

Vergaderjaar 2023–2024

31 066

Belastingdienst

Nr. 1342

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 4 maart 2024

Hierbij ontvangt u de Stand van de uitvoering 2023 van de Dienst Toeslagen en de reactie hierop van het kabinet. Met de Stand van de uitvoering deelt Dienst Toeslagen ontwikkelingen en signalen en knelpunten vanuit de uitvoering, om het gesprek er over te kunnen voeren en om de uitvoeringspraktijk blijvend te verbeteren voor burgers die gebruik maken van toeslagen. De Stand verschijnt jaarlijks en ziet op de reguliere organisatie (niet op de hersteloperatie). Dit is een instrument van de uitvoering om ontwikkelingen en signalen direct met de politiek te kunnen delen. Het kabinet ziet dit als een belangrijk middel om actuele knelpunten bespreekbaar te maken en gezamenlijk te werken aan verbeteringen. Daarmee voedt het de dialoog die continue gevoerd wordt tussen beleid, uitvoering en politiek. In deze reactie wordt, mede namens de Ministers van SZW, BZK en voor MZ, ingegaan op de in de Stand van de uitvoering genoemde punten en mogelijke vereenvoudigingen.

Het kabinet waardeert het zeer dat Dienst Toeslagen ook dit jaar een Stand van de uitvoering heeft uitgebracht. Het is belangrijk dat er goed zicht is op die zaken waar de uitvoering mee te maken heeft. Zowel op de punten waar het goed gaat, als waar knelpunten gesignaleerd worden. De beleidsverantwoordelijke departementen hechten veel waarde aan het goede gesprek hierover met Dienst Toeslagen; niet alleen op het moment van verschijnen van de Stand van de uitvoering, maar het hele jaar door, zeker ook op het moment dat een knelpunt naar boven komt, of nieuw beleid uitgewerkt wordt. De beleidsdepartementen waarderen de wijze waarop Dienst Toeslagen dit gesprek voert en de rol die de Stand van de uitvoering daarbij speelt. Daarbij is het van belang te beseffen dat het benoemen en bespreken van knelpunten niet in alle gevallen op korte termijn tot een oplossing kan leiden. Aanpassingen om knelpunten weg te nemen vergen tijd, zeker als hiervoor bijvoorbeeld een wetswijziging of inzet van schaarse IV-capaciteit nodig is. Ook kunnen vereenvoudigingen tot extra uitkeringslasten of extra uitvoeringskosten leiden. Dekking daarvan vraagt politieke besluitvorming.

Ontwikkelingen afgelopen jaar

Verbeteringen in digitale ondersteuning van burgers – zoals het verbeteren van de app voor de kinderopvangtoeslag en het online overzicht van terug te betalen toeslagen- en meer mogelijkheden voor persoonlijk contact zijn van belang voor het toegankelijker maken van toeslagen. Zo is persoonlijke begeleiding voor burgers die moeite hebben met het regelen van hun toeslagen verbreed naar alle toeslagen en is het aantal ToeslagenServicePunten uitgebreid. Bij de aanvraag van de zorgtoeslag in MijnToeslagen wordt nu meteen gecontroleerd of iemand daadwerkelijk een zorgverzekering heeft. Zo worden mogelijke terugvorderingen voorkomen. In de brede publiekscampagne «Check, pas aan, en door» worden burgers aangemoedigd om hun actuele toeslagensituatie te onderzoeken en eventuele wijzigingen door te geven. Uit onderzoek blijkt dat burgers de campagne positief ontvangen. Ook interne ontwikkelingen, zoals de inzet op beheersing van werkvoorraden, leveren merkbare resultaten voor burgers. Onderzoek¹ laat zien dat waardering van de dienstverlening van Toeslagen significant toeneemt ten opzichte van voorgaande metingen: 71% van de toeslagontvangers is positief over de dienstverlening, 7% van de respondenten is (zeer) ontevreden over de dienstverlening en 16% staat hier neutraal in. De beleidsdepartementen waarderen de stappen die Dienst Toeslagen op deze gebieden heeft gezet en komend jaar wil gaan zetten. Het afgelopen jaar zijn daar waardevolle gesprekken over gevoerd tussen Dienst Toeslagen en de beleidsdepartementen.

