



# **nationale ombudsman**

Rapport

## **"Welk land heeft voorrang?"**

Een onderzoek naar een klacht over de totstandkoming van een besluit van de Sociale Verzekeringsbank (hierna: de SVB) over gezinsbijslag.

### **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de SVB deels ongegrond en deels gegrond.

## Inhoudsopgave

Leeswijzer.....	2
Inleiding .....	3
De klacht.....	3
De achtergrond van de klacht .....	3
Wat was de oorspronkelijke klacht? .....	5
Welke reactie komt er op de klacht? .....	5
Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman? .....	5
Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht? .....	6
Hoe reageerde de SVB? .....	6
Hoe reageerde verzoeker?.....	7
Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman? .....	7
Conclusie.....	9
Slotbeschouwing .....	9
Bijlage: Relevante literatuur en wet- en regelgeving.....	10
Bijlage: Verslag van bevindingen .....	11

### Leeswijzer

Het eerste deel van dit rapport bevat een verkorte weergave van wat tijdens het onderzoek is komen vast te staan met daarna het oordeel van de Nationale ombudsman over de klacht. Als bijlage is een uitgebreid verslag van bevindingen opgenomen; hierin is alle informatie opgenomen die de Nationale ombudsman tijdens zijn onderzoek heeft verkregen.

## Inleiding

### *Welk land heeft voorrang?*

Een vader verhuisde met zijn vier kinderen van België naar Nederland. Zijn ex-partner bleef achter in België. De vader diende een aanvraag om verlening van kinderbijslag in bij de SVB. Dit rapport gaat over de manier waarop de SVB het recht op gezinsbijslag heeft vastgesteld.

Als sprake is van een gezin dat woont en/of werkt in het buitenland, moet de SVB vaststellen welk land de kinderbijslag moet betalen en per wanneer. Dit doet de SVB aan de hand van Europese regelgeving.<sup>1</sup> Bij internationale samenloop van kinderbijslagen wordt gesproken van gezinsbijslag. In Nederland bestaat de gezinsbijslag uit drie onderdelen: de kinderbijslag, het kindgebonden budget en de kinderopvangtoeslag.

Een gezin heeft geen recht op gezinsbijslag uit twee landen. De landen van de Europese Unie hebben namelijk prioriteitsregels vastgesteld. De hoofdregel is dat het land waarin wordt gewerkt bij voorrang gezinsbijslag – en dus kinderbijslag – uitbetaalt.<sup>2</sup> Aangezien de werksituatie bepalend is bij het vaststellen van het voorrangslid, kan een wijziging van de werksituatie dus ook een wijziging van het voorrangslid betekenen. Als beide partners niet werken of een werkgerelateerde uitkering ontvangen, dan wordt er ook gekeken in welk land de gezinsleden wonen. Het andere land vult het eventuele verschil aan met de gezinsbijslag uit dat land. Dit betekent dat het andere land verplicht een aanvulling moet betalen als de gezinsbijslag in het voorrangslid lager is. Hiermee is een gezin altijd verzekerd van het hoogste bedrag aan gezinsbijslag.

De SVB moest in dit geval dus onderzoeken of en per wanneer verzoeker en zijn ex-partner werkzaamheden verrichtten en in welk land, dan wel of en per wanneer zij een werkgerelateerde uitkering ontvingen. Om dit te bepalen had de SVB informatie nodig van zowel de vader zelf, als van de zusterorganisatie uit België en de Belastingdienst/Toeslagen. De Nationale ombudsman onderzoekt of SVB daarbij zorgvuldig en voortvarend te werk is gegaan.

## De klacht

De Nationale ombudsman heeft de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat de SVB bij de totstandkoming van het besluit om gezinsbijslag te verlenen niet zorgvuldig en voortvarend heeft gehandeld, omdat:

1. hij tussentijds niet deugdelijk op de hoogte is gesteld over de voortgang van zijn aanvraag, ondanks zijn verzoek daartoe;
2. er fouten zijn gemaakt in de onderlinge informatie-uitwisseling tussen de ketenpartners.

## De achtergrond van de klacht

Hieronder volgt een samenvatting van de achtergrond van de klacht. In de bijlage bij dit rapport, het verslag van bevindingen, worden de gebeurtenissen uitgebreid beschreven.

### *Geen inkomen in Nederland, België heeft voorrang*

Verzoeker, een vader, verhuist op 17 juli 2016 met zijn vier kinderen van België naar Nederland. De moeder van de kinderen, en inmiddels de ex-partner van verzoeker, blijft in België wonen. Verzoeker heeft op het moment van aankomst in Nederland geen inkomen en dient bij de SVB in september een aanvraag om verlening van kinderbijslag in. De SVB besluit in november dat verzoeker geen recht heeft op Nederlandse kinderbijslag, omdat België het voorrangslid is. Verzoeker werkt niet in Nederland en ontvangt ook geen werkgerelateerde uitkering. Mogelijk heeft hij recht op Belgische kinderbijslag, aldus de SVB.

<sup>1</sup> Verordening (EG) nr. 883/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2004 betreffende de coördinatie van de socialezekerheidsstelsels. De relevante delen van de wettekst zijn opgenomen in de bijlage.

<sup>2</sup> Zie artikel 68 van de Verordening.

#### *Herziening*

De gemachtigde van verzoeker neemt daarop contact op met de SVB. De situatie van verzoeker is inmiddels gewijzigd, aangezien hij sinds november 2016 in Nederland werkt. De SVB besluit vervolgens om nader onderzoek te doen en vraagt informatie op bij verzoeker en bij de Belgische zusterorganisatie, Famifed, over de betaalde gezinsbijslag en het inkomen van de ex-partner.

#### *Voorschot*

De gemachtigde van verzoeker neemt meerdere keren contact op met de SVB om te vragen naar de stand van zaken. De SVB kan echter nog geen uitsluitsel geven over de aanvraag, omdat hij nog wacht op informatie van Famifed. Als de gemachtigde opnieuw belt om aan te geven dat verzoeker de kinderbijslag nu hard nodig heeft om rond te kunnen komen, besluit de SVB om met terugwerkende kracht een voorschot kinderbijslag toe te kennen. Op basis van de ontvangen informatie van de SVB, besluit de Belastingdienst/Toeslagen om een voorschot kindgebonden budget te verstrekken aan verzoeker.

#### *Informatie uit België*

De SVB rappelleert vervolgens in maart 2017 Famifed dat hij – naar aanleiding van zijn verzoek van december 2016 – nog geen inhoudelijke reactie heeft ontvangen. Nadat de gemachtigde van verzoeker in april belt om te informeren naar de stand van zaken, rappelleert de SVB Famifed nogmaals. De SVB ontvangt vervolgens informatie van Famifed, maar deze informatie is nog niet compleet. Dit komt omdat de SVB een fout had gemaakt bij het informatieverzoek aan Famifed. Daarom schrijft de SVB Famifed eind april opnieuw aan en informeert verzoeker dat er nog geen definitief besluit kan worden genomen.

