

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

2484

Vragen van het lid **Dijk** (SP) aan de Staatssecretaris van Financiën over *het bericht «Dienst Toeslagen gaat zélf toeslagen verlagen bij foute aanvraag bij burgers die niet reageren op belletjes»* (ingezonden 6 augustus 2024).

Antwoord van Staatssecretaris **Achahbar** (Financiën – Toeslagen en Douane) (ontvangen 9 september 2024). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2023–2024, nr. 2385.

Vraag 1

Kent u het bericht «Dienst Toeslagen gaat zélf toeslagen verlagen bij foute aanvraag bij burgers die niet reageren op belletjes» en wat is uw reactie op het artikel?¹

Antwoord 1

Ja, ik ken dit bericht. De titel van het artikel verwijst naar een proef binnen Dienst Toeslagen om aanvragen van mensen onder waarborgen aan te passen op basis van actuele opvang- en inkomensgegevens. Het doel van de proef is mensen te behoeden voor een (hogere) terugvordering bij de fase van definitieve toekenning. Dienst Toeslagen zet zich op verschillende vlakken in om hoge terugvorderingen bij mensen te voorkomen. Jaarlijks worden honderdduizenden mensen geattendeerd op een afwijking in hun gegevens waaruit een terugvordering lijkt te ontstaan. Tegelijkertijd weten we ook dat niet alle mensen altijd in staat zijn om hier tijdig en juist naar te handelen. Daarom passen we nu voor een deel van de mensen die niet reageren op een dergelijk verzoek de gegevens aan.

Het artikel gaat inhoudelijk grotendeels over fraude en handhavingsbeleid in den brede. De proef muteren wordt daarbij in het artikel gepresenteerd als een handhavingsmaatregel, maar deze maatregel is vanuit dienstverlenend oogpunt opgezet. Het artikel vermeldt ook dat op basis van het eigen vermogen van mensen wijzigingen in aanvragen door Dienst Toeslagen zullen plaatsvinden. Dit is niet correct. De proef is tweeledig. Op basis van een afwijking in opvanguren zullen wijzigingen worden doorgevoerd en op basis van afwijkingen in het inkomen. Dit gebeurt enkel als een aanvrager op een attendering niet reageert.

¹ Telegraaf.nl, 3 augustus 2024, «Dienst Toeslagen gaat zélf toeslagen verlagen bij foute aanvraag bij burgers die niet reageren op belletjes» (Dienst Toeslagen gaat zélf toeslagen verlagen bij foute aanvraag bij burgers die niet reageren op belletjes)

Los van enkele formuleringen en nuances schetst het artikel daarentegen op hoofdlijnen goed de dilemma's waar de Dienst mee te maken heeft en de kwetsbaarheden van de voorschotsystematiek. Een zorgvuldige opstart van het intensief toezicht is voor Dienst Toeslagen inderdaad een uitdaging met het oog op het verleden. Dienst Toeslagen stelt bij het Toezicht de aanvrager centraal, maar is zich ook bewust van de maatschappelijke opdracht om fraude en oneigenlijk gebruik aan te pakken. Het spanningsveld tussen de massaliteit van de toeslagensystematiek en maatwerk is bovendien een jaarlijks terugkerend thema in de Stand van de Uitvoering van Dienst Toeslagen.

Vraag 2

Heeft u zelf opdracht gegeven aan deze proef van de Dienst Toeslagen om toeslagen te verlagen van mensen? Zo ja, hoe is dit precies gegaan en wat waren de eerste reacties op uw ministerie? Zo nee, hoe is dit idee dan ontstaan?

Antwoord 2

Mijn ambtsvoorganger heeft de opdracht gegeven deze proef op te starten. In de brief van 12 april 2024² met daarin een update over de stand van zaken Dienst Toeslagen heeft zij dit voornemen met uw Kamer gedeeld. In het commissiedebat Toeslagen van 17 april 2024 is hier ook kort bij stil gestaan. Zoals aangegeven in antwoord op vraag 1 is de afgelopen jaren ingezet op het attenderen van mensen. Op basis van opvanguren en het inkomen werden mensen geattendeerd op eventuele afwijkingen en het risico op een hoge terugvordering. Zij worden daarbij gevraagd hun aanvraag zelf aan te passen. In de praktijk blijkt een attentie niet voor iedere aanvrager voldoende om een wijziging door te voeren, waardoor een foutieve aanvraag doorloopt en een terugvordering kan ontstaan. In de stand van de uitvoering Toeslagen 2022 en 2023 is deze observatie met uw Kamer gedeeld en de wens geuit om in deze gevallen een ambtshalve wijziging vanuit Toeslagen mogelijk te maken. Dit is mede ingegeven door signalen van mensen die aangeven ervan uit te gaan dat de overheid hun gegevens al heeft en zodoende de aanvraag zal aanpassen. Het doel is hierbij om een hoge terugvordering te voorkomen of te beperken en zo vervelende onverwachte gevolgen voor mensen te vermijden.

