



# Rapport

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Sociale Verzekeringsbank (SVB), vestiging Breda het over 2006 van haar teruggevorderde en door haar in 2006 ook terugbetaalde bedrag aan Anw-uitkering niet heeft verwerkt in de jaaropgaaf 2006.

Zij klaagt er voorts over dat de SVB de schade en kosten die het gevolg waren van de werkwijze van de SVB niet aan haar wil vergoeden.

## Beoordeling

### Algemeen

1. Verzoekster ontvangt een Anw-uitkering van de Sociale Verzekeringsbank, vestiging Breda (hierna: SVB).
2. Op 5 mei 2006 deelde verzoekster de SVB telefonisch mee dat haar inkomen was gewijzigd. Als gevolg van deze inkomenswijziging diende de hoogte van haar Anw-uitkering te worden herzien. De SVB verzocht haar op 19 mei 2006 schriftelijk om bewijsstukken van haar inkomenswijziging. Na ontvangst van deze bewijsstukken, zou de SVB haar recht op Anw-uitkering opnieuw vaststellen.
3. Verzoekster stuurde op 10 juni 2006 de nadere bewijsstukken naar de SVB. De SVB verzocht verzoekster bij brief van 13 juli 2006 om toezending van een kopie van de toekenningsbeschikking van haar WAO-uitkering.
4. Op 2 augustus 2006 stuurde de SVB verzoekster de aankondiging terugvordering. In deze aankondiging deelde de SVB verzoekster het volgende mee:

"In de bijgevoegde brief kunt u lezen dat uw recht op nabestaandenuitkering Anw is gewijzigd. Hierdoor heeft u € 4.892,92 te veel nabestaandenuitkering Anw ontvangen. Wij zijn van plan het te veel ontvangen bedrag van u terug te vorderen.

Wij verzoeken u ons mee te delen hoe u het te veel betaalde bedrag wilt betalen. U krijgt eerst de gelegenheid te reageren op ons plan het te veel betaalde terug te vorderen. Daarna ontvangt u een beslissing over de wijze van betalen.

### UW VOORSTEL HOE U KUNT BETALEN

Wij verzoeken u ons uiterlijk 12 september 2006 mee te delen hoe u de vordering wilt betalen. In principe moet u de vordering binnen 1 jaar hebben betaald. Als u niet in staat bent de vordering binnen 1 jaar af te lossen, moet u een goed gemotiveerd voorstel voor een betalingsregeling indienen. Voeg bij het voorstel gegevens over uw inkomen. De SVB zal dan een inkomensonderzoek instellen."

5. Verzoekster deed de SVB bij brief van 25 augustus 2006 een voorstel tot betaling ineens van een bedrag ad € 4.000 tegen finale kwijting. De SVB liet verzoekster op 4 oktober 2006 weten niet met haar betalingsvoorstel akkoord te gaan. De gehele openstaande vordering diende te worden voldaan.
6. Op 21 november 2006 stuurde de SVB verzoekster een beslissing tot invordering van het totale bedrag ad € 4.892,92 te voldoen in twaalf maandelijkse termijnen.
7. Tijdens een telefoongesprek op 12 december 2006 deelde verzoekster de SVB mee het niet eens te zijn met het betalingsvoorstel van de SVB. Verzoekster wilde de openstaande vordering in één keer betalen.
8. De SVB ontving op 15 december 2006 de totale openstaande vordering van verzoekster. De betaling van dit bedrag werd op 5 januari 2007 door de SVB verwerkt.
9. Als gevolg van het feit dat de SVB de van verzoekster op 15 december 2006 gedane betaling op 5 januari 2007 had verwerkt, was dit bedrag niet meer verwerkt in de jaaropgave 2006. De betaling zou door de SVB worden verwerkt in de jaaropgave over 2007.
10. De gemachtigde van verzoekster diende hierover bij brief van 22 mei 2007 een klacht in bij de SVB. Tevens werd de SVB verzocht om een schadevergoeding en vergoeding van rentederving.
11. De SVB antwoordde verzoekster op 15 juni 2007 onder meer het volgende:

"De Anw-uitkering van (verzoekster; N.o.) werd in augustus 2006 herzien over de maanden januari 2006 tot en met juli 2006. Over deze maanden werd ook de vakantie-uitkering herzien. Het saldo is het verschil tussen de bruto bedragen van hetgeen is uitbetaald en hetgeen waarop recht bestond. Wanneer een herziening met terugwerkende kracht tot een negatief resultaat leidt wordt de 'bruto' berekeningswijze gebruikt. De "netto" berekeningswijze wordt alleen toegepast bij een wijziging in loonheffingsgegevens zoals het met terugwerkende kracht wel of niet toepassen van de heffingskorting. En dan alleen maar in het geval dat het netto teveel ontvangen bedrag nog in het lopende kalenderjaar kan worden verrekend. Ook bij het beëindigen van de Anw-uitkering wordt een herziening netto berekend.

(...)

