

**Antwoorden op de schriftelijke vragen van de vaste commissie voor Financiën gesteld op 1 oktober 2022 aan de staatssecretaris van Financiën – toeslagen en douane over de brief van 9 juli 2021 inzake een reactie op de brief van de Nationale ombudsman en de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden over de beslagvrije voet bij verrekeningen van toeslagen (31 066, nr. 874)**

**Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de VVD**

De leden van de VVD-fractie vragen wanneer de oplossing wordt geboden voor de problemen die zijn ontstaan met betrekking tot de beslagvrije voet door de verrekeningen van schulden en of de staatssecretaris al wat kan zeggen over deze oplossing. Sinds half augustus is Toeslagen gestart met een belactie om de burgers bij wie in het kader van een verrekening bij de standaardbetalingsregeling de beslagvrije voet mogelijk onterecht niet is gehanteerd de volgende oplossing aan te bieden. Via de BelastingTelefoon kan de verrekening worden gestopt. De beslagvrije voet wordt dan alsnog berekend. Als blijkt dat de verrekening de beslagvrije voet heeft aangetast, dan wordt de verrekening- naast dat die verrekening is gestopt- ook tot en met januari 2021 volledig teruggedraaid. Als de verrekening wordt teruggedraaid, herleeft de openstaande schuld. Toeslagen adviseert in dat geval een persoonlijke betalingsregeling aan te vragen. Bij de persoonlijke betalingsregeling houdt Toeslagen rekening met de betalingscapaciteit<sup>1</sup> van de betreffende persoon en wordt een eventueel restbedrag na 24 maanden in principe niet ingevorderd. Na telefoongesprek stuurt Toeslagen de modelmededeling met de berekening van de beslagvrije voet en het aanvraagformulier voor de persoonlijke betalingsregeling naar de burger. Indien nodig wordt een vervolgspraak gemaakt om telefonisch of bij de balie hulp te krijgen bij het aanvragen van de persoonlijke betalingsregeling.

Met deze belactie kan Toeslagen helaas niet alle burgers bereiken die problemen ervaren met de verrekening zonder dat er vooraf rekening is gehouden met een beslagvrije voet. Het is ook niet mogelijk om precies vast te stellen welke mensen in 2021 onder het bestaansminimum zijn gekomen door de verlaging van het maandelijks voorschot als gevolg van de verrekening. Toeslagen heeft daarom geprobeerd deze groep globaal in beeld te krijgen. Uit een eerste analyse blijkt dat ongeveer 29.000 burgers in 2021 een standaard betalingsregeling hadden lopen waarbij verrekend werd zonder de beslagvrije voet en bij wie het huishoudinkomen rond de bijstandsnorm is (onder de EUR 21.000 per jaar) kwam of bij wie het jaarinkomen onbekend is. Er is in de zomer gestart met het bellen van een selectie van 100 mensen. Sinds september is deze groep uitgebreid met nog eens 500 mensen. Dit betreft een groep van 300 van de vermoedelijk financieel meest kwetsbare mensen (laag huishoudinkomen en hoge terugvordering) en een groep van 300 willekeurige mensen uit de groep van 29.000 burgers. Aan de hand van deze aanpak beoordeelt Toeslagen of zij de juiste mensen benadert en welke behandeling het meest passend is voor de meest kwetsbare groep. Deze strategie helpt ook bij het krijgen van enig inzicht in de mate waarin de automatische verrekening door de burger als prettig of passend ervaren wordt . Per persoon doet Toeslagen vijf belpogingen met een herkenbaar nummer. Daarbij laat Toeslagen ook voicemailberichten achter.

Daarnaast kunnen mensen zelf contact opnemen met de BelastingTelefoon om de verrekeningen te stoppen en eventueel terug te draaien. De werkinstructies zijn hierop aangepast en de medewerkers van de BelastingTelefoon zijn hierover geïnformeerd. Om burgers te informeren over de geboden oplossing heeft Toeslagen de informatie op de website aangepast. Verder zijn diverse stakeholders persoonlijk en zijn circa 900 contacten via een directe mailing benaderd. Het betreft belangenbehartigers, schuldhelpverleners, dienstverleners en gemeenten. Zij ontvingen informatie en een dringende oproep om hun achterban en mensen die zich bij hen melden met problemen met verrekeningen te informeren over de geboden oplossing om de verrekening te stoppen, een persoonlijke betalingsregeling aan te vragen en hen eventueel te helpen bij die aanvraag. Om het hen daarbij makkelijker te maken, ontvingen ze ook communicatiemateriaal. Diverse stakeholders

---

<sup>1</sup> De betalingscapaciteit die berekend wordt bij de persoonlijke betalingsregeling, is een andere berekening dan die van de beslagvrije voet. Deze biedt de burger over het algemeen meer financiële ruimte.

hebben het onderwerp opgepakt. Over zowel de beschreven oplossing als de communicatie hierover, heeft Toeslagen gesproken met de NO en de LOSR. Hun ideeën en tips zijn meegenomen.

Van de 600 geselecteerde personen heeft Toeslagen in totaal 234 mensen gesproken. Daarvan bleek dat bij 105 mensen de beslagvrije voet geheel of gedeeltelijk werd geraakt door de verrekening. Daarvan bevonden zich 61 mensen in de willekeurige groep met een huishoudinkomen onder de EUR 21.000 per jaar en 44 mensen in de geselecteerde groep op basis van een laag inkomen en een hoge vordering. Van 105 personen waarbij onder de beslagvrije voet was verrekend, is in 42 gevallen de verrekening op hun verzoek stopgezet. Het overige deel van de 234 mensen die zijn bereikt en met wie een gesprek plaatsvond heeft er voor gekozen om de verrekening niet te stoppen bijvoorbeeld omdat de beslagvrije voet niet werd geraakt (129 keer). De overige 63 personen gaven aan de hoogte van het te verrekenen bedrag niet als een probleem te ervaren dan wel dat zij de voorkeur hebben voor het gemak van de lopende verrekening versus de handelingen zij moeten verrichten voor het aangaan van een persoonlijke betalingsregeling. Van de 42 mensen bij wie de verrekening op hun verzoek is gestopt, zijn 3 formulieren retour gezonden en is de aanvraag voor de persoonlijke betalingsregeling afgerond. Dit heeft ertoe geleid dat Toeslagen voor 2 mensen een nieuwe persoonlijke betalingsregeling is gestart en voor 1 persoon heeft besloten geen verdere invorderingsacties meer te starten. Tot dusver is van 2 personen bekend dat zij uit eigen beweging contact op hebben genomen met de BelastingTelefoon met het verzoek om de verrekening te stoppen.

