



Rapport

Een onderzoek naar klachten over herhaalde hoge navorderingen van Zorginstituut Nederland (ZINL) en over een het treffen van een regeling wegens problemen bij betaling daarvan.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman een van de klachten over Zorginstituut Nederland gegrond.

Datum: 9 december 2015

Rapportnummer: 2015/167

INHOUDSOPGAVE

1. Samenvatting	2
2. Wat is er gebeurd?	3
3. Klacht en onderzoek Nationale ombudsman	5
4. Reactie Zorginstituut Nederland.....	6
5. Oordeel Nationale ombudsman	7
6. Conclusie.....	10
Bijlage A: Voorbeeld jaarafrekening (ingekort)	11
Bijlage B: informatie over de heffingskorting.....	11
Bijlage C: reactie van de heer Bijster	12
Bijlage D: folder ZINL 'Waarom hebt u te weinig betaald?'	12

1. SAMENVATTING

Dit rapport gaat over de problemen van een van de vele Nederlandse gepensioneerden in het buitenland, die een bijdrage voor hun zorgverzekering moeten betalen aan Zorginstituut Nederland.

Maandelijks wordt daarvoor een bedrag ingehouden op de AOW en eventueel ander pensioen. Maar de precieze hoogte van het verschuldigde bedrag is mede afhankelijk van de totale inkomsten, aftrekposten, heffingskortingen en dergelijke. Dat bedrag kan ZINL pas definitief berekenen nadat de Belastingdienst een en ander heeft vastgesteld. Mensen kunnen daardoor na verloop van tijd geconfronteerd worden met –soms forse – navorderingen.

Een man kreeg van ZINL in ruim anderhalf jaar tijd navorderingen over 5 jaren, voor een bedrag van zo'n 8400 euro. Hij kon dat niet opbrengen en ZINL schakelde een deurwaarder in.

Klachten van de man over een betalingsregeling waren volgens de Nationale ombudsman niet gegrond. Maar de ombudsman vindt het niet behoorlijk dat ZINL, hoewel bleek dat de man in financiële problemen was gekomen, niet met de man ging uitzoeken waarom de navorderingen zo hoog waren.

Naar aanleiding van het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft ZINL dat alsnog gedaan. Bovendien heeft ZINL informatie op de website gezet over mogelijke oorzaken van navorderingen en wat mensen daaraan kunnen doen.

2. WAT IS ER GEBEURD?

Algemeen: hoe werkt de (uitvoering) van de 'buitenlandregeling'

Sinds 1 januari 2006 hebben ca. 200.000 gepensioneerde Nederlanders die in het buitenland (Europa) wonen, door een verdrag recht op de basiszorgverzekering van het woonland. Daartegenover staat dat zij verplicht zijn om een zorgverzekeringsbijdrage te betalen aan de Nederlandse overheid, die de kosten voor zorg aan het woonland betaalt.¹ Het Zorginstituut Nederland (ZINL)² voert deze regeling uit.

De berekening van deze zogenaamde verdragsbijdrage is nogal gecompliceerd, omdat deze naast een vast bedrag bestaat uit bijdragen die inkomensafhankelijk zijn³. Voor de vaststelling van één van de componenten van de verdragsbijdrage, de Wlz-bijdrage,⁴ is informatie nodig over het inkomen uit Nederland en eventueel uit andere landen, en bovendien over (fiscale) aftrekposten en heffingskortingen⁵.

ZINL verzoekt de afzonderlijke Nederlandse pensioen- of uitkeringsinstanties om de inkomensafhankelijke bijdragen maandelijks in te houden op de betaling aan de burger. Eén van hen houdt de vaste bijdrage in. Deze instanties maken het bedrag dat ze inhouden over aan ZINL.

Pas als de Belastingdienst het definitieve (wereld)inkomen over een jaar heeft vastgesteld – dat kan soms jaren duren – kan ZINL de daadwerkelijk verschuldigde verdragsbijdrage berekenen. Het vergelijkt deze bijdrage met het bedrag dat het heeft ontvangen van de inhoudende uitkeringsinstanties. Als deze bedragen van elkaar verschillen, krijgt de betreffende burger geld terug of moet hij bijbetalen.⁶

Als ZINL na het versturen van de definitieve jaarafrekening het vastgestelde openstaande bedrag niet ontvangt, stuurt het een betalingsherinnering met daarin informatie over de mogelijkheid van een betalingsregeling en over de uitgangspunten die ZINL daarbij hanteert⁷:

- Het minimum termijnbedrag is 50 euro;
- Het maximum aantal termijnen is 12 maanden bij een hoofdsom tot en met 2400 euro;

¹ Dit is vastgelegd in de zogenaamde 'buitenlandregeling' van de Zorgverzekeringswet.

² Voorheen College voor Zorgverzekeringen (CVZ).

³ Een voorbeeld van zo'n berekening is te vinden op de website van het Zorginstituut Nederland

⁴ Wlz staat voor Wet langdurige zorg, de opvolger van de AWBZ. Tot 1 januari 2015 heette deze component van de verdragsbijdrage "AWBZ-bijdrage".

⁵ Een heffingskorting is een vast bedrag dat in mindering wordt gebracht op de verschuldigde inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen.

⁶ Een vereenvoudigd voorbeeld staat in bijlage A.

⁷ Bron: Betalingsherinnering d.d. 30 januari 2013 aan de verzoeker. ZINL heeft de Nationale ombudsman laten weten dat in sommige gevallen kan worden afgeweken van deze standaardtermijnen.

- Het maximum aantal termijnen is 24 maanden bij een hoofdsom groter dan 2400 euro;

Het dossier van de heer Bijster

De heer Bijster⁸ en zijn vrouw zijn gepensioneerd en wonen in Frankrijk. Zij moeten sinds 2006 in het kader van de bovenbeschreven buitenlandregeling voor hun zorgverzekering jaarlijks een bijdrage betalen aan ZINL. ZINL heeft de jaarafrekeningen over de eerste jaren voor zowel de heer als mevrouw Bijster laat verstuurd (zie overzicht) waardoor een opeenstapeling van vorderingen is ontstaan. Aansluitend ontvangt met name de heer Bijster jaarlijks een definitieve jaarafrekening van ZINL waaruit blijkt dat hij fors meer moet betalen. Voor de heer Bijster is niet helder waarom hij steeds zoveel moet nabetalen.

ZINL heeft de volgende definitieve jaarafrekeningen naar de heer Bijster⁹ gestuurd:

• Maart 2010 : jaarafrekening over 2007	navordering: ca. 299 euro
• Febr 2012 : jaarafrekening over 2008	navordering: ca. 2070 euro
• Mei 2012 : jaarafrekening over 2009	navordering: ca. 1715 euro
• Aug 2012 : jaarafrekening over 2010	navordering: ca. 1365 euro
• April 2013 : jaarafrekening over 2011	navordering: ca. 1810 euro
• Sept 2013 : jaarafrekening over 2012	navordering: ca. 1445 euro
• Dec 2014 : jaarafrekening over 2013	navordering: ca. 1880 euro

De heer Bijster¹⁰ sluit april 2012 een betalingsregeling af met ZINL (circa 200 euro per maand). Door omstandigheden ontstaan er in 2013 problemen rondom de betaling en ziet ZINL – tegen de zin van de heer Bijster – aanleiding om de inning over te dragen aan een deurwaarder. De vorderingen van de deurwaarder zijn voor de heer Bijster te hoog en in april 2014 benadert hij daarmee de Nationale ombudsman, die de klacht verder leidt naar ZINL. ZINL zorgt ervoor dat de heer Bijster in mei 2014 een betalingsregeling kan afsluiten met de deurwaarder (circa €150 per maand). Deze regeling loopt tot mei 2016 en betreft de vorderingen die bij de deurwaarder liggen.¹¹

Na afloop van deze betalingsregeling heeft de heer Bijster nog een aantal opvolgende vorderingen¹² bij ZINL openstaan. Hij heeft ondanks de lopende betalingsregeling inmiddels een schuld opgebouwd bij ZINL van ongeveer €7.000. Tijdens het onderzoek van de ombudsman heeft ZINL (in juni 2015) aan de heer Bijster een voorlopige jaarafrekening over 2014 gestuurd; hieruit volgt nog een vordering, van ruim 1400 euro. ZINL heeft contact met de heer Bijster over de nog openstaande vorderingen. De heer Bijster stelt voor om na afloop van de betalingsregeling die momenteel bij de deurwaarder

⁸ Gefingeerde naam.

⁹ De jaarafrekeningen die ZINL heeft gestuurd aan mevrouw Bijster zijn niet opgenomen in dit overzicht.

¹⁰ Voor het leesgemak spreken we in dit rapport van de heer Bijster ook wanneer het het echtpaar betreft.

¹¹ Dit betreft de vorderingen 2008 en 2009 voor mevrouw Bijster en 2010 voor de heer Bijster.

¹² Dit betreft de vorderingen 2009, 2011, 2012 en 2013 voor de heer Bijster.

van ZINL loopt, de resterende vordering maandelijks met €150,- af te lossen. Tevens vraagt de heer Bijster of (gedeeltelijke) kwijtschelding mogelijk is en verzoekt ZINL aan te geven waarom hij zo veel moet nabetalen. ZINL stuurt de heer Bijster op 4 december een brief. Daarin bevestigt het zijn standpunt dat (gedeeltelijke) kwijtschelding niet mogelijk is, omdat de wet dit niet toestaat. ZINL spreekt af dat het gaat uitzoeken wat de oorzaak is van de jaarlijkse navordering. Ook biedt het de heer Bijster de volgende betalingsregeling aan: zolang de betalingsregeling aan de deurwaarder loopt, vraagt ZINL de heer Bijster om 50 euro per maand af te lossen. Wanneer de afbetaling aan de deurwaarder is geëindigd, verhoogt ZINL het maandelijks bedrag van 50 naar 200 euro per maand. Het verzoekt de heer Bijster over het voorstel na te denken en te reageren.

Standpunt van de heer Bijster

De heer Bijster vindt de aangeboden betalingsregeling niet redelijk en vraagt zich nog steeds af waarom hij ieder jaar zoveel moet nabetalen. ZINL moet in zijn ogen zorg dragen voor het inhouden van de juiste bijdrage. De heer Bijster vindt kwijtschelding van de schulden redelijk. In dit verband wijst de heer Bijster op zijn slechte financiële en gezondheidssituatie. Naar zijn mening zijn de opstapeling van de vorderingen en de problemen rondom de inning van zijn bijdrage ontstaan door toedoen van ZINL. Hiermee benadert hij de Nationale ombudsman. Zie verder ook bijlage C voor het standpunt van de heer Bijster.

3. KLACHT EN ONDERZOEK NATIONALE OMBUDSMAN

Klacht

De Nationale ombudsman heeft de klacht van de heer Bijster als volgt geformuleerd.

De verzoeker klaagt erover dat het Zorginstituut Nederland

1. Ieder jaar een (forse) naheffing stuurt;
2. In zijn aanvullende betalingsregeling d.d. 4 december 2014 een bedrag (van 50 euro) wil innen bovenop de al lopende betalingsregeling bij de deurwaarder;
3. In zijn aanvullende betalingsregeling d.d. 4 december 2014 – na afloop van de betalingsregeling bij de deurwaarder – een hogere maandelijks aflossing eist die geen of in onvoldoende mate rekening houdt met de persoonlijke omstandigheden van de verzoeker.

Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

De Nationale ombudsman heeft ZINL gevraagd om te reageren op de klacht en op de volgende opmerkingen en vragen.

- a. ZINL heeft in zijn brief d.d. 4 december 2014 aan de heer Bijster aangegeven dat het gaat uitzoeken waarom de heer Bijster ieder jaar een forse naheffing van ZINL krijgt. Wat heeft dit onderzoek opgeleverd?
- b. Welk invorderingsbeleid heeft ZINL gehanteerd bij de totstandkoming van de aanvullende betalingsregeling?

- c. In hoeverre is in dit geval bij de totstandkoming van de aanvullende betalingsregeling rekening gehouden met de persoonlijke en financiële omstandigheden van de heer Bijster? En in het bijzonder: in hoeverre is er rekening gehouden met het de eerdere betalingsregeling, waarbij ca. 150 euro per maand als redelijk bedrag werd vastgesteld?

4. REACTIE ZORGINSTITUUT NEDERLAND

Ad klacht 1:

ZINL is voor een nauwkeurige bepaling van de bijdrage afhankelijk van informatie over de definitieve inkomsten van de heer Bijster en de feitelijke inhoudingen die het ontvangt van de uitkerende instanties.

De redenen waarom het steeds tot een forse naheffing moet komen zijn waarschijnlijk de volgende.

Ten eerste was ZINL niet van alle inkomstenbronnen van de heer Bijster op de hoogte. Dit betekent onder meer dat de inkomstenbron die ZINL niet kende, geen verdragsbijdrage heeft ingehouden. Ten tweede lijkt het erop dat zowel de SVB als het pensioenfonds van de heer Bijster heffingskortingen toepassen bij het inhouden van de bijdrage. Omdat een heffingskorting maar een keer mag worden toegepast, hebben de uitkerende instanties daardoor samen te weinig bijdrage ingehouden en heeft de heer Bijster daarmee een te lage bijdrage betaald. Dit verrekent ZINL achteraf bij de jaarafrekening.¹³ De inhoudende instanties informeren ZINL niet over het toepassen van heffingskortingen. ZINL kan dus slechts het vermoeden uitspreken dat hier het probleem ligt.

ZINL is niet bevoegd is om de uitkerende instanties te verzoeken heffingskorting al dan niet toe te passen om dubbeling te voorkomen. De heer Bijster kan dit wel, hij heeft én de informatie (over zijn inkomen, de ingehouden bijdrage en de toegepaste heffingskortingen) én de bevoegdheid om de uitkerende instanties opdracht te geven om de heffingskorting niet toe te passen.

ZINL had de heer Bijster in 2014 eerder nadrukkelijk kunnen wijzen op de structureel te lage broninhouding, ook al was dit geen onderdeel van zijn klacht. Dit had een correctie mogelijk met een aantal maanden kunnen versnellen.

Meer algemeen is ZINL van plan de betrokken burger te wijzen op de mogelijke gevolgen van een structureel te lage inhouding en hen te informeren over de maatregelen die iemand in het algemeen kan nemen om een herhaalde vordering te voorkomen. Daarom zal ZINL hierover een tekst op zijn website¹⁴ plaatsen. Verder onderzoekt ZINL of het deze informatie nog op een andere manier, bijvoorbeeld via de informatiebladen, kan aanbieden.

¹³ Meer informatie hierover in bijlage B

¹⁴ Dit is inmiddels gebeurd, zie bijlage D.

Ad klacht 2:

Omdat de regeling bij de deurwaarder pas in mei 2016 eindigt en om te voorkomen dat er een "permanente betalingsachterstand" ontstaat, heeft ZINL voorgesteld eerder te starten met het aflossen van de andere vorderingen en om tot die tijd € 50,- extra aan ZINL af te lossen. Omdat de heer Bijster dan totaal € 200,- per maand aflost heeft ZINL voorgesteld om vanaf mei 2016 dit bedrag te handhaven.

Het gaat hier echter om een voorstel, niet om een eis. Meer scenario's zijn volgens ZINL bespreekbaar, kwijtschelding is echter niet aan de orde.

Ad klacht 3:

ZINL is – in het voordeel van de heer Bijster – afgeweken van de gebruikelijke algemene betalingsregelingen, toen de heer Bijster ZINL in 2014 heeft geïnformeerd over zijn persoonlijke situatie en heeft uitgelegd waarom hij niet eerder reageerde op de vorderingen. ZINL is bij het voorstel voor een betalingsregeling ervan uitgegaan dat de heer Bijster een geringe betalingscapaciteit heeft, zonder na te gaan of dat ook werkelijk zo is¹⁵. ZINL erkent dat er bij de heer Bijster geen sprake is van onwil om te betalen, maar dat hij door omstandigheden buiten zijn schuld om in een vervelende financiële situatie is gekomen.

ZINL heeft voor deze bijzondere situatie in lijn met zijn invorderingsbeleid een maximale doorlooptijd van 60 maanden in plaats van 24 maanden gehanteerd. Dit heeft ZINL gedaan ondanks dat de heer Bijster in zijn ogen verzuimd had een eerdere afspraak over een betalingsregeling na te komen.

5. OORDEEL NATIONALE OMBUDSMAN

Klacht 1: De verzoeker klaagt erover dat Zorginstituut Nederland ieder jaar een (forse) naheffing stuurt.

De Nationale ombudsman toetst het handelen van ZINL aan het behoorlijkheidsvereiste van goede informatieverstrekking.