Binnen het ministerie worden deze ambtshalve wijzigingen veelal gezien als een noodzakelijke aanvulling op het instrumentarium om hoge terugvorderingen te voorkomen. Daarmee wordt geprobeerd een problematische situatie vanwege bijvoorbeeld schuldoploop te voorkomen. Tegelijkertijd is intern en extern ook de zorg geuit dat het wijzigen van een toeslagaanvraag tot problematische situaties kan leiden in de actualiteit, als door de verlaging van het voorschot de kosten niet meer betaald kunnen worden door de aanvrager. Zou de toeslag echter langer doorlopen, dan loopt de potentiële terugvordering in de fase van definitieve toekenning alleen maar op. Dit risico is bij het uitwerken van de proef onderkend. Daarom gaat Dienst Toeslagen niet lichtzinnig over tot wijziging van een aanvraag en is de proef met verschillende waarborgen omgeven.

Zowel bij opvanguren als op basis van inkomen gaat het allereerst om gevallen waar de contra-informatie dusdanig betrouwbaar is dat het risico op verkeerd muteren zo klein mogelijk is, maar waarbij – als er niet wordt gemuteerd – de gevolgen voor de burger groot zijn. De aanvraag wordt daarbij niet stopgezet, maar de hoogte van het recht wordt opnieuw berekend op basis van de actuele gegevens. Dit kan er wel toe leiden dat vanwege de wijziging het nieuwe voorschot uitkomt op € 0,- en dat er mogelijk een bedrag moet worden terugbetaald als er al teveel voorschot is ontvangen. Daarnaast houden aanvragers zelf de regie. Zij kunnen contact opnemen met Toeslagen om de wijziging te voorkomen en kunnen op ieder gewenst moment zelf hun gegevens weer aanpassen. Bovendien worden mensen zoveel mogelijk meegenomen in hoe ze deze wijzigingen kunnen doorvoeren. Gebruikers van de app Toeslagen hebben een extra bericht ontvangen over de proef en een deel van de doelgroep is persoonlijk door Dienst Toeslagen

² https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2024Z06465&did=2024D14912

nagebeld. Daarnaast is een landingspagina ingericht waar aanvragers in de brief op worden gewezen. Daarop wordt in verschillende talen toegelicht wat de brief van Toeslagen van mensen vraagt en worden aanvragers doorverwezen voor het ontvangen van hulp. Ook zijn meer dan 500 hulppunten en andere stakeholders geïnformeerd en voorzien van ondersteunende informatie op het kennisnetwerk. Met deze waarborgen is overwogen dat het genoemde risico niet opweegt tegen de potentiële winst die te behalen is bij de mensen die goed geholpen zijn met deze actie.

Voorgaande onderstreept het belang van een gedegen evaluatie van de proef. Naast een algemene effectmeting van de wijzigingen, de gevolgen daarvan en het aantal reguliere contactmomenten van de doelgroep met Toeslagen, wordt in het vierde kwartaal van 2024 een kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar de ervaringen van mensen met deze pilot. Het is van groot belang te weten hoe aanvragers deze werkwijze ervaren en waar mogelijke verbeterpunten zitten. Daarvoor worden ervaringen van mensen meegenomen. Daarnaast zullen intermediairs die de doelgroep begeleiden door Dienst Toeslagen worden gevraagd naar hun ervaringen met de proef.

De ambitie is om het rapport met het kwalitatieve onderzoek uiterlijk in januari 2025 te kunnen opleveren. Tezamen met de eerste effectmeting van de ambtshalve wijzigingen en gesprekken met intermediairs en stakeholders, vormt dit de basis voor de opvolging van de proef. Belangrijke noot is dat de effectmeting nog geen volledig beeld van de gevolgen zal kunnen schetsen. Pas bij de definitieve toekenning is namelijk een totaalbeeld van de effecten te schetsen over bijvoorbeeld het aantal terugvorderingen dat is voorkomen. De definitieve toekenning over 2024 start echter pas in juni 2025. Desalniettemin is de hoop dat de inzichten in januari voldoende aanknopingspunten bieden om een geïnformeerde opvolging aan de proef te kunnen geven. Ik zal u hierover informeren in de halfjaarlijkse stand van zakenbrief toeslagen.

