



de Nationale  
ombudsman

# Rapport

Publicatiedatum  
29 september 2015  
Rapportnummer  
2015/142

# Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Belastingdienst/Toeslagen, nadat zij en haar echtgenoot waren toegelaten tot de WSNP, nog toeslagen heeft verrekend met op dat moment al bestaande schulden.

## Bevindingen en beoordeling

### I. Bevindingen

Mevrouw Van Eijk<sup>1</sup> en haar echtgenoot vallen vanaf februari 2014 onder de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Dat betekent dat ze een aantal jaren – in beginsel drie – krijgen om hun schulden zo goed mogelijk af te betalen. Na die periode kunnen zij in aanmerking komen voor een zogenoemde schone lei; ze zijn dan schuldenvrij. Een bewindvoerder controleert of zij doen wat hiervoor nodig is.

Belangrijk is onder meer dat zij tijdens de schuldsanering geen nieuwe schulden maken en dat al het geld dat zij redelijkerwijs kunnen missen naar de schuldeisers gaat.

Alle loon- of uitkeringsbeslagen die er zijn op het moment dat de rechter de WSNP van toepassing verklaart, vervallen van rechtswege. Dat geldt bijvoorbeeld ook voor beslagen op huur- en zorgtoeslag. Soms gaat dat echter niet goed of duurt het even voordat het beslag is opgeheven. Dat gebeurt ook in het geval van mevrouw Van Eijk.

De heer en mevrouw Van Eijk hebben in 2011 teveel huurtoeslag ontvangen. De Belastingdienst verrekent die te veel ontvangen toeslag met de huurtoeslag en zorgtoeslag die de heer en mevrouw Van Eijk in 2014 ontvangen. Dat verrekenen zou moeten stoppen vanaf de datum dat ze zijn toegelaten tot de WSNP, maar dat gebeurt niet. Mevrouw Van Eijk belt diverse malen met de Belastingdienst en dient uiteindelijk ook een schriftelijke klacht in. Als reactie hierop krijgt ze telefonisch te horen dat het niet is zoals zij aangeeft en dat de Belastingdienst correct verrekent. Hierna ontvangt ze ook nog een schriftelijke reactie op haar klacht. De Belastingdienst zet hierin uitvoerig uiteen hoe in het geval van de heer en mevrouw Van Eijk de verrekening had moeten plaatsvinden.

De Belastingdienst legt uit dat de toegekende zorg- en huurtoeslag vanaf 25 februari 2014, de datum van toelating tot de WSNP, zijn gesplitst. 2/12<sup>e</sup> deel ziet op de periode vóór de WSNP en mag daarom verrekend worden met openstaande vorderingen van voor die datum. 10/12<sup>e</sup> deel mag niet verrekend worden.

Vervolgens rekent de Belastingdienst de heer en mevrouw Van Eijk voor hoe dat in hun geval dan uitpakt. Aan huurtoeslag is € 2.302,- aan voorschot vastgesteld. 2/12<sup>e</sup> deel, € 384,-, mag dus verrekend worden. € 1.918,- moet uitbetaald worden.

In december 2013 was al € 696,- verrekend, dat was dus € 312,- teveel. Dat zal terugbetaald worden.

Voor de zorgtoeslag maakt de Belastingdienst een vergelijkbare berekening. Het voorschot was vastgesteld op € 1.655,- en in december 2013 was al € 240,- verrekend. Er mocht eigenlijk € 276,- worden verrekend over de eerste twee maanden; de Belastingdienst zou dus nog € 36,- mogen verrekenen, maar dat wordt dan niet meer gedaan. De familie Van Eijk heeft over dit jaar uiteindelijk recht op € 1.379,-.

Vervolgens wordt voorgerekend hoe dit er over heel 2014 uitziet. De bedragen onderaan de streep komen overeen met de hiervoor genoemde bedragen waarop recht bestond. Cijfermatig bezien klopt het

dus helemaal, zo stelt de Belastingdienst vast.

Mevrouw Van Eijk heeft zelf nog steeds het idee dat er iets níet klopt en zij probeert het hierna nog een keer bij de Belastingdienst. Die laat haar hierop weten dat een deskundige opnieuw naar de zaak heeft gekeken. Die heeft aangegeven dat juist is gehandeld. De klacht van mevrouw Van Eijk wordt dan ook ongegrond geacht.

