

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 188

Vragen van het lid **Inge van Dijk** (CDA) aan de Staatssecretaris van Financiën over het bericht «Ombudsman: financiële hulp regelen vaak te moeilijk voor ouderen» (ingezonden 22 juni 2022).

Antwoord van Staatssecretaris **De Vries** (Financiën – Toeslagen en Douane) (ontvangen 6 oktober 2022). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2021–2022, nr. 3394.

#### Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Ombudsman: financiële hulp regelen vaak te moeilijk voor ouderen»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Herkent u het signaal dat het voor ouderen vaak te moeilijk is om bij de overheid financiële hulp aan te vragen, zoals zorg- en huurtoeslag of een aanvulling op het inkomen?

#### Antwoord 2

Een deel van de ouderen weet de overheid goed te vinden, een deel niet. Er is Toeslagen veel aan gelegen om, samen met gemeenten en andere organisaties, mensen die daar recht op hebben te stimuleren om toeslagen aan te vragen. Het onderzoek laat zien dat veel ouderen wel bekend zijn met meer algemene regelingen, zoals de zorg- en huurtoeslag. Ze vinden ook dat ze die regelingen relatief makkelijk kunnen aanvragen, al dan niet met hulp. Wel vinden ze het lastig om voor hun toeslagen tijdig een wijziging door te geven, en zijn ze minder bekend met regelingen die voor specifieke situaties gelden zoals de AIO of de bijzondere bijstand.

#### Vraag 3

Herkent u het soortgelijke signaal dat door de Inspectie belastingen, toeslagen en douane (IBTD) in haar eerste rapport<sup>2</sup> is afgegeven?

<sup>1</sup> <https://nos.nl/artikel/2432860-ombudsman-financiele-hulp-regelen-vaak-te-moeilijk-voor-ouderen>

<sup>2</sup> <https://www.inspectiebttd.nl/actueel/nieuws/2022/06/20/tijd-voor-een-goed-gesprek>

### Antwoord 3

Dat signaal is inderdaad bekend. De IBTD vraagt zich af of het niet-gebruik van toeslagen in de verantwoordelijkheidsverdeling niet tussen wal en schip valt, terwijl alle genoemde partijen dit een belangrijk onderwerp vinden. In de reactie op het onderzoek van de IBTD<sup>3</sup> wordt door het kabinet onderschreven dat niet-gebruik voorkomen moet worden, en worden enkele voorbeelden gegeven van hoe dit al gebeurt in de praktijk.

### Vraag 4

Heeft u voldoende inzicht in de groep mensen om wie het gaat en welke inkomensvoorzieningen het betreft?

### Antwoord 4

Vanuit Toeslagen is er zicht op de situatie voor toeslagen, maar niet voor de andere inkomensvoorzieningen. Toeslagen heeft goed zicht op de personen die al één of meerdere toeslagen ontvangen of eerder hebben ontvangen. De mensen die geen gebruik maken van toeslagen en hier mogelijk wel recht op hebben, kent Toeslagen niet in detail. Het exact vaststellen van het aantal mensen die geen toeslagen aanvragen oftewel niet-gebruik toeslagen terwijl ze er wel recht op hebben is ingewikkeld. Dat komt vooral omdat er belangrijke informatie ontbreekt. Van een niet-gebruikend huishouden is sprake als dit huishouden geen gebruik maakt van een toeslag, maar dit huishouden wel aan alle voorwaarden voor de toeslag voldoet. Maar die informatie is niet zonder meer beschikbaar binnen het toeslagensysteem, juist omdat het huishouden geen gebruik van de toeslag maakt.

De totale groep niet-gebruikers is daarnaast dynamisch: ruim de helft van de groep die aan het begin van het jaar niet-gebruiker is, is aan het eind van het jaar geen niet-gebruiker meer. Er komen dan weer nieuwe niet-gebruikers bij. Ook is een koppeling met data uit andere bronnen is ingewikkeld vanwege bijvoorbeeld de privacywetgeving. Cijfers over de hoogte van niet-gebruik zijn dus altijd schattingen.

In het Interdepartementale Beleidsonderzoek Toeslagen (IBO)<sup>4</sup> uit 2019 staat beschreven dat het niet-gebruik van toeslagen gemiddeld 10% is. Bij de zorgtoeslag gaat het om 10% (425.000 huishoudens) en bij de huurtoeslag om 9% (140.000 huishoudens). De totale groep niet-gebruikers is dynamisch: ruim de helft van de groep is aan het eind van het jaar geen niet-gebruiker meer. In het kader van de motie Grinwis c.s.<sup>5</sup> wordt in de lopende evaluatie van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir), uitvoering en dienstverlening Toeslagen, kennis over het niet-gebruik van toeslagen geactualiseerd. In het evaluatieonderzoek worden de omvang van het niet-gebruik van de zorgtoeslag en het kindgebonden budget geschat, ook wordt literatuuronderzoek naar (gedrags)-aspecten, drijfveren en oorzaken van niet-gebruik meegenomen. Het onderzoek wordt naar verwachting begin november, iets later dan gepland, openbaar en voorzien van een kabinetsreactie.

### Vraag 5

Heeft u voldoende inzicht in de redenen dat deze inkomensvoorzieningen niet worden aangevraagd of lastig aan te vragen zijn?

### Antwoord 5

Bij niet-gebruik kan een verdeling worden gemaakt tussen mensen die onbewust en mensen die bewust geen gebruik maken van toeslagen en/of inkomensvoorzieningen. Voor sommige burgers weegt de moeite voor het doen van een aanvraag niet op tegen het uiteindelijke toeslagbedrag. Met name bij de zorg- en huurtoeslag kan dit voorkomen. Veel vaker zien we onbewuste factoren, zoals het niet bekend zijn met toeslagen of het recht verkeerd inschatten. Daarbij spelen angst, onzekerheid, wel willen maar niet kunnen een rol in het al dan niet aanvragen van een toeslag. Life-events (geboorten, scheidingen, overlijden of pensionering) kunnen ook een rol

<sup>3</sup> Kamerstuk 33 913.

<sup>4</sup> IBO Toeslagen Deelonderzoek 1 (2019) Eenvoud of maatwerk: Uitrusten binnen het bestaande toeslagenstelsel.

<sup>5</sup> Kamerstuk 35 925, nr. 93.

spelen. Door de plotselinge impact hebben mensen soms tijdelijk meer moeite met het grip krijgen op alle wijzigingen in hun situatie.

#### Vraag 6

In hoeverre speelt dit probleem alleen bij ouderen? Welke andere groepen hebben moeite met het aanvragen van financiële hulp bij de overheid?

#### Antwoord 6

De oorzaken van het niet-gebruik van inkomensvoorzieningen, met name de onbewuste oorzaken, zijn niet leeftijdsgebonden. Deze oorzaken komen ook terug bij andere groepen waar niet-gebruik voorkomt.

#### Vraag 7

Kunt u aangeven hoe groot het ondergebruik is van de zorgtoeslag en de huurtoeslag? Hoe recent zijn deze cijfers?

#### Antwoord 7

Zie hiervoor het antwoord op vraag 4.

#### Vraag 8

Deelt u de mening van de Nationale ombudsman dat één van de oplossingen is dat de overheid proactief contact opneemt via de telefoon of via huisbezoeken om ouderen te helpen met het aanvragen van inkomensvoorzieningen? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 8

De aanbevelingen van de Nationale ombudsman zijn een stimulans om toeslagen nog beter onder de aandacht te brengen bij verschillende doelgroepen. Het proactief benaderen van ouderen kan een bijdrage leveren. De Nationale ombudsman onderkent daarbij echter ook dat de overheid niet alle ouderen in een financieel kwetsbare positie rechtstreeks zal kunnen bereiken. Intermediairs spelen een belangrijke rol in het contact met ouderen namens de overheid. Ook zij kunnen niet alle ouderen bereiken, maar ze staan wel dicht bij deze groep.

Zo is in het voorjaar van 2021 en 2022 liep de «Hulp bij Aangifte»-campagne, waarbij burgers bij het invullen van hun belastingaangifte werden gewezen op het mogelijk recht op huurtoeslag. In het kader van de reguliere Hulp Bij Aangifte (HUBA) campagne is gevraagd of burgers in een huurhuis wonen en vervolgens bekeken of zij in aanmerking komen voor huurtoeslag. Van deze burgers is op dat moment het definitieve inkomen bekend, waardoor er sprake is van veel toekenningszekerheid. Enkele honderden mensen hebben huurtoeslag ontvangen waar zij anders geen aanspraak op hadden gemaakt. De pilot is als succesvol ervaren en vanaf 2022 structureel ingebed. Zowel Toeslagen als de Belastingdienst investeren in een goede relatie met en ondersteuning van het netwerk van gemeenten en maatschappelijke dienstverleners, en zullen dit ook de komende periode blijven doen. Deze organisaties en vrijwilligers bieden burgers hulp met hun belastingen en toeslagen en ondersteunen hen in hun contact met de Belastingdienst en Toeslagen. Onderdeel van dit netwerk vormen tal van senioren-organisaties (zoals ouderenbonden), die door het hele land heen ouderen ondersteunen bij het regelen van hun belasting- en toeslagenzaken. Het netwerk wordt door de Belastingdienst en Toeslagen ondersteund door relatiebeheerders, informatiebijeenkomsten en het zogenaamde Kennisnetwerk. Het Kennisnetwerk is een digitaal platform met informatie, oefenmateriaal en een forum voor maatschappelijk dienstverleners.

#### Vraag 9

Kunt u aangeven wat er komende tijd wordt gedaan om te stimuleren dat ouderen én op de hoogte zijn van bestaande financiële regelingen, maar ook hoe actief hulp wordt geboden aan ouderen die het zonder hulp niet lukt om een aanvraag te doen? Kunt u dit uitwerken in concrete acties in de tijd met daaraan gekoppelde doelstellingen? Oftewel, wanneer bent u tevreden en wat doet u als u deze doelstellingen niet haalt?

#### Antwoord 9

Toeslagen is in juni 2021 gestart met een PR-campagne om burgers erop te wijzen dat zij tot 1 september huurtoeslag over het voorgaande jaar konden aanvragen. Hierbij zijn meer dan vijftig verschillende maatschappelijke organisaties betrokken, waaronder gemeenten, bibliotheken, de consumentenbond, Wijzer in Geldzaken, de vereniging voor woningcorporaties en andere uitvoeringsorganisaties. De aanpak bleek succesvol en leidde tot een toename van het aantal huurtoeslagaanvragen. Dit jaar is deze campagne herhaald en uitgebreid met de zorgtoeslag, en specifiek gericht op ouderen, zelfstandigen, werkenden en 18-jarigen/MBO studenten. Hierbij zijn zowel via gratis als betaalde kanalen en in samenwerking met landelijke en regionale maatschappelijke organisaties boodschappen verspreid over het aanvragen van toeslagen met terugwerkende kracht. Net als de «Hulp Bij Aangifte»-campagne wordt deze campagne vanaf dit jaar structureel ingebed.