



Rapport

h2>Klacht

Verzoeker klaagt erover dat hij als gevolg van het onjuist toepassen van de heffingskorting door het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Heerlen naheffingen heeft gekregen van de Belastingdienst en huur- en zorgtoeslag moet terugbetalen.

Beoordeling

I Bevindingen

1. Verzoeker ontving van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) een gedeeltelijke WAO-uitkering die werd aangevuld met een WW-uitkering. Zijn partner heeft een parttime baan in de zorgsector. Door het niet juist toepassen van de heffingskorting ontving verzoeker na een ziekmelding over een bepaalde periode teveel

Ziektewetuitkering. Een gevolg hiervan was dat hij later werd geconfronteerd met naheffingen van de Belastingdienst en dat hij ontvangen huur- en zorgtoeslag aan de Belastingdienst/Toeslagen moest terugbetalen.

2. Na ontvangst van de klacht werd deze op 22 januari 2009 per e-mail voorgelegd aan het UWV met de vraag of er een oplossing mogelijk was. Het UWV heeft in een eerste reactie daarop verwezen naar de brieven die het UWV eerder aan verzoeker had toegezonden en waarin hem verontschuldiging waren aangeboden. Het UWV had aangegeven dat correctie achteraf niet meer mogelijk was. Verder merkte het UWV op dat de loonheffingskorting juist was toegepast, dat bij de uitbetaling van de Ziektewetuitkering de witte tabel was toegepast in plaats van de groene tabel (zoals bij de werkloosheidsuitkering) en dat verzoeker daardoor mogelijk netto meer had ontvangen. Dit zou geleid kunnen hebben tot een naheffing van de Belastingdienst. Voor de vaststelling van het recht op huur- en zorgtoeslag wordt gekeken naar het brutoloon (of uitkering); het zou kunnen - aldus het UWV - dat bij de aanvraag voor die toeslag nettobedragen zijn vermeld en dat dit heeft geleid tot die naheffingen. De naheffing die verzoeker voor het jaar 2005 had gekregen, zou het gevolg kunnen zijn van een onterecht ontvangen Ziektewetuitkering over de periode van 1 februari 2005 tot en met 24 april 2005 van bruto € 3.053,25. Dat bedrag moest hij bruto terugbetalen en daarvoor was er voor hem bij het UWV een betalingsregeling getroffen. Een gevolg van het bruto terugbetalen was dat hij mogelijk nog een bedrag van € 456,07 aan ingehouden loonheffing van de Belastingdienst kon terug ontvangen.

3. De van het UWV ontvangen reactie werd aan verzoeker voorgelegd en hij liet daarop weten dat als het UWV verontschuldiging aanbiedt, het eigenlijk toegeeft dat de fout bij het UWV ligt. Verzoeker sprak er zijn verbazing over uit dat het mogelijk is dat iemand met enkel een uitkering wordt geconfronteerd met een naheffing van de Belastingdienst. Verzoeker schreef dat hij niets van het UWV had gehoord over een mogelijke teruggaaf van de Belastingdienst en op de jaaropgaven stond ook niets vermeld van een negatief

inkomen. Door de fout van het UWV was hij in de financiële problemen gekomen: geen schoolkostenvergoeding meer voor de zoon van zijn partner, toeslagen die moesten worden terugbetaald en naheffingen van de Belastingdienst.

4. Verzoekers commentaar werd vervolgens weer met een aantal vragen aan het UWV voorgelegd. Het UWV liet daarop weten dat het inderdaad had verzuimd om verzoeker te informeren over de mogelijkheid om de bruto terugvordering van € 3.053,25 als negatief inkomen op te geven. Het UWV ging dit alsnog doen. Als verzoeker dat bedrag dan (als correctie) op de belastingaangifte zou vermelden dan moest dat leiden tot een teruggave of een lagere aanslag van de Belastingdienst. Volgens het UWV was de brief die verzoeker op 22 april 2008 had ontvangen over een verrekening in verband met teveel ontvangen Ziektewetuitkering achteraf gezien erg onduidelijk: hij had over de periode van 22 januari 2007 tot 1 april 2008 een Ziektewetuitkering ontvangen en daarna werd met terugwerkende kracht zijn WAO-uitkering verhoogd, tussen die uitkeringen onderling moest er worden verrekend. In verband met het toepassen van de witte tabel op de betaling van de Ziektewetuitkering in 2006 en 2007 heeft het UWV aan verzoeker bij wijze van schadeloosstelling een bedrag van € 1.214,49 vergoed (het verschil tussen de groene en de witte tabel).