Met onze brief van 2 augustus 2006 hebben wij (verzoekster; N.o.) geïnformeerd over de hoogte van het te veel ontvangen bedrag en haar gevraagd een voorstel te doen voor de terugbetaling van dit bedrag. Vervolgens gaf ze met haar brief van 25 augustus 2006 aan dat ze begreep dat de terugvordering op zijn plaats was en stelde ze voor om een gedeelte van de vordering terug te betalen en een gedeelte kwijt te schelden.

Op 4 oktober 2006 hebben wij (verzoekster; N.o.) laten weten dat wij helaas niet akkoord kunnen gaan met haar voorstel. De Sociale Verzekeringsbank stelt zich namelijk op het standpunt dat vorderingen binnen 1 jaar volledig moeten zijn terugbetaald. Met onze invorderingsbeslissing van 21 november 2006 hebben wij daarom aangegeven dat de vordering in 12 maandelijkse termijnen zou worden verrekend met haar Anw-uitkering.

Op 12 december 2006 gaf mevrouw telefonisch aan dat het bedrag niet verrekend hoefde te worden, maar in één keer zou worden terugbetaald zonder daarbij een termijn aan te geven. Een dringend verzoek om het teveel ontvangen bedrag nog in het lopende belastingjaar af te boeken werd niet gedaan.

Het totale bedrag hebben wij vervolgens op 15 december 2006 op onze rekening ontvangen. De Sociale Verzekeringsbank streeft er naar om mutaties in 2 weken te verwerken. Mede door de feestdagen is deze termijn niet gehaald en werd het bedrag pas op 5 januari 2007 afgeboekt.

Hierdoor is het belastbaar bedrag van 2006 niet meer aangepast, waarvoor onze excuses.

Tevens was de termijn tussen de aankondiging en de invorderingsbeslissing erg lang. Mogelijk had de invorderingsbeslissing sneller afgegeven kunnen worden. Mede gezien de gevolgen betreur ik deze lange afhandelingstermijn.

(...) Hierboven is reeds aangegeven dat de door (verzoekster; N.o.) in één bedrag terugbetaalde vordering werd afgeboekt in 2007, waardoor de jaaropgave 2006 hoger is dan waarop daadwerkelijk recht bestond. De Sociale Verzekeringsbank kan echter geen verbeterde loonbelastingkaart maken. Wij adviseren u dan ook met de correspondentie van de Sociale Verzekeringsbank een verzoek bij de belastingdienst in te dienen voor de correctie van het belastbaar inkomen van (verzoekster; N.o.) over 2006 en 2007."

12. Ten aanzien van het verzoek voor vergoeding rentederving en overige kosten merkte de SVB bij brief van 21 juni 2007 op aan dit verzoek geen gevolg te geven. Volgens de SVB heeft de klant recht op vergoeding van renteschade als de SVB verwijtbaar te laat of te weinig heeft betaald. Met de afboeking van de terugbetaalde vordering had de SVB echter niet onrechtmatig gehandeld.

13. Verzoekster kon zich met deze reacties van de SVB niet verenigen en diende vervolgens op 30 oktober 2007 een klacht in bij de Nationale ombudsman.

## **I. Ten aanzien van de verwerking van de betaling**

### **Bevindingen**

1. Verzoekster diende in totaal een bedrag van € 4.892,92 aan de SVB terug te betalen wegens teveel ontvangen Anw-uitkering.

2. De SVB merkt in reactie op de klacht van verzoekster op dat de SVB dit bedrag op 15 december 2006 heeft terugontvangen. Op 5 januari 2007 heeft de SVB het ontvangen bedrag geboekt in de administratie. Het was de SVB niet duidelijk geweest dat verzoekster de zaak in het belastingjaar 2006 wilde afhandelen. Omdat op 1 januari 2007 via een geautomatiseerd proces het jaar 2006 werd afgesloten, kon deze verwerking niet meer plaatsvinden in het belastingjaar 2006.

De SVB gaf verder aan ernaar te streven om mutaties binnen twee weken te verwerken. Helaas was dat in dit geval niet gelukt.

Voorts merkte de SVB op dat een herziening in het nadeel van de klant bruto wordt berekend. Alleen indien er sprake is van een beëindiging van het recht op een uitkering of een wijziging van loonheffingsgegevens wordt een netto berekening toegepast.

## **Beoordeling**

3. Verzoekster klaagt erover dat de SVB het door haar op 15 december 2006 terugbetaalde bedrag aan teveel ontvangen Anw-uitkering niet heeft verwerkt in de jaaropgaaf 2006.

4. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit betekent dat van een bestuursorgaan mag worden verwacht dat het aan hun gedane betalingen binnen een redelijke termijn verwerkt in de administratie.

