

Samenvatting gesprek sociaal raadslieden en ambtelijk Financiën, d.d. 27 januari 2015

Aanleiding: rapport van het LOSR 'Belastingdienst, bron van armoede?'

Aanwezig: [] (B/Toeslagen), Ministerie van Financiën: [] en []. Vanuit de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden LOSR/MOgroep: [] en []

[] Belastingdienst geeft aan een toelichting op het rapport "Belastingdienst, bron van armoede" te waarden. geeft aan blij te zijn dat het gesprek kon plaatsvinden. Hij geeft aan ook het werk van de sociaal raadslieden te waarden en belangrijk te vinden. Burgers kunnen soms de weg kwijtraken in het woud aan regelgeving. Dan is het goed dat de sociaal raadslieden in rapportages als de voorliggende daarover aan de bel trekken.

Met opmerkingen [] Suggestie: namen achterwege laten / verslag depersonificeren.

[] De sociaal raadslieden lichten de achtergrond van het rapport toe. Vanuit individuele zaken is gekeken naar overstijgende problemen waar de raadslieden tegenaan lopen. Vanuit de sociaal raadslieden worden [] haalt ook oudere rapporten als 'toeslag of tegenslag' en het rapport van Paritas Passé aangehaald. Daarin wordt vooral stil gestaan bij staat de wettelijke systematiek van toeslagen centraal. Het voorliggende rapport 'Belastingdienst, bron van armoede?' is concreter van aard. En biedt ook concrete aanbevelingen. Uiteraard wordt ook stilgestaan bij de complexe regelgeving die er voor zorgt dat mensen vastlopen. Het zwaartepunt van het huidige rapport ligt aan de kant van bij de invordering i.t.t. eerdere rapporten waar het zwaartepunt lag bij de verstrekkingenkant. De Belastingdienst wordt een steeds grotere inkomensverstrekker, terwijl de invorderingskant niet veranderd is. Zoals belastingsschulden worden geïnd, zo worden ook toeslagsschulden geïnd. Maar als burgers vastlopen, waar moeten ze dan aan de bel trekken?

Met opmerkingen [] Ik zou deze passage helemaal weglaten.

Met opmaak: Afstand Na: 0 pt

Met opmaak: Lijstaline, Met opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0,63 cm + Inspringen op: 1,27 cm

De 25 concrete aanbevelingen worden doorgesproken. De belangrijkste ervan zijn:

- Van een vorderingsgerichte benadering naar een persoonsgerichte benadering (bijv. bij samenloop van belasting- en toeslagsschuld eenmaal de betalingscapaciteit vaststellen). Deze aanbeveling komt overeen met de ideeën van de staatssecretaris zoals die uiteen zijn gezet in de TK-brief van 18 december 2014.
- Stroomlijning van de invorderingsregimes voor belastingen en toeslagen. Deze aanbeveling komt overeen met de ideeën van de staatssecretaris zoals die uiteen zijn gezet in de TK-brief van 18 december 2014.
- Beter gebruik van de informatie die binnen de Belastingdienst beschikbaar is. Onder meer: bij afwijking van een verzoek om een betalingsregeling-op-maat, de verstrekte gegevens direct gebruiken voor de berekening van de beslagvrije voet: de Belastingdienst zegt toe deze aanbeveling op te volgen, conform ook de eerdere toezegging aan de Nationale Ombudsman.
- Niet in alle gevallen een automatische verlenging van de voorschotverstrekking.
- Snellere afhandeling van de verzoeken om betalingsregelingen-op-maat en toepassing van de beslagvrije voet (van 6 naar 2 weken). De Belastingdienst pakt deze aanbeveling op en komt hierop terug bij de raadslieden.
- Aanwijzing van een vaste contactpersoon voor schrijnende gevallen bij het Landelijk Incassocentrum (LIC). De Belastingdienst pakt deze aanbeveling op en komt hierop terug bij de raadslieden.
- Betere communicatie richting burgers. Dit lijkt doorgaans eenvoudiger dan het in de praktijk is, mede vanwege de massaliteit. De Belastingdienst pakt de concrete wens om de website te verbeteren op het punt van betalingsproblemen op bij de verdere ontwikkeling van de site. De concrete wens om formulieren voor betalingsregelingen of de beslagvrije voet per post te versturen is lastiger omdat dit niet strookt met het ingezette beleid van de Belastingdienst om zoveel mogelijk digitaal te communiceren.
- Verbetering van de kennis van medewerkers over het bestaande beleid van de Belastingdienst. Hieraan zal in een op handen staande actualiteitendag extra aandacht worden besteed.

