

Bijlage Wederhoortabel

Wederhoortabel behorend bij onderzoek 'Van ambitie naar praktijk. Onderzoek naar invorderingsproces bij Dienst Toeslagen.'

Nr.	Inzagepartij	Hoofdstuk/ paragraaf	Te corrigeren tekst	Argumentatie/onderbouwing van reactie	Reactie inspectie	Aangepaste tekst
1	DGFZ	Pagina 1, aline 1	"Staatssecretaris Toeslagen en Herstel"	De naamgeving is incorrect.	De reactie is verwerkt.	De tekst is als volgt gewijzigd: "Staatssecretaris Herstel en Toeslagen"
2	DGBD	Pagina 1, aline 1	"De Dienst ... invordering"	Dienst Toeslagen vordert zelf niet terug. De Belastingdienst (CAP Inning) vordert terug namens Dienst Toeslagen.	De reactie is verwerkt.	De tekst is als volgt gewijzigd: "De Belastingdienst vordert dit bedrag terug namens de Dienst Toeslagen (verder: Toeslagen), dat noemen we invordering."
3	DGBD	Pagina 1, aline 4	"Alleen huishoudens ... aanmerking"	Iedereen kan een PBT aanvragen. Wanneer de betaalcapaciteit te laag is om het maandbedrag van de standaard betalingsregeling te voldoen, leidt de aanvraag van de PBT tot een lager maandbedrag.	De reactie is verwerkt.	De oorspronkelijke zin is vervangen door: "Iedereen kan een persoonlijke betalingsregeling aanvragen. Dit leidt alleen tot een lager maandbedrag wanneer de betalingscapaciteit te laag is om het maandbedrag van de standaard betalingsregeling te voldoen."
4	DGTSL	Pagina 1, aline 4	"In de ... mensen"	'Bestaansminimum' wordt door Dienst Toeslagen niet op deze manier gebruikt. Bij Dienst Toeslagen wordt bij de persoonlijke betalingsregeling gekeken naar de 'betaalcapaciteit' (waarvan maximaal 80% wordt gebruikt). Bij de berekening van de betaalcapaciteit wordt voor de	De reactie is verwerkt.	De oorspronkelijke zin is vervangen door: "Echter, in de praktijk sluit de berekening van de betalingscapaciteit bij een persoonlijke betalingsregeling steeds minder goed aan bij de werkelijke financiële situatie van deze mensen."

kosten van levensonderhoud uitgegaan van de bijstandsnorm.						
5	DGTSL	Pagina 1, alineea 5	"In deze ... Participatiewet"	Idem, zie punt 4.	De reactie is verwerkt.	De oorspronkelijke zin is vervangen door: "In deze berekening wordt voor de kosten van levensonderhoud uitgegaan van 90% van de bijstandsnorm. De hoogte van deze norm wordt vastgesteld op basis van de Participatiewet en bepaald door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid."
6	DGBD	Pagina 1, alineea 5	"Zij zien ... voldoen"	De kosten die in deze zin worden genoemd, worden niet uitgevraagd op het formulier voor een persoonlijke betalingsregeling. Deze inschatting kan daarom niet worden gemaakt. Ook kan hier geen direct verband worden gelegd met de berekening van de betaalcapaciteit en het borgen van het bestaansminimum.	De reactie is niet overgenomen. Deze passage is bedoeld om de kern van het probleem te laten zien, dat ook aan bod komt in de casusbeschrijving. We leggen geen direct verband met de berekening van de betaalcapaciteit en het borgen van het bestaansminimum. Ook benoemen we niet dat de kosten in deze zin worden uitgevraagd op het formulier voor een persoonlijke betalingsregeling.	
7	DGBD	Pagina 2, alineea 3	"Daarnaast leidt ... Belastingdienst"	De toename van het aantal bezwaren zit erin dat de betaalcapaciteit niet aansluit bij de werkelijke financiële situatie van	Deze reactie is verwerkt.	Een deel van de reactie hebben we verwerkt in de tekst vooraangaand aan de casusbeschrijving.

