

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Aan de Voorzitter der Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EE Den Haag

Directoraat-Generaal Toeslagen

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen

Ons kenmerk
2021-0000229370

Uw brief (kenmerk)

Datum 19 november 2021
Betreft Invulling motie Omtzigt over verlengen reactietermijnen

Geachte voorzitter,

De ruim 5,5 miljoen huishoudens die afhankelijk zijn van toeslagen moeten kunnen rekenen op een goede uitvoering en dienstverlening. Dat betekent dat toeslagen begrijpelijk en toegankelijk zijn en terug- en nabetalings worden beperkt. In dit licht onderschrijf ik de bedoeling van de motie Omtzigt om de reactietermijnen bij informatieverzoeken te verlengen. Ik begrijp en steun de wens om het proces rondom deze verzoeken, en de dienstverlening als geheel, beter te laten aansluiten bij het doenvermogen van toeslaggerechtigden. Zoals aangegeven in mijn brief van op 4 december jl. wilde ik zorgvuldig kijken naar de exacte uitwerking van deze motie.¹ De afgelopen periode heb ik dit gedaan, ook in overleg met de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden en het burgerpanel van Toeslagen. Het resultaat hiervan is dat ik de reactietermijnen niet wil verlengen, maar de beoogde verbetering voor burgers op een andere manier wil realiseren. In de rest van deze brief licht ik dit nader toe.

Het voorstel van het lid Omtzigt om in informatieverzoeken aan te sluiten bij wat voor de burger haalbaar is, past in de verbeteringen die momenteel zijn en worden doorgevoerd binnen Toeslagen. De afgelopen periode is de manier waarop informatie wordt uitgevraagd verbeterd. Daarbij wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de beschikbaarheid en bereikbaarheid van burgers. Zo stuurt Toeslagen geen informatieverzoeken meer tijdens en rondom langere vakantieperiodes. Ook neemt Toeslagen tegenwoordig verzoeken altijd in behandeling, ook als deze na de gestelde termijn binnenkomen. Ook na het eventueel stopzetten van de toeslag bij het uitblijven van een reactie, worden reacties in behandeling genomen op het moment dat de burger alsnog informatie aanlevert. Dit geldt ook voor de definitieve toekenning als deze is gecombineerd met een herzieningsverzoek of bezwaarschrift. Indien burgers tussentijds aangeven dat zij meer tijd nodig hebben wordt deze ruimte geboden. Verder houdt Toeslagen rekening met het type informatieverzoek en past Toeslagen het proces aan op wat redelijkerwijs van de burger verwacht mag worden. Bij sommige wijzigingen hebben burgers meer tijd en soms ook hulp nodig. Zo wordt momenteel een stappenplan bij informatieverzoeken toegevoegd en wordt de ontvanger geattendeerd op de mogelijkheid telefonisch door te geven meer tijd nodig te hebben om de informatie op te sturen.

¹ Kamerstukken II 2019/20, 35572, nr. 53.

Een gesprek met burgers en de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden (LOSR) en ook de bijgevoegde uitvoeringstoets wijzen uit dat het generiek verlengen van de wettelijke termijn van twee naar drie weken en van drie naar vier weken na afsluiting van een toeslagjaar waarschijnlijk geen verbetering oplevert voor de grootste groep burgers die hiermee te maken krijgen. Ik beschrijf hieronder de belangrijkste overwegingen hierbij.

Vanuit gedragswetenschappelijke inzichten weten we dat een langere reactietermijn niet noodzakelijk zorgt voor een hoger responspercentage.² Vanuit pilots en onderzoeken blijkt dat de reactietijd meestal niet de reden is waarom mensen niet reageren.³ De oorzaak ligt vaker in de doenlijkheid en begrijpelijkheid van het proces. Toeslagen wil daarom deze groep mensen die momenteel niet binnen de termijn reageert beter en waar nodig persoonlijk ondersteunen om te zorgen dat onze processen wel aansluiten bij het doenvermogen van deze groep. De hierboven beschreven stappen dragen daaraan bij.

In dit kader wijs ik erop dat de stapeling van aanpassingen tot gevolg heeft dat doorlooptijden aanzienlijk worden verlengd. Omdat Toeslagen tijdens deze doorlooptijd geen actie kan ondernemen blijft de burger langer in onzekerheid over de definitieve toekenning en blijven de bedragen oplopen die men bij een eventuele correctie moet betalen. Het duurt mogelijk langer om onjuiste gegevens van een lopende toeslag te corrigeren, met het risico op terugvorderingen. Ook kan deze langere reactietermijn van invloed zijn op het bezwaarproces, omdat de Awb-termijnen niet worden opgeschort tijdens de wachttijd. Hierdoor blijft mogelijk onvoldoende tijd over om een bezwaar inhoudelijk te behandelen. Deze nadelen en risico's van het verlengen van de reactietermijn worden in de bijgevoegde uitvoeringstoets nader toegelicht.

Uit het gesprek met burgers en de LOSR komt terug dat zij de reactietermijnen niet als grootste uitdaging ervaren, maar de begrijpelijkheid van het systeem, de toegankelijkheid van toeslagen en de beperkte toelichting als belangrijkste barrières. De burgers gaven in het gesprek aan geholpen te zijn met een betere informatievoorziening. Zij geven aan dat Toeslagen hen beter mee kan nemen in het proces en in de consequenties, zodat zij de urgentie van de verzoeken begrijpen. Ook is de begrijpelijkheid van de communicatie in het algemeen een verbeterpunt. De LOSR geeft aan meer stabiliteit en continuïteit te willen zien in de dienstverlening naar mensen en dat Toeslagen proactief kan helpen om zaken voor toeslagontvangers te regelen. De LOSR meent dat de oplossing niet moet worden gezocht in het verlengen van reactietermijnen maar in het bieden van meer duidelijkheid, een goede informatievoorziening, en het benadrukken van een urgentiegevoel.

Samenvattend benadrukken deze inzichten dat toeslagen begrijpelijker en toegankelijker moeten zijn. Ook voor mensen die (tijdelijk) minder goed in staat zijn om wegwijs te worden in het aanvragen of wijzigen van een toeslag. Maar dat het verlengen van de reactietermijn hier niet de oplossing voor is, en wel risico's

² Behavioural Insights Netwerk Nederland (2017). 'Snellere respons op een informatieverzoek' in Rijk aan gedragsinzichten: Editie 2017, pg. 20 - 21. BIN NL. <https://leef tijdscontrole.nl/wp-content/uploads/2018/01/rijk-aan-gedragsinzichten-editie-2017.pdf>

³ Verbetertraject Terugvordering Kinderopvang (2020). Tussenrapportage – april 2020. Dijksterhuis & Van Baaren.

met zich meebrengt voor burgers. Ik blijf daarover graag met uw Kamer in gesprek.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
2021-0000229370

Alexandra C. van Huffelen