#### *Informatie van de Belastingdienst/Toeslagen*

Eind mei 2017 – en dus ruim vijf maanden na de eerste informatieaanvraag aan Famifed – heeft de SVB alle relevante informatie uit België ontvangen. De SVB rondt daarop de beoordeling af en stuurt in juni berichten aan de Belastingdienst/Toeslagen, om de hoogte van de bedragen aan kindgebonden budget op te vragen. De SVB informeert verzoeker dat er nog geen definitieve beslissing kan worden genomen. Verzoeker blijft ondertussen wel een voorschot kinderbijslag van de SVB ontvangen.

#### *Correctie van foutieve informatie*

De SVB ontvangt vervolgens in juli 2017 de voorlopige bedragen van het kindgebonden budget van de Belastingdienst/Toeslagen over 2016. Daaruit blijkt dat door de SVB een verkeerde datum is doorgegeven. Dit wordt handmatig door de SVB gecorrigeerd. In september ontvangt de SVB een nieuwe beslissing van de Belastingdienst/Toeslagen. Deze blijkt niet juist te zijn, omdat de handmatige correctie daarin nog niet is verwerkt.

Verzoeker neemt contact op met de SVB om te vragen naar de stand van zaken en om door te geven dat hij een terugvorderingsbeschikking kindgebonden budget over 2017 van de Belastingdienst/Toeslagen heeft ontvangen. De SVB constateert dat deze terugvordering samenhangt met de foutieve beslissing van de Belastingdienst/Toeslagen en corrigeert de fout. Wat betreft het kindgebonden budget over 2016 wacht de SVB nog op de definitieve bedragen. Uiteindelijk ontvangt de SVB in december 2017 – en dus ruim een half jaar na het aanvankelijke verzoek van de SVB – de definitieve bedragen kindgebonden budget 2016.

#### *De definitieve besluiten*

In januari 2018 ontvangt verzoeker twee afzonderlijke definitieve beslissingen op zijn aanvraag om verlening van gezinsbijslag en kinderbijslag 2016. De SVB besluit dat verzoeker teveel gezinsbijslag heeft ontvangen en deze moet terugbetalen. De Belastingdienst/Toeslagen vordert ook een deel van het verleende voorschot kindgebonden budget terug, omdat de SVB ook al kindgebonden budget aan verzoeker had betaald.

## Wat was de oorspronkelijke klacht?

Op 23 juni 2018 stuurt de gemachtigde van verzoeker een klacht naar de SVB. Verzoeker is het niet eens met de lange behandelduur van de aanvraag gezinsbijslag door de SVB, zo schrijft hij. Verder is het verzoeker niet duidelijk waarop de SVB baseert dat België met voorrang gezinsbijslag moet betalen over de periode augustus tot en met november 2016. Ook is verzoeker het niet eens met de onderlinge communicatie tussen de SVB en zijn ketenpartners. Volgens verzoeker is er een verkeerde behandelsoort gecommuniceerd naar de Belastingdienst/Toeslagen. Een behandelsoort geeft aan welk land voorrang heeft in het betalen van gezinsbijslag en welke instantie binnen Nederland dan verantwoordelijk is voor de uitbetaling. De SVB heeft volgens verzoeker niet uitgelegd waarom bepaalde behandelsoorten zijn gecommuniceerd.

## Welke reactie komt er op de klacht?

De SVB heeft op 18 juli 2018 telefonisch contact met de gemachtigde van verzoeker om uitleg te geven en excuses aan te bieden voor de lange behandelduur en de fouten die zijn gemaakt in het uitwisselingsproces tussen de ketenpartners. Op die dag verstuurt de SVB ook een schriftelijke bevestiging van het gesprek naar verzoeker. In deze brief erkent de SVB dat hij langer dan gemiddeld tijd nodig had voor het nemen van een definitieve beslissing. Dit kwam omdat er informatie nodig was vanuit België en – voor het kindgebonden budget – van de Belastingdienst/Toeslagen. Nadat de informatie was ontvangen, is zo spoedig mogelijk een beslissing genomen en is verzoeker geïnformeerd. Wat betreft de klacht over het tussentijds informeren geeft de SVB aan dat wordt gewerkt aan een structurele inbouw hiervan in de bedrijfsvoering.

## Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?

De gemachtigde van verzoeker is het niet eens met de reactie van de SVB en dient op 21 juli 2018 een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij geeft onder meer aan dat hij weliswaar telefonisch is benaderd door de SVB, maar dat er geen inhoudelijke behandeling heeft plaatsgevonden van zijn klacht. In de schriftelijke klachtafhandeling van de SVB wordt volgens de gemachtigde ook niet ingegaan op de klachten. Gelet op deze reactie stuurt de Nationale ombudsman de klacht eerst terug naar de SVB met het verzoek om alsnog te reageren op alle klachtonderdelen.

De SVB reageert op 8 oktober 2018 op de klacht van verzoeker en biedt excuses aan voor het nare gevoel dat verzoeker aan de afhandeling van zijn dossier heeft overgehouden. Wat betreft de voortvarendheid waarmee het dossier is opgepakt, acht de SVB de klacht van verzoeker gegrond. De SVB betreurt dat het dossier niet altijd even voortvarend is opgepakt en verzoeker hierover niet tijdig is geïnformeerd. Wat betreft het tussentijds informeren over de stand van zaken, herkent de SVB zich niet in de klacht van verzoeker. Vanaf het moment van het ontvangen van de aanvraag is er volgens de SVB geregeld contact geweest met de gemachtigde van verzoeker.

Over de informatie-uitwisseling met de Belastingdienst/Toeslagen licht de SVB toe dat deze geautomatiseerd verloopt en dat ervoor is gekozen om de klant niet mee te nemen in het inlichtingenverkeer. De SVB kan zich voorstellen dat verzoeker dit als ondoorzichtig ervaart. De uitkomsten van de uitwisseling zijn echter, indien van toepassing, steeds met hem gedeeld.

Naar aanleiding van deze nieuwe reactie van de SVB op de klacht, stuurt de gemachtigde van verzoeker op 4 november 2018 opnieuw een bericht aan de Nationale ombudsman. Hierin licht hij toe dat verzoeker vanaf het moment van de aanvraag door de SVB niet is geïnformeerd over de stand van zaken van zijn aanvraag. Het was hem niet duidelijk waarom de SVB uitging van een voorrangrecht op kinderbijslag in België dan wel Nederland. Hij geeft aan dat hij telefonisch heeft verzocht om informatie, maar dat de SVB hem slechts heeft medegedeeld dat de aanvraag in behandeling was en dat zo spoedig mogelijk een definitieve beslissing zou volgen. De SVB had hem nimmer nadere uitleg gegeven waarom de definitieve beslissing zo lang op zich liet wachten, aldus de gemachtigde. Ook benadrukt de gemachtigde dat de Belgische instantie Famifed al op 11 oktober 2016 aan de SVB had bevestigd dat er over de periode mei tot augustus 2016 kinderbijslag in België werd betaald. Daarom had het de SVB al in een vroeg stadium duidelijk moeten zijn dat verzoeker recht had op kinderbijslag in België. En dat Nederland daarom geen kinderbijslag kon uitkeren, maar enkel een eventuele aanvulling op de Belgische gezinsbijslag voor zover deze

lager zou zijn dan de Nederlandse. Verzoeker vindt daarom dat de SVB niet adequaat heeft gecommuniceerd met de ketenpartners.

## Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

In het kader van het onderzoek verzoekt de Nationale ombudsman de SVB op 5 februari 2019 om twee vragen te beantwoorden. De eerste vraag gaat over de stelling van verzoeker dat hij niet geregeld tussentijds is geïnformeerd over de stand van zaken van zijn aanvraag. De Nationale ombudsman wil weten op welke momenten en op welke wijze verzoeker en/of zijn gemachtigde voorafgaand aan de besluiten van 4 en 5 januari 2018 zijn geïnformeerd. De tweede vraag gaat over de informatie-uitwisseling tussen de ketenpartners. De Nationale ombudsman wil van de SVB weten of hij het standpunt van de gemachtigde van verzoeker deelt dat onjuiste informatie is gecommuniceerd met de Belastingdienst/Toeslagen en dat de SVB – nu hij al in een vroeg stadium op de hoogte was dat België gezinsbijslag betaalde – niet adequaat heeft gecommuniceerd met Famifed.

## Hoe reageerde de SVB?

### *Eerste klachtonderdeel – tussentijds informeren*

De SVB geeft aan dat er in de periode september 2016 tot en met november 2018 ongeveer twintig keer contact is geweest met verzoeker en/of diens gemachtigde, waarvan vijftien keer telefonisch. Deze contactmomenten vonden plaats naast de reguliere informatievoorziening. De SVB herkent zich daarom niet in de klacht van verzoeker dat hij tussentijds onvoldoende op de hoogte is gehouden over de stand van zaken.

De SVB onderkent wel dat onvoldoende signalen opgepikt zijn door de SVB dat de tussentijdse uitleg tijdens de telefoongesprekken niet naar behoren was. De SVB kan zich voorstellen dat een burger, die geen of weinig kennis heeft van de wet en de processen, het gevoel heeft niet te weten waar hij aan toe is.

### *Tweede klachtonderdeel – informatie-uitwisseling tussen de ketenpartners*

De SVB acht de klacht van verzoeker over de samenwerking van de SVB met Famifed en de Belastingdienst/Toeslagen gegrond. In oktober 2016 had Famifed aan de SVB informatie verstrekt over de uitbetaalde kinderbijslag. Op basis van deze informatie en de informatie van verzoeker kon de SVB het voorrangrecht nog niet vaststellen. Om duidelijkheid te krijgen over de werksituatie van verzoeker en zijn ex-partner, heeft de SVB informatie opgevraagd bij Famifed. De SVB onderkent dat het opvragen van deze informatie voortvarender en efficiënter had gekund: de SVB had al in november in plaats van december 2016 contact kunnen opnemen en direct een uitgebreider verzoek om informatie kunnen indienen. Ook geeft de SVB aan dat hij telefonisch contact had kunnen leggen met Famifed om het proces te bespoedigen.

Wat betreft de uitwisseling van gegevens met de Belastingdienst/Toeslagen, onderkent de SVB dat er fouten zijn gemaakt. Er was een verkeerde datum van het voorrangrecht doorgegeven aan de Belastingdienst/Toeslagen en – later in het proces – een verkeerde behandelsoort. De SVB licht hierover toe dat de gegevens wel goed in de administratie stonden, maar dat op een eerder moment tijdvakken op een verkeerde manier waren hersteld. Hierdoor werd er een verkeerd wijzigingsbericht verstuurd naar de Belastingdienst/Toeslagen. Destijds werd er gewerkt met zogenaamde stop- en startberichten, mutatiecodes en behandelsoorten die per stap, met een minimale tussenpoos van een dag, konden worden verstuurd. Een zeer gevoelig proces dus, waarin helaas in het dossier van verzoeker fouten zijn gemaakt, aldus de SVB. Hierdoor heeft de Belastingdienst/Toeslagen een onterechte terugvordering verzonden aan verzoeker. De SVB heeft direct na de constatering van de fouten, contact opgenomen met de Belastingdienst/Toeslagen om de fout te corrigeren. Aangezien het proces digitaal is ingericht, zit er tussen bepaalde handelingen verwerkingstijd en heeft de SVB niet kunnen voorkomen dat verzoeker hiervan hinder heeft ondervonden.

De SVB geeft verder aan dat hij momenteel intensief samenwerkt met ketenpartners en zusterorganen om de (internationale) informatie-uitwisseling onderling te verbeteren. De SVB is zich bewust van de noodzaak om de problemen, die zich in dit verband kunnen voordoen, aan te pakken. Naar aanleiding van de Kabinetsreactie op de Doorlichting op de kindregelingen, heeft de SVB overleg gevoerd met onder andere het Ministerie van Sociale Zaken

en Werkgelegenheid, het Ministerie van Financiën en de Belastingdienst/Toeslagen over de uitvoering van de gezinsbijslag vanuit het klantperspectief. In juli 2019 heeft de SVB samen met de Belastingdienst/Toeslagen een verbeterde berichtenstructuur voor de uitwisseling van berichten voor het kindgebonden budget in gebruik genomen. Deze nieuwe berichtenstructuur is volgens de SVB het resultaat van een tweejarig traject van intensieve samenwerking tussen beide ketenpartners. Door de nieuwe berichtenstructuur ontstaat er een beter inzicht in dossiers, komen er minder incidenten voor en kunnen eventuele fouten sneller worden opgelost. Ondanks deze digitale vooruitgang en de verbeterde samenwerking, blijft het nog wel een complex proces. Er zijn immers, zoals in het geval van verzoeker, meerdere (overheids)partijen en burgers betrokken. Ook wordt er gewerkt met voorschotten, waardoor de mogelijkheid bestaat dat achteraf terugbetaald moet worden.

## Hoe reageerde verzoeker?

De gemachtigde van verzoeker geeft aan dat hem niet inzichtelijk is welke informatie de SVB met de Belastingdienst/Toeslagen heeft uitgewisseld. De Belastingdienst/Toeslagen heeft op 17 augustus 2017 en op 6 januari 2018 terugvorderingsbeschikkingen naar verzoeker gestuurd, wegens teveel ontvangen kindgebonden budget over 2016. De rechtmatigheid van deze terugvorderingen is in rechte komen vast te staan met de uitspraak van de rechtbank 's-Hertogenbosch van 22 maart 2019, aldus de gemachtigde. Daarom kan hij het standpunt van de SVB, dat door een onjuiste behandelsoort te communiceren verzoeker een onterechte terugvordering heeft ontvangen van de Belastingdienst/Toeslagen, niet volgen. Verzoeker kan zich ook niet herinneren dat hij een terugvorderingsbeschikking heeft ontvangen van de Belastingdienst/Toeslagen.

