

Agendavoorstel regulier overleg Toeslagen – Nationale Ombudsman dd. 25 feb 2022

Aanwezig:

Nationale Ombudsman:

- [] [] grote onderzoeken, KOT, DG Herstel)
- [] Er zijn veel overleggen. Relatiebeheer verbeteren.
- [] afwezig.
- [] [] kijkt naar signalen uit klachten (onderzoek statushouders). [] - []

Toeslagen

- []
- []
- []
- []

1. Opening en kennismaking

2. Bespreken doelstelling en verwachtingen bij het overleg > SBA?

Graag doen we dat ook in relatie tot andere overleggen. Zo is er bijv. aanstaande woensdag een overleg met jullie collega's over niet gebruik Toeslagen, wat (in iets andere bewoording) ook voor vrijdag op de agenda is gezet. Er is behoefte van onze kant om ook (naast bijv. de diverse brieven aan de Kamer / stand van uitvoering Toeslagen en jaarplannen die openbaar zijn) te horen wat er aan grote lijnen aan zit te komen bij jullie. Dus ook de vooruitblik naar wat komen gaat en op die manier slim te kunnen kiezen wat, wanneer, en door wie te bespreken is. ([])

Waar kunnen we wat bespreken?

[] Het gaat vaak over heel specifieke inhoud (nieuwe wet en regelgeving), waarop gevraagd wordt op mee te denken. Ontvlechting

[]: strategische doelen, onderwerpen in het jaarplan, beleidsmatige ontwikkelingen, Stand van de uitvoering. Onze onderzoeksagenda. Relatie Inspectie. Ontvlechting (maar we nemen ook diensten af van de BD). Aanbevelingen ARK

Gelaagdheid: wat wil je weten op strategisch niveau? Wat willen we delen.

Idem vraag aan No welke onderzoeken in de pijplijn (die relevant zijn voor TSL)?

- Statushouders

[]:

- Knelpunten wet- en regelgeving en wat wij hieraan doen.
- Relatiebeheer (nu een overleg BD-breed) op casusniveau
- Er is overleg blauw <> rood

[]:

- Strategische 1x jaar
- Uitwerking

Actie: welke overleggen zijn er nu allemaal? ([]), iemand van SR&B, [] en []

Gelaagdheid Strategisch (producten aan de Kamer / hoe operationaliseren we dat in werkplannen. Missie/visie/strategische doelen / ontwikkelingen wet- en regelgeving – verbetertrajecten binnen huidig stelsel) <> Operationeel
Daartussen ontbreekt nog het tactisch overleg.

3. Korte toelichting organisatiestructuur DG Toeslagen

(indien nodig)

UHT en Directie Toeslagen aparte directies (No heeft apart overleg met UHT. Wie doen dat?).

4. Bespreken dilemma's m.b.t. moeilijk bereikbare burgers > NMA

In voorkomende situaties heeft Toeslagen informatie van toeslaggerechtigden nodig om te

beoordelen of het recht of de hoogte van de berekening nog klopt. Bij herhaaldelijk geen reactie van de toeslaggerechtigde ontstaat het dilemma tussen de toeslag beëindigen (politiek onwenselijk) of niets doen (met als risico dat een jaar later een hoge terugvordering ontstaat). Graag licht Toeslagen het dilemma toe. Goede communicatie met de burger moet voorkomen dat dergelijke situaties zich voordoen. Heeft de NO tips voor deze communicatie?

- ☐: Onorthodoxe maatregelen: b.v. stuur eens een kaartje.
- ☐: Eerlijk, begripvol en simpel
- Programma Mens Centraal (Algemene Zaken)
- Logische momenten – jaarlijks bericht van Aedes (huurverhoging)
- CJIB > best practices
- Manifest Groep
- DUO > MBO-ers openen hun post niet.

5. Implementatie zienswijzeprocedure met ingang van definitief toekennen 2021 > TQU

Met ingang van de definitieve toekenning over 2021 (vanaf zomer 2022) kan Toeslagen gebruik maken van de zienswijzeprocedure. Bij mogelijk onevenredig hoge terugvorderingen worden burgers in de gelegenheid gesteld om een zienswijze in te dienen. De Nationale Ombudsman wordt geïnformeerd over de wijze waarop dit plaatsvindt.

- a. ☐: prettig om dit te weten, maar vrij operationeel
- b. Vooral ook behoefte aan inzicht in wat er komend jaar allemaal aan verbeteracties op de agenda staat.

6. Stand van zaken werken aan niet-gebruik toeslagen

Toelichting van Toeslagen op pilot / onderzoek niet gebruik huurtoeslag en vervolg.

- a. Vers van de pers: implementatie stimuleren gebruik huurtoeslag tijdens de aankomende HUBA-campagne (maart). De implementatie die in samenwerking met Particulieren tot stand is gekomen is daarmee een vervolg op de Evaluatie pilot huurtoeslag in HUBA (behandeld op 13 juli 2021 in het MT). Met het bevorderen van het gebruik van huurtoeslag tijdens de HUBA campagne wordt op concrete wijze invulling gegeven aan de drie burgerbeloften: 'Wij staan voor u klaar', 'U weet waar u aan toe bent' en 'U krijgt waar u recht op heeft'.

7. Wvttk

(On)uitvoerbaarheid van toezeggingen met terugwerkende kracht (NMA).

- a. Afgelopen twee jaar is n.a.v. een verzoek van de Ombudsman gewerkt aan een verruiming van de indieningstermijn voor de aanvraag van huurtoeslag in bijzondere situaties. *(Betrof doelgroep huurtoeslagontvangers die in de afgelopen vijf jaren een verzoek tot toepassing bijzondere situatie heeft ingediend en wier verzoek is afgewezen omdat de aanvraagtermijn van (toen) zes weken was verstreken.)*

Na een lange voorbereidingstijd is daar uiteindelijk - dus pas onlangs - een herstelactie op uitgevoerd dmv attendering richting een groep burgers.

De actie betreft 5 berekeningsjaren (vanaf 2017), terwijl oorspronkelijk aan de No is toegezegd dat we 2016 ook zouden meenemen. Die toezegging is een jaar geleden gedaan, maar omdat wij veel meer tijd nodig hebben gehad, is dat jaar inmiddels buiten de hersteltermijn terecht gekomen.

- b. ☐: Inspectie heeft eigen onderzoeksagenda.
- c. ☐: FSV, misschien voor een volgende keer. Niet super veel klachten, maar wel verwachting dat dit meer gaat spelen
- d.

8. Afspraken volgende overleggen

Adhv inventarisatie van overleggen bekijken hoe verder/ in welke frequentie.