



Bedankt!
MA 57g

TER BESLISSING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

DG Toeslagen

Persoonsgegevens

nota

Kamervragen Lid Dijk (SP) pilot Muteren

Datum

2 september 2024

Notanummer

2024-0000433220

Bijlagen

3

Aanleiding

Het Kamerlid Dijk van de SP heeft vragen gesteld naar aanleiding van een nieuwsartikel in de telegraaf over de pilot muteren bij Dienst Toeslagen. Op 30 augustus heeft u schriftelijk op de eerste versie van de beantwoording gereageerd. Voor u ligt de definitieve versie ter verzending aan de Kamer.

Beslispunten

- Graag uw akkoord op de beantwoording van de Kamervragen en verzending aan de Tweede Kamer. Bij akkoord verzoeken we u de aanbiedingsbrief te ondertekenen.
- Graag uw akkoord voor het openbaar maken van bijgevoegde eerdere nota en de nu voorliggende nota, conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota's. Omliggende delen worden voorafgaand aan openbaarmaking onzichtbaar gemaakt.

akkoord

Kernpunten

- Vrijdag 30 augustus hebben wij uw opmerkingen ontvangen op de eerste versie van de beantwoording van de Kamervragen. Op basis van uw opmerkingen (zie bijlage) en enkele opmerkingen van het ministerie van SZW, zijn we tot bijgaande definitieve beantwoording gekomen.
- Aanvullend zullen we op korte termijn een sessie met u inplannen waarin we dieper zullen ingaan op de materie. Op de verdiepende vragen die u heeft gesteld naar aanleiding van de vorige nota zullen we dan tevens ingaan. Bijvoorbeeld hoe de evaluatie er op meer detailniveau uitziet.
- Met betrekking tot de beantwoording hebben geen grote inhoudelijke wijzigingen plaatsgevonden. Voornamelijk in antwoord op vraag 1 wordt dieper ingegaan op het doel van de pilot muteren en wordt het resultaat en de ambitie van de actie 'attenderen' genuanceerd.
- De beantwoording van vraag 2 is op uw verzoek uitgebreid met een zinsnede over hoe muteren werkt en waaruit dus kan volgen dat een aanvrager niet langer voorschot zal ontvangen na mutatie.
- In vraag 16 wordt op verzoek van SZW niet langer ingegaan op herschikking van middelen binnen verschillende inkomensgroepen.
- Verder zijn enkele kleinere feitelijkheden aangescherpt en is de beantwoording van vraag 3 tekstueel aangepast omdat de meeste processtappen inmiddels hebben plaatsgevonden. Daarbij worden de gerealiseerde aantallen in de

- belactie en van de app-berichten benoemd. Er wordt benoemd dat deze acties nader worden geanalyseerd en onderdeel uitmaken van de evaluatie.
- Zie bijgevoegd een 'track changes' document met alle wijzigingen.

Communicatie

Geen aanvullingen.

Politiek/bestuurlijke context

Geen aanvullingen.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



MA 30/8

TER BESPREKING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

DG Toeslagen
Strategie, Recht & Beleid

Persoonsgegevens

nota

Nota - Kamervragen lid Dijk (SP) pilot muteren

2318
in has

Datum
15 augustus 2024

Notanummer
2024-0000407999

Bijlagen
geen

Aanleiding

3 Augustus 2024 kwam de telegraaf met een nieuwsartikel (zie bijlage) over handhaving bij Dienst Toeslagen in het algemeen en de pilot muteren in het bijzonder. Naar aanleiding van dit artikel zijn er kritische Kamervragen gesteld door het lid Dijk van de SP. Middels deze nota leggen we u de eerste conceptversie van de beantwoording voor en schetsen we de achtergrond van de pilot muteren.

Bespreekpunten

Kunt u zich vinden in de lijn van beantwoording op de Kamervragen? Graag ontvangen we uw opmerkingen en suggesties op deze versie van beantwoording.

