

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

1514

Vragen van het lid **Beckerman** (SP) aan de Ministers voor Klimaat en Energie en voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen over *het bericht «Nationale ombudsman vindt aanvraagprocedure Noodfonds Energie oneerlijk»* (ingezonden 6 maart 2024).

Antwoord van Minister **Schouten** (Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen) (ontvangen 15 april 2024).

Vraag 1

Hoe beoordeelt u de aanvraagprocedure van het Tijdelijk Noodfonds Energie?¹

Antwoord 1

In totaal hebben 193.600 huishoudens steun aangevraagd bij het Tijdelijk Noodfonds Energie (hierna: Noodfonds). Dat laat zien dat veel mensen de weg naar het Noodfonds hebben gevonden. Het Noodfonds bood gerichte ondersteuning aan een zo groot mogelijk deel van hun doelgroep kwetsbare huishoudens door middel van een toets op de verhouding van het inkomen en de energierekening. Deze methode is tijdens het Tijdelijke Noodfonds Energie 2023 als effectief ervaren in het gericht helpen van de meest kwetsbare doelgroepen. Daarom heeft de Stichting in 2024 besloten grotendeels dezelfde werkwijze te hanteren, waarbij wel diverse verbeteringen in de toegankelijkheid zijn doorgevoerd in samenwerking met diverse partijen zoals de ANBO, de Oogvereniging, IederIn en Stichting Appt.

Vraag 2

Kunt u verdere toelichting geven op kritiek vanuit de Nationale ombudsman op de huidige digitale aanvraagprocedure van het noodfonds?

Antwoord 2

Ik onderschrijf dat een aanvraagprocedure toegankelijk moet zijn, zeker voor mensen die digitaal minder vaardig zijn of in een financieel kwetsbare positie zitten. Het Noodfonds heeft de toegankelijkheid en dienstverlening van het Noodfonds flink verbeterd ten opzichte van 2023. De vorig jaar geuite kritiek

¹ NOS, 4 maart 2024, «Nationale ombudsman vindt aanvraagprocedure Noodfonds Energie oneerlijk», (nos.nl/artikel/2511419-nationale-ombudsman-vindt-aanvraagprocedure-noodfonds-energie-oneerlijk).

hierover is begrijpelijk omdat juist de doelgroep van het Noodfonds belang heeft om op een simpele en toegankelijke manier steun te ontvangen. Om die reden is dit jaar bij het opzetten van de aanvraagprocedure door het Noodfonds samengewerkt met diverse partijen zoals de ANBO, de Oogvereniging, IederIn en Stichting Appt. Deze partijen hebben bijgedragen aan het zo toegankelijk mogelijk maken van de procedure. Ook zijn bijvoorbeeld de VNG, Divosa en de Nationale Schuldhulproute betrokken geweest. Voor deze organisaties is ook ondersteuningsmateriaal ontwikkeld, zodat zij eenduidige informatie hadden om te benutten bij het communiceren over het Noodfonds en het toeleiden naar het Noodfonds.

Mensen die er toch niet uitkwamen, konden bellen met de hulplijn van het Noodfonds. Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft naast de subsidie aan het Noodfonds ook een subsidie verstrekt aan het landelijk netwerk van lokale initiatieven die vrijwillige hulp organiseren (LSTA) en de Nederlandse Schuldhulproute om mensen die niet digitaal vaardig zijn te kunnen helpen. Zo kon er vanuit verschillende vrijwilligersorganisaties aanvullende hulp beschikbaar worden gesteld bij het doen van een aanvraag. Mensen konden langs lopen bij hun lokale inlooppunt om samen met een vrijwilliger de aanvraag te doen of kunnen hulp krijgen aan de keukentafel. De inlooppunten zijn te vinden via <https://sameneropvoort.nl/inlooppunten/>. Deze inlooppunten zijn nog altijd beschikbaar voor mensen met geldzorgen en andere zorgen. Er is samengewerkt met Schuldhulpmaatje, Humanitas, Leger des heils en andere vrijwilligersorganisaties. Tot slot is de klachtenprocedure van het Noodfonds na afstemming met de Ombudsman opgesteld.

Vraag 3

Hoe beoordeelt u de gevolgen van de digitale aanvraagprocedure voor kwetsbare groepen die geen DigiD hebben, zoals de ombudsman aangeeft? Welke oplossingen ziet u hiervoor?

