

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

Datum	Uw brief (Kenmerk)	Ons kenmerk
13 december 2006		DGB 2006-6547M

Onderwerp  
Reactie op rapport "Van aanslag naar toeslag" van de Nationale Ombudsman

Geachte voorzitter,

Op 12 december jl. is het rapport "Van aanslag naar toeslag" verschenen van de Nationale Ombudsman. Graag wil ik op de inhoud en conclusie van het rapport reageren.

#### *1. Conclusies Nationale Ombudsman*

De belangrijkste conclusie van de Nationale Ombudsman is dat de Belastingdienst onvoldoende zorg heeft besteed aan de opvang van fouten. "Daardoor hebben burgers niet gekregen waar zij recht op hadden en zijn duizenden mensen in de financiële problemen gekomen. De afspraken die met de Nationale Ombudsman waren gemaakt over de opvang van fouten en klachten konden door de Belastingdienst niet nagekomen worden. Hiermee zakt de Belastingdienst door de ondergrens van wat aanvaardbaar is in de omgang met de burger.", aldus de Nationale Ombudsman.

#### *2. Conclusies Ombudsman in perspectief*

De Belastingdienst heeft van meet af aan de problemen en fouten bij de toeslagen erkend. De toenmalige staatssecretaris van Financiën heeft daarvan ook melding gedaan en herhaaldelijk zijn zorgen en problemen op dit terrein met u gedeeld, in het gezamenlijke streven waar mogelijk te komen met oplossingen. Een (niet volledig) overzicht van de wederzijdse contacten die met uw Kamer in het eerste halfjaar van 2006 hebben plaatsgevonden over de toeslagen is bijgevoegd. Waar in de dialoog met uw Kamer de actuele problemen aan de orde zijn geweest kijkt de Ombudsman in een retrospectief nog eens terug op het eerste halfjaar 2006.

Bij grote invoeringstrajecten valt vooraf te voorspellen dat zich problemen zullen voordoen. De grote onzekere factor is echter welke problemen zich gaan voordoen, in welke omvang en op welke tijdstip. Deze onzekerheden maken het moeilijk om vooraf op problemen te anticiperen. Inzet bij de toeslagen is steeds geweest om problemen die zich voordeden zo vroeg mogelijk te onderkennen en zo goed en zo snel mogelijk op te lossen. Het inregelen van hersteltrajecten (zoals de inzet van extra mensen, procesaanpassingen, e.d.) vergt echter enige tijd, waardoor problemen veelal met vertraging zijn op te lossen. De complexiteit bij de toeslagen wordt nog eens vergroot door de omvang van het aantal rechthebbenden (in totaal zo'n 6 miljoen) en het ritme van maandelijkse betalingen. Om in te springen bij calamiteiten is daarom eind mei kantoor Rijswijk ingericht.

### *3. Belang van de burger*

Het belang van de individuele burger dreigt in massale processen soms in het gedrang te komen. Bij toeslagen is er welbewust voor gekozen om gedurende de aanvangsfase oplossingen te kiezen juist uitgaande van het belang van de burger. De burger heeft bij de toeslagen primair belang bij tijdige uitbetaling, zodat hij zijn financiële verplichtingen kan nakomen. Om hieraan tegemoet te komen is er in december 2005 voor gekozen om de op dat moment onverwerkbare aanvragen, ongeveer 900.000, via een alternatieve procedure te bevoorschotten. Voor aanvragers die kennelijk ten onrechte geen toeslag hadden ontvangen is de mogelijkheid geopend om een spoedbetaling en bij acute financiële problemen een superspoedbetaling te ontvangen. Hierdoor konden zij binnen vijf werkdagen over hun toeslag beschikken. Er zijn in totaal ongeveer 17.000 spoedbetalingen en 28.500 superspoedbetalingen verricht.

### *4. Gevolgen fouten voor de burger*

Ik erken, en in die zin val ik de Ombudsman bij, dat niet alle fouten en problemen in de toeslagsfeer geheel naar wens zijn opgelost. Elke fout is er één en kan voor een individuele burger vervelende (financiële) gevolgen hebben. Het streven was, is en blijft erop gericht om deze fouten te voorkomen. Hier wil ik op geen enkele wijze afbreuk aan doen. Ik acht het echter voor de balans goed om te wijzen op de wel goed verlopen onderdelen van het uitvoeringsproces. Zo hadden eind 2005 zo'n 5,5 miljoen burgers hun zorg- en/of huurtoeslag overgemaakt gekregen. Tevens zijn de huurverhogingen per 1 juli 2006 nagenoeg geruisloos verwerkt in de huurtoeslag.

### *5. Toeslagproces 2007 en stand van zaken*

Het toeslagproces 2007 voor bestaande toeslaggevallen is anders ingericht. Voor 2006 moesten burgers zelf een aanvraag invullen en indienen. Nu de Belastingdienst eenmaal beschikt over de gegevens van de burgers vindt de toekenning en uitbetaling voor 2007 plaats op basis van die gegevens. Verwachting is dat door deze werkwijze problemen zich niet meer of in aanzienlijk beperktere mate zullen voordoen.

De actuele stand van de toeslagen 2007 is als volgt. Momenteel is de Belastingdienst bezig met het automatisch continueren voor 2007. Voor de huurtoeslag betekent dit dat er bijna 900.000 beschikkingen zijn verzonden. Deze week zullen de resterende 150.000 beschikkingen volgen. Voor de zorgtoeslag geldt dat inmiddels 2 miljoen beschikkingen zijn verzonden. De verwachting is dat uiterlijk 20 december 2006 alle beschikkingen zorgtoeslag 2007 verzonden zullen zijn. Ten slotte zullen de ruim 200.000 beschikkingen kinderopvangtoeslag voor 20 december verzonden zijn.

Voor alle toeslagen 2007 geldt dat de eerste maandelijkse betaling op 20 december 2006 zal plaatsvinden.

Tot nu toe is geen sprake van grote aantallen telefoontjes, klachten of dergelijke. In het geval van calamiteiten kan opnieuw een beroep worden gedaan op kantoor Rijswijk.

Hoogachtend,  
De minister van Financiën,

G. Zalm

## **Bijlage brieven, kamervragen en verslagen overleggen Toeslagen Tweede Kamer**

De belangrijkste stukken over de problemen rond de Toeslagen zijn:

- Brief staatssecretaris van 12 december 2005: voortgangsrapportage toeslagen met stand ontvangst aanvragen
- Kamervragen Kant 30 december 2005: later storten zorgtoeslag
- Kamervragen Noorman-den Uyl/Depla 12 januari 2006: niet-uitbetaling huurtoeslag
- Brief staatssecretaris van 13 januari 2006: voortgangsrapportage met melding problemen niet-verwerkbare aanvragen en aankondiging herstelacties
- Kamervragen Kant 19 januari 2006: later uitbetalen zorg- en huurtoeslag
- Algemeen overleg 26 januari 2006: uitgebreid overleg over alle problemen rond toeslagen
- Algemeen overleg 9 februari 2006: overleg over problemen uitbetaling en brief NO waarin problemen bij de toeslagen worden gemeld
- Kamervragen Noorman-den Uyl/Crone 16 februari 2006: verrekening toeslagen met inkomstenbelasting
- Brief staatssecretaris van 15 maart 2006: voortgangsrapportage met stand en verwachtingen rond herstelacties
- Tweede Kamerdebat over huurtoeslag 21 maart: problemen uitbetaling huurtoeslagen
- Tweede Kamerdebat 20 april 2006: over functioneren Belastingdienst in het algemeen en ten aanzien van de toeslagen in het bijzonder
- Brief minister VWS van 25 april: stand afdoening voorlopige bevoorschottingen toeslagen
- Jaarverslag en slotwet Financien van 17 mei: stand, problemen en maatregelen toeslagen
- Vragenuur 23 mei 2006: vragen Depla over duizenden mensen die na vijf maanden nog op huurtoeslag zitten te wachten
- Kamervragen Depla/Noorman-den Uyl van 12 juni 2006: problemen bij de Belastingdienst bij het uitbetalen van de huurtoeslag
- Kamervragen Gerkens/Depla van 15 juni 2006: uitvoering Wet op de huurtoeslag
- Brief staatssecretaris van 27 juni 2006: voortgangsrapportage met stand van de uitvoering toeslagen en het uitgangspunt van de Belastingdienst bij de verwerking van aanvragen en mutaties toeslagen (belangen burger)