de gemachtigde. Dat hield in dat verrekening van de vergoeding van de kosten van bezwaar inderdaad niet mogelijk is wanneer de belanghebbende heeft geprocedeerd op basis van een toevoeging op grond van de Wet op de rechtsbijstand.

Toeslagen heeft het bedrag van € 486 op 6 oktober 2014 overgemaakt op de rekening van de gemachtigde.

### **De dwangsomproblematiek**

Op de vraag van de Nationale ombudsman waarom de uitspraak van de rechtbank in de zaak van de heer Vid niet terstond was opgevolgd, gaf Toeslagen aan dat hiervoor geen

verklaring was gevonden. Op de vraag waarom de dwangsom niet meteen werd uitgekeerd nadat de gemachtigde onder meer op 13 maart 2014 hierom had verzocht, reageerde Toeslagen als volgt. Het verzoek van 13 maart werd op 17 april 2014 doorgezonden naar de behandelende eenheid. Het dossier was daar in het ongereede geraakt en onbehandeld gebleven.

### **Beoordeling**

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid er voor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

Toeslagen heeft in reactie op het onderzoek van de Nationale ombudsman aangegeven dat het de klacht van de heer Vid gegrond acht.

De zaak van de heer Vid is een schoolvoorbeeld van hoe-het-nou-echt-niet-moet.

Pas op 4 juni 2014 neemt Toeslagen een beslissing op het op 4 juli 2012 door de gemachtigde van de heer Vid ingediende bezwaarschrift. Een periode van in totaal 23 maanden. En dat terwijl de heer Vid en zijn gemachtigde niet stil hebben gezeten om een beslissing uit te lokken.

Zo wordt Toeslagen op 13 december 2012 in gebreke gesteld vanwege het uitblijven van een beslissing op het oorspronkelijk bezwaar dat op dat moment al was gearchiveerd omdat men ten onrechte in de veronderstelling verkeerde dat het was afgehandeld. Het bezwaar en de ingebrekestelling waren volgens Toeslagen allebei in het ongereede geraakt.

Ook een bezwaar van 17 december 2012 tegen het in zijn geheel opeisbaar worden van de toeslagschuld van de heer Vid, leidde niet tot nadere actie bij Toeslagen. Het bezwaar werd weliswaar op 22 april 2013 onderzocht, maar vervolgens bleef het stil. Dit bleef zo tot het moment waarop Toeslagen zijn verweerschrift indiende tijdens de procedure die door de gemachtigde van de heer Vid op 12 september 2013 bij de rechtbank aanhangig was gemaakt. In dat verweerschrift - ontvangen op 7 oktober 2013 - trok Toeslagen het boetekleed aan: na ontvangst van de ingebrekestelling van 13 december 2012 hadden alarmbellen moeten afgaan en had een beslissing op het bezwaar moeten worden genomen. Er werden excuses aangeboden want dit had niet mogen gebeuren. Toeslagen gaf aan dat de uitspraak van de rechter niet zou worden afgewacht, maar dat zou worden bevorderd dat er zo snel mogelijk een schriftelijke beslissing zou worden genomen.

Veel woorden, maar géén daden. Immers er kwam géén beslissing voordat de rechter zich in deze procedure op 30 oktober 2013 uitsprak. Ook binnen de twee wekentermijn die Toeslagen na de uitspraak werd gegund om een beslissing op bezwaar bekend te maken evenals gedurende de daarop volgende dwangsomtermijn van 150 dagen gebeurde er helemaal niets. Ook daaropvolgende acties van de heer Vid en zijn gemachtigde gericht op het alsnog beslissen en het uitbetalen van de dwangsom haalden niets uit, totdat hij ten langen leste de Nationale ombudsman inschakelde. Op 4 juni 2014

werd op het oorspronkelijke bezwaarschrift beslist en het betalen, of beter gezegd de verrekening van de verbeurde dwangsom in gang gezet.

Het mag duidelijk zijn dat de handelwijze van Toeslagen de toets der kritiek absoluut niet kan doorstaan. De wettelijke beslistermijn is ver overschreden.

Dit brengt de Nationale ombudsman tot het oordeel dat de onderzochte gedraging van Toeslagen op dit punt niet behoorlijk is.

### **Conclusie**

De klacht van de heer Vid over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/ Toeslagen is gegrond wegens strijd met het vereiste van goede organisatie.

De Nationale ombudsman,

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