Antwoord 3

Er is vooraf nagedacht over hoe de minder digitaal vaardige huishoudens geholpen konden worden. In het antwoord op vraag 2 heb ik geschetst welke acties het Noodfonds en het Ministerie van SZW hiertoe hebben genomen. Personen zonder DigiD werden in het stappenplan geadviseerd contact op te nemen met het Noodfonds, waarbij het streven gold dat de betreffende persoon alsnog een DigiD aanvroeg om daarna het reguliere proces te doorlopen. Ook stond er informatie over DigiD in de app van het Noodfonds en is er communicatie opgenomen onder de «veel gestelde vragen» op de website van het Noodfonds.

De gegevens over het inkomen ontving het Noodfonds via DigiD. Het Noodfonds ontving deze gegevens van het UWV en de Belastingdienst. Het huishouden voerde eerst zelf de inkomens- en energiegegevens in tijdens het indienen van de aanvraag. Het inkomen en de energiegegevens van het huishouden werden geverifieerd om vast te stellen of het huishouden binnen de doelgroep paste. Zodra was vastgesteld dat het huishouden inderdaad tot de doelgroep behoorde, werd de steun via de energieleverancier verrekend met de energierekening.

Vraag 4

Deelt u de mening van de ombudsman dat de huidige aanvraagprocedure oneerlijk is?

Antwoord 4

Zoals beschreven bij vraag 2 is er veel hulp opgezet voor mensen die zelf, vanwege diverse redenen, geen aanvraag konden doen.

Daarnaast is het Noodfonds een privaat initiatief dat binnen de kaders van de uitvoeringsmogelijkheden en het uitvoeringsbudget een zo groot mogelijk aandeel van deze doelgroep heeft bereikt. Een handmatig proces zou tot veel hogere uitvoeringskosten hebben geleid, waardoor zij veel minder huishoudens zouden kunnen helpen. Daar is een afweging gemaakt bij de aanvraag van de subsidie.

Het Ministerie van SZW heeft er vervolgens voor gekozen om een subsidie te verstrekken aan de genoemde partijen zoals vermeld in het antwoord op

vraag 2, zodat ook huishoudens die minder digitaal vaardig zijn toch met begeleiding een aanvraag bij het Noodfonds konden doen.

Vraag 5

Kunt u toelichten waarom mensen geen aanvraag kunnen indienen bij wettelijke vertegenwoordigers omdat zij niet gemachtigd kunnen worden? Hoe bent u voornemens dit wel mogelijk te maken?

Antwoord 5

Inmiddels is het Noodfonds gesloten voor aanvragen. Voor handelingsbekwame mensen, iemand die zelfstandig rechtshandelingen mag verrichten en daarvoor ook verantwoordelijk is en dus bijvoorbeeld niet onder bewind staat, bestaat de mogelijkheid om iemand anders met DigiD Machtigen te machtigen voor de Belastingdienst Inkomstenbelasting, het UWV en Toeslagen. De gegevens die de gemachtigde hier ophaalde konden voor een aanvraag worden aangeleverd bij het Noodfonds. Dit gebeurde niet via een machtiging vanuit DigiD Machtigen. Ter verificatie of de persoon voor wie de aanvraag was gedaan dit ook daadwerkelijk wilde, heeft een Noodfonds een controle stap ingebouwd.

Voor handelingsonbekwame mensen die onder bewind of curatele staan en daarom een ander niet mogen machtigen was het niet mogelijk om hun bewindvoerder namens hen digitaal een aanvraag te laten doen. Hiervoor zijn de benodigde ICT-voorzieningen nog niet gereed en waren deze voorzieningen dus niet beschikbaar voor het Noodfonds. In de Verzamelbrief Digitalisering december 2023 van 22 december jl.² heeft de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties uw Kamer hierover geïnformeerd. Bewindvoerders zijn wettelijk vertegenwoordigers en wettelijk vertegenwoordigers konden op dat moment bij het Noodfonds nog niet namens hun klanten langs digitale weg diensten afnemen. De bewindvoerder kon echter wel samen met het huishouden de aanvraag bij het Noodfonds doen. Ook was het mogelijk om de aanvraag, mét toestemming van de bewindvoerder, zelf aan te vragen, al dan niet met hulp van familie, vrijwilligers of andere hulpverleners.

SZW heeft begin maart bewindvoerders opgeroepen om in het belang van hun cliënten mensen hierop te wijzen en daarbij te ondersteunen. Dat is ook onderdeel van hun taak.

Vraag 6

Hoeveel mensen in Nederland zijn niet digitaal vaardig en vallen daardoor buiten de digitale aanvraagprocedure?

Antwoord 6

Ik kan de conclusie van de vraagsteller niet delen dat mensen die niet digitaal vaardig zijn buiten de digitale aanvraagprocedure vallen. Het Noodfonds had, na evaluatie van vorig jaar, sterker ingezet op hun klantenservice en de relatie met andere (hulp)instellingen bij het Tijdelijk Noodfonds Energie 2024. Om de toeleiding zo succesvol mogelijk in te richten werd de communicatie met doorverwijzers (gemeenten, schuldhulpverleners, bibliotheken en overige verwijzers zoals energieleveranciers) vroegtijdig opgestart.

Zo werden de mensen die niet zelfstandig het proces konden doorlopen (ook niet na contact met de hulptelefoonlijn of mailservice) direct en indirect ondersteund, en heeft het Noodfonds zich maximaal ingespannen om mensen te verwijzen naar bestaande hulpinfrastructuur. Daarbij ging het om het landelijk netwerk van lokale initiatieven die vrijwillige hulp organiseren (LSTA) (zie hiertoe ook het antwoord op vraag 2). Als mensen ook via de landelijke telefonische hulplijn niet geholpen konden worden en geen hulp in eigen omgeving konden vinden, zette het Noodfonds zich in om via deze samenwerking huishoudens te matchen aan hulpverlening per gemeente. Het Noodfonds heeft op deze wijze meer dan 800 mensen geholpen met de aanvraag in 297 gemeentes.

Mensen konden bij het lokale inlooppunt samen met een vrijwilliger de aanvraag doen of konden hulp krijgen aan de keukentafel. Er is onder meer samengewerkt met Schuldhulpmaatje, Humanitas en Leger des heils. Mensen

² Verzamelbrief Digitalisering december 2023

die niet digitaal vaardig bleken, zijn op die manier in gezamenlijkheid zo veel als mogelijk alsnog ondersteund.

Er zijn door de overheid ook diverse voorzieningen ingericht voor minder digitaal vaardigen. Voor hulp bij de activatie of gebruik van een DigiD kan de burger terecht bij de DigiD helpdesk of de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) in de bibliotheken. Daarnaast wordt gewerkt aan de brede beschikbaarheid van voorzieningen om een ander langs de digitale weg te kunnen vertegenwoordigen (zowel voor gemachtigden als voor wettelijk vertegenwoordigers).

Vraag 7

Welke maatregelen neemt u om de door de ombudsman aanbevolen keuze tussen digitale en niet-digitale aanvraag mogelijk te maken?

Antwoord 7

Inmiddels is het Noodfonds gesloten voor aanvragen en kan dit private initiatief hier niet meer in voorzien.

Vraag 8 en 9

Deelt u de mening dat de overheid meer regie moet nemen over het Tijdelijke Noodfonds Energie en zelf met een dergelijk voorstel moet komen?

Deelt u de mening dat dit fonds onder zeggenschap van volksvertegenwoordigers moet komen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 8 en 9

Het Rijk en de energieleveranciers hebben de afgelopen twee jaar samen financieel bijgedragen aan het Noodfonds. Ik ben de energieleveranciers, het bestuur van het Tijdelijk Noodfonds Energie, gemeenten, vele maatschappelijke organisaties, het landelijk netwerk van lokale initiatieven die vrijwillige hulp organiseren (LSTA) en de Nederlandse Schuldhulproute zeer erkentelijk voor de inzet waardoor zoveel mensen geholpen zijn met het betalen van de energierekening. Het grote aantal toegekende aanvragen laat zien dat voor veel huishoudens de energierekening nog steeds zwaar drukt op hun uitgaven. Ook in het licht van de energietransitie is het belangrijk om mede als overheid aandacht te blijven houden voor de kosten die de structureel hogere energierekening en het kunnen meekomen in een nieuw energiesysteem voor kwetsbare huishoudens met zich meebrengen. Daarom wil het kabinet sturen op een energietransitie en een energiesysteem dat rechtvaardig, participatief en betaalbaar is.

In de brief aan de Tweede Kamer op 15 februari jongstleden heb ik gemeld dat de betrokken energieleveranciers in de gesprekken over hun aanvullende financiële bijdrage van 8 miljoen euro hebben aangegeven dat zij graag inhoudelijk willen meedenken bij deze opgave. Het aanbod van de energieleveranciers om mee te denken heb ik aangenomen. Graag wil ik de kracht van publiek-private samenwerkingen zo veel mogelijk benutten. Samen met de energieleveranciers, het Noodfonds en andere direct betrokkenen zie ik op welke wijze hoe hier invulling aan kan worden gegeven. Daar waar maatregelen om wijzigingen in wetgeving of nieuwe begrotingsmaatregelen vragen, zijn deze in principe aan een nieuw kabinet.

Vraag 10

Deelt u de mening dat er momenteel te veel gaten in het Tijdelijk Noodfonds Energie zijn?

Antwoord 10

Het Noodfonds is een privaat initiatief dat met beperkte uitvoeringsmogelijkheden en een beperkt uitvoeringsbudget, een zo groot mogelijk aandeel van deze doelgroep heeft bereikt. Doordat het Noodfonds specifiek ingericht is voor huishoudens met een laag (midden)inkomen en een hoge energiequote én het werd verrekend met de energierekening, was er sprake van een zeer gerichte regeling. Voor wat betreft de toegankelijkheid heeft het Noodfonds het maximale gedaan wat binnen de financiële en juridische kaders mogelijk was. Daarbij wil ik benadrukken dat alle huishoudens die een bijdrage uit het Noodfonds hebben gekregen, financieel kwetsbaar zijn. Met dit Noodfonds zijn daarmee heel veel huishoudens de afgelopen periode ontzorgd.

Vraag 11

Hoe kijkt u naar het gebrek aan tegemoetkoming voor mensen met een blokaansluiting?

Antwoord 11

Mensen met een blokaansluiting konden geen aanvraag doen voor het Noodfonds, omdat voor een aanvraag een eigen energiecontract nodig is. Het uitbreiden van het Noodfonds om dergelijke aanvragen in behandeling te nemen zou dus niet uitvoerbaar zijn. Een generieke compensatie is net als voor andere huishoudens na 2023 ook voor deze groep niet voorzien. Kwetsbare huishoudens met een blokaansluiting kunnen in 2024 mogelijk wel een beroep doen op de bijzondere bijstand. Vanuit de bijzondere bijstand kan immers op individuele basis door de gemeente beoordeeld worden of er bijzondere omstandigheden optreden die een tegemoetkoming in de noodzakelijke kosten van bestaan rechtvaardigt. Voor 2024 ontvangen gemeenten aanvullend € 50 miljoen voor vroegsignalering en bijzondere bijstand om in bijzondere situaties tegemoet te komen.

Vraag 12

De SP-fractie ontvangt berichten dat mensen die energiegebruik mijden door vrees voor hoge prijzen nu niet in aanmerking komen voor het Tijdelijke Noodfonds Energie omdat ze niet voldoen aan de eis dat ze minstens acht tot tien procent van hun inkomen kwijt zijn aan energiekosten. Erkent u deze signalen? Wat doet u om deze mensen alsnog te helpen?

Antwoord 12

Deze signalen zijn mij bekend. Indien hier in individuele situaties sprake van is geweest, is dat natuurlijk schrijnend. In de eerstvolgende CBS/TNO-energiearmoedemonitor wordt ook aandacht besteed aan deze zogenoemde «verborgen energiearmoede»; er is nu nog onvoldoende zicht op en het is uiteraard wel belangrijk om hier een beter beeld van te vormen. In de monitor van CBS/TNO zal dit onderconsumptie worden genoemd. Het verschil met het vorige Noodfonds Energie 2023 is wel dat dit jaar de aanvraag gedaan kon worden voor de daaropvolgende periode. Huishoudens wisten daardoor dat er hulp zou komen voor de energierekening en hopelijk is daarmee toekomstige onderconsumptie, als gevolg van financiële zorgen, zoveel mogelijk voorkomen.