Op basis van deze resultaten concludeert Toeslagen dat het moeilijk is om mensen te bereiken. Een groot deel neemt de telefoon niet op of het telefoonnummer blijkt niet te kloppen. Een deel van de burgers met wie Toeslagen wel contact krijgt, vertrouwt het telefoontje niet, waardoor er ook geen gesprek tot stand komt. Uit de gesprekken blijkt dat een deel van de mensen wel en een deel van de mensen geen problemen heeft met de verrekening. Er lijkt daarbij geen duidelijk onderscheid gemaakt te kunnen worden tussen aan de ene kant de groep met lage inkomens en hoge terugvorderingen en aan de andere kant de groep willekeurige mensen die zijn gebeld. Daarnaast concludeert Toeslagen dat de aanvraagprocedure van de persoonlijke betalingsregeling door veel mensen niet wordt gestart of afgerond. Gezien de beperkte resultaten en de 4 fte die ingezet is voor de belactie, wordt de belactie niet voortgezet. De 39 mensen bij wie de verrekening is gestopt en teruggedraaid, maar die de formulieren voor de aanvraag voor de persoonlijke betalingsregeling niet retour hebben gezonden, worden nogmaals benaderd. Hen wordt hulp aangeboden, telefonisch of bij de balie, om de aanvraag alsnog in te dienen. Daarnaast werkt Toeslagen aan een vereenvoudiging van de aanvraagprocedure voor een persoonlijke betalingsregeling. Dit licht ik hierna nader toe. Mensen kunnen wel nog zelf contact opnemen met de BelastingTelefoon om de verrekening te stoppen en terug te laten draaien.

De leden van de VVD-fractie vragen wat nodig is om de problemen met de ICT-processen op termijn op te lossen. Hoe lang zou dat duren en wanneer is de ICT geheel op orde. Zij geven tevens aan het eens te zijn met het oordeel dat het zeer onwenselijk is dat de standaard betalingsregeling waarbij burgers zelf het geld overmaken niet meer kan worden aangeboden. Op dit moment zijn er ongeveer 300.000 mensen per jaar bij wie de verrekening in het kader van de standaardbetalingsregeling automatisch start, doordat zij niet reageerden op de mogelijkheid om zelf in één keer of in termijnen te betalen. Het is binnen het huidige systeem niet mogelijk om de berekening van de beslagvrije voet bij al deze verrekeningen in het kader van de standaardbetalingsregeling toe te passen. Dit systeem is verouderd en kan niet aangesloten worden op de programmatuur die de beslagvrije voet berekent. De vervanging van dit oude systeem hangt samen met het uitfasen van het ETM-systeem<sup>22</sup>, omdat dit beiden vervangen wordt door één nieuw centraal systeem. Het is nog niet duidelijk wanneer dit afgerond is. Er is ook

---

<sup>22</sup> ETM staat voor Enterprise Tax Management, zie over het verloop van dit ICT-traject Kamerbrief 21-4-2021, Kamerbrief over uitloop ICT-projecten Belastingdienst.  
<https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/kamerstukken/2021/04/21/kamerbrief-over-uitloop-ict-projecten-belastingdienst/kamerbrief-over-uitloop-ict-projecten-belastingdienst.pdf>

onderzocht of deze standaardbetalingsregelingen inclusief de verschillende betaalmogelijkheden (dus zowel het overmaken van het termijnbedrag door de burger, als het verrekenen van het termijnbedrag) overgeheveld kunnen worden naar een ander systeem waar Toeslagen gebruik van maakt en op die manier toegang heeft tot de programmatuur die de beslagvrije voet berekent. Aangezien dit systeem niet is gebouwd voor de structurele verwerking van deze aantallen uit het reguliere proces, bleek dat geen alternatief. Er wordt nog onderzocht of er andere mogelijkheden zijn om de verrekeningen in het kader van de standaardbetalingsregeling te starten mét toepassing van de beslagvrije voet. Dit zijn opties die niet op de korte termijn (voorafgaand aan het opstarten van de invorderingsactiviteiten) uitgevoerd kunnen worden en waarvan nog niet vastgesteld is óf het uitvoerbaar is. Binnen de herijking van de invorderingsstrategie werkt Toeslagen onder andere uit hoe zij uitvoering wil gaan geven aan uitstel van betaling en verrekening. Daarin wordt dit vraagstuk meegenomen.

Dat laat onverlet dat Toeslagen er alles aan wil doen om te voorkomen dat er nieuwe situaties ontstaan waarbij mensen door de verrekeningen in het kader van de standaardbetalingsregeling onder het bestaansminimum komen. Daarom is besloten om de verrekeningen in het kader van de standaardbetalingsregeling vanaf het moment van opstarten van de invorderingsactiviteiten af te schaffen. Voor de zomer leek het slechts mogelijk om deze verrekening af te schaffen, door de standaardbetalingsregeling volledig af te schaffen. Toeslagen heeft de afgelopen zomer verder gezocht naar uitvoeringstechnische mogelijkheden om deze verrekeningen uit te schakelen, mét behoud van de standaard betalingsregeling waarbij het termijnbedrag door de burger zelf over wordt gemaakt. Deze mogelijkheid is gevonden. Het afschaffen van deze verrekenvariant kan uitgevoerd worden voordat de invorderingsactiviteiten starten. Toeslagen zal bij nieuwe terugvorderingen de verrekenvariant van de standaard betalingsregeling niet meer automatisch starten. Het blijft wél mogelijk voor mensen om te kiezen voor de standaardbetalingsregeling door het termijnbedrag maandelijks zelf over te maken.

Het afschaffen van de verrekening in het kader van de standaard betalingsregeling kent voor- en nadelen. Belangrijk voordeel is dat er geen mensen meer onder het bestaansminimum uitkomen doordat er op initiatief van Toeslagen is verrekend zonder de beslagvrije voet toe te passen. Toeslagen handelt daardoor bij de uitvoering van de standaard betalingsregeling binnen de kaders van de wet.

