

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

220

Vragen van het lid **Jasper van Dijk** (SP) aan de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over *de handelwijze van het UWV inzake terugbetalingen* (ingezonden 26 augustus 2020).

Antwoord van Minister **Koolmees** (Sociale Zaken en Werkgelegenheid) (ontvangen 29 september 2020).

Vraag 1

Wat is uw reactie op het bericht «Brief van UWV: 27.000 euro terugbetalen, binnen zes weken»?¹

Antwoord 1

Een terugvordering is in alle gevallen voor de betrokkene een vervelende situatie, maar onvermijdelijk en wettelijk verplicht wanneer is gebleken dat er onterecht geld is uitgekeerd. Indien er sprake is van een terugvordering, wijst UWV alle klanten op de mogelijkheid van een betalingsregeling. Dat is in dit geval ook gebeurd.

Vraag 2

Deelt u de mening dat mensen die te goeder trouw hebben gehandeld een redelijke en billijke terugbetaalregeling moeten krijgen in plaats van 27.000 euro in zes weken?

Antwoord 2

In de Algemene wet bestuursrecht is opgenomen dat er een wettelijke betaaltermijn geldt van 6 weken. Hier kan UWV niet van afwijken. UWV stelt wel iedere betrokkene in de gelegenheid om een betalingsregeling af te spreken. Dit is maatwerk (binnen de wettelijke grenzen, gebaseerd op de Regeling tenuitvoerlegging bestuurlijke boeten en terugvordering onverschuldigde betalingen). De standaardtermijn van zes weken is nodig om betrokkene uit te nodigen om een betalingsregeling te treffen. De maximale wettelijke termijn voor de betalingsregeling is afhankelijk van de reden van

¹ Trouw, 22 augustus 2020 «Brief van het UWV: 27.000 euro terugbetalen, binnen zes weken» (<https://www.trouw.nl/economie/brief-van-het-uwv-27-000-euro-terugbetalen-binnen-zes-weken~b76c0d7d/>) en Trouw, 22 augustus 2020 «Terugvorderingen van het UWV voelen vaak heel oneerlijk» (<https://www.trouw.nl/economie/terugvorderingen-van-het-uwv-voelen-vaak-heel-oneerlijk~b8a137fe/>)

de terugvordering. De terugbetalingstermijn is normaliter maximaal drie jaar, maar bij het schenden van de inlichtingenplicht² maximaal een jaar.

Vraag 3

Waarom moeten mensen het brutobedrag terugbetalen in plaats van het bedrag dat ze daadwerkelijk ontvangen, het nettobedrag?

Antwoord 3

Een uitkering wordt door UWV berekend en dat is het bedrag waar betrokkene recht op heeft. Omdat de uitkering fiscaal belast is, moet de betrokkene, net als een werknemer, een deel hiervan aan de Belastingdienst betalen in de vorm van loonheffing. Om die reden houdt het UWV, net als een werkgever, een deel van de uitkering in (de loonheffing) en betaalt deze aan de Belastingdienst. Als later blijkt dat de betrokkene geen recht had op de uitkering dan moeten beide delen terugbetaald worden. Bij terugbetaling van de uitkering tijdens het lopende jaar, mag betrokkene volstaan met terugbetalen van wat in dat jaar netto is ontvangen, omdat UWV de loonheffing bij de Belastingdienst terugvraagt. Dit is pas mogelijk op het moment dat de uitkeringsgerechtigde iets terugbetaalt. Nadat het jaar is afgelopen heeft UWV deze mogelijkheid niet meer; UWV mag dan de loonheffing niet meer corrigeren. Dit betekent dat betrokkene het bedrag bruto moet terugbetalen en het verschil zelf kan terugvragen bij de Belastingdienst.

Vraag 4

Bent u bereid deze regeling aan te passen, zodat mensen voortaan het nettobedrag moeten terugbetalen?

Antwoord 4

Indien een terugbetaling bruto moet plaatsvinden (vanwege het overschrijden van de jaargrens), kan de uitkeringsgerechtigde het verschil terugvragen bij de Belastingdienst. Per saldo betaalt de uitkeringsgerechtigde dus in alle gevallen het ten onrechte ontvangen bedrag netto terug. Dat neemt niet weg dat het vervelend is voor de burger, zeker voor de mensen met een beperkt «doenvermogen», om dit deel van de vordering zelf te claimen bij de Belastingdienst. UWV faciliteert dit proces echter wel optimaal door een (negatieve) jaargave te verstrekken die de burger kan gebruiken bij het invullen van de belastingaangifte. Een meer klantvriendelijke oplossing vinden is uitvoeringstechnisch complex, aangezien het hele fiscale stelsel en de processen en systemen zijn ingericht op een brutosystematiek. In verband met de huidige belasting van de uitvoering, in combinatie met de complexiteit van een eventuele oplossing, is de afweging om nu in te zetten op maximaal voorlichten en faciliteren.

Vraag 5

Wilt u ervoor zorgen dat het UWV bij terugvorderingen voortaan standaard gaat wijzen op de mogelijkheid om de teveel betaalde belasting terug te vragen en er tevens voor zorgen dat hierbij uitgelegd wordt hoe dit aangevraagd dient te worden?

Antwoord 5

Indien het aan de orde is dat een klant het bedrag bruto moet terugbetalen, dan wijst UWV standaard in alle brieven die een terugvordering betreffen op de mogelijkheid om geld terug te vragen bij de Belastingdienst. Ook wijst UWV klanten aan het einde van het jaar, door middel van een brief, op het feit dat het jaar eindigt en dat alleen binnen dat jaar netto betaald kan worden aan UWV.

