

Rapport

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) op meerdere uitkeringen loonheffingskorting heeft toegepast, waardoor zij van de Belastingdienst over meerdere jaren een naheffingsaanslag opgelegd heeft gekregen. Verzoekster is van mening dat het UWV wist of behoorde te weten dat de dubbele toepassing van de loonheffingskorting niet correct was.

Beoordeling

Algemeen

Verzoeksters gemachtigde diende namens verzoekster een klacht in bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman correspondeerde in deze zaak met verzoeksters gemachtigde. Voor de leesbaarheid van dit rapport wordt hierna echter alleen gesproken over verzoekster.

I. Bevindingen

1. De loonheffingskorting is een korting op het bedrag aan loonbelasting en/of premie volksverzekeringen dat de werkgever of uitkeringsinstantie inhoudt op het loon/de uitkering. De loonheffingskorting is een verzamelnaam voor de zes heffingskortingen, die in de loonbelasting/premie volksverzekeringen voorkomen. De werknemer of de uitkeringsgerechtigde moet aan de werkgever of uitkeringsinstantie schriftelijk laten weten of de heffingskorting al dan niet moet worden toegepast (zie Achtergrond, onder 1). De loonheffingskorting mag maar bij één werkgever of uitkeringsinstantie worden toegepast (zie Achtergrond, onder 2). Als de werknemer of uitkeringsgerechtigde meerdere werkgevers of uitkeringsinstanties dan wel meerdere uitkeringen vanuit een uitkeringsinstantie heeft, is het mogelijk dat hij niet de volledige loonheffingskorting kan verrekenen.

2. Verzoekster ontving vanaf 2007 een uitkering van de afdeling Arbeidsgeschiktheid (AG) en van de afdeling Werkloosheid (WW), te weten een gedeeltelijke WAO- en een gedeeltelijke WW-uitkering. Zij liet het UWV weten dat de loonheffingskorting slechts op één van de twee uitkeringen toegepast moest worden. Het UWV paste de loonheffingskorting echter toe op beide uitkeringen. De Belastingdienst legde verzoekster over het jaar 2007 een aanslag op, omdat er namens haar te weinig loonheffing was afgedragen. De Belastingdienst bracht bovenop de aanslag een heffingsrente in rekening ter hoogte van 36 euro.

3. Verzoekster diende medio 2008 een klacht in bij het UWV over de dubbele toepassing van de loonheffingskorting, waardoor zij een aanslag van de Belastingdienst opgelegd had gekregen. Zij was van mening dat het UWV wist of behoorde te weten dat deze dubbele

toepassing niet correct was. Om die reden verzocht zij het UWV in ieder geval de heffingsrente te vergoeden. In reactie op de klacht erkende het UWV dat op beide uitkeringen de loonheffingskorting was toegepast. Verder deelde het UWV mee dat binnen het UWV de WW en de WAO gescheiden processen zijn, waardoor niet automatisch onderkend was dat op beide uitkeringen de korting was toegepast. Het UWV gaf echter aan dat het primair de verantwoordelijkheid van de uitkeringsgerechtigde is om aan te geven of de loonheffingskorting al dan niet toegepast zou moeten worden. Volgens het UWV had verzoekster dat met betrekking tot haar WAO-uitkering niet gedaan. Het UWV achtte de klacht ongegrond en was niet bereid om de heffingsrente van 36 euro te vergoeden. Verzoekster was niet tevreden met de reactie van het UWV en wendde zich begin 2009 tot de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman zag aanleiding om een onderzoek in te stellen naar de handelwijze van het UWV.

