

Formulier ten behoeve van het indienen van vragen als bedoeld in artikel 4.27 van het Reglement van Orde VV en commissies Delfland

Omschrijving problematiek

De Regionale Belastinggroep RGB heeft de procedure voor het verlenen van kwijtschelding gewijzigd. Van de welzijnsorganisatie Delen achter de Duinen hebben wij vernomen dat dit op wellicht onbedoelde problemen stuit.

Als iemand nu kwijtschelding aanvraagt checkt RGB het inkomen, m.a.w. de aanvrager hoeft niet zelf bewijsstukken met betrekking tot het inkomen aan te leveren. Echter sommige werkgevers en organisaties weigeren de inkomensgegevens aan te leveren. DUO is er hier een van.

Naar verluidt krijgt de burger vervolgens een formele afwijzing kwijtschelding. Hierin staat nu echter niet dat de aanvrager zelf inkomensgegevens alsnog kan aanleveren. Nu moet de burger opnieuw kwijtschelding aanvragen; ook dit wordt afgewezen (!) en pas dan is er wel de mogelijkheid om zelf inkomensgegevens aan te leveren.

Omslachtig, niet helder, en het zorgt ervoor dat velen in de doelgroep van de kwijtschelding na de eerste afwijzing toch maar gewoon gaan betalen terwijl ze wel recht op kwijtschelding hebben. Een grote groep die hierdoor ook getroffen worden zijn de studenten met weinig inkomen.

Op 21 november 2019 heeft de VV het hoogheemraadschap opgeroepen om in haar communicatie met het publiek taalniveau B1 te hanteren teneinde problemen te voorkomen.

De PvdA heeft daarom de volgende vragen:

Vragen

Geacht college,

Juist vanwege de Corona-epidemie is de inkomenssituatie van velen zeer slecht. We verzoeken u ook met spoed deze vragen en de verdere afwikkeling ter hand te nemen.

- 1 Wat is de reden van de veranderde procedure? Is er een relatie met de nieuwe incassowet?
- 2 Herkent U de situatie zoals hierboven geschetst? Bent U ervan op de hoogte dat sommige inkomensverstrekkers niet meewerken aan het delen van inkomensgegevens indien kwijtschelding wordt aangevraagd? Wat zijn hiervan de opgegeven redenen? Bent u ermee bekend dat DUO niet meewerkt aan deze procedure? Wat is hiervan de reden?
- 3 Waarom/met welke aanleiding kan de RGB niet samen werken of vergelijkbaar werken als de Nederlandse Belastingdienst voor dit onderwerp?
- 4 Bent U het eens met de PvdA dat de procedure eenvoudig en helder moet zijn? En dat dit bijvoorbeeld betekent dat aanvragers meteen in staat moeten worden gesteld om de ontbrekende informatie van de inkomensvertrekker aan te leveren?

- 5 Bent U het ook eens met de PvdA dat de procedure die gelopen moet worden helder moet zijn en in duidelijke taal kan worden omschreven?
- 6 Zult u deze procedure aanpassen, en zo ja, binnen welke termijn? Kunnen eerdere aanvragers alsnog in de gelegenheid worden gebracht de inkomensgegevens te verstrekken? Zult u in voorkomende gevallen deze aanvragers actief informeren?
- 7 Is ook de RBG betrokken bij de uitvoering van de Motie inzake Klare Taal?

Deze vragen zijn ingediend door alle leden van de fractie van de PvdA.

- 1 Wat is de reden van de veranderde procedure? Is er een relatie met de nieuwe incassowet?

Antwoord:

De achterliggende reden voor het veranderen van de procedure omtrent het aanvragen en verwerken van de verzoeken om kwijtschelding is het verhogen van de klanttevredenheid en de kwaliteit van de uitkomsten. Daarbij hebben we gekeken naar verschillende mogelijkheden om onnodige handelingen in de procedure te voorkomen en waar nodig extra contactmomenten te creëren.