Nadeel is dat niemand meer gebruik kan maken van de standaard betalingsregeling waarbij wordt afgelost door middel van een automatische verrekening. Op dit moment maakt een deel van de eerdergenoemde groep van ongeveer 300.000 mensen per jaar probleemloos gebruik van deze betalingswijze. Dit kan ook verondersteld worden op basis van de resultaten uit de belactie. Deze mensen hebben na de afschaffing van de automatische verrekenmogelijkheid nog andere mogelijkheden om te betalen, zoals het terugvorderingsbedrag ineens betalen, de standaardbetalingsregeling zelf na te komen door maandelijks overboeking van het termijnbedrag of door een persoonlijke betalingsregeling aan te vragen. Dit vraagt echter altijd actie van de burger. Daarbij is de aanvraagprocedure voor de persoonlijke betalingsregeling complex en vergt dit het nodige van het doenvermogen van mensen. Bovendien nemen juist kwetsbare mensen vaak geen contact op met de Belastingdienst nadat zij een terugvorderingsbeschikking hebben ontvangen. Het ontbreekt hen door omstandigheden vaak aan doenvermogen. Zij zijn ook vaak telefonisch niet bereikbaar voor Toeslagen of de Belastingdienst. Daarom zal een deel van de meest kwetsbare burgers in de dwanginvordering terecht komen als er geen andere, eenvoudige oplossing komt. De dwanginvordering kent bijkomende kosten. En alhoewel er rekening gehouden wordt met de beslagvrije voet, wordt er zo veel als mogelijk, zo snel mogelijk geïnd. Dit kan dus veel hoger uitvallen dan het termijnbedrag van de standaardbetalingsregeling. Bij invorderingsacties, zoals een loonbeslag wordt bovendien een derde partij betrokken. Dat heeft grote impact op burgers.

Ondanks dat ik geen andere optie zie dan deze verrekeningen in het kader van de standaardbetalingsregeling af te schaffen, zijn de genoemde nadelige effecten niet acceptabel.

Toeslagen neemt daarom de volgende aanvullende maatregelen. Zij werkt aan een drastische vereenvoudiging van het aanvraagformulier voor de persoonlijke betalingsregeling. Vanaf het moment dat de invorderingsactiviteiten opstarten, is dit vereenvoudigde formulier beschikbaar. Bovendien wordt het formulier dan verzonden met een antwoordenvolp en -nummer. Daarnaast wordt ernaar gestreefd dat het formulier dan ook digitaal ingevuld en verzonden kan worden. Het is nog niet duidelijk of dit lukt in verband met diverse andere prioriteiten binnen het IV-portfolio. Daarnaast wordt met inzet van bijvoorbeeld burgerpanels gezien hoe de informatie en communicatie over de standaard- en de persoonlijke betalingsregeling kan worden verbeterd.

De leden van de VVD-fractie vragen of ik toe kan zeggen de Kamer op de hoogte te houden van eventuele ontwikkelingen. Ik kan uw Kamer toezeggen dat ik u op de hoogte houdt van de ontwikkelingen rond de invordering van Toeslagen. Dit betreft zowel de opstart van de invorderingsactiviteiten waarover u separaat wordt geïnformeerd, als de herijking van de invorderingsstrategie waarover ik uw Kamer begin 2022 samen met de staatssecretaris Fiscaliteit en Belastingdienst informeer.

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van D66**

De leden van de D66-fractie vragen aan welke van de geschetste voorwaarden uit de uitvoeringstoets niet is voldaan, waardoor de wet vBVV niet tijdig is geïmplementeerd. Zij vragen hoe dit heeft kunnen gebeuren of de Kamer tijdig is geïnformeerd over de vertraging en als dit niet is gebeurd, wat hier de reden voor is geweest. In de uitvoeringstoets bij het wetsvoorstel Wet vBVV is het proces van dwangverrekening beoordeeld op uitvoerbaarheid. Aan de in de uitvoeringstoets beschreven voorwaarden is voldaan. Het hanteren van de vereenvoudigde beslagvrije voet bij de dwangverrekening is geïmplementeerd en zal gehanteerd worden zodra de invorderingsactiviteiten weer opstarten. In die uitvoeringstoets was de verrekening in het kader van de standaardbetalingsregeling buiten beschouwing gelaten, omdat toentertijd werd geoordeeld door de Belastingdienst en Toeslagen dat er geen sprake was van dwangverrekening, maar van een betaalmogelijkheid in het kader van de minnelijke betalingsregeling. De Belastingdienst en Toeslagen constateren nu dat die veronderstelling onjuist is geweest. In mijn brief van 9 juli jl. en de beantwoording van de daarbij verzonden Kamervragen heb ik de Kamer geïnformeerd over deze constatering. Zoals hierin ook beschreven is er direct daarna actie ondernomen om een oplossing te bieden voor mensen die hierdoor in de problemen raken en wordt er gewerkt aan een oplossing om te voorkomen dat deze situatie zich in de toekomst nog voor zal doen.

De leden van de D66-fractie vragen wat de stand van zaken is van het telefonisch informeren van de betrokken burgers en hoeveel mensen zijn bereikt. Hiervoor verwijs ik uw Kamer naar de beantwoording van de vragen van de leden van de VVD-fractie.

De leden vragen tevens of zij het juist begrijpen dat niet (handmatig) kan worden nagegaan of iemand onder het bestaansminimum terechtkomt voordat de invordering wordt gestart. Of iemand onder het bestaansminimum uitkomt, hangt af van vele factoren die niet allemaal bekend kunnen zijn bij Toeslagen. Denk aan schulden bij andere (private) schuldeisers of uitgaven die een burger genoodzaakt is te doen. Het is niet mogelijk om dit handmatig voorafgaand aan het opstarten van de invorderingsactiviteiten bij iedere burger na te gaan. Toeslagen kan ook niet handmatig de beslagvrije voet van alle mensen berekenen die op dit moment een verrekening in het kader van standaardbetalingsregeling hebben lopen, omdat dit een groep van ongeveer 300.000 mensen betreft. Met de geboden oplossing zijn daarom mensen in beeld gebracht waarvan we het vermoeden hebben dat zij in de problemen komen door de verrekening in het kader van de standaardbetalingsregeling, waarna we in combinatie met persoonlijke contact de beslagvrije voet alsnog berekenen. Toeslagen probeert daarnaast op verschillende manieren te voorkomen dat mensen bij het terugvorderen van toeslagen onder het bestaansminimum komen. Zo biedt zij burgers de mogelijkheid om een terugvordering in maximaal 24 maanden af te lossen. Indien iemand het bedrag niet ineens of in standaardtermijnen kan betalen kan diegene een persoonlijke betalingsregeling aanvragen waarbij de maandelijkse aflossing wordt gebaseerd op 80% van zijn betalingscapaciteit. Pas als een burger geen gebruikmaakt van de genoemde mogelijkheden voor

een minnelijke betalingsregeling start de dwanginvordering, wat ook de dwangverrekening kan zijn. Daarbij wordt altijd de beslagvrije voet gehanteerd.

