



Rapport

Datum: 27 juni 2007

Rapportnummer: 2007/134

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Groningen geen schuld bekent voor het vermelden van `0,00' op zijn werkbriefje als gevolg waarvan hij teveel WW-uitkering heeft ontvangen. Tevens klaagt verzoeker over de onduidelijke informatieverstrekking met betrekking tot de fiscale afhandeling van de ontstane terugvordering.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Op 25 november 2005 verzond het UWV aan verzoeker een werkbriefje over de periode 7 november 2005 tot 5 december 2005. Verzoeker vulde het werkbriefje in, datum ondertekening 1 december 2005, en retourneerde dit. Het UWV scande het werkbriefje na ontvangst.

2. Op 27 december 2005 diende verzoeker een klacht in bij het UWV. Aanleiding voor de klacht was de hoogte van de door verzoeker ontvangen WW-uitkering. Deze was volgens verzoeker aan de hoge kant. Na ontvangst van het werkbriefje zag verzoeker dat blijkbaar geen rekening was gehouden met het feit dat hij werk gevonden had en wel voor 16 uur per week. Verzoeker nam eind december 2005 contact op met het UWV waarna bleek dat op zijn werkbriefje `0,00' op de eerste dag van het werkbriefje was ingevuld waardoor hij over november teveel uitkering ontving. Op zijn vraag hoe dit rechtgezet ging worden, antwoordde de medewerker van het UWV, aldus verzoeker, dat hij begin 2006 een (bruto)vordering zou krijgen over het teveel betaalde bedrag aan uitkering. Volgens het UWV moest verzoeker de betaalde vordering in de aangifte over 2006 opvoeren en dat betekende dat hij de teveel betaalde loonheffing dus pas in 2007 zou terugontvangen. Verzoeker nam daarop contact op met de Belastingdienst. Verzoeker werd, naar eigen zeggen, door de Belastingdienst verteld dat de informatie van het UWV niet correct was, omdat het bedrag van de vordering betrekking had op de uitkering en de belasting in het belastingstelsel van 2005. Verzoeker moest volgens de Belastingdienst het vorderingsbedrag opvoeren bij zijn aangifte over 2005.

3. Het UWV onderzocht de klacht en deelde verzoeker bij brief van 19 januari 2006 zijn conclusies mee. Het UWV achtte de klacht dat het UWV het werkbriefje niet correct zou hebben geadministreerd ongegrond. De klacht dat het UWV verzoeker ten onrechte had geadviseerd om de vordering over het jaar 2005 op zijn belastingaangifte 2006 op te voeren, achtte het UWV deels gegrond.

Het UWV overwoog daarbij dat het werkbriefje over de maand november 2005 automatisch was verwerkt. De computer scant het werkbriefje en leest het zo dat wanneer een later hokje strijdig is ingevuld met een eerder hokje, het laatste antwoord telt. In

verzoekers geval telde dus het antwoord dat hij '0,00' uur per week had gewerkt. Hierdoor had het UWV de door verzoeker gewerkte uren niet gekort en derhalve teveel uitkering uitbetaald.

Verzoeker moet er, aldus het UWV, op kunnen vertrouwen dat medewerkers van het UWV het werkbriefje niet wijzigen alvorens het aan de scanner aan te bieden. Het UWV kon niet achterhalen of dat in dit geval toch was gebeurd, maar achtte dit niet aannemelijk.

Met betrekking tot de terugbetaling merkte het UWV het volgende op. Het terug te vorderen bedrag had het UWV feitelijk teveel betaald in het jaar 2005. De vaststelling van deze schuld was echter gedaan in 2006. Indien verzoeker dit bedrag in 2006 terugbetaalde zou hij het, in de oude situatie, als negatief inkomen dienen op te voeren op zijn belastingaangifte in 2006. De Wet Walvis bepaalt echter dat het UWV met ingang van 1 januari 2006 maandelijks aan de Belastingdienst opgave doet van de loonheffing. Hierdoor kan het UWV in geval van terugbetaling in 2006 de teveel betaalde loonheffing met de te betalen loonheffing in 2006 verrekenen.

Zodra verzoeker het bedrag aan het UWV heeft terugbetaald, wordt de door verzoeker teveel betaalde loonheffing daarom automatisch in rekening gebracht op zijn lopende uitkering. Verzoeker hoefde, aldus het UWV, geen belasting terug te vragen en ontvangt het bedrag aan teveel betaalde loonheffing in feite (via verrekening) dus eerder terug dan in de oude situatie.

Het UWV erkende dat hij ten onrechte had meegedeeld dat verzoeker het terug te betalen bedrag als negatief inkomen moest opvoeren bij zijn belastingaangifte over 2006. Hiervoor bood het UWV zijn welgemeende excuses aan. De mogelijkheid om het terug te betalen bedrag bij verzoekers aangifte over 2005 op te voeren, achtte het UWV fiscaal gezien niet correct. Indien verzoeker dit toch deed, zou hij mogelijk in 2007 een naheffing van de fiscus ontvangen, omdat hij teveel betaalde loonheffing niet tweemaal mag terugontvangen (2005 en 2006). Bovendien riskeerde hij, aldus het UWV, dan een boete.

