

Vergaderjaar 2023–2024

**31 066**

**Belastingdienst**

**Nr. 1294**

**LIJST VAN VRAGEN EN ANTWOORDEN**

Vastgesteld 11 oktober 2023

De vaste commissie voor Financiën heeft een aantal vragen voorgelegd aan de Staatssecretaris van Financiën over de brief van 29 september 2023 inzake de vijftiende Voortgangsrapportage Hersteloperatie Toeslagen periode mei–augustus 2023 (Kamerstuk 31 066, nr. 1291).

De Staatssecretaris heeft deze vragen beantwoord bij brief van 10 oktober 2023. Vragen en antwoorden zijn hierna afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,  
Tielen

De adjunct-griffier van de commissie,  
Meijerink

1

Verwacht u dat het feit dat het College voor de Rechten van de Mens op 2 oktober 2023 oordeelde dat de Belastingdienst voortaan moet aantonen dat er niet gediscrimineerd is, in plaats van dat een gedupeerde moet oordelen dat er wél gediscrimineerd is, tot vertraging zal leiden in de hersteloperatie?

Antwoord

Nee er wordt geen vertraging verwacht in de hersteloperatie. De behandeling van deze zaken wordt niet door de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) gedaan. Los hiervan heeft het College voor de Rechten van de Mens de omgekeerde bewijslast al aangekondigd bij haar vooronderzoek van 15 september 2022 en wordt hier al rekening mee gehouden.<sup>1</sup>

Op 2 oktober jl. heeft het College in de eerste drie individuele zaken geoordeeld dat de Belastingdienst/Toeslagen in het verleden verboden indirect onderscheid heeft gemaakt op grond van ras. Ik betreur dat ten zeerste. Iedereen moet in gelijke gevallen gelijk behandeld worden, discriminatie kan en mag niet. De mensen die een zaak hebben aangespannen wordt aangeboden om in gesprek te gaan. Om elke vorm van discriminatie door de overheid in de toekomst te voorkomen zijn al veel acties in gang gezet. Ook bij Toeslagen. Het College beveelt aan om die ingezette maatregelen voort te zetten en te versterken. De komende tijd wordt het oordeel nader bestudeerd. We zullen de komende tijd onderzoeken wat er verder beter kan op basis van de gesprekken met de betrokken personen en het oordeel van het College.

2

Is het realistisch om voor het einde van de hersteloperatie de bureaucratie binnen de organisatie significant meer te versimpelen dan nu gebeurt én sneller herstel te bieden voor gedupeerden?

Antwoord

Het kabinet zoekt in de hersteloperatie voortdurend naar een balans tussen zo snel mogelijk compensatie, zorgvuldigheid en uitvoerbaarheid. Het kabinet heeft in februari 2023<sup>2</sup> een aantal versnellings- en verbeteringsmaatregelen aangekondigd voor met name de integrale beoordeling, de afhandeling van bezwaren en de verstrekking van dossiers. Met de alternatieve schaderoute die in juni 2023<sup>3</sup> is aangekondigd, en waarover de Kamer op 28 september 2023<sup>4</sup> nader is geïnformeerd, wordt ingezet op een vereenvoudiging van de afhandeling van verzoeken van compensatie van aanvullende schade. Op 7 september 2023 is de Kamer ook geïnformeerd over een aantal maatregelen om ouders met een complexe en omvangrijke schade zo goed mogelijk te kunnen laten helpen door de Commissie Werkelijke Schade (CWS).<sup>5</sup> Naar aanleiding daarvan is de instellingsregeling van de CWS aangepast, deze is te vinden in de bijlage bij deze beantwoording. Om het voor de doelgroep zo simpel mogelijk te houden werkt het kabinet bij een aantal aanvullende maatregelen, zoals de kindregeling, maar straks ook bij de HZK-regeling, zoveel mogelijk met ambtshalve toekenningen.

<sup>1</sup> Het College voor de Rechten van de Mens, Vooronderzoek naar de vermeende discriminerende effecten van de werkwijzen van de Belastingdienst/Toeslagen, 15 september 2022.

<sup>2</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 1165.

<sup>3</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 1165.

<sup>4</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 1288.

<sup>5</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 1282.

In lijn met de moties van de leden Inge van Dijk c.s.<sup>6</sup>, Paul c.s.<sup>7</sup> en Van der Lee en Kuiken<sup>8</sup> blijft het kabinet altijd openstaan voor ideeën en onderzoekt het kabinet hoe successen van de ene aanpak ook tot verbeteringen kunnen leiden in andere onderdelen van de hersteloperatie. De toetssteen hierbij blijft dat de maatregelen uitvoerbaar zijn en echte versnelling opleveren.

