

Vergaderjaar 2004–2005

29 800-IXB

Vaststelling van de begrotingsstaat van het Ministerie van Financiën (IXB) voor het jaar 2005

Nr. 29

VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG

Vastgesteld 31 augustus 2005

Binnen de vaste commissie voor Financiën¹ hebben enkele fracties de behoefte om over de brief van de staatssecretaris van Financiën d.d. 30 mei 2005 (Kamerstuk 29 800-IXB, nr. 24) inzake de voortgangsrapportage Awir over de maand april 2005, enkele vragen en opmerkingen voor te leggen.

De vragen en opmerkingen zijn op 23 juni 2005 aan de staatssecretaris voorgelegd. Bij brief van 31 augustus 2005 zijn ze door de staatssecretaris van Financiën beantwoord.

De voorzitter van de commissie,
Tichelaar

De griffier van de commissie,
Berck

¹ Samenstelling:

Leden: Van der Vlies (SGP), Crone (PvdA), Bakker (D66), Hofstra (VVD), De Haan (CDA), Bussemaker (PvdA), Vendrik (GL), Halsema (GL), Kant (SP), Blok (VVD), Ten Hoopen (CDA), ondervoorzitter, Smits (PvdA), De Pater-van der Meer (CDA), Van As (LPF), Tichelaar (PvdA), voorzitter, Koopmans (CDA), Gerkens (SP), Van Vroonhoven-Kok (CDA), Varela (LPF), De Nerée tot Babberich (CDA), Koomen (CDA), Fierens (PvdA), Aptroot (VVD), Smeets (PvdA), Heemskerk (PvdA), Dezentjé Hamming-Bluemink (VVD), Van Egerschot (VVD).

Plv. leden: Rouvoet (CU), Koenders (PvdA), Dittrich (D66), Balemans (VVD), Kortenhorst (CDA), Vacature (PvdA), Duyvendak (GL), Van Gent (GL), De Ruiter (SP), De Krom (VVD), Atsma (CDA), Dijsselbloem (PvdA), Omtzigt (CDA), Eerdmans (LPF), Noorman-den Uyl (PvdA), Mosterd (CDA), Van Bommel (SP), De Vries (CDA), Hermans (LPF), Mastwijk (CDA), Rambocus (CDA), Stuurman (PvdA), Luchtenveld (VVD), Blom (PvdA), Douma (PvdA), De Vries (VVD), Van Beek (VVD).

I Vragen en opmerkingen vanuit de fracties

Vragen en opmerkingen van de leden van de CDA-fractie

De leden van de CDA-fractie achten het van eminent belang dat de Belastingdienst/Toeslagen zonder haperingen functioneert. Mensen die een huurtoeslag of een zorgtoeslag hebben aangevraagd zijn over het algemeen financieel afhankelijk van de maandelijks uitkeringen.

Het is daarom ook van groot belang dat tijdige betaling van het eerste voorschot in december gegarandeerd kan worden. Daartoe moeten de formulieren uiterlijk vóór 1 november 2005 bij de Toeslagendienst binnen zijn. Indien niet alle informatie binnen is gekomen krijgen aanvragers begin november bericht wat zij moeten nasturen. Uitbetaling op 20 december kan dan niet gegarandeerd worden. Genoemde leden constateren met instemming dat de staatssecretaris daarom overweegt om extra betaaldaten in de laatste week van december in het leven te roepen. Wij moedigen de staatssecretaris aan om – indien nodig – hiertoe echt over te gaan.

Het is de leden van de CDA-fractie duidelijk dat het belangrijk is dat mensen al in eerste instantie een volledige en juiste aanvraag indienen. Dat scheelt veel tijd en rompslomp in het latere traject. De staatssecretaris moet daar in de communicatie absoluut rekening mee houden. Genoemde leden vragen hoe hij dat gaat bewerkstelligen.

Genoemde leden vragen of het materiaal om de medewerkers voorafgaand aan de opstart van het proces te kunnen opleiden, inmiddels ter beschikking is gesteld en of al begonnen is met het opleiden van de mensen?

Het plan van aanpak voor het beleid ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik voor de huursubsidie vanaf 2006 is aan de Algemene Rekenkamer (ARK) voorgelegd. Zijn de bevindingen van de ARK al bekend? Zo nee, waarom niet en wanneer verwacht de staatssecretaris deze? Zo ja, nopen deze resultaten tot aanpassing van beleid? Genoemde leden vragen zich af of ook voor de zorgtoeslagen een dergelijke ARK-screening te verwachten is?

De leden van de CDA-fractie menen dat de kwetsbaarheid van het proces rust op de automatisering van de administratie van de toeslagen en de regelingen. In de voortgangsrapportage over de maand maart 2005 werd nog een spanning in het automatiseringstraject gemeld. Niet duidelijk is of deze spanning inmiddels geheel is weggenomen. Graag een reactie van de staatssecretaris.

De leden van de CDA-fractie menen dat de publiekstest van de aanvraagformulieren redelijk positief is uitgevallen. Wel vraagt in hun ogen aandacht dat nog 12% van aanvragen voor een huurtoeslag en 9% van de aanvragen voor een zorgtoeslag niet in één keer juist of volledig gebeurt. Als wij dit percentage weten terug te schroeven zal dat veel financiële onzekerheid en administratieve rompslomp in de toekomst besparen. Hoe gaat staatssecretaris dat bewerkstelligen?

Genoemde leden constateren dat de Belastingtelefoon bij het invullen van de aanvragen relatief weinig wordt geraadpleegd. Deze leden zouden het toejuichen als de Belastingtelefoon ook door de staatssecretaris meer zou worden ingezet om mensen te adviseren bij het juist en volledig invullen van de aanvragen. Is het beleid van de staatssecretaris hier ook op geënt?

Het valt genoemde leden op dat 65-plussers niet meer fouten maken of meer vragen hebben bij het invullen van de aanvragen dan 65-minners. Had de staatssecretaris deze uitkomst voorzien? Zo nee, wordt hier het beleid nog op aangepast?

Tenslotte het volgende. Is het waar dat een belangrijke groep belastingplichtigen (volgens de ouderenbond Unie KBO gaat het om zo'n 300 000 ouderen) die daar aanspraak op zouden hebben, geen gebruik maakt van de huidige mogelijkheid op extra belastingteruggave (verzilveringsregeling)? Men zou de aangifte niet invullen uit onwetendheid of uit angst voor papieren rompslomp. Zo ja, welke maatregelen zal de staatssecretaris nemen om deze groep er toch toe te bewegen de aangiftes in te dienen? Is de vrees van de leden van de CDA-fractie terecht dat in het verlengde van het hierboven staande, ouderen die daar wel recht op hebben, ook geen gebruik zullen maken van de toeslagen? Welke maatregelen zal de staatssecretaris ondernemen om deze groep te bereiken en te bewegen tot het doen van aanvragen?

Vragen en opmerkingen van de leden van de PvdA-fractie

De leden van de PvdA-fractie vragen naar de laatste stand van zaken over de voortgang van de automatisering van de uitvoering van Awir. Dat ook voor de voortgang in de overheveling van de administratie van de huursubsidie van VROM naar de Belastingdienst/Toeslagen.

Wanneer wordt de Kamer geïnformeerd over de rapportage over de maand mei?¹

Voorts willen zij graag weten wanneer de herrekening van de toetsinkomens van toeslaggerechtigden voor zorgtoeslag en huursubsidie die op onderdelen afwijkt van de huidige fiscale grondslag verzamelinkomen vanwege gewijzigde definities aan de toeslaggerechtigden wordt gemeld? Wanneer wordt aan hen verteld dat de definitiewijziging leidt tot een gewijzigde huursubsidie?

Hoe groot is de groep mensen voor wie een wijziging in de huurtoeslag verwacht wordt die meer is dan € 50 per maand? De huur zal als regel uiterlijk de eerste van de maand betaald moeten zijn. Garandeert de staatssecretaris dat de rechthebbende hun huur ook tijdig kunnen betalen? Een overmaking in de laatste dagen van december zoals hij voorstelt zal dan niet toereikend zijn. Indien de Belastingdienst/Toeslagen het juiste bedrag van de toeslag niet voor 20 december kan vaststellen heeft de staatssecretaris dan overwogen om de huurtoeslag voor januari in ieder geval dan bij wijze van voorschot half december uit te keren ter hoogte van de huursubsidie die gold voor de maand december en niet te wachten tot eind december?

Zijn de zorgverzekeraars bereid om in de maand januari genoeg te nemen met een te late betaling van de zorgverzekeringspremie zonder boetebeding omdat mogelijk de zorgtoeslagbetaling te laat is?

Wat is de maximale wachttijd die de Belastingdienst/Toeslagen wil hanteren bij de call-centers? Wordt onmiddellijk de bezetting van de telefoonlijnen aangepast als de maximale wachttijd oploopt tot 5 minuten?

Waarom kunnen 50 VROM-medewerkers niet geplaatst worden? Verwacht de staatssecretaris dat er minder berekeningen gemaakt moeten worden of dat er minder telefonische vragen komen? Op welke gegevens is die aanname gebaseerd?

¹ De voortgangsrapportage t.m. juli 2005 is ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

Zijn de definitieve procesbeschrijvingen en werkinstructies inmiddels opgeleverd?

Wordt het m&o beleid vanaf 1 januari 2006 aan de ARK voorgelegd? Kunt u de kamer het verslag van de bevindingen van de ARK over het M&O-beleid toesturen?

Worden in plaats van uitzendkrachten de niet geplaatste medewerkers van VROM ingezet vanwege het niet tijdig gereed zijn van de kantoor-functionaliteit?

Worden de toeslaggerechtigden ook in een bijlage geïnformeerd over de afwijkingen van hun geschatte inkomen vanwege andere definities die in de Awir gelden?

Worden de toeslaggerechtigden geïnformeerd over de wijziging van de samenlevingstoets die in de Awir geldt en de financiële consequenties daarvan? Bijvoorbeeld voor de vaststelling van de hoogte van de kinderopvangtoeslag? Bijvoorbeeld dat de vrije keuze van het zijn van fiscale partner niet meer geldt. Wordt ook gemeld dat een eenmaal in de Awir vastgelegd samenlevingsverband voor de toepassing van alle wetten die op de Awir zijn gebaseerd inclusief de belastingwetten gelden en dat de definitie van een gezamenlijke huishouding in bijvoorbeeld andere sociale zekerheidswetten daarvan kan afwijken?

Wordt de toeslagvrager in de toelichting geïnformeerd over het feit dat indien een kind of medebewoners geen geldige verblijfstatus heeft het recht op zorgtoeslag, huursubsidie en kinderopvangtoeslag vervalt?

Indien er sprake is van een medebewoner waarmee een zakelijke relatie bestaat bijvoorbeeld onderhuurder met een huurcontract. Op welke wijze wordt in de toelichting uitgelegd dat er dan geen sprake is van medebewoner?

Wordt in de toelichting uitgelegd welke vorm van medebewoning wel en welke niet tot de grondslag van het toetsinkomen behoort?

Is er een website van de Belastingdienst/Toeslagen die mensen ondersteunt bij het invullen van de formulieren en die bij de huursubsidie ook wijst op de verschillen met de oude regeling?

Als één op de zeven mensen (14%) zegt hulp nodig te hebben om het zorgformulier in te vullen, gaat dat dan om 840 000 huishoudens? Denkt de staatssecretaris dan te kunnen volstaan met hulp via de ondersteuning van de Belastingtelefoon?

Zijn er met maatschappelijke organisatie zoals vakbonden, ouderenbonden, sociaal raadslieden, huursubsidiesteunpunten en andere organisatie die mensen hulp verlenen afspraken gemaakt door de dienst Toeslagen om ondersteuning te kunnen verlenen?

Worden er door de Belastingdienst/Toeslagen ook informatiebijeenkomsten georganiseerd om die organisaties voor te lichten zodat zij gericht mensen kunnen ondersteunen in hun hulpvraag?

Als één op de twintig formulierinvullers zegt hulp nodig te hebben voor het invullen van het zorg/huurtoeslagformulier. Is dat bij 1 miljoen huursubsidieverkrijgers 50 000? Vindt de staatssecretaris dat te weinig mensen om daar verder moeite voor te doen?

II Reactie van de staatssecretaris

1

De leden van de CDA-fractie achten het van groot belang dat mensen al in eerste instantie een volledige en juiste aanvraag indienen. Zij merken op dat, hoewel de publiektest van de aanvraagformulieren redelijk positief is uitgevallen, nog 12% van aanvragen voor een huurtoeslag en 9% van de aanvragen voor een zorgtoeslag niet in één keer juist of volledig gebeurt. Het terugschroeven van dit percentage zal volgens deze leden veel financiële onzekerheid en administratieve rompslomp in de toekomst besparen. Zij vragen hoe met een en ander in de communicatie rekening zal worden gehouden.

Ik deel de opvatting van de CDA-fractie dat moet worden gestreefd naar een volledige en juiste aanvraag. In de communicatie met de belanghebbers wordt met dit streven rekening gehouden. Gekozen is voor een relatief eenvoudig formulier, dat bovendien zoveel mogelijk al is ingevuld. De toelichting bij het formulier wijst de aanvragers op het belang van het juist invullen en van het tijdig inzenden, dat wil zeggen: vóór 1 november. Met name in de toelichting op het formulier is ook rekening gehouden met de uitkomsten van de publiektest.

Daarnaast worden mogelijke rechthebbenden er in diverse media op geattendeerd dat het van belang is het formulier vóór 1 november ingevuld terug te sturen. De boodschap «Zorg dat u het formulier vóór 1 november volledig invult, ondertekent, en terugstuurt naar de Belastingdienst» wordt in de volgende media uitgedragen:

- Postbus 51;
- landelijke dagbladen/weekbladen;
- dagtelevisie;
- brochures (brochures van Belastingdienst/Toeslagen, maar ook de huis-aan-huis-brochure en brief van VWS);
- internet.

Met vragen en onduidelijkheden kunnen burgers primair terecht bij de Belastingtelefoon. Deze ondersteunt burgers bij het goed invullen van het formulier. Daarnaast wordt informatie gegeven door andere partijen: gemeenten, verhuurders, zorgverzekeraars, vakbonden, ouderenbonden en enkele andere partijen.

Ten slotte kunnen burgers die moeite hebben met het invullen van het formulier, hulp krijgen bij het invullen bij de balies van de Belastingdienst-kantoren en bij de zogenaamde Hulp- en informatiepunten (HIP's) van gemeenten, verhuurders etc. Met dit samenstel van maatregelen worden onvolledige en onjuiste aanvragen zoveel mogelijk voorkomen.

2

De leden van de CDA-fractie vragen of het materiaal om de medewerkers voorafgaand aan de opstart van het proces te kunnen opleiden, inmiddels ter beschikking is gesteld en of al begonnen is met het opleiden van de mensen.

De opleidingen voor medewerkers van de Belastingdienst/Toeslagen en de Belastingtelefoon zijn gestart in de week van 4 juli. Het opleidingsmateriaal is uiteraard gereed. De medewerkers van de Klantendiensten worden in de maand augustus opgeleid. Daarnaast worden voor medewerkers van intermediaire organisaties vanaf medio augustus op een groot aantal locaties in het land workshops georganiseerd.

Het plan van aanpak voor het beleid ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik voor de huursubsidie vanaf 2006 is aan de Algemene Rekenkamer voorgelegd. De leden van de CDA-fractie zijn benieuwd of de bevindingen van de Algemene Rekenkamer al bekend zijn en of deze resultaten nopen tot aanpassing van beleid. Deze leden vragen zich af of ook voor de zorgtoeslag een dergelijke screening door de Algemene Rekenkamer te verwachten is. Ook de leden van de PvdA-fractie informeren naar de bevindingen van de Algemene Rekenkamer over het M&O-beleid.

De Algemene Rekenkamer is bij de controle van het jaarverslag van het ministerie van VROM over 2004 tot het oordeel gekomen dat er ernstige onvolkomenheden voorkomen in het beleid ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik van de huursubsidie (M&O-beleid).

De Algemene Rekenkamer heeft de onvolkomenheden dusdanig ernstig geacht dat zij conform artikel 88, eerste lid, van de Comptabiliteitswet 2001 (CW 2001) bezwaar heeft gemaakt tegen het financiële beheer voor de huursubsidie. Conform artikel 88, tweede lid, van de CW 2001 heeft de Algemene Rekenkamer de Minister van VROM op 8 april 2005 verzocht binnen een maand te reageren op de bevindingen.

De Algemene Rekenkamer heeft daarbij aan de Minister van VROM tevens verzocht om in samenspraak met mij plannen op te stellen voor de aanpak van de actuele problemen en voor de vormgeving van het M&O-beleid na de overdracht van de uitvoering.

De Minister van VROM heeft, mede namens mij, op 9 mei 2005 een Verbeterplan aan de Algemene Rekenkamer gezonden. Onderdeel van dit Verbeterplan is het plan van aanpak voor het M&O-beleid vanaf 2006. De Algemene Rekenkamer is op grond hiervan tot het oordeel gekomen dat de maatregelen die de Minister van VROM in het Verbeterplan aankondigt in opzet toereikend zijn voor het opheffen van de knelpunten in de uitvoering van het financiële beheer voor de huursubsidie. De Algemene Rekenkamer heeft daarom besloten het bezwaar op te heffen. De Minister van VROM heeft het Verbeterplan inmiddels ook aan uw Kamer aangeboden (TK 2004–2005, 30 100 XI nr. 6).

Op de vraag of een dergelijk onderzoek van de Algemene Rekenkamer ook voor de zorgtoeslag verwacht wordt, geldt dat dit op korte termijn niet in de rede ligt, gelet op de hiervoor geschetste context die aanleiding is geweest voor het onderzoek van de Algemene Rekenkamer.

4

De leden van de CDA-fractie menen dat de kwetsbaarheid van het proces rust op de automatisering van de administratie van de toeslagen en de regelingen. Zij herinneren zich dat in de voortgangsrapportage over de maand maart 2005 nog een spanning in het automatiseringstraject werd gemeld. Zij zijn benieuwd of deze spanning inmiddels geheel is weggenomen.

De leden van de PvdA-fractie vragen naar de laatste stand van zaken over de voortgang van de automatisering van de uitvoering van de Awir, en over de voortgang in de overheveling van de administratie van de huursubsidie van VROM naar de Belastingdienst/Toeslagen.

Terecht hechten de leden van de CDA-fractie en de PvdA-fractie groot belang aan een tijdige oplevering van de automatisering voor het slagen van de invoering van de Awir. In april zijn maatregelen genomen om tijdige invoering te waarborgen. Zoals in de rapportage aangegeven betekent dit een herplanning voor met name de oplevering van de geautomatiseerde taken die het kantoorproces van Belastingdienst/Toeslagen onder-

steunen. Concreet betekent dit dat een aantal kleinere werkstromen in de aanvangsfase handmatig binnen het kantoorproces zal worden afgehandeld. Naar de huidige stand van zaken zijn de getroffen maatregelen toereikend om de benodigde automatisering op tijd te realiseren. Dit neemt niet weg dat het automatiseringstraject op het kritieke pad ligt. Bij het herstel van bevindingen uit het testtraject wordt daarbij voorrang gegeven aan de zogeheten productieverstorende bevindingen. Naar de huidige stand van zaken zal de automatisering op tijd worden gerealiseerd. Wel vergt dit de komende twee maanden nog een forse inspanning. De conversie van de administratie van VROM naar de Belastingdienst/Toeslagen wordt voorbereid. Inmiddels zijn enkele proefconversies uitgevoerd. De definitieve conversie zal plaatsvinden in augustus, teneinde over zo actueel mogelijke gegevens te beschikken.

5

De leden van de CDA-fractie constateren dat de Belastingtelefoon bij het invullen van de aanvragen in de publiektest relatief weinig werd geraadpleegd. Deze leden zouden het toejuichen als de Belastingtelefoon meer zou worden ingezet om mensen te adviseren bij het juist en volledig invullen van de aanvragen.

De Belastingtelefoon is na internet het voorkeurskanaal voor het beantwoorden van vragen die opkomen bij het invullen van de aanvraag. In de toelichting bij het aanvraagformulier wordt meer prominent dan in de gehouden publiektest verwezen naar de Belastingtelefoon voor nadere informatie. Ook in massamediale uitingen vindt deze verwijzing plaats. De communicatie is erop gericht om burgers die vragen hebben en geen gebruik maken van internet zoveel mogelijk te helpen via de Belastingtelefoon.

6

Het is de leden van de CDA-fractie opgevallen dat 65-plussers in de publiektest niet meer fouten maken of meer vragen hebben bij het invullen van de aanvragen dan 65-minners. Zij vragen of ik deze uitkomst had voorzien en zo nee, of het beleid hierop nog wordt aangepast.

De doelstelling is uiteraard om het formulier en de toelichting voor alle leeftijdscategorieën zo begrijpelijk mogelijk te maken. Omdat 65-plussers vaak meer problemen hebben met het invullen van formulieren, vat ik het positief op dat dit in de publiektest niet het geval is gebleken. Ik zie dan ook geen reden het beleid daarin bij te stellen.

7

De leden van de CDA-fractie vragen of het waar is dat een belangrijke groep belastingplichtigen (volgens de ouderenbond Unie KBO gaat het om zo'n 300 000 ouderen) die daar aanspraak op zouden hebben, geen gebruik maakt van de huidige mogelijkheid op extra belastingteruggave (verzilveringsregeling)? Men zou de aangifte niet invullen uit onwetendheid of uit angst voor papieren rompslomp. Zo ja, zo vragen deze leden, welke maatregelen zal de staatssecretaris nemen om deze groep er toch toe te bewegen de aangiftes in te dienen? Is de vrees van deze leden terecht dat in het verlengde hiervan ouderen ook geen gebruik zullen maken van hun recht op toeslagen? Welke maatregelen zal de staatssecretaris ondernemen om deze groep te bereiken en te bewegen tot het doen van aanvragen?

Om het niet-gebruik van de TBU zo veel als mogelijk te beperken wordt de desbetreffende doelgroep in het najaar van 2005 gericht aangeschreven. Daarbij worden inkomensgegevens en standaardkosten voor zover mogelijk vooringevuld. VWS en de Belastingdienst attenderen de doelgroep via diverse media op de teruggaafmogelijkheid, en verlenen waar nodig hulp bij het invullen van de aangifte. Dit doen zij samen met diverse organisaties, zoals vak- en ouderenbonden en gehandicaptenorganisaties.

Daarnaast zal ik maatregelen nemen om te voorkomen dat ouderen geen gebruik zullen maken van hun recht op toeslagen. In dat kader zijn de volgende maatregelen van belang om de doelgroep te bereiken:

- actieve benadering van de doelgroep;
- massamediale campagne;
- actieve communicatie en hulp bij aanvraag door vak- en ouderenbonden en andere partijen die betrokken zijn bij de uitvoering van de toeslagen.

Deze maatregelen hebben ten doel te waarborgen dat een zo groot mogelijke groep rechthebbenden daadwerkelijk gebruik maakt van de toeslagen.

8

De leden van de PvdA-fractie vragen wanneer de Kamer wordt geïnformeerd over de rapportage over de maand mei.

De rapportage is inmiddels bij brief van 23 juni 2005 aan de Kamer toegestuurd (TK 2004–2005, 29 800 IXB, nr. 27).

9

De leden van de PvdA-fractie vragen wanneer de herrekening van de toetsinkomens van gerechtigden voor zorgtoeslag en huurtoeslag die op onderdelen afwijkt van de huidige fiscale grondslag verzamelinkomen vanwege gewijzigde definities aan de toeslaggerechtigden wordt gemeld. Ook vragen zij wanneer aan de toeslaggerechtigden wordt verteld dat de definitiewijziging leidt tot een gewijzigde huurtoeslag. In het verlengde daarvan vragen deze leden of de toeslaggerechtigden ook in een bijlage worden geïnformeerd over de afwijkingen van hun geschatte inkomen vanwege andere definities die in de Awir gelden.

Het toetsingsinkomen voor de Awir is het fiscale verzamelinkomen of het fiscale loon. Dit zijn algemeen bekende inkomensbegrippen. Daarnaast betekent het hebben van inkomsten uit vermogen (box 3) dat een aanvrager niet in aanmerking komt voor de huurtoeslag. Dit wordt gemeld in de toelichting bij het formulier. Een belangrijke wijziging die de Awir teweegbrengt ten opzichte van het huidige inkomensbegrip voor de huurtoeslag betreft het schrappen van de zogeheten correctie op het verzamelinkomen. Om verwarring te voorkomen voor de invuller is ervoor gekozen om alleen het nieuwe, relevante inkomensbegrip toe te lichten en niet in te gaan op de wijzigingen in de inkomensgrondslag ten opzichte van de huidige huursubsidie.

10

De leden van de PvdA-fractie vragen hoe groot de groep mensen is voor wie een wijziging in de huurtoeslag verwacht wordt die meer is dan € 50 per maand. Ook vragen zij of ik garandeer dat de rechthebbenden hun huur ook tijdig kunnen betalen. Zij achten een overmaking in de laatste dagen van december zoals door mij voorgesteld niet toereikend. Zij

vragen of ik heb overwogen om als de Belastingdienst/Toeslagen de toeslag niet voor 20 december kan vaststellen, de huurtoeslag voor januari in ieder geval dan bij wijze van voorschot half december uit te keren ter hoogte van de huursubsidie die gold voor de maand december en niet te wachten tot eind december?

De vraag of, en in welke mate, de huurtoeslag over januari 2006 zal afwijken van die over december 2005, hangt sterk af van wijzigingen in de inkomenssituatie en de overige persoonlijke omstandigheden, zoals de huishoudsamenstelling. Daarmee is een eenduidig antwoord op de vraag naar de omvang van de groep met een wijziging van de huursubsidie/huurtoeslag van meer dan € 50 niet mogelijk. Daarnaast speelt de afschaffing van de correctie op het verzamelinkomen een rol bij de verschillen in de hoogte van de huursubsidie in 2005 respectievelijk huurtoeslag in 2006. Uw Kamer is daarover ingelicht bij brief d.d. 14 januari 2005, (Kamerstuk II 2004–2005, 29 764 en 29 765, nr. 9). Voor de rechthebbenden op de huurtoeslag geldt dat in ongeveer 80% van de gevallen betaling plaats vindt rechtstreeks aan de verhuurder («geclusterd betalen»). In die gevallen waarin de aanvraag huurtoeslag tijdig en juist is ingediend vindt betaling tijdig plaats, dat wil zeggen rond 20 december. Indien de aanvraag onvolledig is en ontbrekende gegevens cruciaal zijn voor de behandeling van de aanvraag wordt een vraagbrief gestuurd aan de aanvrager. Deze vraagbrieven worden in de eerste week van november verstuurd. Indien de aanvrager deze vraagbrief binnen 10 dagen beantwoordt vindt de uitbetaling nog tijdig plaats. Tegen de achtergrond van deze maatregelen wordt het verstrekken van voorschotten half december niet overwogen.

11

Zijn de zorgverzekeraars bereid, zo vragen de leden van de PvdA-fractie, om in de maand januari genoeg te nemen met een te late betaling van de zorgverzekeringspremie zonder boetebeding omdat mogelijk de zorgtoeslagbetaling te laat is?

Degenen die tijdig hun aanvraag hebben ingediend zullen de zorgtoeslag ook tijdig ontvangen. Er is dan ook geen noodzaak om tot afspraken met de zorgverzekeraars te komen over een mogelijk afwijkend tijdstip van premiebetaling.

12

De leden van de PvdA-fractie stellen een tweetal vragen over de call-centers: Wat is de maximale wachttijd die de Belastingdienst/Toeslagen wil hanteren bij de call-centers? Wordt onmiddellijk de bezetting van de telefoonlijnen aangepast als de maximale wachttijd oploopt tot 5 minuten?

De norm voor de wachttijd bij de Belastingtelefoon is dat bij 80% van de gesprekken de telefoon moet zijn opgenomen binnen 30 seconden. Indien het aanbod van telefonie zodanig is dat deze norm niet wordt gehaald, wordt extra capaciteit ingezet. Dit wordt per dag beoordeeld, op basis van de opgestelde prognoses en de feitelijke ontwikkeling.

13

Het verbaast de leden van de PvdA-fractie dat 50 VROM-medewerkers niet geplaatst kunnen worden. Zij vragen of dit gebaseerd is op de verwachting dat er minder berekeningen gemaakt moeten worden of dat er minder telefonische vragen komen. Op welke gegevens is die verwachting

dan gebaseerd, zo vragen zij. Ook vragen deze leden of in plaats van uitzendkrachten de niet-geplaatste medewerkers van VROM worden ingezet vanwege het niet tijdig gereed zijn van de kantoorfunctionaliteit.

De bedoelde 50 medewerkers zijn wel plaatsbaar bij de Belastingdienst, echter niet bij de Belastingdienst/Toeslagen. In zijn algemeenheid kunnen daarvoor twee redenen zijn. Allereerst kan het zijn dat de betrokken medewerkers werkzaamheden verrichtten die binnen de organisatie van de Belastingdienst niet door Belastingdienst/Toeslagen worden uitgevoerd, maar door een ander organisatieonderdeel. Voor procesontwerp-activiteiten zal dat bijvoorbeeld Belastingdienst/CPP betreffen. Een andere reden kan zijn dat de medewerker heeft aangegeven dat hij gelet op bijvoorbeeld de reisafstand niet bij de Belastingdienst/Toeslagen in Utrecht geplaatst wil worden. In beide gevallen zal een andere functie binnen de Belastingdienst worden aangeboden.

Het niet-plaatsen van medewerkers bij de Belastingdienst/Toeslagen heeft geen samenhang met de omvang van het werkpakket bij deze dienst. Per 4 juli 2005 zijn 406 medewerkers ingestroomd bij de Belastingdienst/Toeslagen, vanuit zowel VROM als de Belastingdienst. In oktober 2005 stromen naar verwachting ongeveer 40 medewerkers vanuit UWV in. Eveneens in oktober zullen naar verwachting 90 uitzendkrachten instromen bij de Belastingdienst/Toeslagen.

14

De leden van de PvdA-fractie vragen of de definitieve procesbeschrijvingen en werkinstructies inmiddels zijn opgeleverd.

De procesbeschrijvingen zijn nog niet definitief opgeleverd. Deze oplevering is voorzien voor 1 september 2005.

15

De leden van de PvdA-fractie vragen of de toeslaggerechtigden worden geïnformeerd over de wijziging van de samenlevingstoets die in de Awir geldt en de financiële consequenties daarvan, bijvoorbeeld voor de vaststelling van de hoogte van de kinderopvangtoeslag. Zij doelen daarmee bijvoorbeeld op het feit dat de vrije keuze van het zijn van fiscale partner niet meer geldt. Ook vragen zij of wordt gemeld dat een eenmaal in de Awir vastgelegd samenlevingsverband voor de toepassing van alle wetten die op de Awir zijn gebaseerd inclusief de belastingwetten geldt en dat de definitie van een gezamenlijke huishouding in bijvoorbeeld andere socialezekerheidswetten daarvan kan afwijken.

De leden van de PvdA-fractie noemen als voorbeeld van de wijziging van de samenlevingstoets voor de vaststelling van de hoogte van de kinderopvangtoeslag, dat de vrije keuze voor het zijn van fiscale partner niet meer geldt. Kennelijk gaan deze leden ervan uit dat vóór inwerking-treding van de Awir wél sprake zou zijn van een vrije partnerkeuze voor de kinderopvangtoeslag. Dit is echter niet het geval. Ook in de Wet kinderopvang zoals deze luidt voor het jaar 2005 is er geen mogelijkheid van partnerkeuze. Degenen die voor het fiscale partnerschap in de inkomstenbelasting hebben gekozen worden ook voor de Wet kinderopvang als partner aangemerkt, maar daarnaast worden voor die wet ook als partners aangemerkt degenen die niet daadwerkelijk voor het fiscale partnerschap hebben gekozen maar die wel de keuze hiervoor zouden kunnen maken. In zoverre brengt de Awir geen verschil in partnerdefinitie mee voor de kinderopvangtoeslag. De communicatie rond het partnerbegrip is gericht op het Awir-partnerbegrip zoals dit voor de huurtoeslag, de zorgtoeslag en de kinderopvangtoeslag geldt. Er wordt in de communicatie geen vergelij-

king gemaakt met het partnerbegrip zoals dit voor de sociale-verzekeringswetten geldt en evenmin met het partnerbegrip zoals dat voor de inkomstenbelasting geldt.