#### *Een brief aan de Nationale ombudsman*

Op 16 mei 2014 schrijft mevrouw Van Eijk de Nationale ombudsman dan een brief; hopelijk kan hij haar helpen. Ze stuurt hem later nog aanvullende informatie, waaronder antwoorden op Kamervragen over verrekening van toeslagen.

Het probleem is, zo geeft zij aan, dat zij feitelijk nog steeds ruim € 50,- per maand betaalt aan toeslagschulden die vóór de uitspraak van de WSNP zijn ontstaan. De Belastingdienst/Toeslagen had haar voorschotten vanaf maart 2014 echter weer volledig moeten uitbetalen en de restschuld moeten aanmelden bij de bewindvoerder.

De Nationale ombudsman stuurt de klacht door naar de Belastingdienst, met het verzoek er nog eens naar te willen kijken. Dat levert geen andere uitkomst op; de Belastingdienst geeft opnieuw aan dat juist is verrekend. Ook pogingen van de bewindvoerder van mevrouw en meneer Van Eijk om de Belastingdienst van het tegendeel te overtuigen, blijken tevergeefs.

Op 19 oktober 2014 laat mevrouw Van Eijk de Nationale ombudsman weten dat zij, via een kennis, de contactgegevens van onder meer de directeur-generaal van de Belastingdienst heeft gekregen. Zij heeft de zaak voorgelegd en al heel snel positief bericht ontvangen: alle achterstallige toeslagen zijn aan haar overgemaakt. Ze bedankt de Nationale ombudsman voor zijn inspanningen.

#### *Nader onderzoek*

In januari 2015 besluit de Nationale ombudsman om toch nader onderzoek te doen naar de klacht van mevrouw Van Eijk. Doordat het probleem nu min of meer onderhands is opgelost is niet duidelijk geworden wie het nu bij het rechte eind had. En het is toch wel opmerkelijk dat het probleem, door tussenkomst van de leiding van de Belastingdienst, opeens heel snel opgelost bleek te kunnen worden. De Nationale ombudsman is dat niet gelukt. Bovendien ontvangt hij vaker klachten van bewindvoerders en mensen die in de schuldsanering zitten, over de verrekening van toeslagen. Het zou goed zijn om vast te stellen hoe het nu precies zit.

Mevrouw Van Eijk vindt dit ook een goed idee. Destijds was aangegeven dat uit coulance werd terugbetaald; volgens haar klopt dat niet en heeft de Belastingdienst het gewoon fout gedaan. Ze stuurt de Nationale ombudsman hierna nog de brief van 16 oktober 2014, die zij destijds ter afronding heeft ontvangen. De Belastingdienst schreef daarin dat in haar geval was gehandeld zoals gebruikelijk is: de toeslagen waren gesplitst in een deel van vóór en een deel van na de toelating tot de WSNP. De voorschottermijnen over januari en februari 2014 hadden dan verrekend mogen worden. Gebleken was dat deze verrekening was uitgesmeerd over heel 2014. Dat was niet overeenkomstig het beleid van de Belastingdienst. Omdat zij lang op uitsluitel had moeten wachten was besloten om, bij wijze van coulance, de verrekeningen vanaf de uitspraak terug te draaien. Dit ondanks het feit dat zij cijfermatig bezien niets tekort was gekomen.

De Nationale ombudsman slaat zelf ook aan het rekenen en legt hierna de volgende tabel voor aan de Belastingdienst:

(download hiervoor het PDF-rapport)

De eerste kolom geeft weer hoe de voorschotten huurtoeslag over 2014 oorspronkelijk waren

vastgesteld, in de voorschotbeschikking. Het gaat om voorschotbedragen voor alle maanden van het jaar 2014.

De tweede kolom bevat de berekening van het voorschot nadat een terugvordering over 2011 was vastgesteld. Die verrekening vond in één keer plaats en verlaagde dus het gehele voorschot huurtoeslag. De maandelijkse voorschottermijnen werden hierop aangepast.

De derde kolom geeft de berekening weer die werd gemaakt toen bekend was geworden dat de heer en mevrouw Van Eijk, vanaf eind februari 2014, onder de WSNP vielen. Omdat er eenmaal een extra bedrag is betaald komt deze kolom op dertien maandbedragen uit.