3

Hoe is het mogelijk dat de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) sommige ouders niet kan bereiken om de eerste toets te doen? Hoe werkt het proces van het benaderen van ouders?

Antwoord

UHT onderneemt diverse acties om ouders te bereiken. Ouders worden op drie verschillende dagdelen op verschillende dagen gebeld. Als dat niet leidt tot contact, dan wordt er per brief een terugbelverzoek gestuurd. Als daar na twee weken geen reactie op is gekomen, dan stuurt UHT een contactkaart. Als daar na vijf weken geen reactie op is gevolgd, dan doet UHT een beoordeling op basis van de aanwezige informatie, zonder verhaal van de ouder. Als daaruit blijkt dat de ouder gedupeerde is, dan volgt de betaling zodra er contact met de ouder of gemachtigde is geweest om het rekeningnummer te verifiëren.

4

Wat is de reden dat per 31 augustus 2023 van de 31.251 gedupeerde ouders, er 158 ouders nog niet minimaal 30.000 euro hebben ontvangen?

Antwoord

De meest voorkomende situatie is dat het nog niet gelukt is om de ouder te bereiken en derhalve geen verificatie van het bankrekeningnummer heeft kunnen plaatsvinden. In een enkel geval wordt de betaling nog voorbereid.

5

Is het voor ouders duidelijk of zij bij de groep horen wiens integrale beoordeling in het eerste kwartaal van 2025 afgerond is?

Antwoord

Op de website van UHT vinden ouders een indicatieve planning. Voor ouders die zich vóór 2022 hebben gemeld is de verwachting dat nog vóór 2025 gestart kan worden met de integrale beoordeling. Voor ouders met een latere aanmelding is dat helaas met minder zekerheid te stellen, onder andere omdat er voorrang wordt gegeven aan ouders in een urgente situatie en ouders die een beroep-niet-tijdig-beslissen indienen bij de rechter.

6

Wat zijn de criteria voor het toekennen van een noodvoorziening en komen personen die eerder een noodbedrag hebben gekregen in aanmerking voor een aanvulling tot en met het maximale noodbedrag van 750 euro?

Antwoord

De ouder moet zijn aangemeld bij UHT, nog geen 30.000 euro hebben ontvangen en er moet sprake zijn van een acute financiële behoefte. Personen die eerder een noodbedrag hebben gekregen komen alleen in

<sup>6</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 1188.

<sup>7</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 1071.

<sup>8</sup> Kamerstuk 35 510, nr. 127.

aanmerking voor een aanvullend bedrag als er sprake is van een acute financiële behoefte die niet is opgelost met het eerder betaalde bedrag.

7

Als alle hervormingen waar de Commissie Werkelijke Schade (CWS) aan onderworpen zal worden toegepast zijn, hoeveel adviezen kan de CWS dan per maand opleveren?

Antwoord

In deze overgangsfase is hier nog weinig over te zeggen. De nieuwe voorzitter van de Commissie Werkelijke Schade is per 1 oktober gestart. Aan de nieuwe voorzitter is gevraagd om – in lijn met de motie van het lid Azarkan c.s. – onderbouw<sup>9</sup>de doelstellingen en prognoses te formuleren voor 2024 en daarna.

8

Liggen de forfaitaire bedragen per schadepost gemiddeld hoger of lager dan de gemiddelde bedragen die voor dezelfde schadeposten door de CWS worden toegekend?

Antwoord

Een vast bedrag in de forfaitaire route kan op het oog voor iemand hoger of juist lager lijken dan wat je zou verwachten op basis van gemiddelden van de CWS, maar niet iedere ouder is «gemiddeld». De verschillen tussen de routes zijn verklaarbaar door de persoonlijke omstandigheden van de ouder in kwestie en zijn of haar wens om al dan niet te kiezen voor een precieze berekening of een standaard vergoeding. Een gedupeerde ouder in een forfaitaire schaderoute krijgt per definitie geen nauwkeurige berekening op basis van de individuele situatie van die ouder in kwestie. Dat doet de CWS juist wel. Alleen daardoor is er al een inherent verschil in de hoogte van de vergoedingen tussen de alternatieve schaderoute en de CWS.

Zowel de bedragen waar de CWS mee werkt als de bedragen in de alternatieve route zijn gebaseerd op gangbare normen uit de letselschade-praktijk.

