

**Jaarlijkse rapportage
Signaleringscommissie
2008**

Colofon

Jaarlijkse rapportage Signaleringscommissie 2008

Uitgave

MOgroep

Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening – LOSR Admiraal Helfrichlaan 1

Postbus 3332

3502 GH Utrecht

telefoon: 030 – 298 34 34

fax: 030 – 298 34 37

www.mogroep.nl/welzijn

Deze publicatie is een uitgave van de MOgroep. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande toestemming van de MOgroep, Postbus 3332, 3502 GH Utrecht. Bij overname is bronvermelding verplicht.

Bestelwijze

Deze uitgave is niet bij te bestellen. Wel kunt u deze uitgave downloaden van www.sociaalraadslieden.nl.



**Jaarlijkse rapportage
Signaleringscommissie
2008**

Voorwoord

Sociaal raadslieden (SR) bieden kosteloze en drempelloze hulp aan kwetsbare burgers in sociaal-juridische kwesties. Burgers worden geholpen door o.m. het verstrekken van informatie en advies, ondersteuning waaronder het in gang zetten van procedures, het verkrijgen van (aanvullende) inkomensondersteuning. Naast deze op burgers gerichte hulp- en dienstverlening kennen de sociaal raadslieden de signaleringsfunctie als een tweede kerntaak. SR willen op basis van de praktijk tekortkomingen en knelpunten in allerlei (wettelijke) regels en de uitvoering daarvan agenderen bij overheidsinstanties, particuliere instellingen en bedrijven.

Voor u ligt het verslag van de signaleringsactiviteiten van SR die plaats vonden in het jaar 2008. Met dit overzicht van signaleringen willen SR een beeld geven van het werk dat op landelijk niveau is verricht. Het geeft slechts een deel van het signaleringswerk binnen SR weer. Een ander deel vindt plaats op lokaal niveau. Lokale instellingen voor SR signaleren over (uitvoering van) o.a. lokaal overheidsbeleid op grond van de dagelijkse praktijk. Zij vertalen de geconstateerde knelpunten en problemen naar lokale overheden en instanties en proberen verbetering te bewerkstelligen.

Bovenlokale signalen worden gemeld aan de landelijk functionerende Signaleringscommissie, die daarmee aan de slag gaat.

Het jaar 2008 heeft twee belangwekkende rapporten opgeleverd, die veel teweeg hebben gebracht. Het Rapport "Mensen met schulden in de knel" gaat in op een grote groep van 70 à 80% van de mensen met schulden die niet of voorlopig niet voor een minnelijk of wettelijk schuldhulpverleningstraject in aanmerking komt.¹ Deze groep schuldenaren wordt onevenredig zwaar getroffen door invorderingsmaatregelen. Het rapport bevat 34 aanbevelingen ter verbetering van de positie van de schuldenaar.

Het in rekening brengen van veel te hoge incassokosten kwam al aan de orde in het rapport 'Mensen met schulden in de knel!'. Dit zonder succes. Reden voor de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden om later in 2008 met een uitgebreid rapport te komen over dit specifieke onderdeel: 'Incassokosten, een bron van ergernis!'² Dit rapport beschrijft de regels voor incassokosten en gaat in op de belangrijkste gesignaleerde knelpunten met betrekking tot incassokosten uit het eerder genoemde rapport. Het leidde vrijwel direct tot toezeggingen van het ministerie van Justitie om wettelijke maatregelen te nemen.

In de bijlagen zijn samenvattingen opgenomen van de twee rapporten.

Het signaleringswerk wordt gedragen door een aantal gedreven, ervaren sociaal raadslieden, die samen de Signaleringscommissie vormen. Zij zijn het die in staat worden gesteld dit belangrijke onderdeel van het sociaal raadsliedenwerk gestalte te geven. Ook in 2008 is door hen weer heel veel werk verzet.

Halverwege 2008 heeft de voorzitter van de signaleringscommissie, Jacques van Gent, zijn werkzaamheden door persoonlijke omstandigheden moeten neerleggen. Jacques van Gent was een voorzitter met een grote inhoudelijke kennis, gedrevenheid en vriendelijke wijze van voorzitten. Wij danken hem voor zijn jarenlange inzet voor het signaleringswerk.

Mocht u na het lezen van dit verslag vragen hebben, of contact op prijs stellen, neem contact met ons op.

Ernst Radius, Projectleider Sociaal Raadslieden MOgroep W&MD/ LOSR

¹ Nadjia Jungmann en Erica Schruer, 'Wetswijziging WSNP heeft waarschijnlijk weinig effect. Lage slagingspercentages minnelijk traject', *Sociaal bestek*, 2007, nr. 11 p. 26.

² Het rapport is te downloaden op www.sociaalraadslieden.nl. Achtergrondinformatie en jurisprudentie over incassokosten is te vinden op www.rijnstad.nl/schulden.

Inhoudsopgave

INLEIDING	2
OVERLEGVORMEN	4
SIGNALERINGEN SUBCOMMISSIE SOCIALE ZAKEN	7
HET RAPPORT: MENSEN MET SCHULDEN IN DE KNEL!	20
TE HOGE INCASSOKOSTEN	20
BESLAG OP INKOMEN	20
BESLAG OP INBOEDEL.....	22
BESLAG OP BANKREKENING.....	22
BESLAG OP TOESLAGEN	23
VERREKENING DOOR BELASTINGDIENST	23
GEMEENTELIJKE SOCIALE DIENSTEN	23
BIJLAGE 2	25
HET RAPPORT: INCASSOKOSTEN, EEN BRON VAN ERGERNIS!.....	25
SPECIFICATIE INCASSOBUREAU	28
DE WERKELIJKE KOSTEN.....	29
TEVEEL BEREKEND.....	29
BIJLAGE XXXXX: VERZENDLIJST JAARVERSLAG	38

Inleiding

Een belangrijke activiteit van het sociaal raadsliedenwerk is het wijzen van wetgever en uitvoeringsinstellingen op onjuiste wet- en regelgeving, onvoorziene negatieve effecten van de wet- en regelgeving en de uitvoering ervan door de verantwoordelijke instanties. Signalering is een structurele kerntaak van het sociaal raadsliedenwerk.

Signalering omvat:

- het signaleren van onvolkomenheden en negatieve samenloop in wet- en regelgeving en uitvoeringsprocedures;
- het doen van aanbevelingen aan instellingen op het gebied van toegankelijkheid van informatie, klantvriendelijkheid van procedures en met betrekking tot het gebrek aan samenhang in de dienstverlening;
- het wijzen van wetgever, uitvoeringsinstanties en maatschappelijke instellingen op het bestaan van duidelijke risicogroepen of het mogelijk ontstaan daarvan.

Signaleren vindt plaats op verschillende niveaus. In Nederland zijn zo'n 70 instellingen die sociaal raadsliedenwerk uitvoeren en lid zijn van de LOSR/MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening (MOgroep W&MD). Ieder bureau signaleert lokaal de problemen die zich voordoen met lokale regelingen en instellingen. In de regio vergaderingen worden de signaleringen besproken die een regionaal karakter hebben. Daarnaast bespreekt de landelijke signaleringscommissie van het Landelijk Overleg Sociaal Raadslieden (LOSR/MOgroep W&MD) signaleringen die regelingen van de centrale overheid en landelijk opererende instellingen betreffen. De signaleringscommissie komt vijf keer per jaar bij elkaar. In 2007 is het kennis- en informatiecentrum ZZW van het NIZW naar StimulanSZ (1) overgegaan. De deelname van de beleidsmedewerker van ZZW aan de signaleringscommissie is in 2008 voortgezet. Met de Nationale Ombudsman is afgesproken dat een beleidsmedewerker op oproepbasis aanwezig kan zijn bij de overleggen van de signaleringscommissie.

De signalen gaan rechtstreeks naar de 'veroorzakers', of naar de politiek. De informatie wordt via de website www.sociaalraadslieden.nl verspreid onder de SR instellingen die lid zijn van de LOSR/MOgroep W&MD. Het jaarverslag van de signaleringscommissie wordt verspreid onder de leden van de LOSR/MOgroep W&MD, overheden en andere instellingen op het gebied van sociaaljuridische en maatschappelijke dienstverlening (voor een overzicht, zie bijlage 1).

De ondersteuning van de werkzaamheden van de signaleringscommissie wordt uitgevoerd door het bureau van de MOgroep W&MD. Deze ondersteuning maakt deel uit van het pluspakket dat de aangesloten SR instellingen van de MOgroep W&MD afnemen.

Samenstelling Signaleringscommissie

In het verslagjaar 2008 konden we rekenen op een vaste groep leden, die zich met onverminderde inzet en enthousiasme heeft ingezet voor de signaleringscommissie. Derk Hummel van Stichting maatschappelijk werk Noordermaat, Irfan Mohammedamin van Rijnstad Arnhem zijn in 2008 toegetreden tot de signaleringscommissie. De signaleringscommissie kende op 31 december 2008 de volgende samenstelling:

Voorzitter

Reggy Kamps (interim)

Leden

Commissie Sociale Zaken

Reggy Kamps (Sociaal Raadslieden Gemeente Nijmegen)
Ingrid Philips (Bureau Sociaal Raadslieden, Den Bosch)
Maarten Bockting (MD Flevoland, Lelystad)
Debby van Schaik (SMD Midden Kennemerland, Beverwijk)

Commissie Fiscale zaken en wonen

Walter van den Berg (Instituut Sociaal Raadslieden Den Haag)
Thea Runhaar (Instituut Sociaal Raadslieden Rotterdam)
Lucia Missana (Blankenberg stichting, Amsterdam)
Harm Huizenga (MaDi Zuid-Oost, Amsterdam)
Hannah Oberzaucher (Lumens Groep Eindhoven),
Derk Hummel (Stichting Maatschappelijk werk Noordermaat) Irfan Mohammedamin (Rijnstad, Arnhem)

Gastleden

Corinne de Lange (StimulanSZ)
Marjanne van der Kleij (De Nationale Ombudsman)

Bureau MOgroep/ LOSR

Sandra Wolfsen (projectassistenten SR MOgroep W&MD)
Ernst Radius (projectleider pluspakket SR MOgroep W&MD)

Overlegvormen

De signaleringscommissie is in het verslagjaar vertegenwoordigd geweest in overleggen over diverse onderwerpen.

Centiq

Deelname aan het landelijk platform Centiq in het kader van armoede bestrijding en schulden. MOgroep W&MD is partner van Centiq. Centiq heeft tot doel de burger financieel bewust te maken. Vanuit de signaleringscommissie is deelgenomen aan de klankbordgroep 'effectiviteit van de minnelijke schuldhulpverlening van Centiq. Deze werkgroep heeft zich bezig gehouden met onderzoek naar effectiviteit van ondersteuningsprogramma's bij schulden. In 2008 zijn de resultaten gepresenteerd aan de partners van Centiq. (voor meer informatie, zie www.wijzeringeldzaken.nl)

Juridisch loket (JL)

Er vindt een structureel overleg plaats tussen directie JL en de signaleringcommissie. Signalen worden uitgewisseld en mogelijkheid onderzocht om bij bepaalde signalen gezamenlijk naar buiten te treden. Het rapporten "Mensen met schulden in de knel" is eveneens aangeboden aan het JL. In 2008 zijn op regionaal niveau (Zuid Nederland) bijeenkomsten georganiseerd voor medewerkers van de Juridische Loketten en sociaal raadslieden. Naast kennismaking is concrete samenwerking het doel.. Het JL heeft in 2007 de signaleringsfunctie opgezet. De signaleringscommissie en het JL blijven vooralsnog ieder voor zich signaleren, elkaar nauwgezet op de hoogte houden van activiteiten op dit terrein en waar mogelijk samenwerken op concrete signaleringsacties. Vanuit de signaleringscommissie worden in 2007 en 2008 alle regionale overleggen van het JL bezocht, om het SR en de signaleringsfunctie nader toe te lichten.

Overleg De Nationale Ombudsman(DNO)

In 2008 is er weer overleg geweest met De Nationale Ombudsman. Eén van de punten die zijn aangehaald is dat de signaleringscommissie graag van te voren wil weten waar DNO mee bezig gaan/zijn. Er is afgesproken dat het jaarplan van DNO verspreid wordt onder de signaleringscommissie. Ook wordt er nagegaan of de teams binnen DNO in een vroegtijdig stadium de informatie m.b.t. onderzoeken aan kunnen leveren.

Overleg Consumentenautoriteit

Het contact met de consumentenautoriteit is voortgezet. Wederom is afgesproken dat de relevante signalen uitgewisseld worden.

Overleg UWV

De overleggen tussen de landelijke signaleringscommissie en het landelijk bureau van UWV zijn voortgezet. Tijdens de gesprekken houden we elkaar op de hoogte van nieuws en ontwikkelingen. Concrete signalen die betrekking hebben op het UWV komen terug in het verslag.

De signaleringscommissie beschikt ook in 2008 over een vast contactpersoon bij het UWV. Er is een direct overleg tussen het hoofd klachten van het UWV en de werkgroep sociale zaken van de signaleringscommissie.

Evaluatie gesubsidieerde rechtsbijstand

Leden van de signaleringscommissie hebben in 2008 deelgenomen aan de evaluatie gesubsidieerde rechtsbijstand. Het betrof hier de werkgroepen "Keten conflicten met de overheid" en werkgroep "Keten multiproblematiek en meervoudig gebruik".

De LOSR is gevraagd om voor deze werkgroepen input te leveren. Het ging vooral over de toeleiding naar de advocatuur en de pro actieve overheid. Gebleken is dat bij een pro actieve houding van de overheid bezwaar- en beroepsprocedures voorkomen kunnen worden. Dit betekent een directe bezuiniging op het rechtbestel. Ook hebben we het belang en het nut van het Sociaal Raadslieden Werk benadrukt. We hebben ons geprofileerd als een belangrijke ketenpartner. In 2009 wordt de evaluatie gesubsidieerde rechtsbijstand voortgezet.

Consumentenprogramma VARA

VARA heeft contact gezocht met de landelijke signaleringscommissie. De VARA heeft het idee om een nieuw programma te maken. Iets in de sfeer van "gemangeld door de overheid". Er is alleen een oriënterend gesprek geweest waarbij de Sociaal raadslieden hebben verteld over hun ervaringen. Hierbij hebben we meerdere onderwerpen aangedragen. Er is geen vervolg actie ingezet.

Raad voor de Rechtsbijstand

De signaleringscommissie heeft contact gehad met de Raad voor de Rechtsbijstand en hen in een overleg uiteen gezet de wijze van signalering door de regionale en landelijke signaleringscommissie. Ook zijn de belangrijkste signaleringsonderwerpen van 2007 met hen besproken.

Divosa

Met Divosa vindt twee maal per jaar een overleg plaats. In het overleg worden (wederzijdse) signalen uitgewisseld. Voorts wordt bezien in hoeverre gezamenlijk kan worden opgetreden. In 2008 is het rapport 'Mensen met schulden' eveneens aangeboden aan Divosa. Divosa heeft haar leden gewezen op de onjuiste toepassingen van gemeenten van de beslagvrije voet bij mensen met schulden.

