

> Postbus 4510

6401 JA Heerlen

Telefoon 0800 - 0543

T.a.v. P.K.

Datum
4 februari 2021

Uw kenmerk

Kenmerk

Betreft
Reactie op uw bericht

Geachte P.K.,

U hebt een bericht verzonden over Belastingdienst/Toeslagen (hierna Toeslagen). Uw e-mail van 30 november 2020, gericht aan de staatssecretaris, heeft Toeslagen ter behandeling overgenomen van het ministerie van Financiën, na ontvangst medio december 2020. Uw bericht is als klacht over Toeslagen in behandeling genomen. Uw klacht handel ik af volgens de klachtenprocedure. Informatie over deze procedure is op de laatste pagina van deze reactie opgenomen.

Zoals ik met u op 22 januari 2021 telefonisch heb afgesproken, stuur ik u een schriftelijke reactie over de telefonisch besproken zaken. Ook heb ik u aangegeven dat uw bericht als klacht is beschouwd.

Uw klacht

In uw schrijven stelt u de werkwijze rondom de voorschotbeschikkingen toeslagen aan de orde, u geeft aan dat u vanuit uw kantoor een onderzoek hebt ingesteld naar de werkwijze omtrent de voorschotbeschikking toeslagen voor 2021. U beschouwt het als een topje van de ijsberg.

Op 27 november 2020 hebt u via de burgerportaal van Toeslagen digitaal inzage in uw persoonlijke voorschotbeschikkingen 2020, die - zo merkt u op - geantedateerd zijn op 28 december 2020.

De voorschotberekening waarnaar u verwijst, betekent een verlaging van uw gebruikelijke voorschot. Een aanpassing is niet meer mogelijk, want op 20 december 2020 is de eerste voorschotbetaling gedaan. Een aanpassing zou tot 13 weken in beslag nemen.

U geeft aan dat uw inkomensgrondslag voor 2021 automatisch is vastgesteld en is gebaseerd op het jaar 2018. In 2018 waren uw persoonlijke omstandigheden echter heel anders dan nu in 2021. Vooral de zorgtoeslag en het kindgebonden budget noemt u als regelingen waar een gezamenlijk inkomen niet gebruikt zou mogen worden.

U wijst op het verzaken van de zorgplicht door het hanteren van het inkomen uit 2018 voor de schatting van 2021. Er zou geen rekening worden gehouden met het type inkomen.

U vraagt zich af waarom er voor het schatten van het inkomen niet gebruik is gemaakt van uw inkomen uit 2019. De toeslagen van dat jaar zouden al definitief zijn bij het continueren naar 2021 en bovendien was er al een recente nieuwe schatting door u doorgegeven. Ook had de aangifte Inkomstenbelasting 2019 kunnen worden gebruikt, dat was actueler geweest. En zowel de nieuwe schatting als het definitieve inkomen 2019 zouden flink lager zijn dan het nu gehanteerde inkomen uit 2018.

Het ongetoetste inkomen zou het **zorgvuldigheids- en vertrouwensbeginsel** raken, evenals het beschikkingsmoment zo vlak voor de feestdagen. Door het late kenbaar maken aan de toeslaggerechtigden van de grondslagen voor 2021, lukt wijzigen niet tijdig meer. Het automatiseren werkt dan averechts.

Bij een drastische en buitenproportionele verlaging van het voorschot zou er vooraf geïnformeerd moeten worden. Nu ontstaat er schade, waarvan onduidelijk is hoe deze gecompenseerd kan worden. Het schenden van de diverse beginselen wordt als onbehoorlijk bestuur gezien. Het lijkt wel een bezuinigingsmaatregel, deze manier van werken zo geeft u aan. U vraagt zich af hoe Toeslagen ervoor gaat zorgen dat dit niet meer gebeurt voor de feestdagen? Het lijkt haast een bewuste keuze.

Reactie op uw klacht

Allereerst wil ik u bedanken voor het heldere gesprek dat we hebben gevoerd over de systematiek van toeslagen en uw bijdrage in het meedenken over verbeter signalen.

U ontvangt in het voorafgaande jaar 2020 ook al samen met uw toeslagpartner een voorschot huur- en zorgtoeslag en een kindgebonden budget. Deze worden gebaseerd op een inkomensschatting van € 21.548 (€ 10.774 voor u en € 10.774 voor uw partner). Dit inkomen is gebaseerd op de door u zelf doorgegeven schatting op 7 januari 2019 (€ 10.500 p.p.) en is alleen geïndexeerd met 2,61%. Gedurende het hele jaar 2020 is er geen nieuwe schatting doorgegeven.

Omdat er geen recente schatting (gedurende 2020) is doorgegeven wordt bij het automatisch continueren van de toeslagen van 2020 naar 2021 niet uitgegaan van de in 2019 doorgegeven schatting, maar wordt er eerst gekeken of er van een ander inkomen moet worden uitgegaan.