9

Hoe groot is het aantal bezwaren dat niet tijdig kan worden behandeld in verhouding tot het totaal aantal bezwaren dat werd ingediend in de periode mei-augustus 2023?

Antwoord

UHT heeft tot en met 31 augustus 2023 7.133 bezwaren ontvangen. Hiervan zijn er 1.228 afgerond. Tot en met 31 augustus 2023 heeft UHT in totaal 5.823 bezwaren ontvangen die niet binnen de wettelijk termijn zijn behandeld. In de periode 1 mei–31 augustus 2023 heeft UHT 1.444 bezwaren ontvangen. Als gevolg van het uitgangspunt om bezwaren op volgorde van binnenkomst te behandelen, in combinatie met eerder opgelopen achterstanden, kan momenteel op geen enkel bezwaar binnen de wettelijke termijn worden beslist.

10

Zijn er alternatieven denkbaar voor het leunen op specifiek juridisch geschoold personeel om bezwaren af te handelen, als dit personeel erg lastig aan te trekken is?

---

<sup>9</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 114.9

Antwoord

Het behandelen van bezwaren vereist juridische kennis, maar ook andere competenties zoals gespreksvaardigheden. Niet alle bezwaren zijn juridisch complex. Daarom worden bij de behandeling van bezwaren niet alleen juristen ingezet, maar ook sociaal juridische dienstverleners en niet specifiek juridisch geschoolde medewerkers. Tevens is UHT aan de slag met de aanbevelingen uit de externe toets op het uitvoeringsplan om bezwaarschriften sneller af te handelen, hierbij zal ook gekeken worden naar de inzet van anders dan juridisch geschoold personeel.

11

Waarom hebben slechts 58 bezwaren tot een mediationtraject geleid? Heeft het kabinet de ambitie om dit te vergroten, door mediation bijvoorbeeld breder onder de aandacht te brengen als optie?

Antwoord

Afgelopen juli zijn de eerste contacten geweest tussen ouders/gemachtigden en UHT over de behandeling van hun bezwaar in mediation. Er is tijdsverloop tussen het moment dat mediation als optie wordt overwogen en het uiteindelijke besluit om het bezwaar wel of niet in mediation te gaan behandelen. Tot eind 2025 kan UHT 2.500 bezwaren behandelen in mediation. Het kabinet heeft de ambitie om mediation in bezwaar breder onder de aandacht te brengen bij ouders en hun gemachtigden. UHT werkt aan het vergroten van de bekendheid van mediation. Zo heeft UHT onlangs in samenwerking met de NOvA een presentatie over mediation gegeven aan toeslagenadvocaten.

12

Worden bezwaren die achteraf ongegrond blijken sneller afgehandeld dan gegronde bezwaren? Valt hier een versnellingslag te maken?

Antwoord

Iedere bezwaarzaak wordt individueel beoordeeld, het hangt van de individuele zaak af hoe snel een zaak kan worden afgehandeld. Er zijn gegronde bezwaren die snel afgehandeld kunnen worden, en er zijn ongegronde bezwaren die langer de tijd vragen.

In veel gevallen blijkt pas na inhoudelijke behandeling of een bezwaar gegrond of ongegrond is. Zoals in deze VGR is opgenomen is 31% van de bezwaren gedeeltelijk gegrond (en dus ook gedeeltelijk ongegrond verklaard).

Het kabinet spant zich in om waar mogelijk bezwaren te voorkomen en om de afhandeling van bezwaren te versnellen, de maatregelen daartoe staan opgenomen in de VGR. In aanvulling op deze verbeter- en versnellingsmaatregelen is UHT aan de slag met de aanbevelingen uit de externe toets (bijlage bij deze VGR) op het uitvoeringsplan om bezwaarschriften sneller af te handelen.

13

Kunt u voorbeelden geven waarbij de UHT door verbeteringen uitgaat van meer vertrouwen in gedupeerden?

Antwoord

Het vertrekpunt van de integrale beoordeling is altijd het verhaal van de ouder. Bij ontbrekende informatie in de systemen wordt uitgegaan van de informatie en het verhaal van de ouder.

14

Wat is de reden dat het implementeren van laksoftware vertraging oploopt?

Antwoord

De leverancier heeft te maken met enkele technische uitdagingen bij het ontwikkelen van de software, wat heeft geleid tot een vertraging in de oplevering. De leverancier is momenteel bezig met het oplossen hiervan. Naar verwachting kan UHT in het 4<sup>e</sup> kwartaal van dit jaar gebruikmaken van de nieuwe laksoftware.

15

Hoe groot is het gedeelte van de gedupeerden dat zich aanmeldt voor integraal herstel in verband met wantrouwen in de overheid? Hoeveel personen betreft dit?

Antwoord

Ouders en kinderen die zich aanmelden voor intensieve hulp door het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) hebben een hulpvraag die betrekking heeft op hun financiële gezondheid (25% van de aanmeldingen), huisvesting (19% van de aanmeldingen) en – vaak in het verlengde daarvan – mentale gezondheid (15%) en welzijn (17%). Er zijn geen precieze cijfers te geven over het aandeel van hen dat een groot wantrouwen heeft in de overheid. IPW geeft aan dat wantrouwen vaak speelt bij personen of gezinnen die zijn vastgelopen in ingewikkelde samenhang van multi-problematiek.

16

Waarom verstuurt de UHT ansichtkaarten naar ouders/bewindvoerders?

Antwoord

Uit onderzoek naar de effectiviteit van dienstverlening voor toeslagengeduceerden is gebleken dat de contactkaart – naast bel-acties- een van de laagdrempelige manieren is om ouders te informeren. De ervaring leert dat het terugbelpercentage aanzienlijk hoger ligt naar aanleiding van het ontvangen van een kaart dan van een formele brief, die men niet altijd open durft te maken.

Er zijn twee typen kaarten die UHT verstuurt:

1. Wachtkaarten, gedurende de wachttijd, aan ouders die 7 tot 9 maanden wachten op de integrale beoordeling – met onder meer informatie over wat zij in de tussentijd zelf kunnen doen.
2. Contactkaarten, als UHT een burger telefonisch niet kan bereiken – met het verzoek om contact op te nemen met UHT. UHT verstuurt deze contactkaarten aan ouders of kinderen op drie momenten: in de fase van eerste herstel – met het verzoek contact op te nemen met het Serviceteam van UHT, in de fase van de integrale beoordeling – met het verzoek contact op te nemen met de persoonlijk zaakbehandelaar en in de beoordelingsfase van de kindregeling – met het verzoek contact op te nemen met het Serviceteam van UHT.

17

Zijn er ook andere mogelijkheden onderzocht om ouders van kinderen die recht hebben op de kindregeling te benaderen? Bijvoorbeeld fysieke bezoeken? Zo nee, waarom niet?

Antwoord

Kinderen hebben recht op de kindregeling als hun ouder erkend is als geduceerde. De ouders (van kinderen) zijn dus al benaderd en er is contact met hen. Vaak hebben zij een PZB'er. Om een besluit te kunnen

nemen of een kind recht heeft, komt het voor dat meer informatie nodig is. In dat geval benadert UHT de ouder.

In de situaties dat UHT weet of al heeft besloten dat er recht op de kindregeling is, dan is het proces nu zo ingericht dat – wanneer de ouder niet wordt bereikt – UHT de beschikking wel kan sturen aan het kind. Om de kindregeling te kunnen toekennen (beschikken) is geen akkoord nodig van ouders.

18

Zijn de achterstanden in het afhandelen van bezwaren bij het Loket Private Schulden volledig weggewerkt per begin oktober? Indien dit niet het geval is, hoe kan dit zo spoedig mogelijk worden opgelost?

Antwoord

Het streven is dat de achterstanden in de afhandeling van de bezwaren bij Loket Private Schulden zijn weggewerkt in oktober 2023. Momenteel is het overgrote deel van de achterstallige bezwaarzaken in behandeling. Door de getroffen maatregelen zullen er naar verwachting geen achterstanden in bezwaarzaken meer ontstaan.

19

Hoe groot is de behoefte aan personeel voor het cluster Bezwaar, Beroep en Ingebrekestellingen in fte's en op welke termijn wordt verwacht dat hier bezetting kan worden gerealiseerd die aansluit bij de werkvoorraad?

Antwoord

UHT heeft een tekort aan bezwaarbehandelaren en werft continu op de arbeidsmarkt en via bureaus. Het huidige beeld is dat er vele tientallen fte nodig zijn.

UHT werkt hard aan een aangepast uitvoeringsplan voor de behandeling van bezwaren. Hierbij worden de effecten van reeds ingezette verbetermaatregelen betrokken, een ook de aanbevelingen uit de recent uitgevoerde externe toets, zoals inhuur van complete teams in plaats van individuele inhuur. In dat kader wordt opnieuw bepaald wat de exacte behoefte is aan fte's die aansluit bij de werkvoorraad.