Belastingdienst Rood (toeslagen)

Sinds 2008 vindt er een structureel overleg plaats met het management van de Belastingdienst Toeslagen (BdT). Aan het overleg werd van de kant van de BdT deelgenomen door verschillende leden van het managementteam van de BdT en later ook door het hoofd van de afdeling Rechtstoepassing en Rechtshandhaving en een specialist op het gebied van Invordering.

Dit overleg heeft inmiddels driemaal plaats gehad, tweemaal in 2008 en eenmaal in 2009. In de gesprekken kwam naar voren dat de BdT uitvoerder is van beleid dat op andere ministeries, met name op het Ministerie van Financiën, wordt gemaakt. De BdT brengt advies uit aan het Ministerie van Financiën met betrekking tot de uitvoering en ook wel over ontbrekende of tegenstrijdige regelgeving. Tevens heeft de BDT aangegeven dat het automatiseringssysteem nog niet klaar is voor 1 januari 2009.

Naast de signaleringscommissie LOSR nam ook het Juridisch Loket deel aan het overleg. Er werden uitvoeringsproblemen besproken, maar ook ontbrekende en niet werkende wet- en regelgeving. Wat betreft het eerste heeft het overleg op enkele punten verbetering gebracht. De BdT kon in het verslagjaar nog niet tegemoetkomen aan de behoefte bij sociaal raadslieden aan een contactpersoon die in gecompliceerde kwesties de bevoegdheid heeft om oplossingen te geven. Wel werd een contactpersoon aangewezen die in 'onoplosbare' invorderingssituaties uitkomst kan bieden. Voor wat betreft de knelpunten in regelgeving die de sociaal raadslieden constateren, was de conclusie dat het zinvol is om deze knelpunten apart onder de aandacht te brengen van beleidsmakers en politiek. Het is de bedoeling om dat in 2009 te doen in het kader van de evaluatie van de AWIR en een aangekondigd rapport over vereenvoudiging van de Toeslagen.

Belastingdienst blauw

AFDELING DIENSTVERLENING BELASTINGDIENST

Er zijn twee overleggen geweest met de medewerkers van de afdeling Dienstverlening van de Belastingdienst, op 25 januari 2008 en 3 oktober 2008.

Terugkerende agendapunten zijn de HUBA (hulp bij aangifte door de belastingdienst) campagne en de digitale programma's die ter beschikking worden gesteld aan intermediairs.

Resultaat: voor de sociaal raadslieden blijft het mogelijk om gebruik te maken van de (digitale) aangifte- en voorlopige aanslagprogramma 's van de Belastingdienst met een elektronische handtekening in plaats van met de DigiD.

>Deelname aan de (digitale) Klankbordgroep Vereenvoudiging AWR.

De LOSR is in het najaar gevraagd of ze wilde participeren in de klankbordgroepen ter voorbereiding van voorstellen om de Algemene Wet Rijksbelastingen te vereenvoudigen. Er zijn vijf Klankbordgroepen (zwarte gebruikers/ overheidsorganisaties/ gebruikers uit professie/ verplichte gebruikers en Rechterlijke machten wetenschap).

In november heeft de subcommissie zich opgegeven als digitale deelnemer. Het project omvat vele wijzigingen, waarvan slechts een deel betrekking heeft op cliënten van SR bureaus. Dit stuk is voor de lezer niet te begrijpen denk ik.

Signaleringen subcommissie Sociale Zaken

Signaal

Door invorderingsmaatregelen zoals beslag en verrekening daalt het inkomen van de schuldenaren vaak onder het bestaansminimum van de beslagvrije voet. Bij beslag op inboedel zijn te weinig spullen beschermd tegen beslag. In veel gevallen kan de schuldenaar daar niets aan doen. De wet staat het toe en de schuldenaar kan in feite zijn gang gaan.

Actie

Rapport Schuldenaren in de knel

Op 11 maart 2008 is het rapport 'Schuldenaren in de knel' is gepresenteerd en overhandigd door Saskia Noorman – den Uyl aan staatssecretaris Aboutaleb.

De publiciteit rondom het rapport is een enorm succes geweest. Het heeft zelfs het journaal gehaald. Aboutaleb heeft aan het LOSR én aan de kamer toegezegd dat het kabinet vóór de zomer op alle aanbevelingen zal reageren. Inmiddels heeft oud staatssecretaris Aboutaleb 25 aanbevelingen in een wettelijk kader geplaatst. Het Ministerie van Financiën heeft ook gereageerd. Het ligt in de lijn der verwachting dat hier ook meerdere aanbevelingen in een wettelijk kader worden geplaatst. Zeker gezien het rapport 'incassokosten een bron van ergernis'. Dit laatste blijkt uit de voorlopige reactie van minister Hirsch Ballin.

Bij dit stuk verwijzen we naar de genoemde rapporten. Deze staan gepubliceerd op onze website www.sociaalraadslieden.nl. Zie ook bijgaande reactie van staatssecretaris Aboutaleb van Sociale Zaken en minister Hirsch Ballin van het ministerie van Justitie.

Signalen UWV

Negatief inkomen

Signalering

Het is voor klanten onduidelijk wanneer er sprake was van een negatief jaarinkomen.

Actie

Besproken tijdens overleg met UWV

Resultaat

Het negatief jaarinkomen wordt in de jaaropgave verwerkt. Bijvoorbeeld het positief inkomen is €30.000 en €10.000 negatief. Er staat dan €20.000 op de jaaropgave. Als iemand alleen negatief jaarinkomen heeft wordt dit kenbaar gemaakt middels een begeleidend schrijven van het UWV. Dit is belangrijk bij het doen van de jaarlijkse aangifte inkomstenbelasting.

Brief voorprocedure bezwaar

Signaal

In de brief staat de volgende zinsnede: "U heeft gevraagd om toezending van de stukken die van belang zijn in deze procedure. Wij sturen u de stukken toe nadat we uw bezwaar met u hebben besproken". Deze zinsnede is tekstueel onduidelijk.

Actie

Besproken in overleg met UWV. Voorstel is om de zin klantvriendelijker te maken.

Resultaat

De zinsnede is verwijderd.

Onbekendheid met voorzieningen

Signaal

Er zijn meerdere signalen binnen gekomen over het feit dat cliënten slecht op de hoogte zijn van de regelingen en voorzieningen die door het UWV worden uitgevoerd.

Actie

Besproken tijdens overleg met UWV.

Resultaat

Cliënten worden geïnformeerd middels telefonische voorlichting en het toezenden van brochuremateriaal. Ook zal over verschillende onderwerpen regelmatig worden gepubliceerd in het informatieblad 'UWV Perspectief' .

Beslag c.q. beslagvrije voet en contact met het UWV

Signaal

Een klant heeft een uitkering van het UWV. De beslagvrije voet is vastgesteld op € 1097,22 incl. vakantietoeslag(VT), dit is hoger dan de uitkering plus VT en dat betekent dat er geen ruimte is voor beslag. Nu heeft het UWV toch € 617 overgemaakt aan de gemeente, omdat in mei het totaal uit te betalen bedrag (reguliere uitkering plus VT) boven die € 1097,22 uitkomt. Op € 57 na hebben ze het hele vakantiegeld aan de beslaglegger overgemaakt. Dit lijkt geen juiste gang van zaken. Immers het vakantiegeld is al meegenomen in de maandelijkse berekening, dus het is heel vreemd om in de maand mei uit te gaan van eenmalig hoog inkomen.

Actie

Besproken tijdens overleg met UWV.

Resultaat

Deurwaarders en Belastingdienst geven in geval van een WW- en WAO-uitkering altijd een beslagvrije voet (BVV) op, die exclusief vakantiegeld is. Mocht het zo zijn dat er bij een uitkering geen financiële ruimte is voor een afdracht aan de beslaglegger, dan heeft deze wettelijk de mogelijkheid om de jaarlijkse uitkering van het vakantiegeld volledig op te eisen; dus zonder hantering van een BVV. Bij ZW speelt dit laatste niet. Vakantietoeslag is verrekend in het daggeld.

Signaal

Wat is de meest efficiënte manier om de beslagvrije voet bij een klant van het UWV aangepast te krijgen. In de praktijk voert het UWV de beslaglegging namelijk uit zoals deze wordt aangeboden door de beslaglegger.

Actie

Besproken tijdens overleg met UWV.

Resultaat

De hoogte van de BVV wordt bepaald door de beslaglegger. UWV is slechts volgend in deze. De meest efficiënte manier om de beslagvrije voet te wijzigen is het sturen van een fax aan het kantoor waar die uitkering wordt geregistreerd. Indien de klant een WW en/of WAO ontvangt dan moet de fax naar een bepaald districtskantoor. Beslaglegger wordt vervolgens geïnformeerd via het VOI (verzoek om informatie) dat hij ontvangt van UWV. Bij ZW en TRI is dat naar de afdeling FA EV (Financiële Afhandeling en Externe Vorderingen) fax 020 850 64 25. In het laatste geval wordt de mutatie dezelfde dag verwerkt.

Signaal

Er is voor een te hoog bedrag beslag gelegd. Het beslag moet bij de beslaglegger worden gecorrigeerd. Hoe handelt het UWV indien er te hoog beslag is gelegd en de beslaglegger het te veel ingehouden bedrag niet wil terug storten op de rekening van de klant

Actie

Besproken tijdens overleg met UWV.

Resultaat

Indien er teveel is ingehouden en afgedragen - om welke reden dan ook - dan stort de beslaglegger de betreffende gelden retour aan UWV. UWV maakt vervolgens de bedragen weer over aan de uitkeringsgerechtigde. Dat kan soms wel even duren. De deurwaarders hebben immers te maken met achterstanden en bij de Belastingdienst bewandelen de bedragen ingewikkelde routes. Ook het UWV is niet altijd blij met het verwerken van retourbetalingen. Mocht het zijn dat de uitkeringsgerechtigde door deze gang van zaken in financiële problemen geraakt, hanteert FA EV een coulant beleid. FA EV neemt dan contact op met beslaglegger. Op basis van een schriftelijke toezegging dat het geld aan het UWV zal worden overgemaakt, wordt het teveel betaalde op voorschot aan de uitkeringsgerechtigde uitbetaald. Deze voorschotten worden in het administratief systeem ingebracht zodat de afdrachten aan beslagleggers gecorrigeerd worden. Omdat de inhoudingen op de uitkering altijd netto geschieden, heeft e.e.a. geen fiscale gevolgen.

Signaal

Correctie ZW/WAO leidt tot nabetaling. Deze nabetaling wordt meteen doorgestuurd aan de beslaglegger.

Actie

Besproken tijdens overleg met UWV.

Resultaat

Deze vraag is niet eenvoudig te beantwoorden, zonder meer te weten over de specifieke situatie. De hoogte van de uitkering, beslagvrije voet, hoogte van en periode waarover de correctie plaatsvindt, kunnen een rol spelen bij de inhouding en de afdracht. In het exploit van de rechtbank - dat ook aan beslagene wordt verstuurd - staat expliciet vermeld dat alle extra betalingen, zoals vakantiegeld en correcties, volledig kunnen worden ingehouden.

In het administratieve systeem wordt wel rekening gehouden met afdrachten die eventueel over de betrokken periode zijn gedaan en vervolgens wordt berekend welk deel naar beslaglegger en/of welk deel naar verzekerde gaat. Dat proces verloopt bij ZW-inhoudingen volkomen geautomatiseerd. Hoe e.e.a. in zijn werk gaat bij WAO- en WW-derdenbeslagen is ons niet bekend.

Mocht verzekerde bezwaar maken tegen de "uitkomst", dan kan hij zijn zaak bepleiten bij de deurwaarder en om een regeling verzoeken. Afhankelijk van deze uitkomst stort deurwaarder dan rechtstreeks aan verzekerde of laat dat via UWV verlopen. Onze ervaring is dat niet alle beslagleggers daar coulant mee omgaan.

Taxikostenvergoeding

Signaal

Klant heeft een WIA-keuring en is slecht ter been. Nu moet ze naar het kantoor van het UWV. Dat is 1,5 uur reizen. Klant kan reizen eigenlijk niet aan. Het is een lange reis en de client moet ook nog een overstap maken. Het UWV vergoedt niet op voorhand de taxikosten. Het beleid is dat de klant eerst de reis moet voorschieten voordat een vergoeding wordt toegekend.

Actie

Besproken tijdens overleg met UWV.

Resultaat

Als de cliënt recht heeft op taxivergoeding wordt deze vergoeding pas achteraf betaald. Er wordt geen uitzondering gemaakt, ook niet als een cliënt bijvoorbeeld financiële problemen heeft. Het UWV hanteert het onderstaande beleid.

Als het UWV u oproept om op een UWV-kantoor langs te komen in verband met een keuring, dan kunt u een tegemoetkoming in de reiskosten krijgen. Heeft u om medische redenen begeleiding nodig, dan kan ook de begeleider in aanmerking komen voor reiskostenvergoeding.

Het recht op de reiskostenvergoeding is in verband met uw arbeidsongeschiktheidsuitkering wel aan een aantal regels en voorwaarden gebonden:

- u moet door het UWV uitgenodigd zijn voor een afspraak;
- de reiskostenvergoeding is gebaseerd op de kosten van reizen met openbaar vervoer;
- de hoogte wordt vastgesteld op basis van de zone-indeling van het openbaar vervoer.

Het UWV gaat uit van de kortste gebruikelijke en goedkoopste weg. Als u vanwege medische klachten of lichamelijke beperkingen aangewezen bent op eigen of bijzonder vervoer, komt u in aanmerking voor vergoeding van de daaraan verbonden (extra) reiskosten. Als het openbaar vervoer niet bij u in de buurt is, kunt u in aanmerking komen voor een extra vergoeding. In overleg met de arts wordt beoordeeld of u niet in staat bent om op een andere manier te reizen dan met eigen of bijzonder vervoer. Alleen met een akkoord van het UWV kunt u aanspraak maken op een reiskostenvergoeding van de werkelijk gemaakte reiskosten.

Het dossier wordt voorgelegd bij de verzekeringsarts en deze beslist of de cliënt recht heeft op taxivergoeding.

Toeslagenformulier**Signaal**

Voor wat betreft het invullen van het formulier van de Toeslagenwet wordt in het begin van de maand een termijn van 2 weken gehanteerd. Als de uitkeringsgerechtigde de Toeslagenwet te laat aanvraagt dan kan het UWV het besluit nemen een korting toe te passen op de toeslag.

Actie

Besproken tijdens overleg met UWV

Resultaat

Toeslag wordt eenmalig aan het begin van de WW-uitkering aangevraagd en beoordeeld.

Het liefst gelijktijdig met de toekenning van de WW-uitkering wordt ook het recht op toeslag beoordeeld. Als iemand recht op een toeslag heeft, kan deze pas betaald worden als ook de WW-uitkering betaald wordt, met andere woorden, als het werkbriefje wordt ingeleverd.

Op dit werkbriefje geeft de klant niet alleen de gewerkte uren, maar ook de verdiensten op. Met deze verdiensten wordt dan direct bij de uitbetaling van het werkbriefje rekening gehouden.

De meeste uitkeringsgerechtigden werken tegen een vast uurloon en in principe in staat om halverwege de maand al te weten wat de verdiensten zijn. Ze weten immers de uren die gewerkt zijn. Als het echt wisselende inkomsten (qua hoogte) zijn wordt de toeslag ook nog wel een pas achteraf betaald, dus met

terugwerkende kracht. Dus eerst alleen de "kale WW-uitkering" en als de verdiensten bekend zijn de toeslag later. Nadeel hiervan is wel dan we dan verplicht zijn deze met bijzonder tarief te betalen.

