



Rapport

Rapport over een klacht over de Sociale Verzekeringsbank te Zaanstad.

Datum: 5 februari 2015

Rapportnummer: 2015/021

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Sociale Verzekeringsbank (SVB) is tekortgeschoten in de informatieverstrekking aan haar. Het gaat dan in het bijzonder om informatie over het feit dat de aanvrager van kinderbijslag als enige ouder voor het kindgebonden budget in aanmerking komt.

Bevindingen en beoordeling

I. Bevindingen

Achtergronden van de klacht

Mevrouw Baan¹ en haar partner, die samen twee kinderen hebben, besloten in 2009 om uit elkaar te gaan. Begin 2010 vulden zij samen een formulier 'wijziging gezinssituatie' in dat ze van de SVB hadden ontvangen; hiermee konden zij de verandering in hun situatie voor de kinderbijslag doorgeven. Zij gaven aan dat zij vanaf oktober 2009 gescheiden leefden en dat nu sprake was van co-ouderschap.

Zij wilden graag dat de SVB voortaan aan beide ouders de helft van de kinderbijslag zou betalen. Zij gaven daarvoor ook ieder een eigen rekeningnummer door.

De heer Baan was tot dat moment de aanvrager van de kinderbijslag en dat bleef ook zo. Mevrouw Baan kreeg wel een beslissing; daarin was aangegeven dat haar ex-partner de aanvrager was en dat hij de verdere correspondentie zou ontvangen. Hij moest mevrouw Baan dan informeren.

Tot zo ver was alles geregeld met de kinderbijslag.

Ruim vier jaar later ontdekte mevrouw Baan dat zij in aanmerking zou kunnen komen voor een kindgebonden budget van de Belastingdienst. Eind juli 2014 belde zij hierover met de SVB. Ze hoorde toen dat alleen de aanvrager van de kinderbijslag het kindgebonden budget kan krijgen. Tot dat moment was haar ex-partner altijd de aanvrager geweest.

Op 4 augustus 2014 schreef verzoeksters gemachtigde de SVB hierover een brief. Hij gaf aan dat het co-ouderschap blijkbaar niet goed was verwerkt in de administratie van de SVB. Voor de kinderbijslag was het wel goed gegaan, maar voor het kindgebonden budget niet. Dat stond alleen op naam van de ex-partner van mevrouw Baan. Hij vroeg de SVB om dit, met terugwerkende kracht tot 1 oktober 2009, aan te passen. Hij wees er nog op dat mevrouw Baan een bedrag van zo'n € 5.000,- was misgelopen over die periode, geld dat zij heel erg hard nodig had.

¹ Fictieve naam.

De reactie van de SVB op de klacht

De SVB behandelde dit verzoek als klacht en gaf in de reactie, een brief van 19 augustus 2014, aan deze klacht niet terecht te vinden.

Op het formulier was inderdaad ingevuld dat sprake was van co-ouderschap en dat beide ouders de helft van de kinderbeslag wilden ontvangen. Dat was ook allemaal zo verwerkt en bevestigd. Toen was ook aangegeven dat de ex-partner van mevrouw Baan de aanvrager was en de correspondentie zou ontvangen. Pas in juli 2014 had mevrouw Baan contact gezocht met de SVB en geïnformeerd naar het kindgebonden budget.

Naar de mening van de SVB had het op de weg van mevrouw Baan gelegen om zich door de SVB of de Belastingdienst te laten voorlichten over het kindgebonden budget.

Er was in ieder geval geen fout in de administratie van de SVB gemaakt; mevrouw Baan had zelf niet eerder aangegeven dat zowel zijzelf als haar ex-partner aanvrager wilden zijn (ieder voor één kind).

Inmiddels was naar mevrouw Baan een formulier gestuurd waarmee zij kon aangeven wat zij wilde veranderen. Daarover zou zij dan weer een beslissing ontvangen.

Een klacht bij de Nationale ombudsman

Omdat verzoeksters gemachtigde niet tevreden was over de reactie van de SVB, diende hij een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij gaf aan dat de SVB automatisch de ex-partner had geregistreerd als aanvrager en hem ook alle correspondentie stuurde. Mevrouw Baan was hierdoor nooit in beeld gekomen voor het kindgebonden budget. Zij wist ook niet dat zij hier recht op had. De SVB gaf nu aan dat zij zich destijds had moeten laten informeren door de SVB en/of Belastingdienst. Hij vond dat de SVB ook in gebreke was gebleven door mevrouw Baan niet al in 2010 te informeren over (de gevolgen voor) het kindgebonden budget. Hij zou daarom graag zien dat de SVB alsnog tot 1 oktober 2009 de gegevens zou aanpassen.

