

Directoraat-Generaal Belastingdienst

De Nationale Ombudsman
t.a.v. dhr. A.F.M. Brenninkmeijer
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Datum	Uw brief (Kenmerk)	Ons kenmerk	I
13 februari 2007	2006.01347 018	DGB 2007-00540 U	

Onderwerp
Belastingdienst/Toeslagen

Geachte heer Brenninkmeijer,

Naar aanleiding van uw brief van 27 januari jl. met bovengenoemd kenmerk, met enkele operationele vragen, doe ik u hierbij mijn reactie toekomen. Alvorens uw vragen te beantwoorden, wil ik meer in het algemeen ingaan op de klachten die de laatste tijd bij u zijn binnengekomen op het terrein van de toeslagen.

In uw brief maakt u melding van een groeiend aantal klachten dat u als Nationale Ombudsman bereikt over het proces Toeslagen. U constateert hierbij dat de klachten op dit moment vooral gaan over het stopzetten van toeslagen en over terugvorderingen. Dit is ook verklaarbaar: de Belastingdienst heeft namelijk op beide terreinen acties uitgevoerd, waaruit de vragen en klachten voortvloeien. Bij elke enigszins massale actie rond toeslagen zal het aantal klachten steeds tijdelijk toenemen, zoals ter gelegenheid van het automatisch continueren van de toeslagen voor 2007 eind 2006, het definitief toekennen over 2006 in de loop van 2007 en dergelijke. Hoe zeer de inspanningen daar ook op gericht zijn, dit valt bij dergelijke massale processen niet te voorkomen. Wel blijf ik het van groot belang vinden dat de Belastingdienst klachten en vragen zo snel en zo goed mogelijk afhandelt. Mijn acties zijn daar ook in de komende tijd op gericht.

1. Klopt het dat de medewerkers van de BelastingTelefoon alleen algemene vragen kunnen beantwoorden?

Dit is niet juist. De medewerkers van de BelastingTelefoon kunnen naast algemene vragen, ook persoonsgebonden en niet-persoonsgebonden vragen beantwoorden.

2. Welke informatie kunnen medewerkers van de BelastingTelefoon raadplegen?

5. Is het mogelijk medewerkers van een dergelijk 'telefoonnummer' toegang te geven tot de basisadministratie van de Belastingdienst

zodat zij recente informatie kunnen raadplegen en eventueel kleine wijzigingen kunnen doorvoeren.

Voor het raadplegen van persoonsgebonden informatie over toeslagen kunnen medewerkers van de BelastingTelefoon gebruik maken van de nodige applicaties. Deze applicaties stelt hen in staat om persoonsgegevens te raadplegen, de status van een aanvraag of wijziging van de klant na te gaan, het door de Belastingdienst/Toeslagen vastgestelde voorschot en dagtekening van de beschikking en de uitbetalingsgegevens in te zien. Daarnaast hebben zij ook een berekeningsprogramma waarmee op basis van de aanvraaggegevens het bedrag van de beschikking kan worden (na)berekend.

De medewerkers kunnen op dit moment nog geen mutaties in het systeem aanbrenge. In onderzoek is of en voor welke situaties een mutatiemogelijkheid aan medewerkers van de BelastingTelefoon kan worden geboden.

Voor het raadplegen van niet-persoonsgebonden informatie beschikken de medewerkers van de BelastingTelefoon over algemene informatie in werkinstructies, actueel nieuws en dergelijke.

6. Ik heb de indruk dat burgers de problemen ondervinden met hun toeslag, niet goed terecht kunnen bij de BelastingTelefoon, omdat hun vragen te specifiek zijn. Klopt dit?

Medewerkers van de BelastingTelefoon beschikken over de informatie om het grootste deel van de vragen zelfstandig te kunnen beantwoorden. In de gevallen dat een vraag niet direct kan worden beantwoord, wordt de vraag opgenomen en doorgeleid naar Belastingdienst/Toeslagen. Indien nader contact met de toeslaggerechtigde gewenst is, is het de bedoeling dat hij binnen 2x 24 uur wordt teruggebeld. In het geval van een spoedbericht zelfs binnen 2 uur. Deze termijnen worden de laatste periode ook daadwerkelijk gerealiseerd.