In het verleden werd de aanvraagprocedure als omslachtig ervaren, onder andere vanwege het jaarlijks opnieuw indienen van de noodzakelijke stukken vanwege mogelijk gewijzigde omstandigheden. Voor de recente wijziging van de procedure verliep de aanvraag als volgt:

- De aanvrager diende een verzoek tot kwijtschelding in, binnen twee weken werd er een kwijtscheldingsformulier per post toegezonden naar de aanvrager.
- Wanneer het ingevulde formulier met alle bijlagen werd ontvangen werd het verzoek in behandeling genomen.
- Indien het verzoek niet was voorzien van alle benodigde stukken werd er een verzoek tot extra informatie gedaan, opnieuw per post. Hierbij werd een reactietermijn van 10 dagen geboden om te reageren.
- Na de geboden 10 dagen werd het verzoek afgehandeld.
- In de oude situatie moest ieder jaar opnieuw een bepaalde hoeveelheid documenten (inkomstenspecificatie, huurspecificatie, toeslagenspecificatie, zorgpolis, bankafschriften afgelopen 3 maanden, overzicht belastingschulden, het bewijs dat de auto onmisbaar is) worden toegestuurd.

Nu hoeven enkel de klanten die niet getoetst kunnen worden (bijvoorbeeld i.g.v. DUO) of klanten die een afwijzing op twee redenen hebben gekregen de nodige gegevens aan te leveren. Alle overige klanten ontvangen direct een toewijzing of de berichtgeving dat het verzoek wordt afgewezen op 1 reden (bijvoorbeeld banksaldo, in dat geval heeft de RBG enkel de bankafschriften nodig van de afgelopen drie maanden).

Door de nieuwe procedure behoeft circa 45% geen (aanvullende) gegevens meer te verstrekken vanwege de positieve uitkomsten na de automatische toetsing bij het

Inlichtingenbureau wat inmiddels een vast onderdeel in de procedure is geworden. Het veranderen van de procedure heeft geen relatie met de incassowet.

- 2 Herkent U de situatie zoals hierboven geschetst? Bent U ervan op de hoogte dat sommige inkomensverstrekkers niet meewerken aan het delen van inkomensgegevens indien kwijtschelding wordt aangevraagd? Wat zijn hiervan de opgegeven redenen? Bent u ermee bekend dat DUO niet meewerkt aan deze procedure? Wat is hiervan de reden?

Antwoord:

De situatie zoals hierboven geschetst herkennen wij niet. Nadat er een verzoek om kwijtschelding bij ons wordt ontvangen informeren wij de aanvrager over het verdere verloop van de procedure. Hierbij geven wij aan dat wij bij diverse instanties toetsen of de aanvrager direct voor kwijtschelding in aanmerking komt en dat er nog geen bewijzen hoeven te worden opgestuurd. Indien de inkomensgegevens bekend zijn vindt de toetsing plaats en wordt de procedure vervolgd. In het geval dat er door de desbetreffende werkgever of organisatie, zoals bijvoorbeeld de DUO, geen inkomensgegevens worden aangeleverd delen wij de aanvrager schriftelijk dat wij de gegevens bij de Rijksbelastingdienst, de Rijksdienst voor Wegverkeer (RDW) en het UWV hebben gecontroleerd en dat hieruit is gebleken dat de aanvrager niet direct voor kwijtschelding in aanmerking komt. Er wordt expliciet aangegeven dat wij meer informatie nodig hebben voor de toetsing en dat het uit de controle is gebleken dat het niet mogelijk was om de persoonlijke gegevens automatisch te toetsen. Wij verzoeken de aanvrager vervolgens om het kwijtscheldingsformulier dat wordt meegezonden in te vullen en tezamen met de nodige bewijsstukken naar ons op te sturen.

Indien wij hier geen reactie op ontvangen ondernemen wij een telefonische contactpoging met het verzoek om ons te voorzien van de nodige gegevens. Wanneer het telefonische contactmoment niet succesvol blijkt wordt er een e-mail verzonden met hetzelfde verzoek om ons van de verzochte gegevens te voorzien. Mocht wij uiteindelijk toch niets ontvangen dan delen wij de aanvrager mede dat het voor ons niet mogelijk is om het verzoek te behandelen aangezien er onvoldoende informatie is verstrekt. Indien de aanvrager van mening is dat er toch sprake zou zijn van een recht op kwijtschelding dan kan er eenmalig opnieuw kwijtschelding worden aangevraagd.