5. Ook deze reactie van het UWV werd aan verzoeker voorgelegd en die liet daarop weten dat zijn financiële schade groter was dan de vergoeding die hij van het UWV had ontvangen. Hij gaf daarbij aan dat hij ook een vergoeding wilde hebben voor de toeslagen die hij moest terugbetalen. Verder wilde hij uitleg over het bedrag dat hij van het UWV had gekregen. Dit verzoek werd naar het UWV doorgezonden. Het UWV verwees daarop naar een aan verzoeker gezonden brief van 28 april 2009 waarin het UWV een toelichting heeft gegeven over de hoogte van de schadevergoeding. Verder liet het UWV weten dat het geen aanleiding zag om schade met betrekking tot de huur- en de zorgtoeslag aan verzoeker te vergoeden. Het UWV verwees daarbij naar de eerste hierboven weergegeven reactie dat de hoogte van deze toeslagen was gebaseerd op de bruto-uitkeringsbedragen en dat de Ziektewetuitkeringsbedragen tijdig aan verzoeker waren verstrekt. Ook bracht het UWV naar voren dat het van mening was dat de aan verzoeker verstrekte schadevergoeding een redelijke bijdrage is voor het ongemak dat hij als gevolg van het toepassen van een onjuiste belastingtabel had geleden. Het UWV kon niet beoordelen op welke gronden verzoeker de genoemde toeslagen had gekregen omdat dit een verantwoordelijkheid is van de Belastingdienst/Toeslagen.

6. Deze reactie van het UWV werd voor commentaar aan verzoeker voorgelegd. Hij liet daarop weten dat hij de tegemoetkoming van het UWV wel had gewaardeerd maar dat zijn probleem daarmee nog niet was opgelost. Immers hij moest nog behoorlijke bedragen aan zorgtoeslag, huurtoeslag en inkomstenbelasting terugbetalen en dat was voor iemand met een uitkering bijna onmogelijk. Verzoeker had de Belastingdienst om (gedeeltelijke) kwijtschelding verzocht en daar ook administratief beroep over ingediend, maar de Belastingdienst wilde daar niet aan meewerken. Verder ontving hij al een tijdje geen

tegemoetkoming van de SVB en de IB-Groep (vanaf 1 januari 2010, de Dienst Uitvoering Onderwijs) voor de schoolgaande zoon van zijn partner.

7. Na voorlegging van verzoekers commentaar liet het UWV weten dat het geen aanleiding zag om de afwijzing van de rest van de door hem geleden financiële schade in heroverweging te nemen. Het UWV had de juiste brutobedragen aan verzoeker uitgekeerd en doorgegeven aan de Belastingdienst.

8. Bij het UWV werden vervolgens de bedragen opgevraagd die de afgelopen jaren per jaar aan verzoeker en zijn partner waren uitbetaald. Die bedragen - zoveel mogelijk herleid tot bedragen per jaar - gaven het volgende overzicht:

Verzoeker:

WW-uitkering bruto netto

2005 (vanaf juli) € 5.964,96 € 4.371,22

2006 (t/m mei) € 5.893,18 € 4.226,99

2007 (t/m april) € 2.477,84 € 1.960,32

2008 (vanaf mei) € 3.239,68 € 2.071,36

2009 (tot september) € 4.159,87 € 2.665,74

Ziektewetuitkering

2006 (mei t/m december) € 8.021,88 € 6.927,11

2007 € 13.772,27 € 12.001,01

2008 (januari t/m mei) € 4.510,29 € 4.024,28

2009 (maart; vergoeding) € 1.214,49 € 1.214,49 (tabel verg.)