In reactie hierop heeft de SVB toegelicht dat de desbetreffende terugvorderingsbeschikking van de Belastingdienst/Toeslagen het kindgebonden budget over het jaar 2017 betrof. De terugvorderingsbeschikkingen van 17 augustus 2017 en 6 januari 2018 zien op het kindgebonden budget 2016. De SVB had tijdens een telefoongesprek met verzoeker ontdekt dat de door verzoeker gemelde terugvorderingsbeschikking van de Belastingdienst/Toeslagen over het kindgebonden budget over 2017 voortkwam uit een fout van de SVB. De SVB had een verkeerde behandelsoort doorgegeven aan de Belastingdienst/Toeslagen. Vervolgens had de SVB zo snel mogelijk contact opgenomen met de Belastingdienst/Toeslagen om dat te corrigeren. Hiervan is verzoeker ook schriftelijk op de hoogte gesteld.

## Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

### Het eerste klachtonderdeel – tussentijds informeren

Het eerste klachtonderdeel gaat over de vraag of de SVB verzoeker tussentijds deugdelijk op de hoogte heeft gesteld over de voortgang van zijn aanvraag, mede gelet op de omstandigheid dat verzoeker hierom had gevraagd.

De Nationale ombudsman zal het eerste klachtonderdeel daarom toetsen aan het vereiste van goede informatieverstrekking. Dat 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 reactie van de SVB op de informatieverzoeken*

Uit de door de SVB toegestuurde stukken en gemaakte tijdlijn volgt dat de SVB veelvuldig mondeling en schriftelijk contact heeft gehad met verzoeker en diens gemachtigde. Op de berichten en telefoontjes van (de gemachtigde van) verzoeker heeft de SVB steeds gereageerd. De SVB heeft daarbij meerdere keren, zowel telefonisch als schriftelijk, aangegeven dat hij nog wachtte op informatie uit België, om definitief vast te kunnen stellen welk land voorrang heeft, of dat de SVB nog wachtte op informatie van de Belastingdienst/Toeslagen voor de definitieve bedragen kindgebonden budget. De Nationale ombudsman is daarom van oordeel dat de SVB op dit punt voldoende heeft gedaan. De klacht is niet gegrond.

#### *De inhoud van de informatieverstrekking*

Verzoekers gemachtigde heeft aangegeven dat de SVB hem en/of verzoeker had moeten informeren over alle stappen van de beoordeling van de aanvraag. Hierin kan de Nationale ombudsman niet meegaan. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de SVB zijn tussentijdse bevindingen over welk land voorrang had bij de betaling van

gezinsbijslag en de daarbij behorende interne communicatie niet mee hoefde te delen aan verzoeker of diens gemachtigde. Een overheidsinstantie moet de mogelijkheid hebben om eerst zelfstandig een beoordeling te kunnen maken van een aanvraag. Het tussentijds informeren van de aanvrager over elke beoordelingsstap zou het proces kunnen vertragen en ook voor verwarring kunnen zorgen. Bovendien worden de rechten van een burger die het oneens is met de uitkomst van het besluit gewaarborgd door de mogelijkheid om na het besluit hiertegen bezwaar te maken. In dit verband acht de Nationale ombudsman ook van belang dat de SVB, spoedig nadat de gemachtigde dit had verzocht, is overgegaan tot het verlenen van een voorschot kinderbijslag. Daarmee werd weliswaar niet de onzekerheid weggenomen op welk bedrag aan gezinsbijslag verzoeker en zijn gezin nu precies recht hadden, maar verzoeker kreeg wel een voorlopig bedrag, wat hij – zoals hij aangaf – nodig had om rond te kunnen komen.

Wel is de Nationale ombudsman van oordeel dat de SVB verzoeker actiever en uitgebreider had moeten toelichten waarom op bepaalde informatie moest worden gewacht. Zo had de SVB de rol van de Belastingdienst/Toeslagen, Famifed en zijn eigen rol bij het bepalen van de gezinsbijslag nader kunnen uitleggen. Ook had de SVB kunnen toelichten wat het verschil is tussen kinderbijslag en gezinsbijslag. In dit verband had de SVB ook transparanter kunnen zijn richting verzoeker over de gemaakte fouten in de samenwerking met de ketenpartners. Daarmee had hij meer inzicht kunnen verschaffen waarom de definitieve besluiten zo lang op zich lieten wachten en waarom verzoeker terugvorderingsbeschikkingen kreeg van zowel de Belastingdienst/Toeslagen als van de SVB. De SVB heeft overigens ook erkend dat hij zich kan voorstellen dat de telefoongesprekken en brieven ingewikkeld waren voor verzoeker en diens gemachtigde. De SVB had te maken met twee andere instanties, waarmee de samenwerking niet altijd adequaat verliep. Dit heeft voor verwarring gezorgd en had beter uitgelegd kunnen worden in de brieven en in het tussentijds telefoonverkeer, aldus de SVB.

In dit opzicht acht de Nationale ombudsman de klacht gegrond.

#### **Het tweede klachtonderdeel – informatie-uitwisseling tussen de ketenpartners**

Verzoekers gemachtigde klaagt ook dat de SVB niet zorgvuldig heeft gehandeld. Hij vindt dat er fouten zijn gemaakt in de onderlinge informatie-uitwisseling tussen de ketenpartners.

De Nationale ombudsman zal dit klachtonderdeel toetsen aan de vereisten van een goede organisatie en goede samenwerking. Het vereiste van een goede organisatie houdt in dat de overheid ervoor 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. Goede samenwerking houdt in dat de overheid op eigen initiatief in het belang van de burger samenwerkt met andere (overheids-)instanties en de burger niet van het kastje naar de muur stuurt.

#### *Communicatie van de SVB met de ketenpartners*

Om vast te kunnen stellen of en zo ja voor welk bedrag verzoeker recht had op gezinsbijslag, had de SVB informatie nodig over de situatie van verzoeker en diens ex-partner. De SVB moest voor de periode augustus tot en met december 2016 voor zowel verzoeker als diens ex-partner onderzoeken of zij werkzaamheden verrichtten, dan wel een met werk gerelateerde uitkering ontvingen, en in welk land. Hiervoor was de SVB afhankelijk van informatie van verzoeker, Famifed en de Belastingdienst/Toeslagen. Het verkrijgen van de benodigde informatie werd vertraagd door de wijzigingen in de werksituatie van verzoeker, de ineffectieve wijze van communiceren door de SVB met Famifed, maar ook door de fouten die de SVB maakte in de communicatie met de Belastingdienst/Toeslagen.

In dit geval was niet in geschil dat verzoeker, een alleenstaande vader met vier kinderen, recht had op kinderbijslag en kindgebonden budget, alleen niet welk land deze bedragen aan verzoeker verschuldigd was. Er was in het geval van verzoeker geen sprake van financiële nood door toedoen van de SVB. Verzoeker kreeg namelijk een voorschot van zowel de SVB als van de Belastingdienst/Toeslagen. Wel heeft verzoeker – deels door inadequate samenwerking tussen de ketenpartners – lange tijd in onzekerheid moeten verkeren of hij hiervan nog een deel moest terugbetalen.

De SVB heeft, naar aanleiding van de vragen van de Nationale ombudsman, aangegeven dat hij de klacht van verzoeker op dit punt gegrond acht. De SVB heeft erkend dat hij voortvarender en efficiënter had moeten



communiceren met Famifed en fouten heeft gemaakt in de communicatie met de Belastingdienst/Toeslagen. In zoverre staat dus vast dat de SVB op dit punt onbehoorlijk heeft gehandeld.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de SVB onzorgvuldig heeft gehandeld, omdat er fouten zijn gemaakt in de onderlinge informatie-uitwisseling tussen de ketenpartners. De Nationale ombudsman acht deze klacht gegrond wegens strijd met de vereisten van een goede organisatie en goede samenwerking.

## Conclusie

De klacht van verzoeker dat de SVB hem tussentijds niet deugdelijk op de hoogte heeft gesteld over de voortgang van zijn aanvraag is deels gegrond. Verzoeker klaagt namelijk terecht dat de SVB hem actiever en uitgebreider uitleg had kunnen geven waarom de beslissing op zich liet wachten. Dit deel van de klacht is gegrond wegens strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking. De klacht van verzoeker dat de SVB verplicht was om hem te informeren over alle tussentijdse bevindingen en om de interne communicatie met hem te delen, is niet gegrond. De SVB heeft ook steeds gereageerd op de informatieverzoeken van verzoeker. In zoverre heeft de SVB het vereiste van een goede informatieverstrekking niet geschonden.

De klacht dat de SVB fouten heeft gemaakt in de onderlinge informatie-uitwisseling tussen de ketenpartners, is gegrond wegens strijd met de vereisten van goede organisatie en goede samenwerking.

## Slotbeschouwing

Een verhuizing van een gezin over de grens naar Nederland brengt veel administratieve handelingen met zich mee. Hoewel de Europese Unie duidelijke prioriteitsregels heeft vastgelegd over de betaling van gezinsbijslag, kan er in bepaalde gevallen veel tijd overheen gaan voordat duidelijk wordt welk land verantwoordelijk is voor de betaling. Bijvoorbeeld als de werksituatie van de betrokken burgers tussentijds wijzigt. Het verhuizende gezin zal dan niet gelijk een antwoord kunnen krijgen op de vraag, op welk bedrag gezinsbijslag het recht heeft en van welk land. Door het verlenen van een voorschot gezinsbijslag kunnen de lidstaten wel voorkomen dat burgers, die lange tijd moeten wachten op een definitieve beslissing, hierdoor financiële problemen krijgen.

De Nationale ombudsman vindt wel dat het geval van verzoeker laat zien dat er verbeteringen nodig zijn in de (internationale) samenwerking tussen de SVB en de betrokken ketenpartners bij het vaststellen van het recht op gezinsbijslag. Hij vindt dat de overheidsinstanties zich gezamenlijk moeten inspannen om onwenselijke situaties, zoals in het geval van verzoeker, in het vervolg te voorkomen. Daarom zal een kopie van dit rapport ook worden toegezonden aan de Vlaamse Ombudsdienst in België en aan Famifed, althans diens rechtsopvolger. Verder vindt de Nationale ombudsman het goed dat de SVB zich bewust is van de noodzaak om dit probleem aan te pakken. De SVB heeft de klacht van verzoeker uit zichzelf gegrond verklaard en aangegeven dat met de Belastingdienst/Toeslagen sinds juli 2019 een verbeterde berichtenstructuur voor de uitwisseling van berichten voor het kindgebonden budget in gebruik is genomen.

De Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

## Bijlage: Relevante literatuur en wet- en regelgeving

*Verordening (EG) nr. 883/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2004 betreffende de coördinatie van de socialezekerheidsstelsels*

Artikel 68 – Prioriteitsregels bij samenloop

1. Indien gedurende hetzelfde tijdvak en voor dezelfde gezinsleden in uitkeringen is voorzien op grond van de wetgeving van meer dan een lidstaat, zijn de volgende prioriteitsregels van toepassing:

a) indien door meer dan een lidstaat uitkeringen verschuldigd zijn op verschillende gronden, is de volgorde van prioriteit de volgende: eerst de rechten verkregen op grond van werkzaamheden, al dan niet in loondienst, vervolgens de rechten verkregen op grond van een pensioen, en ten slotte de rechten op grond van de woonplaats;

b) indien door meer dan een lidstaat uitkeringen verschuldigd zijn op dezelfde grond, wordt de volgorde van prioriteit vastgesteld op basis van de volgende subsidiaire criteria:

i) indien het gaat om rechten die verkregen zijn op grond van werkzaamheden, al dan niet in loondienst: de woonplaats van de kinderen, mits er dergelijke werkzaamheden worden verricht, en subsidiair, in voorkomend geval, het hoogste bedrag aan uitkeringen waarin de betrokken wetgevingen voorzien. In dat laatste geval worden de kosten van de uitkeringen verdeeld volgens in de toepassingsverordening bepaalde criteria;

ii) indien het gaat om rechten die verkregen zijn op grond van een pensioen: de woonplaats van de kinderen, mits op grond van deze wetgeving een pensioen moet worden uitgekeerd, en subsidiair, in voorkomend geval, het langste onder de betrokken wetgevingen vervulde tijdvak van verzekering of verblijf;

iii) indien het gaat om rechten die verkregen zijn op grond van de woonplaats: de woonplaats van de kinderen.

2. Bij samenloop van rechten worden de gezinsuitkeringen toegekend overeenkomstig de wetgeving die volgens lid 1 als prioritair is aangemerkt. De rechten op gezinsuitkeringen die verschuldigd zijn op grond van de andere betrokken wetgeving of wetgevingen, worden geschorst ter hoogte van het bedrag dat bij de wetgeving van de eerste lidstaat is vastgesteld en, zo nodig, wordt het deel dat dit bedrag overschrijdt uitbetaald in de vorm van een aanvullende toeslag. Als het recht op de uitkering in kwestie alleen gebaseerd is op de woonplaats, hoeft deze aanvullende toeslag echter niet te worden uitgekeerd voor kinderen die in een andere lidstaat wonen.

