

Vergaderjaar 2020–2021

31 066

Belastingdienst

Nr. 898

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 29 juni 2021

Via het toeslagenstelsel wordt jaarlijks € 13 miljard (in ruim 8 miljoen toeslagen) uitgekeerd aan 6 miljoen huishoudens. Als burgers in een stabiele situatie verkeren gaat dit in veel gevallen goed. In de toeslagenmonitor geeft 92% van de ondervraagden aan neutraal tot zeer tevreden te zijn over het proces van aanvragen, ontvangen en de dienstverlening door Toeslagen¹. Een groeiende groep burgers die graag zelf hun zaken digitaal met de overheid regelt, wordt steeds beter en sneller bediend. Tegelijkertijd blijkt dat ook voor deze groep het toeslagenstelsel complex werkt en gevolgen – bijvoorbeeld van wijzigingen – niet altijd zijn te overzien. Dan kunnen verbeteringen bijdragen aan een betere begrijpelijkheid en meer zekerheid.

In andere gevallen heeft het stelsel ertoe geleid dat burgers in ernstige problemen kwamen en hebben de toeslagen die bedoeld zijn om burgers financiële steun te bieden in moeilijke tijden, juist onzekerheid, onduidelijkheid en onvoorspelbaarheid veroorzaakt. Bijna een half miljoen burgers (8%)² is niet tevreden over het proces en de dienstverlening van Toeslagen. Circa 200.000 burgers hebben te maken met terugvorderingen van 1.000 euro of hoger. De complexiteit van het stelsel, de digitalisering en centralisering van de dienstverlening en het ontbreken van maatwerk tonen het belang van een andere aanpak. Een aanpak om de geloofwaardigheid en het vertrouwen van burgers te herstellen en zeker van de groep die voor financiële steun afhankelijk is van de overheid. Het kabinet wil dat doen met een eenvoudiger stelsel waarin burgers vooraf meer zekerheid hebben over hun inkomensondersteuning én door met maatwerk en eenvoud beter aan te sluiten bij de belevingswereld van een groep minder zelfredzame burgers. In de formatie zal hierover besloten moeten worden.

¹ Rapport Motivaction; Toeslagenmonitor 0-meting; december 2020. Bijlage 3, Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl.

² Rapport Motivaction; Toeslagenmonitor 0-meting; december 2020. Bijlage 3, Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl.

Het afgelopen jaar is veel tijd en energie gestoken in het nadenken over het sterk vereenvoudigen en verbeteren van het toeslagenstelsel. Om op de lange termijn toe te werken naar een toegankelijker en begrijpelijker stelsel zijn alternatieven uitgewerkt voor een ander toeslagenstelsel en scenario's voor het inrichten van een nieuw stelsel van kindvoorzieningen³. Voor het kabinet is het overduidelijk dat een aantal problemen niet binnen het huidige toeslagenstelsel kan worden opgelost en dat we op termijn toe moeten naar vernieuwing van het stelsel. Vernieuwing van enkele of alle toeslagen zal niet eenvoudig zijn en verbeteringen in de dienstverlening zullen niet van vandaag op morgen zichtbaar zijn. Daarnaast vergt het moeilijke politieke keuzes met belangrijke consequenties, ook voor de uitvoering, en zal waarschijnlijk meerdere kabinetsperiodes behelzen. Het is daarbij goed om te realiseren dat voor de meest kwetsbare groep maatwerk ook in een nieuw stelsel vereist blijft.

Dit langetermijnperspectief vermindert geenszins het belang om op korte termijn en binnen het huidige stelsel verder te werken aan verbeteringen. Verbeteringen waardoor er meer helderheid en zekerheid aan de voorkant ontstaat voor alle toeslaggerechtigden. De motie van de leden Lodders/Van Weyenberg⁴ ondersteunt de ingezette richting en biedt de volgende stap naar verbeteringen voor de burger. De motie roept op om verdere kortetermijnverbeteringen in het huidige toeslagenstelsel te onderzoeken en deze daar waar mogelijk door te voeren om schrijnende situaties en terugvorderingen te voorkomen. Daarnaast is in de reactie op het rapport van de Parlementaire Onderzoekingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) toegezegd voor de formatie te inventariseren welke verdere verbeteringen op kortere termijn mogelijk zijn binnen het huidige stelsel, eveneens refererend aan de motie Lodders/Van Weyenberg.