4. Verzoeker reageerde bij brief van 21 januari 2006 op de klachtafhandeling van het UWV. Volgens verzoeker vergat het UWV de procedure te onderzoeken als het werkbriefje bij de eerste scanning niet goed werd gelezen of als onleesbaar werd beschouwd. Volgens verzoeker zou een medewerker van het UWV op dat moment de toevoeging 0,00 op het werkbriefje gezet kunnen hebben.

Met betrekking tot de teruggave van de loonbelasting meldde verzoeker dat hij contact had gezocht met de Belastingdienst. Verzoeker werd verteld dat het terug te vorderen bedrag betrekking had op de belastingssituatie in 2005. De fiscale afhandeling van de terugvordering hoorde volgens verzoeker dan ook thuis in 2005 en diende niet te worden verdisconteerd met de in te houden loonbelasting in 2006. Verzoeker wilde dan ook dat het UWV hem zijn aangifte over 2005 op fiscaal correcte wijze liet doen.

5. Bij brief van 22 januari 2006 schreef verzoeker een brief aan de Belastingdienst. In de brief legde hij de situatie uit en stelde onder meer de volgende twee vragen:

Is het juist dat het nog te betalen bedrag aan terugvordering opgevoerd moet worden bij de aangifte over 2005?

b. Zo ja, hoe dien ik dit bedrag op te voeren bij mijn aangifte over 2005, als ik hierbij het aangifteprogramma van de Belastingdienst gebruik?

6. Op 5 februari 2006 stuurde verzoeker een e-mailbericht aan het UWV. Hij wees het UWV in zijn schrijven nogmaals op zijn brief van 21 januari 2006. Verzoeker stelde in zijn e-mailbericht verder dat in tegenstelling tot wat het UWV in zijn brief van 19 januari 2006 beweerde, de vaststelling van de schuld niet in 2006 was gedaan maar reeds in december 2005. Verzoeker stelde dat het feit dat pas bij het sluiten van de boeken over 2005 tot daadwerkelijke terugvordering van de teveel ontvangen uitkering kon worden overgegaan, niet afdeed aan het feit dat de vaststelling al in 2005 was geschied en dus niet in 2006.

Met het e-mailbericht van 5 februari 2006 werd het klachtenformulier meegezonden. Verzoeker gaf daarbij aan geen bezwaar te hebben tegen het (bruto)terugbetalen van een bedrag aan het UWV, maar de fiscale afhandeling daarvan wilde hij op eigen wijze doen. Hij verzocht tot slot om een schriftelijke reactie op zijn klacht van 21 januari 2006, een kopie van het werkbriefje waardoor het probleem was ontstaan en een indicatie van de datum waarop hij de terugvordering kon verwachten.

7. Met de beslissing van 16 maart 2006 deelde het UWV aan verzoeker mee dat het scannen van het werkbriefje tot gevolg had dat de WW-uitkering met terugwerkende kracht per 7 november 2005 werd herzien.

8. Verzoekers brief van 21 januari 2006 werd door het UWV bij brief van 27 maart 2006 afgehandeld. De klacht tegen de wijze van verwerking van het terug te vorderen bedrag achtte het UWV ongegrond. Het UWV erkende dat het terugbetalen in een ander fiscaal jaar dan waarin verzoeker de ontrechte betaling had ontvangen, financiële gevolgen met zich meebracht. Zo zullen, aldus het UWV, de belastingen in het ene jaar hoger zijn dan in het andere jaar. In verzoekers geval werd een lagere loonheffing in 2006 `gecompenseerd' door de te betalen premie voor de nieuwe Zorgverzekeringswet (Zvw). Doordat het terug te betalen bedrag in mindering werd gebracht op het brutoloon in 2006 werd de grondslag voor die premie namelijk lager. Hierdoor betaalde verzoeker in 2006 minder premie Zvw, terwijl hij (vermoedelijk) geen loonheffing terugkreeg. Per saldo waren de financiële gevolgen volgens het UWV dus uiterst klein.

Het UWV merkte daarbij verder op dat te allen tijde (zowel bij positieve als negatieve en zowel bij grote als kleine verschillen) deze gevolgen voor verzoekers rekening komen. Dat heeft, aldus het UWV, te maken met de fiscale wetten en de regels van de Belastingdienst.

Deze dient het UWV correct uit te voeren. Het UWV gaf verzoeker de suggesties mee dat mogelijk met de Belastingdienst tot een passende oplossing gekomen kon worden door de jaren op enigerlei wijze te verrekenen.

Een kopie van het betreffende werkbriefje zond het UWV in zijn reactie mee. Op het werkbriefje staat bij de vraag: 'Zijn de uren gewijzigd?' een kruisje in het vakje 'nee'. Achter het woord 'nee' staat in vetgedrukte letters: 'ga naar vraag 3'. Een regel lager staat in schuingedrukte letters: 'Indien u niet meer werkt, vul dan 0,00 in op de 1e maandag'. Op de eerste maandag van week 45 was op het werkbriefje inderdaad 0,00 ingevuld.