7. Hoe staat u tegenover het idee om voor de Belastingdienst/Toeslagen een apart telefoonnummer te openen waar burgers terecht kunnen met vragen over de Belastingdienst/Toeslagen en waar zij tevens klachten kunnen indienen. Bij een dergelijk nummer zouden verzoekers meteen kunnen aangeven of de klacht over de huur-, zorg- of kinderopvangtoeslag gaat. Zo krijgt men direct iemand aan de lijn met verstand van zaken.

Het openen van een apart nummer voor vragen of klachten over toeslagen acht ik niet wenselijk. Het telefoonnummer van de BelastingTelefoon is laagdrempelig en algemeen bekend: een nieuw nummer zal onnodig verwarring geven bij toeslaggerechtigden. Bovendien heeft de Belastingdienst weliswaar één telefoonnummer, achter dat nummer krijgt een verzoeker via het keuzemenu een deskundige op het door hem aangegeven terrein te spreken. Dit overeenkomstig de wens van de Nationale Ombudsman.

6. De Belastingdienst beschikt over een elektronisch klachtenformulier. Wat mij opvalt is dat klachten over de huur- en zorgtoeslag naar Heerlen worden gestuurd, terwijl de Belastingdienst/Toeslagen in Utrecht en Doetinchem zit. Wat is hiervan de reden?

Inherent aan grote organisaties en massale uitvoeringsprocessen is dat niet alle werkzaamheden op één en dezelfde plaats worden uitgevoerd. Werkzaamheden worden veelal geconcentreerd in enkele gespecialiseerde verwerkingscentra. Dit is ook het geval bij de toeslagen. Op de locatie Belastingdienst/Heerlen wordt alle inkomende post voor de hele Belastingdienst verwerkt. De stukken worden daar gescand, digitaal opgeslagen en beschikbaar gesteld aan de betrokken

dienstonderdelen van de Belastingdienst.

7. Wat is de routing van klachten van Heerlen naar Utrecht/Doetinchem en hoeveel tijd is hiermee gemoeid?

Klachtenformulieren worden na verwerking in Heerlen naar het kantoor van Utrecht verzonden. De doorlooptijd hiervan is twee weken. In Utrecht worden ze door de klachtcoördinatoren in behandeling genomen. Klachten over de Kinderopvangtoeslag gaan rechtstreeks naar Doetinchem. Hiervoor geldt dezelfde doorlooptijd.

8. Wordt bij ontvangen klachten over de Belastingdienst/Toeslagen een onderscheid gemaakt tussen al dan niet spoedeisende klachten? Zo ja, hoe gebeurt dit? Geldt voor spoedeisende zaken een kortere afhandeltermijn? Zo nee, waarom wordt geen onderscheid gemaakt?

Er wordt inderdaad een onderscheid gemaakt tussen spoedeisende en minder spoedeisende klachten. Indien uit een klacht blijkt dat spoedeisendheid vereist is, wordt deze met voorrang behandeld.

9. Is het mogelijk het klachtenformulier prominenter aanwezig te laten zijn op de website van de Belastingdienst?

Informatie over klachten en geschillen kan thans reeds op eenvoudige wijze via de startpagina worden gevonden. De informatie is zowel onder het kopje *contact*, als onder het kopje *downloaden* beschikbaar.

10. Worden de betrokkenen nog op andere wijze dan via de website geïnformeerd over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Belastingdienst? In de via uw website beschikbare brochures over de toeslagen gebeurt dit in ieder geval niet.

Meer informatie over het indienen van een klacht is na te lezen in de brochure "Welke rechten heeft u bij de Belastingdienst?" Deze brochure is te bestellen via de BelastingTelefoon of te downloaden vanaf de internetsite. Vanaf de internetsite van de toeslagen is de brochure te vinden onder de informatie over klachten en geschillen.

Hoogachtend,

De Minister van Financiën,

G. Zalm