

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. Zo zijn de afgelopen periode attentiebrieven verstuurd aan AOW'ers en aan studenten waarvan uit gegevens van DUO blijkt dat zij mogelijk niet (langer) studeren. Ook zijn in het kader van de 'natuurlijke dialoog' brieven verstuurd op basis van een voorspelling van een mogelijke terugvordering of nabetaling.

Inkomensactie tijdens voorlopig toekennen

Ook de afgelopen periode gold voor de inkomensacties tijdens voorlopig toekennen in verband met de onzekerheid rond Covid-19 het uitgangspunt dat burgers werden geattendeerd.

Dienstverlening

Antwoord op (telefonische) vragen

Een aantal ouders waarvan hun kind tussen 16 maart tot en met 17 juli 4 jaar is geworden, heeft geen wijzigingen doorgegeven. In een deel van die periode was de opvang tijdelijk gesloten door corona; kinderen bleven thuis en bij een aantal kinderen verschoof daardoor de eerste dag op de lagere school. Daardoor wisten wij niet of hun kind voor de zomervakantie of pas vanaf het nieuwe schooljaar de dagopvang heeft verruild voor de lagere school. En per wanneer de toeslag voor de dagopvang zou stoppen. Deze ouders hebben wij een brief gestuurd en ook gebeld als het telefoonnummer bekend was. In het gesprek hebben wij de ouders geïnformeerd en gevraagd naar de juiste datum dat het kind naar de lagere school ging. Door het gesprek, en de brief, hebben we de ouders geholpen om de juiste wijzigingen door te geven.

Door inzet van een communicatie campagne en diverse publicaties in verschillende media, zijn toeslaggerechtigden geïnformeerd over de toeslagensystematiek en over het doorgeven van wijzigingen. Bijv. bij een gebeurtenis in hun persoonlijke situatie of bij wijzigingen in de opvangsituatie. Daarbij is aandacht besteed aan algemene tips en informatie over bijv. het schatten van het inkomen en het doorgeven van wijzigingen. Ook zijn specifieke doelgroepen als ondernemers, mensen met flexcontracten en studenten gericht benaderd via specifieke doelgroepmedia.

Laaggeletterden/laag doenvermogen

In 2019 is onderzoek naar laaggeletterden afgerond. De naar aanleiding hiervan geplande pilot, die in 2020 zou plaatsvinden, heeft in de afgelopen periode geen doorgang gevonden. Bezien wordt op welke wijze dit thema in 2021 ondergebracht kan worden in het inmiddels opgezette programma Vernieuwing Dienstverlening.

Samenwerken maatschappelijk dienstverleners

Particulieren en Toeslagen implementeren het intermediaire beleid 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. Het Kennisnetwerk kent 3 pijlers: informeren (nieuws),

leren (toetsen en casussen) en samenwerken (forum). De eerste twee pijlers zijn inmiddels gerealiseerd. De afgelopen periode is in dit kader gewerkt aan de derde pijler samenwerken. De verwachting is dat eind januari het forum op Kennisnetwerk gereed is.

Ook bij de zogeheten intermediairdagen is toeslagen één van de onderwerpen. Ook dit jaar is weer veel animo van fiscaal dienstverleners om bijgepraat te worden over bijv. veranderingen in de wet- en regelgeving.

Binnen de Belastingdienst wordt verder gewerkt aan het breder beschikbaar stellen van e-Herkenning voor maatschappelijk dienstverleners voor toegang tot het toeslagenportaal. 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 198. Het aantal convenanten HA is 118

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.

Ook in de afgelopen periode is een afgewogen keuze gemaakt in de inzet van de capaciteit die beschikbaar is voor toezicht. Veel capaciteit is de afgelopen periode ingezet op het afronden van DTKOT 2018. Daarnaast is met name ingezet 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 ook de afgelopen periode 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 (risicoselectie). Inmiddels is gestart met een verkenning van andere modellen. De ontwikkeling van een behandelkeuzemodel is ingezet, maar is complex gebleken. De afgelopen periode zijn in dit kader vier experimenten uitgevoerd die er op gericht waren om met verschillende (data) modellen aanvragen te selecteren waarbij de verwachting is dat zonder ingrijpen een terugvordering zou ontstaan bij de definitieve berekening van de toeslag. In 2021 worden verdere experimenten uitgevoerd.

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

Fraudeaanpak

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

We hebben ons 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 (her)schrijven van de werkinstructies en behandelkaders.

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. Een drietal is inmiddels afgerond. Bij alle projecten is ervoor gekozen activiteiten als huisbezoeken niet uit te voeren in verband met covid-19. Hiervoor worden nu alternatieven bedacht en mogelijkheden verkend. 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) gaan begin 2021 van start.

In bredere zin is de afgelopen periode binnen Toeslagen gewerkt aan de start van een programma ter vernieuwing en versterking van de dienstverlening.