9. Verzoeker reageerde een dag later, bij brief van 28 maart 2006. Hij merkte op dat het UWV met geen woord had gerept over zijn verzoek de procedure van het verwerken van werkbriefjes nader onder de loep te nemen. Dit verbaasde verzoeker zeer omdat door handschriftanalyse, door verzoeker zelf, voor hem was komen vast te staan dat de '0,00' niet door hemzelf op het werkbriefje was gezet. Enerzijds kwamen de handschriften niet overeen, anderzijds was bij het schrijven van '0,00' een andere pen gebruikt. Naar de mening van verzoeker was een excuus van het UWV op zijn plaats geweest, maar hij vreesde dat dit verzoek onbevredigd zou blijven. Hij vroeg zich af waarom het UWV eigenlijk geen boete kreeg, aangezien hij geschaad werd in zijn financiële situatie.

Verzoeker gaf aan dat hij op 16 maart 2006 het bericht ontving dat de brief met de terugvordering onderweg was. Op 19 januari 2006 had het UWV aangegeven dat hij 'binnenkort' bericht zou ontvangen over het terug te betalen bedrag. Naar de mening van verzoeker komt twee maanden (16 maart 2006) later niet overeen met het begrip binnenkort.

In de brief van 27 maart 2006 repte het UWV in het geheel niet meer over de Wet Walvis. Verzoeker concludeerde daaruit dat er in zijn geval nog steeds geen sprake leek te zijn van duidelijkheid omtrent de fiscale regelgeving. Naar de mening van verzoeker rekende het UWV zich bovendien rijk, terwijl het UWV geen zicht had op de fiscale situatie waarin hij zich bevond. Verzoeker zag niet in hoe loonheffing gecompenseerd zou kunnen worden door de premie Zvw, aangezien deze slecht 6% bedroeg. Van een eventueel voordeel ten opzichte van de Ziekenfondswet in 2005 was in verzoekers geval ook geen sprake, aangezien hij het gehele jaar particulier verzekerd moest blijven.

Verzoeker gaf aan dat hij nog in afwachting was van een reactie van de Belastingdienst en gaf aan een schriftelijke reactie op zijn schrijven op prijs te stellen. Daarnaast zou hij het op prijs stellen als het UWV met betrekking tot de '0,00' op het werkbriefje de hand in eigen boezem zou steken en zijn excuses aanbood voor deze fout.

10. Het UWV gaf bij brief van 4 april 2006 aan deze klacht niet (opnieuw) te zullen behandelen. Verzoekers brief werd gezien als een herhaling van eerdere klachten. Op deze klachten had het UWV reeds gereageerd. Daarom werd de klacht niet opnieuw

behandeld.

11. Bij e-mailbericht van 5 april 2006 diende verzoeker over de gang van zaken een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij klaagde er in eerste instantie over dat het UWV geen schuld bekende aangaande het schrijven van '0,00' op zijn werkbriefje. Daarnaast klaagde hij over de fiscale afhandeling van de terugvordering en dan met name over de vraag of hij het teruggevorderde bedrag bij zijn aangifte over 2005 moest opvoeren. Verzoeker stelde dat hij mogelijk fiscaal benadeeld werd door het hanteren van een zijns inziens belastingtechnisch incorrect jaar.

12. In vervolg op de beslissing van 16 maart 2006 werd aan verzoeker door het UWV met de beslissing van 12 april 2006 meegedeeld dat het gedeelte van de WW-uitkering die hij over de periode van 7 november 2005 tot en met 30 november 2005 onverschuldigd had ontvangen teruggevorderd werd. Het betrof een (bruto) terugvordering van € 874,39. Met een tweede brief van 12 april 2006 werd verzoeker door het UWV geïnformeerd over het terugvorderen van het BW-gedeelte van € 12,09. De totale vordering bedroeg (€ 874,39 WW + € 12,09 BW =) € 886,48. In de bijlage van de terugvorderingsbeslissingen staat het volgende:

"...Als op 1 december van dat kalenderjaar echter blijkt dat u de vordering niet (geheel) hebt voldaan, moeten wij over het restantbedrag loonheffing inhouden en afdragen aan de fiscus. Het restant van de vordering zal in dit geval van een netto naar een bruto bedrag worden omgerekend (gebruteerd). U moet dan het berekende en afgedragen bedrag aan loonheffing extra aan ons betalen.

In alle gevallen waarin u een bedrag inclusief loonheffing aan ons terugbetaalt, kunt u teruggave vragen bij de Inspecteur der Directe Belastingen. U kunt dan het door u in dat belastingjaar terugbetaalde bedrag opgeven als negatief inkomen. De Belastingdienst kan u hierover verder adviseren..."

13. Bij brief van 13 april 2006 stuurde verzoeker de Nationale ombudsman aanvullende stukken. Het betrof correspondentie tussen verzoeker en het UWV.

Verzoeker stuurde op verzoek van de Nationale ombudsman bij brief van 24 mei 2006 nog meer aanvullende stukken, betreffende afschriften van bij het UWV ingediende klachten alsmede de klachtafhandelingsbrieven van het UWV.

