

Directoraat-Generaal Belastingdienst

De voorzitter van de Tweede Kamer
Postbus 20018
20500 EA 's-Gravenhage

Datum

13 februari 2007

Uw brief (Kenmerk)

Ons kenmerk

DGB 2007-0822 U

Onderwerp

Reactie op de brief van de Signaleringscommissie Landelijk Overleg Sociaal Raadsliedenwerk

Geachte voorzitter,

Tijdens het Algemeen overleg van 7 februari jl. heb ik uw Kamer toegezegd schriftelijk te reageren op de brief van de Signaleringscommissie Landelijk Overleg Sociaal Raadsliedenwerk. Met deze brief doe ik mijn toezegging gestand.

In de brief stelt de Signaleringscommissie een aantal vragen en doet een aantal voorstellen. In de bijlage bij deze brief ga ik daar nader op in. Zoals in het Algemeen overleg al is aangegeven is het toeslagensysteem nog niet stabiel. Sommige voorstellen van de Signaleringscommissie kunnen om deze reden nu niet uitgevoerd worden. Dit laat onverlet dat de voorstellen zullen worden meegenomen bij het toekomstige toeslagensysteem.

Hoogachtend,

de Minister van Financiën,

G. Zalm

1. Hardheidsclausule

De Signaleringscommissie Landelijk Overleg Sociaal Raadsliedenwerk, hierna de commissie, vraagt of de achterstanden bij het afhandelen van de verzoeken om toepassing van de hardheidsclausule al zijn weggewerkt.

Het beeld is dat de verzoeken om toepassing hardheidsclausule tijdig worden verwerkt. Het is wel zo dat het afhandelen van verzoeken die onderdeel uitmaken van een bezwaar vertraagd zijn. Daarvoor geldt echter – zoals hierna zal worden aangegeven – dat op het punt van de bezwaren een inhaalactie in gang is gezet zodat dit probleem binnenkort is verholpen.

De commissie vraagt verder of het toeslagensysteem de registratie over de hardheidsclausule ook vasthoudt.

Het toeslagensysteem houdt dit inderdaad vast. Daarmee moet – zoals de commissie aangeeft – inderdaad voorkomen worden dat belanghebbenden bij herhaling een beroep op de hardheidsclausule moet doen.

De commissie stelt dat de registratie van alle hardheidsclausule-gevallen verloren zou zijn gegaan.

Voor zover mij bekend is dit niet het geval. Aanvragen waarbij de hardheidsclausule van toepassing is zijn automatisch gecontinueerd.

Tenslotte doet de commissie een voorstel om het verzoek op de hardheidsclausule niet bij bezwaar pas kenbaar te maken, maar al bij de aanvraag.

Het aanpassen van de aanvraag is helaas op de korte termijn niet mogelijk, aangezien het voorstel te ingrijpend is voor het toeslagsysteem. Wel is vanaf februari 2007 het verzoek voor de klant vergemakkelijkt door het nieuwe formulier "Verzoek bijzondere situaties Huurtoeslag". Dit formulier is via de Belastingtelefoon verkrijgbaar en kan ook via de website worden gedownload. Via dit formulier kan de klant de bijzondere situatie (te weten aangepaste woning vanwege handicap, groot huishouden 8 of meer personen, langdurig buitenshuis, verzorging, bijzonder inkomen en bijzonder vermogen) aanmelden bij de Belastingdienst/Toeslagen. Ook staat vermeld welke bewijsstukken moeten worden meegezonden. Dit formulier maakt het voor de Belastingdienst/Toeslagen mogelijk het verzoek snel te herkennen en te behandelen.

Bij het toekomstige toeslagensysteem zal de wijziging van de aanvraag worden gezien.

2. Belastingdienst/Toeslagen vraagt geen – of te laat – fiattering aan de gemeenten

De commissie stelt een aantal feitelijke vragen over de fiatteringsverzoeken.