In deze brief informeer ik uw Kamer mede namens de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Minister voor Medische zorg en Sport over de huidige stand van zaken van deze inventarisatie. Deze inventarisatie is nadrukkelijk een momentopname. Het onderkennen van knelpunten is een continu proces. Dit traject is onderdeel van het grotere proces van stappen naar vernieuwing en verbetering van het gehele toeslagenstelsel.

Als bijlagen⁵ bij deze brief treft u een uitwerking aan van 1) het overzicht van geïnventariseerde knelpunten en 2) de fiches met uitvoeringsgevolgen voor de knelpunten waar op dit moment een oplossing voor is uitgewerkt. Een volgend kabinet zal moeten besluiten over sommige uitgewerkte oplossingen (categorie B, zie paragraaf 3) vanwege de fundamentele gevolgen deze met zich meebrengen. Ik zal de Kamer op een later tijdstip informeren over de oplossingen voor knelpunten (categorie C, zie paragraaf 3) die op dit moment nog niet uitgewerkt zijn vanwege de complexiteit van deze maatregelen.

1. Ingezette verbeteringen

De uitwerking van de motie Lodders/Van Weyenberg ligt in het verlengde van een al langer lopend traject om het huidige toeslagenstelsel te verbeteren. Onderstaande knelpunten zijn de afgelopen periode opgelost of worden op korte termijn opgelost:

³ Zie de Eindrapportage Scenariostudie Vormgeving Kindvoorzieningen, 14 december 2020 (Kamerstuk 31 322, nr. 424) en de Eindrapportage Alternatieven voor het toeslagenstelsel, 14 december 2020 (Kamerstuk 31 066, nr. 760).

⁴ Kamerstuk 35 572 nr. 49.

⁵ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl.

- Op 1 juli 2020 is de Wet hardheidsaanpassing Awir aangenomen⁶. Hierdoor is het mogelijk geworden om tegemoet te komen aan niet voorziene en niet beoogde gevolgen van de toepassing van wet- en regelgeving op het gebied van toeslagen.
- In de twee deelrapporten van het Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO) Toeslagen zijn knelpunten gesignaleerd en maatregelen onderzocht om het huidige stelsel te verbeteren en alternatieven voor het toeslagenstelsel te verkennen. Een deel van de maatregelen uit het eerste deelrapport van het IBO Toeslagen en enkele knelpunten uit de lijst met schrijnende situaties zijn in de Wet verbetering uitvoerbaarheid toeslagen aangepakt die beide Kamers eind vorig jaar hebben aangenomen⁷. Hiermee is een stap gezet in het intensiveren van de menselijke maat in het toeslagensysteem en is de positie van de toeslaggerechtigde versterkt. Op grond van deze wet ontstaat toeslagpartnerschap op de eerste dag van de maand volgend op het aangaan van dat partnerschap en niet meer met terugwerkende kracht naar het begin van het kalenderjaar. Bij de zorgtoeslagen worden er geen eisen meer gesteld aan de verzekerdheid van de partner en is er een doelmatigheidsgrens geïntroduceerd om terugvorderingen te verminderen. Ook in het geval van gezinnen met een partner in detentie is de aanspraak op kinderopvangtoeslag uitgebreid. Gezinnen waarin één ouder werkt en de andere ouder een vrijheidsbenemende straf heeft van minimaal drie maanden, kunnen per 2022 kinderopvangtoeslag krijgen. Een aantal schrijnende situaties door toeslagpartnerschap is hierdoor opgelost.
- Eind vorig jaar is ook de Verzamelwet Kinderopvang aangenomen⁸. Deze wet regelt onder andere de aanspraak op kinderopvangtoeslag voor huishoudens waarvan één van de partners een indicatie heeft vanuit de Wet Langdurige Zorg (Wlz) (vanaf 2021 bij een permanente en vanaf 2023 bij een tijdelijke indicatie).
- De Kinderombudsman heeft in 2017 een rapport geschreven over de gevolgen van het koppelingsbeginsel voor gezinnen met een partner zonder verblijfsstatus waarvan de kinderen wel een verblijfsrecht hebben⁹. Het gezin heeft dan geen recht op toeslagen. Naar aanleiding van dit rapport is een interdepartementale werkgroep opgericht om vergelijkbare problematiek rondom het koppelingsbeginsel in kaart te brengen en waar mogelijk op te lossen. Voor het kindgebonden budget is het Ministerie van SZW voornemens om per 1 januari 2022 een uitzondering in de Wet op het kindgebonden budget op te nemen voor de groep ouders met een partner zonder geldige verblijfstitel waarvan de kinderen wel een verblijfstitel hebben. Deze uitzondering biedt een oplossing voor de meest schrijnende situaties waar deze gezinnen in zitten.
- In de Fiscale Vereenvoudigingswet 2017 (FVW 2017)¹⁰ is het stroomlijnen van invorderingsregelgeving belastingen en toeslagen opgenomen (SRB). Dit onderdeel van de FVW 2017 is nog niet in werking getreden. Zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde invordering staat voorop. Om beter aan te sluiten bij het doenvermogen van burgers en ter bescherming van het bestaansminimum vindt op dit moment een heroverweging van SRB plaats. Hierbij wordt onderzocht welke onderdelen, al dan niet in een aangepaste vorm, wenselijk en voor de burger gunstig zijn. In de tweede kabinetsreactie op de POK wordt uw Kamer over de voortgang van dit onderwerp verder geïnformeerd.