14. Op 13 april 2006 stuurde verzoeker ook een klacht per e-mailbericht aan het UWV, waarbij hij inging op de 'toelichting bij terug - en invordering'. Verzoeker verbaasde zich over de volgende tekst in de toelichting:

"In alle gevallen waarin u een bedrag inclusief loonheffing aan ons terugbetaalt, kunt u teruggave vragen bij de Inspecteur der Directe Belastingen. U kunt dan het door u in dat belastingjaar terugbetaalde bedrag opgeven als negatief inkomen. De Belastingdienst kan

u hierover verder adviseren”.

Verzoeker merkte hierover op dat voor hem andermaal was aangetoond dat het UWV niet duidelijk communiceerde aangaande de te volgen fiscale afhandeling. Verschillende versies had hij hierover reeds gehoord. Opvoeren bij de aangifte over 2005, opvoeren bij de aangifte over 2006 en verdiscontering van de terug te ontvangen loonheffing over de te betalen heffing in het jaar 2006 over de lopende WW-uitkering. Verzoeker merkte op dat hij het bedrag op korte termijn zou overmaken en de beslissingen alsmede dit e-mailbericht naar de Nationale ombudsman zou sturen.

15. De Belastingdienst reageerde bij brief van 19 april 2006 als volgt op verzoekers vragen:

"...U heeft een te hoog bedrag aan WW-uitkering in december 2005 ontvangen. Dit bedrag heeft u volgens u zeer onlangs gestort aan het UWV. Dit bedrag kunt u in principe in 2006 als negatief loon opvoeren bij uw aangifte Inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 2006.

De werkgever cq uitkerende instantie heeft inderdaad de mogelijkheid om negatief loon (uitkering) met positief loon te verrekenen. In dat geval wordt de loonheffing berekend over de saldo van positief en negatief loon. Indien de terugbetaling niet geheel verrekend wordt met positief loon, zoals bij u het geval kan zijn als uw uitkering wordt stopgezet, geldt dat het bedrag dat overblijft na verrekening als negatief loon opgevoerd kan worden in de aangifte Inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen over 2006.

Ik heb uit uw brief niet opgemaakt dat de uitkerende instantie reeds begonnen is met verrekenen. Als dat het geval zou zijn dan zou u dat gemerkt moeten hebben in uw netto uitkering. Deze zou dan hoger moeten zijn..."

16. Bij brief van 27 april 2006 werd verzoeker door het UWV geïnformeerd over het feit dat het UWV het bedrag van € 886,48 (bruto vordering) van verzoeker had ontvangen.

17. Het UWV verklaarde op 5 mei 2006 de klacht van 14 april 2006 ongegrond. Het UWV gaf aan dat de hoofdregel is dat als verzoeker in een bepaald jaar teveel belasting betaalt, dit bij de belastingaangifte over dat jaar kan worden teruggevorderd. Nieuwe wetten en regels maken het, volgens het UWV, mogelijk om teveel betaalde loonheffing met te betalen loonheffing te verrekenen. Zodoende hoeft de verzoeker deze niet achteraf terug te vragen. Daarnaast had de Belastingdienst aan verzoeker de mogelijkheid geboden om het met zijn aangifte over 2005 te verrekenen.

Het UWV achtte deze informatie niet met elkaar in strijd en vond excuses hier niet gepast. Waar het om ging was dat verzoeker niet teveel en niet te weinig belasting betaalde. Doordat het UWV is gehouden aan de eerdere genoemde verrekening, had het UWV geadviseerd om geen belastingteruggave te vragen omdat de kans bestond dat verzoeker

dan uiteindelijk te weinig belasting zou betalen en er een naheffing zou volgen.

Indien het UWV teveel betaalde loonheffing niet in het lopende jaar kon verrekenen, bleef de hoofdregel bestaan. Verzoeker kon deze bij zijn aangifte (in 2007) over het lopende jaar (2006) terugvragen. Het stond verzoeker echter vrij om gebruik te maken van de mogelijkheid die de Belastingdienst hem had geboden om het bij zijn aangifte over 2005 op te voeren. Het UWV adviseerde verzoeker om in dat geval rekening te houden met een (kans op boete en) naheffing.

Op het standpunt inzake de gemaakte fout op het werkbriefje kwam het UWV niet terug. Indien verzoeker meende schade te hebben geleden, kon hij een gemotiveerd verzoek tot schadevergoeding bij het UWV indienen. Verzoeker moest dan aantonen dat de schade door toedoen of nalaten van het UWV was veroorzaakt en dat dit het UWV te verwijten viel.

18. Bij e-mailbericht van 6 mei 2006 gaf verzoeker aan dat bij hem nog onduidelijkheid bestond over de voortgang van het verdisconteren van de te betalen belasting over zijn lopende WW-uitkering met het terug te ontvangen bedrag aan belasting. Hij stelde het UWV de volgende vraag:

"...Stel nu dat er sprake zal zijn van verdiscontering, maar het UWV is niet in staat het gehele bedrag fiscaal te verdisconteren met de belasting over de lopende uitkering, krijg ik hiervan dan een overzicht?..."

Verzoeker wilde verder weten of hij een overzicht kreeg waarin werd aangegeven wat hij had terugbetaald, op welke wijze dit was geadministreerd in de lopende uitkering en wat er hiervan eventueel nog over was, dat opgevoerd moest worden als negatief inkomen over 2006.

Bij brief van 9 mei 2006 gaf het klachtenbureau van het UWV aan de brief doorgestuurd te hebben naar de betreffende afdeling.