Beslissing van de Ziektewet 'kladje'

Signaal

Beslissingen van arbeidsgeschiktheid in de zin van de Ziektewet. Verzekeringsgeneeskundige delen hun beslissing soms op een niet officiële manier mede(zie bijlage 5). Hierdoor is het voor de uitkeringsgerechtigde niet duidelijk dat tegen deze beslissing bezwaar aangetekend kan worden.

Actie

Besproken tijdens overleg UWV waarbij een kopie van zo'n 'kladje' is overhandigd.

Resultaat

Bij navraag bij de verschillende disciplines bij de afd. ziektewet wordt, het signaal zoals dat naar voren is gebracht, niet herkend. Noch bij verzekeringsartsen, noch bij de re-integratiebegeleiders. Het signaal is dan ook niet goed plaatsen. Wellicht gaat het hier over een vorige versie van dit formulier en is er sprake van een incident. De signaleringscommissie blijft deze gang van zaken bewaken.

Onbegrijpelijke correspondentie van de IND

Signaal

De brieven en formulieren van de IND zijn voor de klanten en professionals moeilijk leesbaar.

Actie

De signaleringscommissie heeft een overleg gehad met twee medewerkers van de IND. Tijdens dat overleg hebben we aanbevelingen gedaan voor de verbetering van de correspondentie.

Resultaat

De IND is begonnen met een nieuw informatiesysteem. Dit zou een vooruitgang voor de klant betekenen. Het is nu ook mogelijk zijn om via internet een formulier op maat aan te vragen. Verder draait er een pilot met nieuwe brieven in Den Bosch. De signaleringscommissie zal de voortgang bewaken.

Problematische schulden en eigen bijdrage Jeugdzorg

Signaal

Sommige mensen komen in financiële problemen doordat ze voor hun uit huis geplaatste kind een verplichte ouderbijdrage jeugdzorg aan het LBIO moeten betalen. Mensen die onder de WSNP vallen dreigen volgens de letter van de wet uit de WSNP gezet te worden omdat ze onvermijdelijke nieuwe schulden krijgen. In de praktijk zal de rechter zo een vordering niet snel als een verwijtbare nieuwe schuld aanmerken. Desalniettemin zal na beëindiging van het WSNP traject (schone lei verklaring) deze schuld in rechte opeisbaar blijven en dient deze alsnog door de ouder betaald te worden.

Bij de totstandkoming van de ouderbijdrageregeling was het de uitdrukkelijke bedoeling van de wetgever de regeling onafhankelijk van het inkomen te maken. Immers het te lasten komende kind dat uit huis wordt geplaatst levert een besparing op. Derhalve wordt er bij deze gezinnen een vordering eigen bijdrage opgelegd.

De opname in de wet van een hardheidsclausule werd niet wenselijk geacht. Voor die gevallen waarin het nauwelijks mogelijk is om de bijdrage te voldoen is buiten invordering stelling mogelijk. Nu is enkel buiten invordering stelling mogelijk voor de alleenstaande bijstandontvanger zonder overige thuisinwonende kinderen. De signaleringscommissie vraagt om uitbreiding van de regeling zodat ook de bijdrage van de alleenstaande bijstandontvanger met kinderen buiten invordering wordt gesteld. Deze gezinnen krijgen de eigen bijdrage immers ook nauwelijks bij elkaar gesprokkeld. Tevens doet de signaleringscommissie het verzoek tot het opnemen van een hardheidsclausule in de wetgeving.

Actie

Via de signaleringscommissie is er door de SP onder andere de leden de Wit, Langkamp en Karabulut in de Tweede kamer hierover vragen gesteld (zie bijlage 3). Tevens is er nog een brief gestuurd naar het LBIO (zie bijlage 4).

Resultaat

Is nog lopende.

Vangnet bijzondere bijstand Amsterdam

Signaal

In Amsterdam is in de verordening afgetimmerd dat bij verlies aan huurtoeslag je geen beroep kunt doen op bijzondere bijstand (wkt). Het algemene signaal is dat de bijzondere bijstand niet meer als vangnet fungeert.

Actie

Het SRW pleit voor een oplossing binnen de AWIR. Als dat niet mogelijk is moet duidelijk zijn dat men voor deze toeslagschuld bijstand kan krijgen. Een en ander is in eerste instantie besproken binnen het reguliere overleg met de Belastingdienst Toeslagen en de signaleringscommissie.

Signaal

Is nog lopende.

Voorwaarden pensioen verevening

Signaal

Om een beroep te kunnen doen op de pensioenverevening gelden een aantal voorwaarden. Het komt er op neer dat alleen mensen die in 2005 al AOW-gerechtigd waren, in aanmerking komen voor deze uitkering. De gestelde voorwaarden zijn voor veel mogelijk gerechtigden nogal misleidend en brengen nogal wat beperkingen met zich mee.

Actie

De subcommissie SoZaWe heeft dit aangekaart bij Stichting de Ombudsman. Mogelijk gaan zij iets met dit onderwerp doen. De subcommissie is van mening dat de SVB beter als voorwaarde kan stellen dat men in 2005 AOW-gerechtigd moet zijn geweest i.p.v. in 2007, want in de praktijk zullen er weinig tot geen gerechtigden zijn die in 2005 een inkomen hadden < €12822,-.

Resultaat

Ondanks de inzet van De Nationale Ombudsman is de regeling niet aangepast. Hierdoor komen veel vrouwen niet in aanmerking voor de regeling

Evaluatie WWB

Signaal

De signaleringscommissie heeft aanbevelingen gedaan bij de evaluatie van de WWB.

Actie

De landelijke signaleringscommissie heeft **een brief aan de vaste kamercommissie** SoZaWe gestuurd (zie bijlage) en ingesproken op een hoorzitting van de vaste commissie SZW.

Resultaat

Het vervolg is dat de evaluatie naar de kamer gaat en daar zullen aanbevelingen uit voort vloeien.

Functioneren CAK

Signaal

Uit een aantal signalen blijkt dat er problemen zijn rondom het functioneren van het CAK. Zo zouden ze slecht bereikbaar zijn en sturen ze soms lange tijd geen rekeningen waardoor mensen ineens een groot bedrag moeten betalen.

Actie

De signaleringscommissie heeft onderzocht welke activiteiten er al gaande zijn omtrent het functioneren van het CAK. Het probleem is immers landelijk al bekend.

Resultaat

We blijven de dienstverlening van het CAK volgen en toetsen deze aan de uitspraken van de Tweede kamer met betrekking tot het (dis)functioneren.

Signaleringen subcommissie belastingen Rood (toeslagen)

1. Onbekendheid van de persoonlijke betalingsregeling; de 2 maanden termijn

Signalering

Mensen die toeslag moeten terugbetalen krijgen de keuze om te betalen binnen 2 maanden of in 24 maandtermijnen van minimaal € 20,- of de vordering te laten verrekenen met dezelfde of een andere toeslag of voorlopige teruggave heffingskorting.

De mogelijkheid om een persoonlijke betalingsregeling te treffen wordt niet genoemd. Bij de persoonlijke betalingsregeling wordt de individuele betalingscapaciteit van betrokkene vastgesteld. Vervolgens moet men 24 maanden lang dit bedrag voldoen, waarna het resterende deel van de vordering onder voorwaarden buiten invordering wordt gesteld. Hiermee wordt bereikt dat men door het betalen van terugvorderingen Toeslagen niet onder het bestaansminimum komt.

Een betalingsregeling moet binnen 2 maanden na het bekend worden van de terugvordering, worden aangevraagd. Deze 2 maanden werden ook gehanteerd voor het aanvragen van de persoonlijke betalingsregeling, terwijl veel mensen pas reageren als ná die 2 maanden de feitelijke verrekening begint. Pas op dat moment blijkt dat men onder het bestaansminimum komt.

Actie

In januari is een brief met een notitie waarin o.a. dit punt naar voren werd gebracht, gestuurd naar de PvdA fractie in de 2^e Kamer. In het LOSR rapport 'Mensen met Schulden in de Knel' is aan dit punt aandacht besteed. In het eerste overleg, eind maart, met de Belastingdienst Toeslagen (BdT) is de kwestie eveneens besproken.

Resultaat

Vanaf ongeveer halverwege 2008 vermeldt de BdT in brieven aan klanten over de mogelijke manieren van betalen van een terugvordering van Toeslagen, ook de mogelijkheid van het treffen van een persoonlijke betalingsregeling. In juni wordt duidelijk dat er geen termijn van 2 maanden geldt: men kan deze regeling op elk moment aanvragen. Enige tijd later komt het speciale formulier voor het aanvragen van deze betalingsregeling ook digitaal beschikbaar.

2. Het ontbreken van controle op eigen initiatief door de BdT; nalaten te reageren; verrekenen ondanks bezwaar; wel acties geen beslissingen, etc.

Signalering

Aan de hand van controles door de BdT bij het GBA en de Belastingdienst (blauw) zouden terugvorderingen en nabetalings achteraf zoveel mogelijk moeten worden voorkomen. Sociaal raadslieden zien regelmatig dat de BdT ook eenvoudige controles niet uitvoert waardoor onjuiste en soms onbegrijpelijke betalingen (blijven) plaats vinden en schulden enorm kunnen oplopen. Aanvragen/wijzigingen die het systeem niet kan verwerken leiden niet tot reactie van de BdT. De klant moet 'piepen'. Beslissingen worden uitgevoerd voordat ze bekend zijn gemaakt, wijzigingen worden doorgevoerd voordat er een beslissing is, beslissingen zijn onduidelijk en/of slecht gemotiveerd.

Actie

Deze punten zijn in het overleg met de BdT aangekaart en genoemd in de notitie aan de PvdA fractie in januari 2008.

Resultaat

De BdT heeft aangegeven dat de meeste controles plaats vinden bij het Definitief Toekennen van de toeslagen. Te vroege controles zou het risico hebben dat met onbetrouwbare gegevens wordt gecontroleerd. Signaleringen aan de hand van de GBA zal de BdT in toenemende mate doen. Het nieuwe toeslagensysteem moet de problemen met onduidelijke beschikkingen en onjuiste volgordes oplossen. De werkinstructies m.b.t. verrekening terwijl bezwaar is ingediend, worden aangescherpt.

3. Leemten in wet- en regelgeving AWIR

Signalering

In de AWIR ontbreekt een regeling voor het buiten beschouwing laten van inkomen *voorafgaand* aan het toeslagpartnerschap. Wanneer 2 mensen in de loop van het jaar gaan samenwonen wordt vanaf dat moment het toetsingsinkomen opnieuw vastgesteld. Daarbij wordt het inkomen van beiden over het hele jaar samengeteld en niet het inkomen zoals dat feitelijk in de partnerperiode wordt genoten. Er wordt dus geen rekening gehouden met het mogelijk wegvallen van het inkomen van de ene partner als gevolg van het gaan samenwonen. Dat is bv. het geval wanneer er eerder sprake was van een WWB uitkering. Gevolg veel minder of geen recht op toeslagen.

De Zorg-, Kinder- en Kinderopvangtoeslag kennen geen hardheidsclausule, de Huurtoeslag wel. Dit betekent bv. dat hogere jaaropgaven doordat er nabetalings zijn geweest in een bepaald jaar, kunnen leiden tot terugvordering van toeslagen. Wanneer de bewuste nabetaling niet heeft geleid tot een feitelijk hoger inkomen is dat schrijnend. Dat is bv. het geval als de WWB een nabetaling doet vanwege een belastingaanslag voor teveel uitgekeerde heffingskortingen die eerder op de WWB uitkering in mindering waren gebracht.

Sociaal raadslieden bepleiten dat in de AWIR een regeling wordt opgenomen voor het buiten beschouwing laten van inkomen vóór aanvang van de partnerperiode en dat er een hardheidsclausule komt in de Zorg-Kinder- en Kinderopvangtoeslag.

Actie

Deze kwesties zijn eveneens in het overleg met de BdT aan de orde gesteld alsmede in de notitie aan de PvdA fractie.

Resultaat

De BdT heeft in zijn reactie aangegeven dat zij slechts een adviserende rol hebben en dat zij de genoemde punten bij het ministerie van Financiën zullen aankaarten. Van de PvdA is geen aparte reactie ontvangen.

4. Terugvordering van toeslagen als gevolg van het ontbreken van een geldige verblijfstitel bij toeslagpartner en/of medebewoner.

Signalering

De Belastingdienst Toeslagen (BDT) vordert Toeslagen 2006 en 2007 terug, als de aanvrager samenwoont met een partner of medebewoner (o.a. kind) *zonder geldige verblijfstitel*. Aanvragers konden niet weten dat dit een uitsluitingsgrond was. Bovendien had de BDT van tevoren kunnen weten dat de verblijfstitel niet in orde was.

Sociaal Raadslieden vinden dat de BDT in deze gevallen gebruik moet maken van zijn bevoegdheid de teveel betaalde toeslag niet terug te vorderen. En vinden tevens dat de AWIR zo moet worden aangepast dat ook aanvragers met een 'illegale' partner c.q. medebewoner een (aangepast) recht op toeslag hebben.

Actie

Over dit onderwerp is in mei een signaleringsnotitie gestuurd naar de vaste 2^e Kamercommissie voor Financiën en naar leden van de PvdA fractie in de 2^e Kamer.

Resultaat

In september komt er een reactie van staatssecretaris De Jager waarin hij verwijst naar de beantwoording in juli van 2^e Kamervragen van PvdA-leden eind april over de terugbetaling van onrecht ontvangen toeslagen door vluchtelingen over de periode voordat zij onder de Generaal Pardonregeling vielen.

Deze reactie was onbevredigend. Het signaal van sociaal raadslieden betrof het feit dat niet bekend was dat een ongeldige verblijfstitel bij de toeslagpartner of medebewoner ook het recht op toeslag voor de rechtmatig verblijvende toeslagaanvrager blokkeert. Toch is er niet verder op doorgegaan. Inmiddels waren er enkele rechtbankuitspraken, sector bestuursrecht, waarin de toeslaggerechtigde in het gelijk werd gesteld. Het wachten was op de uitspraken van de Raad van State in hoger beroep.

5. Problemen met verrekening

Signalering

Het komt regelmatig voor dat een eenmaal ingezette automatische verrekening niet kan worden gestopt als blijkt dat er sprake is van bezwaar of als er alsnog een persoonlijke betalingsregeling wordt getroffen. Een ander probleem is dat soms ook wordt gezegd dat voor de rest van het jaar geen toeslag meer kan worden betaald omdat het toeslagbedrag voor het hele jaar ineens is verrekend.

Het is lang niet altijd duidelijk waar men terecht moet om het probleem op te lossen: bij BdT in Utrecht, de Belastingtelefoon c.q. de Backoffice, bij de balie toeslagen van het regiokantoor, bij de afdeling invordering van het Regiokantoor in Enschede waar de persoonlijke betalingsregeling wordt beoordeeld?

Ook sociaal raadslieden komen er niet (altijd) uit. Er is behoefte aan een contactpersoon als verrekeningsproblemen niet kunnen worden opgelost.