De leden van de D66-fractie vragen wat nodig is om te kunnen garanderen dat de geschetste uitvoering per 2023 wordt gehaald en de Kamer hier ieder kwartaal over te informeren. Voorts vragen de leden wat er kan worden gedaan om uitvoeringsinstanties en lokale overheden te ondersteunen om te voorkomen dat burgers onder de beslagvrije voet vallen tot de uitvoering per 2023 van de aanpassingen. De geschetste uitvoering in de brief van 9 juli jl. waarbij de beslagvrije voet gehanteerd wordt voorafgaand aan alle standaardbetalingsregelingen, was een oplossing die onderzocht is omdat het niet mogelijk leek de verrekeningen te stoppen zonder dat de gehele standaard betalingsregeling uit de lucht gehaald zou moeten worden. Het is echter toch mogelijk gebleken om alleen de verrekenvariant bij de standaardbetalingsregeling af te schaffen. Hierdoor zal Toeslagen geen verrekeningen in het kader van de standaardbetalingsregeling meer uitvoeren vanaf het moment dat de invorderingsactiviteiten weer opstarten.

De leden van de D66-fractie vragen welke risico's de staatssecretaris ziet voor het ontstaan van nog meer schuldenproblematiek doordat de verrekende bedragen worden teruggedraaid bij mensen waarbij de beslagvrije voet werd geschonden door de verrekening. Toeslagen is zich ervan bewust dat de schuld herleeft als de verrekening terug wordt gedraaid en dat het belangrijk is dat deze wordt afbetaald op een wijze die er niet toe leidt dat er meer problemen ontstaan. Daarom heeft Toeslagen altijd persoonlijk contact met de mensen bij wie de verrekening wordt gestopt; samen wordt bekeken wat de beste oplossing is. Er wordt in ieder geval een persoonlijke betalingsregeling geadviseerd en het aanvraagformulier wordt aan de betreffende burgers verzonden. Bij de persoonlijke betalingsregeling is het maandelijks aflossingsbedrag niet gebaseerd op het terug te betalen bedrag, maar op de betalingscapaciteit van de burger. Dat betekent dat aan het einde van de looptijd van 24 maanden van de persoonlijke betalingsregeling voor het dan resterende terugvorderingsbedrag geen verdere invorderingsactiviteiten meer worden ondernomen. Als direct blijkt dat er geen betalingscapaciteit is, wordt de betalingsregeling niet gestart en vinden er geen invorderingsmaatregelen plaats. Toeslagen werkt eraan om de persoonlijke betalingsregeling zo toegankelijk mogelijk te maken voor burgers, zowel door de communicatie en informatie over de betalingsregeling te verbeteren, als door het aanvraagproces te vereenvoudigen. Voordat de invorderingsactiviteiten opstarten zal een vereenvoudigd formulier beschikbaar zijn. Daarnaast wordt tevens gestreefd naar digitalisering van het aanvraagformulier. Het is nog niet duidelijk wanneer dit gerealiseerd kan worden.

Daarnaast vragen de leden van de D66-fractie bij welke toeslagen deze betalingsregelingen, waarbij burgers onder het bestaansminimum kwamen te zitten, hebben gespeeld. De verrekeningen in het kader van de standaardbetalingsregeling waarbij de beslagvrije voet niet gehanteerd werd, werden toegepast bij de huur- en zorgtoeslag en het kindgebonden budget. Bij de verrekening van de kinderopvangtoeslag hoeft er geen beslagvrije voet in acht genomen te worden (zie artikel 475c, eerste lid, onder j, Rv).

De leden van de D66-fractie vragen voorts wanneer de Kamer geïnformeerd wordt over de interdepartementale samenwerking ten behoeve van de invorderingsstrategie waarin het doenvermogen centraal staat. Deze leden refereren aan het toezeggingenoverzicht van de begroting waarin staat dat de Kamer hierover in de herfst een brief mag verwachten. Zij vragen waar deze vertraging vandaan komt, of de gesprekken tussen de departementen al hebben plaatsgevonden, wat de status is van dat overleg en wanneer de Kamer een uitgebreidere brief mag verwachten over dit overleg. Op 30 augustus jl. is uw Kamer geïnformeerd over het opstarten van de invordering bij de Belastingdienst.<sup>3</sup> Daarin is aangegeven dat Toeslagen een apart traject heeft ingezet, waarbij door een gefaseerde opstart rekening wordt gehouden met verschillende doelgroepen. Hierover vindt de in de brief van 9 juli jl. beschreven interdepartementale

---

<sup>3</sup> Kamerstukken II, vergaderjaar 2021-2020, nr. 35420-365, Het steun- en herstelpakket vanaf het vierde kwartaal van 2021 | Tweede Kamer der Staten-Generaal

afstemming plaats. Inmiddels is in dit kader ook een rapport naar het doenvermogen van deze doelgroep afgerond. In de *Rapportage doenlijk invorderen*, die uw Kamer als bijlage bij deze beantwoording ontvangt, is het invorderingsproces getoetst vanuit een gedrags- en burgerperspectief. Waar mogelijk worden deze resultaten meegenomen bij het hervatten van de invorderingsactiviteiten van Toeslagen. Denk hierbij aan de vereenvoudigde aanvraag van de persoonlijke betalingsregeling waar nu al aan gewerkt wordt. Uw Kamer separaat nader geïnformeerd over het hervatten van de invorderingsactiviteiten.

Daarnaast wordt uw Kamer begin 2022 geïnformeerd over de herijking van de invorderingsstrategie en de heroverweging van Stroomlijnen Rood Blauw. Ook hierover vinden gesprekken plaats met de verschillende (opdrachtgevende) departementen. Het genoemde *Rapportage doenlijk invorderen* vormt daarnaast een belangrijke bouwsteen voor de invorderingsstrategie van Toeslagen.

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van het CDA**

De leden van de CDA-fractie vragen of ik het met hen eens ben dat koste wat kost moet worden voorkomen dat mensen onder het bestaansminimum schieten. Met de leden van de CDA-fractie ben ik van mening dat moet worden voorkomen dat mensen onder het bestaansminimum komen. Toeslagen doet er daarom zo veel als mogelijk aan om dat te voorkomen, zoals beschreven in de beantwoording van de vragen van de leden van de VVD- en de D66-fractie.

Veel burgers hebben echter niet alleen toeslagschulden, maar ook andere schulden bij private- en overheidsschuldeisers. Om te voorkomen dat mensen onder het bestaansminimum raken, is coördinatie en samenwerking tussen schuldeisers noodzakelijk. In vervolg op de Wet vBvV wordt verbeterde gegevensuitwisseling voorbereid tussen partijen die beslag mogen leggen op of verrekenen met periodieke inkomsten. Daarvoor is het wetsvoorstel Wet stroomlijning keten derdenbeslag in voorbereiding en zijn de voorbereidingen gestart voor de bouw van een ICT-voorziening die de beoogde gegevensuitwisseling faciliteert. Het wetsvoorstel regelt de verbetering van de gegevensuitwisseling tussen beslagleggende en verrekenende partijen in geval van samenloop van derdenbeslagen en verrekeningen. Hiermee wordt een volgende stap gezet in het traject om het bestaansminimum van mensen met schulden beter te borgen en wordt een flinke stap gezet om ophoging van schulden met onnodige proces- en executiekosten te voorkomen.