3. Indien er uit hoofde van artikel 67 een aanvraag om gezinsuitkeringen wordt ingediend bij het bevoegde orgaan van de lidstaat waarvan de wetgeving toepasselijk is, maar niet op grond van het prioritair recht overeenkomstig de leden 1 en 2:

a) zendt dat orgaan de aanvraag onverwijld door naar het bevoegde orgaan van de lidstaat waarvan de wetgeving prioritair van toepassing is; het stelt de betrokkene daarvan in kennis en betaalt, onverminderd de bepalingen van de toepassingsverordening betreffende de voorlopige toekenning van uitkeringen, zo nodig, de in lid 2 genoemde aanvullende toeslaguit;

b) neemt het bevoegde orgaan van de lidstaat waarvan de wetgeving prioritair van toepassing is, de aanvraag in behandeling alsof het rechtstreeks bij dat orgaan was ingediend; de datum waarop de aanvraag bij het eerste orgaan is ingediend, wordt beschouwd als de datum waarop de aanvraag bij het prioritaire orgaan is ingediend.

*Toelichting van Commissie voor Verzekeraarsaangelegenheden op de Europese basisverordening voor sociale zekerheid, Verordening (EG) 883/2004 (gebaseerd op de tekstversie geldend op 1 mei 2010)*

[https://www.svb.nl/Images/toelichting\\_basisverordening.pdf](https://www.svb.nl/Images/toelichting_basisverordening.pdf)

## Bijlage: Verslag van bevindingen

### Wat er aan de klacht vooraf ging

#### 1. Vaststellen van de (werk)situatie van verzoeker en zijn ex-partner

##### *Aanvullende informatie van verzoeker*

Verzoeker, een vader van vier kinderen, verhuist op 17 juli 2016 met zijn kinderen van België naar Nederland. De moeder van de kinderen, en inmiddels de ex-partner van verzoeker, blijft in België wonen. Verzoeker heeft op het moment van aankomst in Nederland geen inkomen. Op 20 september 2016 ontvangt de SVB de aanvraag van verzoeker om verlening van kinderbijslag voor zijn vier kinderen.

Hierna vraagt de SVB op 27 september 2016 aan verzoeker om aanvullende informatie in te sturen; het gaat onder meer om het inkomen van verzoeker zelf en van zijn ex-partner. Op 27 oktober 2016 ontvangt de SVB een reactie van verzoeker, waaronder een overzicht van Famifed over de uitbetaling van de kinderbijslag van mei tot en met augustus 2016. Verzoeker heeft geen informatie overgelegd over het inkomen van zijn ex-partner. Op 1 november 2016 stuurt de SVB verzoeker een brief met het verzoek om deze informatie nog toe te sturen. Ook verzoekt de SVB om informatie te verstrekken over de aangevraagde, maar nog niet toegekende WW-uitkering van verzoeker. Verzoeker belt op 9 november 2016 met de SVB om te vragen naar de stand van zaken van zijn aanvraag. De SVB wijst verzoeker op de ontbrekende informatie en geeft een korte uitleg over de procedure. Verzoeker geeft aan dat hij nog geen stukken van de arbeidsongeschiktheidsuitkering van zijn ex-partner kan overleggen. Een dag later belt de SVB verzoeker nog terug voor een verdere toelichting. Vervolgens ontvangt de SVB op 15 november 2016 de bewijsstukken van de WW-aanvraag van verzoeker.

##### *Het besluit van 21 november 2016: geen recht op Nederlandse kinderbijslag*

Uit de door verzoeker doorgezonden beslissing van het UWV blijkt dat hij geen recht heeft op een WW-uitkering. Mogelijk heeft hij wel recht op een WW-uitkering in België, omdat hij daar tot 19 juli 2016 heeft gewerkt. De SVB besluit daarom op 21 november 2016 dat verzoeker geen recht heeft op Nederlandse kinderbijslag en stelt vast dat België het voorrangslid is. Verzoeker wordt erop gewezen dat hij op basis van een eventuele Belgische WW-uitkering kinderbijslag kan aanvragen in België.

De SVB stelt Famifed op 18 november 2016 over deze beslissing op de hoogte. Daarbij geeft de SVB aan dat nog onduidelijkheid is of België over de maand augustus 2016 kinderbijslag heeft betaald op basis van een loongereleerde uitkering of werkzaamheden.

##### *De herziening van het besluit*

Op 25 november 2016 neemt de gemachtigde van verzoeker contact op met de SVB, onder meer om te melden dat verzoeker sinds 18 november 2016 werkt in Nederland. Dit zou betekenen dat het besluit van 21 november 2016 moet worden herzien. Er zou dan namelijk vanaf december 2016 recht op kinderbijslag zijn in Nederland. De SVB besluit daarom om de aanvraag weer in behandeling te nemen. De gemachtigde faxt de SVB diezelfde dag een kopie van de arbeidsovereenkomst van verzoeker.

Op 30 november faxt de gemachtigde van verzoeker informatie waaruit blijkt dat verzoeker geen recht heeft op een WW-uitkering uit België vanaf 19 juli 2016, dit omdat hij te laat een aanvraag heeft ingediend. De SVB stuurt diezelfde dag een werkgeversverklaring naar verzoekers werkgever. Deze wordt op 8 december door de SVB retour ontvangen. Dan blijkt dat verzoeker, op grond van zijn werkzaamheden in Nederland, mogelijk geen recht heeft op kinderbijslag.<sup>3</sup> Wellicht heeft verzoeker wel op basis van ingezetenschap recht op Nederlandse kinderbijslag. Om dat te kunnen bepalen is nog informatie uit België nodig. Immers moet worden vastgesteld wat de werksituatie is van de ex-partner. Indien beide ouders niet werken, dan zou het land waar de kinderen wonen voorrang hebben.

<sup>3</sup> Verzoeker heeft in week 46, 47 en 48 gewerkt (vanaf 18 november), dus niet vanaf de eerste van de maand november 2016.

*Informatie-aanvraag bij Famifed*

De SVB vraagt op 12 december 2016 aan Famifed, via een zogenoemd E-411 formulier, om informatie over de situatie vanaf oktober 2016.

Op 14 december 2016 neemt de gemachtigde van verzoeker contact op met de SVB om te vragen naar de stand van zaken. De SVB licht toe dat er nog gewacht wordt op informatie uit België. Mogelijk bestaat er recht op kinderbijslag vanaf september 2016. Omdat er nog cruciale informatie ontbreekt, kan de SVB echter nog geen uitsluitsel geven over het recht op kinderbijslag. Op 11 januari 2017 belt de gemachtigde weer met de SVB om te informeren naar de stand van zaken. De SVB kan wederom geen uitsluitsel geven; er was op 3 januari 2017 alleen een ontvangstbevestiging van Famifed binnengekomen. Op 16 januari 2017 informeert Famifed de SVB dat hij nog geen standpunt kan innemen, omdat er nog controledocumenten ontbreken van de vader (verzoeker). Ook geeft Famifed aan dat België de betaling van de kinderbijslag sinds september 2016 heeft opgeschort wegens onderzoek.

