



# Rapport

Rapport betreft een klacht over de Sociale Verzekeringsbank te Zaandam

**Datum: 17 april 2013**

**Rapportnummer: 2013/036**

## **Klacht**

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) keert sinds 1 juli 2012 in bepaalde gevallen de kinderopvangtoeslag uit en heeft daarmee, voor een specifieke groep burgers, deze taak van de Belastingdienst/Toeslagen overgenomen. Verzoeker hoort bij deze groep en klaagt erover dat hij niet geïnformeerd is over deze wijziging.

Ook klaagt hij erover dat de SVB, anders dan de Belastingdienst/Toeslagen, de kinderopvangtoeslag pas uitkeert nadat het kwartaal verstreken is. Hierdoor kan verzoeker de kinderopvang niet (tijdig) betalen en vervalt hij herhaaldelijk in financiële problemen. Doordat hij geen informatie hierover ontving, kon verzoeker ook geen maatregelen hiervoor treffen.

## **Bevindingen en beoordeling**

### **Algemeen**

#### **I Bevindingen**

1. Op 2 augustus 2012 ontving de Nationale ombudsman telefonisch een klacht van verzoeker. Hij klaagde in het gesprek erover dat sinds de SVB verantwoordelijk is voor de uitbetaling van de kinderopvangtoeslag hij in financiële problemen komt. De oorzaak hiervan is dat de SVB de uitbetaling per verstreken kwartaal doet, in tegenstelling tot de Belastingdienst/Toeslagen. Die keerde het voorheen iedere maand vooraf uit. Verzoeker moet nu zelf telkens drie maanden voorschieten aan het kinderdagverblijf van zijn kind. Verzoeker kan door de hoge kinderopvanguitgaven niet aan zijn andere betalingsverplichtingen voldoen. Wanneer verzoeker pas na het kwartaal de kinderopvangtoeslag ontvangt, lost hij hiermee de inmiddels opgebouwde schulden af. Dit probleem herhaalt zich vervolgens ieder kwartaal. Contacten met de SVB hebben niet tot een oplossing geleid.

2. De Nationale ombudsman deed hierover navraag bij de Belastingdienst/Toeslagen die de veranderde werkwijze bevestigde. Het gaat erom dat de SVB sinds 2008 in situaties waar er minimaal één gezinslid in het buitenland woont kindgebondenbudget uitbetaalt. De SVB neemt deze taak voor deze groep mensen nu ook per 1 juli 2012 over voor de uitbetaling van kinderopvangtoeslag. De kinderopvangtoeslag wordt per 1 juli 2012 namelijk, net als het kindgebondenbudget, gezien als gezinstoelage. Gezinstoelagen worden uitgekeerd door de SVB. De regeling valt onder de verordening EU 883/2004.

De aanvraag van de kinderopvangtoeslag wordt nog wel door de Belastingdienst/Toeslagen verwerkt en beoordeeld. Hetzelfde geldt voor eventuele terugvorderingen.

3. Bij de behandeling van een soortgelijke klacht die de Nationale ombudsman in dezelfde periode ontving, is hem meegedeeld dat deze taakoverdracht eigenlijk per

1 januari 2012 in zou gaan. Maar omdat de Belastingdienst/Toeslagen hier technisch nog niet klaar voor was, is de ingangsdatum verschoven naar 1 juli 2012.

Het zag er niet naar uit dat de Belastingdienst/Toeslagen op dat moment wel klaar was voor de overdracht, maar desalniettemin werd de taak toch overgedragen aan de SVB. Het is misgegaan met de betaling voor de maand juli. Deze bedragen waren namelijk al door de Belastingdienst/Toeslagen uitgekeerd op 20 juni 2012. Vervolgens zijn de betalingen bij de mensen teruggevorderd door de Belastingdienst. De eerste betaling door de SVB heeft op 1 oktober 2012 plaatsgevonden en was voor de periode 1 juli 2012 tot en met 30 september 2012 (het derde kwartaal van 2012).

4. Op 11 oktober 2012 deed de Nationale ombudsman navraag bij de SVB over de wijze van uitbetaling van de kinderopvangtoeslag vanaf juli 2012 en stelde onder meer de vraag of er geen ander betaalmoment gekozen kon worden, zodat burgers niet onnodig in de financiële problemen komen.