Actie

De problemen zijn aangekaart in het overleg met de BdT.

Resultaat

Gedeeltelijke uitleg hoe het probleem van 'verrekenen ondanks bezwaar' tot stand kan komen, nl. wanneer de verwerking van binnenkomende bezwaarschriften langer dan 2 maanden duurt start de automatische verrekening. Verder wordt er op gewezen dat in juni/juli 2009 een nieuw invorderingssysteem operationeel moet worden waarin een aantal problemen wordt opgelost. De toezegging dat de specialist Invordering als contactpersoon kan fungeren bij onoplosbare invorderingskwesaties.

6. Kindertoeslag: Kinderbijslag ... en dus ook kindertoeslag ondanks een partner zonder geldige verblijfstitel; voor bezwaar tegen een weigering kindertoeslag wordt men verwezen naar de SVB

Signalering

Wanneer iemand recht heeft op kinderbijslag volgt automatisch ook de kindertoeslag. Wanneer er echter sprake is van een toeslagpartner zonder geldige verblijfsvergunning is er volgens de AWIR geen recht op kindertoeslag. Dit wordt kennelijk niet vooraf gecheckt. Met als gevolg achteraf weer terugvorderingen. Ook hier wreekt zich het niet vooraf controleren van GBA gegevens, waar dat wel mogelijk is.

De ouder van een 16- of 17 jarige heeft geen recht op kinderbijslag maar heeft wel recht op de kindertoeslag mits de ouder het kind in voldoende mate onderhoudt. Wanneer de kindertoeslag wordt geweigerd omdat er geen recht op kinderbijslag is wordt de ouder die bezwaar maakt verwezen naar de SVB om de zaak in orde te krijgen. Volgens sociaal raadslieden behoort de BdT het bezwaar te behandelen.

Actie

Ingebracht in het overleg met de BdT in het najaar.

Resultaat

De BdT controleert niet vooraf omdat de gegevens van de GBA niet altijd betrouwbaar zijn. En omdat er gewerkt wordt met bevoorschotting met verrekening achteraf kan bij de definitieve vaststelling achteraf correctie plaats vinden. In de meeste gevallen is er geen probleem, het gaat om uitzonderingen.

Wat betreft het 2^e punt wordt aangegeven dat er met de SVB overleg zal plaats vinden over een betere onderlinge communicatie.

7. Vermelding van naam

Signalering

In de beschikking waarin toeslag wordt teruggevorderd of afgewezen wegens een niet rechtmatig verblijvende partner of medebewoner ontbreekt de naam van de betreffende persoon. Vermelding daarvan zou correct en informatief zijn.

Actie

Gemeld in het overleg met de BdT.

Resultaat

De naam wordt nu wel vermeld.

8. Formele tekortkoming maar materieel wel aan de voorwaarden voldoen.

Signalering

Kinderen in Nederland geboren uit rechtmatig hier verblijvende ouder(s), hebben soms geen verblijfsvergunning en blokkeren daarmee het recht van de ouder(s) op toeslagen. Of de ouder(s) krijgt(en) een terugvordering. Volgens sociaal raadslieden zou in zo'n geval het kind als rechtmatig in Nederland verblijvend moeten kunnen worden beschouwd.

Actie

Gemeld in het overleg met de BdT.

Resultaat

De lijn van de BdT is dat men de gegevens van de IND volgt. De BdT is met de IND in gesprek over een mogelijke oplossing. Inmiddels is in de praktijk gebleken dat wanneer ouders tijdig bezwaar hebben gemaakt tegen een terugvordering, zij de gelegenheid krijgen het formele gebrek te herstellen (verblijfsvergunning regelen dus) en dat vervolgens de teveel uitgekeerde toeslag niet wordt ingevorderd.

Samenvatting activiteiten subcommissie fiscale zaken

HUBA.

Over de HUBA campagne hebben we een aantal signalen richting de belastingdienst afgegeven, waarop de nodige actie is ondernomen door de belastingdienst. De volgende punten hebben wij bij de belastingdienst onder de aandacht gebracht.

Signaal

-Sociaal raadslieden, merken dat er fouten worden gemaakt bij de aangiftes die tijdens de HUBA zijn ingevuld.

Resultaat

-Onze signalen worden doorgegeven aan de opleiders die de cursussen aan de invullers geven. Doordat de opleiders meer aandacht aan voorkomende fouten besteden, zullen meer fouten worden voorkomen.

Signaal

-De burgers voor wie de belastingdienst het belastingformulier invult krijgen geen kopie van de aangifte.

Resultaat

-Een kopie van de aangifte wordt nu op verzoek nagezonden.

Problemen met de programmatuur.

Veel sociaal raadslieden gebruiken de aangifte programma's van de belastingdienst. Helaas zijn die programma's geschreven voor een incidentele gebruiker.

Signaal

Bij het aangifteprogramma 2007 bleek het helpscherm (met toelichtingen) niet beschikbaar te zijn.

Actie

Dat is intern aan de afdeling automatisering doorgegeven. De afdeling heeft het onderzocht, en kwam tot de conclusie dat het te maken had met netwerkinstellingen van de gebruikers.

Resultaat

De afdeling automatisering heeft een oplossing aangedragen. Na gebruik van hun instructies waren de helpschermen met inhoud weer beschikbaar.

Signaal

De belastingdienst stelde geen programma beschikbaar voor de voorlopige teruggave (VT) 2008 welke kon worden verstuurd met de elektronische handtekening. Er was een programma met de DIGID ondertekening en er waren papieren formulieren.

Actie

Op 8 januari hebben wij de Staatssecretaris gevraagd om ook een VT programma met elektronische handtekening ter beschikking te stellen. In zijn antwoord van 15 februari 2008, gaat hij niet direct in op

dat verzoek, maar kondigt hij een oplossing aan. In toekomst komt een vorm van een overheidsbrede machtigingsvoorziening voor intermediairs.

Resultaat

In de loop van 2008 kwam er alsnog een programma voorlopige teruggave met elektronische handtekening.

Opslaan van de aangifte- en toeslagenprogramma's

signaal

In het overleg van 3 oktober is ons meegedeeld dat het probleem(welk probleem?) met het opslaan van de ingevulde aangifte op de persoonlijke schijf van de gebruiker in plaats van de gemeenschappelijke server met het nieuwe aangifteprogramma 2008 zou worden opgelost. Het programma 2008 bleek toch hetzelfde opslaanprobleem vertonen. Dit blijft bij de bureaus sociaal raadslieden in het land problemen opleveren.

Actie: dit probleem is bij de belastingdienst onder de aandacht gebracht

Resultaat: is nog lopende

Vanaf oktober 2008 is de VIA op de PIP (persoonlijke internet pagina) van de BD, de vooringevulde aangifte. De VIA is alleen via DigiD toegankelijk. Op de VIA is vooraf het loon, een deel van de heffingskortingen en de WOZ waarde ingevuld. Wij worden gewaarschuwd dat als men eerst het invulprogramma van de BD heeft gebruikt en men dan de VIA gaat invullen, dan wordt de eerste aangifte overschreven. Dat betekent dat je de ingevulde gegevens opnieuw moet opgeven.(wat is het probleem?)

Signaal

De bureaus Sociaal raadslieden willen gebruik maken, van de helpdesk van de belastingdienst. Dat is een helpdesk waar geroutineerde medewerkers van de belastingdienst ingewikkelde vragen konden beantwoorden. Daarvoor moesten bureaus een beconnummer opvragen. Voor het verkrijgen van een beconnummer was weer een btw nummer nodig. Veel instellingen waaronder de sociaalraadslieden werken hebben dat niet.

Actie

Wij hebben onze contactpersonen gevraagd om alle bureaus SR eenzelfde toegang te geven.

Resultaat

Ondanks onze vele klant contacten hebben de sociaal raadslieden een BTW nummer nodig om toegang te krijgen tot de helpdesk. Wel bleef de lijst van beconlijnen van de regiokantoren beschikbaar. De nummers daarvan zijn nog voor de zekerheid **Wet tegemoetkoming Chronisch zieken en Gehandicapten (WTCG)**

Signaal

Per 1 januari 2009 is de WTCG van kracht geworden. Met deze wet verdween een deel van de ziektekostenaftrek (buitengewone uitgaven). Daarvoor in de plaats kwamen twee nieuwe vergoedingen en werden in een aantal regelingen compensaties vastgelegd. (wat is nu precies het signaal c.q. probleem?) Een deel van de burgers die voorheen recht hadden op de arbeidsongeschiktheidsaftrek zullen geen recht hebben op de compensatie (het betreft oa de arbeidsongeschikte weduwen/weduwnaars ende arbeidsongeschikte bijstandsgerechtigden)

Actie

Omdat de wet de nodige gevolgen heeft voor onze klanten, hebben we hierover een notitie gestuurd naar de Tweede Kamer.

Resultaat

Op de notitie is niets meer vernomen.

Alleenstaande ouderkorting

Signaal.

Het is onduidelijk wanneer een alleenstaande ouder nog recht heeft op de alleenstaande ouderkorting, als het kind een inkomen heeft.

Actie

We hebben de vraag voorgelegd aan onze contactpersoon.

Resultaat.

De belastingdienst kan hierop geen duidelijk antwoord geven.

Schuldig nalatig

Signaal.

Veel klanten krijgen nadat het verzoek om kwijtschelding of buiten invorderingstelling is gehonoreerd of na een succesvolle schuldsanering een brief van schuldig nalatig. Dat heeft dan gevolgen voor de opbouw van de AOW. Het is erg onduidelijk wanneer iemand schuldig nalatig is.

Actie

We hebben onze contact persoon verzocht hierover duidelijkheid te verschaffen.

Resultaat.

Onze contactpersonen konden daar ook geen duidelijke antwoord opgeven. Dit punt zou meegenomen moeten worden naar een overleg met Financiën.

Kinderkorting

Signaal

Bij kinderkortingen 2005 bleken in diverse gevallen lagere bedragen te worden toegekend. Ook bij toekenning na bezwaar.

Actie

Ook dit hebben we aan onze contactpersoon voorgelegd. Dit soort fouten worden veroorzaakt doordat aanvragen van de kinderkortingen na verloop van tijd, alleen handmatig kunnen worden uitgevoerd. Daarbij gebeurt het wel eens dat er fouten worden gemaakt.

Resultaat

Raadsliden en de belastingdienst blijven alert bij aanslagen over het jaar 2005. Fouten worden doorgegeven aan contactpersoon.

Verrekeningen belastingdienst

Signaal

Het is onduidelijk wat de belastingdienst met verrekeningen doet. Als een klant een belastingteruggave krijgt en een belastingschuld heeft wordt er verrekend. Er wordt door de belastingdienst geen duidelijke informatie verstrekt over de verrekening.

Actie

We hebben dit probleem voorgelegd aan de belastingdienst.

Resultaat

De belastingdienst erkent het probleem en verwacht dat met een nieuw programma wel juiste informatie aan de klanten verstrekt zal worden.

Opgaaf negatief inkomen via de

Signaal

Sociale diensten zijn begonnen met het salderen van positief en negatief inkomen met elkaar. Niet in alle gevallen valt uit de jaaropgave te zien dat er inkomen is terugbetaald. Er zou een algemene richtlijn moeten komen zodat dit in alle jaaropgaven het negatief inkomen inzichtelijk wordt gemaakt. Dit is niet verder in een actie uitgewerkt.

Actie: geen

Resultaat: geen

Voor mij kan dit onderdeel weg LM

Onjuist invullen voorlopige teruggave

Signaal.

Burgers kregen ontvingen bericht van de belastingdienst dat de (papieren) voorlopige teruggave niet goed worden ingevuld. Daarbij vermeldde de belastingdienst niet wat er niet juist was.

Actie

We hebben dit voorgelegd aan de belastingdienst.

Resultaat

De belastingdienst gaat voortaan zorgvuldiger met de papieren aanvragen om. .

HET RAPPORT: MENSEN MET SCHULDEN IN DE KNEL!³

In maart 2008 verscheen het rapport 'Mensen met schulden in de knel!⁴ Het rapport handelt over een grote groep van 70 à 80% van de mensen met schulden die niet of voorlopig niet voor een minnelijk of wettelijk schuldhelpverleningstraject in aanmerking komt.⁵ Deze groep schuldenaren wordt onevenredig zwaar getroffen door invorderingsmaatregelen. Het rapport bevat 34 aanbevelingen ter verbetering van de positie van de schuldenaar.

Op 11 maart 2008 heeft Saskia Noorman - Den Uyl, voorzitter van de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden, het rapport overhandigt aan staatssecretaris Aboutaleb. Hij heeft mede namens de staatssecretaris van Financiën en de minister van Justitie gereageerd.⁶

Sociaal raadslieden hebben de knelpunten over gerechtsdeurwaarders eveneens besproken met de Commissie Evaluatie Gerechtsdeurwaarderswet. Deze commissie zal in 2009 zijn advies aan de Minister van Justitie uitbrengen.

Dit hoofdstuk beschrijft de belangrijkste knelpunten en aanbevelingen uit het rapport en de reactie daarop.

TE HOGE INCASSOKOSTEN

In het rapport hebben we aandacht gevraagd voor het probleem dat veel incassobureaus, maar ook energie- en waterbedrijven, veel te hoge incassokosten in rekening brengen. De minister van Justitie zag hier echter geen aanleiding in om met wettelijke maatregelen te komen. Dit was voor de LOSR de reden om met een tweede rapport te komen waarin een uitgebreid onderzoek wordt gepresenteerd over de ernst van de problematiek. De minister ging nu wel overstag. Hierover meer in het volgende hoofdstuk.

BESLAG OP INKOMEN

Het meest gebruikte middel om schulden te innen is beslag op inkomen, ofwel derdenbeslag. Één van de belangrijkste knelpunten is het onjuist toepassen van de beslagvrije voet. Als de deurwaarder beslag op het inkomen legt, moet de beslagvrije voet er voor zorgen dat de debiteur nog in de noodzakelijke kosten van bestaan kan voorzien. Een te laag vastgestelde beslagvrije voet kan tot gevolg hebben dat de schuldenaar de noodzakelijke kosten als huur, energie of ziektekostenverzekering niet meer kan betalen. Er ontstaat een neerwaartse spiraal waarbij de totale schulden toe- in plaats van afnemen en waarbij de elementaire levensbehoeften in gevaar komen.

Het komt weinig voor dat de beslagvrije voet correct is berekend. Regelmatig gaat de deurwaarder uit van de laagst mogelijke basisnorm voor de beslagvrije voet (bij echtparen de halve beslagvrije voet). Bovendien verhoogt de deurwaarder de beslagvrije voet vrijwel nooit met de bijtelling voor woonkosten en de premie zorgverzekering.

³ Dit hoofdstuk is een bewerking van het artikel: Mensen met schulden in de knel! Sociaal raadslieden signaleren misstanden bij de invordering van schulden, mr. A.J. Moerman en W.C.P. van den Berg, *Schuldsanering* 2008, nr. 3, p. 18-21.

⁴ Het volledige rapport is te downloaden op www.sociaalraadslieden.nl. Achtergrondinformatie over onderwerpen uit het rapport is te vinden op www.rijnstad.nl/schulden.

