

Herzie het toeslagenstelsel, herstel vertrouwen

Het toeslagenschandaal heeft diepe sporen achtergelaten. Veel mensen zijn onterecht gedupeerd, sommigen met onherstelbare gevolgen. Terwijl het publieke debat schuift, blijft een fundamentele oplossing binnen de overheid uit. Nog altijd lopen inwoners vast in ingewikkelde regels en worden zij van loket naar loket gestuurd.

Dagelijks zien wij in ons werk als lokale ombudsmannen terug dat inwoners het toeslagenstelsel ingewikkeld vinden en daarin vastlopen.¹ Zij doen hun uiterste best om hun gegevens goed aan te leveren, maar leven in angst om iets verkeerd te doen en geld te moeten terugbetalen. Wij willen graag verwijzen naar eerdere oproepen van de Nationale Ombudsman, die de noodzaak van proactieve dienstverlening heeft benadrukt. Hierbij zou de overheid de eerste stap moeten zetten om ervoor te zorgen dat voorzieningen terechtkomen bij de burgers die hier recht op hebben, in plaats van de verantwoordelijkheid bij de burger te leggen.² Dit is een belangrijke stap om de meest kwetsbaren te ondersteunen en te voorkomen dat zij onterecht in problemen komen.

Ken toeslagen automatisch toe

Wij, de lokale ombudsmannen, pleiten net zoals de Inspectie belastingen, toeslagen en douane voor een grondige herziening van het toeslagenstelsel.³ Voer automatische toekenning van toeslagen in, zoals in andere Europese landen al met succes gebeurt. Bij automatische toekenning hoeven inwoners geen aanvraag meer in te dienen. De overheid kent toeslagen automatisch toe op basis van de gegevens die zij al heeft, bijvoorbeeld via de Belastingdienst. Hierdoor zijn voorschotten niet meer nodig en hoeven mensen nooit terug te betalen. Wat eenmaal is toegekend, blijft toegekend. Dit zorgt voor meer zekerheid en voorspelbaarheid voor inwoners.

Het werkt: het voorbeeld van Vlaanderen

In Vlaanderen werd deze aanpak vijf jaar geleden ingevoerd. Sindsdien ontvangen 200.000 kinderen een toeslag waar zij eerder geen gebruik van maakten, terwijl ze daar wel recht op hadden. Het gaat om gezinnen die de taal niet goed spreken, niet weten hoe ze een aanvraag moeten doen of simpelweg geen tijd of overzicht hebben om door de regels heen te komen. Automatische toekenning bereikt juist de mensen die het het hardst nodig hebben.

Bescherm privacy, maar benut gegevens slim

Automatische toekenning vraagt om zorgvuldige omgang met persoonsgegevens. Dat kan veilig, door een aparte organisatie op te richten die, net als de Kruispuntbank in Vlaanderen, de koppeling verzorgt tussen overheidsinstanties. Deze organisatie zorgt ervoor dat geen volledige gegevens worden gedeeld, maar alleen de minimaal noodzakelijke informatie.

Laat een ethische commissie toetsen of de verwerking van gegevens zorgvuldig en verantwoord gebeurt. Voer daarnaast een verbod in op dubbele uitvraag, zodat overheidsinstanties geen informatie opvragen die al bij een andere bronhouder bekend is, waardoor onnodige belasting van inwoners wordt voorkomen. Beperk tot slot directe gegevensuitwisseling tussen instanties tot gevallen waarin toezicht is

¹ Ongeveer 3 miljoen Nederlanders hebben moeite met lezen, rekenen, schrijven en/of het gebruiken van een computer of smartphone.

² Zie hiervoor onder meer het jaarverslag 2024 van de Nationale Ombudsman en het position paper voor een rondetafelgesprek met de vaste Kamercommissie Digitale Zaken op 27 juni 2024.

³ Inspectie Belastingen, Toeslagen en Douane (IBTD), *Kiezen voor vereenvoudiging*.

gewaarborgd, om kwetsbaarheden in de gegevensbeveiliging te voorkomen en de privacy van mensen te beschermen.

Een eerste stap is niet genoeg

De huidige Wet proactieve dienstverlening wordt gepresenteerd als een eerste stap, maar biedt geen echte oplossing. Inkomensgegevens blijven buiten bereik, en gegevensuitwisseling zonder stevige basis brengt juist nieuwe risico's met zich mee. Een stelselwijziging als deze kan niet stap voor stap worden ingevoerd; het vraagt om duidelijke keuzes en politieke moed. Net zoals de Inspectie belastingen, toeslagen en douane onderschrijven wij dat het juist nu van groot belang is om aandacht te vragen voor herinrichting van het stelsel omdat politieke partijen keuzes moeten maken in de huidige formatieperiode.

Onze oproep

We roepen het nieuwe kabinet op om het automatisch toekennen van toeslagen mogelijk te maken en hiervoor een organisatie zoals de Kruispuntbank in te richten. We zien dat kwetsbare mensen de dupe worden van het niet goed functioneren van de overheid. Dat is niet hoe we het Nederland willen.



Ombudscommissie Assen