De leden van de CDA-fractie vragen over de tijdelijke oplossing voor reeds ingevorderde bedragen of de volledige verrekening wordt teruggedraaid, of alleen het deel tot aan het bestaansminimum. Het volledige bedrag wordt in dat geval teruggedraaid.

Voorts vragen de leden van de CDA-fractie of het kan voorkomen dat mensen bij wie teveel is verrekend en die gedurende een periode onder het bestaansminimum hebben geleefd, misschien wel problematische schulden hebben opgebouwd, waarvoor de terugbetaling alleen onvoldoende is om die schulden op te lossen. Deze situaties zijn niet als zodanig naar voren gekomen in de gevoerde gesprekken met de betreffende mensen. Doordat het gehele verrekende bedrag terug wordt gegeven, wordt de betreffende burger in staat gesteld om eventueel ontstane schulden alsnog (geheel of gedeeltelijk) te voldoen. Toeslagen gaat altijd in gesprek met de mensen bij wie de verrekening volledig wordt teruggedraaid, om te kijken of de toeslagschuld alsnog via een persoonlijke betalingsregeling voldaan kan worden. Er kan extra hulp aangeboden worden, telefonisch of bij de balie, bij het aanvragen van de persoonlijke betalingsregeling. Mocht er zich een spoedeisende situatie voordoen, zoals bijvoorbeeld een dreigende huisuitzetting vanwege een onterechte verrekening, dan wordt het Stelteam ingezet. Dergelijke situaties zijn mij vooralsnog niet bekend.

De leden vragen daarnaast of ik het in kaart brengen van de mensen die door verrekening onder het bestaansminimum komen een werkbare oplossing vindt. Ook vragen zij om hoeveel mensen dit ongeveer gaat en of het om een wisselende groep gaat. Op basis van de beschikbare data kunnen we geen goede inschatting maken van het aantal mensen dat onder het bestaansminimum komt door de verrekeningen. Deze schatting kunnen we ook op basis van de belactie niet maken, mede doordat het slechts mogelijk is om een kleine selectie van deze groep persoonlijk te bereiken.

Vooralsnog is de ingezette belactie op basis van de beschikbare data de enige mogelijkheid voor Toeslagen om mensen die mogelijk door de verrekeningen in de problemen zijn gekomen te identificeren en te bereiken. Naast deze aanpak heeft Toeslagen stakeholders geïnformeerd over de geboden oplossing. Hen is verzocht om burgers die zich bij hen melden met problemen rond verrekeningen te wijzen op de oplossing en hen door te verwijzen naar de BelastingTelefoon. Tevens heeft Toeslagen hen gevraagd de betreffende burgers te helpen bij het aanvragen van een persoonlijke betalingsregeling.

Het aantal mensen dat mogelijk door de verrekeningen onder het bestaansminimum is gekomen, is beperkt tot een groep waarbij de verrekeningen eind 2020 zijn gestart. Omdat de invorderingsactiviteiten bij Toeslagen nog niet zijn hervat, zijn er in 2021 geen nieuwe verrekeningen gestart, zodat de groep mensen die te maken hebben met deze verrekeningen niet in aantal is toegenomen.

De leden van de CDA-fractie vragen wat de huidige stand van zaken is met betrekking tot een structurele houdbare oplossing voor dit probleem. Welke richtingen zijn in de zomerperiode met de verschillende departementen uitgewerkt en wanneer wordt de Kamer hiervan op de hoogte gesteld? Voor beantwoording van deze vraag verwijs ik naar de beantwoording van de vragen van de VVD-fractieleiden. Voor de bredere aanpak rondom meer maatwerk binnen de invordering informeer ik uw Kamer separaat in de brief over de opstart van de invorderingsactiviteiten en de brief over de herijking van de invorderingsstrategie die begin van aankomend jaar wordt verzonden.

Tot slot zijn de leden van de CDA-fractie benieuwd of de Nationale ombudsman en de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden die de problematiek aan het licht hebben gebracht, ook worden betrokken bij het komen tot een toekomstige oplossing. Ja, zij worden hierbij betrokken. Afgelopen maanden heb ik meermaals met de No en de LOSR gesproken over de problematiek en de oplossingen die wij op korte, middellange en lange termijn kunnen bieden. Ook op medewerkersniveau vonden en vinden er diverse gesprekken plaats. Dit zijn zeer prettige en constructieve gesprekken waaruit veel ideeën en input gehaald en verwerkt wordt, zowel ten behoeve van de lopende oplossing voor de verrekeningen zonder beslagvrije voet en de communicatie daarover, als voor de oplossingen na het opstarten van de invorderingsactiviteiten.

#### **Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de SP**

De leden van SP-fractie vragen of de invorderingsactiviteiten inmiddels weer zijn opgestart door de Belastingdienst en of de staatssecretaris kan uitsluiten dat er hierdoor opnieuw mensen onder het bestaansminimum zijn gekomen. Zij vragen voorts of er reeds een structurele oplossing is gevonden voor het probleem dat mensen onder het bestaansminimum komen door toedoen van de Belastingdienst. Over het opstarten van invorderingsactiviteiten van Toeslagen wordt u separaat nader geïnformeerd.

Over de structurele oplossing die Toeslagen biedt om te voorkomen dat mensen na het opstarten van de invorderingsactiviteiten opnieuw onder het bestaansminimum kunnen komen door de verrekening van toeslagen, verwijs ik u naar mijn antwoord op de vragen van de VVD-fractie.

#### **Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van GroenLinks**

De leden van de GroenLinks-fractie vragen hoe vaak het voorkomt dat mensen aangeven wel degelijk op een brief over het terugbetalen van toeslagen aan de Belastingdienst te hebben gereageerd, terwijl de Belastingdienst stelt dat hierop niet is gereageerd. Zij vragen door welke veranderingen uitgesloten kan worden dat hier nu niet nog steeds sprake van is. Er zijn geen aantallen bekend van de beschreven situatie. De processen zijn echter zo ingericht dat het risico op zoekraken minimaal is. Het kan natuurlijk voorkomen dat een poststuk Toeslagen niet bereikt, doordat het niet of verkeerd wordt bezorgd. Ook kan het bij hoge uitzondering gebeuren dat een stuk verkeerd geïnclassificeerd wordt en in een verkeerd systeem terecht komt.