De Nationale ombudsman besloot onderzoek in te stellen en legde de klacht en enkele nadere vragen voor aan de SVB.

De reactie van de SVB op de vragen van de Nationale ombudsman

Op 13 november 2014 gaf de SVB een reactie. Dat het voor mevrouw Baan heel vervelend was begreep de SVB; naar de mening van de SVB was het echter niet aan de SVB toe te rekenen dat mevrouw Baan in 2010 niet voldoende op de hoogte was geweest van het mogelijke recht op het kindgebonden budget. De SVB zag het niet als een verplichting om mevrouw Baan te informeren, dit omdat de Belastingdienst de uitvoerende instantie is. Deze situatie was voor het verleden nu helaas ook niet meer op te lossen.

Signalen van klanten van de SVB hadden er wel toe geleid dat de formulieren waren aangepast. Nu was wel informatie over het kindgebonden budget opgenomen in het wijzigingsformulier. Het bleef daarbij de verantwoordelijkheid van de klant om bij de Belastingdienst meer informatie in te winnen over de eigen situatie.

Een voorbeeld van het nu gebruikte formulier 'wijziging gezinssituatie' was bijgevoegd. Bij dat formulier zit bijgaande toelichting:

Toelichting

Co-ouderschap

U heeft co-ouderschap als:

- u en de ouder gescheiden wonen van elkaar en samen het ouderlijk gezag hebben; **en**
- uw kind afwisselend, ongeveer even vaak, bij u en de andere ouder woont.

Als co-ouders maakt u een keuze over de verdeling van de kindbijslag en daardoor ook over het kindgebonden budget. Hieronder vindt u informatie die u kunt gebruiken voor het invullen van het formulier.

Kinderbijslag

Beide co-ouders kunnen recht hebben op de kindbijslag voor hetzelfde kind. Over de verdeling van de kindbijslag maakt u samen met de andere co-ouder een afspraak. Wij betalen de kindbijslag dan uit volgens deze afspraak die u heeft gemaakt (vraag 3 van het formulier). Heeft u geen overeenkomst over de uitbetaling? Dan betalen wij aan u en aan de andere ouder de helft van de kindbijslag uit.

Kindgebonden budget

De Belastingdienst kan het kindgebonden budget voor hetzelfde kind niet over beide ouders verdelen. Alleen degene die u gezamenlijk heeft aangewozen als aanvrager van de kindbijslag, kan kindgebonden budget krijgen (zie www.toeslagen.nl).

U kunt de andere co-ouder als aanvrager van de kindbijslag aanwijzen (vraag 5 van het formulier). Bijvoorbeeld omdat deze een lager inkomen heeft en daardoor misschien meer kindgebonden budget kan krijgen. Het kindgebonden budget wordt dan aan de aanvrager betaald. De kindbijslag verdelen wij zoals bij het kopje 'Kinderbijslag' staat uitgelegd.

Als beide ouders kindgebonden budget willen krijgen, vraag dan voor de verschillende kinderen apart kindbijslag aan (vraag 4 van het formulier). Voor één kind kan maar één ouder kindbijslag aanvragen, deze ouder krijgt ook het kindgebonden budget voor dat kind. Vraag dan kindbijslag aan voor het kind dat bij de gemeente op uw adres staat ingeschreven

Het formulier zelf bevat vragen over de aanvrager en of daarin iets moet worden gewijzigd. Ook kan voor de kinderen apart kindbijslag worden aangevraagd.

De SVB stuurde ook het formulier mee dat in 2010 naar mevrouw Baan en haar ex-partner was gestuurd. Dat formulier bevatte alleen vragen over het co-ouderschap en de kindbijslag. Over het kindgebonden budget was geen informatie opgenomen; ook kon met dat formulier geen wijziging in de aanvrager worden doorgegeven. De begeleidende brief bevatte ook geen andere informatie dan die over de kindbijslag en het co-ouderschap.

Overigens bleek uit de reactie van de SVB dat het eerste contact over het kindgebonden budget in juni 2014 had plaatsgevonden: een medewerker van de Belastingdienst Toeslagen had toen contact gezocht met de SVB, dit naar aanleiding van een bezwaarschrift van mevrouw Baan. Deze medewerker had het op zich genomen om mevrouw Baan nader te informeren. Op 30 juli 2014 zocht mevrouw Baan zelf contact met de SVB; zij kreeg toen uitleg.