Terugvordering Ziektewetuitkering

2009 (april) € 9.206,29

(betreft periode januari 2007 tot april 2008)

WAO-uitkering

(aangevraagd in januari 2008, wordt na beoordeling toegekend met terugwerkende kracht per januari 2007, uitbetaald in april 2009)

2008 (vanaf april) € 5.986,98 € 5.400,25

2009 (t/m augustus) € 15.805,65 € 16.150,57

(in laatstgenoemde bedragen is de nabetaaling van april 2009 opgenomen voor de periode van januari 2007 tot april 2008 € 9.206,29 € 10.559,11)

Verzoekers partner:

WW-uitkering bruto netto

2004 € 6.451,51 € 5.850,06

2005 (t/m augustus) € 3.679,12 € 3.184,61

Ziektewetuitkering

2005 € 508,30 € 198,44

2006 (t/m juli) € 7.812,65 € 6.736,56

9. In antwoord op een aantal vragen over het overzicht bracht het UWV naar voren dat de hierboven genoemde terugvordering van € 3.053,25 (onverschuldigd betaalde Ziektewetuitkering over de periode 1 februari 2005 tot en met 24 april 2005) niet in het overzicht was opgenomen. De nabetaaling van de WAO-uitkering voor de periode van januari 2007 tot april 2008 had tot gevolg dat de Ziektewetuitkering over dezelfde periode in april 2009 moest worden teruggevorderd. Na die verrekening resteerde er voor verzoeker nog een nettobedrag van € 488,66. Het UWV bevestigde dat de netto WAO nabetaaling in april 2009 hoger was dan het brutobedrag. Er was voor de verrekening geen specificatie afgegeven en dat het nettobedrag hoger was dan het brutobedrag, had te maken met de te verrekenen periode van de Ziektewetuitkering, dit moest op werkgeversbasis aangezien de afdeling Ziektewet de uitkering had verstrekt - aldus het UWV. Ter toelichting gaf het UWV nog aan dat de afdeling Ziektewet in verband met de betaling als 'werkgever' werd beschouwd. De verrekening tussen de nabetaaling van de WAO-uitkering en de terugvordering van de Ziektewetuitkering werd door het UWV als volgt nader gespecificeerd:

Verder merkte het UWV daar nog het volgende over op:

"Na verrekening met onze afdeling ZW ontstaat nog een nabetaaling van € 761,28 bruto, ofwel netto € 488,66. Omdat dit een (na)betaling aan de klant betreft is het netto bedrag lager dan bruto, in tegenstelling tot bij een verrekening met de ZW. Of onze nabetaaling WAO heeft geleid tot naheffing kunnen wij niet beoordelen. Hoe deze naheffing is ontstaan zal de Fiscus aan klant kunnen uitleggen."

10. In reactie op het toegezonden verslag van bevindingen liet verzoeker onder meer weten dat de hierboven genoemde bedragen volgens hem niet correct waren en in ieder geval niet overeenstemden met de bedragen zoals vermeld op de jaaropgaven die hij van het UWV had ontvangen. Verder gaf hij aan dat het UWV te gemakkelijk voorbij gaat aan zijn lichamelijke klachten als gevolg waarvan hij niet meer aan het arbeidsproces kan deelnemen. Verzoeker voelt zich daardoor hopeloos in een hoek gezet.

II Beoordeling

11. Verzoeker klaagt erover dat hij door fouten van het UWV financieel in de problemen is gekomen. Een fout had betrekking op een onterecht ontvangen Ziektewetuitkering over de periode van 1 februari 2005 tot en met 24 april 2005 ten bedrage van bruto € 3.053,25. Op deze betaling was de juiste loonheffingskorting toegepast maar wel een onjuiste tabel, de witte in plaats van de groene. Verzoeker moest dat brutobedrag terugbetalen en daarvoor werd een betalingsregeling met hem getroffen. Het bruto terugbetalen had tot gevolg dat verzoeker de terugbetaalde bedragen bij de Belastingdienst als negatief inkomen kon opgeven en daardoor een gedeelte van de afgedragen loonbelasting kon terugkrijgen. Verzoeker was daar echter niet op gewezen door het UWV. In reactie op daarover door de Nationale ombudsman gestelde vragen heeft het UWV aan verzoeker bij wijze van schadeloosstelling een bedrag van € 1.214,49 vergoed (het verschil tussen de groene en de witte tabel), dit als compensatie voor het toepassen van de verkeerde tabel. Volgens verzoeker compenseerde dat bedrag niet zijn volledige schade: hij moest ook bedragen huur- en zorgtoeslag aan de Belastingdienst/ Toeslagen terugbetalen, kreeg gedurende enige tijd geen tegemoetkoming ouders voor de schoolgaande zoon van zijn partner en kreeg nog een naheffing inkomstenbelasting van de Belastingdienst. Volgens het UWV was het nu ontvangen bedrag een redelijke bijdrage in zijn ongemak, maar het UWV kon niet beoordelen op grond waarvan andere instanties bepaalde besluiten hadden genomen.

