

Aan de gemeenteraad van Nijmegen

Postadres

Gemeente Nijmegen
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres

Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon

Bernadette Loosen
b.loosen@nijmegen.nl
T 06 29652286

Ons kenmerk

E21.002898

Datum 7 december 2021
Onderwerp Toeslagencheck Sociaal Raadslieden
2020-2021

Geachte leden van de raad,

Met deze brief informeren wij u graag over de Toeslagencheck, die we sinds juni 2020 als pilot en vanaf 2022 structureel laten uitvoeren door de Sociaal Raadslieden.

Achtergrond

Voor Nijmeegse huishoudens met een laag inkomen kennen we in Nijmegen een uitgebreid pakket aan inkomensondersteunende maatregelen.

Een belangrijk deel van het inkomen wordt echter niet bepaald door lokale aanvullende regelingen, maar door de landelijke toeslagen die via de Belastingdienst worden uitbetaald. Dit zijn o.a. de zorg-, kinderopvang- en huurtoeslag.

Uit onderzoek van het Centraal Plan Bureau¹ blijkt dat grofweg drie op de tien rechthebbenden te maken krijgt met een terugvordering en het terugbetalen van toeslagen. Veel inwoners met een laag inkomen komen door verkeerde toeslagberekeningen in de problemen. Mensen wachten vaak te lang met hulp zoeken, weten niet goed waar ze terecht kunnen en door fouten of een verkeerde aanpak worden de problemen groter. Vervolgens wordt herstel van de financiële situatie moeilijker en tijdrovend. Ook maakt niet iedereen gebruik van toeslagen, terwijl er wel recht bestaat (10% bij de huurtoeslag en 15% bij het kindgebonden budget). Ook werd de omvang en impact van de landelijke toeslagenaffaire steeds duidelijker en daarmee het besef van het belang van alertheid op de toeslagen.

¹ Centraal Planbureau (november 2019). Gebruik (en niet-gebruik) van toeslagen in Nederland. Zie <https://www.cpb.nl/sites/default/files/omnidownload/CPB-Achtergronddocument-nov2019-Gebruik-van-toeslagen-in-Nederland.pdf>

Pilot Toeslagencheck

Om die redenen hebben we ervoor gekozen medio 2020 te starten met een pilot Toeslagencheck, uitgevoerd door de Sociaal Raadslieden. Dit bestaat uit een klein team van juristen die inwoners (gratis) adviseren en ondersteunen, onder andere bij vragen over toeslagen (en alles wat daaruit voortvloeit). Zij werken onafhankelijk en in vertrouwen; de inwoner kiest zelf wat hij/zij doet met het advies en het aanbod tot ondersteuning. De Sociaal Raadslieden werken bij de Toeslagencheck aan het oplossen van problemen en het ondersteunen van mensen met een laag inkomen waarbij al iets mis is gegaan met de toeslagen. Zij werken daarnaast ook preventief om schulden en het niet-gebruik van toeslagen te voorkomen. Er wordt altijd met de inwoner besproken wat er op dit moment moet gebeuren, maar ook of er gedurende het kalenderjaar of voor het volgende kalenderjaar aanpassingen nodig zijn. Als die nodig zijn, houdt men contact om tijdig te kunnen handelen.

Uitvoering en ervaringen

Van juli 2020 tot en met november 2021 hebben de Sociaal Raadslieden 260 mensen in het kader van de toeslagencheck gesproken. In meer dan 90% van de casussen is een aanpassing nodig: soms een kleine, soms ingrijpend. Daarnaast is er bij vrijwel iedereen sprake van vraagstukken op het gebied van inkomstenbelasting en/of andere juridische kwesties.

De Sociaal Raadslieden werken nauw samen met de consultants van de afdeling Inkomen en de financieel experts in de wijk. Veel vragen die met toeslagen en belastingen te maken hebben raken ook het terrein van de Participatiewet. De korte lijnen tussen de teams helpen om zaken snel en efficiënt te regelen. De samenwerking is door de Toeslagencheck verder verbeterd. Er wordt goed gesignaleerd en er wordt vroegtijdig advies gevraagd, niet alleen over toeslagen, maar ook over andere financiële vraagstukken. Zo wordt efficiënt gewerkt aan de verbetering van de situatie van inwoners met een laag inkomen.