				burgers. Volgens de berekening hebben burgers betaalcapaciteit, maar in realiteit weten deze burgers niet waarvan ze het bedrag moeten betalen omdat wij geen rekening houden met bepaalde uitgaven (deze scharen we onder de 'kosten van levensonderhoud'). Maar die kosten zijn door inflatie hoger geworden dan 90% van de bijstandsnorm. In bezwaar geven deze burgers aan dat ze niet meer rond kunnen komen.		De tekst over de toename van het aantal bezwaren hebben we als volgt gewijzigd: 'Burgers vragen een persoonlijke betalingsregeling aan en ontvangen een uitstelbeschikking met een maandelijks te betalen bedrag, gebaseerd op de berekende betalingscapaciteit. Wanneer de betaling uitblijft, omdat zij het vastgestelde maandbedrag niet kunnen voldoen, wordt de betalingsregeling ingetrokken en moet opnieuw een aanvraag worden ingediend voor een persoonlijke betalingsregeling. Dit proces herhaalt zich keer op keer. Regelmatig wordt vervolgens bezwaar ingediend tegen de uitstelbeschikking of de intrekking van de regeling, waarbij burgers aangeven dat zij niet meer rond kunnen komen.'
8	DGTSL	Pagina 4, alinea 1	"Ad 1 ... burgers"	Directie Toeslagen heeft het invorderingsproces volledig in beeld, onder meer bij de afdeling Massaal. Dienst Toeslagen beschikt over een actuele, globale procesbeschrijving.	De reactie is niet overgenomen. We lichten in de tekst toe dat de beschikbare documentatie ten tijde van ons onderzoek te globaal was en onvoldoende inzicht bood voor onze rol als toezichthouder. In geen van de gesprekken die we hebben gevoerd met medewerkers	

					van Toeslagen en de Belastingdienst die zich bezighouden met het invorderingsproces is op enig moment verwezen naar de beschikbare informatie bij afdeling Massaal.	
9	DGTSL	Pagina 4, alinea 2	"Invorderingsproces op ... dwangbevel)."	Het overzicht invorderingsproces is incompleet. Hier ontbreekt de standaard betalingsregeling die na contact via KI&S of CAP kan worden afgesloten na vervaldatum van de terugvorderingsbeschikking (dus niet conform vermeld in beschikking), bijvoorbeeld na aanmaning of dwangbevel .Het gaat om ca.100.000 afspraken per jaar.	De reactie is verwerkt.	In een voetnoot die naar de betreffende tekst verwijst is opgenomen: "Een standaard betalingsregeling blijft mogelijk na vervaldatum van de terugvorderingsbeschikking indien er contact wordt opgenomen met de Belastingdienst."
10	DGBD	Pagina 4, alinea 2	"Als toeslag ... dwangbevel)."	Dit is een beschrijving van het HAD-proces. In dit proces wordt niet meteen een aanmaning en dwangbevel verstuurd. Het proces start met een kosteloze betalingsherinnering waarin de burger de tijd krijgt om orde op zaken te stellen.	De reactie is verwerkt.	De tekst is als volgt aangevuld: "Als toeslag verrekenen zonder kosten niet mogelijk is en een reactie blijft uit na de kosteloze betalingsherinnering dan volgt de dwanginvordering met bijbehorende kosten (rentekosten en kosten voor aanmaning en dwangbevel)."
11	DGTSL	Pagina 6, alinea 1	"Wij vernemen ... onderkent"	'Bestaansminimum' wordt door Dienst Toeslagen niet op deze manier gebruikt. Bij Dienst Toeslagen wordt bij de persoonlijke betalingsregeling gekeken naar de 'betaalcapaciteit' (waarvan	De reactie is verwerkt.	De oorspronkelijke tekst is vervangen door: "Wij vernemen graag of de staatssecretaris Herstel en Toeslagen het signaal dat de berekening van de betalingscapaciteit bij een

				maximaal 80% wordt gebruikt). Bij de berekening van de betaalcapaciteit wordt voor de kosten van levensonderhoud uitgegaan van de bijstandsnorm.		persoonlijke betalingsregeling niet meer aansluit bij de werkelijke financiële situatie van burgers ook als een zorgwekkend probleem onderkent."
12	DGBD	Pagina 6, alinea 1	"Een persoonlijke ... lukt"	Een persoonlijke betalingsregeling is bedoeld een regeling te geven naar draagkracht. Dit betekent niet per definitie dat er financiële problemen zijn.	De reactie is niet verwerkt.	De zin hebben we verwijderd.