Het behoorlijkheidsvereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

ZINL kan – binnen de vastgestelde wetgeving en beleid – niet de precieze verdragsbijdrage vaststellen en (laten) inhouden. Twee factoren zorgen ervoor dat ZINL jaarlijks een navordering moet sturen.

Ten eerste kan ZINL de definitieve verdragsbijdrage pas berekenen wanneer de Belastingdienst het definitieve (wereld)inkomen heeft vastgesteld. Om te voorkomen dat

¹⁵ ZINL geeft aan dat het in het algemeen moeilijk is om iemands betalingscapaciteit goed in te schatten.

de burger pas na afloop van het jaar de volledige verdragsbijdrage moet betalen vraagt ZINL de uitkerende instanties een bijdrage maandelijks in te houden op het loon.

Ten tweede is de verdragsbijdrage die ZINL ontvangt van die instanties, afhankelijk van of en hoe deze instanties het bedrag inhouden (bij voorbeeld of zij wel of niet een heffingskorting in mindering brengen op de bijdrage).

ZINL dient er in dat kader wél naar te streven dat de ingehouden bedragen zo dicht mogelijk bij het uiteindelijke bedrag komen te liggen en daarmee de navordering zo laag mogelijk is. Met name voor de groep burgers waarbij de betaling van de verdragsbijdrage moeizaam verloopt zoals het geval bij de heer Bijster, moet ZINL zelf actie ondernemen. De achterstand van de heer Bijster is hoog opgelopen ondanks de afbetalingsregeling. Er lopen maar liefst 9 vorderingen over 7 jaren. Dit betekent dat de schulden van de heer Bijster harder oplopen dan hij ze afbetaalt.

ZINL had naar het oordeel van de Nationale ombudsman de heer Bijster proactief moeten informeren over de mogelijke oorzaak van een hoge navordering. De heer Bijster heeft al vele jaren een relatief hoge navordering, zonder dat hij wist waar dat aan lag.

ZINL had naar het oordeel van de Nationale ombudsman daarnaast de heer Bijster van te voren moeten informeren over de gegevens die het als uitgangspunt gebruikt (de loonuitkerende instanties, de verzochte inhoudingen) en de heer Bijster verzoeken om deze aan te vullen. Dat geeft de heer Bijster de mogelijkheid om in een eerder stadium bij te sturen als de gegevens die ZINL heeft, niet kloppend of niet volledig zijn. De heer Bijster is immers degene die het volledige overzicht zou moeten hebben en kan verifiëren of de informatie die ZINL heeft, klopt en/of volledig is.

ZINL heeft in zijn reactie aangegeven dat het de heer Bijster eerder in 2014 nadrukkelijk had kunnen wijzen op de structureel te lage broninhouding, ook al was dit geen onderdeel van zijn klacht. De Nationale ombudsman is van mening dat ZINL de burger die problemen heeft met betaling van de navorderingen, voorafgaand aan het jaar moet informeren over de gegevens waarover het beschikt en moet verzoeken om aanvulling indien gewenst. Dit zou ZINL pro-actief moeten doen, los van of er sprake is van klachten van een burger.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Recente ontwikkelingen; instemming Nationale ombudsman

Inmiddels heeft ZINL uitgezocht wat mogelijke redenen kunnen zijn voor de jaarlijkse navordering en wil burgers hierop attenderen. De Nationale ombudsman neemt met instemming kennis van de folder die ZINL hiertoe heeft hiertoe ontwikkeld (zie bijlage D).

Verder berichtte ZINL de ombudsman op 1 september 2015 dat het de heer Bijster niet lukt zijn pensioeninstanties zodanig te informeren dat ze de juiste bijdragen inhouden. ZINL zal contact opnemen met de uitkerende instanties – voor zover ZINL die kent – voor informatie over de door hen toegepaste heffingskortingen. Op 8 september heeft ZINL de

heer Bijster geïnformeerd over de reden van de naheffingen en aangegeven wat hij daaraan kan doen. ZINL heeft ook aangeboden hem daarbij te helpen.

De Nationale ombudsman constateert met instemming dat ZINL in dit geval verder is gegaan dan het in algemene zin informeren van de burger over de mogelijke oorzaken en oplossingen.

De gang van zaken in de casus van de heer Bijster roept wel de vraag op waar de burger terecht kan bij ingewikkelde financiële vraagstukken, wanneer algemene informatievoorziening niet meer toereikend is.

Klacht 2: De verzoeker klaagt erover dat ZINL in zijn aanvullende betalingsregeling d.d. 4 december 2014 nog 50 euro meer wil innen bovenop de al lopende betalingsregeling bij de deurwaarder.

De Nationale ombudsman toetst het handelen van ZINL aan het behoorlijkheidsvereiste van maatwerk.

Het behoorlijkheidsvereiste van maatwerk houdt in dat de overheid in voorkomende gevallen bereid is af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

Met zijn voorstel van 4 december 2014 heeft ZINL rekening gehouden met het feit dat er al een afbetalingsregeling liep. ZINL meende echter dat er nog wel iets bij de afbetaling bij moest en kon. Gezien de (oplopende) betalingsachterstand vindt de Nationale ombudsman dit een redelijk voorstel.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Klacht 3: De verzoeker klaagt erover dat ZINL in zijn aanvullende betalingsregeling d.d. 4 december 2014 een hogere maandelijkse aflossing eist die niet of onvoldoende rekening houdt met verzoekers persoonlijke omstandigheden.

De Nationale ombudsman toetst ook dit handelen van ZINL aan het behoorlijkheidsvereiste van maatwerk.

De Nationale ombudsman heeft in 2012 onderzoek gedaan naar het handelen van de overheid als schuldeiser. In zijn afsluitende rapport *'In het krijt bij de overheid'* (17 januari 2013) heeft hij een aantal spelregels opgesteld, waarvan hij vindt dat de overheid deze zou moeten hanteren bij het invorderen van schulden. De Nationale ombudsman vindt in dat kader onder meer dat een overheidsinstantie bij de beoordeling van verzoeken om een betalingsregeling rekening moet houden met de financiële (on)mogelijkheden en de persoonlijke omstandigheden van een burger die wel wil, maar niet kan betalen. Een overheidsinstantie dient te kijken naar wat wel mogelijk en redelijk is in individuele gevallen. Bovendien moet een beroep op een hardheidsclausule in schrijnende gevallen mogelijk zijn.

De heer Bijster vindt (gedeeltelijke) kwijtschelding redelijk. De ombudsman heeft dit niet meegenomen in dit onderzoek, omdat daartoe eerst moet worden vastgesteld dat een (vorm van) betalingsregeling niet redelijk blijkt te zijn.

ZINL heeft naar mening van de Nationale ombudsman bij het innen van de bijdrage rekening gehouden met de persoonlijke situatie van de heer Bijster. ZINL heeft hem een betalingsregeling aangeboden zodat hij het bedrag niet in een keer hoefde terug te betalen. Bij zijn voorstel voor een betalingsregeling is ZINL ervan uitgegaan dat de heer Bijster een geringe betalingscapaciteit heeft en heeft vanwege de persoonlijke situatie van de heer Bijster een maatwerkbetalingsregeling getroffen.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

6. CONCLUSIE

De klacht over het jaar in jaar uit toesturen van hoge navorderingen aan deze verzoeker door Zorginstituut Nederland is gegrond, wegens strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking. De andere klachten zijn niet gegrond.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

BIJLAGEN

BIJLAGE A: VEREENVOUDIGD VOORBEELD VAN EEN JAARAFREKENING VAN ZINL

A. Berekening verschuldigde Zvw-bijdrage (verdragsbijdrage)	
1. Vaste Zvw-bijdrage	1000 euro
2. Inkomensafhankelijke Zvw-bijdrage	1800 euro
3. Inkomensafhankelijke Wlz-/Awbz-bijdrage	2500 euro
<hr/>	
Totaal verschuldigde Zvw-bijdrage (verdragsbijdrage)	5300 euro
B. Reeds ingehouden en afgedragen door pensioen-/uitkeringsinstanties	
Instantie X	2400 euro
Instantie Y	2200 euro
<hr/>	
Totaal ingehouden Zvw-bijdrage (verdragsbijdrage)	4600 euro
Door u te betalen verdragsbijdrage aan ZINL: 5300 euro – 4600 euro = 700 euro	

BIJLAGE B: INFORMATIE OVER DE HEFFINGSKORTING

De heffingskorting is een bedrag dat in mindering wordt gebracht op de verschuldigde inkomstenbelasting (het belastingdeel) en op de premie volksverzekeringen (het premiedeel). Hierdoor betaalt iemand minder belasting en premies. Er zijn verschillende heffingskortingen, de algemene loonheffingskorting is daar één van. Elke heffingskorting bestaat in principe uit vier onderdelen: drie premiedelen (voor de volksverzekeringen AOW, Anw en Wlz, voorheen AWBZ) en een belastingdeel.¹⁶

De SVB houdt op elk AOW-pensioen loonbelasting en premies voor de volksverzekeringen in. De SVB past – tenzij de gepensioneerde anders aangeeft – daarbij een algemene loonheffingskorting toe. Dit betekent dat de SVB voor gepensioneerden die een verdragsbijdrage moeten betalen aan ZINL, (het premiedeel van) de loonheffingskorting in mindering brengt op de bijdrage, voordat ze de bijdrage overmaakt aan ZINL.

¹⁶ Bron: toelichting 2014 C-aangifte inkomstenbelasting, Belastingdienst.

Het feit dat de SVB de algemene loonheffingskorting toepast met betrekking tot AOW-pensioenen volgt rechtstreeks uit de Wet op de Loonbelasting¹⁷. De algemene loonheffingskorting mag maar een keer worden toegepast. Als een andere inhoudingsplichtige – zoals een pensioenfonds – de algemene loonheffingskorting ook toepast, wordt dit later verrekend en moet de pensioengerechtigde het dubbel ingehouden bedrag terugbetalen. De betrokkene kan er voor kiezen om de SVB schriftelijk te verzoeken om de loonheffingskorting niet toe te passen en om een andere inhoudingsplichtige te verzoeken om de loonheffingskorting wel toe te passen.

BIJLAGE C: REACTIE VAN DE HEER BIJSTER

De reactie betreft de tekst bij de alinea '*Ons standpunt over de klacht van de heer Bijster*', waar uiteindelijk de problemen zijn ontstaan.

(.....)

Men praat over dat de betalingsafspraken niet waren nagekomen, dit is ten dele onjuist, wat ik al eerder meldde. Van de 12 betalingen was er een vergeten en is op verzoek van de heer Klein (toen nog werkzaam daar) alsnog toen overgemaakt, was geen probleem volgens hem. De betaling van september (2013) is door het zorginstituut teruggestort naar onze rekening zonder overleg of enige reden, daardoor is de betalingsachterstand ontstaan. Daarna zijn er diverse telefonische contacten geweest, welke niet altijd positief waren. Een van de voorstellen van onze kant was een nieuwe betalingsrekening, doch men wilde dit niet en de zaak was inmiddels al naar de deurwaarder. Daarna moesten wij via de deurwaarder bijna 600,- euro per maand gaan betalen. (zie correspondentie)

Dit was niet te doen en zijn zodoende bij de ombudsman terecht gekomen. Ik heb de indruk dat men de zaak beter wil voorstellen dan de werkelijkheid is. Echter het tegendeel is moeilijk door ziekte van mij te geven omdat ik problemen heb wat betreft mijn gezondheid en we bijna de helft van 2014 in Nederland zijn geweest voor onderzoeken, chemokuren, bestralingen en een grote operatie. In april 2015 zijn we weer in Nederland geweest voor nader onderzoek. Het onderzoek wordt nu in Frankrijk voortgezet en ik ben net weer voor een week opgenomen geweest en de onderzoeken gaan begin juni weer verder. Zoals ik al eerder aangaf is 200,- euro per maand te veel voor ons en zou wel 175,- euro kunnen betalen.

(.....)

BIJLAGE D: FOLDER ZINL (MEI 2015)

Waarom hebt u te weinig betaald?

U hebt een hoge jaarafrekening van ons ontvangen. U moet meer dan 300 euro bijbetalen. Dit kan enkele oorzaken hebben. De meest voorkomende oorzaken vindt u hieronder beschreven.

¹⁷ Artikel 23, lid 2, onder a, sub 2 Wet op de Loonbelasting 1964.

Let op: In dit document spreken wij alleen over ‘pensioenfondsen’. Maar daaronder verstaan wij ook andere organisaties die pensioenen of uitkeringen verstrekken, zoals de Sociale Verzekeringsbank.