Toeslagen hanteert namelijk een zogenaamd afpelschema voor het geschatte toetsingsinkomen. Zowel u als uw toeslagpartner zijn geen 'recente schatters, omdat er in 2020 geen eigen schatting van het inkomen is gemeld. Daarom wordt er een ander inkomen gebruikt om de schatting voor 2021 te maken.

Volgens het afpelschema is van belang dat u beiden zijn namelijk economisch actief bent en dat in een van de vier afgelopen jaren het inkomen meer dan € 3.000 afwijkt van het gemiddelde jaarinkomen over die vier jaar. Als basis voor de inkomensschatting 2021 wordt er dan gekozen voor het maximum inkomen in een van de voorgaande vier jaar, om zo min mogelijk risico te lopen op een terugvordering van een teveel verstrekt toeslagvoorschot bij de definitieve toekenning over 2021.

Voor u, economisch actief maar geen stabiel inkomen, wordt daarbij het maximum inkomen gehanteerd uit de volgende opsomming (gehanteerde schatting 2020, of de definitieve aanslag IB 2019, of de definitieve aanslag IB 2018 of de definitieve aanslag IB 2017). Het hoogste inkomen is het definitieve inkomen **2018** (€ 14.805) Na indexering van 2018 via de opvolgende jaren (2018>2019 3,12%, 2019>2020 2,61% en 2020>2021 1,94%) komt dat neer op een geschat inkomen voor 2021 van € 15.969.

Voor uw toeslagpartner, economisch actief (V) maar geen stabiel inkomen, wordt daarbij het maximum inkomen gehanteerd uit de volgende opsomming (gehanteerde schatting 2020, of de definitieve aanslag IB 2019, of de definitieve aanslag IB 2018 of de definitieve aanslag IB 2017). Het hoogste inkomen is het definitieve inkomen **2017** (€ 15.811) Na indexering van 2017 via de opvolgende jaren (2017>2018 1,76%, 2018>2019 3,12%, 2019>2020 2,61% en 2020>2021 1,94%) komt dat neer op een geschat inkomen voor 2021 van € 17.354.

Er wordt hier dus uitgegaan van het vastgestelde verzamelinkomen IB, zoals aangeleverd door de Basisregistratie inkomens. Het 'type inkomen' is daar verder niet aan de orde.

Het begrip toetsingsinkomen is gedefinieerd in de Awir. Het vormt de basis voor de berekening van de hoogte van de toeslag en bepaalt de draagkracht van de aanvrager en zijn eventuele partner. Het inkomen betreft wel altijd het jaarinkomen en wordt dus niet herleid tot de periode dat er sprake is van een toeslagpartner of medebewoner(s). Toetsingsinkomen is: "het op het berekeningsjaar betrekking hebbende inkomensgegevens" (Awir, artikel 8, lid 1). Voor het inkomensgegevens verwijst artikel 2, eerste lid, letter o, Awir naar artikel 21, onderdeel e, van de Algemene wet rijksbelastingen (AWR).

De inkomensschatting voor 2021 is klaargezet op 27 september 2020. Het markeringstijdstip van het massaal automatisch continueren van 2020 naar 2021 is vervolgens 17 november 2020. Wijzigingen die na deze datum worden opgevoerd door de burger of Toeslagen zelf, worden niet eerder beschikt dan met de volgende beschikkingsronde, resulterend in een beschikking op 21 januari 2021 en een bijbehorende voorschotbetaling van 20 januari 2021.

Het burgerportaal op www.toeslagen.nl was pas 27 november 2020 te raadplegen, eerst dan is het voor u mogelijk geweest om te controleren op welke schatting de toeslagvoorschotten 2021 zijn gebaseerd. De vaststelling van de eerste beschikking is dan al een feit en een wijziging heeft pas zijn effect bij de voorschotbetaling op 20 januari 2021.

Ik zal deze systematiek, en vooral de ontbrekende tijdige mogelijkheid voor de toeslaggerechtigde om dat inkomensgegevens nog te wijzigen voor de eerste voorschotbetaling, intern aankaarten. Daarnaast zal er in een eerstkomend overleg over de vaststelling van de geschatte inkomens een punt ingebracht worden over het gehanteerde afpelschema voor de inkomensschatting.

Op het moment van kennisnemen van de gebruikte grondslagen voor de eerste voorschotbeschikking voor 2021 hebt u een inkomenswijziging doorgegeven. Op 27 november 2020 ontvangt Toeslagen uw inkomensschatting voor 2021 van € 10.500 per persoon, uw jaarvoorschotten 2021 zorg- en huurtoeslag worden daardoor fors verhoogd naar respectievelijk € 2.487 en € 4.182. Het kindgebonden budget blijft vastgesteld op € 1.451. Het resultaat van die wijziging is zichtbaar met de betaling op 20 januari 2021, waarbij het voorschot voor maand januari 2021 met terugwerkende kracht wordt gecorrigeerd.

Over uw opmerking over het antedateren van de voorschotbeschikkingen 2021 het volgende: deze beschikkingen worden volgens een geautomatiseerd systeem verstuurd. Het valt nooit precies te zeggen op welke exacte datum een beschikking werkelijk bezorgd wordt. Om de termijn voor het indienen van een bezwaarschrift te waarborgen, bevat de beschikking een latere datum dan de verzenddatum zodat de feitelijke bezwaartermijn zelfs ruimer is. De belangen worden hiermee dus niet geschaad.

Ik heb met uw afgesproken u op de hoogte te stellen van een terugkoppeling die ik krijg op de aangeleverde verbeterignalen uit uw klacht. Daarnaast wil ik nogmaals bedanken voor de inzichten zoals besproken in ons telefonisch gesprek en nogmaals excuses aanbieden voor de onmogelijkheid die er heeft bestaan om de eerste voorschotbeschikking al in december 2020 gewijzigd te krijgen.

Contact

Als u vindt dat uw klacht met deze brief naar tevredenheid is behandeld, hoeft u verder niets te doen. Wilt u iets vragen over deze brief, of vindt u toch dat uw klacht nog niet helemaal is opgelost, dan kunt u op werkdagen, met uitzondering van de woensdag, telefonisch contact met mij opnemen. Ik ben van rechtsreeks bereikbaar via telefoonnummer 088 - xxxxxxx. Bij mijn afwezigheid wordt u naar een collega-klachtbehandelaar doorgeschakeld. Het klachtenteam van Belastingdienst/Toeslagen is daarnaast van maandag tot en met vrijdag bereikbaar van 09.00 tot 17.00 uur via 088 - xxxxxxx.

Hoogachtend,

namens de directeur,

Belastingdienst/Toeslagen

Hoe wordt uw klacht behandeld?

Bij de Belastingdienst/Toeslagen worden klachten behandeld volgens Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Iedereen kan een klacht indienen over de wijze waarop de Belastingdienst/Toeslagen, of een medewerker daarvan, zich tegenover hem of een ander heeft gedragen. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.

Wanneer ontvangt u een reactie op uw klacht?

In principe wordt uw klacht binnen zes weken afgehandeld. Soms is dit niet mogelijk, in dat geval wordt de behandeltermijn met vier weken verlengd. U krijgt daarover dan bericht.

Wie behandelt uw klacht?

Uw klacht wordt behandeld door een medewerker die niet betrokken is bij het voorval waar u over klaagt. Als de klacht gaat over een medewerker van de Belastingdienst/Toeslagen, dan wordt die medewerker op de hoogte gesteld van uw klacht.

Wilt u uw klacht toelichten?

Wij proberen altijd om het probleem waarover u klaagt meteen op te lossen. Daartoe nemen wij meestal eerst telefonisch contact met u op. Als dan blijkt, dat uw klacht naar tevredenheid is afgehandeld, zal in overleg met u niet de (uitgebreide) klachtprocedure worden gevolgd.

Als u dat wenst, wordt u uitgenodigd om uw klacht in een hoorzitting toe te lichten. U kunt dat telefonisch doen, of in een persoonlijk gesprek. Gaat uw klacht over een medewerker van de Belastingdienst/Toeslagen? Dan kan deze medewerker ook worden gehoord tijdens het onderzoek naar de klacht.

Wanneer wordt een klacht niet in behandeling genomen?

Klachten die niet behandeld worden zijn klachten over:

- een gebeurtenis van meer dan 1 jaar geleden;
- een onderwerp waarover u al eerder een klacht hebt ingediend, die inmiddels is afgehandeld;
- een beslissing waartegen u bezwaar had kunnen indienen en waartegen u binnen de bezwaartermijn geen bezwaar hebt ingediend;
- een beslissing waartegen beroep kan of kon worden ingediend;
- een onderwerp dat aan de rechter is voorgelegd;
- een onderwerp dat deel uitmaakt van een onderzoek of een vervolging door de officier van justitie;
- de wettelijke regels of de beleidsregels zelf;
- gebeurtenissen waarbij het belang van de klager of de ernst van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Als u het niet eens bent met de behandeling van uw klacht kunt u zich wenden tot:

- de Nationale ombudsman
- de Commissie voor de Verzoekschriften en Burgerinitiatieven uit de Tweede Kamer
- de Commissie voor de Verzoekschriften uit de Eerste Kamer

Meer informatie

Als u meer wilt weten over hoe wij klachten behandelen kunt u terecht op www.toeslagen.nl. Algemene informatie over de behandeling van klachten door overheidsinstanties vindt u op www.nationaleombudsman.nl.