— zie opmerkingen in nota en in vragen / antwoorden

Kernpunten

- Dienst Toeslagen heeft als focus het terugdringen van hoge terugvorderingen, waarvoor onder andere het programma 'werken in de actualiteit' is ingericht. Een van de voorgenomen maatregelen betreft het ambtshalve muteren van gegevens van aanvragers bij een geconstateerde afwijking in de beschikbare contra informatie over inkomens en opvanguren.
- Het voornemen tot het muteren van aanvragen is aan de Kamer gemeld in de Stand van zakenbrief Toeslagen van 12 April 2024 (zie bijlage) en is zijdelings aan bod gekomen in het commissiedebat Toeslagen daaropvolgend.
- In het nieuwsartikel van de Telegraaf wordt de proef muteren neergezet als een handhavingsmaatregel in een context van een Dienst die worstelt met het verleden en de herinrichting van het fraudebeleid.
- In de Kamervragen wordt u om uw appreciatie van het artikel gevraagd. Daarnaast worden verduidelijkende vragen gesteld met betrekking tot het proces van de proef muteren zelf, de totstandkoming en ontwikkeling daarvan en de ontvangst binnen en buiten het ministerie en de Dienst. Daarnaast worden enkele vragen met betrekking tot handhaving en de toekomst van het toeslagenstelsel gesteld.
- In de lijn van beantwoording wordt erkend dat Toeslagen worstelt met de heropstart van een gedegen toezicht beleid, maar wordt afstand genomen van de stelling dat de proef muteren een fraudemaatregel zou zijn. Daarnaast wordt voornamelijk feitelijk en nuancerend geantwoord.
- De vragen zijn binnengekomen op 6 augustus. De ambitie is om de beantwoording van de vragen aan de Kamer rond te hebben binnen de

reguliere termijn van drie weken en ze aan de Kamer te zenden in de week van 26 augustus.

- De beantwoording zal parallel worden gedeeld met de toeslagdepartementen. Op basis van uw opmerkingen en mogelijke opmerkingen en wensen van andere departementen, zal een definitieve versie in de week van 26 augustus aan u worden voorgelegd.
- In de toelichting vindt u een bredere uiteenzetting van de proef en de context daarvan.

Toelichting Pilot Muteren

Dienst Toeslagen gaat op basis van twee grondslagen aanvragen van burgers ambtshalve muteren op basis van inkomensgegevens en op basis van opvanguren. Al enkele jaren ligt de focus van verbetermaatregelen binnen de dienstverlening op het terugdringen van hoge terugvorderingen. Zo is vanuit het verbetertraject kinderopvangtoeslag¹ de verplichte maandelijkse gegevenslevering voor kinderopvangorganisaties (KOO's) ontstaan (per 2021), op basis waarvan burgers worden geattendeerd op afwijkingen tussen de gegevens van KOO's en hun aanvraaggegevens. Ook op basis van inkomensgegevens zijn vervolgens dergelijke attenderingsacties ingezet.

In de praktijk zien we dat de reacties op deze attenderingen beperkt zijn. Slechts ongeveer 25% geeft een wijziging door na een attendering op een inkomenswijziging en circa 36% geeft een wijziging door naar aanleiding van een attendering op opvanguren in 2023. Tegelijkertijd ziet Dienst Toeslagen een hoge terugvordering ontstaan en is tegelijkertijd de laatste jaren steeds meer aandacht voor burgers die om wat voor reden dan ook niet in staat zijn hierop tijdig actie te ondernemen (beperkt doenvermogen). Vanuit die gedachte past Dienst Toeslagen binnen deze pilot de aanvraaggegevens aan, wanneer de aanvrager op een attendering niet reageert. Mede gezien de potentiële gevoeligheid van een ambtshalve actie vanuit Dienst Toeslagen, zijn er verschillende waarborgen ingebouwd voor tot muteren wordt overgegaan. De maatregel muteren is bij het programma 'Werken in de actualiteit' ondergebracht.

1. Hoe werkt muteren?

In beide gevallen (KOO-uren en inkomen) gaat het om gevallen waar de contra-informatie dusdanig betrouwbaar is dat het risico voor verkeerd muteren zo klein mogelijk is, maar waarbij – als er niet wordt gemuteerd – er grote gevolgen zijn voor de burger. In beide gevallen wordt de aanvraag niet stopgezet, maar wordt de 'hoogte van het recht' aangepast. Wel kan dit ertoe leiden dat vanwege de wijziging het nieuwe voorschot uitkomt op € 0,-, waarmee in de resterende maanden dan geen voorschot wordt uitgekeerd.