De verwachting is dat er nog ongeveer 10.000 verzoeken naar de gemeenten moeten worden gezonden. Als dit is gerealiseerd dan is de achterstand ingehaald. Totdat de gemeente een uitspraak heeft gedaan, loopt de huurtoeslag door.

Vervolgens doet de commissie een tweetal voorstellen ten aanzien van de fiatteringsverzoeken.

Het geschetste probleem is onderkend. Samen met de minister van VROM wordt gezocht naar een oplossing voor aanvragen waarover pas met vertraging een passendheidsadvies wordt gevraagd. Bij deze oplossing zal voorop staan dat nadelige gevolgen voor de burger als gevolg van de vertraging in de uitvoeringsprocessen van de Belastingdienst/Toeslagen zo veel mogelijk worden vermeden. Van belang is dat de uitvoeringsprocessen inmiddels zodanig zijn verbeterd, dat de Belastingdienst/Toeslagen momenteel tijdig adviesaanvragen over de passendheid van de woning bij de gemeente indient.

Voor de aanvragen uit 2006 waarover nog geen passendheidsadvies is ingewonnen, zal de passendheidstoets achterwege blijven dan wel zal aan een negatief advies van de gemeente geen gevolgen worden verbonden voor het honoreren van de aanvraag. Dit houdt in dat dergelijke negatieve adviezen van de gemeenten, indien deze niet worden opgevolgd, ook niet mee zullen tellen voor de zogeheten verhuishnorm uit de Wet op de huurtoeslag.

3. Achterstand in afhandeling van bezwaarschriften

De commissie vraagt of de achterstanden bij het afhandelen al zijn weggewerkt.

Bij brief van 2 februari jl.¹ heb ik de Tweede Kamer laten weten dat eind december de voorraad aan bezwaren ongeveer 1.000 bedroeg. Er loopt een actie om deze voorraad weg te werken. Deze inhaalactie moet uiterlijk 1 april zijn afgerond. Het is de bedoeling dat de bezwaarschriften daarna binnen de wettelijke termijn worden afgedaan.

4. Slechte kwaliteit dienstverlening aan HIP's en intermediairen

De commissie merkt op dat de HIP-applicatie onvolledig en niet-actueel is. Ze vragen wanneer de HIP-applicatie wordt verbeterd.

Het is bekend dat de HIP-applicatie niet optimaal functioneert. Gezien de algehele situatie met betrekking tot het toeslagensysteem kan echter niet alle capaciteit op het verbeteren van de HIP-applicatie worden ingezet. Wel wordt op zeer korte termijn de HIP-applicatie aangevuld met het 'laatst betaalde bedrag aan de toeslaggerechtigde'. Hiermee wordt één van de belangrijkste

¹ Kamerstukken II, vergaderjaar 2006–2007, 30 800 IXB en 30 800 XI, nr. 19

gebruikerswensen van de HIP's gerealiseerd. Daarnaast wordt bekeken of de HIP-applicatie op korte termijn ook aan andere wensen kan worden aangepast. Voor de langere termijn zal in overleg met de intermediairs worden bekeken op welke manier de ondersteuning vorm zou moeten krijgen en over welke informatie zij de beschikking willen hebben.

De commissie vraagt om mensen bij Belastingdienst/Toeslagen aan te stellen die meer bevoegdheden hebben dan thans.

Anders dan dat de commissie veronderstelt hebben de medewerkers van de backoffice de bevoegdheid om een opdracht tot spoedbetaling te geven. Na het telefonische contact met de klant berekent de Belastingdienst/Toeslagen het bedrag van de spoedbetaling. Het kan zijn dat de berekening op grond van de beschikbare gegevens tot een nihilbetaling leidt. In dat geval krijgt de aanvrager geen spoedbetaling. In dergelijke situaties zal de Belastingdienst/Toeslagen de belanghebbende terugbellen. Op grond van het signaal van de commissie zal ik hier extra aandacht aan schenken.