4. De Nationale ombudsman verzocht het UWV aan te geven hoe het normaal gesproken omgaat met de toepassing van de loonheffingskorting als een uitkeringsgerechtigde meerdere uitkeringen tegelijkertijd van het UWV ontvangt. Tevens vroeg de Nationale ombudsman of het UWV een toekomstgerichte oplossing had, aangezien meerdere uitkeringsgerechtigden zich tot de Nationale ombudsman hadden gewend met een vergelijkbare klacht als die van verzoekster. Tenslotte wilde de Nationale ombudsman weten waarom het UWV in dit geval de heffingsrente niet vergoedde, aangezien het in sommige andere gevallen de heffingsrente wel vergoedde. In reactie op de vraagstelling liet het UWV het volgende weten. De Belastingdienst ziet het UWV als één 'werkgever', ook al heeft een uitkeringsgerechtigde meerdere uitkeringen van het UWV. Op basis van de bij elkaar opgetelde bruto uitkeringen worden de inhoudingen door de Belastingdienst berekend. Het UWV doet de voorheffing en draagt namens de uitkeringsgerechtigde loonheffing af aan de Belastingdienst. Het is aan de uitkeringsgerechtigde zelf om aan het UWV aan te geven of de loonheffingskorting moet worden toegepast of niet. Als een uitkeringsgerechtigde aangeeft dat het UWV op één of meerdere uitkeringen geen loonheffingskorting moet toepassen, dan geeft het UWV hieraan gehoor. Het UWV gaf aan een aparte werkinstructie te hebben opgesteld voor het geval iemand zowel een uitkering van de afdeling AG als van de afdeling WW ontvangt (een 'samenloopsituatie') en maar op één uitkering de loonheffingskorting wil laten toepassen. In de werkinstructie staat dat het de bedoeling is dat op het totale bruto bedrag van beide uitkeringen evenveel wordt ingehouden als op hetzelfde bruto bedrag als ware er sprake van één uitkering. Om dit te kunnen realiseren is het uitgangspunt van het UWV dat de WAO-uitkering ten opzichte van de WW-uitkering als leidend moet worden gezien. In de werkinstructie staat verder dat er hiervoor een goede informatie-uitwisseling zal moeten zijn tussen de beide afdelingen. Een afwachtende houding kan verregaande consequenties hebben voor (één van) beide uitkeringen. Het UWV liet de Nationale ombudsman weten dat de door de Nationale ombudsman geschetste problematiek binnen het UWV voldoende beschreven was en geen aanpassing behoefde. Het uitgangspunt is dat wanneer een uitkeringsgerechtigde daar om verzoekt, het UWV de toepassing van de loonheffingskorting overeenkomstig zijn

wens uitvoert. Ten aanzien van de specifieke klacht van verzoekster gaf het UWV aan dat het bereid was om de heffingsrente alsnog te vergoeden, indien gegevens overgelegd konden worden waaruit zou blijken dat het UWV de loonheffingskorting, tegen de wens van verzoekster in, op haar WAO-uitkering had toegepast.

5. Naar aanleiding van de reactie van het UWV vroeg de Nationale ombudsman het UWV hoe het informatie inwint bij uitkeringsgerechtigden over de vraag of de loonheffingskorting wel of niet moet worden toegepast. Het UWV liet hierop weten dat het sinds 2007 op alle uitkeringsaanvraagformulieren een vraag heeft opgenomen over het wel of niet toepassen van de loonheffingskorting. Deze vraag is als volgt geformuleerd: *'Wilt u dat UWV de loonheffingskorting toepast?'* En de bijbehorende uitleg is: *'Als u loon of een uitkering krijgt, heeft u recht op een loonheffingskorting. Door deze korting betaalt u minder belasting en premies. UWV of uw eventuele werkgever past de loonheffingskorting toe. Aan u de keuze wie dat moet doen. Meer informatie over de loonheffingskorting vindt u op www.belastingdienst.nl. Of bel de Belastingtelefoon op 0800-0543.'* Het UWV verzoekt de uitkeringsgerechtigde dus expliciet of de loonheffingskorting toegepast moet worden op de betreffende uitkering, zo liet het UWV de Nationale ombudsman weten. Voor wat betreft de zaak van verzoekster gaf het UWV aan dat het niet kon achterhalen of verzoekster om toepassing van de loonheffingskorting op beide uitkeringen had verzocht. Om die reden besloot het UWV de heffingsrente van 36 euro over de belastingaanslag 2007 alsnog te vergoeden.

6. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman bleek dat het UWV ook in het jaar 2008 op beide uitkeringen van verzoekster de loonheffingskorting had toegepast. Hierdoor had zij over 2008 eveneens een belastingaanslag opgelegd gekregen. De heffingsrente over de belastingaanslag 2008 was 19 euro. De Nationale ombudsman verzocht het UWV ook deze heffingsrente te vergoeden. Tevens vroeg de Nationale ombudsman of het UWV aanleiding zag om op de aanvraagformulieren de vraag over de toepassing van de loonheffingskorting aan te passen. Immers, uit de vraag op de aanvraagformulieren bleek niet (expliciet) wat iemand moet doen indien hij twee verschillende uitkeringen ontvangt of gaat ontvangen van het UWV. De Nationale ombudsman vroeg het UWV ook nog aan te geven wat het doet indien er sprake is van een samenloopsituatie (bijvoorbeeld WAO en WW) en de aanvrager niet heeft gereageerd op de vraag of de loonheffingskorting moet worden toegepast.

7. Het UWV liet de Nationale ombudsman ten aanzien van de zaak van verzoekster weten dat de heffingsrente van 19 euro over de belastingaanslag 2008 eveneens te vergoeden. Het UWV gaf verder aan dat het positief stond tegenover de suggestie van de Nationale ombudsman om op de aanvraagformulieren bij de vraagstelling over de toepassing van de loonheffingskorting ook aandacht te besteden aan de situatie waarbij iemand twee uitkeringen van het UWV ontvangt of gaat ontvangen. De afdeling Klant en Service van het UWV zou één uniform tekstvoorstel doen voor alle aanvraagformulieren en dit met de betrokken afdelingen afstemmen om het daarna in te voeren, zo liet het UWV weten.

Tenslotte deelde het UWV nog mee dat ingeval een uitkeringsgerechtigde de vraag over de toepassing van de loonheffingskorting op het aanvraagformulier niet beantwoordde er door het UWV met de uitkeringsgerechtigde contact wordt opgenomen om hem/haar alsnog een keuze te laten maken. Bij de digitale aanvraag WW is het bovendien zo dat de aanvraag niet kan worden afgerond als de vraag niet is ingevuld, deelde het UWV mee. Op navraag van de Nationale ombudsman liet het UWV medio januari 2010 weten dat de aangepaste vraagstelling op de aanvraagformulieren per 1 maart 2010 ingevoerd gaat worden.

II. Beoordeling

8. Verzoekster klaagt erover dat het UWV in 2007 en 2008 ten onrechte de loonheffingskorting op zowel haar gedeeltelijke WW- als haar gedeeltelijke WAO-uitkering heeft toegepast.

9. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat overheidsinstanties hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Dit impliceert dat het UWV ervoor zorgt dat een uitkeringsgerechtigde een afgewogen keuze kan maken voor wat betreft de toepassing van de loonheffingskorting en indien hij/zij doorgeeft de loonheffingskorting slechts op één uitkering toe te passen het UWV de loonheffingskorting niet op beide uitkeringen toepast.

10. Het is aan de uitkeringsgerechtigde zelf om aan te geven of het UWV de loonheffingskorting moet toepassen of niet. Als een uitkeringsgerechtigde aangeeft dat het UWV op één of meerdere uitkeringen geen loonheffingskorting moet toepassen, dan geeft het UWV hieraan gehoor. Op de uitkeringsaanvraagformulieren is een vraag over het wel of niet toepassen van de loonheffingskorting opgenomen. Bovendien is er binnen het UWV een werkinstructie voor situaties waarbij iemand zowel een uitkering van de afdeling AG als van de afdeling WW ontvangt ('samenloopsituatie') en maar één keer de loonheffingskorting wil laten toepassen. Ondanks de aanwezigheid van de vraag op het aanvraagformulier en de werkinstructie is het in verzoeksters geval met de toepassing van de loonheffingskorting over het jaar 2007 en 2008 misgegaan. Tegelijk met verzoeksters klacht heeft de Nationale ombudsman nog enkele vergelijkbare klachten ontvangen van andere verzoekers. Hoewel het de verantwoordelijkheid is van de uitkeringsgerechtigde om aan te geven óf en zo ja op welke uitkering de loonheffingskorting moet worden toegepast, ligt het wel op de weg van het UWV om de uitkeringsgerechtigde op dit punt van de nodige informatie te voorzien. Bij de vraagstelling op de uitkeringsaanvraagformulieren staat geen uitleg over de toepassing van de loonheffingskorting indien iemand meerdere uitkeringen van het UWV ontvangt of gaat ontvangen. De aanvrager kan daarom niet bewust zijn keuze maken voor het wel of niet toepassen van de korting.