Wij zijn ervan op de hoogte dat sommige inkomensverstrekkers niet meewerken aan het delen van inkomensgegevens indien kwijtschelding wordt aangevraagd. Daarnaast zijn wij er tevens mee bekend dat DUO een dergelijke inkomensvertrekker is. Het niet delen van de relevante inkomensgegevens betreft een beleidskeuze van de DUO.

In de interne procedure voor kwijtschelding is dit echter voldoende ondervangen door de aanvrager meerdere mogelijkheden te bieden om de volledige en juiste persoonlijke gegevens alsnog aan te leveren.

- 3 Waarom/met welke aanleiding kan de RBG niet samen werken of vergelijkbaar werken als de Nederlandse Belastingdienst voor dit onderwerp?

Antwoord:

Door de geautomatiseerde toetsing bij het Inlichtingenbureau worden de gegevens bij de Rijksbelastingdienst, de Rijksdienst voor Wegverkeer (RDW) en het UWV gecontroleerd daarmee werken we inhoudelijk samen met de Rijksbelastingdienst en andere gezaghebbende organisaties op dit punt.

- 4 Bent U het eens met de PvdA dat de procedure eenvoudig en helder moet zijn? En

dat dit bijvoorbeeld betekent dat aanvragers meteen in staat moeten worden gesteld om de ontbrekende informatie van de inkomensvertrekker aan te leveren?

Antwoord:

Ja wij zijn het met de PvdA eens dat de procedure eenvoudig en helder moet zijn en daarom geven we in alle stappen van de procedure aan wat de huidige status van het verzoek is, wat we doen, wat de aanvrager kan verwachten en of wij nog aanvullende gegevens van de aanvrager verwachten of niet. Zie ook punt 2 voor de concrete onderdelen.

- 5 Bent U het ook eens met de PvdA dat de procedure die gelopen moet worden helder moet zijn en in duidelijke taal kan worden omschreven?

Antwoord:

Ja wij zijn het met de PvdA eens dat de procedure die gelopen moet worden helder moet zijn en in duidelijke taal kan worden omschreven. Vandaar dat wij in alle stappen van de procedure aangeven wat de huidige status van het verzoek is, wat we doen, wat de aanvrager kan verwachten en of wij nog aanvullende gegevens van de aanvrager verwachten of niet.

Zie punt 2 voor de concrete onderdelen en in de bijlage passages uit de schriftelijke communicatie die wij indien nodig naar de aanvrager toezenden.

- 6 Zult u deze procedure aanpassen, en zo ja, binnen welke termijn? Kunnen eerdere aanvragers alsnog in de gelegenheid worden gebracht de inkomensgegevens te verstrekken? Zult u in voorkomende gevallen deze aanvragers actief informeren?

Antwoord:

Deze procedure is zoals eerder benoemd onlangs aangepast om de klanttevredenheid te verhogen en de kwaliteit van het resultaat van de aanvragen te verhogen. Wij herkennen ons niet in de geschetste situatie. Zie punt 2 voor de uitgebreide toelichting.

- 7 Is ook de RBG betrokken bij de uitvoering van de Motie inzake Klare Taal?

Antwoord:

Ja. Verder wordt opgemerkt dat in maart een toelichting was gepland in de informatieve VV om de werkwijze van de RBG toe te lichten. Deze toelichting is uitgesteld vanwege de opgetreden beperkingen en wordt op een nader moment opnieuw ingepland.

Dit formulier richten aan de voorzitter van de Verenigde Vergadering van Delfland
pdaverveldt@hhdelfland.nl
Met afschrift aan de griffier hfobler@hhdelfland.nl

DMS-nummer: 1456754

Datum en tijdstip ontvangst: 29 mei 2020 16.54 uur

Datum beantwoording: 23 juni 2020

