

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

914

Vragen van het lid **Inge van Dijk** (CDA) aan de Staatssecretaris van Financiën over «gemeenten helpen gedupeerden toeslagaffaire: «Het kan in kleine dingen zitten»» (ingezonden 17 november 2021).

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

Vraag 1

Bent u bekend met het hierboven genoemde artikel?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2, 3 en 4

Deelt u de mening van de gemeenten dat de het de Belastingdienst, ondanks de belofte gedaan door de Staatssecretaris aan de ouders, nog onvoldoende lukt de menselijke kant te laten zien?

Is deze hulp van gemeenten bij de Belastingdienst bekend en neemt de Belastingdienst dit mee in de beoordeling of ouders echt gedupeerd zijn? Trekt u lessen uit de omgang van de gemeenten met mensen en het laten zien van het menselijke gezicht, zoals bijvoorbeeld Esther van der Meulen tegen Nieuwsuur zegt: «mensen zijn heel blij, maar vaak ook verrast dat je de telefoon opneemt, dat je een direct nummer geeft, dat mensen je kunnen terugbellen, dat je laat weten of iets gedaan is en waarom niet»?

Antwoord 2, 3 en 4

Vanuit de hersteloperatie willen we gedupeerde ouders bijstaan. Het tonen van een menselijk gezicht is daarbij een belangrijk uitgangspunt. Dat geldt zowel voor UHT als voor gemeenten. Lessen hierover hebben we ook eerder al getrokken. UHT heeft juist om de menselijke maat te waarborgen, in elke fase van het proces persoonlijk contact met ouders. Na de aanmelding neemt het serviceteam contact op, bij de beoordeling op de lichte toets is er persoonlijk contact en wanneer een integrale beoordeling werkt de UHT met persoonlijke zaakbehandelaren die intensief contact onderhouden met gedupeerde ouders. Ook het nazorgteam heeft persoonlijk contact met ouders. Dat contact is belangrijk om een vertrouwensband op te bouwen en

¹ NOS.nl van 13-11-2021

gedurende het gehele proces van compensatie samen op te kunnen trekken. Die vertrouwensband helpt de persoonlijk zaakbehandelaren ook in het samenstellen van het dossier. De zoektocht naar de informatie die kan leiden tot een toekenning van 30k is een flinke klus waar de persoonlijk zaakbehandelaar veel tijd in steekt. Het blijkt dat veel ouders deze werkwijze prettig vinden en positief waarderen. Voor ouders die nog geen persoonlijke zaakbehandelaar hebben kan ik me voorstellen dat zij deze menselijke kant minder zien.

Zoals ook in het artikel duidelijk wordt springen gemeenten soms bij. Gemeenten staan in nauw contact met gedupeerde ouders en spelen een belangrijke rol bij het herstel van vertrouwen in de overheid. In de herijking is met veel ouders gesproken over hoe zij het proces ervaren. In de brief over de herijking die gezamenlijk met de beantwoording van deze vragen naar uw Kamer wordt verzonden, ga ik dieper in op de conclusies uit die gesprekken alsmede welke stappen ik ga nemen om het proces voor ouders te verbeteren.

Vraag 5

Wat vindt u van de uitspraak dat gedupeerden de gemeentelijke aanpak niet gewend zijn na hun soms jarenlange contact met de Belastingdienst?

Antwoord 5

Ik vind het fijn om te zien dat ouders in veel gevallen de gemeentelijke ondersteuning waarderen. In de hersteloperatie is een belangrijke rol weggelegd voor gemeenten juist omdat zij dicht bij de ouders staan. Ook bij UHT stellen we een persoonlijke aanpak voorop, daarom krijgen alle ouders bij de integrale beoordeling een Persoonlijk Zaakbehandelaar toegewezen. En, zoals in antwoord 4 is aangegeven, hebben we ook op andere punten geïnvesteerd in een meer persoonlijke benadering. De lessen die we daarmee leren bij de hersteloperatie graag meenemen bij de uitvoering van Toeslagen en delen met mijn collega's bij de Belastingdienst.

