

Op 23 oktober 2019 heeft de RvS geoordeeld, dat een bezwaar tegen herziening van een voorschot wel ontvankelijk was, omdat de herziening alleen digitaal verzonden was. Per 1 juli 2020 is de regelgeving gerepareerd, zodat herzieningen wel digitaal verzonden mogen worden. Op 28 april 2020 is in antwoord op Kamervragen een toezegging gedaan voor herstelacties voor de ten onrechte niet-ontvankelijk verklaarde bezwaren. Bij de uitvoering van deze herstelacties zijn problemen hiermee geconstateerd. In dit memo worden deze problemen beschreven en worden alternatieven voorgesteld. Hierbij worden drie opties beschreven, huidige herstelacties uitvoeren, geen herstelacties uitvoeren of de herstelacties in aangepaste vorm uitvoeren.

Huidige herstelacties

De herstelacties zoals die er nu ligt is leidt in onze ogen niet uitvoerbaar tot uitvoeringsproblemen. Als we deze lijn blijven volgen, wordt de burger na een foutieve behandeling in het verleden op de hoogte gesteld dat wij een fout hebben gemaakt en er opnieuw naar de gronden van het bezwaar is/wordt gekeken. Daarin is een onderscheid gemaakt in verschillende populaties, waar er of een uitlegbrief (zonder rechtsbescherming) naar de burger wordt verstuurd of de burger krijgt een herziene beslissing op bezwaar.

De burger kan een positief bericht krijgen, waardoor er een toekenning zal volgen, maar de burger kan ook medegedeeld worden dat wij niet tegemoet kunnen komen aan de inhoudelijke gronden en maken we de burger daarmee 'blij met een dode mus'.

De bezwaarteams die deze aanpak zijn gaan volgen hebben terecht meegegeven dat dit geen prettige manier van werken is. In sommige gevallen val je de burger lastig na soms wel zeven jaar, om vervolgens mede te delen dat er geen kans van slagen is na het opnieuw beoordelen van de gronden. We een fout hebben gemaakt, maar dat we geen aanleiding zien om de toeslag aan te passen. Met de huidige media-aandacht die Toeslagen al krijgt, is dit in onze ogen een risicovolle aanpak.

Nadelen: media-aandacht, geen rechtsbescherming voor de burgers die de uitlegbrief ontvangen, behandelaar voelt zich niet op zijn/haar gemak met het overbrengen van dergelijke boodschap.

Signaal aan MT Geen herstelacties

Per 1 juli 2020 is de regelgeving aangepast, waardoor vanaf die datum een herziening van voorschot wel digitaal verstuurd mag worden. De oude werkwijze is dus niet als principieel onjuiste werkwijze aangemerkt. Er was slechts sprake van een werkwijze waarvoor onvoldoende wettelijke basis was. Dit roept de vraag in hoeverre een uitgebreide herstelacties wenselijk is. Onduidelijk is in hoeverre deze vraag in 2020 op tafel heeft gelegen, nu Toeslagen destijds niet of maar beperkt betrokken is geweest. Dit bevestigt weer eens het belang dat Toeslagen aan 'de voorkant' betrokken wordt bij de totstandkoming van dergelijke toezegging.

Voordeel van het niet uitvoeren van een herstelacties is dat de burger niet onnodig wordt lastig gevallen. Bijkomend voordeel is dat het ook geen uitvoeringscapaciteit kost. Nadeel is echter dat daarmee terug wordt gekomen om een toezegging aan de Kamer.

Het feit is dat onnodig werk had kunnen worden bespaard als Toeslagen bij de toezegging aan de Tweede Kamer was betrokken en aan 'de voorkant' had kunnen meedenken over een uitvoerbaar herstel dat het doel van herstel dient (rechtsbescherming niet ontnemen) en zo min mogelijk werk oplevert.

Daarnaast is het de vraag waarom we 'verleid' zijn tot het uitvoeren van een herstelacties, als wij vanaf 1 juli 2020 de lijn volgen om herziene voorschotbeschikkingen uitsluitend digitaal te versturen. Die keuze laat zien dat in voorgaande gevallen in principe geen fout is begaan door Toeslagen, door de burger geen beschikking per post te versturen.

Met opmerkingen ; Op zich is het wel uitvoerbaar. We kunnen het wel.

Met opmerkingen De hoeveelheid werk is niet bepalend. Het is slechts een bijkomend argument, nl. dat het zonde is capaciteit in te zetten op onnodig werk.

~~Dit zou een reden kunnen zijn om zelfs de gehele herstelactie niet uit te voeren.~~

Nieuwe optie: aAangepaste herstelactie

Een andere mogelijkheid is het aanpassen van de huidige actie die ~~meer werkbaar is voor zowel beter aansluit op het perspectief van de burger als de behandelaars~~ voor Toeslagen beter uitvoerbaar is, waarbij we afwijken van de letterlijke toezegging van de Tweede Kamer.