In reactie op de vragen van de Nationale ombudsman bevestigde de SVB nog dat beide ex-partners destijds niet persoonlijk waren geïnformeerd over het recht op kindgebonden budget. Deze informatie was wel op de website van de SVB te vinden geweest.

Haar ex-partner was altijd al de aanvrager geweest. Dat gaat niet automatisch, het is een keuze die door de ouders bij de eerste aanvraag wordt gemaakt.

Daarnaar gevraagd gaf de SVB aan het standpunt, dat mevrouw Baan dit in 2010 zelf had moeten uitzoeken, nog steeds houdbaar te achten. De SVB zag het ook niet als een verplichting dat door hem informatie over het kindgebonden budget moest worden verstrekt. Inmiddels dacht de SVB hier anders over; de informatievoorziening zoals deze in het verleden plaatsvond past niet meer bij de excellente dienstverlening waar de SVB voor staat. Daarom was de informatieverstrekking op het formulier aangepast.

Ten slotte ging de SVB nog nader in op de klachtbehandeling die in eerste instantie bij de SVB had plaatsgevonden. Mevrouw Baan was toen per 1 juli 2014 alsnog als aanvrager voor één van de kinderen aangemerkt. Daardoor had zij vanaf juli 2014 ook recht op het kindgebonden budget. Het is echter mogelijk om een terugwerkende kracht van (maximaal) één jaar toe te passen en daarnaar was in dit geval niet voldoende onderzoek gedaan. Deze mogelijkheid was afhankelijk van het recht op kindgebonden budget van de ex-partner van mevrouw Baan en daarom zou dit nu alsnog worden onderzocht. Mevrouw Baan zou hierover zo snel mogelijk geïnformeerd worden. Wellicht was het ook nog een optie dat zij voor beide kinderen de aanvrager zou worden; dat zou alleen kunnen als haar ex-partner zelf niet voor het kindgebonden budget in aanmerking komt. Als zij dat toch anders wilde, dan kon dit in overeenstemming met de partner worden gewijzigd. Mevrouw Baan was hierover al eerder geïnformeerd door de SVB.

De reactie van mevrouw Baan

Verzoekster gaf, daarnaar gevraagd, een reactie op het voorgaande.

Ze wees erop dat op het formulier dat destijds door haar was ingevuld niets stond over het feit dat haar ex-partner de aanvrager was en dat zij hiermee akkoord was gegaan. Er kon alleen iets worden ingevuld over het co-ouderschap en de verdeling van de kinderbijslag. Dat zij akkoord was gegaan met het feit dat haar ex-partner de aanvrager bleef was dus niet zo; die vraag was niet eens gesteld op het formulier. Ook had ze destijds geen bericht van de SVB ontvangen over het feit dat haar ex-partner aanvrager bleef en dat hij haar moest informeren; de brief hierover, die de SVB noemde, had zij nooit ontvangen.

Aan het feit dat de SVB dat nu op het formulier had aangepast had zij uiteraard niets gehad. Duidelijk was dat de SVB haar destijds niet had geïnformeerd en dat deze instantie vond dat mevrouw Baan dat zelf maar had moeten uitzoeken. Zij had op dat moment wel iets anders aan haar hoofd, met een echtscheiding. Ze had geen huis meer, moest tijdelijk in een vakantiehuisje gaan wonen en stond overal alleen voor. Pas in 2014 had ze dit alles verwerkt en toen was ze erachter gekomen hoe het precies zat. Ze had dit niet eerder geweten. Ze wist wel dat er kindgebonden budget bestond, maar op de website van de Belastingdienst stond dat je dit automatisch krijgt als je er recht op hebt. Ze kreeg het niet dus nam aan dat ze er geen recht op had.

Ook bij de huidige dienstverlening van de SVB had zij haar twijfels. In juli 2014 had zij tweemaal telefonisch contact gehad met medewerkers van de SVB en toen had zij gemeld dat zij vond dat zij met terugwerkende kracht recht had op het kindgebonden budget. De SVB had haar medegedeeld dat dit bij de SVB niet mogelijk was. Nu bleek opeens dat er wel terugwerkende kracht met een jaar mogelijk was.