5. De SVB antwoordde op 28 november 2012 en bevestigde dat de taak voor de uitbetaling van kinderopvangtoeslag voor een bepaalde groep mensen per 1 juli 2012 vanuit de Belastingdienst/Toeslagen is overgedragen aan de SVB. Het gaat hierbij om die gevallen waarin iemand naast kinderbijslag ook recht heeft op kinderopvangtoeslag en/of kindgebondenbudget en de situatie ontstaat dat Nederland de gezinstoelage schorst of alleen dat deel uitbetaalt dat hoger is dan de buitenlandse kinderbijslag. Voor het kindgebondenbudget gaat het om 4.000 gevallen en voor de kinderopvangtoeslag verwacht de SVB dat het om een paar honderd gevallen gaat.

6. Er is verder - vanwege efficiëntie en kostenbesparing - voor gekozen om de AKW (Algemene kinderbijslagwet) systematiek van betaling te volgen. De SVB is sinds 2008 betrokken bij de uitvoering van het kindgebondenbudget. Voor deze regeling is het verschil in betaalmoment nooit als probleem ervaren. De SVB stelt echter dat het verschil in betaalmoment in het kader van de samenwerking tussen de Belastingdienst/Toeslagen en de SVB met betrekking tot de kinderopvangtoeslag wel is onderkend.

7. De Nationale ombudsman vroeg de SVB of er voor deze groep mensen geen aangepast betaalregime toegepast kon worden in de vorm van een voorschot voorafgaand aan het kwartaal, aangezien door de betalingen achteraf de burgers in financiële nood raakten.

Dit voorstel van de Nationale ombudsman kon volgens de SVB niet ingevoerd worden, omdat dit afwijkt van de geautomatiseerde betaalsystematiek van de AKW en zou om die (automatisering technische) reden niet realiseerbaar zijn voor de SVB. Het op een andere wijze doen van betalingen is wat de SVB betreft een tijdrovende en relatief kostbare zaak.

Dit betekent namelijk dat pakweg 4.500 zaken (inclusief kindgebondenbudget) handmatig moeten worden behandeld en gemonitord.

Verder stelt de SVB dat ook uit oogpunt van efficiëntie ervoor gekozen is om de SVB deze taak zo te laten uitvoeren. De SVB liet ook weten dat tot aan het bericht van de Nationale ombudsman er geen klachten of vragen over dit onderwerp waren ontvangen.

Reactie SVB op bevindingen Nationale ombudsman

8. Op 4 februari 2013 stuurde de Nationale ombudsman zijn onderzoeksbevindingen tot dan toe naar de SVB. De SVB reageerde hierop op 13 februari 2013 en gaf in zijn reactie te kennen de situatie van verzoeker te betreuren, maar dat deze de SVB wel aanleiding gaf om extra alert te zijn op deze problematiek en een maatregel te treffen om het leed van burgers die in dezelfde soort situatie verkeren te verzachten. De SVB onderzoekt momenteel de mogelijkheid tot het invoeren van een aanvullende maatregel die een eenmalig voorschot aanbiedt, zoals de Nationale ombudsman eerder had voorgesteld. Hiermee kan de burger zich beter voorbereiden op de veranderde situatie.

## II Beoordeling

9. Er kunnen zich situaties voordoen waarbij overheidsinstanties om praktische, technische en kostenbesparende redenen bepaalde reorganisaties moeten uitvoeren. Eén van de belangrijkste aandachtspunten hierbij is wel dat het belang van de burger zoveel mogelijk voorop gesteld wordt. De overheid is er immers voor de burger. De SVB heeft hier in dit geval te weinig oog voor gehad.

10. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid bereid is om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

11. Allereerst dient de burger goed geïnformeerd te worden over dergelijke veranderingen die van grote invloed zijn op hun (financiële) situatie. Daar is in deze casus te weinig rekening mee gehouden. Dit is gebleken uit de klacht van verzoeker en andere bij de Nationale ombudsman ingediende klachten door andere burgers die hetzelfde probleem ervoeren. De SVB heeft lopende het onderzoek van de Nationale ombudsman nog wel een kopie van een brief van de Belastingdienst/Toeslagen naar de Nationale ombudsman gestuurd. Deze brief zou ter informatie aan de betreffende burgers in week 50 van het jaar 2011 zijn gestuurd. Deze brief is echter alleen gestuurd naar burgers van wie op dat moment bekend was dat zij in de nieuwe regeling zouden vallen. Burgers die lopende het jaar 2012 hierin terechtkwamen, zijn niet (tijdig) geïnformeerd. De Nationale ombudsman heeft ook ten tijde van zijn onderzoek geen andere informatie over dit onderwerp aangetroffen op de websites van de SVB en de Belastingdienst/ Toeslagen, of via andere media. Uit de verklaring van verzoeker bleek verder zelfs dat de baliemedewerkers van de

SVB niets van de nieuwe regeling afwisten.