Vraag 6

Kan de Belastingdienst ook zo'n gemeentelijke aanpak gaan hanteren en hoe denkt u dat medewerkers van de Belastingdienst hierbij kunnen worden geholpen?

Antwoord 6

Gemeenten staan dicht bij de burger en hebben het beste beeld welke brede ondersteuning gedupeerde ouders nodig hebben. Ik heb grote waardering voor de rol van gemeenten en de VNG bij de hulp aan gedupeerde ouders. Die hulp is onmisbaar om, samen met de herstelorganisatie (UHT), te komen tot emotioneel en financieel herstel voor deze ouders. In dit herstel staat écht hulp bieden centraal. Ook binnen de herijking wordt gekeken hoe UHT en gemeenten meer in gemeenschappelijkheid kunnen werken aan herstel voor ouders. Ik zie dat daar nog ruimte is voor verdere verbetering waarbij we gedupeerde ouders nog beter kunnen bijstaan, juist samen met gemeenten. UHT probeert ook nu al de menselijk maat nog verder in de praktijk te brengen. Er staat een organisatie waarin gemotiveerde en deskundige persoonlijk zaakbehandelaars dagelijks gedupeerde ouders helpen hun leven weer op de rit te krijgen. Ouders ervaren de contacten met hun persoonlijk zaakbehandelaar ook als positief. Hoewel de Belastingdienst, met de grote getallen burgers die zij bedient, nooit even dicht bij een burger kan staan als de gemeente, zijn wij heel actief bezig onze reguliere dienstverlening ook verder te verbeteren. Binnen de Belastingdienst loopt het Programma Vernieuwing Dienstverlening, waarbinnen het hanteren van de menselijke maat een van de pijlers is. Ook een proactieve werkwijze naar burgers toe maakt onderdeel uit van dit programma. Deze werkwijze brengt UHT in de praktijk. De Belastingdienst signaleert, waar mogelijk, dat actie door de burger nodig is en wijst de burger hierop. Binnen de directie Toeslagen is een team Persoonlijke Begeleiding actief (onderdeel van de verbetermaatregelen van het Verbeterprogramma Kinderopvangtoeslag). Dit team begeleidt burgers met een grote kans op hoge terugvorderingen. Het gaat om ouders die een aanvraag voor kinderopvangtoeslag hebben ingediend en extra hulp nodig hebben bij het tijdig doorgeven van wijzigingen in de aanvraaggegevens van hun kinderopvangtoeslag. Een persoonlijke begeleider gaat – indien

de ouder dit wenst aan de slag met de ouder om er samen voor te zorgen dat de juiste toeslag wordt toegekend. Indien nodig wordt de ouder langdurig begeleid.

Vraag 7

Hoe beoordeelt u dat gemeenten ouders helpen met het aanleveren van goede bewijslast en het op een rij zetten van de stukken, zodat zij na een afwijzing door de Belastingdienst wel de gedupeerdenstatus kunnen krijgen? Vindt u de hulp van de Belastingdienst aan ouders voldoende zorgvuldig als met gemeentelijke hulp een aanvraag wel wordt geaccepteerd?

Antwoord 7

Bij een aanvraag is een mogelijk gedupeerde ouder niet verantwoordelijk voor het organiseren van de bewijslast. Dat is een verantwoordelijkheid van UHT. De persoonlijk zaakbehandelaars en andere medewerkers van UHT doen al het mogelijke om ouders te helpen hun dossier op orde te krijgen. Op basis van de verzamelde informatie neemt de persoonlijk zaakbehandelaar contact op met de ouder, bespreekt de situatie en neemt het verhaal van de gedupeerde ouder mee in het onderzoek. In geval van twijfel bij de beoordeling op grond van de beschikbare informatie zal de weegschaal doorslaan in het voordeel van de ouder. Als blijkt dat een ouder toch niet gedupeerd is maar wel financiële ondersteuning nodig heeft, wordt er contact gezocht met gemeenten voor ondersteuning. Indien de ouder het toch niet eens is met de beoordeling dan bestaat altijd de mogelijkheid voor de ouder om bezwaar en beroep aan te tekenen. Indien de ouder over het traject van bezwaar en beroep vragen heeft, dan zal de persoonlijk zaakbehandelaar de ouder hierin helpen en indien nodig begeleiden, uiteraard kan ook de gemeenten hierin ondersteunen. In de herijking doen we voorstellen over het intensiveren van de samenwerking tussen UHT en gemeenten. Dit kan voorkomen dat gemeenten namens ouders bezwaar moeten aantekenen. Dat is uiteindelijk beter en sneller voor het herstel van ouders.