19. Bij e-mailbericht van 13 juni 2006 legde de Nationale ombudsman de klacht en enkele nadere vragen voor aan het UWV. Het UWV gaf bij e-mailbericht van 22 juni 2006 onder meer aan het niet aannemelijk te achten dat de '0,00' door één van de medewerkers van het UWV was ingevuld. Wanneer het UWV zelf wijzigingen zou aanbrengen bestaat er kans op fouten, met alle consequenties van dien, aldus het UWV. Over de klacht met betrekking tot het werkbriefje merkte het UWV verder op dat bij een tegenstrijdigheid op het werkbriefje, het werkbriefje uit de scanner valt en dat dan een handmatige toetsing wordt verricht. Bij het UWV waren geen andere klachten bekend van soortgelijke gevallen waarbij aantekeningen door 'derden' werden gemaakt op de werkbriefjes.

Over de terugvordering merkte het UWV op dat het niet automatisch een bevestiging aan verzoeker stuurde om aan te geven dat zijn schuld was afgelost. Het UWV was van

mening dat verzoeker zelf kan weten wat hij terugbetaalde. Op verzoek wilde het UWV echter wel een bevestiging sturen.

Inzake de loonheffing gaf het UWV wederom aan gehouden te zijn aan wetten en regels van de Belastingdienst. Daardoor diende het UWV het teveel betaalde bedrag aan loonheffing automatisch in mindering te brengen op de te betalen loonheffing van de lopende uitkering. Het stond verzoeker natuurlijk vrij om de mogelijkheden die de Belastingdienst hem bood te benutten.

Over de situatie dat verzoeker weer aan het werk ging, merkte het UWV op dat indien de teveel betaalde loonheffing niet volledig verrekend kon worden, de hoofdregel is dat verzoeker middels zijn belastingaangifte 2006 belastingteruggave kon krijgen. Middels de cumulatieven op het inkomensoverzicht kon verzoeker zelf zien hoe het er met zijn loonheffing voor stond.

Met betrekking tot de brief van 27 maart 2006 merkte het UWV het volgende nog op. Verzoeker stelde, aldus het UWV, dat doordat de loonheffingspercentages in 2006 lager waren dan in 2005 hij minder terugkreeg dan het UWV in 2006 aan de fiscus had afgedragen. Hierdoor leed verzoeker financieel nadeel. Het UWV stelde dat het nadeel in zekere zin meeviel. Doordat de terugbetaling van het belastbare inkomen in het jaar 2006 lager uitviel, werd er minder premie Zorgverzekeringswet afgedragen. De teveel betaalde loonheffing werd dus deels gecompenseerd door een lagere Zvw.

In reactie op de brief van de Belastingdienst (19 april 2006) gaf het UWV aan dat de Belastingdienst aan verzoeker hetzelfde had meegedeeld als het UWV, namelijk dat het UWV teveel betaalde loonheffing kon verrekenen met te betalen loonheffing en als dit niet volstond (in het geval de uitkering werd stopgezet) verzoeker teruggave kon vragen middels zijn aangifte over 2006. Het UWV was nog niet begonnen met verrekenen omdat verzoeker het UWV had meegedeeld dat de Belastingdienst (in tegenstelling tot de brief van 19 april 2006) de mogelijkheid bood om het terugbetaalde bedrag als negatief inkomen bij de aangifte over 2005 op te voeren.

Het UWV bleef alles overwegende bij zijn standpunt dat niet te achterhalen was of medewerkers van het UWV een aanpassing op het werkbriefje hadden aangebracht. Het UWV achtte dit niet aannemelijk. Indien was komen vast te staan dat medewerkers van het UWV de aanpassing hadden gemaakt dan had het UWV vanzelfsprekend schuld bekend en excuses aangeboden.

Voor de fiscale afhandeling had het UWV verzoeker reeds meerdere malen uitvoerig geïnformeerd over de mogelijkheden en consequenties:

de algemene regel: de terugvordering opvoeren als negatief inkomen bij aangifte over 2006;

de door het UWV aanbevolen afwikkeling: verrekening van de terug te ontvangen loonheffing met de te betalen loonheffing (voordeel: verzoeker hoeft geen belastingteruggave te vragen en hierop te wachten tot in 2007);

de (volgens verzoeker) door de Belastingdienst geboden mogelijkheid om de terugvordering op te voeren als negatief inkomen bij zijn aangifte over 2005. (nadeel: het UWV verrekent in 2006, als het dan ook al is opgegeven in 2005, betaalt verzoeker in één van beide jaren te weinig belasting, en riskeert een naheffing en boete in 2007).

20. Bij e-mailbericht van 30 juni 2006 stelde de Nationale ombudsman onder meer aanvullende vragen inzake het scannen van de werkbrieftjes.

21. Het UWV merkte in zijn reactie van 10 juli 2006 op dat het in zijn brief van 19 januari 2006 ging om de specifieke situatie dat er bij vraag 2 van het werkbrieftje uren ingevuld zijn, terwijl het hokje 'nee' was aangekruist. Het UWV deelde toen mee dat de scanner het werkbrieftje dan zo leest dat de uren tellen. Wanneer er bij de gewerkte uren niets was ingevuld, dan ontvingen cliënten een uitkering die was gebaseerd op hetzelfde aantal uren als de maand ervoor. Zijn er uren ingevuld, dan vindt er een herberekening van het recht op uitkering plaats. Het UWV koos voor dit systeem, omdat het de automatische verwerking en betaling van werkbrieftjes vergemakkelijkt.