Vraag 3

Kunt u de handelwijze van de Dienst Toeslagen stap voor stap uitleggen, waarbij wordt aangegeven welke stappen er worden genomen voordat de toeslagen van mensen worden verlaagd inclusief de manier (per brief, e-mail, telefonisch, bezoek) en de frequentie waarop zij worden benaderd?

Antwoord 3

Binnen de proef wordt allereerst een groep geselecteerd op grond van een afwijking tussen de gegevens waar het voorschot op is gebaseerd en de beschikbare actuele informatie vanuit derden. Niet alle gegevens worden daarbij geschikt geacht om daadwerkelijk tot een ambtshalve wijziging van de toeslagaanvraag over te gaan. Alleen een selectie van de gegevens met het hoogste betrouwbaarheidsniveau en de grootste waarschijnlijkheid dat inderdaad sprake is van een afwijking waar een terugvordering uit zal volgen, worden in deze pilot gebruikt. Voor de wijzigingen op inkomen geldt als aanvullende voorwaarde dat de aanvrager in het jaar voorafgaand ook al een attendering heeft ontvangen, hier niet op heeft gereageerd en ook daadwerkelijk een terugvordering heeft ontvangen. De doelgroep betreft dus een groep aanvragers waarbij het zeer waarschijnlijk is dat zij bij definitieve toekenning van de toeslag een hoge terugvordering ontvangen als er niet wordt ingegrepen.

De geselecteerde groep mensen voor de inkomensactie heeft de tweede week van augustus een brief van Dienst Toeslagen ontvangen met het verzoek de toeslagaanvraag te wijzigen met daarin de aankondiging tot ambtshalve wijziging bij uitblijven van een reactie. Sinds twee weken na deze brief kan de aanvrager het nieuwe voorschot terugvinden in het toeslagenportaal. Gebruikers van de app Toeslagen zijn vervolgens nogmaals gewezen op deze wijziging, circa 1.200 berichten zijn via de app verstuurd. Hierna hadden aanvragers nog meer dan een week de tijd om een aanpassing door te voeren voordat de wijziging van de betaling definitief is geworden. In totaal hadden aanvragers dus na ontvangst van de eerste brief drie weken om zelf de aanvraag te wijzigen of aan te geven de mutatie niet te wensen. Ten slotte ontvangt de aanvrager zowel per post als in de digitale berichtenbox op MijnOverheid de definitieve voorschotbeschikking. Overigens kunnen aanvragers ook na de mutatie zelf hun aanvraaggegevens weer wijzigen; dit wordt dan in de eerstvolgende voorschotbetaling verwerkt. Dienst Toeslagen heeft daarnaast van 28 tot en met 30 augustus aanvragers met een relatief

grote wijziging van het berekende toeslagrecht nagebeld. Er zijn ruim 150 mensen bereikt en telefonisch persoonlijk ondersteuning geboden. Bij nog eens ruim 200 mensen is na twee belpogingen een voicemail ingesproken met een hulpaanbod.

Voor de populatie op opvanguren zijn de eerste attenderingsbrieven al in april en mei verstuurd. Zij ontvingen daarna in juni en juli een herinnering met het mutatievoorstel. Bij hen is dus sprake van een langere doorlooptijd, mede omdat bij deze aanvragers niet meespeelt of ze in een eerder jaar niet hebben gereageerd op een attendering of een terugvordering hebben ontvangen. Ook voor deze groep geldt dat zij na de mutatie zelf hun aanvraaggegevens weer kunnen wijzigen.

Vraag 4

Wat is een «paar procent» waarmee de toeslagen worden verlaagd in de proef?

Antwoord 4

De toeslagen worden niet procentueel verlaagd binnen deze proef. Het zijn de opvanguren of het inkomen dat wordt aangepast naar de waarschijnlijke hoogte zoals deze uit de informatie van derden blijkt. Op basis van de afwijking tussen deze gegevens en de gegevens uit de aanvraag volgt een vermindering van het berekende recht en dus het voorschotbedrag van de toeslagen. Dit is per individueel geval verschillend.

Een vereiste voor wijziging van de aanvraag binnen de proef, is dat de geconstateerde afwijking groter moet zijn dan € 500,- op jaarbasis. Bij een mutatie wordt het reguliere proces gevolgd dat plaats zou vinden wanneer mensen zelf een wijziging zouden doorgeven en het voorschot wordt herberekend. Het zal dus vaak gaan om een verlaging van het voorschot van meer dan een «paar procent». Als mensen op het moment van muteren bijvoorbeeld al evenveel voorschot hebben ontvangen als waar zij recht op hebben voor het gehele jaar, dan wordt dat verrekend en ontvangen zij vanaf dat moment geen voorschot meer. Als mensen op dat moment al teveel voorschot hebben ontvangen, wordt deze mensen ook gevraagd het teveel aan ontvangen voorschot terug te betalen. Dit voorkomt dat mensen achteraf een nóg hoger bedrag moeten terugbetalen.

Vraag 5

Klopt het dat de 300 miljoen euro die deze proef de Rijksoverheid zou kunnen opleveren het leidende motief is voor deze proef? Zo ja, kunt u dit onderbouwen? Zo nee, welk motief ligt er dan aan ten grondslag?

Antwoord 5

Nee, dit klopt niet. Het leidende motief voor deze proef is het voorkomen of beperken van een hoge terugvordering voor mensen na afloop van het jaar. Dat betekent dat meer mensen zullen krijgen waar ze recht op hebben en er dus in totaal minder terugbetaald hoeft te worden. Hiermee is het doel om hoge terugvorderingen en daarmee een potentiële problematische schuldenopbouw te voorkomen. Dat betekent dan waarschijnlijk ook dat er in zijn totaliteit minder geld «oninbaar» is voor Dienst Toeslagen. Het artikel verwijst echter naar circa 300 miljoen euro die in totaal jaarlijks niet kan worden geïnd. Dit bedrag ziet echter op een veel grotere groep mensen die (een deel van) hun terugvordering niet terug kunnen betalen. Slechts een fractie van de populatie die jaarlijks tegen een hoge terugvordering aanlopen maken namelijk deel uit van de proef. De potentiële «besparing» die dit zodoende zou kunnen opleveren voor de staatskas is daarmee beperkt in omvang en dus ook geen overweging geweest in het besluit tot deze proef.

Vraag 6

Bevestigt u dat het mensbeeld dat achter deze proef schuilt het door mensen bewust niet meer openmaken van brieven om te kunnen frauderen is? Zo ja, staat u achter dit mensbeeld? Zo nee, waarom worden mensen dan niet geholpen met hun problemen met deze proef maar juist bestraft?

Antwoord 6

Nee, ik neem graag grote afstand van een dergelijke stellingname. Deze proef is juist ingegeven door de wetenschap dat mensen onbewust en onbedoeld niet altijd in staat zijn te handelen naar wat er van hen wordt gevraagd. Vanuit dat begrip wil Dienst Toeslagen mensen extra ondersteuning bieden door een aanpassing voor hen door te voeren als blijkt dat ze op een oproep dit zelf door te voeren geen gehoor geven, om zo te voorkomen dat zij met hoge terugvorderingen worden geconfronteerd. Ook houden aanvragers in deze proef onvoorwaardelijk de mogelijkheid om de voorgestelde wijziging van Dienst Toeslagen te weigeren, of achteraf te corrigeren.

Vraag 7

Waarom is er voor dit specifieke moment gekozen om deze proef uit te voeren?

Antwoord 7

Zoals aangegeven in antwoord op vraag 3, komen enkel mensen in aanmerking voor de inkomensactie als zij in het jaar ervoor ook een attendering hebben gehad, zij hier niet op hebben gereageerd en ook daadwerkelijk een terugvordering hebben ontvangen. Pas wanneer een definitief inkomen is vastgesteld over het jaar ervoor, is duidelijk of er ook daadwerkelijk een terugvordering is ontstaan. Vanaf begin juni ontvangt Dienst Toeslagen de eerste vastgestelde inkomens. Het vroegst mogelijke moment om onder de genoemde waarborgen te kunnen muteren ligt daarmee bij de voorschotbetaling van oktober. Deze vindt eind september plaats en wordt eind augustus geformaliseerd en in de massale systemen verwerkt. Met betrekking tot opvanguren is eerst voldoende data nodig om de betrouwbaarheid van de gegevens vast te kunnen stellen op basis waarvan mensen worden geattendeerd op een afwijking. Daarbij is als extra waarborg ervoor gekozen om pas bij de herinneringsbrief het voornemen tot muteren te communiceren. Evenals bij de wijzigingen op inkomen volgt de betaling van het voorschot van oktober als vroegst mogelijke moment in het jaar. De timing van het voorstel muteren hangt dus direct samen met de waarborgen die in de proef zijn verwerkt. Richting de toekomst en op basis van de evaluatie zal gezien moeten worden of het mogelijk is om onder voldoende waarborgen, een wijziging eerder in het jaar plaats te laten vinden.

Vraag 8

Kunt u aangeven hoe u de gevolgen en risico's voor mensen van deze proef in kaart heeft gebracht? Bij welke organisaties heeft u hiervoor advies gevraagd en wat is hieruit gekomen?