Vraag 8

Vindt u dat de tijd die gemeenten nu bijvoorbeeld besteden aan hulp bij het bezwaar maken tegen de afwijzing van de schadevergoeding of het schrijven van een ingebrekestelling aan de Belastingdienst als die te laat is, niet beter besteed zou kunnen worden aan het uitvoeren van de gemeentelijke taken zoals het helpen van ouders op andere gebieden voor herstel?

Antwoord 8

Ik zou het onwenselijk vinden als dit op grote schaal gebeurt. En dat is ook niet onze indruk. Gemeenten bieden brede ondersteuning op vijf leefgebieden aan (mogelijk) gedupeerde ouders, in ieder geval tot en met de integrale beoordeling. Hoe die ondersteuning er precies uit ziet, kan per ouder of gezin anders zijn. Wanneer gemeenten ouders kunnen helpen bij ingebrekestelling of het maken van bezwaar, dan is dat feitelijk mogelijk binnen de afspraken die zijn gemaakt. Ik begrijp dat dit in met name de grotere gemeenten met veel gedupeerde ouders veel tijd in beslag kan nemen. Ouders kunnen voor het maken van bezwaar of een ingebrekestelling overigens ook gebruik maken van de gratis juridische bijstand. Ik kan me wel voorstellen dat gemeenten in bijzondere gevallen, bijvoorbeeld bij ouders die de taal niet goed beheersen, of ouders die onder zo'n hoge druk staan dat ze dergelijke stappen even niet zelf kunnen doorlopen, ook deze ondersteuning voor hun rekening nemen. Vanuit Toeslagen wordt alles op alles gezet om aanvragen op tijd en correct af te handelen. Het is natuurlijk wenselijk om het aantal ingebrekestellingen en bezwaarschriften tot een minimum te kunnen beperken. Door het grote aantal aanmeldingen van ouders is het een uitdaging om alles op tijd te behandelen. De herijking is erop gericht het proces voor de ouder persoonlijker te maken en waar mogelijk te versnellen. Dit punt wordt hierbij meegenomen.

Vraag 9

Hoe kan worden voorkomen dat gemeente en Belastingdienst elkaar op deze manier aan het werk houden en hoe kan worden gezorgd dat de afstemming en samenwerking tussen hen wordt verbeterd?

Antwoord 9

Het uitgangspunt is dat gemeenten en UHT complementair aan elkaar hulp bieden aan ouders. In de praktijk gaat dat op veel punten ook goed. Het artikel laat echter zien dat dit nog niet altijd het geval. De samenwerking tussen UHT en gemeenten en het voeren van het juiste gesprek met de ouder krijgt daarom ook de nodige aandacht binnen de herijking. Maar ook de afgelopen tijd is er al veel verbeterd in de samenwerking tussen UHT en gemeenten. In lijn met motie van Dijk² zijn ingangen gerealiseerd voor gemeenten om urgente situaties onder de aandacht van UHT te brengen, te bespreken en te bekijken of voorrang gegeven kan worden, als dat vanuit het perspectief van gemeentelijke ondersteuning nodig is. Gemeenten nemen regelmatig contact op met het Brede Hulp Team en het Serviceteam van UHT, en andersom neemt UHT ook regelmatig contact op met gemeenten, om urgente situaties onder de aandacht te brengen, te bespreken en te bekijken hoe het beste hulp geboden kan worden en of het mogelijk is voorrang te verlenen. Er is ook een Casuïstiek-overleg waar specifieke situaties besproken worden. Tenslotte is er veelvuldig contact tussen UHT en de VNG om knelpunten in de dienstverlening op te lossen.

