

Vergaderjaar 2020–2021

31 066

Belastingdienst

Nr. 752

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 4 december 2020

Naar aanleiding van vragen van uw Kamer heb ik eerder toegezegd te kijken naar de reactietermijnen die de Belastingdienst/Toeslagen hanteert bij het uitvragen van informatie bij mensen die toeslag ontvangen. In de brief van 13 oktober jl.¹ heb ik aangegeven de standaard reactie- en rappeltermijn in de brieven van Toeslagen te willen verlengen van twee naar drie weken. Met deze brief wil ik u graag nader inzicht bieden in de verschillende brieven die mensen kunnen ontvangen van de Belastingdienst/Toeslagen, de verlenging van de standaard reactie- en rappeltermijnen en de invulling van de motie van het lid Omtzigt², die vraagt om een minimumtermijn van vier weken te hanteren bij een informatie-uitvraag na afloop van een toeslagjaar.

Belangrijkste punten

De verkenning naar de verschillende reactie- ten rappeltermijnen heeft een aantal belangrijke inzichten opgeleverd. De belangrijkste bevindingen zijn:

- De reactietermijn in de (rappel)brieven is op dit moment standaard twee weken. De termijn die een burger in de praktijk heeft om te reageren is ruimer doordat interne processen ruimer zijn ingesteld.
- In het bepalen van de juiste reactietermijn is het zoeken naar een balans tussen niet te kort en niet te lang. Het voorstel is om de reactietermijn in de (rappel)brieven te verlengen naar standaard **drie** weken en naar **vier** weken na afloop van het Toeslagenjaar.
- Een uitvoeringstoets zal gedaan moeten worden om uitsluitsel te geven over de uitvoerbaarheid, alvorens de voorgestelde wijzigingen doorgevoerd zullen worden. De uitkomsten hiervan zal ik in het eerste kwartaal 2021 met uw Kamer delen.

¹ Kamerstuk 31 066, nr. 712

² Kamerstuk 35 572, nr. 53

- Sommige verbeteringen vereisen meer afstemming en/of onderzoek. Dat neem ik mee als onderdeel van het programma *vernieuwing dienstverlening*.

Verschillende soorten brieven

Voor verschillende situaties worden verschillende type vraagbrieven³ verstuurd. De reactie- en rappeltermijnen en de achterliggende processen van die brieven verschillen van elkaar. In de bijlage is een volledig overzicht te vinden van de reactietermijnen en het proces per brief⁴.

Er zijn grofweg twee soorten brieven te onderscheiden: *systeembrieven* en *kantoorbrieven*. *Systeembrieven* worden door het systeem automatisch gegenereerd op basis van individuele triggers. Er worden momenteel twee soorten systeemvraagbrieven gebruikt. Deze worden gebruikt voor alle toeslagen: bij het ontbreken van een handtekening van een partner zonder-gemeenschappelijk-kind of medebewoner en als het toetsingsinkomen voor geschatte draagkracht ontbreekt.

Kantoorbrieven worden handmatig aangemaakt en verstuurd door individuele medewerkers. Dit kan gaan om *massale vraagbrieven* (die tegelijk uitgaan naar meerdere burgers) en *individuele vraagbrieven*. Onder deze kantoorbrieven vallen ook de brieven die voor de definitieve toekenning van een toeslag informatie uitvragen, zoals de jaaropgave van een kinderopvangorganisatie.

Daarnaast heb ik specifiek gekeken naar het proces rondom reactietermijnen bij informatieverzoeken in de *bezwaarfase* (Dit zijn brieven die door individuele medewerkers worden gestuurd en zijn daardoor vergelijkbaar met individuele vraagbrieven). In dat proces is sprake van vraagbrieven wanneer aanvullende informatie benodigd is om het bezwaar beter te kunnen beoordelen. Dat is het geval bij zo'n 13% van het totale aantal verzoeken. Wanneer, ook na rappel, geen tijdige reactie volgt vanuit de burger wordt uitspraak op het bezwaar gedaan en de beschikking vastgesteld op basis van de beschikbare informatie. De burger heeft vervolgens de mogelijkheid om tegen deze beschikking in beroep te gaan. Bij het bezwaarproces werd tot afgelopen maand gebruik gemaakt van een telefonisch rappel na verstrijken van de eerste termijn. In het geval dat de burger niet telefonisch bereikt kon worden, werd hij schriftelijk verzocht om contact op te nemen. In deze brief werd er tevens nogmaals op gewezen dat aanvullende informatie ontbrak die nodig was voor de juiste beoordeling van het bezwaar en werd een nieuwe termijn gegeven om te reageren. Inmiddels is de voorkeur gegeven aan een proces waarin de burger ook een schriftelijk rappel krijgt indien het telefonisch rappelcontact wel heeft plaatsgevonden.

De Belastingdienst/Toeslagen kan ook *attentiebrieven* versturen naar mensen waarvan het vermoeden is dat er iets is gewijzigd in de situatie van de burger. Door de burger hierop tijdig te attenderen kunnen grote terugvorderingen worden voorkomen. *Attentiebrieven* worden doorgaans op individueel niveau verstuurd, maar kunnen ook in massale vorm voorkomen (bijv. herinnering gevolgen voor recht op kinderopvang-toeslag bij afstuderen).

³ *Vraagbrieven* zijn brieven waarin wij de burger om actie vragen. Dat kan zowel het wijzigen van informatie zijn in het online portal «*mijn toeslagen*» als het opsturen van aanvullende informatie en/of documenten.

⁴ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl

Tot slot kunnen toeslaggerechtigden te maken krijgen met vraagbrieven vanuit het proces rondom *inning*. Dat is specifiek het geval bij een verzoek tot Beslagvrije Voet (BVV). Vanwege de verschillende wetgeving en overlap met Belastingdienst «Blauw» neem ik dit mee als onderdeel van het programma *Vernieuwing dienstverlening* en ga ik hierover het gesprek aan met mijn collega Vijlbrief.

Standaard reactie- en rappeltermijn

De standaard reactie- en rappeltermijn was voor aanvang van dit onderzoek voor alle brieven «standaard» twee weken. Door de marge die voor interne processen en postbezorging gehanteerd wordt, is de reactieperiode voor de betrokkene in de praktijk enkele dagen langer. Daarnaast is er voor de *kantoorbrieven* de mogelijkheid om van de standaardtermijn af te wijken, bijvoorbeeld wanneer het verzoek voor de burger complexer is of iemand woonachtig is in het buitenland. Aanpassingen zullen altijd ten gunste van de burger zijn. Dit wordt met name toegepast bij individuele vraagbrieven.

Het lid Ladders vroeg in het AO op 15 (Kamerstuk 31 066, nr. 718) oktober of er van de reactietermijnen afgeweken kan worden wanneer de burger aangeeft meer tijd nodig te hebben voor de beantwoording. Dat is ook in de huidige situatie het geval. De betrokkene kan contact opnemen met Belastingdienst/Toeslagen als er meer tijd nodig is. In de vraagbrief staat hiervoor een telefoonnummer vermeld. Een behandelaar kan dan met de betrokkene individuele afspraken maken. In alle gevallen schuift daarmee ook de rappeltermijn op.

Voordat een eerste vraagbrief wordt opgevolgd door een rappelbrief is er ook extra tijd ingebouwd. Dat betekent dat bij een standaard reactie-termijn van twee weken in een vraagbrief, de rappelbrief pas na 26–36 dagen zonder antwoord wordt verstuurd. Dit noemen wij ze de zogenaamde «wachtstap».

Voorgestelde aanpassingen

In het bepalen van de juiste reactietermijn is het zoeken naar een balans tussen niet te kort en niet te lang. Belangrijke afwegingen zijn dat een langere reactietijd mogelijk leidt tot hogere terugvordering of verrekening, minder respons en mogelijk hogere rentebetaling. De druk die burgers kunnen ervaren als gevolg van korte reactietermijnen, pleit er daarentegen voor om reactietermijnen te verlengen. Het is dus zoeken naar een juiste balans.

Daarom wil ik, zoals toegelicht in mijn brief van 13 oktober⁵, de standaard reactietermijnen voor de burger op drie weken zetten. Als de toeslagontvanger de gevraagde gegevens en/of inlichtingen niet op tijd heeft verstrekt, wordt hij of zij aangemaand (rappelbrief) de gegevens en/of inlichtingen te verstrekken met een reactietermijn van opnieuw minimaal drie weken.

Voor het *bezwaarproces* is inmiddels een reactietermijn van drie weken ingevoerd voor de vraag- en rappelbrief. Bij *individuele vraagbrieven*, waaronder *bezwaar*, zal voordat de rappelbrief wordt verstuurd – zoals dat nu ook gebeurt – ook telefonisch contact worden opgenomen met de betrokkene⁶.

⁵ Kamerstuk 35 572, nr. 53

⁶ Hierbij gaat het niet om zogenaamde attentiebrieven

Voor veel *attentiebrieven* wordt op het moment geen rappel verstuurd, omdat bijvoorbeeld niet met zekerheid kan worden vastgesteld of inderdaad een wijziging door de burger moet worden gedaan. In het teken van dienstbaarheid aan de burger vind ik het in sommige gevallen wel van toegevoegde waarde om, met de juiste boodschap, een rappel te versturen. Ik zal daarom zorgen dat voor de meest voorkomende *attentiebrieven* duidelijk wordt of rappelleren wel of niet wenselijk is. Bij attentiebrieven is het namelijk niet in alle gevallen waardevol om te rappelleren, bijvoorbeeld wanneer een kleine zekerheid bestaat dat de burger inderdaad een aanpassing zou moeten doen. Met deze wijziging verwacht ik dat de kans wordt verhoogd dat burgers bij deze brieven tijdig aanpassingen doen in het burgerportaal, waarmee terugvorderingen kunnen worden verminderd. Voor minder vaak voorkomende (ad hoc) *attentiebrieven* zal op basis van richtlijnen wordt bepaald of een rappel wenselijk is.

In het wetsvoorstel Wet verbetering uitvoerbaarheid toeslagen, dat onderdeel uitmaakt van het pakket Belastingplan 2021, zijn ook verbeteringen op dit gebied voorgesteld. Met het bieden van de mogelijkheid om een zienswijze in te brengen wordt in specifieke situaties mogelijk een extra periode van drie weken toegevoegd tussen de originele vraagbrief en de rappelbrief.

Uw Kamer heeft de motie van het lid Omtzigt aangenomen waarin wordt verzocht om na het verstrijken van het Toeslagenjaar, de reactietermijn voor burgers naar vier weken te verlengen⁷. Dit heeft weinig tot geen impact op het langer doorlopen van (deels) onterechte Toeslagen, omdat de effecten daarvan voornamelijk spelen tijdens een lopend toeslagenjaar. Wel kan het mogelijk impact hebben op de respons, kan de rente oplopen en heeft het mogelijk andere gevolgen die gerelateerd zijn aan het verlengen van de doorlooptijd.

Als later deze maand duidelijk is of de Wet Verbetering Uitvoerbaarheid Toeslagen wordt aangenomen, zal ik een uitvoeringstoets laten doen op de voorgestelde verlenging van de standaard reactie- en rappeltermijnen voor alle brieven naar drie weken, en voor brieven na verstrijken van het Toeslagenjaar naar vier weken. Ik zal uw Kamer informeren over de uitkomst hiervan.

De Staatssecretaris van Financiën,
A.C. van Huffelen

⁷ Kamerstuk 35 572, nr. 53