Zoals in de brief van 19 januari 2006 reeds door het UWV werd meegedeeld, was het werkbrieftje over de maand november 2005 automatisch (door de scanner) verwerkt. Dit had het UWV achterhaald door hun computersysteem, dat registreert hoe een werkbrieftje is betaald.

Met de brief van 22 juni 2006 had het UWV de vraag beantwoord wanneer er een handmatige toetsing plaatsvond. Het werkbrieftje kan inderdaad uitvallen bij tegenstrijdigheden. In de meeste gevallen betreft het dan tegenstrijdigheid in data. Bijvoorbeeld: cliënt had wel gesolliciteerd, maar niet binnen de periode die op het werkbrieftje stond vermeld of handgeschreven opmerkingen op het werkbrieftje. Ook bij krassen, strepen en dergelijke valt het werkbrieftje uit. Er vindt dat een handmatige beoordeling plaats.

Voor wat de betreft de reeds aan de fiscus afgedragen loonheffing verwees het UWV nogmaals naar cumulatieven op verzoekers inkomensoverzicht.

22. Bij brief van 8 augustus 2006 stelde de Nationale ombudsman het UWV aanvullende vragen en gaf daarbij het volgende aan:

“...Op grond van het bovenstaande concludeer ik dat verzoeker, los van de vraag wie op het werkbrieftje '0,00' heeft ingevuld, hierdoor nadelige (financiële) gevolgen ondervindt, terwijl als gevolg van het tegenstrijdige antwoord nader onderzoek verwacht had mogen worden. Immers, aan de ene kant geeft het werkbrieftje aan dat de gewerkte uren niet

gewijzigd zijn, aan de andere kant wordt vermeld dat verzoeker in het geheel niet meer werkt. Ik begrijp dat het tevens aankruisen van het vakje `nee' geen financiële gevolgen heeft in de situatie waarbij iemand zijn gewerkte uren uitbreidt. Echter in de situatie waarbij iemand de uren vermeld die hij reeds werkte alsmede in de onderhavige situatie kan financieel nadeel ontstaan. Het ligt derhalve in de lijn der verwachting dat in dergelijke gevallen een handmatige toetsing voorafgaat..”

23. Bij e-mailbericht van 21 augustus 2006 gaf het UWV onder meer aan dat het wel eens vaker voorkomt dat mensen tegenstrijdige antwoorden geven bij vraag twee van het werkbriefje. Het is mogelijk om bij een tegenstrijdig antwoord op vraag 2 ervoor te zorgen dat het werkbriefje uitvalt. Wanneer het werkbriefje vervolgens handmatig wordt beoordeeld en het UWV ziet bij vraag 2 '0,00' staan, dan zullen er, net als bij lezing door de scanner, geen gewerkte uren worden gekort. Het aanpassen van het systeem leidt dus niet tot een andere beoordeling. In de toelichting bij het werkbriefje staat: “werkt u een of meer van de genoemde weken niet meer in loondienst én ontvangt u geen salaris? Vul dan 0,00 in”. Wanneer een cliënt dit heeft ingevuld, is het minder aannemelijk dat dit fout heeft ingevuld, dan dat hij zich vergist heeft bij het zetten van een kruisje. Er is dus aanleiding om aan te nemen dat cliënt zijn gewerkte uren niet correct heeft ingevuld. Het werkbriefje vormt de grondslag voor de betaling en mag niet meer naar eigen inzicht worden geïnterpreteerd.

Het UWV gaf verder aan dat er verschillende werkbriefjes worden gehanteerd. Het ene kantoor heeft geen inzicht in de werkprocessen van de andere (voormalige) uitvoeringsinstellingen. Wel gaf het UWV aan dat mocht sprake zijn van automatische verwerking het heel goed mogelijk is dat tegenstrijdige antwoorden geen aanleiding vormen voor uitval van werkbriefjes. Binnen het werkproces van het UWV is het zo dat wanneer een cliënt zich (qua vorm en logica) niet houdt aan de regels voor invulling van het werkbriefje, het UWV de hierop aan hem meegedeelde informatie niet automatisch als onjuist kwalificeert. Met andere woorden: het feit dat een cliënt het werkbriefje niet goed heeft ingevuld, leidt niet logischerwijs tot de conclusie dat de verstrekte informatie niet correct is.

II. Beoordeling

Ten aanzien van het werkbriefje

24. Verzoeker klaagt erover dat het UWV geen schuld bekent voor het feit dat een medewerker van het UWV bij vraag 2 van het werkbriefje `0,00' heeft ingevuld als gevolg waarvan het UWV de gewerkte uren vanaf 7 november 2005 niet meer op zijn WW-uitkering kortte. Dit leidde ertoe dat verzoeker over de periode 7 november 2005 tot en met 30 november 2005 een te hoge uitkering ontving.