De laatste kolom laat zien hoe de berekening volgens mevrouw Van Eijk en haar bewindvoerder had moeten plaatsvinden. De Belastingdienst had over de eerste twee maanden van het jaar dan tweemaal € 58,- kunnen verrekenen. De rest van het jaar was dan volledig tot uitbetaling gekomen, overeenkomstig de (eerste) voorschotbeschikking.

Voor de zorgtoeslag kan een vergelijkbare berekening worden gemaakt; daaruit blijkt dat over 2014 totaal € 1.615 uitbetaald had moeten worden terwijl daadwerkelijk € 1.415,- was betaald.

In een grafiek ziet het er dan als volgt uit:

(download hiervoor het PDF-rapport)

De Nationale ombudsman vraagt de Belastingdienst of deze berekening, en dan vooral die in de vierde kolom, juist is.

#### *Reactie van de staatssecretaris van Financiën*

Op 7 april 2015 wordt van de staatssecretaris van Financiën – en niet van de Belastingdienst zelf – een reactie ontvangen op de klacht. Hiervoor is gekozen omdat in dit geval sprake is van nauwe samenhang tussen de vraagstelling en de Leidraad Invordering 2008, zo laat hij weten.

De staatssecretaris bevestigt dat de in de vierde kolom gehanteerde berekeningsmethode juist is. In artikel 79.3 van de Leidraad Invordering 2008 is vastgelegd dat er gedurende de wettelijke schuldsanering geen verrekening plaatsvindt van ter verificatie aangemelde toeslagschuld met uit te betalen toeslagvoorschotten. Daarop bestaat slechts één uitzondering, te weten als het gaat om een uitbetaling met een eenmalig karakter, een nabetaling van toeslag dus. Dan kan wel worden verrekend, ten minste voor zover die uitbetaling betrekking heeft op de periode van voor de datum waarop de WSNP van toepassing is geworden.

Vervolgens wordt uitleg gegeven over de gebruikelijke werkwijze. In de praktijk wordt het uit te betalen bedrag op basis van een voorschot zoveel mogelijk in één keer verrekend met openstaande en invorderbare terugvorderingen. Om te voorkomen dat toeslaggerechtigden daardoor in de eerste maand(en) geen toeslag zouden ontvangen wordt het bedrag van de te verrekenen toeslag niet in één keer verrekend, maar vindt die verrekening plaats naar rato, met de twaalf termijnen waarin het voorschot wordt uitbetaald. In het geval van mevrouw Van Eijk gaat het dan om de tweede kolom; de openstaande schuld wordt dus over het hele jaar gespreid verrekend. Als daarna een schuldsanering wordt uitgesproken, wordt de verrekening teruggedraaid over de maanden die onder de schuldsanering vallen. Door de gespreide verrekening is over de maanden vóór de schuldsanering minder verrekend dan had gemogen. Immers, de hele voorschottermijn over die maanden had verrekend mogen worden. In het geval van mevrouw Van Eijk ging het dan om de maanden januari en februari 2014.

De medewerker van de Belastingdienst die in eerste instantie de herberekening maakte ging ervan uit dat het te weinig verrekende over januari en februari 2014 alsnog kon worden verrekend over de

resterende maanden van 2014, dus nadat de WSNP van toepassing was verklaard (kolom III). Dat is echter in strijd met het beleid, zoals neergelegd in de Leidraad Invordering 2008.

Helaas is dat pas na herhaalde klachten van mevrouw Van Eijk onderkend; de staatssecretaris geeft aan dat te betreuren. De fout is uiteindelijk gecorrigeerd en mevrouw Van Eijk heeft de teveel ingehouden bedragen alsnog uitbetaald gekregen.

Totaal had zij recht op € 2.220,- aan huurtoeslag; dat bedrag was iets hoger dan het in kolom IV genoemde bedrag, wegens de jaarlijkse aanpassing van de huur per juli 2014 en daardoor van de toeslag. Verder had zij recht op € 1.615,- aan zorgtoeslag. Die bedragen heeft zij uiteindelijk alsnog volledig ontvangen.