Dit kan voor klanten ingewikkeld zijn. De afgelopen jaren is daarom veel energie gestoken om het traject rondom bruto netto voor de klant duidelijk te maken. Zo is onder andere een speciale pagina ingericht op de site uwv.nl waar heldere uitleg staat en in een filmpje het bruto netto traject wordt

² De uitkeringsgerechtigde moet aan UWV de juiste informatie geven over zichzelf en wijzigingen van zijn of haar situatie doorgeven, die van belang zijn voor recht, hoogte en duur van de uitkering.

uitgelegd. Klanten die bellen met het UWV worden expliciet naar deze pagina over het bruto netto traject verwezen.

Vraag 6

Kan het voorkomen dat mensen niet volledig gebruik kunnen maken van de aftrekpost negatief inkomen (in verband met het bruto bedrag) omdat hun inkomen te laag is? Zo ja, welke oplossing draagt u aan voor deze mensen?

Antwoord 6

Het kan in theorie voorkomen dat iemand in een jaar meer moet terugbetalen dan dat diegene aan (te verrekenen) inkomen heeft. Als het inkomen uit werk en woning te laag is kan iemand niet volledig gebruik maken van de aftrekpost «negatief inkomen» bij de aangifte inkomstenbelasting van de Belastingdienst. Door in te gaan op het aanbod van UWV om een betalingsregeling te treffen kan hier met UWV een oplossing voor worden gezocht. UWV houdt bij terugbetalingsregelingen altijd rekening met de financiële positie van de debiteur. Aangezien UWV geen inzicht heeft in de financiële positie van de klant, is het aan de klant zelf om het initiatief te nemen tot een betalingsregeling.

Vraag 7

Waar kunnen mensen terecht die problemen hebben met het UWV en de ingewikkelde regels vaak niet begrijpen (terwijl Sociaal Raadslieden en Rechtswinkels niet zelden zijn wegbezuinigd)?

Antwoord 7

Bij UWV zijn er diverse mogelijkheden. In eerste instantie kunnen klanten terecht op de website van UWV, waarin voor alle soorten uitkeringen specifieke pagina's zijn ingericht met informatie. Daarnaast is er altijd de mogelijkheid om contact op te nemen met het klantcontactcentrum van UWV; zij kunnen klanten telefonisch van informatie voorzien, verwijzen naar de website, of doorverwijzen naar de behandelaar van het specifieke dossier. Ook is er de mogelijkheid om online vragen te stellen aan UWV. Daarnaast is er voor klanten altijd de mogelijkheid om een bezwaar in te dienen als zij het niet eens zijn met een beslissing. Bij klachten kunnen klanten terecht bij het klachtenbureau van UWV.

Als het gaat om het invullen van de aangifte inkomstenbelasting is de Belastingdienst het eerst aangewezen loket, bijvoorbeeld via de Belastingtelefoon. Daarnaast kan men terecht bij de Sociaal Raadslieden, Juridisch loket, ombudsman van de gemeente of Nationale ombudsman.

Vraag 8

Wat onderneemt u om te bereiken dat het UWV haar voorwaarden en regels op een begrijpelijke manier communiceert?

Antwoord 8

UWV werkt voortdurend aan de verbetering van de dienstverlening en de manier waarop zij communiceert richting klanten. Dit heeft bijvoorbeeld geresulteerd in een video en een bericht dat uitkeringsgerechtigden ontvangen wanneer alle vorderingen zijn betaald.

Daarnaast heeft UWV gedragswetenschappers en communicatie adviseurs in dienst die voortdurend zoeken naar een verbetering van de dienstverlening en de begrijpelijkheid van informatie voor klanten in o.a. brieven en op de website.

Vraag 9

Wat doet het UWV om te voorkomen dat mensen in financiële nood komen door disproportionele terugvorderingen van het UWV?

Antwoord 9

Om te voorkomen dat mensen in financiële nood komen, wijst UWV in de brief waarin de terugvordering wordt aangekondigd altijd op de mogelijkheid van een terugbetalingsregeling. Naast de terugbetalingsregeling kan UWV eventueel afwijken van de beslagvrije voet ten voordele van de debiteur, door de berekende aflossingscapaciteit te halveren als de vordering hiermee

binnen 3 jaar kan worden betaald. Dit is alleen mogelijk indien er geen sprake is van een overtreding van de inlichtingenplicht³.

Daarnaast wordt de kwijtscheldingstermijn (uiteraard binnen de juridische spelregels) in de gaten gehouden en daar waar klanten in aanmerking komen voor kwijtschelding worden vorderingen kwijtgescholden.

Tot slot heeft het afgelopen jaar een pilot plaatsgevonden om klanten pro actief te benaderen, wanneer zij het openstaande bedrag niet binnen 10 weken hadden betaald. Deze klanten werden gebeld en er werd opnieuw het aanbod van een betalingsregeling gedaan. Er wordt nu gekeken naar de voortzetting van deze pilot. Ook worden klanten gewezen op de mogelijkheid van schuldhulpverlening door de gemeente.

Vraag 10

Is er voor mensen die als gevolg van de coronacrisis in financiële moeilijkheden terechtkomen, een coulante terugbetaalregeling? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 10

Debiteuren die als gevolg van de coronacrisis in financiële moeilijkheden terecht komen, kunnen 3 maanden uitstel van betaling krijgen. Na deze termijn vindt weer overleg plaats tussen debiteur en UWV en wordt de financiële positie van de debiteur in kaart gebracht. Indien mogelijk hervat de debiteur de betaling aan UWV. Wanneer dit niet mogelijk is wordt er gezocht naar maatwerkoplossingen.

³ De uitkeringsgerechtigde moet aan UWV de juiste informatie geven over zichzelf en wijzigingen van zijn of haar situatie doorgeven, die van belang zijn voor recht, hoogte en duur van de uitkering.