

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

2583

Vragen van het lid **Kat** (D66) aan de Staatssecretaris van Financiën over *het bericht dat de Belastingdienst opnieuw in de fout is gegaan met toeslagen* (ingezonden 16 april 2021).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Huffelen** (Financiën – Toeslagen en Douane) (ontvangen 3 mei 2021).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht dat de Belastingdienst weer in de fout is gegaan met toeslagen?¹

Antwoord 1

Het is hier erg misgegaan. Ik heb de betrokkenen inmiddels hiervoor excuses gemaakt. Graag zal ik in antwoord op deze vraag een uitgebreide toelichting geven.

In de periode tussen 12 februari en 12 maart jl. hebben 224 toeslaggerechtigden ten onrechte één of meer toeslagenbeschikkingen gekregen waarin staat dat zij geen recht meer hebben op toeslagen, omdat zij geen verblijfstatus zouden hebben. De dagtekeningen van deze in totaal 1.127 beschikkingen liggen tussen 4 maart en 24 april. Deze beschikkingen varieerden flink met maximaal € 6.800 per beschikking en waren in totaal een bedrag van € 2,4 mln. Naast deze formele beschikking vanuit Toeslagen werden ook terugvorderingsbeschikkingen met acceptgiro's eraan gestuurd. Gemiddeld was dat bij deze 224 toeslaggerechtigden ruim € 11.000 per persoon of € 2.100 per beschikking. Deze burgers hebben wel een verblijfstatus, maar wij hebben de gegevens van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) niet goed verwerkt. Van de 1.127 beschikkingen waren er inmiddels 3 betaald met een totaal van € 461 dit wordt uiteraard zo spoedig mogelijk teruggestort. Dagelijks ontvangt (en verwerkt) Toeslagen gegevens over de «verblijfsstatus» vanuit de IND, in de periode 12 februari tot 12 april betrof dat 160.000 berichten. Op basis van de verblijfstatus wordt het recht op en de hoogte van toeslagen bepaald. De IND verstrekt zowel gegevens over de verblijfstatus in de actualiteit (het huidige toeslagjaar) als mutaties over de verblijfstatus in het verleden (met terugwerkende kracht). Voor een correcte afhandeling van mutaties met terugwerkende kracht was tot februari 2021 een handmatig

¹ Algemeen Dagblad, 15 april 2021, <https://www.ad.nl/geld/belastingdienst-opnieuw-in-de-fout-met-toeslagen-a7813c41/>.

proces ingericht. In februari 2021 is een aanpassing ingevoerd waarbij dit handmatige proces is geautomatiseerd. Deze geautomatiseerde afhandeling, zo blijkt nu, werkt niet in alle gevallen correct. Er was een ontwerpfout gemaakt waardoor wijzigingen van de ingangsdatum van een verblijfstatus met terugwerkende kracht niet in alle gevallen juist worden afgehandeld. De verblijfstatus werd daardoor onterecht geschoond waardoor er ten onrechte sprake was van «niet rechtmatig verblijf» en daarmee onterecht geen recht op toeslag zou zijn. Hierop is meteen actie ondernomen om dit te herstellen. We hebben op de site een bericht geplaatst over de onterecht verstuurd brieven en uitgelegd hoe wij de fout herstellen.² Van de 224 toeslaggerechtigden waren er 28 die via het reguliere proces in maart behandeld en hersteld waren. De situatie van de overige 196 toeslaggerechtigden waar het om gaat is heel verschillend, daarom hebben we deze 196 toeslaggerechtigden in 3 groepen verdeeld. De eerste groep (64) betreft de berekening bij een definitieve toekenning van toeslagjaren van 2014 tot en met 2019. Deze groep is hersteld, ze hebben inmiddels een nieuwe beschikking gekregen, zowel in de berichtenbox als op papier. De verkeerde verwerking heeft er ook voor gezorgd dat herzieningen van definitieve beschikkingen voor de toeslagjaren 2014 en 2015 zijn ontstaan. 5 Jaar na afloop van een berekeningsjaar mag een toeslag (in principe) niet meer herzien worden. Door deze fout is dit toch gebeurd. Door de softwareaanpassing zal dit ook opgelost worden. De tweede groep (ook 64) betreft voornamelijk de berekening van voorlopige toekenning voor het jaar 2021 en ook enkele oude jaren. Ook deze groep is helemaal hersteld en zij hebben op 20 april ook het juiste voorschot gekregen. De toeslaggerechtigden uit groep 1 en 2 waarvan we het telefoonnummer hebben zijn gebeld. Zij hebben ook een excuusbrief gekregen. De derde groep (68) betreft complexere situaties rondom onder meer partnerschappen, verhuizingen en medebewoners. Deze situaties zijn inmiddels ook onderzocht en zijn inmiddels behandeld en hersteld. Zij hebben inmiddels een telefoontje gekregen en ontvangen een excuusbrief. De ontwerpfout wordt zo spoedig mogelijk rechtgezet. Tot die tijd worden meldingen van de IND die vergelijkbaar zijn met de groep van 224 «geparkeerd» zodat ze niet de verkeerde behandeling krijgen.