#### *De reactie van mevrouw Van Eijk*

Mevrouw Van Eijk heeft de reactie van de staatssecretaris ook ontvangen en reageert hierop nog. Zij schrijft de Nationale ombudsman blij te zijn dat nu zwart op wit staat dat zij gewoon gelijk had, ook qua berekening. Zij had zich enorm gestoord aan de reactie die in de brief aan haar van 16 oktober 2014 was gegeven en die inhield dat zij 'onder de streep niets tekort was gekomen'. Ze kreeg, in telefonische contacten met de Belastingdienst, het gevoel dat zij dom was omdat zij de uitleg van de Belastingdienst maar niet snapte. Aan haar argumenten en bewijsvoering was volledig voorbij gegaan. En toen dan eindelijk bleek dat ze gelijk had kon er niet eens een excuus af; meer leek het erop dat de Belastingdienst zich nog probeerde in te dekken met een brief waarin tegenstrijdige uitspraken werden gedaan.

Ze was ervan overtuigd dat deze fout niet alleen bij haar was gemaakt en haar beeld was bevestigd door onder andere bewindvoerders en WSNP-advocaten waarmee zij contact had gehad.

## **II. Beoordeling**

Verzoekster klaagt erover dat de Belastingdienst, nadat zij en haar echtgenoot waren toegelaten tot de WSNP, nog toeslagen heeft verrekend met op dat moment al bestaande schulden.

Het vereiste van betrouwbaarheid houdt in dat de overheid binnen het wettelijk kader eerlijk en oprecht handelt, doet wat zij zegt en gevolg geeft aan rechterlijke uitspraken.

Nadat verzoekster en haar echtgenoot, februari 2014, tot de WSNP zijn toegelaten verrekent de Belastingdienst nog steeds een toeslagschuld uit 2011 met lopende zorg- en huurtoeslag. Verzoekster is ervan overtuigd dat dit niet correct is en brengt haar visie, goed beargumenteerd, onder de aandacht van de Belastingdienst. Ze doet dat zowel schriftelijk als telefonisch. De Belastingdienst gaat wel in op wat zij schrijft, maar is het niet eens met haar conclusie. Dat herhaalt zich enkele malen, dit tot frustratie van verzoekster die zeker weet dat zij het bij het juiste eind heeft. Ze voelt zich hierin nog gesterkt door wat onder meer haar bewindvoerder heeft laten weten.

Als zij dan uiteindelijk een andere ingang bij de Belastingdienst vindt blijkt het probleem opeens snel opgelost te kunnen worden. Ze krijgt de teveel ingehouden bedragen terug en de Belastingdienst maakt excuses. Helaas blijft dan wel onduidelijk hoe het precies zit; de Belastingdienst laat min of meer doorschemeren dat zij haar uit coulanceoverwegingen terugbetalen en niet omdat zij daar recht op heeft.

Uit de reactie die de Belastingdienst aan de Nationale ombudsman geeft blijkt dat verrekenen na de ingangsdatum van de WSNP inderdaad niet mag. Tegelijkertijd wordt duidelijk dat de Belastingdienst in dit soort gevallen 'geld misloopt'. Immers, doordat de verrekening met de toeslagen in dit geval niet in één keer gebeurde maar leidde tot een nieuwe berekening over het gehele jaar, kon de Belastingdienst

uiteindelijk minder terugvorderen dan het geval was geweest als wel in één keer was verrekend. In deze situatie had dat concreet betekend dat de gehele terugvordering over 2011 met de toeslag over de eerste maanden van 2014 verrekend had kunnen worden. Nu moet de Belastingdienst voor het resterende deel van de vordering aansluiten bij de andere schuldeisers.

Wat hiervan ook zij, duidelijk is dat in het geval van verzoekster nog is verrekend nadat de WSNP van toepassing was verklaard. Vervolgens heeft het nog geruime tijd geduurd voordat door de Belastingdienst werd erkend dat een onjuiste verrekening had plaatsgevonden. En verzoekster kreeg dat ook alleen maar voor elkaar doordat zij het binnen de Belastingdienst hogerop zocht. De meeste mensen hadden het er waarschijnlijk al veel eerder bij laten zitten.

De gedraging is niet behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst en de Belastingdienst/Toeslagen is gegrond wegens strijd met het vereiste van een betrouwbare overheid.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

## Onderzoek

Op 21 mei 2014 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw P. te Ferwert, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Toeslagen te Utrecht.

Nadat een interventie had plaatsgevonden werd het dossier, in oktober 2014, gesloten.

In januari 2015 besloot de Nationale ombudsman, in overleg met mevrouw P., nader onderzoek in te stellen naar de klacht.

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

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Zij maakt van die gelegenheid ook gebruik.

## Notes

[\[←1\]](#)

Fictieve naam.