⁵ Nadja Jungmann en Erica Schruer, 'Wetswijziging WSNP heeft waarschijnlijk weinig effect. Lage slagingspercentages minnelijk traject', *Sociaal bestek*, 2007, nr. 11 p. 26.

⁶ [Kamerstukken II 2007-2008, 24515, nr. 138, p. 2.](#)

Tabel: Hoogte bijtelling (huur € 400,-- en premie zorgverz. € 105,--)⁷

Huishouden	Inkomen	Bijtelling beslagvrije voet	Beslag Ruimte excl VT
Echtpaar	€ 1.201,05*	€ 41,65	€ 25,15
	€ 1.500,--	€ 146,09	€ 219,66
Alleenst. Ouder	€ 1.080,95*	€ 35,65	€ 24,47
	€ 1.350,--	€ 36,75	€ 292,42
Alleenstaande	€ 840,73*	€ 35,65	€ 11,10
	€ 1.200,--	€ 184,70	€ 221,32

* is bijstandsnorm

Deurwaarders motiveren de te laag vastgestelde beslagvrije voet door erop te wijzen dat schuldenaren hun gegevens (van inkomen, huishouden, woonkosten en premie ziektekostenverzekering) niet aan de deurwaarder doorgeven en het opgestuurde vragenformulier niet retourneren. Dit klinkt aannemelijk, ware het niet dat:

- lang niet alle deurwaarders dit vragenformulier meesturen (is niet verplicht);
- het vragenformulier niet altijd informeert naar de woonkosten en de premie ziektekostenverzekering;
- het formulier onvoldoende aangeeft welk belang de schuldenaar heeft bij het invullen ervan;
- de deurwaarder op onduidelijke wijze om de gegevens vraagt. Vaak wordt bij de overbetekening van het beslag (aan de schuldenaar) het formulier aan het exploit bevestigd. Dit is meestal een dik pak papier bestaande uit officiële stukken van een deurwaarder die voor de gemiddelde schuldenaar zeer moeilijk zijn te begrijpen. Een formulier gehecht aan het exploit valt dan niet op.

Deurwaarders moeten op een inzichtelijke wijze informeren naar de gegevens die nodig zijn om de beslagvrije voet vast te stellen. Het rapport bevat de aanbeveling dat de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) een standaardmodel vragenformulier zou kunnen ontwikkelen die los van het exploit aan de schuldenaar verstrekt of verstuurd kan worden. Over de realisatie hiervan is overleg geweest met de KBvG. De aanbeveling is nog niet overgenomen omdat de KBvG weinig effect hiervan verwacht: het aantal mensen dat het formulier zal terugsturen zal volgens de KBvG niet veel toenemen. De LOSR is echter van mening dat de informatie-inwinning altijd op een inzichtelijke en correcte wijze dient te gebeuren. Elke stap in die richting is een verbetering en moet niet gelaten worden. De LOSR zal in 2009 wederom bij de KBvG aandacht vragen voor deze problematiek.

Een ander knelpunt genoemd in het rapport is dat als de beslagvrije voet te laag is vastgesteld, veel deurwaarders niet bereid zijn om dit met terugwerkende kracht te herstellen. Uit de parlementaire behandeling blijkt echter dat, indien uit onwetendheid teveel aan de beslaglegger is betaald, dit onverwijld moet worden teruggegeven of verrekend.⁸

Het rapport bevat de aanbeveling om in de wet op te nemen dat aanpassing van de beslagvrije voet met terugwerkende kracht voor maximaal een jaar moet plaatsvinden. Realisatie van de ze aanbeveling bleek niet nodig nu de KBvG als reactie op dit knelpunt aan de gerechtsdeurwaarders heeft laten weten dat aanpassing van de beslagvrije voet met terugwerkende kracht moet plaatsvinden. Sindsdien handelen de meeste deurwaarders conform deze instructie.

⁷ Recht op huur- en zorgtoeslag is hierin verwerkt. Het netto-maandinkomen is exclusief vakantiegeld

⁸ *Kamerstukken II* 1986-1987, 17897, nr. 5, p. 13. Nationale ombudsman 7 augustus 2003, rapport 2003/254. Kamer voor Gerechtsdeurwaarders 20 mei 2003, nr. 233.2002. Kamer voor Gerechtsdeurwaarders 20 juli 2004, nr. 67.2003. Rb Rotterdam 17 september 1998, *PRG* 1999/5095. Ktg Leiden 27 februari 2004, *PRG* 2002/5875.

BESLAG OP INBOEDEL

In het rapport is tevens aandacht gevraagd voor het meest ingrijpende middel: beslag op inboedel. Als beslag op inkomen niets of te weinig oplevert, dan komt het regelmatig voor dat de deurwaarder om een aanvullende betalingsregeling vraagt onder dreiging van een beslag op de inboedel. De bescherming die uitgaat van de beslagvrije voet wordt hiermee omzeild. Het blijft niet bij dreigen, deurwaarders leggen ook daadwerkelijk beslag. Sociaal raadslieden constateren dat er dan vaak sprake is van beslag als oneigenlijk drukmiddel. Dat is het geval wanneer de deurwaarder beslag legt terwijl op voorhand duidelijk is dat de waarde van de spullen onvoldoende is om de kosten van het beslag te betalen, laat staan de schuld te voldoen. Het komt zelden voor dat de deurwaarder ter plekke besluit geen beslag te leggen omdat het onvoldoende oplevert. Beslag op een doorgezakt bankstel, een versleten eettafel met stoelen en een oude koelkast is geen uitzondering. In een deel van deze beslagen gaat de deurwaarder nog een stap verder door een verkoopdatum aan te kondigen. De kosten lopen hierdoor verder op. Dat dit puur een drukmiddel is blijkt wanneer de deurwaarder niet komt opdagen.

De deurwaarder kan op vrijwel de gehele inboedel beslag leggen. Er geldt slechts een beslagverbod voor:⁹

- bed en beddengoed van het gezin;
- kleding die het gezin aan heeft;
- voorraad eten en drinken voor één maand;
- gereedschappen voor ambachtlieden.

Dit beslagverbod dateert van 1838 en is ernstig verouderd. De deurwaarder kan niet op de etensvoorraad beslag leggen, maar op de koelkast wel. In de Wet schuldsanering natuurlijke personen¹⁰ en in de praktijk ook bij faillissementen is het beter geregeld: daar valt de inboedel 'voor zover niet bovenmatig' buiten het beslag. En ook in de ons omringende landen kennen ze een modern beslagverbod.

Van waar deze drukte, nu de deurwaarder de verkoop meestal toch niet doorzet? Beslag op de inboedel is een voor de schuldenaar zeer ingrijpend en dreigend middel en is daardoor in de praktijk zeer effectief. De schuldenaar gaat zich in allerlei bochten wringen om de schuld te betalen, terwijl er eigenlijk geen geld voor is. Er ontstaan dan weer nieuwe schulden, mogelijk huur- of energieschulden, met alle gevolgen van dien.

Modernisering van het beslagverbod is hard nodig. De wet dient hiervoor aangepast te worden. De staatssecretaris onderschrijft het probleem en geeft aan dat de KBvG in overleg met sociaal raadslieden een praktische leidraad zou kunnen ontwikkelen. De KBvG stelt zich op het standpunt dat vanwege de ministerieplicht, waardoor de schuldeiser bepaalt wat er moet gebeuren, een leidraad niet voldoende is. Er dient een wettelijke regeling te komen en de KBvG zal met een voorstel komen.

BESLAG OP BANKREKENING

Naast beslag op inboedel is beslag op de bankrekening een alternatief wanneer beslag op inkomen niets of onvoldoende oplevert. Met een beetje geluk - het beslag treft alleen het saldo van het moment van beslaglegging - lukt het om de vordering (gedeeltelijk) te innen.

Bij beslag op inkomen geldt de beslagvrije voet, zodat een minimum overblijft om van te leven. Voor kinderbijslag bijvoorbeeld geldt zelfs een beslagverbod. Echter zodra het inkomen en de kinderbijslag op de bankrekening is gestort, geldt deze bescherming niet meer. Bij beslag op de bankrekening valt alles onder het beslag met alle gevolgen van dien. Er ontstaan weer nieuwe schulden, want de debiteur kan de vaste lasten niet betalen en de kosten van het beslag zijn hoog.

Het is weliswaar mogelijk om tegen het ontwijken van de beslagvrije voet en beslagverboden een juridische procedure te starten, maar rechters oordelen hierover verschillend. Aanpassing van de wetgeving is daarom nodig. Dit kan door te bepalen dat beslagverboden en de beslagvrije voet gedurende een maand na storting van het inkomen op de bankrekening aan de uitbetaling verbonden blijven.

De staatssecretaris geeft in zijn reactie aan dat een wettelijke regeling zoals voorgesteld tot allerlei complicaties kan leiden. Met name omdat een tegoed van een bankrekening het saldo vormt van een reeks van bij- en afschrijvingen, zodat het niet goed mogelijk zou zijn om daarvan een deel vrij van beslag te houden. Beslag op een bankrekening leggen met als doel de beslagvrije voet te ontwijken kan overigens tuchtrechtelijk verwijtbaar zijn, aldus de staatssecretaris.

⁹ Zie art. 447 Rv.

¹⁰ Zie art. 295 lid 4 onder b Faillissementswet.

BESLAG OP TOESLAGEN

De deurwaarder kan ook beslag leggen onder de Belastingdienst Toeslagen. Voor de huur-, zorg- en kinderopvangtoeslag geldt in principe een beslagverbod.¹¹ Een uitzondering hierop is dat:

- verhuurders beslag mogen leggen op de lopende huurtoeslag;
- zorgverzekeraars beslag mogen leggen op de lopende zorgtoeslag;
- kinderopvanginstellingen beslag mogen leggen op de lopende kinderopvangtoeslag.

Er geldt hiervoor geen beslagvrije voet.

Een groot knelpunt doet zich voor, als de schuldeiser de geïnde toeslag aanwendt voor de aflossing van een oude schuld en niet voor de lopende betalingsverplichting. Dan kan het besteedbaar inkomen dalen tot ver onder de beslagvrije voet. Dit leidt tot een neerwaartse spiraal waardoor weer nieuwe schulden ontstaan.

Er kan zich ook nog de ingewikkelde situatie voordoen, dat de ene deurwaarder beslag legt op het inkomen, terwijl de deurwaarder van de verhuurder beslag legt op de Huurtoeslag. De deurwaarder die beslag op het inkomen heeft gelegd moet dan de beslagvrije voet aanpassen, want door het wegvallen van de Huurtoeslag gaan de feitelijke woonkosten omhoog. De schuldenaar moet hiervoor aan de bel trekken, maar door onwetendheid of onvermogen gebeurt dit meestal niet.

In het rapport wordt gepleit dat de overheid via een wetswijziging moet regelen dat beslag op de toeslag alleen is toegestaan als de schuldeiser het geïnde bedrag aanwendt voor de *lopende* betalingsverplichting en niet voor oude schulden. Volgens de staatssecretaris is beslag op de toeslag voor oude schulden niet mogelijk, omdat dit rechtstreeks uit de wet voortvloeit.

VERREKENING DOOR BELASTINGDIENST

Het rapport handelt niet alleen over deurwaarders, maar ook over de overheid als schuldeiser, waaronder de belastingdienst. We hebben onder andere aandacht gevraagd voor de belastingdienst die teveel verrekent. Als een werkgever of uitkeringsinstantie een vordering met het salaris of de uitkering wil verrekenen moet deze rekening houden met de beslagvrije voet. Voor de Belastingdienst geldt dit niet. Ze kan de Voorlopige Teruggaaf Heffingskortingen volledig verrekenen met openstaande belastingaanslagen. De Voorlopige Teruggaaf vormt echter voor de lagere inkomensgroepen een onmisbaar onderdeel van het maandelijks inkomen. Dit kan ertoe leiden dat het inkomen tot (ver) onder de beslagvrije voet daalt.

In een recente uitspraak¹² stelt de Nationale Ombudsman dat *"het per 1 juli 2005 gewijzigde beleid ten aanzien van de verrekening van voorlopige teruggaven – waarbij wordt verrekend zonder rekening te houden met de voor betrokkene geldende beslagvrije voet – zich niet verdraagt met het redelijkheidsvereiste."* De Nationale Ombudsman doet de aanbeveling *"om het verrekeningsbeleid zodanig te wijzigen dat bij verrekening van een voorlopige teruggaaf rekening dient te worden gehouden met de beslagvrije voet."* Een aanbeveling die de sociaal raadslieden onderschrijven.

Aanvankelijk was het ministerie van Financiën niet bereid de aanbeveling over te nemen, maar uiteindelijk is dit wel gebeurd. In oktober 2008 is de Leidraad invordering zodanig aangepast dat de belastingdienst op verzoek de beslagvrije voet zal toepassen en het teveel verrekende bedrag zal terugbetalen.¹³

GEMEENTELIJKE SOCIALE DIENSTEN

Ook de sociale dienst heeft het recht om te verrekenen. Ze kan een deel van de lopende uitkering verrekenen met een openstaande vordering bij diezelfde sociale dienst. Hierbij moet echter wel rekening

¹¹ Art. 45 lid 1 sub a Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen.

¹² Nationale Ombudsman, rapport 2007/0289 dd 4 december 2007 (onderdeel 29)

¹³ [Stcrt. 2008, nr. 255](#)

worden gehouden met de beslagvrije voet. Dit houdt onder andere in dat de sociale dienst – net als de deurwaarder – de 'kale' beslagvrije voet (90% van de toepasselijke bijstandsnorm inclusief vakantiegeld) moet verhogen met de eventuele bijkomende kosten van de premie zorgverzekering en met de woonkosten boven de zogenaamde 'normhuur'.

Na doorrekening van een aantal standaardsituaties blijkt dat bij toepassing van de beslagvrije voet gemiddeld 6 à 6,5% van de jaaruitkering (inclusief vakantiegeld) voor verrekening in aanmerking komt.

Uit een onderzoek van de LOSR onder zeventien gemeenten, dat in het rapport wordt gepresenteerd, blijkt echter dat het merendeel van de sociale diensten 10% verrekent, waarbij ze soms een lager percentage hanteren wanneer het niet om fraudevorderingen gaat. Deze bevindingen zijn verontrustend. Wat de reden ook is voor de terugvordering, verwijtbare fraude of niet, sociale diensten moeten zich houden aan de wettelijke voorschriften. Dit geldt temeer daar het hier gaat om een kwetsbare groep. Terwijl gemeenten de laatste jaren veel investeren in schuldpreventie, schuldhulpverlening en armoedebestrijding, brengt een aanzienlijk deel van de gemeenten haar eigen bijstandsgerechtigden juist in financiële problemen door een te hoog bedrag te verrekenen met de uitkering. Zij houden een te laag besteedbaar inkomen over. Dat is vragen om (schuld)problemen.

In het rapport pleiten we dat de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de gemeenten moet wijzen op de dwingendrechtelijke bepalingen inzake de beslagvrije voet. Dit is gebeurd. Bovendien heeft de staatssecretaris geïnitieerd dat Stimulansz in samenwerking met de LOSR voor sociale diensten een rekentool ontwikkelt om op eenvoudige wijze de beslagvrije voet te kunnen berekenen.