Met opmaak: Afstand Na: 0 pt

De sociaal raadslieden staan een persoongerichte benadering voor i.p.v. een benadering per vordering. Bovendien zou de Belastingdienst zelf meer informatie over mensen moeten verzamelen wat betreft hun totale schuld. In sommige gevallen zou de Belastingdienst er voor moeten kiezen een toeslagaanvraag niet meer te verlengen omdat er al veel toeslag moet worden terugbetaald. Iemand moet dan opnieuw een aanvraag doen. Je zou de problemen voor moeten zijn en de groep die steeds in de problemen komt eruit filteren.

De sociaal raadslieden geven aan dat bij de samenloop van de zgn. "rode" en "blauwe" schulden beter gekeken zou moeten worden naar de persoon in kwestie. Het komt nu voor dat voor beide soorten schulden een burger een betalingsregeling vraagt waarbij separaat van elkaar dezelfde betalingscapaciteit wordt bepaald. Als éénmaal de betaalcapaciteit is vastgesteld, zou die moeten gelden voor alle betalingsregelingen die een burger heeft bij de Belastingdienst.

De Belastingdienst is een grote inkomensverstrekker geworden en mag automatisch bij dwanginvordering ontstane schulden verrekenen met toeslagvoerschotten en/of heffingskortingen. Daar zou tegenover moeten staan, aldus de raadslieden, dat de snelheid van het afhandelen van verzoeken om betalingsregelingen op maat en toepassing van de beslagvrije voet omhoog moet van 6 weken naar 2 weken.

Vanuit het ministerie wordt aangegeven dat het toepassen van de beslagvrije voet geen wettelijke verplichting is, maar dat de Belastingdienst zelf er voor gekozen heeft die wel toe te passen als de burger daarom vraagt. De raadslieden wijzen op het team herstel overheidsvordering dat tijdig en efficiënt z'n werk doet. Maar die snelheid zou ook voor andere verzoeken moeten gelden. De raadslieden geven aan dat het ook niet duidelijk is waar burgers of sociaal raadslieden naar toe moeten/kunnen om te praten over de ontstane schulden. Gevraagd wordt naar een vast contactpersoon of vast contactpunt bij het Landelijk Incasso Centrum (LIC).

De raadslieden vinden ook dat de invorderingsregimes voor blauw en rood op elkaar afgestemd moeten worden. Het ministerie wijst op de Kamerbrief van 18 december waarin de staatssecretaris zijn ideeën daaromtrekt heeft uiteengezet.

De 25 aanbevelingen worden doorgesproken. Het ministerie zegt toe terug te komen op een aantal van de aanbevelingen. Daar is wel enige tijd voor nodig. Een aantal aanbevelingen wordt in de dienst uitgezet. De aanbeveling om als een betalingsregeling op maat niet wordt toegekend, direct de beslagvrije voet te berekenen, wordt herkend. Aan de Nationale Ombudsman is eerder ook al toegezegd hier wat aan te gaan doen. De Belastingdienst zegt toe dit punt op te pakken, maar kan geen termijn geven waarop dit geregeld zal kunnen worden.

Een aantal aanbevelingen komt overeen met de brief van de Staatssecretaris van 18 december jl., voor wat betreft het stroomlijnen van de invordering van rood en blauw. Andere aanbevelingen, zoals het versturen van formulieren voor betalingsregelingen of de beslagvrije voet per post, komen niet overeen met het beleid om zoveel mogelijk digitaal te gaan communiceren met de burger.

Aanbevelingen met betrekking tot de kennis van medewerkers van de Belastingdienst t.a.v. de Leidraad Invordering worden opgepakt. Het sneller afhandelen van verzoeken om toepassing van de beslagvrije voet zal worden opgenomen met het LIC. Evenals het verzoek om een vast contactpersoon voor de sociaal raadslieden voor zeer schrijnende gevallen. De Belastingdienst komt op deze punten terug bij de raadslieden.