5. De SVB heeft verzoekster op 2 augustus 2006 een aankondiging terugvordering gestuurd voor het door haar teveel ontvangen bedrag aan Anw-uitkering. Verzoekster heeft de SVB op 25 augustus 2006 een betalingsvoorstel gedaan. Pas op 4 oktober 2006 heeft de SVB verzoekster laten weten met dit voorstel niet akkoord te kunnen gaan. Vervolgens duurde het tot 21 november 2006 alvorens de SVB verzoekster de invorderingsbeslissing stuurde. Door de SVB wordt geen verklaring gegeven waarom het zoveel tijd in beslag heeft genomen alvorens de SVB verzoekster de invorderingsbeslissing heeft toegestuurd.

6. De SVB heeft vervolgens op 15 december 2006 de betaling van verzoekster ontvangen. Op 5 januari 2007 heeft de SVB deze betaling in haar administratie verwerkt. Mede gelet op het hiervoor is overwogen, had van de SVB verwacht mogen worden dat de SVB de betaling van verzoekster zo spoedig mogelijk zou hebben verwerkt. Hiermee is niet in overeenstemming dat de SVB daarmee heeft gewacht tot 5 januari 2007. Dat de termijn van twee weken mede niet is gehaald vanwege de feestdagen is geen afdoende rechtvaardiging.

Afgezien hiervan was op 5 januari 2007 nog geen jaaropgaaf 2006 opgemaakt en aan verzoekster verstuurd. De SVB had de betaling van verzoekster dus alsnog in de

jaaropgaaf 2006 kunnen verwerken. Door dit niet te doen heeft de SVB onvoldoende oog gehad voor het belang van verzoekster om de door haar over 2006 teveel ontvangen Anw-uitkering en in 2006 aan de SVB terugbetaalde Anw-uitkering nog in hetzelfde belastingjaar te verwerken. Daaraan doet niet af, dat verzoekster niet uitdrukkelijk heeft gevraagd om verwerking van de betaling in 2006 en in de jaaropgaaf over dat jaar. De SVB heeft uit een oogpunt van voortvarendheid jegens verzoekster niet juist gehandeld.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de vergoeding van de kosten

## Bevindingen

1. De gemachtigde van verzoekster heeft de SVB bij brief van 22 mei 2007 aansprakelijk gesteld voor het fiscale nadeel dat door verzoekster als gevolg van de handelwijze van de SVB zou zijn geleden alsmede voor de rentederving.
2. De SVB heeft dit verzoek afgewezen omdat de SVB van mening is jegens verzoekster niet verwijtbaar te hebben gehandeld.

## Beoordeling

3. Verzoekster klaagt erover dat de SVB de schade en kosten die het gevolg waren van de werkwijze van de SVB niet aan haar wil vergoeden.
4. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuurorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Dit betekent dat een bestuursorgaan door zijn laakbaar handelen veroorzaakte schade behoort te vergoeden.
5. Onderdeel van de werkwijze van de SVB is dat ook over het lopende belastingjaar de netto uitbetaalde uitkering bruto wordt teruggevorderd. De SVB brengt daarmee onnodig belasting in rekening bij verzoekster en zadelt haar op met het terugkrijgen van dat bedrag via een belastingaangifte. Ze ontvangt dat bedrag dan pas veel later namelijk in het volgende jaar terug.
6. Zoals hiervoor onder I.6. is overwogen heeft de SVB verder niet met de vereiste voortvarendheid gehandeld door de van verzoekster op 15 december 2006 ontvangen betaling niet in de jaaropgaaf 2006 te verwerken. Dit betekent dat de SVB niet in redelijkheid het verzoek om vergoeding van de schade heeft kunnen afwijzen die verzoekster stelt te hebben geleden als gevolg van de handelwijze van de SVB.

Dit is tevens reden tot het doen van een aanbeveling.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Sociale Verzekeringsbank, vestiging Breda, is gegrond ten aanzien van:

de verwerking van de door verzoekster in 2006 gedane betaling in de jaaropgaaf 2006 wegens schending van het vereiste van de voortvarendheid;

het niet vergoeden van schade en kosten die het gevolg waren van de werkwijze van de SVB wegens schending van het beginsel van de redelijkheid.

## **Aanbeveling**

De Raad van bestuur van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen wordt in overweging gegeven opnieuw een beslissing te nemen op het verzoek om vergoeding van de door verzoekster geleden schade en gemaakte kosten als gevolg van het feit dat de SVB de door verzoekster op 15 december 2006 gedane betaling niet in de jaaropgaaf 2006 heeft verwerkt.

## **Onderzoek**

Op 31 oktober 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw K. te Hoek, ingediend door Belastingadviesbureau Goedbloed te Almere, met een klacht over een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank, vestiging Breda.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Raad van bestuur van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen 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.

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

De Sociale Verzekeringsbank berichtte dat het verslag geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Informatieoverzicht

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

1. De klachtbrief van de gemachtigde van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 30 oktober 2007.
2. De reactie van de SVB aan de Nationale ombudsman van 14 januari 2008.
3. De reactie van de gemachtigde van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 12 februari 2008.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

Zie onder Beoordeling.