Dit betekent onder andere ook dat in de fase van voorlopige toekenning een terugvordering kan ontstaan op basis van de mutatie van Toeslagen. Als een burger op moment van muteren reeds teveel voorschot heeft ontvangen ten opzichte van het nieuw berekende jaarrecht, dient dit bedrag terugbetaald te worden aangezien dit niet meer verrekend kan worden met de komende voorschotten. Dit is conform de reguliere systematiek als de burger zelf een

¹ Het verbetertraject KOT betrof een samenwerkingsverband tussen SZW en Dienst Toeslagen in programmastructuur, om verbeteringen aan te jagen. Sinds midden 2023 is dit initiatief in de lijn bij Dienst Toeslagen belegd.

wijziging doorvoert of Dienst Toeslagen op basis van aangeleverde gegevens van de burger een aanvraag wijzigt.

De maatregel is voorgesteld vanuit dienstverlenend oogpunt, namelijk dat met deze actie hoge terugvorderingen in de fase van definitieve toekenning zoveel mogelijk kunnen worden voorkomen of in ieder geval beperkt. Tegelijkertijd zorgt het in de fase van voorlopige toekenning voor een lager voorschot of zelfs een terugvordering. Burgers kunnen deze maatregel dan als negatief ervaren, ook in het geval dat de mutatie leidt tot een correcte voorlopige toekenning, en daarmee een grotere terugvordering in de fase van definitieve toekenning wordt voorkomen. Daarin speelt mee dat het voorkomen van de hoge terugvordering door de burger niet persé als zodanig kan worden ervaren, aangezien de situatie van de hogere terugvordering zich uiteindelijk niet voordoet.

Inkomensactie

De burger komt in de inkomensactie terecht wanneer het doorgegeven inkomen afwijkt van de inkomensschatting die Dienst Toeslagen maakt op basis van de fiscale loongegevens (FLG). Voor 2024 is een groep burgers geïdentificeerd waarvan het inkomen kan worden gemuteerd. Aanvullend moeten deze burgers in het afgelopen jaar een attendering hebben gehad van Dienst Toeslagen voor een afwijkende inkomensschatting, daar zelf geen mutatie op hebben doorgevoerd, maar daardoor wel een terugvordering hebben ontvangen.

In bovengenoemde situaties wordt er alleen gemuteerd op het verhogen van het inkomen (verlagen van de toeslag) met als doel het voorkomen van hoge terugvorderingen. Het verschil in jaarrecht over de toeslagen moet daarom > €500,- zijn, voor Dienst Toeslagen overgaat tot muteren. Na kwaliteitscheck van het inkomensgegeven worden ofwel de FLG of AIG (aanslag inkomensbelasting) gegevens gebruikt. In totaal zijn circa 12.000 aanvragers meegenomen in de pilot muteren.

Opvanguren

Ook voor het muteren op KOT lasten worden aanvragers enkel benaderd als sprake is van een significante afwijking van meer dan € 500,- op jaarbasis in de opvanguren. Daarnaast moet de contra-informatie het meest betrouwbaar zijn gebleken op basis van het kwaliteitsmodel dat de maandelijkse contra-informatie beoordeelt. In 2023 zijn in totaal 17.500 burgers geattendeerd en hebben 2.500 burgers een herinnering ontvangen. De pilot heeft betrekking op een selectie van deze populatie die wordt geattendeerd. In totaal zijn circa 500 burgers onderdeel van de pilot muteren op opvanguren. Mutaties zullen alleen plaatsvinden op basis van een afwijking naar beneden, waarbij dus het voorschot omlaag wordt bijgesteld en een eventuele terugvordering wordt verminderd/voorkomen.

2. Wat betekent muteren voor de burger?

Hieronder wordt stilgestaan hoe muteren in de praktijk werkt voor de burger.

Inkomensactie

Van muteren op basis van inkomen is sprake wanneer voldaan wordt aan de volgende drie vereisten: (1) de burger valt binnen de populatie die geattendeerd is op het afwijkende inkomen op basis van contra-informatie van > € 500,-, (2) de burger heeft vorig jaar geen respons gegeven op de inkomensattendering, (3) en heeft daardoor over het vorige jaar een terugvordering ontvangen.