Vraag 2

Kunt u aangeven hoeveel mensen ten onrechte een brief van de Belastingdienst/Toeslagen hebben ontvangen met de boodschap dat ze toeslagen moeten terugbetalen, om wat voor bedragen het gaat en welke toeslagen het over welke jaren betreft?

Antwoord 2

Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 1. Het betreft 224 toeslaggerechtigden en 1.127 beschikkingen. Het totaal aan foutieve beschikking was € 2,4 mln, het gemiddelde bedrag per toeslaggerechtigde ruim € 11.000. Het gaat hierbij om de jaren 2014–2021 en betreft alle vier de toeslagen.

Vraag 3

Kunt u aangeven hoe en per wanneer u dit probleem oplost?

Antwoord 3

Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 1. Er wordt hiervoor een softwareaanpassing doorgevoerd.

Vraag 4

Kunt u aangeven hoe u dit probleem in de toekomst wilt voorkomen?

Antwoord 4

Jaarlijks verwerkt Toeslagen miljoenen mutaties waardoor het recht op en de hoogte van de toeslagen kan wijzigen. Dit kan zijn door mutaties die toeslaggerechtigden zelf invoeren, signalen vanuit externen (zoals van de IND) en vanuit de Belastingdienst/Toeslagen zelf (zoals een gewijzigd inkomen). Dit zijn massale geautomatiseerde processen. De Belastingdienst/

² <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/berichten/verstoringen/onterecht-verstuurd-berekeningen-toeslagen>.

Toeslagen spant zich in om al in de voorschotfase (hoge) terugvorderingen zoveel mogelijk te voorkomen. Automatische processen kunnen helpen om in een vroegtijdig stadium te signaleren dat (mogelijk) een hoge terugvordering ontstaat. Zo kan eerder een signaal worden afgegeven aan burgers, zodat zij voorschotten kunnen aanpassen om hoge terugvorderingen later te voorkomen.

Om de praktische rechtsbescherming voor burgers te verbeteren, in het bijzonder bij hoge terugvorderingen, is in de Wet verbetering uitvoerbaarheid toeslagen geregeld dat burgers in de gelegenheid worden gesteld hun zienswijze te geven voordat definitieve toekenningsbeschikkingen met een terugvordering van minimaal € 1.500,- vastgesteld worden. Door de belanghebbende in de gelegenheid te stellen zijn zienswijze in te brengen, krijgt de Belastingdienst/Toeslagen belangrijke feiten en omstandigheden in beeld die nodig zijn voor een zorgvuldige belangenafweging. Indien daar aanleiding toe is, kan de terugvordering worden gematigd alvorens definitief te worden vastgesteld. Met deze maatregel kan de evenredigheid van deze beschikkingen verbeterd worden en kunnen mogelijk bezwaar en beroepsprocedures voorkomen worden. De maatregel gaat in per toeslagjaar 2021.