25. Het redelijkheidvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

26. Volgens verzoeker had hij de '0,00' niet op het werkbriefje vermeld en diende daaruit geconcludeerd te worden dat een medewerker van het UWV dit gedaan had. Bij brief van 28 maart 2006 gaf hij aan dat de handschriften op het werkbriefje niet overeenkwamen en dat bij het schrijven van de '0,00' een andere pen was gebruikt. Volgens verzoeker was een excuus van het UWV op zijn plaats geweest.

Het UWV gaf aan dat verzoeker er op moet kunnen vertrouwen dat de medewerkers van het UWV het werkbriefje niet wijzigen alvorens het aan de scanner aan te bieden. Het UWV kon weliswaar niet achterhalen of dat in dit geval toch was gebeurd, maar achtte dit niet aannemelijk. Bij e-mailbericht van 22 juni 2006 heeft het UWV zijn standpunt nader toegelicht. Als medewerkers van het UWV zelf wijzigingen zouden aanbrengen bestaat er kans op fouten, met alle consequenties van dien, aldus het UWV. Bij het UWV waren geen andere gevallen bekend waarbij door 'derden' aantekeningen werden gemaakt op de werkbriefjes. Het UWV achtte excuses niet op zijn plaats.

De Nationale ombudsman is van mening dat de lezing van de één niet aannemelijker is te achten dan die van de ander. Weliswaar is ook de Nationale ombudsman van mening dat de 0,00 met een andere pen op het werkbriefje is geschreven en dat er tevens sprake is van een ander handschrift, daaruit kan echter niet geconcludeerd worden dat het aannemelijker is dat (iemand uit de omgeving van) verzoeker dit geschreven heeft dan een medewerker van het UWV, of andersom. Er zijn geen feiten of omstandigheden aan te wijzen, waarop één van beide conclusies gestoeld kan worden. De Nationale ombudsman acht het om die reden niet onjuist dat het UWV na alle belangen tegen elkaar te hebben afgewogen geen schuld heeft bekend noch excuses heeft aangeboden..

De onderzochte gedraging is op dit punt in zoverre behoorlijk.

27. Het werkbriefje van verzoeker is gescand. Het UWV heeft voor dit systeem gekozen omdat het de automatische verwerking en betaling van werkbriefjes vergemakkelijkt. In sommige gevallen vindt echter nog steeds handmatige toetsing plaats. Als voorbeelden noemt het UWV onder andere: cliënt heeft wel gesolliciteerd, maar niet binnen de periode die op het werkbriefje staat en handgeschreven opmerkingen op het werkbriefje. In die gevallen moet de medewerker beoordelen of voldaan is aan de verplichtingen die verzoeker heeft. Het UWV stelde zich op het standpunt dat handmatige toetsing in dit geval niet tot een ander antwoord zou leiden.

28. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken.

29. In dit geval staat op het werkbriefje van verzoeker bij de vraag: 'Zijn de uren gewijzigd?' een kruisje in het vakje 'nee'. Achter het woord 'nee' staat in vetgedrukte letters: 'ga naar vraag 3'. Een regel lager staat in schuingedrukte letters: 'Indien u niet meer werkt, vul dan 0,00 in op de 1e maandag'. Op de eerste maandag van week 45 was op het werkbriefje inderdaad 0,00 ingevuld. In dit geval was sprake van een tegenstrijdig antwoord. Aan de ene kant was aangegeven dat verzoeker nog steeds 16 uren in de week werkte, aan de andere kant was aangegeven dat verzoeker was gestopt met deze werkzaamheden. Het UWV ging, na het werkbriefje te hebben gescand, uit van het laatste antwoord en betaalde de uitkering weer in het geheel uit. Er vond derhalve geen handmatige toetsing plaats. Volgens het UWV zou handmatige toetsing ook niet tot een andere uitkomst leiden. Het systeem inzake het scannen van de werkbriefjes kan, volgens het UWV, op dit aspect wel worden aangepast.

De Nationale ombudsman kan de conclusie van het UWV in deze, dat handmatige toetsing niet tot een andere conclusie leidt, niet volgen. Uit de gegevens valt niet op te maken welk antwoord het juiste is. De stelling van het UWV dat het minder aannemelijk is dat iemand zich vergist bij het zetten van een kruisje is een aanname die nergens op gestoeld is. Zo kan ook de redenering gevolgd worden dat na het zetten van het kruisje zekerheidshalve 0,00 is neergezet om aan te geven dat er geen wijzigingen in het aantal gewerkte uren was opgetreden. Handmatige toetsing had in dit geval moeten leiden tot het inwinnen van nadere informatie (telefonisch of schriftelijk) bij verzoeker, waardoor in dit geval betaling van een te hoge uitkering voorkomen had kunnen worden. Door niet handmatig te toetsen heeft het UWV in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid gehandeld.

De onderzochte gedraging is op dit punt in zoverre niet behoorlijk.

Voor de Nationale ombudsman geeft bovenstaande aanleiding om in dit rapport een aanbeveling op te nemen. De Nationale ombudsman is van mening dat in de situatie dat op een werkbriefje een tegenstrijdig antwoord wordt gegeven waarbij de cliënt financieel bevoordeeld kan worden dan wel nadeel kan lijden, een handmatige toetsing op zijn plaats is. Dit voorkomt onnodige nabetalingen en terugvorderingen.