11. Indien de uitkeringsgerechtigde, zoals verzoekster, zijn verantwoordelijkheid neemt, dient het UWV niet tegen de wens van de uitkeringsgerechtigde in de loonheffingskorting toch dubbel toe te passen. Het UWV heeft in verzoeksters geval met de dubbele toepassing van de loonheffingskorting over de jaren 2007 en 2008 niet correct gehandeld.

De gedraging waarover verzoekster klaagt is niet behoorlijk.

Het UWV dient in dergelijke gevallen de uitkeringsgerechtigde tegemoet te komen door bijvoorbeeld de heffingsrente over een eventueel opgelegde belastingaanslag te vergoeden. Het UWV heeft de heffingsrente over de belastingaanslagen van die jaren aan verzoekster vergoed.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van UWV te Amsterdam, is gegrond wegens strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat het UWV op voorstel van de Nationale ombudsman de vraagstelling op alle uitkeringsaanvraagformulieren zo heeft aangepast, dat het de aanvrager duidelijk is dat ingeval er recht bestaat op meerdere uitkeringen van het UWV de loonheffingskorting op slechts één uitkering kan worden toepast. Tevens heeft de Nationale ombudsman met instemming kennisgenomen dat het UWV de heffingsrente over de belastingaanslagen 2007 en 2008 aan verzoekster heeft vergoed.

Onderzoek

Op 14 januari 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw L. te Almere, ingediend door Sociaal Raadslieden te Almere, met een klacht over een gedraging van Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Amsterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het UWV, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Raad van bestuur van het UWV verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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

Intermediair/verzoekster berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Het UWV gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Handboek Loonheffingen 2007 Hoofdstuk 20

20.1 Loonheffingskorting

(...)

"De werknemer moet vanaf 1 januari 2007 een schriftelijk verzoek bij u doen voor het toepassen van de loonheffingskorting. Ook moet de werknemer een schriftelijk verzoek bij u doen als hij de loonheffingskorting niet meer bij u wil of mag laten toepassen. Het verzoek om de loonheffingskorting wel of niet toe te passen moet gedagtekend en ondertekend zijn. In de rubriek 'Gegevens voor tabeltoepassing' op de loonstaat vermeldt u of u de loonheffingskorting toepast (zie ook paragraaf 8.1). U moet op de jaaropgaaf (zie ook hoofdstuk 12) aan de werknemer vermelden of u bij de bepaling van de loonbelasting/premie volksverzekeringen rekening heeft gehouden met de loonheffingskorting.

Let op!

Werknemers die vóór 1 januari 2007 al bij u in dienst waren hoeven dit verzoek niet te doen. De door hen destijds ingevulde en ondertekende loonbelastingverklaring wordt met dit verzoek gelijkgesteld."

(...)

2. Wet op de Loonbelasting 1964 Hoofdstuk III Tarief

Artikel 23, eerste lid

"Indien de werknemer over loontijdvakken die geheel of gedeeltelijk samenvallen loon geniet uit meer dan een dienstbetrekking of vroegere dienstbetrekking dan wel van meer dan een inhoudingsplichtige en dit loon voor de berekening van de belasting niet wordt samengevoegd, kan de werknemer de heffingskorting voor de loonbelasting slechts in een dienstbetrekking dan wel tegenover een inhoudingsplichtige geldend maken."