Vraag 5

Kunt u aangeven wanneer de Belastingdienst dit signaal heeft ontvangen en welke acties sindsdien zijn en worden ondernomen om deze mensen te informeren en hun zorgen en onrust weg te nemen?

Antwoord 5

Zie hiervoor het antwoord op vraag 1.

Vraag 6

Kunt u aangeven of deze verkeerde brief ook al directe financiële gevolgen heeft gehad? Zijn er bijvoorbeeld mensen die al geld naar de Belastingdienst hebben overgemaakt of van wie een toeslag is stopgezet?

Antwoord 6

Alle foutieve beschikkingen zijn inmiddels rechtgezet. Alle getroffen toeslaggerechtigden die op 22 maart en 20 april hun toeslagen voor de maanden april respectievelijk mei zouden krijgen zijn inmiddels uitbetaald. Er waren inmiddels wel 3 betalingen met een totaal van € 461 ontvangen, dit wordt uiteraard zo spoedig mogelijk teruggestort.

Vraag 7

In hoeverre heeft het bericht dat de Belastingdienst van 9 april jl. over onterecht verstuurd berekeningen Toeslagen³ geleid tot nieuwe reacties en signalen van ontvangers van deze brief?

Antwoord 7

Er zijn verschillende communicatiekanalen en manieren waarop dergelijke reacties kunnen worden geuit door de ontvangers van deze brief – denk aan de BelastingTelefoon, Twitter, Facebook, Instagram etc. Uit een eerste rondgang zijn er geen reacties gebleken, maar gezien de veelheid aan mogelijkheden valt niet uit te sluiten dat er vanaf 9 april nog reacties en signalen door deze ontvangers zijn geuit

Vraag 8

Heeft u overwogen om naast de plaatsing van een bericht op de website van de Belastingdienst nog andere instrumenten in te zetten om mogelijke gedupeerden te informeren? Hoeveel mensen kijken er maandelijks op het verstoringenoverzicht van de Belastingdienst?

Antwoord 8

Met alle getroffen toeslaggerechtigden wordt contact opgenomen. Zij zijn inmiddels gebeld en ontvangen een (excuus) brief met uitleg. Op de site www.belastingdienst.nl zijn er twee pagina's waarop verstoringen worden

³ Belastingdienst, 9 april 2021, <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/berichten/verstoringen/onterecht-verstuurd-berekeningen-toeslagen>.

gemeld: een algemene verstoringspagina en een verstoringspagina Particulier. De meest actuele verstoringen worden daarnaast ook gemeld op de homepage van www.belastingdienst.nl én die van Toeslagen. De informatie over de verstoringen die hierop staat is dusdanig beknopt, dat het doorklikken op een individuele verstoringsmelding noodzakelijk is om de inhoud en impact van een verstoringsmelding te kunnen begrijpen. In 2020 is er in totaal ruim 90.000 keer geklikt op een dergelijke verstoringsmelding, hetgeen een gemiddelde is van 7.650 keer per maand. De maandgemiddelden variëren echter: zo werd in maart 2020 ruim 20.000 keer geklikt op een verstoringsmelding. Dit is relatief hoog en wordt veroorzaakt door de start van de aangiftecampagne IH in die maand waardoor er meer digitale interactie is dan gemiddeld met de Belastingdienst. In oktober 2020 werd bijvoorbeeld echter slechts een kleine 2.000 keer op een verstoringsmelding geklikt.

Vraag 9

Hoe verklaart u dat het brieven tussen 5 maart en 21 april 2021 betreft? Kunt u daarbij specifiek ingaan op de brieven met een verzenddatum in de toekomst? Kunt u nog voorkomen dat deze brieven worden verzonden? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 9

Dit betreft de gebruikelijke gang van zaken waarbij doorgaans een beschikking wordt verzonden met een datum die circa twee weken in de toekomst ligt. In de massale processen wordt hiermee geborgd dat de toeslaggerechtigden geen nadeel ondervinden van vertragingen bij de verzendingen. Door te late bezorging zou bijvoorbeeld de bezwaartermijn voor toeslaggerechtigden korter worden, dit is onwenselijk.