Bij alle uitkeringsgerechtigden van wie de uitkering verandert (omdat er iets in de persoonlijke situatie verandert, bijv. een volwassen kind dat weer komt inwonen of als men werk vindt), wordt het aanbod gedaan om een adviesgesprek te hebben met de Sociaal Raadslieden.

De meeste inwoners hadden recht op een hogere toeslag; bij een klein aantal moest de toeslag naar beneden worden bijgesteld. Bij de inwoners die recht bleken te hebben op een hogere toeslag, ging het om bedragen variërend van € 15 tot enkele honderden euro's per maand.

Inwoners geven aan het prettig te vinden dat een onafhankelijk deskundige de toeslagen controleert. Ze zijn vaak erg onzeker over de toeslagen en bang om teveel toeslag te ontvangen, meestal gebaseerd op slechte ervaringen in het verleden. Het valt op dat inwoners veel ontzag hebben voor de Belastingdienst en ervan uitgaan dat het wel in orde zal zijn: de Belastingdienst weet immers alles van ze. Deze aanname brengt grote risico's met zich mee. Daarover gaan de Sociaal Raadslieden dan ook in gesprek, om mensen ervan te doordringen dat het belangrijk is alert te blijven op veranderingen en daarmee de toeslagen. Inwoners worden actief uitgenodigd om in de toekomst weer contact te zoeken als er iets aan de hand lijkt te zijn of als men het overzicht niet heeft om te bepalen of de toeslagen kloppen.

Doelstelling

De doelstelling van de pilot was 'eerder, beter, sneller' en is ons inziens behaald.

Eerder: Inwoners worden veel eerder gezien dan wanneer er geen pilot was geweest. Ze worden nu actief aangemeld wanneer er een wijziging in hun situatie plaatsvindt. Zonder de pilot (en de aandacht daarvoor) zou men de Sociaal Raadslieden niet of pas veel later vinden.

Beter: Door de expertise van de Sociaal Raadslieden worden inwoners beter geholpen, omdat breder gekeken wordt dan alleen naar de vraag over de toeslagen én alvast wordt gekeken naar toekomstige veranderingen.

Sneller: De toeslagen zijn sneller op orde dan voorheen, schulden worden voorkomen en er wordt direct de juiste regeling getroffen.

Opbrengst

Opbrengst kan er in diverse vormen zijn. Het kunnen bijvoorbeeld hogere toeslagen zijn. Het kan ook zijn dat schulden op het gebied van toeslagen voorkomen worden of er een gunstige terugbetalingsregeling wordt afgesproken bij een toeslagschuld (bij een minimum inkomen is de aflossing meestal € 0). Het gaat echter lang niet altijd alleen om opbrengsten in het kader van toeslagen. De toeslagencheck kan ook leiden tot het aanpassen van een ingangsdatum van een uitkering, bezwaar maken tegen een afwijzing van een voorziening, het regelen van het recht op een uitkering van het UWV, het aanpakken van problematiek op het gebied van inkomstenbelasting, beslaglegging etc.

Uit de bijgehouden registratie van juni 2020 tot en met juli 2021 blijkt dat er een opbrengst is van tenminste € 162.000 (nog niet alle casussen zijn geregistreerd). De opbrengst varieert van enkele honderden tot duizenden euro's per casus.

Er is zeker ook opbrengst (alleen niet in euro's) als er géén aanpassing nodig is. De wetenschap dat alles klopt, geeft mensen rust. Ook de weg weten te vinden als er weer vragen opdoemen of zaken veranderen, pakt in de praktijk goed uit.

In januari 2021 hebben wij onder voorbehoud van goedkeuring van de begroting 2022 door uw raad, besloten om op basis van de eerste positieve resultaten van de Toeslagencheck, de formatie bij de Sociaal Raadslieden structureel uit te breiden met 0,5 fte². Zo kunnen zij blijvend ondersteuning bieden aan inwoners met problemen of vragen op het gebied van werk, inkomen, armoede en/of schulden, onder andere door middel van de Toeslagencheck.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

mr. drs. A.H. van Hout
gemeentesecretaris

drs. H.M.F. Bruls
burgemeester

² Zie het collegebesluit van 19 januari 2021:

<https://online.ibabs.eu/ibabsapi/publicdownload.aspx?site=Nijmegen&id=525692ad-34e2-4073-8257-7298e2ae293f>