1. Uw pensioenfonds heeft het geld aan de Belastingdienst overgemaakt

Het kan zijn dat uw pensioenfonds de bijdrage Zorgverzekeringswet (Zvw) heeft betaald. Dat hebben zij dan aan de Nederlandse Belastingdienst gedaan. Dat moet namelijk als u in Nederland woont. Maar u woont nu in het buitenland en dan betaalt u aan ons. Aan Zorginstituut Nederland betaalt u de verdragsbijdrage. Uw pensioenfonds had daarom het geld aan ons moeten betalen en niet aan de Belastingdienst.

Of dit zo is, kunt u zien op uw loonstroken. Als u inderdaad de ‘*inkomensafhankelijke bijdrage Zvw*’ aan de Belastingdienst hebt betaald, kunt u die terugvragen. U moet dat schriftelijk doen met een brief of het formulier van de Belastingdienst. U vindt dat formulier op hun website: (.....)

Uw brief of uw formulier stuurt u naar:(.....)

2. Twee pensioenfondsen hebben dezelfde heffingskorting toegepast

Iedere heffingskorting kan maar één keer worden toegepast. Dus als twee pensioenfondsen dezelfde heffingskorting toepassen, is dat niet juist. U krijgt dan onterecht twee maal een korting. Als wij onze jaarafrekening opstellen, komen wij dat tegen. Wij corrigeren dat dan via onze jaarafrekening. En in dat geval moet u waarschijnlijk nog een bedrag bijbetalen.

U kunt op de jaaroverzichten van uw pensioenfondsen zien welke heffingskortingen zij hebben toegepast. Ziet u dat twee pensioenfondsen dezelfde heffingskortingen toepassen? Vraag dan aan een van beide om daarmee te stoppen. Want zo voorkomt u dat u achteraf nog wat moet bijbetalen.

3. Wij weten niet altijd hoeveel pensioenen u hebt

Misschien krijgt u van verschillende pensioenfondsen een uitkering. Het kan zijn dat die niet allemaal bekend zijn bij ons. In dat geval kunnen wij niet op uw hele inkomen de verdragsbijdrage laten inhouden. Dat betekent dat u het ontbrekende deel nog moet betalen. Wij verwerken dat in de jaarafrekening.

In bijlage A van onze jaarafrekening kunt u lezen op welk inkomen wij de verdragsbijdrage hebben laten inhouden. Staan niet al uw pensioenen (of uitkeringen) erbij? Geef dat dan aan ons door. Want wij kunnen dan in de toekomst ook op dat deel van uw inkomen de verdragsbijdrage laten inhouden. Dat scheelt voor u aan het einde van het jaar. U hoeft dan waarschijnlijk minder of zelfs helemaal niets bij te betalen.

4. Uw pensioenfonds heeft geen verdragsbijdrage ingehouden

Soms houden pensioenfondsen geen verdragsbijdrage in. Wij hebben dat dan wel gevraagd, maar zij gaan niet in op ons verzoek. Op uw loonstrook kunt u controleren of uw pensioenfonds de verdragsbijdrage heeft ingehouden. Is dat niet het geval? Neem dan contact op met uw pensioenfonds. U vraagt het pensioenfonds dan om de verdragsbijdrage in te houden op uw inkomen en die bijdrage aan ons te betalen.

5. Waarom moet u nog bijbetalen?

U ontvangt in een bepaald jaar een nabetaling van uw pensioen over een vorig jaar. In het jaar dat u die betaling ontvangt, is uw inkomen hoger en uw verdragsbijdrage dus ook. Maar uw pensioenfonds heeft die bijdrage niet ingehouden op de nabetaling. Daarom is uw jaarafrekening voor dat jaar hoger.

Voorbeeld: (.....)

6. Overige Inkomsten

Misschien hebt u inkomsten waarop wij van tevoren geen verdragsbijdrage kunnen inhouden. Dat is het geval bij het uitkeren van dividend, of bij inkomsten uit een ander land dan Nederland. U moet er dan rekening mee houden dat u over deze inkomsten wel een verdragsbijdrage moet betalen. U betaalt die dan achteraf. Wij verwerken dat in uw jaarafrekening.

“Waarom hebt u te weinig betaald?”

ZORGINSTITUUT NEDERLAND

Mei 2015