Vraag 10

Klopt het dat de verkeerde verwerking van gegevens van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) de oorzaak is van de onterechte terugvorderingen? Op welke manier zijn deze gegevens verkeerd verwerkt? Kunt u daarbij specifiek ingaan op de vraag of deze verkeerde verwerking van gegevens een gevolg is van een verkeerde aanlevering door de IND of een verkeerde verwerking door de Belastingdienst?

Antwoord 10

Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 1. De verkeerde verwerking ligt aan de kant van Toeslagen.

Vraag 11

Bij welke toeslagen zijn de gegevens van de IND belangrijk voor de toekenning en hoogte van de toeslag?

Antwoord 11

Bij alle toeslagen. Op basis van de wet dient Toeslagen bij personen zonder EER-nationaliteit de verblijfsstatus te weten om het recht op toeslagen te kunnen vaststellen. De gegevens van de IND kunnen voor de hoogte van de toeslagen ook relevant zijn bijvoorbeeld bij het vaststellen van een één of meerpersoonshuishouden.

Vraag 12

Om de verwerking van wat voor soort gegevens van de IND gaat het? Gaat het bij de verwerking van de gegevens van de IND naast de verwerking van de verblijfsstatus ook om andere gegevens, zoals een (tweede) nationaliteit? Speelt de verblijfsstatus een rol in de risicomodellen en het toezicht van de Belastingdienst? Hoe lang bewaart de Belastingdienst gegevens over een (voormalige) verblijfsstatus als iemand met een verblijfsstatus de Nederlandse nationaliteit krijgt?

Antwoord 12

Een melding van de IND bevat; BSN, datum verblijfsstatus, datum einde verblijfsstatus, nationaliteit en de verblijfsstatus. De verblijfsstatus speelt geen rol in de risicomodellen en het toezicht, anders dan dat een geldige verblijfsstatus noodzakelijk is voor het ontvangen van toeslagen. Als iemand de

Nederlandse nationaliteit heeft behaald blijven deze gegevens conform de Archiefwet 1995 voor 12 jaar bewaard.

Vraag 13

Kunt u toelichten hoe het proces er tussen de aanlevering van gegevens door de IND en een automatisch aangemaakte brief van de Belastingdienst uitziet? Welke checks worden er uitgevoerd om te controleren dat gegevens kloppen, goed worden verwerkt en er niet onterecht brieven op de deurmat of in de inbox van MijnOverheid.nl belanden?

Antwoord 13

Allereerst wil ik hierbij benadrukken dat de door de IND geleverde gegevens juist waren. Zoals ook in het antwoord op vraag 1 beschreven is door een ontwerpfout in het systeem bij Toeslagen de verwerking fout gegaan. In het kort gaat de aanlevering van de gegevens van de IND als volgt; de IND gegevens worden verwerkt in de Basisregistratie Personen (BRP), de gegevens uit de BRP worden door de Belastingdienst verwerkt in het Belastingdienst systeem Beheer van Relaties (BvR), deze worden weer doorgeleverd aan TVS. Op basis van ingekomen mutaties wordt door TVS vervolgens het recht op en de hoogte van de toeslagen berekend. De BRP is een door de overheid officieel aangewezen registratie van persoonsgegevens waarnaar de AWIR wetgeving verwijst en die door Toeslagen wordt gebruikt voor de uitvoering van haar taken.

Vraag 14

Kunt u deze vragen in ieder geval binnen drie weken en uiterlijk voor het eerstvolgende debat over toeslagen beantwoorden?

Antwoord 14

Ja dit is gelukt.

Toelichting:

Deze vragen dienen ter aanvulling op eerdere vragen terzake van de leden Alkaya en Leijten (beiden SP), ingezonden 16 april 2021 (vraagnummer 2021Z06252).