⁶ Wet van 1 juli 2020, Stb. 2020, nr. 227.

⁷ Wet van 16 december 2020, Stb. 2020, nr. 543.

⁸ Wet van 2 december 2020, Stb. 2020, nr. 518.

⁹ Nederlandse kinderen ontkoppeld, Kinderombudsman rapport dd. 8 december 2017.

¹⁰ Wet van 21 december 2016, Stb. 2016, nr. 546.

- Toeslagen investeert in de dienstverlening naar burgers. Toeslagen neemt vaker contact op met burgers en neemt meer tijd voor de behandeling van vragen, wijzigingen en bezwaren. Daartoe zijn in 2020 de eerste 40 medewerkers aangenomen voor de balies en 100 extra medewerkers voor de uitvoering van toeslagen. In 2021 vindt in dezelfde orde van grootte verdere opschaling plaats. Met het Bestedingsplan POK zullen in latere jaren nog meer uitbreidingen plaatsvinden. Niet alleen worden de eigen balievoorzieningen en -locaties uitgebreid maar worden er ook nauwere samenwerkingen aangegaan met andere dienstverleners zodat er op nog veel meer plaatsen en nog meer in nabijheid van burgers ondersteuning kan worden verleend. De nieuwe medewerkers zijn onder andere persoonlijk begeleiders die burgers kunnen helpen bij vragen, en medewerkers die proactief contact zoeken met burgers bij onjuiste of onvolledige aanvragen en bij klachten en bezwaar. Zo worden burgers bij wie het bezwaar is afgewezen vaak gebeld met een toelichting en de mogelijkheid om vragen te stellen. Ook kan de burger dan (vaak gemakkelijker dan in een brief) meer feiten en omstandigheden aandragen zodat het meest passende en begrijpelijke besluit wordt genomen (menselijke maat).
- Om de toekenningszekerheid van burgers te vergroten signaleert en contacteert Toeslagen de burgers proactief als de situatie van burgers afwijkt van de actuele gegevens van Toeslagen. Vorig jaar is de Kinderopvangtoeslagapp geïntroduceerd waarmee ouders gegevens over hun kinderopvangtoeslag makkelijk kunnen bijhouden en bijwerken. Gebruikers van de app krijgen een melding als gegevens mogelijk niet meer actueel zijn, bijvoorbeeld omdat hun uurtarief mogelijk is gewijzigd. In de app krijgt de burger het verzoek dit aan te passen. Zo worden ouders geholpen om te voorkomen dat zij achteraf kinderopvangtoeslag moeten terugbetalen. Dit jaar levert al 85% van de Kinderopvangorganisaties op vrijwillige basis de actuele afgenomen opvanguren aan. Zowel de kinderopvangbranche, de oudervertegenwoordiging als ook recent de SER zijn zeer positief over deze ontwikkeling. Het is nu al zichtbaar dat ouders daarmee een toeslag veel vaker en in de actualiteit aanpassen. Samen zorgen we er zo voor dat substantiële terugbetalingen (en nabetalings) worden voorkomen. De SER adviseert zelfs om vaart te maken met de verplichtstelling van die gegevensleveringen zodat nog meer ouders goed geholpen kunnen worden. Een dergelijke verbetering is er begin 2021 ook gerealiseerd voor de huurtoeslag. Met verhuurders is afgesproken en wettelijk geregeld dat zij huurverlagingen direct doorgeven aan Toeslagen zodat de toeslag snel wordt aangepast.
- Verder zijn diverse pilots gestart om bij ingrijpende gebeurtenissen als trouwen, geboorte, overlijden of scheiden de burger hulp aan te bieden. Ook worden zij geattendeerd bij life-events, zoals een brief aan 18-jarigen, nabestaanden en startende zzp-ers. Om de begrijpelijkheid van brieven te vergroten legt Toeslagen de brieven voor aan een burgerpanel en wordt onderzoek gedaan naar de leesbaar- en begrijpelijkheid van de brieven. Lessen daaruit worden ook toegepast in het digitale toeslagenaanvraagstelsel. Ook krijgen burgers de mogelijkheid om op verzoek snel en eenvoudig informatie en documenten naar Toeslagen toe te sturen. Doel is om, waar burgers dat nodig hebben, te zorgen voor persoonlijke begeleiding, zowel aan de balie als aan de telefoon en online.

2. Aanpak inventarisatie knelpunten

Een interdepartementale werkgroep (hierna: werkgroep) bestaande uit medewerkers van de Ministeries van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), Financiën (FIN) en van Toeslagen heeft,

in aanvulling op de reeds lopende verbetertrajecten, geïnventariseerd welke knelpunten er binnen het huidige stelsel zijn en hoe die opgelost kunnen worden. Deze inventarisatie is gebaseerd op openbare rapporten, signalen uit de uitvoeringspraktijk van Toeslagen, signalen vanuit stakeholders en signalen van de toeslagdepartementen. De eerdere rapporten van het IBO Toeslagen en de daarop volgende Eindrapportage Alternatieven voor het toeslagenstelsel¹¹ schetsen naast alternatieven ook vereenvoudigingen van het stelsel en mogelijkheden om de problematiek van het stelsel deels op te lossen en meer zekerheid te bieden aan toeslagontvangers.

3. Mogelijke verbeteringen in het huidige stelsel

Uit de analyse van de werkgroep voor de uitwerking van de motie Lodders/Van Weyenberg blijkt dat de meest voor de hand liggende maatregelen om knelpunten en schrijnende situaties op te lossen al genomen zijn. Dit betreft voornamelijk maatregelen waarvoor geen andere politieke afweging nodig is geweest. Desalniettemin heeft de werkgroep een flink aantal resterende knelpunten in het huidige toeslagenstelsel geïnventariseerd. Die zijn opgenomen in tabel 1. Daarbij is gekeken naar knelpunten en schrijnende situaties maar is tevens de kans benut om breder te kijken naar verbeteringen. Ook als het niet gaat om urgent schrijnende situaties. In bijlage 1 bij deze brief is een uitgebreidere beschrijving van de geïdentificeerde knelpunten te vinden¹².

De geïnventariseerde knelpunten vallen uiteen in vier categorieën. De eerste categorie (categorie A) bestaat uit verbeteringen die op korte termijn mogelijk zijn; oplossingen voor knelpunten die dit demissionaire kabinet op korte termijn zelf ter hand neemt. Deze korte termijn verbeteringen hebben beperkte uitvoeringstechnische en juridische consequenties en vrijwel geen budgettaire gevolgen, en zijn daarmee ook op korte termijn te realiseren.

Onder de maatregelen in categorie A die het demissionaire kabinet zelf nog ter hand neemt, vallen ook aanbevelingen van de commissie praktische rechtsbescherming¹³ waar deze de toeslagen betreffen. De commissie praktische rechtsbescherming constateert in haar rapport «Burgers beter beschermd» dat burgers in de praktijk op hindernissen stuiten, waardoor zij onvoldoende rechtsbescherming ervaren in de praktijk. Het is daarom belangrijk knelpunten ten aanzien van de praktische rechtsbescherming in de wet- en regelgeving op te lossen en daarnaast de communicatie, dienstverlening en voorlichting naar de burger zodanig in te richten dat het voeren van juridische procedures zo min mogelijk nodig is.

Voor veel overgebleven knelpunten (categorie B t/m D) geldt dat de oplossing grotere juridische, budgettaire en uitvoeringstechnische gevolgen heeft dan waar een demissionair Kabinet over kan beslissen. Veel van de knelpunten in deze categorieën komen voort uit fundamentele beleidsbeslissingen in het verleden. Oplossingen voor die situaties vergen daarom een andere politieke afweging dan voorheen. Een volgend Kabinet zal voor de oplossingen in de categorieën B t/m D daarin een integrale afweging moeten maken, rekening houdend met de beperkte capaciteit voor nieuwe wetgeving bij Toeslagen. Er moet een zorgvuldige afweging worden gemaakt welke maatregelen op korte termijn kunnen

¹¹ Eindrapportage Alternatieven voor het toeslagenstelsel, 14 december 2020 (Kamerstuk 31 066, nr. 760).

¹² Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl.

¹³ Kamerstuk 31 066, nr. 820.

worden geïmplementeerd. Niet alles kan en niet alles kan tegelijk. De in gang gezette verbeteringen vragen, naast het reguliere werk en onderhoud, veel capaciteit. Uitvoeringstoetsen van nieuw beleid zijn noodzakelijk om een definitief oordeel te geven over de uitvoerbaarheid en inpasbaarheid, voordat kan worden besloten een beoogde oplossing daadwerkelijk in wet- en regelgeving om te zetten.

De tweede categorie (categorie B) betreft knelpunten waarbij de oplossing op dit moment is uitgewerkt en de uitvoeringsconsequenties hiervoor zijn ingeschat door Toeslagen. De knelpunten en oplossingen uit categorie A en B zijn – waar dat aan de orde is, met name waar het gaat om nieuwe wetgeving – uitgewerkt in fiches die als bijlage bij deze brief worden meegestuurd. Belangrijke elementen die mee hebben gespeeld bij de uitwerking van de fiches zijn de uitvoerbaarheid en oog voor de menselijke maat.

In de derde categorie (categorie C) vallen knelpunten die nog nader op (uitvoerings-)gevolgen onderzocht moeten worden. Het onderkennen van knelpunten is een continu proces, daarom geeft de opsomming in deze brief een momentopname en een stand van zaken weer. Ik en mijn collega's van SZW, BZK en VWS zullen uw Kamer op gezette tijdstippen, in de voortgangsrapportage Toeslagen, blijven informeren over binnengekomen signalen van knelpunten binnen het huidige toeslagenstelsel en de stand van zaken bij de uitwerking van oplossingsrichtingen.

De vierde en laatste categorie (categorie D) zijn knelpunten die inherent zijn aan het huidige toeslagenstelsel. Deze knelpunten kunnen niet worden opgelost zonder over te gaan tot een nieuw stelsel. Toeslagen probeert, samen met de toeslagdepartementen, door middel van het verbeteren van de dienstverlening de negatieve gevolgen van deze knelpunten zo veel mogelijk te verkleinen. Zoals gezegd zijn in onderstaande tabel de geïdentificeerde knelpunten opgenomen. In bijlage 1 is een uitgebreidere omschrijving van deze knelpunten opgenomen. Daar waar aan de orde – met name waar het gaat om nieuwe wetgeving – is voor de knelpunten uit categorie A en B een fiche opgesteld. De fiches zijn als bijlage 2 bij deze brief opgenomen¹⁴.

Tabel 1: geïdentificeerde knelpunten huidige toeslagenstelsel

Mogelijk knelpunt	Fichenummer indien aanwezig
Categorie A: Geïdentificeerde knelpunten waarvoor de oplossing al in gang is gezet of die nog door dit demissionaire kabinet in gang gezet worden	
Er wordt nog te weinig gebruik gemaakt van mogelijkheid om kinderopvangtoeslag rechtstreeks uit te betalen aan kinderopvangorganisaties	1
Huurtoeslag wordt stopgezet bij geboorte kind waarvoor niet tijdig een verblijfsvergunning wordt aangevraagd	2
Recht op huurtoeslag vervalt structureel (ook als inkomen en vermogen weer voldoen aan eisen huurtoeslag) bij overschrijding maximum huurgrens in jaar dat geen recht op huurtoeslag bestaat	3
Onduidelijkheid bij geschil over toetsingsinkomen of er bezwaar gemaakt moet worden of er een verzoek ingediend moet worden bij de inspecteur	
Burger die bezwaar maakt wordt niet altijd gehoord	
Bezwaar wordt niet inhoudelijk beoordeeld als deze te laat is ingediend	

¹⁴ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl.

Mogelijk knelpunt	Fichenummer indien aanwezig
-------------------	-----------------------------

Een toeslag kan in het voordeel van een burger worden herzien tot vijf jaar, deze herzieningstermijn kan in sommige gevallen knellen

Procedures in hoger beroep die misschien voorkomen hadden kunnen worden door meer checks and balances bij Toeslagen

Categorie B: Knelpunten waarvoor de oplossing op dit moment al is uitgewerkt, hierover moet een volgend kabinet beslissen

Door samenwonen van een ouder en kind (mantelzorg, tijdelijk inwonen) kunnen onbedoelde toeslagpartnerschappen ontstaan	4
---	---

De vermogensgrens in de huurtoeslag ligt laag en daarnaast kennen de toeslagen verschillende hoogtes van vermogensgrenzen	5
---	---

Bij intrekking verblijfsvergunning met terugwerkende kracht moeten ook toeslagen met terugwerkende kracht terugbetaald worden	6
---	---

Boven de maximum huurgrens (€ 752) is er geen recht op huurtoeslag	7
--	---

Meerpersoonshuishoudens hebben in tegenstelling tot de meeste huurtoeslagontvangers geen recht op huurtoeslag boven aftoppingsgrens	8
---	---

Minimumleeftijd huurtoeslag komt niet meer overeen met minimumloon (Wml)	9
--	---

Achterblijvers van noodgedwongen elders verblijvende partner (detentie, nareizende partner van statushouder) krijgen geen alleenstaande ouderkop kindgebonden budget	10
--	----

Het recht op kinderopvangtoeslag is gekoppeld aan het aantal uren van de partner die het minste werkt, dit kan in sommige gevallen knellen.	11
---	----

Categorie C: Knelpunten die nog nader onderzocht moeten worden

De uitzonderingen op het inkomensbegrip verschillen tussen toeslagen

Het UWV kan het inkomen van personen met een lage uitkering (bijvoorbeeld WW of WIA) via de Toeslagenwet aanvullen tot het bruto sociaal minimum op huishoudniveau. Het is echter mogelijk dat eenverdienerhuishoudens ondanks die aanvulling toch netto onder de bijstandsnorm uitkomen door afbouwen van toeslagen

Er zijn problemen bij de toepassing van de 10%-regeling in relatie tot bijvoorbeeld bijstandsuitkeringen

Problemen met inschrijvingen Basisregistratie personen (Brp) als de gegevens niet actueel, onvolledig of onjuist zijn.

Om aanspraak te maken op kinderopvangtoeslag moet de ouder (en de toeslagpartner) voldoen aan de arbeidseis of gekenmerkt worden als doelgroep. Daarover bestaat in sommige gevallen onduidelijkheid.

In de uitvoering van de kinderopvangtoeslag (KOT) zijn er signalen dat ouders moeilijkheden ervaren in het aanleveren van de nodige bewijsstukken, wanneer ouder en initiële toeslagpartner uit elkaar zijn gegaan en het contact slecht is.

Ouders die zorgpremie betalen voor inwonende meerderjarige kinderen, kunnen geen zorgtoeslag krijgen op eigen rekeningnummer.

Bij een partner buiten Europese Unie kan de ouder in Nederland geen aanspraak maken op kinderopvangtoeslag.

Een ouder die in eerste instantie recht heeft op kinderopvangtoeslag, kan door een gewijzigde (medische) situatie dit recht verliezen op het moment dat de gewijzigde situatie ervoor zorgt dat de ouder niet meer kan werken.

Sommige promovendi hebben geen recht op kinderopvangtoeslag omdat zij niet voldoen aan de arbeidseis en er geen arbeidsrelatie is tussen de promovendus en de universiteit.

In tegenstelling tot de kinderbijslag kan het recht op kindgebonden budget van één van de ouders niet aan beide co-ouders worden uitbetaald.

Categorie D: Knelpunten inherent aan het huidige toeslagenstelsel; werken aan verbetering dienstverlening

Als studenten, bijstandsgerechtigden, re-integreerders gaan werken kan dit leiden tot inkomensstijging en mogelijk tot minder toeslagen

Ontslagvergoeding telt mee als inkomen en heeft daarmee met terugwerkende kracht gevolgen voor het hele toeslagjaar

Wisselend inkomen zorgt voor lastig in te schatten draagkracht

De toeslagen kunnen worden verrekend met een openstaande schuld

Een groep burgers maakt geen gebruik van toeslagen, hoewel zij daar wel recht op zouden hebben.

4. Brede maatschappelijke impact

Samen met de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heb ik intensief gesproken over verbeteringen binnen het huidige stelsel met stakeholders uit het maatschappelijk veld, onder andere in twee brede digitale bijeenkomsten. De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft tevens één bijeenkomst bijgewoond. Tijdens de bijeenkomsten is met toeslaggerechtigden, vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties en belangenvertegenwoordigers gesproken over de knelpunten en oplossingsrichtingen.

Ik dank alle deelnemers voor de waardevolle input. De stakeholders staan positief tegenover het snel oplossen van knelpunten in het huidige toeslagensysteem. Daarbij geven zij aan dat het belangrijk is tegelijkertijd over het langetermijnperspectief en de fundamentele problematiek van het toeslagenstelsel na te blijven denken. De snelheid van het oplossen van problemen binnen het huidige toeslagenstelsel mag niet ten koste gaan van de zorgvuldigheid. Dit punt neem ik nadrukkelijk ter harte. Bij een aantal oplossingen voor knelpunten die in deze brief worden geïnventariseerd is er meer tijd nodig om de (uitvoerings-)gevolgen te onderzoeken.

Veel deelnemers konden zich vinden in de maatregelen die werden voorgelegd. De Nationale ombudsman vroeg met name aandacht voor de gevallen dat er geen recht bestaat op de alleenstaande ouderkop bij een noodgedwongen elders verblijvende Awir-partner en dat geen recht

bestaat op kinderopvangtoeslag bij een partner buiten de EU. De oplossing voor de problematiek rondom de alleenstaande ouderkop bij een noodgedwongen elders verblijvende partner is geadresseerd in fiche 10 van categorie B. Deze oplossing heeft echter dusdanige consequenties dat een nieuw kabinet hierover een politieke beslissing moet maken. De oplossing rondom de problematiek van het recht op kinderopvangtoeslag bij een partner buiten de EU is ons bekend, maar vergt nog nader onderzoek en valt onder categorie C.

Ook bracht de Nationale ombudsman de problematiek bij ouders en hun kinderen als gevolg van het koppelingsbeginsel onder de aandacht. Het huidige demissionaire kabinet neemt in dit kader zelf maatregelen zoals de verhoging van de leeftijd waarop de verblijfsstatus van de medebewoner relevant is naar 18 jaar in de huurtoeslag (fiche 2, categorie A) en is SZW voornemens om per 1 januari 2022 een uitzondering in de Wet op het kindgebonden budget op te nemen voor de groep ouders met een partner zonder geldige verblijfstitel waarvan de kinderen wel een verblijfstitel hebben (paragraaf 1). Daarnaast wordt de problematiek rondom het terugvorderen van toeslagen bij het intrekken van de verblijfsvergunning met terugwerkende kracht geadresseerd in fiche 6 van categorie B.

Duidelijk is dat de complexiteit in het stelsel vanuit het burgerperspectief minder moet. Daarbij werden kinderopvangtoeslag, huurtoeslag en kindgebonden budget het meeste genoemd. Aan de voorkant moet er meer zekerheid voor burgers komen. Een aantal oplossingen die in deze brief gepresenteerd worden zien hiertoe op het afschaffen of verminderen van voorwaarden. Hierdoor kunnen schrijnende situaties opgelost worden. Dit betekent evenwel dat het stelsel minder gericht wordt.

Betrokken partijen geven aan dat het verbeteren van de dienstverlening minstens zo cruciaal is als het wegnemen van de knelpunten in wet- en regelgeving. Door proactief met burgers in contact te treden en burgers te helpen die niet mee kunnen komen, kunnen veel problemen voorkomen worden. Ook noemen zij het belang van fysieke balies waar mensen met vragen terecht kunnen. Zoals een van de deelnemers het goed verwoordde: «de menselijke maat betekent vaak ook menselijk contact». Ik onderschrijf dat volledig en wil dat de kwetsbare groep burgers kan vertrouwen op toeslagen. Met de eerdergenoemde verbeterstappen in de dienstverlening wordt daar hard aan gewerkt.

