



**nationale
ombudsman**

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

XXXXX
XXXXX
XXXXX

Geachte xxxxx ,

U heeft bij de Nationale ombudsman een klacht ingediend over het UWV. U klaagt erover dat het UWV in de periode van januari 2018 tot begin september 2018 ten onrechte de loonheffingskorting heeft toegepast op de Toeslagenwet-uitkering van uw cliënte.

Onderzoek door de Nationale ombudsman

Uw klacht was voor de Nationale ombudsman aanleiding om een onderzoek in te stellen. Mijn medewerker heeft u tijdens het onderzoek geïnformeerd over de reactie van het UWV. In deze brief zet ik alles nog eens op een rij en laat ik u weten hoe de ombudsman oordeelt over uw klacht.

Onjuiste toepassing loonheffingskorting

Het UWV heeft de Nationale ombudsman laten weten dat door een fout van een medewerker de loonheffingskorting ten onrechte is toegepast op de Toeslagenwet-uitkering van uw cliënte. U geeft aan dat uw cliënte hierdoor geconfronteerd is met een aanslag inkomstenbelasting over het jaar 2018.

Uit mijn onderzoek is gebleken dat in het computersysteem van het UWV bij het beoordelen van het recht op Toeslagenwet automatisch wordt aangegeven dat de loonheffingskorting moet worden toegepast. De behandelend medewerker van het UWV moet contact opnemen met de uitkeringsgerechtigde om na te gaan of de loonheffingskorting daadwerkelijk moet worden toegepast. Dat de medewerker deze 'controlevraag' moet stellen, is vastgelegd in een werkinstructie van het UWV. In het geval van uw cliënte heeft de medewerker die 'controlevraag' niet gesteld en is de loonheffingskorting dus ten onrechte toegepast.

In de meeste gevallen zal een uitkering op grond van de Toeslagenwet een aanvulling zijn op een andere, hogere, inkomstenbron en zal toepassing van de loonheffingskorting op de Toeslagenwet-uitkering niet aan de orde zijn. Dat in het systeem van het UWV bij het beoordelen van het recht op Toeslagenwet de toepassing van de loonheffingskorting automatisch op 'ja' staat, brengt het risico met zich mee dat de korting onterecht wordt toegepast. Immers, een medewerker van het UWV kan vergeten de werkinstructie te volgen en vergeten navraag te doen bij de uitkeringsgerechtigde. Dit is bij uw cliënte gebeurd. De ombudsman heeft het UWV daarom in overweging gegeven het computersysteem zo aan te passen dat bij het beoordelen van het recht op Toeslagenwet de toepassing van de loonheffingskorting automatisch op 'nee' staat. Met deze wijziging in het systeem is de kans kleiner dat een medewerker de korting ten onrechte toepast.

Het UWV liet weten dat het de overweging van de ombudsman om het systeem aan te passen ter harte zal nemen. Het UWV gaat onderzoeken wat er nodig is om dit uit te voeren. De Nationale ombudsman zal door het UWV op de hoogte worden gehouden van de ontwikkelingen.

Pagina 1

Datum
19 mei 2020

Onderwerp
Toepassing van de loonheffingskorting

Ons nummer
2019.27390

Nationale ombudsman
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl



Ontbreken rechtsmiddelenverwijzing

U heeft bij het UWV een schadeclaim ingediend, omdat u meent dat de aanslag inkomstenbelasting die uw cliënte ontvangen heeft, het gevolg is van het onterecht toepassen van de loonheffingskorting op de Toeslagenwet-uitkering. Tijdens het onderzoek constateerde mijn medewerker dat het UWV u in de brief, waarmee het verzoek om schadevergoeding wordt afgewezen, niet informeert over mogelijkheden om tegen de afwijzing op te komen.

De ombudsman heeft het ontbreken van een (rechtsmiddelen)verwijzing in de brief onder de aandacht van het UWV gebracht. Het UWV liet in eerste instantie weten dat er geen wettelijke grondslag was om een rechtsmiddelenverwijzing op te nemen omdat bezwaar en beroep in dit geval niet mogelijk was. De Nationale ombudsman heeft het UWV hierop laten weten dat, zelfs als bezwaar en beroep niet mogelijk zou zijn, de behoorlijkheid met zich meebrengt dat het UWV in een afwijzing mensen informeert welke (andere) mogelijkheden er zijn om tegen de afwijzing op te komen.

Nader intern onderzoek bij het UWV leidde tot de conclusie dat er in uw geval toch beroep mogelijk was tegen de afwijzing van de schadeclaim. Het UWV heeft u hierop een nieuwe afwijzing gestuurd met een rechtsmiddelenverwijzing. Verder heeft het UWV de Nationale ombudsman laten weten dat de interne werkinstructie inmiddels is aangepast, zodat een medewerker altijd een (rechtsmiddelen)verwijzing moet opnemen bij het afwijzen van een schadeclaim.

Wat vindt de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman vindt dat het UWV onvoldoende kan waarborgen dat de loonheffingskorting op de Toeslagenwet-uitkering juist wordt toegepast. In het computersysteem wordt bij het beoordelen van het recht op Toeslagenwet de toepassing van de loonheffingskorting automatisch op 'ja' gezet. Het is dan aan de medewerker van het UWV om dit, in overleg met de uitkeringsgerechtigde, aan te passen. Met deze werkwijze blijft de kans bestaan dat de korting ten onrechte wordt toegepast. Terwijl in de meeste gevallen de korting niet toegepast zal moeten worden. De Nationale ombudsman heeft daarom met instemming kennis genomen van de toezegging van het UWV om het computersysteem op dit punt aan te passen.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat uw klacht over het onjuist toepassen van de loonheffingskorting op de Toeslagenwet-uitkering terecht is.

Verder heeft de ombudsman met instemming kennis genomen van de actie die het UWV heeft genomen om ervoor te zorgen dat medewerkers voortaan een (rechtsmiddelen)verwijzing opnemen in brieven waarmee verzoeken om schadevergoeding worden afgehandeld. Het ligt nu op uw weg om te bepalen of u namens uw cliënte beroep aantekent tegen de afwijzing van de schadeclaim. Mijn medewerker heeft u dit tijdens het onderzoek laten weten.

Met deze brief beëindig ik het onderzoek naar uw klacht. Ik heb het UWV per gelijke post geïnformeerd over mijn oordeel. Ik neem aan u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.



**nationale
ombudsman**

Bericht ook anoniem op website

Een geanonimiseerde versie van deze brief zal op onze website (www.nationaleombudsman.nl) gepubliceerd worden. Om uw privacy te waarborgen is de brief geanonimiseerd: het gaat wel over uw klacht, maar uw naam noch die van uw cliënte komt er in voor.

Pagina 3

Ons nummer
2019.27390

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen