



TER INFORMATIE

Aan

de staatssecretaris T&D

**Directoraat-Generaal
Toeslagen**

Inlichtingen

Datum
27 november 2020

Notienummer
2020-0000229809

Van
 Toeslagen

Bijlagen

notitie

Weekendversie 4e VGR KOT

Aanleiding

Bijgaand treft u als leesversies de concept versie van de vierde VGR kinderopvangtoeslag met daarbij de lijsten met moties en toezeggingen en de concept antwoorden op de vragen van de heer Omtzigt over de hersteloperatie.

Kern

- Dit zijn uitdrukkelijk nog leesversies die in ontwikkeling zijn. Na uw op/aanmerkingen zullen we uiterlijk woensdag 2 december de tekenversie de lijn in doen. Deze kan dan uiterlijk vrijdag 4 december verzonden worden.
- Het AO Herstel is op 15 december gepland, inbreng voor de tussentijdse vragenronden wordt 9 december verwacht.
- De VGR zal ook aan de Eerste Kamer gestuurd worden, in de toelichting treft u een overzicht van de stukken die verstuurd zullen worden aan de Tweede- en Eerste Kamer.
- De passages met (potentiële) budgettaire gevolgen, zoals (maar niet beperkt tot) de juridische bijstand en de oplossing bij de vernietigde dossiers (zowel kosten inschatting als dekkingsgesprekken lopen nog), zijn nadrukkelijk nog niet (volledig) inhoudelijk afgestemd met de financiële kolom (UHT/PFC, C&F, FEZ en de IRF). Inhoudelijk wijzigingen op de betreffende passages in de definitieve versie kunnen niet worden uitgesloten en afstemming van deze passages begin volgende week is voorwaardelijk voor aanbidding aan de Kamers.
- Recent heeft de VC Fin gevraagd om het ongelakte CAF 11 memo van de vaktechnische coördinator uit maart 2017 te ontvangen. Deze is gelakt op 20 oktober jl. verstrekt. Tevens vragen ze andermaal om het advies van de landsadvocaat uit 2009. Bij brief van 11 november jl. is aangegeven dat deze niet verstrekt wordt. Over dit verzoek krijgt u een separate notitie.
- Als onderdeel van de pilot van de naleving van artikel 3.1 van de Comptabiliteitswet (operatie Inzicht in Kwaliteit) heeft Financiën toegezegd op tien onderwerpen een toelichting te sturen via een aparte bijlage over de doelen, beleidsinstrumenten, doeltreffendheid en doelmatigheid, voor het einde van het jaar. Dit is inmiddels voor alle onderwerpen gedaan, behalve voor het Verbetertraject Kinderopvangtoeslag. Om deze toelichting toch nog voor het einde van het jaar aan de Kamer te verzenden, versturen we dit als bijlage bij de VGR. In de inleiding verwijzen we naar deze bijlage. Een eerste conceptversie van de bijlage is toegevoegd, dit wordt nog afgestemd met SZW en intern FIN en BD.

Toelichting Set vierde VGR KOT

In groen bijgevoegd in weekendset

Tweede Kamer

1. Brief aan TK (korte aanbiedingsbrief)
2. Vierde Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag
 - a. Lijsten met moties en toezeggingen
 - b. Ambtsbericht OM (toezegging 73)
 - c. Concept beleidsbesluit waarmee gedupeerden met de O/GS-regeling toegang krijgen tot de Commissie werkelijke schade
 - d. Afschrift brief aan de Nationale Ombudsman d.d. 4 december 2020
 - e. Onderbouwing en evaluatie Verbetertraject Kinderopvangtoeslag (CW 3.1)
3. Antwoorden op vragen van het lid Omtzigt
 - a. Behandelkader Start Behandeling (vraag 6)
 - b. Memo Introductiedossier DG 19 januari 2017 (vraag 21)
4. Brief rappeltermijnen

Eerste Kamer (deel van de set voor de Tweede Kamer):

1. Brief aan EK (korte aanbiedingsbrief)
2. Vierde Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag
 - a. Lijst met moties en toezeggingen
 - b. Ambtsbericht OM (toezegging 73)
 - c. Concept beleidsbesluit waarmee gedupeerden met de O/GS-regeling toegang krijgen tot de Commissie werkelijke schade
 - d. Afschrift brief aan de Nationale Ombudsman d.d. 4 december 2020
 - e. Onderbouwing en evaluatie Verbetertraject Kinderopvangtoeslag (CW 3.1)

Nationale Ombudsman

1. Brief aan No

4^e Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag

~ conceptversie ~

Inleiding

Hierbij stuur ik u de vierde Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag (VGR), over de maanden oktober en november 2020. Deze maanden stonden in het teken van het opstarten van de hulp aan gedupeerde ouders door de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT). Alles is erop gericht om gedupeerde ouders écht te helpen, dit zo snel mogelijk te doen, met oog voor zorgvuldigheid.

+ de opbouw vd organisatie

Dit levert inmiddels de eerste resultaten op voor de gedupeerden. In oktober is de spoedhulp afgerond voor alle bij UHT bekende ouders met een acute probleemsituatie. X van hen hebben een eerste betaling ontvangen en X van hen een betaling uit de noodvoorziening. In november is gestart met integrale beoordelingen voor ouders in de meest schrijnende situaties. X ouders zijn inmiddels integraal beoordeeld en uitbetaald. Conform planning worden dit er voor het eind van het jaar 430. En alle X ouders die zich voor 1 november bij UHT gemeld hebben ontvangen een eenmalige tegemoetkoming als compensatie voor het lange wachten. X van hen hebben deze reeds ontvangen; bij de overige X vergt dit onderzoekwerk, maar is het streven om de tegemoetkoming zoveel mogelijk dit jaar uit te betalen.

In hoofdstuk 1 van deze VGR informeer ik u in meer detail over de uitvoering van de hersteloperatie – en deze resultaten in het bijzonder. Aan deze resultaten is en wordt keihard gewerkt door iedereen die bij UHT betrokken is. Met mij hadden ook medewerkers van UHT gewild dat we in dit stadium al verder waren in het helpen van ouders. Maar hun dagelijkse inzet voor gedupeerde ouders verdient alle waardering.

toelichten in deze RZpp

In hoofdstuk 2 informeer ik u vervolgens over voortgang op beleidsmatige oplossingen om alle gedupeerde ouders zo goed mogelijk te kunnen helpen. Namens het kabinet kondig ik daarin onder andere een verbreding van de compensatieregeling en OGS-tegemoetkoming naar gedupeerden buiten de kinderopvangtoeslag aan, net als een regeling voor gratis juridische bijstand aan gedupeerden die dit nodig hebben. In hoofdstuk 3 informeer ik u ten slotte over de voortgang van de organisatie van de hersteloperatie en de betrokkenheid van verschillende partijen en samenwerkingspartners.

Als onderdeel van de pilot naar het vergroten van de vindbaarheid van de naleving van artikel 3.1 van de Comptabiliteitswet, bied ik u bij deze VGR ook de toelichting aan op het Verbetertraject Kinderopvangtoeslag, dat ik samen met SZW heb ingezet. In de bijlage wordt een toelichting gegeven op de doelen, beleidsinstrumenten, doeltreffendheid, doelmatigheid en financiële consequenties, van het Verbetertraject. In de vorige VGR heb ik u al een update gegeven over dit traject. [PM deze alinea mogelijk naar aanbiedingsbrief i.v.m. verzending aan EK]

PM overige bijlagen

— waarom
we per december
de tijd
reeds hebben
die we
nu hebben

+ welke conclusies
we daarin trekken

Inhoud

1. Uitvoering hersteloperatie

- 1.1. Voortgang hulp aan ouders
- 1.2. Planning uitvoering
- 1.3. Eénmalige tegemoetkoming
- 1.4. Inzage dossiers
- 1.5. Stand van zaken Commissies
- 1.6. Activiteiten om gedupeerden te vinden
- 1.7. Oudergesprekken
- 1.8. Uitdagingen en oplossingen

check nog ff mijn
lystje

2. Herstelbeleid en onderzoek

- 2.1. Verbreding naar andere toeslagen
- 2.2. Juridische bijstand gedupeerden
- 2.3. Vermogenstoetsuitzondering
- 2.4. Samenloop herstel en schulden
- 2.5. Opzet en Grove Schuld
- 2.6. Nationaliteit
- 2.7. Onderzoeken

3. Organisatie Hersteloperatie

- 3.1. Herstelorganisatie
- 3.2. Samenwerking met gemeenten
- 3.3. Slachtofferhulp Nederland
- 3.4. BAK
- 3.5. Panels
- 3.6. Monitoring Nationale Ombudsman
- 3.7. Communicatie met ouders
- 3.8. Financiën

Bijlagen

- i. Lijst met moties en toezeggingen
- ii. Ambtsbericht OM (toezegging 73)
- iii. Concept Beleidsbesluit waarmee gedupeerden met de O/GS-regeling toegang krijgen tot de Commissie werkelijke schade
- iv. Nadere toelichting reactietermijnen
- v. Afschrift Brief aan de Nationale Ombudsman d.d. 4 december 2020?
- vi. Onderbouwing en evaluatie Verbetertraject Kinderopvangtoeslag (CW 3.1...
- vii. Antwoorden op vragen van het lid Omtzigt
 - a. Behandelkader Start Behandeling (vraag 6)
 - b. Memo Introductiedossier DG 19 januari 2017 (vraag 21)
- viii. Brief rappeltermijnen
- ix.