Complexiteit

Het huidige toeslagenstelsel is heel gericht en tijdig, zodat iedere toeslagaanvrager precies krijgt wat hij nodig heeft. Terugvorderingen en complexiteit zijn, gelet op die gerichtheid en tijdigheid, inherent aan het bestaande stelsel. Dit is alleen op te lossen met fundamentele aanpassingen van het toeslagenstelsel. Dat vraagt om politieke keuzes. Hierbij is samenhang met keuzes in de fiscaliteit, sociale zekerheid en gemeentelijke regelingen van belang. Alle alternatieven kennen hun eigen voordelen, beperkingen en mogelijke fundamentele problemen. De meeste vereenvoudigingen maken het stelsel minder gericht. Het borgen van dezelfde koopkracht en bestaanszekerheid voor huidige toeslagontvangers bij het afschaffen of fundamenteel herzien van het stelsel kost daarom in veel gevallen extra geld. In de eindrapportage Toekomst Toeslagenstelsel worden verschillende maatregelen voor vereenvoudigingen in, fundamentele aanpassingen van en alternatieven voor het huidige stelsel uitgewerkt. Dergelijke aanpassingen vergen een lange adem. Een realistisch transitiepad beslaat meerdere kabinetsperiodes. De voordelen van een nieuw stelsel zijn veelal pas voelbaar na een of meerdere kabinetsperiodes. In de tussentijd kan en moet verder worden ingezet op verbeteringen binnen het huidige stelsel, om de situatie van de toeslaggerechtigden te verbeteren. Samen blijven Dienst Toeslagen en de beleidsdepartementen werken aan aanpassingen die binnen de huidige systematiek voor verbetering zorgen.

Dienst Toeslagen stelt in de Stand van de uitvoering 2023 een aantal wetsaanpassingen voor waarmee zowel het aantal als de hoogte van terugvorderingen als de complexiteit verminderd worden. De gesuggererde aanpassingen van wetgeving hebben echter niet alleen maar

¹ Dienst Toeslagen vraagt burgers twee keer per jaar naar hun ervaring en waardering van de dienstverlening van Dienst Toeslagen. Deze metingen zijn gedaan over het eerste half jaar van 2023 en te vinden op: <https://www.overtoeslagen.nl/actueel/nieuws/2023/10/26/toeslagenmonitor-kwartaal-2-2023>

positieve effecten. Aanpassingen kunnen bijvoorbeeld een grotere budgettaire impact hebben, waar dekking voor gevonden moet worden, of leiden tot een minder gericht stelsel. Zij kennen dus afruilen en dat is aan een nieuw kabinet.

Informatiepositie

Het belang van een goede informatiepositie van Dienst Toeslagen is overduidelijk. Het stelt Dienst Toeslagen in staat om de dienstverlening richting burgers te verbeteren, om hen zo beter te ondersteunen bij het tijdig aanvragen of wijzigen van hun toeslagen. Zo zijn kinderopvangorganisaties sinds 1 januari 2022 verplicht om gegevens over het aantal afgenomen uren aan Dienst Toeslagen te verstrekken. Door ouders te attenderen op afwijkingen in hun aanvraag kinderopvangtoeslag worden terugvorderingen en nabetalingen beperkt of voorkomen. Daarom is het van belang het aantal gegevens leverende kinderopvangorganisaties waar mogelijk structureel sterk te verhogen en de kwaliteit van de geleverde gegevens te verbeteren. In opdracht van SZW en Dienst Toeslagen is daarom een onderzoek uitgevoerd naar de huidige staat en eventuele knelpunten in de bedrijfsvoering en financiële administratie van kinderopvangorganisaties in relatie tot de maandelijksse gegevenslevering. In samenwerking met Dienst Toeslagen wordt gekeken hoe de aanbevelingen geïmplementeerd kunnen worden. Zo zal dit jaar, in samenwerking met de brancheorganisaties, worden onderzocht hoe het gebruik van softwarepakketten door kinderopvangorganisaties gestimuleerd kan worden. Tevens wordt bekeken hoe ouders aangespoord kunnen worden om alle benodigde gegevens aan hun kinderopvangorganisatie te leveren. Verdere verbetering in de gegevenslevering is belangrijk en vergt inspanningen van alle partijen. Hier blijven de beleidsdepartementen in samenwerking met Dienst Toeslagen aan werken.

Partnerbegrip

Het is het goed dat Dienst Toeslagen stappen heeft gezet om de problematiek van de in het buitenland verblijvende partner te verminderen, door vaker terugvorderingen te voorkomen. Rondom samengestelde gezinnen is het toeslagpartnerbegrip complex en de problematiek bekend. Het kabinet heeft daarom het voornemen om per 2025 de 27-jaarsgrens voor eerstegraadsbloedverwanten in het toeslagpartnerschap af te schaffen.

Een verdere vereenvoudiging van het toeslagpartnerbegrip, bijvoorbeeld richting een adrescriterium zoals voorgesteld door Dienst Toeslagen, kent fundamentele dilemma's en kan nieuwe problemen doen ontstaan. Het kan voor situaties zorgen waarbij het voor burgers niet helder is waarom zij, als gehuwden die op verschillende adressen verblijven, tóch als alleenstaand worden aangemerkt. Daarnaast wordt in het kader van het programma Vereenvoudiging Inkomensondersteuning voor Mensen (VIM) in de brede context van de sociale zekerheid aandacht geschonken worden aan de invulling van het partnerbegrip.

Niet-gebruik

Het kabinet ziet niet-gebruik van toeslagen als een van de fundamentele problemen van het toeslagenstelsel, wanneer de toeslag essentieel is om rond te komen. Niet-gebruik kan leiden tot financiële problemen, met mogelijk schulden als gevolg. De beleidsdepartementen steunen daarom de inzet van Dienst Toeslagen om niet-gebruik terug te dringen. Zo is al fors ingezet op de aanpak van niet-gebruik met het opstellen van een integrale strategie op niet-gebruik en activiteiten zoals het aanschrijven burgers die nog geen zorgtoeslag hadden aangevraagd over het vooraf-

gaande jaar, maar er op basis van hun inkomensgegevens wel recht op hadden. Overigens is niet-gebruik niet altijd problematisch, bijvoorbeeld als men (bewust) afziet van een toeslag, omdat de te ontvangen toeslag beperkt is en de burger geen problemen heeft met rondkomen.

IV-portfolio

De knelpunten die Dienst Toeslagen in het IV-portfolio beschrijft, worden ook door de beleidsdepartementen gevoeld. De uitbreiding van de IV-capaciteit in 2023 – en verdere uitbreiding in 2024 – is weliswaar een goede stap, maar niet voldoende om alle gewenste verbeteringen en het voorkomen van technische schuld mee te ondervangen. Het blijft daarom noodzakelijk om te prioriteren. De beleidsdepartementen blijven graag met Dienst Toeslagen in gesprek over de te maken keuzes en prioriteiten en de manier waarop er ruimte gevonden kan worden om ook initiatieven op het gebied van dienstverlening, toezicht, of wendbaarheid in te passen.

Personele uitdagingen

De huidige arbeidsmarkt maakt het voor Dienst Toeslagen moeilijk om voldoende en voldoende gekwalificeerde medewerkers aan te trekken. Focus op werving is echter weinig zinvol wanneer huidige medewerkers slechts kort bij Dienst Toeslagen blijven werken. De acties die Dienst Toeslagen onderneemt op de aanpak van verzuim, het bieden van ontwikkelmogelijkheden en passend werk en de focus op leiderschap en cultuur zijn daarom als even belangrijk te beschouwen als het gebruik van goede wervingscampagnes.

Tot slot

Het kabinet herkent het belang van goede en tijdige samenwerking tussen beleid en uitvoering om te komen tot een goed functionerend stelsel en is blij met de voortgang die hier bereikt is. De beleidsdepartementen en Dienst Toeslagen blijven in 2024 in gesprek over de boodschappen in deze Stand van de uitvoering en mogelijk aanvullende signalen gedurende het jaar.

Dienst Toeslagen vraagt om duidelijkheid over de toekomst en dat is begrijpelijk. De eindrapportage Toekomst Toeslagenstelsel biedt handvatten voor een toekomstige politieke keuze. Duidelijkheid over de toekomst van toeslagen is van belang voor zowel de burgers die gebruik kunnen maken van de toeslagen, als voor de medewerkers van Dienst Toeslagen die zich elke dag inzetten voor het gericht en tijdig uitkeren van toeslagen en het ondersteunen van burgers.

De Staatssecretaris van Financiën,
A. de Vries