Kortom: met het feit dat haar ex-partner bij de SVB de aanvrager was gebleven was ze het niet eens, ze had hiermee niet ingestemd in 2010. Ze vond daarom nog steeds dat de SVB haar vanaf 1 oktober 2009 als aanvrager voor één van de kinderen had moeten zien, waardoor zij via de Belastingdienst ook recht zou krijgen op het bijbehorende kindgebonden budget.

Laatste reactie van de SVB

Op 27 januari 2015 liet de SVB de Nationale ombudsman nog weten dat mevrouw Baan inmiddels per 1 juli 2013 was aangemerkt als de aanvrager van de kinderbijslag voor één van de kinderen. Hierdoor kon zij vanaf die datum aanspraak maken op het kindgebonden budget voor dat kind.

II. Beoordeling

Verzoekster klaagt over de informatieverstrekking door de SVB. Doordat zij in 2010 niet is geïnformeerd over de relatie tussen de aanvrager van kinderbijslag en het kindgebonden budget, is zij jarenlang dit budget misgelopen.

Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. De overheid houdt hierbij ook in het oog dat zij door burgers als één geheel wordt gezien. Dat betekent onder meer dat zij haar taken als het gaat om informatieverstrekking niet te beperkt dient op te vatten.

Tussen het recht op kinderbijslag en het recht op kindgebonden budget bestaat een nauwe relatie. Om recht te hebben op het kindgebonden budget moet in beginsel ook recht bestaan op kinderbijslag. Als iemand voor het eerst kinderbijslag aanvraagt informeert de SVB hem daar ook over. Ook zorgt de SVB er dan voor dat de Belastingdienst wordt geïnformeerd. De Belastingdienst stelt vervolgens vast of er daadwerkelijk recht op kindgebonden budget bestaat; onder meer de hoogte van het inkomen is daarvoor ook van belang. De ouder kan ook zelf een aanvraag doen bij de Belastingdienst/Toeslagen.

Op grond van de Wet op het kindgebonden budget wordt het kindgebonden budget betaald aan de ouder die als aanvrager van de kinderbijslag heeft te gelden.

Vaststaat dat de SVB in 2010 via het formulier 'wijziging gezinssituatie' nog geen informatie verstreekte over het kindgebonden budget en de relatie tussen dit budget en de kinderbijslag. De SVB stelt zich op het standpunt dat dat ook niet zijn verantwoordelijkheid was; de Belastingdienst voert deze regeling uit.

De SVB kan hierin niet worden gevolgd. Gezien de nauwe relatie tussen deze regeling en het recht op kinderbijslag en gezien het feit dat de SVB ook een actieve rol vervult in de aanvraag van het kindgebonden budget, lag het ook toen al op de weg van de SVB om burgers hierover actief te informeren. Dat de SVB dat inmiddels wel doet is prettig, maar

niet meer dan vanzelfsprekend. Dat hiernaast van burgers ook mag worden verwacht dat zij zelf op zoek gaan naar relevante informatie, doet hieraan niet af.

Wat de situatie van mevrouw Baan betreft: het is begrijpelijk dat zij, zoals zij aangaf, rond de echtscheiding in 2009/2010 niet direct zicht zal hebben gehad op alles wat geregeld moest worden. Zij wendde zich echter pas in 2014 tot de Belastingdienst en de SVB voor informatie over het kindgebonden budget. De Nationale ombudsman acht het daarom niet redelijk dat een terugwerkende kracht tot oktober 2009 zou moeten worden toegepast. Wel is hij van oordeel dat de SVB meer voor mevrouw Baan moet doen dan wat tot nu toe is gebeurd. Hij ziet dan ook aanleiding om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

De gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Sociale verzekeringsbank, is gegrond wegens strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de SVB in overweging om, in samenspraak met verzoekster, haar ex-partner en de Belastingdienst/Toeslagen, te zoeken naar een oplossing die recht doet aan alle betrokken belangen.

de Nationale ombudsman,

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

Onderzoek

Op 27 augustus 2014 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw N., ingediend door de heer Poldermans te Heiloo, met een klacht over een gedraging van de Sociale verzekeringsbank te Zaanstad.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van Bestuur van de Sociale verzekeringsbank te Amstelveen, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Sociale verzekeringsbank verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werden verzoekster en haar gemachtigde in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Zij maakten van die gelegenheid ook gebruik.

Verzoeksters reactie en de reactie van de SVB hebben aanleiding gegeven tot het aanvullen van het verslag.