

Handhavingsparagraaf 3^e VMR (periode september t/m december 2020)

Activiteiten gericht op het voorkomen van fouten

Attentiebrieven

Tijdens het berekeningsjaar worden regulier verschillende attentiebrieven aan aanvragers verstuurd. Deze attentiebrieven worden verstuurd omdat de daarin benoemde omstandigheden kunnen leiden tot wijzigingen in het recht op toeslagen. Het is van belang dat de aanvragers (indien nodig) hun aanvraag hierop aanpassen. De afgelopen periode zijn attentiebrieven verstuurd aan **PM**

Inkomensactie tijdens voorlopig toekennen

De afgelopen periode zijn geen brieven verstuurd in het kader van de inkomensacties.

Dienstverlening

Antwoord op (telefonische) vragen

Een groep ouders heeft in een of meerdere jaren tot aan 2019 geen kindgebonden budget gekregen, terwijl dat wel automatisch toegekend had moeten worden. Toeslagen is in de tweede helft van 2019 gestart met het nabetalen van deze bijdrage. Dat gebeurt automatisch, de mensen hoeven zelf geen actie te ondernemen. Zorgvuldigheid en menselijke maat staan in het proces voorop. Met een bepaald deel van de ouders wordt, mits het telefoonnummer bekend is, voorafgaand aan de (maatwerk) brief en beschikking die ze krijgen telefonisch contact opgenomen om de herstelactie aan te kondigen en toe te lichten. Zo worden bijvoorbeeld mensen die een hoge uitbetaling ontvangen vooraf gebeld. Dit proces is de afgelopen periode voortgezet.

Laaggeletterden/laag doenvermogen

Naar aanleiding van het onderzoek naar laaggeletterden dat in 2019 is afgerond, is een plan van aanpak voor een pilot "laaggeletterden/laag doenvermogen" opgesteld. Deze pilot zou in 2020 moeten plaatsvinden. De pilot is in de afgelopen periode in verband met het ontbreken van capaciteit nog niet gestart.

Samenwerken maatschappelijk dienstverleners

Particulieren en Toeslagen implementeren het intermediairenbeleid voor maatschappelijk dienstverleners. Dit doet Toeslagen onder andere middels het Kennisnetwerk Belastingen en Toeslagen (KNW). Het KNW is het online platform van de Belastingdienst voor maatschappelijk dienstverleners, informele helpers en commerciële dienstverleners die burgers helpen bij het regelen van hun belastingen en toeslagen. De afgelopen periode is in dit kader gewerkt aan PM.

Binnen de Belastingdienst wordt verder gewerkt aan het breder beschikbaar stellen van e-Herkenning voor maatschappelijk dienstverleners voor toegang tot het toeslagenportaal. Toeslagen gaat dit doen door aan te sluiten op generiek toegangsmanagement dat binnen de Keten Interactie wordt gerealiseerd. Er is nog geen datum wanneer dat gereed zal zijn.

Kinderopvangorganisaties kunnen een convenant met Toeslagen sluiten met als doel de toeslag rechtstreeks te mogen ontvangen. De kinderopvangorganisaties hebben

de keus uit een *partnerovereenkomst 1 bankrekening* (POBR1), een overeenkomst zonder hoofdelijke aansprakelijkheid, en een overeenkomst zonder verdere voorwaarden, maar met hoofdelijke aansprakelijkheid (HA). De organisaties die een POBR1 afsluiten moeten jaarlijks een accountantsverklaring en bestuursverklaring inleveren over het voorgaande toeslagjaar en maandelijks data van klanten leveren. In deze rapportageperiode is het aantal convenanten POBR1 PM. Het aantal convenanten HA is PM.

Toezicht en fraudeaanpak

Thematisch Toezicht

Ook in de afgelopen periode moesten keuzes gemaakt worden omtrent de inzet van de beschikbare capaciteit. Het door burgers geïnitieerd werk, zoals bezwaren en klachten, is gebonden aan wettelijke termijnen. Daarom is ruimte gezocht in het beperken of temporiseren van toezicht. In de afgelopen periode is een afgewogen keuze gemaakt in de inzet van de capaciteit die beschikbaar is voor toezicht. De inzet zat daarbij vooral op het verlagen van verschil tussen voorlopige teruggaaf (VT) en definitief toekennen (DT). Het versturen van attentiebrieven is hier een voorbeeld van. Voor een intensievere uitvoering of nieuwe thematische toezichtacties kon geen ruimte worden gevonden.

Door de nog niet afgeronde Privacy Impact Assessment (PIA) op het RisicoClassificatieModel zijn in de afgelopen periode geen risicoposten geselecteerd voor intensieve behandeling. Inmiddels is gestart met een verkenning van andere modellen. De ontwikkeling van een behandelkeuzemodel is ingezet, maar is complex gebleken. De afgelopen periode hebben in dit kader wel experimenten plaatsgevonden.

Er lopen geen onderzoeken bij kinderopvangorganisaties om op basis van de aanwezige administratie vast te kunnen stellen wat de feitelijke opvangsituatie is.

Fraudeaanpak

De CAF 11-zaak heeft veel impact gehad op onze fraudeaanpak. We hebben ons ook de afgelopen periode geconcentreerd op het opnieuw inrichten van onze processen binnen het intensief toezicht, met de lessen uit CAF 11 in ons achterhoofd. Onderdeel hiervan is onder meer het aannemen van nieuwe medewerkers, en het (her)schrijven van werkinstructies. Veel capaciteit van de fraudeteams is de afgelopen periode besteed aan het herschrijven van behandelkaders en het afronden van de PIA.

In verband met de nog niet afgeronde PIA ten aanzien van de behandeling van fraudesignalen is dit proces tijdelijk stopgezet. Op dit moment wordt gewerkt aan de afronding van deze PIA.

Wij hebben in de afgelopen periode geen vergrijp- of medepleegboetes opgelegd.

Externe overheidssamenwerking

In de samenwerking onder het LSI-convenant (Landelijke Stuurgroep Interventieteams) heeft Toeslagen ook in deze rapportageperiode in diverse projecten geparticipeerd. Bij alle projecten is ervoor gekozen activiteiten als huisbezoeken niet uit te voeren in verband met covid-19. Voor de meeste projecten wordt een verlenging aangevraagd door de gemeenten, waardoor de doorlooptijd langer wordt.

Ten behoeve van de samenwerking in het kader van de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) hebben in de afgelopen periode verder 2 leveringen

plaatsgevonden van adressen waarbij Toeslagen het vermoeden heeft dat de inschrijving van bewoners mogelijk niet klopt. Ook hier geldt dat gemeenten in deze periode niet of minder huisbezoeken hebben uitgevoerd.

Vernieuwing

Een extern bureau heeft in opdracht van SZW een gedragsonderzoek uitgevoerd onder mensen met kinderopvangtoeslag. Doel van het onderzoek was te achterhalen welke onderliggende factoren, motieven en weerstanden een rol spelen bij het aanvragen en wijzigen van kinderopvangtoeslag. De tussenrapportage van het onderzoek - bestaande uit een analyse van "hoe gaat het nu?" en "waar gaat het mis?" - is opgeleverd. De interventies voor het experiment (brochure, brief, college gesprekstechnieken) worden nu ingepland.