De processtappen voor het muteren op inkomen verschillen licht van die op opvanguren. Vanwege de aanvullende voorwaarden met betrekking tot de ervaringen in het voorgaande jaar, waarin niet op een attendering is gereageerd, kan in het geval van afwijkingen in het inkomen sneller worden gehandeld en is de aankondiging tot mutatie reeds in de eerste attendering verwerkt. Ofwel, (1) de burger ontvangt een attendering met een vooraankondiging tot muteren in twee weken tijd. Als de burger niet reageert op de attendering, wordt (2) de voorgestelde wijziging door Dienst Toeslagen doorgevoerd en staat een aangepaste conceptbeschikking klaar in het burgerportaal. De wens is om gebruikers van de app (~10%) nogmaals te wijzen op de wijziging door Toeslagen. (3) Een kleine 2 weken hierna staat de wijziging vast en ontvangt de aanvrager de definitieve voorschotbeschikking. In totaal heeft de aanvrager dus ruim drie weken om op de mutatie te reageren.

Opvanguren

Voor de populatie 'afwijking uren' wordt (1) een attendering gestuurd naar de burger om te attenderen op de afwijking in uren tussen de aanvraag en de contra-informatie van de kinderopvangorganisatie. Daarbij wordt verzocht om de aanvraag te controleren en indien nodig aan te passen. De burger die naar aanleiding van deze attendering niet in actie komt en waarbij we op basis van de contra-informatie van de kinderopvangorganisatie nog steeds zien dat er een afwijking is, ontvangt (2) een herinnering vergezeld met een vooraankondiging om de grondslag van het voorschot ambtshalve te muteren als de burger naar aanleiding van de attendering binnen twee weken geen actie onderneemt. Een kleine 2 weken hierna wordt (3) de voorgestelde wijziging door Dienst Toeslagen doorgevoerd en staat een aangepaste conceptbeschikking klaar in het burgerportaal. Een kleine 2 weken hierna staat (4) de wijziging vast en ontvangt de aanvrager de definitieve voorschotbeschikking. In totaal heeft de aanvrager dus ruim drie weken om op de mutatie te reageren. Binnen deze stappen wordt doorlopend gecontroleerd of er nog steeds sprake is van een significante afwijking in uren.

Algemeen

Nadat de toeslag is gemuteerd heeft de burger óók altijd nog gelegenheid de gegevens bij de betreffende grondslag aan te passen, evenals bij de aankondiging aan te geven de mutatie niet door te willen voeren. Hierbij is het van belang dat het de burger zo gemakkelijk mogelijk wordt gemaakt. De burger wordt schriftelijk geïnformeerd hoe hij dit kan doen en tevens is een landingspagina ingericht waar in verschillende talen het handelingsperspectief in video's wordt toegelicht. Zo behoudt de burger ook in de VT-fase de regie.

Dienst Toeslagen tracht met deze acties mensen (met een verlaagd doenvermogen) te behoeden voor hoge terugvorderingen, maar is zich er tegelijkertijd van bewust dat mensen met een verlaagd doenvermogen mogelijk geen gebruik maken van de gelegenheid om een mutatie te voorkomen of gegevens aan te passen waar de burger dit mogelijk wel had gewild. De verwachting van Toeslagen is echter dat in veruit de meeste gevallen met deze dienstverleningsmaatregel vervelende gevolgen in DT (definitief toekennen) kunnen worden voorkomen, waarmee de voordelen van het muteren dus opwegen tegen eventuele nadelen. Uit de evaluatie van deze pilots moet blijken in hoeverre de realiteit aansluit bij deze verwachtingen.

Hoe past de evaluatie vormgegeven worden? (ivm mensen met laag doenvermogen)

3. Mitigeren risico's

In de nota aan uw voorganger heeft Dienst Toeslagen onderstaande risico's opgenomen. Deze zijn in uitwerking van de maatregel onderkend en waar mogelijk zijn mitigerende maatregelen getroffen, danwel de risico's geaccepteerd. Deze zijn in onderstaande tabel opgenomen.

Risico	Mitigerende maatregel
De burger maakt uit de actie op dat Dienst Toeslagen goed zicht heeft op de situatie van de burger en geeft daardoor geen wijzingen meer door.	In de communicatie met de burger wordt benadrukt dat de burger zelf verantwoordelijk is en blijft voor zijn aanvraag en het doorgeven van wijzigingen. De burger kent zijn (actuele) situatie immers het beste. Hierbij wordt aangesloten bij de activiteiten in het kader van Werken in de actualiteit.
Inkomen is nooit met zekerheid te schatten voor het lopende jaar. Een forecast is immers altijd een aanname over toekomstige omstandigheden, maar onderhevig aan onvoorziene omstandigheden als ziekte, ontslag, samenwonen.	Om het inkomen te bepalen wordt gebruik gemaakt van het FLG (Fiscale Loongegevens), welke wordt gevuld door het UWV. FLG is voor Dienst Toeslagen een betrouwbare en relatief actuele gegevensbron. Daarnaast wordt er een kwaliteitstoets uitgevoerd op de inkomensgegevens, waarbij per burger wordt bepaald of er sprake is van sterk wisselend inkomen (bijvoorbeeld flexcontracten). In dat geval wordt op basis van de beschikbare gegevens het meest betrouwbare inkomen genomen. Dit kan bijvoorbeeld het inkomen van de AIG (Aanslag Inkomens Belasting) van het jaar daarvoor zijn voor zover dit inkomen hoger ligt dan de aanvraag en indien deze naar verwachting het jaarinkomen benadert. Om zo betrouwbaar mogelijk te kunnen schatten kiest Toeslagen bewust voor specifieke doelgroepen (zoals beschreven). De burger moet duidelijk uitgelegd krijgen dat hij zelf verantwoordelijk is voor zijn aanvraag en het doorgeven van wijzigingen. Als de burger in BVR als ondernemer geregistreerd staat dan maakt deze geen onderdeel uit van de pilot op het muteren van inkomensgegevens. Daarnaast is van belang dat voor de burger duidelijk is hoe hij (aspecten van) zijn aanvraag (bijvoorbeeld op geschatte toetsingsinkomen) zelf kan wijzigen.
De KOO-gegevens die Dienst Toeslagen gebruikt blijken onvoldoende betrouwbaar.	De kwaliteit (juistheid, volledigheid en tijdigheid) van de geleverde contra-informatie is van groot belang. Om de juistheid en bruikbaarheid van de kinderopvanggegevens voor Dienst Toeslagen te bepalen, is het zogeheten Kwaliteitsmodel ontwikkeld. Dit model geeft een gewogen voorspelling over de juistheid/bruikbaarheid van gegevens-leveringen door de KOO's. <u>Alleen kinderopvanggegevens die door het kwaliteitsmodel heen komen worden gebruikt.</u> Eén van de indicatoren in het kwaliteitsmodel is dat de levering consistent is. Hiermee wordt bedoeld dat in de laatste twee maandleveringen van de KOO, de laatste drie geleverde maanden hetzelfde zijn geleverd. Daarnaast moet het om een unieke, actuele, logische, accurate en volledige levering gaan. Normaliter hoeft er alleen een attentiebrieff inclusief vooraankondiging verstuurd te worden. Als extra waarborg is ervoor

Hoeveel zijn dit er?

	<p>gekozen om eerst een attentiebrief te sturen en pas daarna een herinnering inclusief vooraankondiging.</p> <p>Daarnaast zijn er drie momenten waarop gecontroleerd wordt of er sprake is van een significante afwijking (in omvang) in uren (eerste attentiebrief, herinnering en doorvoeren wijziging).</p> <p>Om de burger de tijd te geven om de situatie te herstellen is het belangrijk dat de mutatie minstens twee weken voor het beschikmoment wordt doorgevoerd en de burger geïnformeerd, zodat de burger nog twee weken de tijd heeft om een wijziging door te voeren voordat de wijziging voor de betreffende maand definitief is.</p>
<p>Het zal voorkomen dat een burger waarvan de toeslag in de actualiteit correct is gemuteerd een terugvordering in VT ontvangt. Op basis van persoonlijke wijzigingen in het leven van de burger ná mutatie, kan alsnog een hoger of lager recht ontstaan waardoor in DT opnieuw een terugvordering of juist een nabetaling ontstaat. Mogelijk kan dit tot onduidelijkheid leiden bij burgers.</p>	<p>Tegenover deze mogelijke onduidelijkheid staat dat een eventuele (grotere) terugvordering in DT is voorkomen.</p> <p>Burgers worden erop gewezen dat de mutatie ziet op voorlopige gegevens en dat er dus op basis van wijzigingen bij definitieve toekenning toch nog een terugvordering of nabetaling kan ontstaan. Zij worden er daarbij op gewezen om eventuele wijzigingen in hun situatie zo spoedig mogelijk door te geven.</p> <p>In de evaluatie van de pilot zal daarnaast specifiek aandacht zijn voor situaties waarin dit voorkomt.</p>
<p>Desondanks kan het altijd gebeuren dat er fouten worden gemaakt. Hierbij is het risico dat elke fout in dit proces veel negatieve aandacht krijgt.</p>	<p>Acceptatie van het bestaan van een restrisico binnen de waarborgen die in deze notitie zijn beschreven, in het besef dat er met dezelfde actie een groep mensen wordt geholpen met het voorkomen van hoge terugvorderingen. Uit de evaluatie zal moeten blijken of het restrisico in verhouding staat tot de behaalde doelen. De verschillende dienstverleningskanalen binnen Toeslagen worden bovendien op de hoogte gesteld van de pilot(s), zodat burgers bij eventuele foutieve mutaties zo goed mogelijk geïnformeerd en ondersteund kunnen worden.</p>

Gesprekken stakeholders

In de laatste fase voor implementatie hebben gesprekken plaatsgevonden met enkele stakeholders. Met name de Landelijke organisatie sociale raadslieden (LOSR) was kritisch op de pilot. Zij zien grote risico's met betrekking tot de uitwerking op hun cliëntenbestand, als zij in een maand ineens met een inkomensdaling te maken krijgen na een mutatie van Dienst Toeslagen. Zij hebben de wens uitgesproken dat Dienst Toeslagen de proef in de huidige vorm niet doorzet. Daarbij was een ander punt van kritiek de timing van de maatregel. Omdat de brief en responstermijn voor een groot deel in de zomervakantie

Benieuwd naar de punten van kritiek, graag nadere toelichting

plaatsvindt, is de verwachting dat de respons van burgers beperkt is. Op dit punt is in recente weken bijval geweest van andere branche organisaties binnen het kinderopvang domein.

Met name het eerste punt is in uitwerking van de pilot onderkend, maar ook geaccepteerd. Verschillende waarborgen zijn ingebouwd om ervoor te zorgen dat het risico op een verkeerde mutatie zo klein mogelijk is en dat de burger vrij de mogelijkheid heeft de wijziging weer aan te passen. Met betrekking tot de timing van de mutatie is de uitleg dat dit eerder in het jaar niet goed mogelijk is vanwege de beschikbare gegevens en waarborgen ingebouwd in de pilot en dat later in het jaar onwenselijk is, omdat dan een voorschot wijziging nog hoger zal uitvallen, omdat dan over nog minder resterende voorschotten verrekend kan worden. Op basis van deze geluiden is echter nog wel alles in het werk gesteld om mensen uit de proef die gebruik maken van de app, nogmaals via die route te wijzen op de komende wijziging door Toeslagen (~10% gebruikt de app). Daarnaast vindt een belactie plaats om een groep van ~500 mensen na te bellen die relatief de grootste verandering ondervinden van de mutatie door Toeslagen.

Worden de Stakeholders geïnvolveerd en na de pilot betrokken?

4. Vaktechnische betrokkenheid

Elk behandelplan en -kader, zowel voor de twee pilots als voor eventuele vervolgcacties, wordt beoordeeld door Vaktechniek, op inhoud en op de vraag of het kader past bij de lijn die is afgesproken in het door het Directie Team Toeslagen goedgekeurde memo over het met waarborgen omkleed muteren. Van belang is dat de intensiteit van de te hanteren waarborgen kunnen verschillen, onder meer in relatie tot de mate van betrouwbaarheid van de gegevens, alsook de gevolgen voor de burger. In afstemming met de vaktechnische lijn worden zoals gezegd zo nodig aanvullende waarborgen ingebouwd ten opzichte van bovenstaande. Onderdeel van die behandelplannen vormen de mitigerende maatregelen zoals benoemd in de paragraaf met betrekking tot de risico's.

5. Evaluatie

Na afloop van de pilots zal er een effectmeting plaatsvinden die als basis dient voor de evaluatie. De eerste meting vindt plaats aan het eind van 2024. Gezien het DT proces (definitief toekennen) over 2024 pas in het voorjaar van 2025 start, zal deze eerste meting dan nog geen compleet beeld kunnen schetsen over de definitieve resultaten. Op basis van een afgerond DT kunnen de effecten verder worden geanalyseerd.

Naast een effectmeting op de gerealiseerde verminderingen, terugvorderingen in VT en reguliere contacten van de doelgroep met Dienst Toeslagen (vb. klacht/bezwaar/beroep), zal een kwalitatief onderzoek plaatsvinden. Daarbij vragen we de doelgroep naar de algehele ervaring, maar ook of zij de brieven begrijpen en waarom zij wel of niet gereageerd hebben hierop. We vragen naar hoe ze het vinden dat ze hierop gewezen worden, of het duidelijk is wat van ze verwacht werd en wat hun opties zijn, in hoeverre ze waarderen dat de gegevens worden aangepast en of ze daar vertrouwen in hebben. Ten slotte vragen we ze naar welke verbetermogelijkheden zij met betrekking tot de proef zien.

→ hoe zorgen ervoor dat een doelgroep niet beperkt doorvermogen reageert?

6. Vooruitblik

Als uit de pilots blijkt dat het onder waarborgen muteren zijn doelen bereikt met betrekking tot het terugdringen van de terugvorderingen en (geïdentificeerde) risico's zich niet of binnen acceptabele grenzen voordoen, is het voornemen om

het onder waarborgen muteren uit te breiden en in te bedden in het vaste dienstverleningsinstrumentarium.

Om de effectiviteit en het bereik van muteren te maximaliseren, evenals het bereik van attenderingen, is het van belang in te blijven zetten op verbeteringen van de tijdigheid en betrouwbaarheid van de benodigde gegevensleveringen. Met betrekking tot de maandelijkse gegevensleveringen van KOO's wordt hier in samenwerking met SZW al hard aan gewerkt. Van belang is dat deze initiatieven en het traject muteren nauw in verbinding met elkaar staan.

Toelichting Kamervragen lid Dijk

De Kamervragen die zijn gesteld zijn grofweg te verdelen in drie categorieën:

1. Pilot muteren
2. Handhaving algemeen
3. Toekomst Toeslagen

Binnen de eerste twee categorieën wordt een directe link gemaakt naar passages uit het nieuwsartikel van de Telegraaf, waarover u in zijn algemeenheid om een appreciatie wordt gevraagd. De voorgestelde beantwoording luidt om te erkennen dat het artikel op hoofdlijnen wat dilemma's raakt, maar met betrekking tot het doel van de proef, enkele feitelijkheden en qua formulering niet aansluit bij uw beleving.

1. Pilot muteren

Feitelijke vragen over de proef worden hoofdzakelijk in lijn met de toelichting zoals hierboven uiteengezet beantwoord. Het doel van de proef wordt daarbij meermaals herhaald, namelijk het voorkomen van hoge terugvorderingen en de vrijheid die burgers daarbij hebben om gegevens weer aan te passen aangestipt. Daarbij is op dit moment nog niet 100% zeker of de melding via de app richting de doelgroep gaat lukken.

Bij de vragen wordt ook verwezen naar de risico's van de pilot en de signalen die daarover vanuit stakeholders en intern aan de orde zijn gekomen. De risico's waren op voorhand bekend en geaccepteerd en wegen naar verwachting niet op tegen de voordelen van de maatregel. In de beantwoording wordt daarbij verwezen naar het belang dit goed te evalueren.

In *vraag 5* wordt expliciet gevraagd of de maatregel een bezuinigingsmaatregel betreft. Het financiële belang van de proef is echter beperkt en geen argument geweest voor de proef.

In *vraag 8* wordt u gevraagd bij welke organisaties advies is gevraagd. Er is in de uitwerking van de pilot geen expliciet contact geweest met andere partijen. Richting implementatie zijn stakeholders meegenomen om ze over deze proef te informeren. Daaruit volgend werden zoals gezegd enkele bezwaren en zorgen geuit.

In *vraag 10* wordt u gevraagd naar uw ervaringen met mensen die hun post niet meer openen en of u daarmee in gesprek bent. De eerste lijn van de beantwoording is om langs gedragsinzichten te antwoorden en de proef in deze context te plaatsen. Voorgesteld wordt aan te geven dat u nog niet in de

gelegenheid bent geweest deze doelgroep te spreken, maar dat u dat wel voornemens bent.

In *vraag 11* geeft u met betrekking tot de vraag over toegankelijkheid van het systeem waarin mensen wijzigingen doorvoeren aan, dat dit voor het grootste gedeelte van de toeslagenpopulatie voldoende toegankelijk is. U wijst daarbij op de nieuw ontwikkelde app en toont begrip dat er uiteraard mensen zijn die hier niet goed mee overweg kunnen. Daarvoor draagt u enkele ondersteunende maatregelen aan die Toeslagen neemt.

In antwoord op *vraag 12* geeft u aan nog beperkte reacties te hebben ontvangen van mensen binnen de proef en verwijst u naar de evaluatie. Intern geeft u aan gemixte reacties te hebben ontvangen. Zowel positief maar ook behoudend vanwege het risico op betalingsproblemen in de actualiteit bij een deel van de doelgroep.

2. Handhaving algemeen

U geeft in de beantwoording op *vraag 1* in zijn algemeenheid aan dat Dienst Toeslagen inderdaad uitdagingen heeft met het fraudebeleid met het verleden in het achterhoofd.

In *vraag 13* wordt u gevraagd in te gaan op een specifieke situatie binnen de huurtoeslag waarbij sprake is van zogeheten 'spookbewoning'. U geeft aan welke mogelijkheden er zijn binnen Dienst Toeslagen om de burger tegemoet te komen als er onterecht een ander op hetzelfde adres staat ingeschreven, waardoor deze meetelt in de draagkracht. U geeft daarbij ook aan dat als het een bekende van de aanvrager is, het de voorkeur geniet dat dit in de privésfeer wordt opgelost, maar dat in schrijnende situaties Dienst Toeslagen maatwerk biedt.

Binnen *vraag 14* wordt uw bevestiging gevraagd dat geen enkele medewerker nog zelf bestandjes/daderprofielen opstelt en deelt met collega's. U geeft daarop algemeen aan op welke manier Toeslagen hierop stuurt.

3. Toekomst Toeslagen

In *vraag 15* wordt u gevraagd naar uw mening op de bezuinigingsplannen binnen de KOT. U geeft aan dat van bezuiniging geen sprake is gezien de intensivering richting inkomensonafhankelijkheid, maar dat het 'niet-indexeren' inderdaad een herschikking van middelen oplevert.

[In het jaar 2025 op 2026 is geraamd dat de netto kosten van kinderopvang voor de laagste inkomensgroep van ~€1.500, met bijna €1.000 euro toenemen tot €2.500 jaarlijks. Tegelijkertijd is het voornemen de vergoedingspercentages van hogere inkomens te verhogen richting inkomensonafhankelijkheid. Momenteel loopt een uitvoeringstoets op het voornemen niet te indexeren in 2026.]

In *vraag 16* wordt u gevraagd naar afschaffing van het 'toeslagencircus'. U neemt afstand van de term en noemt het huidige belang van toeslagen voor veel huishoudens. Vervolgens verwijst u naar de ambities in het HLA mbt het Toeslagen- en Belastingstelsel.

Ten slotte wordt u in *vraag 17* gevraagd of een bepaalde term 'stommetje spelen' binnen het ministerie is gebruikt. Dit lijkt na navraag niet het geval.

Communicatie

Met betrekking tot communicatie zijn inmiddels stakeholders meegenomen en zijn in samenwerking met experts QA's opgesteld tbv de proef. Inmiddels is ook al een nieuwsbericht op de website en het kennisnetwerk geplaatst.

Politiek/bestuurlijke context

De pilot muteren is zoals in de nota beschreven aan de Kamer gemeld in April en zeer kort in het daaropvolgende commissiedebat aan de orde gekomen. Hier kwam destijds enkel 1 positieve reactie op.

In het wetsvoorstel 'verplichte maandelijkse gegevenslevering voor KOO's' is destijds aangegeven dat Toeslagen niet op basis van deze gegevens zou gaan muteren. Hier is in afstemming met SZW op teruggekomen en is ook expliciet in de kamerbrief vermeld.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

Bijlagen

1. Beantwoording Kamervragen
2. Vragen lid van Dijk SP
3. Kamerbrief StaVaZa Toeslagen April 2024
4. Eerdere nota's naar Stas over muteren
5. Eerdere nota's naar Stas over muteren
6. Eerdere nota's naar Stas over muteren