De leden van de GroenLinks-fractie vragen voorts hoe het kan dat het kabinet in een reactie op het NOS-bericht allereerst stelde dat de wet wel werd nagevolgd, omdat deze alleen toezag op

dwangvorderingen en niet op verrekeningen, terwijl het kabinet nu stelt dat de werkwijze zich niet verhoudt tot de wet vBVV. Kan het kabinet bevestigen dat het hiermee terugkomt op zijn eerdere zienswijze? Kan het kabinet dit punt tevens nader toelichten? Deze leden vragen of het kabinet kan toelichten waar het in de keten tussen de wet en de uitvoering van het uit de wet voortvloeiende beleid, is misgegaan. Hoe kan het dat er een verkeerde inschatting tot stand is gekomen? Dat er verrekening plaats kan vinden als betaalwijze bij de standaardbetalingsregeling is opgenomen in de wet- en regelgeving over uitstel van betaling.<sup>4</sup> Daarnaast kent Toeslagen de verrekening in het kader van de dwanginvordering, de zogenaamde 'dwangverrekening'.<sup>5</sup> Zoals toegelicht in de beantwoording van de vragen van de leden van de D66-fractie werd eerder aangenomen door de Belastingdienst en Toeslagen dat verrekening in het kader van de standaardbetalingsregeling geen dwangverrekening is. Er werd verondersteld dat mensen die niet reageerden op de terugvorderingsbeschikking stilzwijgend instemden met deze wijze van betalen in termijnen waarbij de beslagvrije voet niet gehanteerd werd. In haar eerste reactie op het NOS artikel verwees Toeslagen naar de dwangverrekening. Mede naar aanleiding van gesprekken met de No en de LOSR constateren de Belastingdienst en Toeslagen nu dat deze gehanteerde benadering onjuist was. Alhoewel de standaardbetalingsregeling is bedoeld als een minnelijke betalingsregeling heeft Toeslagen de facto gebruik gemaakt van haar verrekeningsbevoegdheid. Voor mensen die niet bewust kozen om de verrekening te laten starten heeft dit het effect heeft van dwangverrekening. Op basis van dit voortschrijdend inzicht heeft Toeslagen haar zienswijze daarna aangepast.

De leden van de GroenLinks-fractie vragen of het kabinet een beeld heeft van hoeveel mensen hierdoor de afgelopen jaren in de problemen zijn gekomen. Zoals ook toegelicht in de beantwoording van de vragen van de leden van het CDA is het niet goed mogelijk om hier een inschatting van te maken.

Ook vragen deze leden het kabinet in te gaan op hoeveel mensen zich sinds het begin van 2021 bij de Belastingdienst hebben gemeld met het gegeven dat zij door de werkwijze van de Belastingdienst onder het bestaansminimum terecht kwamen. Sinds juli 2021 heeft de Belastingdienst een gewijzigd proces waarbij burgers telefonisch kunnen aangeven dat met de verrekening hun bestaansminimum is geraakt. Tot op heden zijn er 2 personen in beeld die zelf contact opnamen om hier gebruik van te maken. Bij deze burgers zijn de verrekeningen stopgezet. Daarnaast kunnen er ook burgers zijn die, anders dan via de geboden oplossing, een lopende verrekening hebben gestopt. Bijvoorbeeld doordat zij een persoonlijke betalingsregeling aan hebben gevraagd. Het is op dit moment niet inzichtelijk om hoeveel mensen dit gaat.

De leden van de GroenLinks-fractie vragen hoe het staat met de verdiepende data-analyse om personen waarbij in 2020 een verrekening is gestart op individueel niveau beter in beeld te brengen. Deze leden vragen welke voortschrijdende inzichten het kabinet op dit punt met de Kamer kan delen. Voor de beantwoording van de vraag hoe het staat met de data-analyse verwijst ik u naar de beantwoording van de vragen van de VVD-fractie. Hier is ook toegelicht welke inzichten Toeslagen op heeft gedaan en welke acties en oplossingen er geboden zullen gaan worden of nog onderzocht worden.

De leden van de GroenLinks-fractie vragen of het kabinet overweegt om bovenop het actief terugdraaien van verrekeningen door het terugbetalen van het vanaf januari teveel ingehouden bedrag, een opslag te rekenen ten eerste als rentevergoeding en ten tweede vanwege het feit dat deze mensen in de problemen zijn gekomen door een foutieve interpretatie van de wet door de overheid. Deze leden vragen wat hierbij de overwegingen zijn en hoe het vanuit rechtvaardigheidsperspectief te billijken zou zijn als dit niet wordt gedaan. Met de geboden oplossing worden de mensen die in de problemen zijn gekomen naar mijn idee op een goede en

---

<sup>4</sup> Artikel 3:94 Awb en artikel 30 lid 1 Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen, artikel 31 Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen, artikel 7 Uitvoeringsregeling Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen en artikel 79.7 Leidraad Invordering 2008.



passende wijze geholpen. Met de oplossing die wordt geboden, wordt het volledige bedrag van de verrekening terugbetaald, ook als de beslagvrije voet slechts niet in zijn geheel is aangetast door de verrekening. Belangrijk aspect is bovendien dat de betreffende personen in principe ook zonder deze verrekening het openstaande bedrag terug hadden moeten betalen en er kosten in rekening gebracht hadden kunnen worden als zij niet tijdig betaalden. Toeslagen heeft hen de mogelijkheid geboden om het bedrag ineens, in termijnen of door middel van persoonlijke betalingsregeling te voldoen. Ook na het starten van de verrekening bestonden deze betalingsmogelijkheden voor de burger. De verrekening kon worden gestopt als een persoonlijke betalingsregeling werd gestart. Deze betalingsregeling kan ook nu aangevraagd worden. Hierbij wordt rekening gehouden met de betalingscapaciteit. Als deze nihil is, wordt de terugvordering in principe niet ingevorderd. Het past naar mijn idee daarom niet om een (standaard) opslag te rekenen.

De leden van de GroenLinks-fractie vragen het kabinet om een update inzake de mate waarin mensen die vanaf begin 2021 geraakt zijn door de werkwijze, inmiddels telefonisch bereikt zijn en het verschuldigde bedrag ontvangen hebben. Deze leden vragen uit te splitsen hoeveel mensen hier al wel mee geholpen zijn, hoeveel nog niet, en op welke termijn het kabinet verwacht alle mensen geholpen te hebben. In de beantwoording van de vragen van de VVD zijn de gegevens over de resultaten van de belactie toegelicht. Het is niet mogelijk om vast te stellen hoeveel mensen er problemen hebben gekregen door de verrekening in het kader van de standaard betalingsregeling. Daardoor is het niet mogelijk om in beeld te krijgen voor welke mensen het terugdraaien van de verrekening een passende oplossing is.