Stakeholders benadrukken voorts dat de uitwerking van wet- en regelgeving in de praktijk cruciaal is. Zij zien veel ruimte om het huidige stelsel steeds beter te laten werken voor de burger. Vanuit hun persoonlijke ervaringen dragen zij suggesties aan voor het verbeteren van de dienstverlening aan de burgers. Vooropgesteld vinden zij een persoonlijke en menselijke benadering richting de burger belangrijk. Niet iedereen kan meekomen in het sterk gedigitaliseerde toeslagenproces dat veel vraagt van het doenvermogen van de ontvanger. Het is onze gezamenlijk verantwoordelijkheid om deze burgers zo goed mogelijk te helpen in alle fasen van het proces. Daarin waarderen we het hulpaanbod van stakeholders om burgers vanuit hun expertise te ondersteunen in bijvoorbeeld het aanvragen van de toeslag. Vanuit de uitvoering wordt gewerkt aan persoonlijke begeleiding, bijvoorbeeld door een persoonlijk zaakbehandelaar mee te laten kijken met de ouder of door weer meer mensen aan de balies te kunnen helpen met hun vragen. Doel is om daarin steeds verder te kijken hoe we samen de dienstverlening naar burgers kunnen verbeteren, waar nodig maatwerk kunnen leveren en alle veranderingen die we doorvoeren ook actief terug te leggen bij toeslagontvangers en betrokkenen uit het maatschappelijk veld. Zie hiervoor ook de ingezette

verbeteringen in de dienstverlening in paragraaf 1. Op die manier houden we zicht hoe de maatregelen uitwerken in de praktijk en of deze daadwerkelijk voor een verbetering voor de burger zorgen.

5. Hoe we verder werken

Ruim zes miljoen huishoudens zijn jaarlijks afhankelijk van toeslagen. In veel gevallen gaat dit goed, maar de schrijnende situaties en het gebrek aan individueel maatwerk voor een kwetsbare groep onderstreept voor het Kabinet de ingeslagen richting om deze burgers beter en persoonlijker te bedienen. Daarin past een individuele en behulpzame benadering waarin we als overheid naast de burger staan. Met de ingezette verbetertrajecten en beschreven oplossingen voor een aantal onmiskenbare knelpunten werken we toe naar een situatie waarin we burgers meer zekerheid geven.

De inventarisatie in deze brief en – waar mogelijk – het aanpakken van knelpunten en schrijnende situaties ligt in het verlengde van een al langer lopend proces om het huidige toeslagenstelsel te verbeteren. Niet elk knelpunt kan op korte termijn worden opgelost. Ook is soms nader onderzoek nodig. De oorzaken van deze knelpunten en mogelijke oplossingen hiervoor worden in een structureel samenwerkingsverband tussen de departementen en de uitvoering verder onderzocht.

Tijdens de uitwerking van de motie Lodders/Van Weyenberg is door de departementen en de uitvoering onderstreept dat een dergelijk samenwerkingsverband zeer wenselijk en zinvol is. Deze samenwerking maakt het mogelijk knelpunten te blijven signaleren en oplossingen hiervoor te onderzoeken.

Zoals eerder beschreven worden in nauwe samenwerking met de Ministeries van de VWS, BZK en SZW verschillende stappen gezet om de dienstverlening te verbeteren voor de zorgtoeslag, huurtoeslag, het kindgebonden budget en de kinderopvangtoeslag. Met de Ministeries van BZK en SZW zijn separate verbetertrajecten met Belastingdienst/Toeslagen voor respectievelijk de huurtoeslag en de kinderopvangtoeslag gestart. In deze verbetertrajecten wordt specifiek gekeken naar verbeterpunten voor de huurtoeslag en de kinderopvangtoeslag. De opgehaalde signalen waar nu niet direct een oplossing voor is worden in beide trajecten meegenomen, maar ook nieuwe signalen kunnen hierin een plaats krijgen. Met VWS wordt momenteel een traject voor het verbeteren van de zorgtoeslag opgestart om ook daar de terugvorderingen terug te dringen, knelpunten op te lossen en de dienstverlening te verbeteren. Over al deze verbeteringen blijven wij in nauw contact met burgers en alle betrokken partijen uit het maatschappelijk veld. En zoals eerder gezegd, zal ik samen met mijn collega's van SZW, BZK en VWS uw Kamer op gezette tijdstippen, in de voortgangsrapportage Toeslagen, blijven informeren over binnengekomen signalen van knelpunten binnen het huidige toeslagenstelsel en de stand van zaken bij de uitwerking van oplossingsrichtingen.

De Staatssecretaris van Financiën,
A.C. van Huffelen