13. Daarnaast heeft de SVB het nagelaten om voor deze specifieke groep (meer) maatwerk te leveren. Dit had gekund door, zoals de Nationale ombudsman had voorgesteld, een eenmalig voorschot kinderopvangtoeslag van een kwartaal uit te keren. Vervolgens kunnen, vanwege de genoemde (automatisering) technische redenen, de normale kwartaalbedragen worden uitgekeerd per kwartaal en achteraf, zoals ook de kinderbijslag door de SVB wordt uitgekeerd.

In eerste instantie had de SVB afwijzend gereageerd op dit voorstel van de Nationale ombudsman, maar in de reactie van 13 februari 2013 geeft de SVB aan nu wel een dergelijke mogelijkheid te onderzoeken. Het voorschot zal dan binnen een jaar tijd verrekend worden. Deze manier is beter werkbaar voor de burger en voorkomt dat die in financiële problemen komt.

#### Gemiste kans

14. De Nationale ombudsman heeft meerdere klachten ontvangen van burgers die ook financiële problemen ervoeren door de betalingen kinderopvangtoeslag door de SVB na afloop van het kwartaal. Deze klachten kwamen van burgers die eerst zelf eerst al contact hadden gelegd met de SVB, maar daar geen (structurele) oplossing voor hun probleem vonden. In tegenstelling tot wat de SVB de Nationale ombudsman liet weten, waren er kennelijk dus al wel signalen bij de SVB binnengekomen hierover. Sterker nog, een van de verzoekers heeft een kopie van een klachtafhandeling door de SVB meegezonden. Het was een gemiste kans voor de SVB om niet al in dit stadium de klachten adequaat te behandelen en het vertrouwen van de burger (terug) te winnen.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Sociale Verzekeringsbank is gegrond vanwege gebrek aan adequate informatieverstrekking en het niet toepassen van maatwerk voor een kwetsbare groep burgers.

## Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de SVB in overweging om voor deze groep mensen maatwerk te leveren door een eenmalig voorschot kinderopvangtoeslag van een kwartaal uit te keren aan deze burgers teneinde hen uit de financiële nood te helpen.

De Nationale ombudsman neemt dan ook met instemming kennis van het gegeven dat de SVB momenteel onderzoek doet naar de mogelijkheden hiernaar, zoals hij in zijn

reactie van 13 februari 2013 te kennen heeft gegeven. De SVB dient bij de uitvoering er wel rekening mee te houden dat de burger op de hoogte gebracht dient te worden over de mogelijkheid dat het voorschot teruggevorderd kan worden, als achteraf blijkt dat er meer kinderopvangtoeslag is ontvangen dan waar recht op bestond.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

## Onderzoek

Op 2 augustus 2012 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank te Zaandam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, werd een onderzoek ingesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van de SVB gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

## Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie.

Klacht van verzoeker d.d. 2 augustus 2012.

Informatie van de Belastingdienst/Toeslagen.

Informatie van de SVB.

Verordening EU 883/2004.

Reactie SVB 13 februari 2013.

## Achtergrond

Door een verandering in de werkwijze van het uitbetalen van kinderopvangtoeslag is een groep burgers financieel in de problemen gekomen. Het gaat hier om ouders die minimaal één gezinslid in het buitenland hebben wonen en aanspraak maken op kinderopvangtoeslag.

Vóór 1 juli 2012 deed de Belastingdienst/Toeslagen deze uitbetalingen en verrichtte deze iedere maand voor de maand erop volgend. De SVB houdt er echter een ander betaalregime op na, namelijk een die gebaseerd is op de AKW. Dit komt erop neer dat betalingen door de SVB alleen over een verstreken kwartaal verricht kunnen worden, en dit brengt de burgers in kwestie automatisch in financiële problemen.