Ten aanzien van de informatieverstrekking over het terugkrijgen van de loonheffing

30. Verzoeker klaagt tevens over de onduidelijke informatieverstrekking van het UWV met betrekking tot de fiscale afhandeling van de ontstane terugvordering.

31. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

32. Bij brief van 19 januari 2006 bood het UWV excuses aan voor de onjuiste informatieverstrekking eind december 2005 voor zover werd gesteld dat verzoeker het

terug te betalen bedrag als negatief inkomen moest opvoeren bij de belastingaangifte over 2006. Het UWV heeft zich daarna op het standpunt gesteld dat de algemene regel is dat de terugvordering opgevoerd moet worden als negatief inkomen bij de aangifte van 2006. Indien echter nog sprake is van een lopende uitkering beveelt het UWV aan de terug te ontvangen loonheffing met de te betalen loonheffing te verrekenen.

Bij brief van 21 januari 2006 gaf verzoeker onder meer aan dat hij volgens de Belastingdienst het terug te betalen bedrag bij de aangifte over 2005 moest opvoeren.

In de bijlage bij de terugvorderingsbeslissing van 12 april 2006 schreef het UWV:

"...Als op 1 december van dat kalenderjaar echter blijkt dat u de vordering niet (geheel) hebt voldaan, moeten wij over het restantbedrag loonheffing inhouden en afdragen aan de fiscus. Het restant van de vordering zal in dit geval van een netto naar een bruto bedrag worden omgerekend (gebruteerd). U moet dan het berekende en afgedragen bedrag aan loonheffing extra aan ons betalen.

In alle gevallen waarin u een bedrag inclusief loonheffing aan ons terugbetaalt, kunt u teruggave vragen bij de Inspecteur der Directe Belastingen. U kunt dan het door u in dat belastingjaar terugbetaalde bedrag opgeven als negatief inkomen. De Belastingdienst kan u hierover verder adviseren..."

De Belastingdienst bevestigde bij brief van 19 april 2006 de visie van het UWV dat het UWV inderdaad de mogelijkheid heeft om negatief loon(uitkering) met positief loon te verrekenen. In dat geval wordt de loonheffing berekend over het saldo van positief en negatief loon. Indien de loonheffing niet (geheel) verrekend wordt met positief loon geldt

dat het bedrag dat overblijft na verrekening als negatief loon opgevoerd kan worden in de aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen over 2006.

Het antwoord van de Belastingdienst sluit aan op het antwoord van het UWV zoals weergegeven in de brief van 19 januari 2006 en de daarop volgende reacties van het UWV.

Zoals reeds aangegeven stelde het UWV zich in het telefonisch contact eind december 2005 op het standpunt dat verzoeker het terug te betalen bedrag als negatief inkomen moest opvoeren bij de belastingaangifte over 2006. Voor deze onjuiste informatieverstrekking bood het UWV reeds bij brief van 19 januari 2006 zijn excuses aan. Voor zover het betreft de informatieverstrekking door het UWV vanaf 19 januari 2006 komt de Nationale ombudsman tot de conclusie dat deze correct is en conform het standpunt van de Belastingdienst.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk wat betreft de informatieverstrekking tijdens het telefonische contact december 2005 en behoorlijk wat betreft de periode vanaf de brief

van 19 januari 2006.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut te Amsterdam is:

gegrond ten aanzien van:

het niet handmatig toetsen van de werkbriefjes bij tegenstrijdige antwoorden, wegens strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid;

de informatieverstrekking tijdens het telefonisch contact eind december 2005 wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking

niet gegrond ten aanzien van:

het niet schuld bekennen voor het schrijven van '0,00' op het werkbriefje;

de informatieverstrekking vanaf 19 januari 2006.

AANBEVELING

De Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt in overweging gegeven het systeem inzake het scannen van de werkbriefjes in zoverre aan te passen dat tegenstrijdige antwoorden op het werkbriefje die kunnen leiden tot voordeel dan wel nadeel van cliënten handmatig worden getoetst.

Onderzoek

Op 5 april 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer J. te Maarsssen, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Groningen. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Noch het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen noch verzoeker gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift van 5 april 2006 gericht aan de Nationale ombudsman.
2. Brief verzoeker van 13 april 2006 met diverse bijlagen: w.o.:
 - Klachtafhandelingsbrief UWV van 19 januari 2006;
 - Brief verzoeker aan het UWV van 21 januari 2006;
 - Klachtafhandelingsbrief UWV van 27 maart 2006;
 - Kopie werkbriefje 7 november tot 5 december 2005.
3. Brief verzoeker van 24 mei 2006 met diverse bijlagen w.o.:
 - Terugvorderingsbeslissingen van 12 april 2006;
 - Brief van de Belastingdienst van 19 april 2006;
 - Klachtafhandelingsbrief UWV van 5 mei 2006;
4. Reactie UWV op de klacht, gedateerd 22 juni 2006.
5. Reactie UWV op nadere bevraging, gedateerd 10 juli 2006.
6. Reactie UWV op nadere bevraging, gedateerd 21 augustus 2006.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.