*De betaling van een voorschot kinderbijslag*

Op 26 januari 2017 belt de gemachtigde van verzoeker wederom met de SVB. De gezondheid van verzoeker is door een ongeval verslechterd en de kinderbijslag is nu nodig voor het gezin om rond te kunnen komen. De SVB meldt hem dat nog onduidelijk is welk land bij voorrang bevoegd is tot de uitbetaling van de kinderbijslag in de periode augustus tot en met oktober 2016. Vanwege de persoonlijke situatie van verzoeker besluit de SVB dat er nu iets moet gebeuren. Daarom wordt in overleg met de gemachtigde besloten om per oktober 2016 een voorschot kinderbijslag toe te kennen. Hierbij wordt benadrukt dat dit besluit nadien kan worden gecorrigeerd, als uit de informatie uit België blijkt dat het voorrangrecht toch anders ligt. Verzoeker ontvangt op 30 januari 2017 hierover een besluit. Het voorschot aan kinderbijslag voor het vierde kwartaal 2016 wordt op 6 februari 2017 naar hem overgemaakt.

De Belastingdienst/Toeslagen ontvangt een melding van de SVB, dat is besloten om kinderbijslag te verlenen. De Belastingdienst/Toeslagen besluit daarom om op 10 maart 2017 een voorschot kindgebonden budget te verstrekken aan verzoeker over de periode oktober 2016 tot en met 31 december 2016, te betalen in drie maandelijks termijnen.

*Informatie-uitwisseling met Famifed*

Aangezien de SVB nog geen informatie vanuit België heeft ontvangen, stuurt hij op 22 maart 2017 een rappel naar Famifed. De gemachtigde van verzoeker informeert op 7 april 2017 naar de stand van zaken. Vervolgens stuurt de SVB op 10 april 2017 nogmaals een rappelbrief naar Famifed. Op 11 april 2017 ontvangt de SVB het E-411 formulier retour van Famifed. Volgens Famifed heeft de ex-partner in de periode 1 oktober 2016 tot en met 31 maart 2017 gewerkt of ontvangt zij een met werken gelijkgestelde uitkering. Daarom heeft zij sinds oktober 2016 recht op gezinsbijslag uit België en betaalt België deze ook.

De SVB schrijft Famifed op 28 april 2017 opnieuw aan. Dat België over de periode september tot en met november 2016 het voorrangrecht heeft, is de SVB met Famifed eens. Vanaf december 2016 tot en met februari 2017 zou dat echter Nederland zijn; in die periode heeft verzoeker in Nederland gewerkt. Vanaf maart 2017 zou België dan weer voorrang hebben, gezien het ongeval van verzoeker in februari. Ook wil de SVB nog graag weten hoe het zit met de betaling van de gezinsbijslag door België over de maand september 2016; hij heeft verzuimd dat eerder te vragen.

Op 16 mei 2017 informeert de SVB verzoeker dat hij nog geen beslissing kan nemen, maar dat hij hoopt deze uiterlijk 28 juni 2017 te versturen.

In mei 2017 stuurt Famifed faxberichten aan de SVB. Over de periode augustus 2016 tot en met oktober 2016 was België volgens Famifed voorrangslaan en moet Nederland een aanvulling op de Belgische gezinsbijslag betalen. Nederland is vanaf 1 december 2016 en ook na februari 2017 voorrangslaan: de ex-partner van verzoeker ontvangt een ziektevergoeding en verzoeker zelf heeft een arbeidsongeschiktheidsuitkering uit Nederland en de kinderen wonen bij hem. Famifed wil weten wat Nederland aan kinderbijslag en kindgebonden budget heeft toegekend. Tot 30 april 2017 heeft België integrale kinderbijslag toegekend. De verdere betalingen zal Famifed nu opschorten in afwachting van informatie uit Nederland.

Op 26 juni 2017 rondt de SVB de beoordeling af en stuurt de eerste berichten naar de Belastingdienst/Toeslagen. Deze instantie moet de bedragen van het kindgebonden budget aan de SVB doorgeven zodat die weer kunnen worden doorgegeven aan Famifed.

Bij brief van 27 juni 2017 informeert de SVB verzoeker over de ontvangen informatie uit België. De SVB kan nog geen definitieve beslissing nemen; wel zal hij doorgaan met het uitbetalen van de kinderbijslag.

In augustus, september en oktober 2017 stuurt Famifed rappelbrieven naar de SVB. Famifed wil graag een overzicht ontvangen van de door Nederland betaalde bedragen, om een terugvordering op te maken.

Overzicht werksituatie verzoeker en ex-partner

Periode	Situatie verzoeker
Voorafgaand aan 17 juli 2016	Woont in België
18 juli tot 18 november 2016	Verhuist op 18 juli 2016 naar Nederland en heeft geen inkomen.
18 november t/m 17 februari 2017	Verricht werkzaamheden in Nederland.
Vanaf 17 februari 2017	Ontvangt een arbeidsongeschiktheidsuitkering uit Nederland.

Periode	Situatie ex-partner
Juli t/m medio november 2016	Woont en werkt in België.
Vanaf december 2016	Ontvangt een ziekteuitkering in België.

## 2. Vaststellen van de definitieve bedragen gezinsbijslag

### *Informatie-uitwisseling met de Belastingdienst/Toeslagen*

Op 11 juli 2017 ontvangt de SVB de beslissing van de Belastingdienst/Toeslagen over het kindgebonden budget over de periode januari 2017 tot en met december 2017. Deze informatie is nog niet volledig. De Belastingdienst/Toeslagen stuurt verzoeker op 21 juli 2017 een voorschotbeschikking kindgebonden budget. De SVB ontvangt vervolgens van de Belastingdienst/Toeslagen op 24 juli 2017 digitaal de bedragen van het kindgebonden budget over 2016. De SVB maakt een berekening over het derde kwartaal 2016 (juli t/m september).

In augustus 2017 blijkt dat de SVB een verkeerde datum voor het vierde kwartaal heeft doorgegeven aan de Belastingdienst/Toeslagen. Dit wordt handmatig gecorrigeerd, door middel van het verzenden van een andere behandelsoort. De behandelsoort geeft aan welk land voorrang heeft in het betalen van gezinsbijslag en welke instantie binnen Nederland dan verantwoordelijk is voor de betaling. Op 8 september 2017 ontvangt de SVB opnieuw een beslissing van de Belastingdienst/Toeslagen, maar deze blijkt niet juist te zijn omdat de correctie van augustus 2017 nog niet is verwerkt.

De Belastingdienst/Toeslagen stuurt op 11 augustus 2017 een terugvorderingsbeschikking aan verzoeker. Verzoeker moet het bedrag van € 495,- aan kindgebonden budget voor de maand oktober 2016 terugbetalen, omdat de SVB voor deze maand al kindgebonden budget had verstrekt.

### *Definitieve beslissing kinderbijslag derde kwartaal 2016*

Op 18 september 2017 verstuurt de SVB twee besluiten aan verzoeker over kinderbijslag en gezinsbijslag. Het derde kwartaal van 2016 (juli t/m september) met het uitbetaalde voorschot aan kinderbijslag wordt daarmee nu definitief. Over de gezinsbijslag is slechts voorlopig beslist. Ook wordt uitgelegd dat vanaf december 2016 Nederland voorrang heeft en dat Nederland over de periode augustus 2016 tot en met november 2016 de Belgische gezinsbijslag aanvulde, omdat België voorrang had. Die bedragen kunnen nog wel wijzigen door aanpassingen in de Belgische bedragen aan gezinsbijslag.