De herstelactie zou zo aangepast kunnen worden dat we anders onderscheid maken in de populaties. De toezegging in de kamerbrief betreft zogezegd drie populaties. Bij deze populaties zijn de volgende criteria onderscheidend:

- Er is wel of geen definitieve beschikking ontvangen;
- En, indien er geen definitieve beschikking is ontvangen, er is in de periode van november 2015 tot 23 oktober 2019 of in de periode vanaf 23 oktober 2019 (tot 1 juli 2020) een onterechte beslissing op bezwaar ontvangen door de burger.

Met een aanpassing van de actie ~~zou verandert er niets voor~~ de populatie ~~vervallen~~ die al een definitieve berekening heeft ontvangen. Deze burgers worden niet opnieuw beoordeeld en ~~ontvangen geen bericht. Ze~~ hebben immers met het ontvangen van deze definitieve berekening een ~~extra~~ kans gehad om in bezwaar te gaan (rechtsbescherming) tegen ~~een papieren beschikking, de definitieve berekening van de toeslag.~~

~~Door het vervallen van dit deel van de populaties blijven de burgers over die nog geen definitieve beschikking hebben ontvangen. Bij de behandeling van deze groep de rest van de populatie kunnen we onderscheid maken in drie soorten te versturen berichten:~~

- Wij hebben het bezwaar nogmaals beoordeeld en komen (gedeeltelijk) tegemoet aan de inhoudelijke gronden van het bezwaar. Burger ontvangt van ons een nieuwe toekenning. ~~Indien burger het hier niet mee eens is, kunnen ze dit bij ons kenbaar maken kan hij bezwaar maken tegen deze nieuwe toekenning. Daarnaast kan de burger desgewenst alsnog juiste een beslissing op het oude bezwaarschrift krijgen.~~
- Wij hebben niet voldoende gegevens om een beslissing op het bezwaar te kunnen nemen en hebben de inhoudelijke gronden of aanvullende bewijsstukken nodig om een oordeel te kunnen vellen. ~~Deze burgers zouden bij voorkeur telefonisch benaderd kunnen worden om duidelijk uit te kunnen leggen wat de situatie is en wat we nog nodig hebben om een beslissing te kunnen maken.~~
- Wij hebben het bezwaar nogmaals beoordeeld en zien geen mogelijkheden om alsnog tegemoet te komen. ~~Indien de burger van mening is dat dit niet klopt, kunnen ze dit bij ons kenbaar maken. We informeren de burger over de fout bij de bezwaarbehandeling en dat we de toeslag opnieuw hebben beoordeeld en geen reden zien voor aanpassing. Indien de burger alsnog een officiële beslissing op het oude bezwaar wil, kan hij zich melden.~~

Voordelen: Populatie wordt kleiner, logischer opgeknipt in deelpopulaties, rechtsbescherming van de burger beter aanwezig, hopelijk iets 'zachtere' berichtgeving bij afwijzing.

Nadelen: Voor de bezwaar behandelaar zal er niet veel veranderen in de uitvoering, het blijft nog steeds een ongemakkelijk bericht om te verkondigen aan de burger dat er (opnieuw) fouten zijn gemaakt en we in sommige gevallen nog steeds niks kunnen betekenen.

Ondanks de verzachtende berichtgeving en het toevoegen van rechtsbescherming bij een afwijzing, kunnen we nog steeds burgers 'aanwakken' richting de media bij het verkondigen van onze fout kan het nog steeds leiden tot media-aandacht.

Met opmerkingen Als je hier drie noemt, dan zou ik ook voor drie gedachtestreepjes zorgen.

Met opmerkingen We hebben het er ook nog over gehad om dit recht te trekken, maar dan komt er onderscheid in het sturen van een uitlegbrief en herziene BOB. Willen we dit onderscheid houden? Of elke burger een uitlegbrief met bezwaard clause sturen?

Met opmerkingen Wist even niet meer in welke vorm we dit wilden doen? Burger kan bezwaar maken tegen de brief dacht ik.

Tot slot wordt afgeweken van de toezegging aan de Kamer. Dit lijkt echter goed uitlegbaar, omdat we het juist toekennen van de toeslag voorop stellen en daarnaast de behandeling vanuit de rechtsbescherming niet slechter is dan bij de oorspronkelijke toezegging.

Conclusie en verzoek om besluit

Toeslagen staat dus voor een keuze om een juiste aanpak te vinden voor dit probleem. Er lijkt geen perfecte oplossing te zijn, want met elke optie ontstaan er risico's voor de burger, de behandelaar of de organisatie. Graag ontvangen wij een beslissing en een nieuwe deadline.