Overigens worden deze werkzaamheden niet uitgevoerd door de backoffice, maar door de zogenoemde behandelteams. De reden hiervoor is dat anders de bereikbaarheid van de backoffice in gevaar komt.

De commissie stelt voor om na een voorschot of spoedbetaling een beslissing naar de rechthebbende te zenden.

Een extra beschikking leidt naar mijn mening tot extra verwarring bij de rechthebbende. Ik geef er de voorkeur aan om de automatiseringsinspanningen in te zetten om de noodzaak van spoedbetalingen te voorkomen.

Dan merkt de commissie op dat er zelden of nooit brieven worden beantwoord.

Incidenteel is deze situatie mogelijk, maar ik heb geen signalen dat dit structureel gebeurt. Helaas is het wel juist dat er vaak vertragingen in de beantwoording optreden. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren doordat de brieven die niet aan een sofi-nummer zijn te relateren. Of brieven die betrekking hebben op een reeks van sofi-nummers.

Tenslotte merkt de commissie op dat de voorwaarden voor een spoedprocedure onduidelijk zijn.

De eerstgenoemde voorwaarden die de commissie noemt zijn correct:

- er moet recht zijn op huurtoeslag;
- de afhandelingstermijn van acht weken is verstreken; en
- de huurtoeslag moet minimaal 50 euro bedragen.

Dit zijn de enige voorwaarden, indien de klant aangeeft in financiële problemen te komen. De aanvullende voorwaarden als dreigende huisuitzetting of huurachterstand zijn komen te vervallen.

Deze informatie is beschikbaar bij de Belastingtelefoon en de balies bij de

Belastingkantoren. Deze informatie zal op de website komen te staan en in mailings met intermediairs zal er aandacht aan worden besteed.

5. Inefficiënte werkwijze bij verwerking mutatieformulieren

De commissie stelt voor dat bij nieuwe beslissingen voortaan alle – tot dan toe ingediende – mutaties mee te nemen.

Het is veelal niet mogelijk om alle wijzigingen tegelijkertijd te behandelen. Dit komt omdat wijzigingen op verschillende zaken betrekking kunnen hebben, zoals het verhuizen naar een andere huurwoning. Hierdoor blijft het noodzakelijk iedere wijziging op zich te behandelen. Wel wordt bekeken of beslissingen zo veel als mogelijk kunnen worden samengevoegd. Dit is op korte termijn echter nog niet mogelijk. Hiervoor zijn grote technische aanpassingen noodzakelijk. Bij het toekomstige toeslagensysteem zal worden gekeken naar het zoveel mogelijk samenvoegen van beslissingen op één beschikking.

6. Ten onrechte geen huurtoeslag

De commissie wijst erop dat in 2006 ten onrechte aanvragen zijn afgewezen vanwege de overschrijding van de fiatteringsgrens

Dat is inderdaad voorgekomen. De automatisering bleek er niet op ingericht om dergelijke overschrijdingen juist af te wikkelen bij eerste aanvragen. Voor zover mij bekend gaat het nu wel goed.

7. Perikelen rond huurverhoging per 1 juli 2006

De commissie stelt voor om de huurverhogingsdatum te verschuiven naar 1 januari van een jaar. Daarnaast stelt de commissie een standaard indexatie voor.