De leden van de GroenLinks-fractie vragen hoeveel mensen die schade hebben ondervonden als gevolg van de werkwijze sinds afgelopen juli uit eigen beweging contact hebben opgenomen met de Belastingdienst, bijvoorbeeld via de BelastingTelefoon. Tot nu toe heeft Toeslagen kunnen vaststellen dat 2 personen hierover uit zichzelf contact op hebben genomen met de BelastingTelefoon. Zoals hiervoor toegelicht kunnen er ook mensen zijn die wel contact op hebben genomen maar die niet expliciet kenbaar hebben gemaakt dat zij de verrekening terug willen laten draaien. Deze mensen hebben de verrekening mogelijk gestopt doordat zij een persoonlijke betalingsregeling aan hebben gevraagd.

Ook vragen deze leden hoeveel mensen zijn doorverwezen vanuit het stakeholdersnetwerk van de Nationale ombudsman en de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden. Stakeholders zijn persoonlijk benaderd en via een directe mailing naar 900 contacten. Het is niet inzichtelijk hoeveel doorverwijzingen er plaats hebben gevonden naar aanleiding van het aanschrijven van deze stakeholders, dan wel via de Nationale ombudsman en de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden.

De leden van de GroenLinks-fractie vragen hoe het kabinet zeker weet dat alle mensen die schade hebben ondervonden omdat ze onder het bestaansminimum terecht kwamen, door de Belastingdienst in beeld zijn en bereikt gaan worden. Toeslagen kan dit niet met zekerheid vaststellen. Aan de hand van de eerder beschreven belactie en het aanschrijven van stakeholders hoopt Toeslagen zo veel mogelijk van de betreffende mensen te bereiken.

De leden van de GroenLinks-fractie vragen naar de persoonlijke betalingsregeling voor mensen die door de verrekening onder de beslagvrije voet terechtgekomen zijn. Welke smaken zijn er in deze persoonlijke betalingsregeling, wat zijn de meest ruimhartige varianten en hoe wordt daarin gemonitord dat mensen niet alsnog onder het bestaansminimum terechtkomen? Indien een burger verzoekt om een persoonlijke betalingsregeling, berekent Toeslagen zijn maandelijkse betalingscapaciteit. Op basis daarvan zijn er drie uitkomsten mogelijk.

Als 80% van die betalingscapaciteit voldoende is om de openstaande toeslagvorderingen in 24 maanden volledig te betalen, kan de burger met Toeslagen een standaard betalingsregeling afspreken. Dan wordt het volledige bedrag in 24 maanden afbetaald.

Als 80% van die betalingscapaciteit onvoldoende is om de gehele schuld in 24 maanden volledig te betalen, kan de burger met Toeslagen een persoonlijke betalingsregeling afspreken, waarbij het

maandelijkse aflossingsbedrag gelijk is aan die 80% van de betalingscapaciteit.

Na die 24 maanden worden er in principe geen invorderingsmaatregelen meer genomen om de dan nog resterende toeslagschuld te incasseren.

Als de burger in het geheel geen betalingscapaciteit heeft, wordt direct besloten om in principe geen invorderingsmaatregelen meer te nemen.

In principe geen invorderingsmaatregelen nemen, betekent dat de (resterende) toeslagschuld nog wel gedurende drie jaar, gerekend vanaf het besluit, alleen nog verrekend kan worden met eenmalige teruggaven inkomstenbelasting en nabetalingen van toeslagen.

Als de burger meent dat zijn betalingscapaciteit niet meer toereikend is om de betalingsregeling na te komen, kan hij Toeslagen op elk moment verzoeken om de betalingscapaciteit opnieuw vast te stellen en het aflossingsbedrag te verlagen.

De leden van de GroenLinks-fractie vragen hoe het mogelijk is dat de ICT-processen niet toereikend zijn om een proces te implementeren die de beslagvrije voet respecteert, terwijl de wetgeving om de beslagvrije voet te hanteren nota bene twee jaar is uitgesteld om alle ICT-processen op orde te krijgen. Betekent dit ook dat de ICT-processen enkel klaar gemaakt waren voor dwanginvordering, en niet voor verrekeningen? Hoe kan dit fout zijn gegaan? Zoals hiervoor toegelicht zijn de ICT systemen wel ingericht om bij de dwangverrekening de beslagvrije voet te hanteren. Voor de verrekeningen in het kader van de standaardbetalingsregelingen was dit niet het geval. Voor een uitgebreidere toelichting wat dit betekent in de ICT-processen verwijs ik naar de beantwoording van de vragen van de VVD-fractie.

De leden van de GroenLinks-fractie vragen op welke manier door de Belastingdienst wordt vastgesteld dat de beslagvrije voet niet in acht wordt genomen. Deze leden vragen op welke manier dit proces automatisch verloopt ofwel handwerk vereist van medewerkers en wat dit betekent voor de capaciteit van de Belastingdienst. De leden van de GroenLinks-fractie vragen daarbij specifiek of het klopt dat pas kan worden vastgesteld dat de beslagvrije voet niet in acht wordt genomen nadat mensen onder het bestaansminimum terecht zijn gekomen, hetgeen immers gesuggereerd lijkt te worden in de kabinetsbrief. Deze leden vragen of het kabinet op dit punt het proces van herkenning dat de beslagvrije voet niet wordt in acht genomen wordt stapsgewijs kan toelichten. Toeslagen heeft bij verrekeningen in het kader van de standaardbetalingsregeling die op dit moment nog lopen de beslagvrije voet niet toegepast. Deze lopende verrekeningen heeft Toeslagen in beeld. Bij een deel van deze mensen wordt de beslagvrije voet niet geraakt en is het verrekenen een makkelijke manier om hun toeslagschuld af te betalen, waarbij zij niet onder het bestaansminimum komen.

Het is echter niet mogelijk voor Toeslagen om van al deze mensen geautomatiseerd vast te stellen of hun beslagvrije voet geraakt wordt door de verrekening. Op basis van de gegevens die bij Toeslagen bekend zijn, worden de mensen bij wie de verrekening mogelijk hun beslagvrije voet raakt geselecteerd en gebeld, waarna vervolgens de beslagvrije voet individueel wordt berekend. In de maanden augustus tot en met oktober zijn gemiddeld 4 medewerkers van de BelastingTelefoon bezig geweest met de belactie. Het klopt dus dat Toeslagen bij deze lopende verrekeningen de beslagvrije voet pas vast kan stellen nadat mensen door die verrekening mogelijk onder het bestaansminimum zijn gekomen. Sinds de invorderingsactiviteiten zijn gepauzeerd worden er geen nieuwe verrekeningen meer gestart. Er ontstaan dus geen nieuwe situaties waarbij mensen onder het bestaansminimum uitkomen door verrekeningen in het kader van de standaardbetalingsregeling van Toeslagen. Zoals eerder toegelicht zal die situatie ook na het opstarten van de invorderingsactiviteiten niet ontstaan, omdat de genoemde verrekenvariant af wordt geschaft.