Vraag 10

Worden gemeenten voldoende gecompenseerd voor de extra hulp die zij burgers bieden naast de basishulp, zodat ook de mensen geholpen kunnen worden die nog wachten op hulp?

Antwoord 10

De kosten die gemeenten maken voor (mogelijk) gedupeerde ouders kunnen zij opgeven onder de regeling specifieke uitkering (SPUK) gemeentelijke hulp aan gedupeerden kinderopvangtoeslagen-problematiek op basis van nacalculatie. De specifieke uitkering is in nauwe samenwerking met VNG en gemeenten tot stand gekomen, om deze zo uitvoerbaar mogelijk te maken voor gemeenten zonder dat er zware administratieve lasten bij komen kijken. Een voorbeeld hiervan is dat gemeenten gebruik kunnen maken van normbedragen voor de hulp die zij aan gedupeerden hebben aangeboden. Gemeenten ondersteunen (mogelijk) gedupeerde ouders die daar behoefte aan hebben. Ondersteuning wordt geboden vanaf het moment dat een ouder zicht meldt bij UHT en is een vrije keus van de ouder. Dat heeft als voordeel dat ouders direct geholpen kunnen worden en niet hoeven te wachten op de uitkomst van het beoordelingsproces. De ouder kan op ieder moment het ondersteuningsaanbod aannemen of stoppen. De ondersteuning valt financieel tot en met de integrale beoordeling onder de SPUK.

Vraag 11

Naast de positieve verhalen vernemen de leden van de CDA-fractie ook klachten van ouders over gemeenten waar de hulp nog minder goed is georganiseerd. Hoe worden deze gemeenten ondersteund?

Antwoord 11

We hebben goede en duidelijke afspraken gemaakt met gemeenten over de te bieden ondersteuning aan ouders en daar ook de benodigde middelen voor beschikbaar gesteld. Alle ouders die daar behoefte aan hebben, kunnen brede ondersteuning krijgen van hun gemeente op de vijf leefgebieden. Gemeenten zijn hier ook al hard mee aan de slag. De manier waarop de ondersteuning aan (mogelijk) gedupeerde ouders is georganiseerd verschilt per gemeente. Zo zijn er bijvoorbeeld gemeenten die speciale steunpunten hebben ingericht voor gedupeerde ouders. Onzekerheid over de precieze kaders en regelingen leidde bij gemeenten soms tot terughoudendheid bij de uitvoering van de hersteloperatie, en bijvoorbeeld bij het starten met kwijtschelding van schulden. De publicatie van de nieuwe Specifieke Uitkeringen (SPUK's) maakt een eind aan die onzekerheid. Gemeenten kunnen dus, voor zover ze dat nog niet deden, aan de slag met de hersteloperatie.³

² Kamerstuk 31 066, nr. 858.

³ Staatscourant 2021-46972, 2021-47169 en 2021-47680.

In de praktijk kan het echter voorkomen dat gemeenten vragen hebben of tegen knelpunten aanlopen. De VNG heeft een Steunpunt Hersteloperatie ingericht om gemeenten bij de staan bij het inrichten en organiseren van de ondersteuning van (mogelijk) gedupeerde ouders. In het steunpunt komen verschillende expertises (implementatie, juridische expertise, communicatie) bij elkaar, worden kennis en ervaring samengebracht en proactief diensten, producten en advies met gemeenten gedeeld. Het delen van ervaringen is een belangrijk onderdeel van de ondersteuning. Dit gebeurt onder andere door wekelijkse nieuwsbrieven, het twee keer per week organiseren van inmiddels al ruim 60 (be)sprekuren met gemeenten met gemiddeld zo'n 45 deelnemers, een routekaart met handreikingen en een website met artikelen waarin ervaringen zijn beschreven. Op deze wijze worden initiatieven gedeeld onder alle gemeenten. Daarnaast beantwoorde VNG dit jaar al 1500 van vragen van gemeenten per mail en telefoon. Ook bevragen gemeenten het ouderpanel en maken zij gebruik van ervaringsdeskundige ouders om de benadering en dienstverlening zo goed mogelijk vorm te geven.