Over het algemeen brengt het verwerken van de jaarlijkse huurstijging per 1 juli beperkte extra administratieve lasten voor de burger met zich. De Belastingdienst/Toeslagen wint deze gewijzigde huurgegevens grotendeels zelf in via de verhuurder. Niettemin brengt het uiteenlopen van het berekeningsjaar voor de huurtoeslag en het huurrondejaar inderdaad extra wijzigingen in de hoogte van de voorschotten lopende het berekeningsjaar met zich mee. In verband daarmee zal samen met de minister van VROM bezien worden of het mogelijk is de jaarlijkse huurverhoging in de toekomst per 1 januari te laten plaatsvinden. Hiervoor is de medewerking van de verhuurders nodig, aangezien de datum waarop de huur jaarlijks wordt verhoogd niet bij wet is voorgeschreven. Het is de bedoeling om overleg hierover met de koepels van verhuurders dit voorjaar te starten. De realisatie van zo'n verschuiving van de jaarlijkse huurverhogingsdatum per 1 januari 2008 is niet haalbaar. Evenwel geef ik aan deze oplossing de voorkeur boven de alternatieve oplossing die u voorstelt, namelijk het tijdelijk doorvoeren van een fictieve huurstijging in het voorschot, met afrekening achteraf. Dit zal immers betekenen dat er in meer gevallen de noodzaak zal bestaan tot verrekening van te hoge of

te lage voorschotten achteraf. Uit uw brief maak ik op dat u dergelijke bij- of terugbetalingen achteraf juist zoveel mogelijk wenst te vermijden.

8. Meerdere zelfstandige woonruimtes achter één huisnummer

De commissie vraagt of het toeslagensysteem de informatie over meerdere zelfstandige woonruimtes achter één huisnummer vasthoudt.

Deze informatie wordt op zichzelf niet in het systeem vastgehouden. Wel legt het systeem de samenstelling van het huishouden vast. Wanneer een verstrekking van het voorschot heeft plaatsgevonden zal een dergelijke situatie geen gevolgen hebben. Deze toeslagen worden ook automatisch gecontinueerd.

De commissie vraagt of het aanvraagformulier hierop kan worden aangepast.

Een aanpassing van dit probleem is gecompliceerd en vergt automatiseringsinspanningen. Aangezien het een kleine groep betreft, heeft de oplossing van dit probleem niet de hoogste prioriteit. Voor de langere termijn zal worden bekeken of een oplossing mogelijk is.

9. Wijzigingen van verzamelinkomen na definitieve HT-beschikking

De commissie stelt voor dat tot 5 jaar na afloop van het huurtoeslagtijdvak de Belastingdienst/Toeslagen het verzamelinkomen controleert en bij wijzigingen van het verzamelinkomen de huurtoeslag ambtshalve corrigeert.

Wanneer binnen een huishouden voor geen van de leden een aangifte aanwezig is, zal de definitieve toeslag inderdaad worden bepaald op basis van de loongegevens zoals die bij de Belastingdienst bekend zijn. Wanneer iemand later nog aangifte doet en dit verzamelinkomen afwijkt van de voor de definitieve toeslag gehanteerde gegevens, wordt de definitieve toekenning van de toeslag automatisch herzien. Dit geldt dus zowel voor een eventuele verlaging als verhoging van de toeslag. Het is derhalve niet noodzakelijk om voor de geschetste situatie extra maatregelen te nemen.

10. Klankbordgroep

De commissie ziet de klankbordgroep graag uitgebreid met HIP's, de woonbond en henzelf.

De klankbordgroep waaraan de vraag refereert, bespreekt onderwerpen die betrekking hebben op de relaties van de Belastingdienst/Toeslagen met de verhuurders. Het uitbreiden van dit overleg met andere vertegenwoordigers schiet aan het doel van dit overleg voorbij.

Aan de wens van de commissie om ook voor hen een klankbordgroep in te stellen wil ik graag tegemoet komen. Op dit moment hebben deze organisaties al de gelegenheid om hun ervaringen kenbaar te maken. Er vinden regelmatig afzonderlijke bijeenkomsten plaats tussen Belastingdienst Toeslagen met vertegenwoordigers van de Woonbond en met Sociaal Raadsliden. HIP's

worden jaarlijks persoonlijk bezocht.

Naast actieve bezoeken aan intermediairs, laat Belastingdienst/Toeslagen zich graag uitnodigen door intermediairs die met ons van gedachten willen wisselen over de uitvoering van de huur- en zorgtoeslag, zoals in januari 2007 bij een landelijke studiedag van Sociaal Raadslieden.

Deze bijeenkomsten zijn mede bedoeld voor het verkrijgen van feedback ten aanzien van de uitvoering van de huur- en zorgtoeslag.

11. Leesbaarheid HT-beschikkingen

De commissie stelt voor om op de beschikkingen een minimaal aantal gegevens op te nemen.

Het is juist dat op een deel van de beschikkingen niet alle grondslagen vermeld staan. Het gaat hierbij om beschikkingen die via het zogenaamde noodspoor zijn verzonden. Inherent aan deze noodoplossing is dat de informatie op de beschikking beperkter is dan op de reguliere beschikking.

De beschikkingen die op de reguliere wijze worden aangemaakt bevatten alle gevraagde informatie. Voor de toekomst zijn de inspanningen erop gericht om zo min mogelijk gevallen via een noodspoor af te handelen.

Overigens zullen de beschikkingen behorend bij de definitieve afrekening wel alle grondslaggegevens bevatten, ook voor belanghebbenden die hun voorschotbeschikking via het noodspoor hebben ontvangen.

Ook stelt de commissie voor om de wijzigingen vet af te drukken.

Het afdrukken van verschillende periodes en het vet drukken van wijzigingen op de voorschotbeschikking heeft systeemtechnisch een dusdanige impact dat dit voorlopig niet realiseerbaar is. Het voorstel zal wel worden meegenomen bij het toekomstige toeslagensysteem.

12. Tekortkomingen in digitale formulieren

De commissie merkt op dat het digitale aanvraagformulier op twee punten aangepast moet worden.

Voor beide opmerkingen ten aanzien van de programmatuur geldt dat deze geen aanpassing behoeven.

Een echtpaar kan inderdaad het aantal kinderen niet direct opgeven via het formulier. Met het antwoord op de vraag "Staan er op 1 januari 2007 (of een andere ingangsdatum) nog andere minderjarige kinderen ingeschreven op uw woonadres?" is voldoende informatie beschikbaar, nl. of het gaat om 1 t/m 2 personen dan wel 3 personen of meer. Hiermee kan de correcte kwaliteitskortingsgrens worden bepaald. De precieze informatie over de kinderen wordt verkregen uit de gemeentelijke basisadministratie. Met deze werkwijze wordt voorkomen dat aanvragers wordt gevraagd naar informatie die bij de Belastingdienst reeds beschikbaar is.

Bij een wijziging is het mogelijk om aan te geven dat er sprake is van onderhuur.

Wanneer de vraag “Heeft u een andere huurwoning of is de huur veranderd?” met “ja” wordt beantwoord verschijnt vervolgens een scherm voor ‘gegevens van uw woning’ en daaropvolgend een scherm met ‘huurgegevens’. In dit laatstgenoemde scherm kan worden aangegeven of er al dan niet sprake is van onderhuur.

13. Terugvordering Huurtoeslagen verrekenen met lopende Huurtoeslag

De commissie stelt dat terughoudend moet worden omgegaan met de verrekening met een lopende huurtoeslag.

De beleidslijn met betrekking tot het verrekenen verandert niet. Vanaf medio 2007 zal de betalingsregeling geautomatiseerd worden ondersteund. Op dit moment wordt de betalingsregeling handmatig uitgevoerd en dient de belanghebbende daarvoor een verzoek te doen. Bij gebruik van de geautomatiseerde betalingsregeling wordt slechts dan verrekend als belanghebbende niet aan zijn betalingsverplichting voldoet of hij niet meewerkt aan een betalingsregeling. Het op verzoek verrekenen blijft bestaan. Desondanks blijven fluctuaties in de huurtoeslag die direct aan de verhuurder wordt uitbetaald voorkomen. Dit is een rechtstreeks gevolg van het werken in de actualiteit (één van de uitgangspunten van de Awir).