De leden van de GroenLinks-fractie vragen wat wordt gedaan als blijkt dat er inderdaad mensen onterecht onder het bestaansminimum zijn gekomen terwijl nu al bekend is dat dit buiten hun schuld en juist door fouten bij de overheid plaatsvindt. Op welke manier gaat het kabinet deze mensen recht doen? De verrekening wordt bij deze mensen gestopt en teruggedraaid tot en met januari 2021. Hierdoor ontvangt de betreffende persoon alle verrekende bedragen volledig terug. Voor de openstaande toeslagschuld kan vervolgens een persoonlijke betalingsregeling aangevraagd

worden. Hierbij wordt rekening gehouden met de betalingscapaciteit. Indien er na 24 maanden correct afbetalen nog toeslagschuld resteert, worden er in principe geen verdere invorderingsacties uitgevoerd om dit bedrag te incasseren.

De leden van de GroenLinks-fractie vragen wat het punt op de horizon is waarbij een test of sprake is van schending van de beslagvrije voet bij terugvorderingen automatisch is geïntegreerd in de processen en er dus een structurele oplossing is. Wat is daarbij het lange termijn ijkpunt en heeft het kabinet een traject uitgestippeld om op de langere termijn een structurele oplossing te vinden? Is er überhaupt zo'n stip op de horizon en traject ernaar toe? Over de oplossing die Toeslagen biedt vanaf het moment dat de invorderingsactiviteiten weer opstarten – het afschaffen van de verrekenvariant waarbij de beslagvrije voet niet gehanteerd werd- verwijs ik u naar de beantwoording van de vragen van de VVD. Deze variant zal derhalve ook op de lange termijn niet meer terugkomen. Bij de dwangverrekening is de beslagvrije voet reeds geautomatiseerd geïntegreerd in de systemen.

De leden van de GroenLinks-fractie vragen wat de inzichten zijn ten aanzien van de oplossing zoals uitgewerkt door de ministeries van Financiën, Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Justitie en Veiligheid aangaande het stap voor stap en per doelgroep weer opstarten van de invorderingsactiviteiten, en op welke manier het kabinet hierover het gesprek aan zou willen gaan met de Kamer. Over het opstarten van de invorderingsactiviteiten wordt uw Kamer separaat geïnformeerd.

De leden van de GroenLinks-fractie vragen of het kabinet bereid is om naar aanleiding van deze problematiek de systematiek van verrekenen nog eens nader te bekijken. Is het kabinet het met deze leden eens dat het verrekenen te vaak mensen in grote problemen brengt en in strijd is met een bepaalde vorm van basiszekerheid waar mensen recht op hebben? Wat waren de oorspronkelijke overwegingen om wel te gaan verrekenen? Wat zijn de alternatieven en hun voor- en nadelen? Waarom heeft het kabinet ervoor gekozen om automatisch te gaan verrekenen als mensen niet reageren op een brief? Voor de antwoorden op deze vragen verwijs ik u naar mijn antwoorden op de vragen van de VVD- en de D66-fractie.

De leden van de GroenLinks-fractie vragen het kabinet bekend is waarom mensen niet reageren. Mensen kunnen om verschillende redenen niet reageren. In de beschikking die burgers ontvingen stond uitdrukkelijk dat de verrekening start als mensen niet reageren. Mensen kunnen er daarom bewust voor hebben gekozen om op deze wijze in termijnen te betalen. Daarnaast zijn er andere redenen waarom mensen niet reageren op betalingsverzoeken. Toeslagen heeft veel gedragsonderzoek laten doen naar de redenen waarom mensen niet reageren. Dit laat zien dat mensen met financiële stress geneigd zijn het belang van contact opnemen met de overheid onderschatten. Dit betekent niet (anders dan vaak gedacht) dat zij niet willen betalen. Mensen kunnen zich schamen, proberen negatieve emoties te vermijden of ontkennen het probleem. Op basis van deze gedragsonderzoeken ontwikkelt Toeslagen ook interventies om de respons te verbeteren. Zo worden bijvoorbeeld de brieven stap voor stap verbeterd, waarbij meer aandacht is voor het bieden van handelingsperspectief en de mogelijkheden om bij problemen in contact te treden met Toeslagen. Hierbij realiseert Toeslagen zich dat, hoewel deze initiatieven behulpzaam zijn bij het verbeteren van de wijze waarop Toeslagen met de burger communiceert, de complexiteit van het toeslagstelsel en de wijze waarop dit aansluit bij de situatie van de burger en het doenvermogen van de burger er toe kan leiden dat mensen niet (meer) reageren op betaalverzoeken. Dit kan helaas niet helemaal voorkomen worden.

Tenslotte vragen de leden van de GroenLinks-fractie of dergelijke signalen ook doorgegeven worden aan gemeenten, in het kader van vroegsignalering van schuldenproblematiek. Zo nee, waarom niet? Stakeholders, waaronder de VNG en gemeenten, zijn benaderd om hen op het probleem te wijzen. Mensen die problemen ervaren met de verrekeningen in het kader van de standaard betalingsregeling. Daarbij is aan deze stakeholders verzocht om mensen die zich hiermee bij hen melden, door te verwijzen naar de BelastingTelefoon.

Signalen van (schulden)problematiek die naar voren komen in de belasting kunnen op individueel niveau niet doorgegeven worden aan gemeenten in het kader van vroegsignalering van schuldenproblematiek. Privacywetgeving, zoals de AVG maar ook de AWR, staat niet toe dat Belastingdienst of Toeslagen deze privacygevoelige gegevens (BSN, contactgegevens) deelt met gemeenten of andere organisaties. De Belastingdienst en Toeslagen vinden vroegsignalering van schuldenproblematiek en het aanbieden van de juiste hulp wel belangrijk en zetten zich op verschillende manieren in om dit in samenwerking met gemeenten te verbeteren. Zo is hier binnen de visie op schulden van de Belastingdienst en Toeslagen, die het afgelopen jaar is vastgesteld aandacht voor, wordt er gewerkt aan een pilot op basis van de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening om met gemeenten gegevens te delen in het kader van de vroegsignalering en ook in de herijking van invorderingsstrategie, waar uw Kamer begin volgend jaar over wordt geïnformeerd, wordt aandacht besteed aan het op tijd in het proces signaleren van (betaal)problemen en hierop een passende wijze te reageren.