Na afloop van het belastingjaar zal de Belastingdienst/Toeslagen het kindgebonden budget definitief vaststellen en zal de SVB verzoeker berichten of hij nog geld krijgt of geld moet terugbetalen. De Belastingdienst/Toeslagen stuurt verzoeker op 21 september een nieuwe voorschotbeschikking; het voorschot blijft hetzelfde.

#### *Foutieve terugvorderingsbeschikking 2017*

Op 22 september 2017 neemt verzoeker contact op met de SVB om te vragen naar de stand van zaken. Tijdens het gesprek wordt de brief van 18 september 2017 besproken. Ook geeft verzoeker in dit gesprek aan dat hij een nieuwe terugvorderingsbeschikking kindgebonden budget 2017 van de Belastingdienst/Toeslagen heeft ontvangen van een bedrag van ruim € 4.000,-. De SVB constateert dat hij een verkeerde behandelsoort heeft doorgegeven aan de Belastingdienst/Toeslagen, waardoor verzoeker ten onrechte deze terugvordering heeft ontvangen van de Belastingdienst/Toeslagen. Ten onrechte was 'behandelsoort 3' doorgegeven, hetgeen inhoudt dat de SVB verantwoordelijk is voor de gehele betaling van de gezinsbijslag (en dus ook het kindgebonden budget). De SVB belooft dit direct te corrigeren en stuurt verzoeker op 27 oktober 2017 een brief waarin dit wordt bevestigd.

Vervolgens contacteert de SVB de Belastingdienst/Toeslagen om de fout te corrigeren en de behandelsoort te wijzigen naar 'behandelsoort 2'. Omdat fouten alleen gecorrigeerd kunnen worden door het versturen van diverse behandelsoorten, die per mutatie met tussenpozen van minimaal een dag kunnen worden verstuurd, legt de SVB in de weken na het telefoongesprek diverse malen digitaal contact met de Belastingdienst/Toeslagen. De Belastingdienst/Toeslagen herstelt de fout en corrigeert vervolgens de terugvorderingsbeschikking met het recht op kindgebonden budget over 2017.

Op 15 november 2017 stuurt de SVB hierover informatie aan verzoeker. Verzoeker zal nog een apart bericht ontvangen van de Belastingdienst/Toeslagen. De hoogte van het kindgebonden budget tot en met november 2016 heeft de Belastingdienst/Toeslagen nog niet definitief vastgesteld, zodat de SVB nog geen informatie kan verstrekken over de invloed hiervan op de hoogte van de kinderbijslag van verzoeker.

Diezelfde maand probeert de SVB tevergeefs telefonisch contact op te nemen met de gemachtigde van verzoeker. Omdat de SVB ervan uitgaat dat verzoeker inmiddels ook een schriftelijk bericht van de Belastingdienst/Toeslagen had ontvangen, kiest hij ervoor om hierbij te laten. Aangezien de SVB de brief van 15 november onbestelbaar retour ontvangt, stuurt de SVB een brief ter controle van het juiste adres. Vervolgens belt gemachtigde naar de SVB en wordt het bericht van de SVB van 15 november 2017 besproken.

#### *Rappelleren Famifed en Belastingdienst/Toeslagen*

In de tussentijd had Famifed de SVB meerdere keren gerappelleerd om de definitieve bedragen door te geven. De SVB had in oktober 2017 aan Famifed de uiteindelijke bedragen aan kindgebonden budget vanaf april 2017 doorgegeven. Famifed wil echter ook de toegekende bedragen vanaf december 2016 weten, zodat ze een correctie kunnen maken. De SVB wacht echter nog op informatie van de Belastingdienst/Toeslagen. Na een telefonisch rappel ontvangt de SVB op 27 december 2017 alsnog de ontbrekende informatie van de Belastingdienst/Toeslagen.

#### *De definitieve berekening*

Inmiddels heeft de SVB de bedragen aan Belgische kinderbijslag over de maanden oktober 2016 en november 2016 ontvangen. Aangezien alle informatie nu compleet is, berekent de SVB de definitieve bedragen aan gezinsbijslag over 2016. De SVB constateert dat er over de maanden oktober en november 2016 € 279,98 teveel aan Nederlandse gezinsbijslag is betaald. Wat betreft de rest van het jaar, ontving verzoeker kindgebonden budget van de Belastingdienst/Toeslagen. Deze bedragen kwamen overeen met de bedragen die de SVB aan hem had uitgekeerd. Op 4 en 5 januari 2018 stuurt de SVB berichten naar verzoeker om hem te informeren over de definitieve vaststelling van het recht op gezinsbijslag over het vierde kwartaal 2016 en om het teveel betaalde bedrag aan kindgebonden budget over 2016 terug te vorderen. Famifed wordt ook geïnformeerd over de definitieve bedragen.

Op 9, 10 en 12 januari 2018 belt de gemachtigde van verzoeker naar de SVB om te informeren naar de berekening van het derde kwartaal van 2016. Deze ontbreekt volgens hem in de beslissing van 5 januari 2018. De SVB legt uit dat de berekening onderdeel is van de beslissing van 30 januari 2017 en dat er sindsdien niets is gewijzigd. Deze beslissing heeft de gemachtigde van verzoeker niet in zijn bezit, dus stuurt de SVB hem een kopie.

Op 5 januari 2018 stuurt de Belastingdienst/Toeslagen een herziening van het terugvorderingsbesluit van 11 augustus 2017 over het recht op kindgebonden budget over 2016, omdat de SVB de behandelsoorten had gewijzigd. Dit betekent dat de Belastingdienst/Toeslagen alleen voor de maand december 2016 kindgebonden

budget had moeten betalen. De maanden oktober en november 2016 heeft de SVB het kindgebonden budget betaald. Verzoeker moet daarom naast de maand oktober, ook de maand november 2016 terugbetalen aan de Belastingdienst/Toeslagen.

Overzicht voorrangslan

Periode	Wie betaalt gezinsbijslag?
Juli 2016	België
Augustus t/m november 2016	België, Nederland vult aan (de SVB) "behandelsoort 3"
Vanaf december 2016	Nederland (de Belastingdienst/Toeslagen betaalt het kindgebonden budget onverkort) "behandelsoort 2", België vult eventueel aan

Op 1 februari 2018 informeert Famifed de SVB over de teveel betaalde bedragen aan gezinsbijslag door België over de periode december 2016 tot en met februari 2017. Famifed stelt voor deze bedragen te verrekenen met de Nederlandse gezinsbijslag. Hier is de SVB het mee eens en hij informeert op 7 februari 2018 verzoeker daarover.