



> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Gemeente Noordenveld

Persoonsgegevens

Raadhuisstraat 1  
Postbus 109  
9300 AC Roden

**Directie Strategie, Recht  
& Beleid**

Korte Voorhout 7  
2511 CW 's-gravenhage  
Postbus 20201  
2500 EE 's-gravenhage  
www.rijksoverheid.nl

**Inlichtingen**

Persoonsgegevens

www.minfin.nl

**Ons kenmerk**

2022-0000056591

**Uw brief (kenmerk)**

Zaaknummer; 24092

Datum

Betreft Klacht gemeente Noordenveld

Geachte: soonsgegeve

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Noordenveld heeft aan zowel de minister van Financiën als de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een brief gestuurd met als onderwerp 'Kennisgeving gang van zaken Belastingdienst Toeslagen'. Gezien de inhoud beantwoord ik deze brieven namens beide bewindspersonen aan u.

### **Verstuurde brieven in het kader van de inkomensactie**

De directie Toeslagen heeft in augustus en september 2021 in het kader van de zogenoemde 'inkomensactie' een brief gestuurd aan een groep burgers, waaronder inwoners uit uw gemeente. Het doel van deze actie is om mensen erop te wijzen dat hun inkomen volgens onze schattingen zodanig stijgt dat ze mogelijk te maken zullen krijgen met terugvorderingen. Dat laatste willen we namelijk graag voorkomen. Voor deze actie maakt Toeslagen gebruik van gegevens uit de FLG (Fiscale Loongegevens). Hierin staan de gegevens die werkgevers en gemeenten maandelijks doorgeven aan de Belastingdienst en het UWV.

Normaal gesproken maakt Toeslagen hierbij gebruik van een specifieke tabel. Deze ontbrak dit keer echter, waardoor er een handmatige berekening is uitgevoerd. Hierin blijkt helaas een fout te zijn gemaakt, waardoor inkomens te hoog zijn geschat. Hierover heeft Toeslagen verschillende signalen ontvangen, onder meer van uw gemeente. Deze signalen zijn aanvankelijk los van elkaar behandeld. Naar aanleiding van uw brief is nogmaals gekeken en bleek pas de daadwerkelijke omvang van de fout. In totaal zijn er bij deze actie naar ongeveer 97.000 huishoudens brieven gestuurd met een foutieve inschatting.

De gevolgen hiervan verschillen per individu. In ongeveer 58.000 gevallen heeft de brief niet geleid tot een wijziging van het inkomen op 'Mijn toeslagen'. In ongeveer 39.000 gevallen is het inkomen wel aangepast. Deze wijzigingen waren niet in alle gevallen gelijk aan het foutief geschatte inkomen. Verondersteld wordt dat deze groep burgers naar aanleiding van de brief het eerder opgegeven

inkomen toch nog eens kritisch heeft bekeken en dit op basis van eigen inzicht heeft aangepast.

Directie Strategie\, Recht  
& Beleid

Voor de doelgroep waarover u contact met ons heeft opgenomen leidde de foutieve berekening tot een aanzienlijk hogere schatting van het inkomen. Ik kan mij goed voorstellen dat mensen hiervan schrikken. Het is spijtig dat een actie die juist is bedoeld om mensen te behoeden voor hoge terugvorderingen tot verwarring heeft geleid. Deze fout wordt door de directie Toeslagen geëvalueerd zodat dit in de toekomst kan worden voorkomen.

Ons kenmerk  
2022-0000056591

### **Brief met uitleg en telefonisch contact**

We willen de ontstane situatie herstellen door mensen te informeren over onze fout. Inmiddels hebben alle betrokken burgers een excuusbrief ontvangen met een toelichting wat bij ons fout is gegaan en wat zij eventueel zelf kunnen doen. In de bijlagen treft u twee varianten van deze brief aan. Enkele honderden burgers zijn daarnaast telefonisch benaderd. Dit zijn mensen met een inkomen dat lager is dan 20.000 euro, die na het ontvangen van de attenderingsbrief hun inkomen hebben gewijzigd in lijn met het – foutieve – advies van de directie Toeslagen (met een marge van 1000 euro). Als gevolg hiervan hebben zij een terugvordering ontvangen of zijn de toeslagen stopgezet. Belangrijke randvoorwaarde hierbij is dat Toeslagen de beschikking heeft over het telefoonnummer van betrokkenen. Waar mogelijk zijn deze burgers geholpen om de situatie te herstellen.

### **Telefonisch contact met Toeslagen in het kader van de inkomensactie**

Zoals u in uw brief aangaf zijn burgers die de brief in het kader van de inkomensactie hebben ontvangen en geen aanpassingen hebben doorgevoerd op 'Mijn toeslagen', waar mogelijk nagebeld. In deze gesprekken werd geïnformeerd of er inderdaad geen wijzigingen zijn doorgevoerd en wat hier de reden voor was (bijvoorbeeld dat het geschatte inkomen niet klopt). U geeft aan dat meerdere inwoners van uw gemeente dit gesprek niet als ondersteunend hebben ervaren, en ook niet altijd goed zijn geïnformeerd. Bij de medewerkers die deze gesprekken hebben gevoerd was helaas niet bekend dat er een fout in de berekening is gemaakt. Daarnaast schrijft u dat de bejegening niet in alle gevallen goed is verlopen. Laat ik u in ieder geval verzekeren dat uitspraken zoals u die beschrijft niet geaccepteerd worden. Er is binnen de organisatie in toenemende mate aandacht voor de wijze waarop bellers te woord worden gestaan door informanten. Informanten worden daarvoor opgeleid en gecoacht. De kwaliteit van gesprekken wordt gemonitord. Waar deze monitoring zich in het verleden vooral richtte op de 'harde' inhoud en het proces, wordt de wijze van gespreksvoering nog dit jaar meer expliciet onderdeel van deze monitoring.

### **Evalueren en verbeteren**

Ik wil mijn waardering uitspreken voor het signaal: dat helpt ons te verbeteren. En tegelijkertijd had ik – net als u – liever niet gehad dat dit nodig was en wil ik graag dat we dit soort fouten snel herkennen en herstellen. Daarom heb ik verzocht om te evalueren met alle betrokken partijen wat er is gebeurd en welke lessen wij hieruit kunnen trekken. Deze evaluatie richt zich onder andere op de wijze waarop signalen over de fout binnen Toeslagen zijn gedeeld. Het structureel voorkomen van fouten is onderdeel van onze processen. Helaas heeft dit niet kunnen voorkomen dat juist bij deze kwetsbare groep dit fout is gegaan.

**Klacht**

Zoals u ook beschrijft is een klacht ingediend door de gemeente Noordenveld bij Toeslagen en is hierover verschillende keren telefonisch contact geweest. Dit heeft volgens u tot onvoldoende duidelijkheid geleid. Ik hoop dat deze brief hier alsnog aan tegemoet komt.



**Directie Strategie\, Recht  
& Beleid**

**Ons kenmerk**  
2022-0000056591

**Tot slot**

Bij Toeslagen werken we hard aan verbetering van onze processen en dienstverlening en hopen op deze wijze bij te dragen aan een groter vertrouwen in onze organisatie. Mocht u naar aanleiding van deze brief behoefte hebben aan een gesprek dan ben ik hier zeer toe bereid.

Hoogachtend,

Persoonsgegevens