12. Een andere onduidelijkheid werd veroorzaakt door het feit dat verzoekers gedeeltelijke WAO-uitkering na een melding wegens toegenomen arbeidsongeschiktheid met terugwerkende kracht werd verhoogd. Verzoeker had in die periode van januari 2007 tot april 2008 een Ziektewetuitkering ontvangen die met de te ontvangen WAO-uitkering moest worden verrekend. Omdat het bedrag aan WAO-uitkering iets hoger was dan de Ziektewetuitkering kreeg verzoeker nog een bedrag nabetaald van netto € 488,66. De hierover door het UWV opgestelde specificatie laat zien dat het nettobedrag hoger is dan het brutobedrag. Het UWV heeft daarbij aangegeven dat het niet kan beoordelen of de nabetaling van de WAO-uitkering tot gevolg heeft dat er een naheffing van de Belastingdienst komt. De uitleg die het UWV heeft gegeven roept zo meer vragen op dan dat het opheldering geeft.

13. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Door het UWV is erkend dat het verzoeker

rond de terugbetaling van de Ziektewetuitkering die hij in 2005 had ontvangen, ten onrechte geen informatie had gegeven over de mogelijkheid om terugbetaalde bedragen als negatief inkomen op de belastingaangifte te vermelden. Verder heeft het UWV erkend dat het hem niet juist had geïnformeerd over de toegepaste belastingtabel. De toelichting die het UWV heeft gegeven over de gevolgen van de WAO-nabetaling en verrekening met de Ziektewetuitkering voor de periode 2007/2008 kan evenmin als adequaat worden bestempeld. Hiermee heeft het UWV gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

14. Als een overheidsinstantie, zoals het UWV, fouten maakt die voor de burger financiële gevolgen hebben, dan moet er alles aan worden gedaan om die fouten te herstellen. Als de gevolgen van die fouten voor de burger deels bij andere instanties liggen, dan is het niet correct als de burger uitsluitend naar die instanties wordt verwezen. De vragende burger heeft recht op een zo goed en zo volledig mogelijke informatie en de één loketgedachte verplicht het UWV als onderdeel van de overheid daarin een actieve rol te vervullen. Concreet betekent dit dat het UWV verzoeker niet met vragen mocht laten zitten en actief moest helpen om zijn problemen met andere instanties op te lossen. Dit laatste kan ook betekenen dat het UWV zich bij het geven van een financiële genoegdoening ruimhartiger opstelt als verzoeker er uiteindelijk met die andere instanties niet uitkomt.

De Nationale ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Heerlen, is gegrond wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Aanbeveling

De Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt in overweging gegeven te bevorderen dat het UWV verzoeker in zijn problemen met andere overheidsinstanties, met name de Belastingdienst, die een direct gevolg zijn van het handelen van het UWV, op actieve wijze helpt en in het geval verzoeker er met die instanties niet uitkomt, de hoogte van de eerder toegekende schadeloosstelling in heroverweging neemt en het bedrag meer in overeenstemming brengt met de daadwerkelijk geleden financiële schade.

Het UWV deelde de Nationale ombudsman op 18 augustus 2010 mee de aanbeveling op te volgen. Het UWV was inmiddels begonnen met het verzamelen van de benodigde

gegevens. Binnenkort neemt het UWV contact op met verzoeker om aangiftes, beschikkingen en dergelijke op te vragen. Het UWV beoordeelt vervolgens na eventuele afstemming met andere overheidsinstellingen hoe het UWV de problemen van verzoeker kunnen aanpakken. Nadat alles is afgerond bekijkt het UWV of het gezien het bereikte resultaat redelijk is de schadeloosstelling aan te passen.

Onderzoek

Op 16 januari 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer R. te Moergestel, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Heerlen.

In eerste instantie is getracht de gedraging middels een interventie tot een goed einde te brengen.

Toen dat niet lukte werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, een onderzoek ingesteld.

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

Tijdens het onderzoek kregen het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

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

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

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

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond