

Den Haag, 24 maart 2021

De vaste commissie voor Financiën heeft verzocht om een afschrift van het antwoord op de brief die P.K. aan mij gestuurd heeft over de werkwijze met betrekking tot de voorschotten toeslagen 2021. In deze brief stelt P.K. dat in de systematiek rondom het automatisch toekennen van een voorschot, Toeslagen verschillende algemene beginselen van behoorlijk bestuur schendt.

De brief van P.K. is aangemerkt als klacht over de werkwijze van Toeslagen rondom het verstrekken van een voorschotbeschikking aan P.K. Om die reden is de brief ter verdere behandeling doorgestuurd naar het klachtenteam van Toeslagen. Een klachtbehandelaar heeft telefonisch contact gehad met P.K. en heeft tevens een schriftelijke reactie verzonden aan P.K. over de telefonisch besproken zaken. Hierbij doe ik u een geanonimiseerd afschrift van deze reactie toekomen¹. Daarnaast licht ik hieronder de laatste stand van zaken toe met betrekking tot de verbeterignalen die uit de klachtbehandeling naar voren zijn gekomen.

Verbetersignalen

De brief van P.K. heeft ertoe geleid dat Toeslagen op twee punten het proces rondom het massaal automatisch continueren van de toeslagen nader onderzoekt. Het eerste punt betreft het ambtshalve schatten van het inkomen indien een toeslaggerechtigde niet recent een inkomenswijziging heeft doorgegeven aan Toeslagen. Het massaal automatisch continueren van toeslagen naar een volgend jaar gebeurt zoveel mogelijk op basis van actuele gegevens. Indien er geen recente schatting van het inkomen is doorgegeven, wordt het inkomen door Toeslagen ambtshalve geschat op grond van een zogenaamd afpelschema. In situaties waarbij het inkomen over de afgelopen jaren fluctueert, zoals bij P.K., wordt het maximuminkomen uit een van de voorgaande vier jaren als basis gebruikt. Dit om zo min mogelijk risico te lopen op een latere terugvordering bij de definitieve toekenning. Op dit moment onderzoekt Toeslagen of het afpelschema dat voor de inkomensschatting wordt gebruikt, verbeterd kan worden, evenals de communicatie hierover richting de toeslaggerechtigde.

Het tweede punt betreft de mogelijkheid om het ambtshalve geschatte inkomensgegevens nog te kunnen wijzigen voorafgaand aan de eerste uitbetaling van een voorschot. Wijzigingen voor het nieuwe toeslagjaar kunnen vanaf 1 november worden ingediend. Alle wijzigingen die voor 17 november² zijn ontvangen, worden verwerkt in de eerste voorschotbeschikking die ziet op het nieuwe toeslagjaar en waarvan de eerste uitbetaling in december plaatsvindt. Op het moment dat een toeslaggerechtigde echter inzicht krijgt in de gegevens die gebruikt worden voor het massaal automatisch continueren van zijn toeslag(en) (eind november), kan het systeem geen wijzigingen meer verwerken voor deze eerste voorschotbeschikking. Wijzigingen die eind november worden ontvangen, worden verwerkt in de eerstvolgende beschikkingsronde in januari. Dit kan ertoe leiden dat in sommige situaties in december een te hoog of te laag voorschot wordt uitbetaald. Toeslagen onderzoekt eveneens of er ook op dit punt een verbetering in het proces kan worden aangebracht.

¹ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl.

² De peildatum van het massaal automatisch continueren van toeslagen naar 2021.

Tot slot

Het is belangrijk dat een voorschot zoveel mogelijk overeenkomt met de actuele situatie van een toeslaggerechtigde. Toeslagen hecht er dan ook aan om iedereen zo goed mogelijk te informeren rondom het proces van het massaal automatisch continueren. Met een jaarlijkse informatiecampa­gne worden toeslaggerechtigden geïnformeerd over wijzigingen in wetgeving en wat dit voor hen kan betekenen. Ook in 2021 zal er een informatiecampa­gne starten met daarbij specifieke aandacht voor het doorgegeven van wijzigingen die van invloed zijn op toeslagen. Daarbij blijft het van belang om het proces van het massaal automatisch continueren te evalueren en waar nodig aan te passen. Ik ben P.K. dan ook erkentelijk voor de verbeter signalen die zijn aangedragen. Dergelijke signalen helpen om onze dienstverlening te verbeteren.

De Staatssecretaris van Financiën,
A.C. van Huffelen