1. Uitvoering hersteloperatie

1.1. Voortgang hulp aan ouders

De Herstelorganisatie is op 1 november jl. formeel van start gegaan. Zoals met uw Kamer afgesproken hebben de persoonlijk zaakbehandelaars (pzb-ers) zich de afgelopen weken gericht op de ouders die zich in acute en schrijnende situatie bevinden nood bevinden, dat zijn er 169. Zij maken onderdeel uit van een groep van 429 ouders, waarover ik uw Kamer geïnformeerd heb in de derde voortgangsrapportage. Deze totale groep heeft een eerste betaling ontvangen. De dossiers zijn vervolgens overgedragen voor integrale herbeoordeling. Wanneer zich nieuwe ouders in acute nood melden, is altijd capaciteit beschikbaar om hen in hun acute nood te helpen. Zij kunnen direct aanspraak maken op de afgesproken regelingen zoals het noodfonds of een eerste betaling.

Tabel 1 Ouders geholpen ouders [PM tabel aanpassen + cijfers]

	ouders prioriteit	ouders regulier
NOG NIET GESTART		
GEKOPPELD AAN PZB-ER		
BEOORDEELD		
UITBETAALD		
TOTAAL		

Veel van deze ouders zijn via diverse kanalen bij UHT binnengekomen. Ze hebben zichzelf gemeld via het serviceteam gedupeerden kinderopvangtoeslag, of zijn via het Steunpunt van de SP, Boink, of het Ouderpanel in beeld gekomen. De problematiek van deze groep ouders is vaak divers en vraagt om een brede, multifunctionele aanpak. De medewerkers binnen Herstelorganisatie beseffen dat en zorgen ervoor dat, bijvoorbeeld via de inzet van schuldhelpverlening bij gemeenten, de noodzakelijke hulp geboden wordt. [PM voorbeelden]. De aantallen in deze voortgangsrapportage zijn een tussenstand. Het proces om tot uitbetaling te komen kent meer tussenstappen zoals het invullen van het informatie vergaderingskader, de beoordeling voor welke regeling, de toets door Commissie van Onafhankelijke Deskundigen en de uitbetaling. Deze maand wordt verder gewerkt om nog zoveel mogelijk mensen voor het einde van het jaar te helpen. In de volgende voortgangsrapportage informeer ik uw Kamer over de resultaten hiervan.

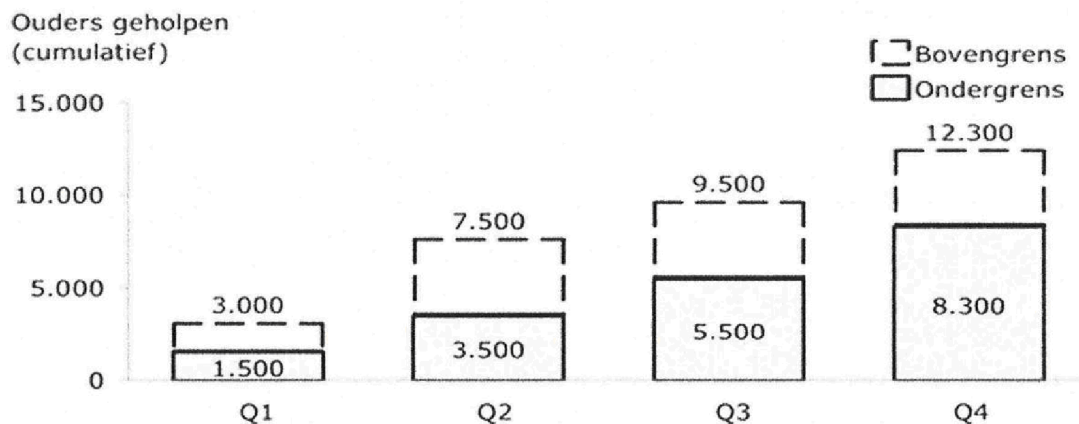
Tabel 2 Ouders geholpen ouders in acute problemen [PM tabel aanpassen + cijfers]

	ouders acuut
EERSTE BETALINGEN	
GEBRUIK NOODVOORZIENING	

1.2. