



Column

Arre Zuurmond

Gemeentelijke Ombudsman Amsterdam

In de problemen ondanks correctie

Carina kan als alleenstaande ouder met een bijstandsuitkering nét rondkomen met haar zorg- en huurtoeslag en een kindgebonden budget. In oktober 2018 stuurt de gemeente haar een formulier toe. Ze heeft geen idee waarom ze dit moet invullen, maar doet wat van haar wordt gevraagd.

In januari ontdekt ze via Mijn DigiD per toeval dat haar huurtoeslag wordt stopgezet omdat ze van haar adres is uitgeschreven. De gemeente meldt haar ook per brief dat ze is uitgeschreven en geeft als reden dat ze niet heeft gereageerd op een adresonderzoek. Ze ontvangt bovendien een bestuurlijke boete van 240 euro. Carina had echter geen idee dat het formulier verband hield met een adresonderzoek. Bovendien had ze het netjes ingevuld en opgestuurd. Als ze met de gemeente belt, blijkt dat het formulier in december toch is binnengekomen. Carina begrijpt niet waarom ze dan alsnog in januari is uitgeschreven en een boete kreeg opgelegd. De gemeente erkent dat er een fout is gemaakt en herstelt de uitschrijving.

Hoewel hiermee voor de gemeente de kous af is, betekent dit voor Carina de start van een hoop ellende. Al haar toeslagen en haar uitkering zijn stopgezet, haar zorgverzekering is beëindigd en de kinderbijslag is gestopt. De Belastingdienst blijft aanvankelijk bij het standpunt dat Carina in de periode oktober tot en met januari nergens stond ingeschreven. Volgens hun systeem heeft ze eerst op haar huisadres gewoond, is ze verhuisd en vervolgens terugverhuisd naar hetzelfde adres. Alle toeslagen moeten opnieuw worden aangevraagd. Als dit na heel veel moeite lukt, zal het nog minstens vijf weken duren voordat de aanvragen rond zijn en Carina weer uitbetaald krijgt. De Belastingdienst wil ook nog 680 euro terug, omdat Carina vanaf oktober 2018 onterecht huurtoeslag zou hebben ontvangen. Andere instanties, zoals de Sociale

Verzekeringsbank (SVB) en de zorgverzekering, werken evenmin mee.

Ik besluit het Meldpunt Ketenfouten in te schakelen. De collega's bij het Meldpunt nemen contact op met de Belastingdienst, de SVB en de Sociale Dienst. Carina's bijstandsuitkering wordt gedeblokkeerd en uitbetaald. De huurtoeslag wordt weer uitbetaald, al gebeurt dit een maand later met terugwerkende kracht. De Sociale Dienst kijkt ondertussen of voor dat inkomensgat een voorschot mogelijk is. De vordering die bij de Belastingdienst bestond, vervalt. Bij de SVB blijkt alles gelukkig goed te staan. Zonder het Meldpunt Ketenfouten had Carina zelf moeten uitzoeken waar de fouten lagen. Waarschijnlijk had ze vervolgens bezwaar moeten aantekenen tegen de beslissingen die hiervan het gevolg waren.

Alle ellende rond het adresonderzoek blijkt te zijn begonnen met een teruëdding van een deurwaarder. Omdat ik wel vaker zie welke problemen dit kan opleveren, ben ik van plan hier nader onderzoek naar te doen. Gemeenten zouden zich er bovendien van bewust moeten zijn dat een adres wel kan zijn gecorrigeerd, maar dat de correctie niet altijd (direct) goed in de systemen van afnemers belandt. Met als gevolg dat de burger alleen nog maar dieper in de problemen komt...