Motie Omtzigt aanpassing reactietermijnen

Gevolgen: **ingrijpend** / middelgroot / beperk**t**



Interactie burgers/bedrijven	x		
Maakbaarheid systemen			x
Handhaafbaarheid	x		
Fraudebestendigheid		nvt	
Complexiteitsgevolgen	x		

Risico procesverstoringen: **groot** / gemiddeld / klein

Uitvoeringskosten	*incidenteel*	*structureel*
• Dienstverlening	€ 0	€ 0
• Handhaving/toezicht	€ 0	€ 0
• Automatisering	€ 0	€ 0

Personele gevolgen: 0 fte incidenteel
0 fte structureel

Invoering mogelijk per: 01 – 01 – 2022

Beslag portfolio: beperkt

Eindoordeel: technisch uitvoerbaar, mits wordt geaccepteerd dat het tegenovergestelde effecten sorteert en procesverstoringen plaatsvinden

Beschrijving voorstel/regeling
Deze toets behandelt in hoofdzaak de aangenomen motie Omtzigt van 11 november 2020[1]. Concreet betekent dit dat de standaard reactietermijnen voor burgers voor vraag- en rappelbrieven wordt verlengd van twee naar drie weken. De termijn voor brieven na afloop van desbetreffend toeslagjaar zal, in navolging van de motie Omtzigt, worden verlengd naar vier weken. Verder is in een Kamerbrief van 4 december 2020[2] aangekondigd dat er bij "individuele vraag-brieven" (brieven die handmatig door een medewerker worden verzonden) eerst telefonisch contact wordt opgenomen voordat een rappel wordt verstuurd. Gezien de samenhang is dit ook meegenomen.

Interactie burgers/bedrijven
Met de aangenomen motie krijgt de burger meer tijd om informatie aan te leveren of om te reageren. De verwachting is echter dat het hanteren van een langere (aangekondigde) termijn een negatief effect heeft op het responspercentage. Hoe langer de termijnen, hoe minder urgentie namelijk wordt ervaren. Dit effect wordt versterkt doordat ook bij een rappel de langere termijn geldt. Het resultaat is langere doorlooptijden en hogere terugvorderingen. Het telefonisch contactmoment bij individuele vraagbrieven is in veel gevallen al praktijk. Echter, Toeslagen beschikt slechts in ongeveer de helft van de gevallen over de telefoonnummers van toeslaggerechtigden. Met name bij niet inwoners ontbreekt vaak het telefoonnummer.

Maakbaarheid systemen
Voor de uitvoering van de motie is een beperkte systeemaanpassing nodig.

Handhaafbaarheid
Door het verwachte lagere responspercentage moeten extra inspanningen worden geleverd om alsnog de gevraagde informatie te verkrijgen. Omdat de langere termijn ook geldt voor de rappelbrief, worden de doorlooptijden (fors) langer, zeker gezien de stapeling van maatregelen in het uitvraagproces. Het extra telefonisch contactmoment is in veel gevallen al praktijk en heeft weinig impact.

Fraudebestendigheid
Niet van toepassing.

Complexiteitsgevolgen
Belastingdienst/Toeslagen signaleert rond het proces van informatie-uitvragen bij de burger een (aanzienlijke) stapeling. Het betreft onder andere het (onder voorwaarden) kunnen geven van de zienswijze en het niet meer versturen van vraagbrieven tijdens en rond langere vakantieperioden. Elke maatregel op zichzelf vergt geen grote verandering, maar bij elkaar opgeteld hebben ze tot gevolg dat doorlooptijden aanzienlijk worden verlengd. In de meest ongunstige gevallen kan dit oplopen tot 32 weken. Al deze tijd kan Belastingdienst/Toeslagen geen actie ondernemen in de vorm van correcties. Het gehele proces wordt hierdoor complexer, en leidt bovenal tot meer onzekerheid voor de burger omtrent zijn of haar toekenning.

Risico procesverstoringen
Het risico op procesverstoringen is groot, vooral bij proces bezwaar. Allereerst moet inmiddels in alle gevallen ook schriftelijk worden gerappelleerd. Verder is naar aanleiding van deze aangenomen motie gekeken naar de gevolgen voor het kunnen voldoen aan de Awb-termijnen voor het afdoen van bezwaarschriften. Doordat is gebleken dat de Awb-termijnen niet worden opgeschort tijdens de wachttijd op een reactie van de burger (op een vraag- of rappelbrief), blijft er in voorkomende gevallen onvoldoende tijd over om een bezwaar inhoudelijk te behandelen bij invoering van de motie. Belastingdienst/Toeslagen wordt daarmee voor de keuze geplaatst om een beslissing op bezwaar af te geven op basis van onvolledige informatie, of een (grootschalige) overschrijding van de Awb-termijn te riskeren, met ingebrekestellingen tot gevolg.

De langere doorlooptijden betekenen verder een verstoring voor het proces van Massaal Automatisch Continueren (MAC) naar het volgend toeslagjaar: in voorkomende gevallen zal de toeslagaanvraag voor het nieuwe jaar ook starten met foutieve gegevens.

Uitvoeringskosten
De incidentele uitvoeringskosten zijn beperkt.

Personele gevolgen
Er zijn geen personele gevolgen.

Invoeringsmoment
Invoering is mogelijk per: 1 januari 2022.

Eindoordeel
Technisch uitvoerbaar, mits wordt geaccepteerd dat het tegenovergestelde effecten sorteert en procesverstoringen plaatsvinden.

[1] *Kamerstukken II* 2020/21, 35572, nr. 53.

[2] *Kamerstukken II* 2020/21, 31066, nr. 752.