Antwoord 8

Zoals ook aangegeven in antwoord op vraag 2, is het muteren van aanvraaggegevens in de afgelopen jaren onderwerp van gesprek geweest bij het opstellen van de Stand van de Uitvoering. Veel mensen denken dat de overheid alles al van ze weet en verwachten dat aanvragen automatisch aangepast worden. Nadere uitwerking van de proef heeft primair plaatsgevonden met experts binnen Dienst Toeslagen. De risico's zijn geïnventariseerd, in kaart gebracht en voorgelegd aan mijn ambtsvoorganger. Bij nadere uitwerking van de proef zijn geen andere organisaties betrokken geweest. In het laatste stadium van de voorbereiding van de implementatie hebben enkele gesprekken plaatsgevonden met stakeholders ter informatievoorziening. Zo is gesproken met de VNG, Divosa en Sociaal Werk Nederland/LOSR en branchepartijen in het kinderopvangdomein. Evenals binnen het ministerie waren de reacties op de proef gemixt. Hoewel het instrument wordt gezien als een kansrijk middel om hoge terugvorderingen te voorkomen, werden ook zorgen geuit over betalingsproblemen bij mensen in de actualiteit als hun toeslag naar beneden wordt bijgesteld. Vooral voor de meest kwetsbare doelgroep met de laagste inkomens leeft de angst dat zij door de proef met betalingsproblemen te maken kunnen krijgen. Stakeholders gaven daarbij aan graag eerder betrokken te zijn geweest, zodat zij zelf ook meer tijd hadden gehad in hun contact en communicatie met mensen. Dit signaal neem ik mee richting komende verbetermaatregelen. Daarnaast werden enkele zorgen geuit over het proces van het muteren en daarbij vooral de timing en doorlooptijd van de actie. Zoals gezegd is het niet

goed mogelijk geweest de proef te vervroegen vanwege restricties met betrekking tot de beschikbare gegevens en waarborgen. Tegelijkertijd beperkt een latere uitrol van de pilot de effectiviteit van de proef en wordt het niveau waarmee het voorschot naar beneden wordt bijgesteld vergroot met iedere maand dat er later wordt gemuteerd. Deze risico's waren vooraf in kaart gebracht. Onder de verschillende waarborgen die zijn gehanteerd met betrekking tot de selectie van de doelgroep en binnen het proces van muteren, wegen naar verwachting de risico's niet op tegen de potentiële voordelen van de maatregel. Tegelijkertijd worden dergelijke signalen wel serieus genomen. Op basis van deze gesprekken is besloten om additioneel gebruikers van de app Toeslagen een melding te sturen en is de proef uitgebreid met een belactie richting een selectie van de groep aanvragers. Zoals ook aangegeven in antwoord op vraag 2 is het van groot belang de proef goed te evalueren. Daarbij zal specifieke aandacht zijn voor de zorgen die op verschillende plekken met betrekking tot de proef zijn geuit en vooraf onderkend. Zo kan een geïnformeerde beslissing worden genomen op welke manier de proef in de toekomst een vervolg zou kunnen krijgen en op welke punten het proces mogelijk aangescherpt dient te worden. Naast toeslagaanvragers zelf, zullen ook stakeholders hierbij worden betrokken.

Vraag 9

Kunt u uitsluiten dat toeslagen van mensen worden verlaagd op basis van onjuiste of onvolledige gegevens? Zo nee, hoe wordt de belofte «ieder krijgt waar hij recht op heeft» nageleefd als er toeslagen worden verlaagd op basis van (mogelijk) onjuiste gegevens?

Antwoord 9

Met deze maatregel probeert Dienst Toeslagen juist de voorschotten dusdanig aan te passen, dat mensen het bedrag ontvangen waar zij recht op hebben en een eventuele terugvordering wordt voorkomen. Helaas kan nooit volledig worden uitgesloten dat er gevallen tussen zitten waar toeslagen van mensen worden verlaagd op basis van onjuiste of onvolledige gegevens. Dienst Toeslagen heeft dit risico zoveel mogelijk gemitigeerd door extra kwaliteitseisen aan de gegevens te stellen om in aanmerking te komen voor de proef muteren, in verhouding tot bijvoorbeeld het attenderen van mensen. Daarnaast wordt een selectie van aanvragers nagebeld om hen te wijzen op de wijziging en zo nodig te ondersteuning te bieden bij hun toeslagzaken. Tegelijkertijd staan inkomensgegevens gedurende het jaar per definitie ook nog niet vast, dit is inherent aan de voorschotsystematiek van Toeslagen. Ook na de mutatie kan de situatie van mensen dus nog wijzigen waar uiteindelijk het recht op wordt gebaseerd. Daarom behouden mensen ook onvoorwaardelijk de mogelijkheid binnen deze proef om de voorgestelde mutatie te weigeren of nadien weer te wijzigen. Bovendien zal uiteindelijk bij definitieve toekenning gebruik worden gemaakt van de definitief vastgestelde gegevens. Mocht een aanvrager te weinig voorschot hebben ontvangen, dan wordt dit dan alsnog nabetaald.

Vraag 10

Welke oorzaak heeft het volgens u dat mensen hun post niet meer openmaken? Gaat u zelf wel eens persoonlijk met deze mensen in gesprek? Zo nee, waarom niet? Zo ja, welke verhalen hoort u?

Antwoord 10

Er is de laatste jaren steeds meer aandacht voor de doenlijkheid van overheidsbeleid. Bekend is dat het toeslagenstelsel als erg complex wordt ervaren en veel vraagt van mensen. Vooral ook de combinatie met andere (inkomensondersteunende) voorzieningen en regelingen, waar vaak sprake van is, kan erg belastend zijn. Volgens het WRR rapport «Weten is nog geen doen» kunnen sommige mensen tot wel 27 inkomensregelingen aanvragen bij meerdere (overheids)instanties die elk eigen regels en verwachtingen hanteren. Dit is op zichzelf al een grote uitdaging, maar op het moment dat er iets gebeurt in iemands leven, bijvoorbeeld een scheiding of het ontstaan van schulden, dan is er niet altijd meer ruimte of tijd om alles goed bij te houden. Door (financiële) stress kunnen mensen te maken hebben met beperkte mentale ruimte of een verlaagd doenvermogen, waardoor het moeilijk is om te blijven voldoen aan alles van wat van hen verwacht wordt. Het vermijden

van berichten en daarmee het ongeopend laten van de post is daar meestal een gevolg of symptoom van. Ook vanuit mijn rol als Staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane herken ik deze signalen in gesprek met toeslagontvangers. Deze persoonlijke ervaringen van mensen neem ik mee in mijn werkzaamheden.

Deze proef is juist ingeschoten vanuit het begrip dat niet alle mensen altijd tijdig in staat zijn om in actie te komen. Binnen het toeslagenstelsel ligt de verantwoordelijkheid voor het correct en tijdig doorgeven van wijzigingen namelijk nog steeds volledig bij de aanvrager. Deze proef is bedoeld om mensen te ondersteunen en proactief hun aanvraag aan te passen als zij zelf barrières ondervinden om in actie te komen en te voldoen aan wat het toeslagenstelsel van hen vraagt. Zo kunnen hopelijk vervelende en onverwachte terugvorderingen en een potentiële problematische schuldenopbouw worden voorkomen.

Vraag 11

Wat vindt u van de toegankelijkheid van het systeem waarin mensen bepaalde gegevens kunnen aanpassen? Hoe wordt er voorkomen dat mensen die deze brieven niet begrijpen wel weten wat er van hen verwacht wordt?

Antwoord 11

Ik denk dat voor het overgrote gedeelte van de toeslagenpopulatie de toegankelijkheid van het systeem waarin gegevens kunnen worden aangepast voldoende geborgd is. Op verschillende manieren worden mensen ondersteund in het doorgeven van wijzigingen door bijvoorbeeld rekenhulp aan te bieden, maar ook door steeds in te blijven zetten op de vormgeving van het portaal en vindbaarheid van informatie op de website. Een belangrijke ontwikkeling daarin is de uitrol van de bredere toeslagenapp dit jaar, die het doorgeven van inkomenswijzigingen nog een stukje makkelijker maakt. Daarnaast wordt generiek actie ondernomen om mensen erop te wijzen hun toeslag te controleren met bijvoorbeeld de campagne Check. Pas aan. En door. Dat neemt niet weg dat er altijd een groep mensen is die meer moeite hebben met het doorlopen van het systeem. Voor deze mensen zijn onder andere servicepunten, steunpunten en balies beschikbaar waar zij persoonlijk geholpen kunnen worden.

Zoals ook in antwoord op vraag 2 aangegeven is specifiek voor deze proef bovendien een landingspagina ingericht, waar in verschillende talen middels een video toegelicht wordt wat er met de brief van Toeslagen wordt bedoeld en wat er van de mensen wordt gevraagd.

Vraag 12

Welke reacties heeft u tot nu toe ontvangen van mensen waarvan de toeslagen worden verlaagd? En welke reacties heeft u ontvangen van uw eigen medewerkers over deze proef?

Antwoord 12

Op dit moment is er nog geen gedetailleerde informatie beschikbaar over de reacties en ervaringen van mensen binnen deze proef. In het najaar zal een uitgebreidere analyse beschikbaar komen, waarin dergelijke effecten zullen worden meegenomen en waarover uw Kamer zal worden geïnformeerd. Het aantal telefoontjes wat binnenkwam bij de Belasting Telefoon naar aanleiding van de aankondiging tot muteren was zeer beperkt (ca. 150 telefoontjes). Bij ongeveer een derde van de reacties wilde de aanvrager van de mutatie door Dienst Toeslagen afzien. Daarnaast heeft zoals aangegeven in vraag 3 een belactie door Dienst Toeslagen plaatsgevonden. Deze wordt momenteel geanalyseerd en de ervaringen uit deze actie worden meegenomen in de evaluatie.

De medewerkers binnen Dienst Toeslagen reageren grotendeels op dezelfde manier als de stakeholders en collega's binnen het ministerie. Er zijn positieve geluiden met betrekking tot de potentie van het voorkomen van hoge terugvorderingen voor mensen, maar er zijn ook zorgen geuit over de directe impact op mensen binnen de doelgroep die onvoldoende ruimte hebben om een daling van hun voorschot op de toeslagen op te kunnen vangen en in hoeverre de timing van de proef problemen oplevert voor de doelgroep om tijdig te kunnen reageren. De evaluatie van de proef zal moeten uitwijzen in hoeverre deze risico's zich inderdaad voordoen en of de

voordelen van het muteren voor de doelgroep opwegen tegen de potentiële nadelen.

Vraag 13

Welke plannen heeft u om te voorkomen dat er situaties voorkomen waarin huurtoeslag wordt geweigerd, verlaagd of teruggevorderd zonder dat de hoofdhuurder hier iets aan kan doen? Bent u bereid de terugvordering hiervan per direct stop te zetten totdat is uitgezocht hoe dit in de toekomst kan worden voorkomen?

Antwoord 13

Ik ga er in het beantwoorden van deze vraag vanuit dat u verwijst naar de passage in het artikel over situaties waarbij een persoon nog op het adres van de aanvrager van de toeslag staat ingeschreven, terwijl deze hier feitelijk niet meer woont. Dit is natuurlijk een vervelende situatie voor de aanvrager, daarom is er een proces ingericht om de toeslaggerechtigde zoveel mogelijk te ondersteunen en ruimte te bieden om deze situatie op te lossen.

In beginsel gaat Dienst Toeslagen uit van de adresgegevens in de BRP. Als hieruit blijkt dat er andere personen op het adres staan ingeschreven, dan worden deze meegenomen als toeslagpartner, dan wel medebewoner en maken zij onderdeel uit van de berekening van de draagkracht van het huishouden op basis waarvan het recht op Huurtoeslag wordt berekend. Dit gebeurt allemaal geautomatiseerd.

Een aanvrager kan bij Dienst Toeslagen aangeven dat er een onbekende bewoner op zijn adres staat ingeschreven en dat het toeslagpartnerschap of medebewonerschap dus onterecht is. Dienst Toeslagen kan de onbekende bewoner dan uit het huishouden halen. De aanvrager moet vervolgens wel bij de gemeente een adresonderzoek laten starten. Als voor de onbekende bewoner na 50 dagen nog geen verhuisdatum is doorgekomen, dan wordt deze termijn nog maximaal twee keer 28 dagen verlengd. Gedurende dit proces wordt er telefonisch contact met de aanvrager opgenomen indien het onderzoek nog niet is gestart. Als na het aflopen van de termijnen er nog steeds geen onderzoek is gestart, wordt de aanvrager telefonisch medege-deeld dat wij de onbekende bewoner gaan terugplaatsen in het huishouden. Uiteraard ook als uit het onderzoek van de gemeente blijkt dat de inschrijving op het adres terecht is.

Dit proces is in principe bedoeld voor aanvragers die geen link hebben met de ingeschrevene op het adres. Voor een situatie zoals omschreven in het artikel, waarbij er sprake is van een ruzie tussen familieleden is deze mogelijkheid dus niet bedoeld. De voorkeur is en blijft dat dergelijke problemen in de privésfeer worden opgelost en er in goed overleg door betrokkenen een adreswijziging wordt doorgegeven. Uiteraard benut Dienst Toeslagen in situaties die dit nodig hebben wel de mogelijkheid om maatwerk te bieden en in schrijnende situaties toch huurtoeslag uit te betalen als ondanks inspanning van de aanvrager onterecht een bekende op het adres staat ingeschreven. Uiteindelijk blijft uiteraard ook de inschrijving in het BRP leidend en zal dus ook in deze situaties via de gemeente via een adressenonderzoek formele uitschrijving op het adres geregeld moeten worden.

Vraag 14

Kunt u bevestigen dat er op geen enkele manier meer individuele medewerkers vrijelijk gegevens over belastingplichtigen met elkaar delen en zelf bestandjes en »daderprofielen» opstellen en hiervoor sociale media afstruinen met anonieme accounts? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 14

Dienst Toeslagen stuurt erop aan dat medewerkers zorgvuldig handelen, waarbij ieder individueel handelen zich tot een goede uitvoering verhoudt en de uniformiteit van het handelen zoveel mogelijk gewaarborgd is. Deze uitgangspunten bereiken de uitvoering op diverse manieren. Het gaat hierbij niet alleen om procesinrichting en de inrichting van technische middelen, zoals afschermingsmethoden, maar ook om menselijk gedrag en het cultuuraspect. Uiteraard is hierbij ook het uitgangspunt dat medewerkers zorgvuldig en in overeenstemming met regelgeving omgaan met de in de

vraag bedoelde informatie. In de Handhavingsstrategie van Dienst Toeslagen wordt hier in bredere zin op ingegaan.³

Vraag 15

Hoe staat het met de plannen van dit nieuwe kabinet om het toeslagencircus af te schaffen?

Antwoord 15

Allereerst wil ik stellen dat het woord «toeslagencircus» geenszins is hoe ik naar het toeslagenstelsel wil verwijzen. Niet alleen zetten binnen Dienst Toeslagen vele mensen zich in om noodzakelijke voorzieningen voor mensen betaalbaar te houden, maar ook zijn de toeslagen voor circa 8 miljoen mensen nodig om hun zorg, huur of de kinderopvang te betalen. In het hoofdlijnenakkoord heeft dit kabinet zich de ambitie gesteld om stapsgewijs te werken aan verbeteringen in de sociale zekerheid, fiscale regelingen en de toeslagen, zodat werken meer loont, en wetgeving voor te bereiden voor een hervorming van het toeslagen- en belastingstelsel. Daarnaast is in het hoofdlijnenakkoord afgesproken dat het kabinet de stelselherziening kinderopvang (een inkomensafhankelijke vergoeding voor werkende ouders en directe financiering van kinderopvanginstellingen) doorzet. Medio september wordt het regeerprogramma gepresenteerd.

Vraag 16

Wat vindt u ervan dat er wordt bezuinigd op de kinderopvangtoeslag door uw kabinet? Bent u niet bang dat mensen hierdoor nog verder in de problemen raken?

Antwoord 16

Dit kabinet werkt verder aan de invoering van een inkomensafhankelijke vergoeding voor kinderopvang met directe financiering van kinderopvanginstellingen. Daarbij wordt structureel € 2,9 miljard in de kinderopvang geïnvesteerd, om ouders te ontlasten en problemen zoals hoge terugvorderingen te voorkomen. Tegelijkertijd hecht het kabinet aan houdbare overheidsfinanciën. Daarom is in het hoofdlijnenakkoord onder andere afgesproken om de maximum uurprijzen voor de kinderopvangtoeslag in 2026 niet te indexeren, wat structureel € 254 miljoen oplevert. Op de kinderopvangtoeslag wordt in die zin dus niet bespaard.

Afhankelijk van het aanbod en de tarieven in de sector kan het wetsvoorstel gevolgen hebben voor de toegankelijkheid van de kinderopvang. De Staatssecretaris voor Participatie en Integratie zal daarom in de kwartaalrapportages kinderopvang monitoren hoe de tarieven en het gebruik van kinderopvang zich ontwikkelen.

De overgang naar het nieuwe stelsel met directe financiering zorgt ervoor dat de vergoeding voor kinderopvang voor alle ouders veel zekerder en minder risicovol wordt. De grote terugvorderingen van toeslagen die ouders in de problemen hebben gebracht, komen binnen dit ontwerp niet meer voor. Hier profiteren alle ouders die gebruik maken van kinderopvangtoeslag van.

Vraag 17

Komt de bewoording «stommetje spelen» zoals aangeduid in het artikel van uw eigen ministerie?

Antwoord 17

Bij navraag binnen het ministerie en Dienst Toeslagen heb ik geen medewerker kunnen vinden die zich herkent in deze bewoordingen. In het artikel is deze bewoording ook niet aangehaald als citaat, waardoor het ook de woordkeuze van de auteur van het artikel zou kunnen zijn.

³ Kamerstukken II 2022/23, 31 066, nr. 1233