In het rapport hebben we ook een tweede aanbeveling opgenomen, namelijk de regels zodanig aan te passen dat gemeenten bij verrekening ook een standaardpercentage mogen hanteren, die een correcte berekening van de beslagvrije voet benadert (gemiddeld 6 à 6,5%). Het mes snijdt dan aan twee kanten: het is eenvoudig uitvoerbaar voor gemeenten én alle schuldenaren krijgen ongeveer waar ze recht op hebben. De staatssecretaris heeft dit voorstel afgewezen omdat het teveel in strijd komt met bestaande regels over de beslagvrije voet.

BIJLAGE 2

HET RAPPORT: INCASSOKOSTEN, EEN BRON VAN ERGERNIS!¹⁴

Het in rekening brengen van veel te hoge incassokosten kwam al aan de orde in het rapport 'Mensen met schulden in de knel!'. Dit zonder succes. Reden voor de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden om in 2008 met een veel uitgebreider rapport te komen: 'Incassokosten, een bron van ergernis!'¹⁵ Op 10 november 2008 werd het rapport in Tros Radar gepresenteerd. Een dag later ging de minister van Justitie onder druk van de Tweede Kamer overstag. Hij kondigde wettelijke maatregelen aan.¹⁶ Een bijzonder moment, want in eerdere brieven gaf de minister aan wettelijk ingrijpen niet nodig te vinden.¹⁷ Dit hoofdstuk beschrijft de regels voor incassokosten en gaat in op de belangrijkste gesignaleerde knelpunten uit het rapport.

Redelijke kosten

Als een schuldeiser kosten moet maken om een vordering zonder een gerechtelijke procedure te innen, dan mag hij deze bij de debiteur in rekening brengen. Dit kunnen kosten zijn voor het inschakelen van een incassobureau, maar ook de kosten van een eigen incassoafdeling. Deze kosten, die we hier *incassokosten* noemen, komen ook onder verschillende andere benamingen voor zoals *administratiekosten*, *bureaunkosten*, *aanmaankosten*, *buitengerechtelijke kosten* en *leges*.

Over de hoogte van de kosten is in de wet niet veel geregeld. Er staat slechts dat het moet gaan om 'redelijke kosten ter voldoening buiten rechte'.¹⁸ Het betreft hier een dubbele redelijkheidstoets: zowel het maken van de kosten als de hoogte ervan moet redelijk zijn. De rechter kan de kosten ambtshalve matigen, d.w.z. ook indien de debiteur er niet om verzoekt.¹⁹

Het begrip 'redelijke kosten' is niet bepaald een duidelijk criterium. Vandaar dat een rechterlijke werkgroep in het Rapport Voorwerk II richtlijnen voor redelijke maximumtarieven heeft ontwikkeld die in de praktijk door de meeste rechters worden toegepast.²⁰

Rapport Voorwerk II vermeldt de volgende maximumtarieven voor procedures bij de kantonrechter:

belang van de zaak (t/m)	tarief incassokosten	inclusief BTW (19%)
€ 250	€ 37	€ 44,03
€ 500	€ 75	€ 89,25
€ 1.250	€ 150	€ 178,50
€ 2.500	€ 300	€ 357
etc.	etc.	etc.

¹⁴ Dit hoofdstuk is een bewerking van het artikel: Incassokosten aangepakt!, mr. A.J. Moerman en W.C.P. van den Berg, *Schuldsanering* 2009, nr. 2, p. 7-10.

¹⁵ Het rapport is te downloaden op www.sociaalraadslieden.nl. Achtergrondinformatie en jurisprudentie over incassokosten is te vinden op www.rijnstad.nl/schulden.

¹⁶ Zie verslag algemeen overleg 11 november 2008, *Kamerstukken II* 2008-2009, 24515, nr. 144.

¹⁷ Zie o.a. de brief van 7 maart 2008, *Kamerstukken II* 2007-2008, 30928, nr. 16.

¹⁸ Zie art. 6:96 lid 2 onder c BW.

¹⁹ Zie art. 6:109 BW. De rechter kan de kosten eveneens matigen indien de hoogte van de incassokosten in de algemene voorwaarden is geregeld. Zie art. 242 Rv.

²⁰ Rapport Voorwerk II is te downloaden op www.rechtspraak.nl

In de tabel is ook een kolom inclusief BTW opgenomen. Deze is alleen van toepassing indien de schuldeiser zelf niet BTW-plichtig is en dus de aan het incassobureau verschuldigde BTW niet kan verrekenen. Bij inning namens o.a. de volgende schuldeisers mag het incassobureau dus wel BTW over de incassokosten bij de debiteur in rekening brengen:²¹

- onderwijsinstellingen;
- banken;
- verzekeringsmaatschappijen;
- medische beroepen.

Als het tot een juridische procedure komt, dan toetst de rechter meestal aan Voorwerk II. Maar hoe is het gesteld met het overgrote deel van de vorderingen die uit angst voor een procedure worden betaald? Uit het onderzoek van de sociaal raadsliden blijkt dat meestal teveel wordt berekend.

Eigen kosten van schuldeisers

Een deel van de schuldeisers brengen zelf al incassokosten in rekening. Ze doen dit veelal onder andere benamingen zoals 'kosten aanmaning' en 'administratiekosten'. Volgens het rapport Voorwerk II is dit toegestaan, mits de totale kosten van aanmaning tot incassobureau maar niet meer bedragen dan het maximumtarief.

Uit het LOSR-onderzoek blijken met name schuldeisers met een machtspositie zelf al hoge kosten te berekenen. Bij vrijwel alle energie- en waterbedrijven zijn bedragen oplopend tot € 50 à € 75 per termijn geen uitzondering. Deze bedrijven kunnen meestal zonder tussenkomst van de rechter tot afsluiting overgaan. Betalen is dan de enige optie.

Soms moet het bedrijf wel eerst naar de rechter, namelijk indien het niet mogelijk is om zonder medewerking van betrokkene een individueel huishouden af te sluiten. Er is dan een machtiging tot binnentreden nodig. De praktijk laat zien dat, bewust van de te hoge kosten in het voortraject, bij dagvaarding de kosten verlaagd worden tot Voorwerk II - niveau.

De kosten die energie- en waterbedrijven berekenen zijn vaak op zichzelf al hoger dan de maximumtarieven van Voorwerk II. De kosten lopen verder op bij uitbesteding van de vordering aan incassobureaus en deurwaarders.

Incassobureaus

Iedereen kan van de een op de andere dag een incassobureau beginnen. Er zijn naar schatting ruim achthonderd incassobureaus in Nederland. Het zal duidelijk zijn dat in zo'n niet-gereguleerde markt allerlei kostenposten voorkomen. Er zijn zelfs incassobureaus die leges in rekening brengen, terwijl incassobureaus geen inzage hebben in de gemeentelijke basisadministratie en dus deze kosten niet kunnen maken.

Om kaf van koren te scheiden zijn ongeveer dertig (grote) incassobedrijven georganiseerd in de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen (NVI). Deze NVI-leden vertegenwoordigen ongeveer 70-80% van de incassomarkt. Aangesloten incassobureaus moeten zich houden aan de opgestelde gedragsregels²².

Je zou verwachten dat incassobureaus die aangesloten zijn bij de NVI zich aan richtlijnen en regels houden en geen te hoge incassokosten in rekening brengen. Ook verwacht je dat kosten die schuldeisers in rekening brengen door bij de NVI aangesloten incassobureaus niet nog eens klakkeloos geïnd worden naast de eigen incassokosten. Niets is minder waar. De gedragscode van de NVI zelf is namelijk op belangrijke onderdelen in strijd met het Rapport Voorwerk II:

1. Indien in de overeenkomst tussen leverancier en debiteur staat wat de kosten zijn als de debiteur de overeenkomst niet nakomt, dan mag volgens de gedragscode van de NVI het incassobureau deze kosten maximaal in rekening brengen. *Dit mag ook als de kosten veel hoger zijn, dan de rechter volgens het Rapport Voorwerk II in een juridische procedure zal toewijzen.*
2. Als in de overeenkomst niets over de kosten geregeld is, mag het incassobureau volgens de gedragscode van de NVI het tarief volgens Rapport Voorwerk II in rekening brengen *verhoogd met kosten ten behoeve van inname van het dossier met een maximum van € 25.* Wanneer de schuldeiser niet BTW-plichtig is: € 29,75. Deze *extra* verhoging is een onderdeel van de incassokosten en is daarmee eveneens in strijd met Rapport Voorwerk II.

²¹ Zie art. 11 Wet op de omzetbelasting 1968.

²² <http://www.nvio.nl/files/Gedragscode.pdf>

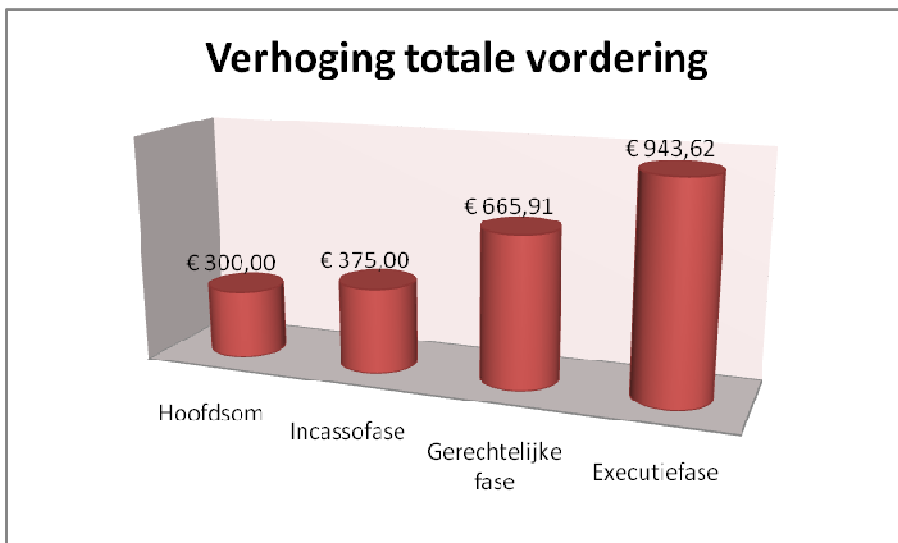
Een extra verhoging van € 25 lijkt weinig, maar is voor de individuele consument veel geld. Voor de incassobranche gaat het ook om veel geld, want gezien het grote aantal incasso-opdrachten wordt alleen al door deze extra verhoging naar schatting 130 miljoen euro teveel berekend.²³

Deurwaarders

Naast incassobureaus zijn ook deurwaarders actief op de incassomarkt. Een deurwaarder (of: gerechtsdeurwaarder) wordt benoemd bij koninklijk besluit. Naast het verrichten van ambtshandelingen (betekenen van een dagvaarding of een vonnis, het leggen van beslag etc.) is een deurwaarder bevoegd nevenwerkzaamheden te verrichten onder voorwaarde dat dit 'de goede en onafhankelijke vervulling van zijn ambt, dan wel het aanzien daarvan, niet schaadt of belemmert.'²⁴ Het incasseren van vorderingen is zo'n nevenactiviteit.

Uit het onderzoek van de sociaal raadslieden komt naar voren dat deurwaarders de incassokosten meestal berekenen conform het rapport Voorwerk II. Hier geldt echter de kanttekening dat het incassotraject bij deurwaarders doorgaans korter is dan bij incassobureaus. De belangrijkste bron van inkomsten voor deurwaarders is meer gelegen in het verrichten van ambtshandelingen en het optreden als procesgemachtigde.

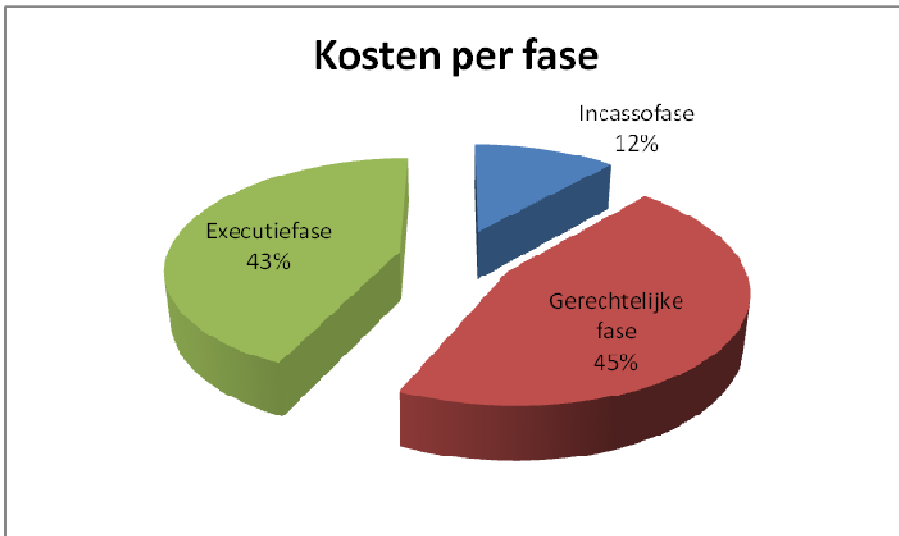
De volgende grafiek laat aan de hand van een aan de praktijk ontleend voorbeeld zien, dat een hoofdsom van € 300 en incassokosten ad. € 75 na dagvaarding, vonnis en uiteindelijk beslag op inkomen tot een verdrievoudiging van de vordering leidt. Extra kosten die grotendeels inkomsten voor de deurwaarder zijn.



De kosten in de gerechtelijke en executiefase bedragen in dit voorbeeld 88% van de totale kosten.

²³ Volgens de heer Mijnsbergen, bestuurslid van de NVI, hebben de aangesloten incassobureaus in 2007 in totaal 5,2 miljoen incasso-opdrachten ontvangen (Spits, 19 maart 2008 p. 1). Met een eenvoudige rekensom kom je dan op 130 miljoen euro teveel berekende incassokosten, exclusief eventuele BTW.

²⁴ Art. 20 Gerechtsdeurwaarderwet.



Deurwaarders hebben in feite een dubbele pet op. Ze zijn incassobureau én ze verrichten ambtshandelingen. Het gevaar is dat die twee rollen elkaar bijten en dat bijvoorbeeld de commerciële rol als opdrachtnemer van een schuldeiser conflicteert met de onpartijdige rol van ambtsdrager. Deze onpartijdige rol staat op zichzelf al onder druk nu de inkomsten van de deurwaarder grotendeels afhankelijk zijn van het verrichten van ambtshandelingen. Dagvaarden en beslagleggen is lonend! In ons omringende landen is dat anders geregeld. Deurwaarders zijn daar in overheidsdienst, ontvangen een vast salaris en mogen geen commerciële opdrachten aanvaarden. Deurwaarders doen het dus goed als het om de hoogte van de incassokosten gaat. Of dit ook voor de totale kosten geldt is nog maar de vraag. Een herbezinning op de positie van de gerechtsdeurwaarder is nodig. De Commissie Evaluatie Gerechtsdeurwaarderswet komt binnenkort met een rapport en zal hier wellicht aanzetten toe geven.