16

De leden van de PvdA-fractie vragen of de toeslagvrager in de toelichting op het aanvraagformulier wordt geïnformeerd over het feit dat indien een kind of medebewoners geen geldige verblijfstatus heeft het recht op zorg-toeslag, huursubsidie en kinderopvangtoeslag vervalt.

Ja, in de toelichting wordt vermeld dat aanvrager, partner en medebewoners rechtmatig in Nederland moeten verblijven om in aanmerking te komen voor de toeslagen.

17

De leden van de PvdA-fractie merken op dat indien er sprake is van een bewoner waarmee een zakelijke relatie bestaat, bijvoorbeeld een onderhuurder met een huurcontract, deze voor de huurtoeslag niet meetelt als medebewoner. Deze leden vragen op welke wijze dit in de toelichting wordt uitgelegd.

In de toelichting wordt uitgelegd dat de toetsingsinkomens van de aanvrager, de partner en de medebewoners relevant zijn voor de hoogte van de toeslag. Daarbij is vermeld dat onderhuurders niet als medebewoners worden aangemerkt.

Verder is op het voorgevulde formulier rekening gehouden met het onderscheid medebewoner en onderhuurder: de medebewoner is wel vermeld, de onderhuurder niet.

18

De leden van de PvdA-fractie informeren naar een website van de Belastingdienst/Toeslagen die mensen ondersteunt bij het invullen van de formulieren en die bij de huurtoeslag ook wijst op de verschillen met de oude regeling.

De website van de Belastingdienst/Toeslagen maakt deel uit van de website van de Belastingdienst (www.belastingdienst.nl), maar is ook rechtstreeks via www.toeslagen.nl benaderbaar. Op de website van Belastingdienst/Toeslagen worden enkele belangrijke verschillen tussen de huursubsidieregeling en de huurtoeslag toegelicht. De website zal ook een invulinstructie bevatten en een proefberekening voor de huur-, zorg-, en kinderopvangtoeslag.

19

De leden van de PvdA-fractie stellen een aantal vragen over de ondersteuning. Als één op de zeven mensen (14%) zegt hulp nodig te hebben om het zorgformulier in te vullen, gaat dat dan om 840 000 huishoudens? Kan dan worden volstaan met hulp via de ondersteuning van de Belasting-telefoon?

Zijn er met maatschappelijke organisatie zoals vakbonden, ouderenbonden, sociaal raadslieden, huursubsidiesteunpunten en andere organisatie die mensen hulp verlenen afspraken gemaakt door de Belastingdienst/Toeslagen om ondersteuning te kunnen verlenen? Worden er door de Belastingdienst/Toeslagen ook informatiebijeenkomsten georganiseerd om die organisaties voor te lichten zodat zij gericht mensen kunnen ondersteunen in hun hulpvraag?

Als één op de twintig formulierinvullers zegt hulp nodig te hebben voor het invullen van het zorg/huurtoeslagformulier. Is dat bij 1 miljoen huursubsidieverkrijgers 50 000? Zijn dat te weinig mensen om daar verder moeite voor te doen?

Uitgaande van de door de leden van de PvdA-fractie bedoelde 14% uit het onderzoek afgezet tegen 6 miljoen huishoudens, betreft het inderdaad zo'n 840 000 huishoudens die hulp nodig hebben bij het invullen van hun aanvraag.

Om dit aantal het hoofd te kunnen bieden is een samenstel van maatregelen getroffen. Zo is de capaciteit van de Belastingtelefoon sterk uitgebreid. Aangezien niet alle hulpvragen van rechthebbenden geschikt zijn voor beantwoording aan de telefoon, zijn ook de balies van de Belastingdienstkantoren ingericht op hulpvragen. Daarnaast zijn afspraken gemaakt met Hulp- en informatiepunten, vak- en ouderenbonden, gemeenten, kinderopvanginstellingen, zorgverzekeraars en andere instellingen om mensen hulp te verlenen bij de aanvraag.

Van medio augustus tot medio september aanstaande vinden op diverse locaties in het land zo'n 35 workshops «Hulp bij aanvraag» plaats. Doel van de workshops is de intermediaire partijen (zoals Hulp- en informatiepunten, vakbonden en ouderenbonden) zo goed mogelijk te informeren, zodat zij zo goed mogelijk zijn voorbereid op de vragen van rechthebbenden over hun aanvraag.