

Telefoon

> Postbus 4510

6401 JA Heerlen

De Nationale ombudsman

Postbus 93122

2509 AC DEN HAAG

Datum

17 NOV. 2017

DE NATIONALE OMBUDSMAN	
datum inkomst	: 21 NOV. 2017
13 juli 2017	
registratienummer	:
team	:

Uw kenmerk

201722320

Kenmerk

KLA BT KL70065

Betreft

Uw interventie van

[Redacted]

Op 30 maart 2017 zond u de klacht van de heer [Redacted] van 2 maart 2017 ter behandeling door aan de belastingdienst. Per brief van 16 juni 2017 heeft de dienst klager daarop een reactie gezonden. Vervolgens heeft de heer [Redacted] op 27 juni 2017 opnieuw tot u gewend. Naar aanleiding daarvan hebt u de dienst op 13 juli 2017 een aantal vragen voorgelegd.

Op 9 oktober 2017 heb ik de klacht van de heer [Redacted] persoonlijk met u, mevrouw [Redacted] besproken. Daarbij heb ik u een voorlopige reactie op uw vragen gegeven. Zoals ik u toen toezegde, beantwoord ik hierbij uw vragen schriftelijk.

Uw vragen

U vraagt of het voor de Belastingdienst/Toeslagen (verder: Toeslagen) mogelijk is om standaard in alle definitieve toeslagbeschikkingen (papier en digitaal) de grondslagen (berekening en/of het definitieve inkomen) te vermijden. Indien dit niet het geval is, vraagt u dit toe te lichten en om aan te geven of het mogelijk is om de grondslagen op te nemen in de papieren beschikkingen, die per post verzonden worden aan de groep van ongeveer 70.000¹ mensen die uitgezonderd zijn van digitale correspondentie. Indien ook dit niet mogelijk is, vraagt u dit toe te lichten en aan te geven of Toeslagen er voor kan zorgen dat in de papieren beschikkingen, die per post verzonden worden aan de groep van 70.000 "uitgezonderden", standaard een verwijzing wordt opgenomen naar de BelastingTelefoon waar deze mensen een grondslagenoverzicht kunnen aanvragen.

¹ Volgens de meest recente informatie betreft het hier een groep van in totaal circa 71.000 burgers die zijn uitgezonderd van digitale correspondentie met de belastingdienst, zowel op fiscaal als toeslagengebied.

Mijn reactie op uw vragen

Alle aanvragen om een toeslag doorlopen hetzelfde behandeltraject in het geautomatiseerde toeslagenverstrekkingensysteem. Zij leiden ook alle tot een beschikking met grondslagen. Deze beschikking wordt voor iedere burger afgeleverd in Mijn toeslagen. Daarna wordt voor iedere burger een samenvatting daarvan afgeleverd in Mijn toeslagen en aan de BerichtenBox. Het gaat hierbij om een samengesteide beschikking van alle toeslagen die de burger heeft. Hierop staan recht en hoogte, inclusief de belangrijkste beschikkingsaanleidingen en de belangrijkste motiveringen van de beslissingen. De grondslagen staan daar niet op. Pas op het einde van het traject wordt bewerkstelligd dat aan de groep van uitgezonderden de samengesteide beschikking tevens op papier wordt toegezonden.

Om twee redenen is het niet mogelijk in alle beschikkingen (papier en digitaal) de grondslagen te vermelden of om alleen in de papieren beschikkingen de grondslagen te vermelden. Ik zal u dit toelichten.

Nu zowel aanvragen waarop slechts digitaal wordt beschikt als aanvragen waarop tevens op papier wordt beschikt nagenoeg hetzelfde behandeltraject doorlopen, zou het allereerst een te grote technische ingreep betekenen om alleen de papieren beschikkingen te voorzien van extra informatie zoals de grondslagen.

Daarbij komt dat het overgrote deel van de toeslaggerechtigden de beschikking slechts digitaal ontvangt en gebruikt. Via Mijn Toeslagen kunnen zij de specificatie ervan inzien en desgewenst meteen mutaties doorgeven. De uitsluitend digitale verzending van de voorschotbeschikkingen voor 2017 is probleemloos verlopen. Dit bevestigt de gewenning van zo'n zeven miljoen toeslaggerechtigden aan deze manier van mededelen en interactie. Ik acht het daarom ongewenst op deze voor het overgrote deel van de burgers zonder problemen verlopende vorm van communicatie in te grijpen ten behoeve van de groep uitgezonderden.

Omdat ik vanzelfsprekend met u van mening ben dat het ook voor de genoemde uitgezonderden belangrijk is dat zij voldoende worden geïnformeerd met betrekking tot hun toeslag, heb ik aanleiding gevonden ten behoeve van deze groep op korte termijn een maatregel te nemen. Deze zal eruit bestaan dat aan hen per brief wordt meegedeeld dat de verwijzing in sommige digitale berichten naar de website van de belastingdienst, naar Mijn Belastingdienst of naar Mijn Toeslagen uiteraard niet voor hen bedoeld is. Vermijd zal verder worden dat zij in zulke gevallen telefonisch meer informatie kunnen krijgen via de Helpdesk Digitale Post. De Helpdesk is bereikbaar via het gratis telefoonnummer 0800 – 235 83 52 en kent dezelfde ruime bereikbaarheidstijden als de BelastingTelefoon. De brief wordt in drie partijen bezorgd, te weten op 30 november en op 5 en 7 december 2017. Dit is in de meeste gevallen vlak voordat de continueringbeschikkingen voor de toeslagen over 2018 worden verzonden. Burgers die van die beschikking een specificatie zouden willen verkrijgen, worden dus rond het moment van ontvangst van die beschikking op de Helpdesk geweest. De Helpdesk kan op verzoek een specificatie verzenden.

De van digitale communicatie uitgezonderde burgers zijn geen statische groep, er komen met enige regelmaat nieuwe burgers bij. Op het moment dat deze naar aanleiding van een verzoek daartoe worden opgenomen in de groep uitgezonderden ontvangen zij daarvan een bevestigingsbrief. In die brief is aangegeven dat in geval van vragen met de Helpdesk Digitale Post contact kan worden opgenomen.

Naar aanleiding van uw vraag over de vermelding van de BelastingTelefoon, kan ik u vertellen dat er sowieso op alle beschikkingen naar de BelastingTelefoon wordt verwezen voor toelichting, maar niet expliciet voor het opvragen van een grondslagenoverzicht. Als we dit wel zouden doen op alle beschikkingen, verwijzen we de grootste groep onnodig naar de BelastingTelefoon. Nu we de servicebrief gaan sturen en daarin de speciale groep nogmaals op de Helpdesk Digitale Post zullen wijzen, zullen zij hopelijk sneller deze weg weten te vinden.

Vragen

ik veronderstel u hiermee voldoende te hebben bericht. Als u over deze brief vragen hebt, dan kunt u telefonisch contact opnemen met de contactpersoon van Belastingdienst/Toeslagen: de heer

Hoogachtend,

Belastingdienst/Toeslagen,


mr. G.H. Blankeslijn,
directeur