Verborgene incassokosten

Naast de hoge kosten die schuldeisers zelf berekenen, en de te hoge kosten die incassobureaus berekenen, komt uit het onderzoek een derde probleem naar voren: de verborgene incassokosten. Wanneer de schuldeiser zelf al een eigen traject met incassokosten in gang heeft gezet en vervolgens de verdere invordering uitbesteedt aan een incassobureau, berekent dat incassobureau meestal ook nog eens incassokosten. Dubbele incassokosten dus. Sommige incassobureaus doen dit openlijk, door de kosten te specificeren. Regelmatig echter blijken de kosten die de schuldeiser oorspronkelijk al in rekening had gebracht, al dan niet bewust, in de hoofdsom ondergebracht te zijn. Het incassobureau berekent dan vervolgens de eigen incassokosten over die verhoogde hoofdsom. Het volgende voorbeeld kan dit verduidelijken:

Een energiebedrijf heeft in verband met een achterstand van € 195 in totaal € 75 aan kosten berekend. Het energiebedrijf geeft de vordering uit handen aan een incassobureau en deze komt met de volgende specificatie.

SPECIFICATIE INCASSOBUREAU		—
	€	
Hoofdsom	270,00	
	€	
Rente tot heden	4,03	
	€	
Incassokosten	100,00	+

Totaal	€ 374,03
--------	-------------

Bij een hoofdsom ad. € 270 mag volgens het rapport Voorwerk maximaal € 75 berekend worden. Het incassobureau berekent echter € 25 extra omdat het is aangesloten bij de NVI. Bovendien bevat de hoofdsom € 75 verborgen kosten van het energiebedrijf. De specificatie had er eigenlijk als volgt moeten uitzien.

DE WERKELIJKE KOSTEN		
Hoofdsom	€ 195,00	
Rente tot heden	€ 4,03	
Incassokosten	€ 175,00	+
Totaal	€ 374,03	

Bij een werkelijke hoofdsom van € 195 mag volgens het rapport Voorwerk slechts € 37 berekend worden. Dit betekent dat er € 138 (373%) teveel is berekend, wat neer komt op een 'kostenverdriedubbelaar'.

TEVEEL BEREKEND		
Berekend	€ 175,00	
Volgens Voorwerk	€ 37,00	-
Teveel	€ 138,00	
Procentueel	373%	

Het is niet reëel te verwachten dat het probleem van 'dubbele kosten' met zelfregulering is op te lossen. Incassobureaus en deurwaarders stellen zich 'lijdelijk' op ten aanzien van hetgeen in de Algemene Voorwaarden tussen schuldeiser en debiteur is geregeld. Wanneer ze dat niet doen schakelt de schuldeiser gewoon een incassobureau in die wel bereid is dubbele tarieven te regelen. Alleen een wettelijke maximering kan dit probleem verhelpen.

In afwachting van een wettelijke regeling dienen incassobureaus, net als deurwaarders doorgaans al doen, in ieder geval:

- de eigen kosten van de schuldeiser afzonderlijk op de specificatie te vermelden;
- de incassokosten over de *echte hoofdsom* en niet over de *hoofdsom inclusief kosten* te berekenen. De NVI zou dit ook in haar gedragsregels op moeten nemen. Dit is gewoon een kwestie van fatsoen.

Hoe verder?

Met het rapport 'Incassokosten, een bron van ergernis!' is de Tweede Kamer kamerbreed doordrongen

geraakt van de ernst van de problematiek. Tijdens de behandeling op 11 november 2008 moest de minister van Justitie meermalen beloven dat er daadwerkelijk een wettelijke regeling met maximumtarieven komt. Voordat het wetsvoorstel wordt ingediend zal de minister een brief naar de Kamer sturen met daarin de contouren van de regeling en kunnen belangenorganisaties nog op een conceptregeling reageren.

Het zal dus nog wel even duren voordat een wettelijke regeling tot stand komt. Voor de schuldenaar blijft intussen het advies gelden: Betaal geen cent teveel! Geen eenvoudige zaak, nu specificaties vaak onduidelijk en kosten verborgen kunnen zijn. Bovendien gaat er een behoorlijke druk uit van incassobureaus, en zeker van energie- en waterbedrijven, om de rekening volledig te betalen. Een belangrijke taak voor schuld- en rechtshulpverleners om klanten hierin bij te staan.

Voorbeeldbrief

Geachte heer, mevrouw,

U stuurt mij een aanmaning in verband met Dat ik nog moet betalen is juist, maar de kosten die u in rekening brengt zijn te hoog. Voor de hoogte van incassokosten geldt het volgende.

Voor het sturen van aanmaningen mogen kosten in rekening worden gebracht. De hoogte van de kosten wordt door de rechter beoordeeld aan de hand van het rapport Voorwerk II. Daarin zijn de volgende maximumtarieven opgenomen:

Hoofdsom + rente	Max. kosten	Incl. BTW
Tot € 250	€ 37,00	€ 44,03
Van € 250 tot € 500	€ 75,00	€ 89,25
Van € 500 tot € 1250	€ 150,00	€ 178,50
Van € 1250 tot € 2500	€ 300,00	€ 357,00
Etc.		

Het volgende is hierbij nog van belang:

- Het maximum aan incassokosten geldt ongeacht hoe de kosten worden genoemd. Bijvoorbeeld: administratiekosten, registratiekosten, aanmaankosten, buitengerechtelijke kosten.
- Indien de opdrachtgever zelf al aanmaankosten heeft berekend en het incassobureau brengt ook kosten in rekening, dan geldt het maximum voor het totaalbedrag.
- Er mag alleen BTW over de incassokosten berekend worden indien de opdrachtgever niet BTW-plichtig is. Dit geldt bijvoorbeeld voor verzekeraars, verhuurders, banken, medische beroepen en onderwijsinstellingen.
- Indien er meerdere termijnen niet zijn betaald, dienen de incassokosten berekend te worden over het totaalbedrag. Dus wanneer twee keer € 100,- niet betaald is, moeten de incassokosten berekend worden over het totaal bedrag ad. € 200,--. De incassokosten mogen dan maximaal € 37,-- bedragen.

De hoofdsom van de aanmaning die u stuurt bedraagt € Dit betekent dat u maximaal € aan incassokosten in rekening mag brengen. Ik zal dit bedrag aan u overmaken.

Hoogachtend,

Bijlage 3

Notitie: tegemoetkoming buitengewone uitgaven

Van: signaleringcommissie LOSR

Contactpersoon: M Bockting, M.Bockting@mdflevoland.nl 0321-319522

De regeling van een tegemoetkoming voor chronisch zieken en gehandicapten heeft nogal wat gevolgen voor de klanten van het sociaal raadsliedenwerk.

Namens de Landelijke signaleringscommissie van de sociaal raadslieden willen we hierover een aantal opmerkingen maken.

Compensatie

65 plussers

De 65 plussers worden gecompenseerd met een bruto tegemoetkoming van € 120,-. Daarnaast worden heffingskortingen per saldo verhoogd. Dit zou dan resulteren in een totale netto compensatie van € 150,-. Een 65 plusser met alleen AOW betaalt op dit moment geen loonbelasting. Een verhoging van de heffingskorting lijdt bij 65 plussers met een minimum inkomen dus niet tot meer inkomen (verzilveringsproblematiek). Deze groep had wel recht op een tegemoetkoming op grond van de TBU. De groep ouderen met alleen AOW zullen er met dit voorstel dus financieel enorm op achteruit gaan.

Hierdoor wordt dan de eerste groep gecreëerd die op de nog te realiseren niet fiscale tegemoetkomingsregeling een beroep moet doen²⁵. De ouderen met een laag inkomen zullen dus op grond van twee regelingen gecompenseerd worden. Waarbij we dan nog de kanttekening plaatsen dat het niet duidelijk is of die ouderen ook een beroep kunnen doen op de nog te creëren regeling.

► De sociaal raadslieden pleiten er voor de heffingskortingen niet te verhogen maar de tegemoetkoming te verhogen.

Arbeidsongeschikten

Er komt een compensatieregeling voor arbeidsongeschikten. Onder de groep arbeidsongeschikten, vallen niet alleen de mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering maar bij voorbeeld ook mensen met een ANW uitkering²⁶ of mensen met een WWB uitkering²⁷. Verder kunnen ook ouders met chronisch zieke kinderen de aftrek opvoeren. De groep arbeidsongeschikten is dus erg divers. Er wordt voorgesteld om de bij het UWV bekende mensen te compenseren. Ook de SVB en de gemeenten (behoren te) weten wie er arbeidsongeschikt is. Deze groep wordt (kort samengevat) nu uitgesloten omdat ze niet te traceren zou zijn. Dit is een erg onrechtvaardige uitsluiting.

► Bij de verstrekking van deze compensatie dienen alle groepen meegenomen te worden.

Het schrappen van de arbeidsongeschiktheidsaftrek heeft voor arbeidsongeschikten enorme gevolgen voor de huurtoeslag. Per saldo levert een aftrek van € 808,- ongeveer € 300,- meer huurtoeslag op. Het kabinet kiest ervoor de 65 plussers wel te compenseren en de 65 minners niet.

► De sociaal raadslieden achten een compensatie voor de arbeidsongeschikten ook noodzakelijk.

Uitwerking op andere regelingen

De voorstellen hebben ook de nodige gevolgen voor een aantal andere regelingen.

Toeslagen

Door het beperken van de aftrekmogelijkheden van de ziektekosten, zal het verzamelinkomen van mensen stijgen. Een hoger verzamelinkomen leidt tot lagere toeslagen.

²⁵ Memorie van Toelichting blz. 17

²⁶ Op grond van artikel 14 hebben arbeidsongeschikte nabestaande hebben recht op een nabestaande uitkering.

²⁷ Het gaat hier om bijstandsgerechtigden die vrijgesteld van de verplichtingen op grond van art. 9 Wet werk en bijstand, ivm arbeidsongeschiktheid.

Bij de uitvoering van de toeslagen in 2009 zal hier al rekening mee moeten worden gehouden. De belastingdienst kent de toeslagen ieder jaar opnieuw toe aan de hand van de bekende gegevens. Dat zijn in 2009 gegevens van een verzamelinkomen waarbij rekening is gehouden met de geschrapte aftrekposten. Indien hierop niet wordt geanticipeerd gaat de belastingdienst uit van te lage inkomens. Veel mensen zullen te veel toeslag ontvangen. Gezien de huidige situatie bij de Toeslagen verwachten we hier dan ook grote problemen.

► De sociaal raadslieden pleiten voor een uitvoerige hulp- en informatiecampagne voor de ontvangers van de toeslagen.

Eigen bijdrage AWBZ

De verlaging van de eigen bijdrage AWBZ bij intramurale zorg leidt tot een hoger vrij te laten bedrag (zak- en kleedgeld). Er zijn nu al grote verschillen tussen het zak- en kleedgeld. Iemand met een Wajong uitkering heeft na aftrek van de eigen bijdrage AWBZ per maand aanzienlijk meer te besteden dan iemand met een bijstandsuitkering ter hoogte van het zak- en kleedgeld²⁸.

► Om nog grotere inkomensverschillen in zak en kleedgeldsituaties te voorkomen dient de bijstandsnorm voor zak- en kleedgeld verhoogd te worden.

²⁸ Norm op grond van artikel 23 Wet werk en bijstand

BIJLAGE 4

Van: de signaleringscommissie LOSR

Contactpersoon: Maarten Bockting, M.Bockting@mdflevoland.nl, tel 0320 211762

Binnenkort behandelt de vaste commissie voor Sociale Zaken en werkgelegenheid van de Tweede Kamer der Staten-Generaal het kabinetsstandpunt Evaluatie WWB 2004-2007. De signaleringscommissie van de sociaal raadslieden wil in ieder geval de volgende punten onder uw aandacht brengen. We hebben er bewust voor gekozen om de problemen vanuit de praktijk bij u voor te leggen.

Poortwachter

Gemeenten hebben er veel aan gedaan om de instroom te beperken. Het aantal bijstandsgerechtigden is flink gedaald. Daar zitten ook nadelige kanten aan, waardoor de inkomensvoorziening van vooral kwetsbare groepen gevaar loopt.

1. **Het opvragen van informatie.** Bij de aanvraag van de uitkering wordt veel informatie gevraagd. Een aanvraag van een cliënt wordt afgewezen als bijvoorbeeld een bankafschrift niet wordt geleverd. Uitkeringen worden snel en makkelijk afgewezen, daarbij wordt er niet naar de persoon gekeken, maar naar of het gevraagde papiertje er is. Bijvoorbeeld een mevrouw verlaat haar partner, zij heeft geen inkomen. Zij vraagt een uitkering aan. De sociale dienst vraagt om bankafschriften van de laatste drie maanden. Door tegenwerking van de ex partner kan mevrouw niet alle gegevens binnen de gestelde termijn leveren. Mevrouw krijgt een beslissing met de mededeling dat de aanvraag niet in behandeling kan worden genomen omdat mevrouw de gegevens niet verstrekt. Een tweede of derde aanvraag is dan vaak wel succesvol. Deze strikte controle leidt tot meer problematische schuldensituaties.

2. Aanvragen

Het aanvragen van een uitkering is buitengewoon ingewikkeld geworden. Het Bureau taal heeft eind vorig jaar al aangegeven dat een aanvrager van een bijstandsuitkering minimaal een HBO opleiding²⁹ nodig heeft om een het formulier goed in te vullen. Aan de ene kant is het dus erg moeilijk om de uitkering aan te vragen, aan de andere kant is de gemeente erg alert op de informatieplicht. De aanvrager die de gegevens niet verstrekt zal geen uitkering ontvangen.

Een ander probleem bij het aanvragen is de digitalisering. Er wordt maar vanuit gegaan dat mensen computervaardig zijn. Mensen die dat niet zijn moeten buitengewoon assertief zijn om de hulp te claimen die ze nodig hebben bij de aanvraag. Vaak worden afspraken voor de hulp op de wat langere termijn geschoven. Het gevolg is dus dat voor kwetsbare groepen de aanvraag veel later wordt ingediend dan nodig is.

Veel ouderen hebben recht op bijzondere bijstand voor periodieke kosten. Deze groep moet ieder jaar opnieuw de bijzondere bijstand aanvragen. Vooral omdat het inkomen van deze groep niet zal veranderen ligt het toch erg voor de hand de bijzondere bijstand toe te kennen zo lang de kosten er zijn met een periodieke controle, in plaats van een jaarlijkse aanvraag.

3. Andere uitkering

Gemeente sturen aanvragers geregeld naar andere loketten om daar een uitkering aan te vragen terwijl de kans op succes erg minimaal is. Bijvoorbeeld eerst een WW uitkering aanvragen en met de afwijzing van de WW mag er dan een bijstandsuitkering worden aangevraagd. Gevolg is dat er weken zonder inkomen zijn.

4. Sturen op kwaliteit in plaats van kwantiteit. Er zijn bureaus die lopende cliëntendossiers nalopen op mogelijke onrechtmatigheden. Deze bureaus werken op basis van contracten waarin een percentage wordt afgesproken van de te beëindigen uitkeringen. We vinden dit een bijzonder verontrustende ontwikkeling.

²⁹ Volkskrant, 8 oktober 2007

5. Het is onder de huidige strenge controle erg lastig om als kamerbewoner in aanmerking te komen voor een bijstandsuitkering. De kamerbewoner moet erg veel dingen goed regelen. De formaliteiten die geregeld moeten worden om niet te worden beschouwd als een gemeenschappelijke huishouding zijn enorm. Twee simpele voorbeelden:
- Een man haalt zijn verslaafde broer van straat. De verslaafde broer vraagt een bijstandsuitkering aan, en krijgt die niet. Volgens de gemeente voert hij een gemeenschappelijke huishouding met zijn broer. Er is geen kamerhuur contract, de verslaafde eet altijd mee met zijn broer etc.
 - Twee zussen huren samen een woning. Ze verdelen de betalingen van de woning informeel. De een betaalt de huur de andere de overige vaste lasten. Ze eten een paar keer per week samen. Een zus werkt, een andere zus verliest haar arbeidsongeschiktheidsuitkering. Na afloop van haar werkloosheidsuitkering vraagt ze een bijstandsuitkering aan. Deze wordt afgewezen omdat ze samen woont met haar zus.

Op grond van het geldende recht is er in beide situaties geen recht op een uitkering. Er is echter ook geen onderhoudsplicht voor de bewoner. Een oplossing voor deze situaties is dat de aanvragers worden opgenomen in Work First trajecten als niet uitkeringsgerechtigde (nugger).

4 Ook mensen met een LAT relatie zullen de zaken ontzettend goed moeten regelen om niet van partnerfraude beticht te worden. De grens tussen wat een LAT relatie en wat een echtpaar in de zin van een bijstandsuitkering is, is niet duidelijk. De consequenties voor een bijstandsgerechtigde kunnen zijn wel enorm zijn.

Het sociaal raadsliedenwerk wil dan ook meer aandacht voor kwetsbare groepen. De inkomenswaarborg van de WWB dreigt in gevaar te komen.

Work First

Work First wordt beschouwd als het middel om de instroom te beperken en de uitstroom te optimaliseren. In deze situaties zien we mensen opbloeien en het heft weer in eigen handen nemen. In praktijk zien wij ook dat vooral kwetsbare groepen niet mee kunnen in dit systeem. Deze bijstandsgerechtigden moeten mee, en kunnen niet. Uiteindelijk leidt het in extreme gevallen tot beëindiging van de uitkering. Het middel Work First werkt voor een bepaalde groep werklozen, maar is niet voor iedereen het middel.

Onze ervaring is dat gemeente Work First projecten niet actief mogelijk maken voor nuggers. Dat zou veel meer moeten voor in het bijzonder mensen die tussen wal en schip vallen. Hierboven hebben we al een aantal voorbeelden gegeven. Met deelname aan een Work First project wordt deze groep toch een kans geboden om een eigen bestaan op te bouwen.

Er dient meer aandacht te zijn voor maatwerk en voor de kwetsbare nuggers.

Grote verschillen tussen de gemeenten.

De sociaal raadslieden signaleren grote verschillen tussen de gemeenten bij het toekennen van inkomensvoorzieningen.

. Deze verschillen hebben niets met maatwerk voor de bijstandsgerechtigde te maken. Het gaat om maatwerk voor de gemeenten.

Voorbeelden:

1. Langdurigheidstoeslag

Iemand komt niet voor de langdurigheidstoeslag in aanmerking als hij in de vijf maanden meer dan minimale inkomsten uit werk heeft gehad. Wat minimale inkomsten uit werk zijn, bepaalt het college. Daarin zijn enorme verschillen, die vanuit cliënt perspectief niet te verklaren zijn. Concreet de gemeente Utrecht vindt inkomsten uit arbeid van € 764,- per jaar nog net minimaal. De IGSD Veluwerand vindt een

inkomen uit arbeid van € 1500,- over vijf jaar minimaal. Dronten kent een norm van 3 maanden maximaal 15% van de norm in die vijf jaar Dit zijn enorme verschillen, die niet vanuit het maatwerk voor cliënten zijn te verklaren.

2. Bepaling van de draagkracht

Gemeente hebben de vrijheid draagkracht vast te stellen. Daarbij gaat de ene gemeente uit van draagkracht bij een inkomen hoger dan de bijstandsnorm. Een andere gemeente gaat ervan uit dat er pas draagkracht is als het inkomen meer is dan 120% van de bijstandsnorm.

3. Inhoud van de bijzondere bijstand.

De verstrekkingen per gemeente verschillen enorm. De gemeente Eindhoven verstrekt per jaar maximaal € 350,- per jaar aan noodzakelijke tandartskosten. Andere gemeente verstrekken alle noodzakelijke kosten.

De ene gemeente verstrekt wel leenbijstand om een afsluiting van het water te voorkomen. De andere gemeente weer niet, etc.

4. Toeslagen

Ook in de hoogte van de toeslag op een uitkering zitten verschillen. Bij de ene gemeente ontvangt een alleenstaande ouder met een inwonend kind volwassen kind 10% toeslag. Bij een andere gemeente wordt de maximale toeslag verstrekt.

De sociaal raadslieden pleiten dan ook voor uniformere regelgeving zodat gelijke gevallen ook gelijk worden behandeld. In de diverse invullingen die gemeenten in beleid hebben omgezet is de relatie werk boven inkomen niet echt aanwezig.

Terugwerkende kracht bijstand

Het verstrekken van bijstand gebeurt in principe niet met terugwerkende kracht. Dat levert in sommige situatie toch onrechtvaardige uitkomsten op. Iemand ontvangt een uitkering van het UWV. Deze uitkering wordt teruggevorderd omdat er geen recht was op de uitkering. Omdat er geen recht was op de UWV uitkering, wordt een bijstandsuitkering aangevraagd. De bijstandsuitkering hoeft dan niet met terugwerkende kracht te worden toegekend³⁰.

Gemeente moeten dan ook verplicht worden bijstand met terugwerkende kracht te verstrekken indien inkomsten bronnen worden teruggevorderd, de wwb als inkomenswaarborg.

Zwerwers

De bijstandswetgeving kent een zwerwersuitkering. Regelmatig komt de vraag naar voren wat een zwerver is. Komt iemand die dan bij de ene vriend slaapt dan bij zijn ouders etc in aanmerking voor de zwerwersuitkering, of zijn zwerwers mensen die onder een brug slapen. Dit is een discussie tussen gemeente waarvan een zwerver de dupe wordt.

De rechten van de zwervende bijstandsgerechtigde moeten beter worden vastgelegd.

Samenhang /voorliggende voorziening

De WWB is het vangnet, er zijn tal van voorliggende voorzieningen. Er wordt te gemakkelijk naar de voorliggende voorzieningen verwezen.

³⁰ Casus op grond van CRvB 13-01-2004

Voorbeelden:

- **Belasting**

voorlopige teruggave/de alleenstaande ouderkorting

Doordat de belastingdienst een andere definitie heeft van de alleenstaande ouder dan in de bijstandswet staat, ontstaan er problemen. Er zijn twee wezenlijke verschillen.

1.

Op de alleenstaande ouderkorting (=belastingdienst) is recht als een ouder het kind alleen onderhoudt. Daarbij geldt de leeftijdsgrens van 27 jaar. Voor de bijstandswet is een alleenstaande ouder iemand met een kind jonger dan 18.

Naast de leeftijdsgrens is er ook een andere inhoudelijke beoordeling. De alleenstaande ouder die inwoont bij zijn ouders heeft wel recht op de alleenstaande ouderuitkering, maar niet op de alleenstaande ouderkorting. Hij heeft geen recht op die heffingskorting omdat hij niet alleen woont met de kinderen.

Sommige gemeenten verwachten van alleenstaanden met een kind ouder dan 18 en jonger dan 27 dat deze alleenstaanden (voor de bijstandswet) de alleenstaande ouderkorting aanvragen. Hierdoor kan er minder uitkering verstrekt te worden. Voor de bijstandsgerechtigde ontstaan er dan weer problemen bij de belastingdienst. De belastingdienst kan het recht op de alleenstaande ouderkorting gaan beoordelen. Indien deze groep ouders niet kan aantonen dat ze hun kind hebben onderhouden, moet de heffingskorting weer terug worden betaald.

Daarnaast ontstaat er door deze situatie een verzilveringsprobleem. De alleenstaande uitkering min de alleenstaande ouderkorting is zo laag dat er te weinig loonheffing wordt afgedragen om de alleenstaande ouderkorting volledig te kunnen benutten.

We merken dat van alle alleenstaande ouders verwacht wordt dat ze de alleenstaande ouderkorting aanvragen. Daarbij wordt geen rekening gehouden met verzilveringsproblematiek (door bijvoorbeeld kinderalimentatie) of met gezinssituaties (de alleenstaande ouder die bij zijn ouders inwoont).

Weliswaar zullen veel van de ontstane aanslagen door de gemeente vergoed moeten worden. Aanslagen veroorzaken veel stress bij bijstandsgerechtigden. Bovendien moeten de bijstandsgerechtigden er voor zorgen dat alles weer wordt geregeld tussen de twee grote organisaties, de belastingdienst en gemeente.

- **Bijzondere Bijstand**

Te makkelijk worden aanvragen bijzondere bijstand afgewezen met de verwijzing dat de voorliggende voorziening passend en toereikend wordt geacht.

Voorbeeld:

1. Alleenstaande moeder, met inwonende zoon van 20 jaar met studiefinanciering, ontvangt een bijstandsuitkering naar de norm alleenstaande, onder aftrek van de Voorlopige Teruggave Heffingskorting alleenstaande ouder. Haar zoon (medebewoner) heeft een inkomen beneden de vrijlatingsgrens voor de huurtoeslag. Moeder ontvangt maximale huur- en zorgtoeslag. Moeder trouwt 25 september met een alleenstaande man. Zij wonen op haar adres, waar ook de zoon blijft wonen. Haar bijstandsuitkering wordt beëindigd. De man heeft een WAO-uitkering van €17.421 bruto per jaar. Netto ligt hun inkomen (inclusief de heffingskorting voor de alleenstaande ouder) na het huwelijk enkele euro's onder de bijstandsnorm voor gehuwden.

De berekening van het toetsingsinkomen per 1 oktober is als volgt:

Toetsingsinkomen 2007 van mevrouw:	€ 7.192	(WWB tot 21/9)
Toetsingsinkomen 2007 van mijnheer (=toeslagpartner):	<u>€ 17.421</u>	(heel jaar WAO)
Totaal toetsingsinkomen:	€ 24.613	
Rekenhuur:	€ 336 (tot 1 juli); € 338 (vanaf 1 juli)	

De toeslag over de zogenaamde 'partnerperiode' (van 1 oktober t/m 31 december) wordt berekend op basis van het **gezamenlijke** toetsingsinkomen over het **hele jaar**, dus op basis van € 24.613. Resultaat: geen recht op huurtoeslag meer en slechts recht op € 73 aan zorgtoeslag (voor twee personen). En dat terwijl het netto maandinkomen rond bijstandsniveau ligt. Ter vergelijking: op

basis van een minimuminkomen is er recht op € 135 huurtoeslag en op (de maximale) zorgtoeslag van € 101 per maand.

Men moet nu bij de gemeente een beroep doen op bijzondere bijstand, waarbij het niet zeker is dat dit wordt toegekend.

Wanneer 2 alleenstaande bijstandsgerechtigden later in een jaar gaan samenwonen en vervolgens de (echt)parennorm WWB ontvangen, doet zich hetzelfde voor.

Art. 8 AWIR biedt bij *beëindiging* van een relatie wel de mogelijkheid om (onder voorwaarden) het inkomen na beëindiging van het partnerschap buiten beschouwing te laten.

Gemeenten moeten meer zelf inhoudelijk beoordelen of er ook recht is op een voorliggende voorziening.

Langdurigheidstoeslag en Toeslagenwet.

Door verruiming in de Toeslagenwet, zijn een groot aantal mensen uit de bijstandsuitkering gestroomd. Dat zijn bijvoorbeeld gedeeltelijk arbeidsongeschikten. Deze groep heeft nu maar één uitkering maar heeft vaak geen recht meer op de langdurigheidstoeslag. Gedeeltelijk arbeidsongeschikten hebben immers niet per definitie recht op de langdurigheidstoeslag. Het is natuurlijk erg zuur dat een versimpeling van de regelgeving ertoe leidt dat deze toeslag niet meer verstrekt wordt.

Bijstand en schulden

Veel mensen in de bijstand hebben schulden. Indien de sociale dienst ook schuldeiser is, wordt de vordering met de uitkering verrekend. Daarbij wordt er vaak de onjuiste beslagvrije voet gehanteerd. We verwijzen hier naar het rapport, "Schuldenaren in de knel".

Daarnaast merken we dat vorderingen vaak ten onrechte gebruteerd worden. Iemand die te veel uitkering ontvangt moet dat terug betalen. Indien de gemeente over te veel ontvangen uitkering de loonheffing al heeft afgedragen, moet de loonheffing ook worden terugbetaald. Op grond van jurisprudentie hoeft de loonheffing niet terug te worden betaald als de bijstandsgerechtigde er niets aan kon doen, dat er te veel is betaald.

Gemeente dienen dan ook zorgvuldiger om te gaan met mensen met schulden

Bijlage XXXXX: Verzendlijst Jaarverslag

- MOgroep (Branchebestuur W&MD, Branchecommissie W&MD, LOSR, Leden MOgroep/LOSR, LOAM)
- StimulanSZ
- MEE-Nederland
- Juridisch Loket
- Stichting Ombudsman
- Nationale Ombudsman
- Consumentenbond
- Divosa
- NVVK - Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet
- Belastingdienst Toeslagen
- Ministerie van SZW
- Ministerie van Financiën
- Ministerie van VWS
- Ministerie van VROM
- Ministerie van Justitie
- Vaste Commissie voor SZW
- Vaste Commissie voor Financiën
- Vaste Commissie voor VWS
- Vaste Commissie voor VROM
- Vaste Commissie voor Justitie
- VNG
- Raad voor Werken en Inkomen
- Vereniging voor openbare Bibliotheken
- Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland (CG-raad)
- Stichting Zorgbelang Nederland
- UWV Nederland
- CWI Nederland
- MOvisie
- Vilans
- Kennis Instituut Maatschappelijke inzet
- Stichting HKZ
- Adviescollege toetsing administratieve lasten (Actal)
- Nederlandse Woonbond
- Werkgroep Arme kant van Nederland/EVA van de Raad van Kerken
- Christelijke Nationaal Vakverbond (CNV)
- Federatie Nederlandse Vakbeweging (FNV)
- Humanitas
- Stichting Cliëntenperspectief (ClIP)
- Federatie van Ouderenvereniging (FvO)
- Leger des Heils
- SMN – Samenwerkingsverband van Marokkanen in Nederland
- IOT – Inpraakorgaan Turken in Nederland
- LOWM – Landelijk Overlegorgaan Welzijn Molukkers

- SIO – Stichting Surinaams Inspraak Orgaan
- Mezzo - Landelijke Vereniging voor Mantelzorgers en Vrijwilligerszorg
- Landelijk Overleg Cliëntenraden Sociale Zekerheid (LocSZ)
- Landelijke Vereniging van Arbeidsongeschikten (LVA)
- Stichting Leergeld Nederland
- Landelijke Vereniging Thuislozen
- Forum

Wanneer u, of een andere organisatie, ook het jaarverslag van de signaleringscommissie wenst te ontvangen kunt u dit doorgeven aan Sandra Wolfsen via wolfesen@mogroep.nl Dit jaarverslag is ook te downloaden via www.sociaalraadslieden.nl

Bijlagen
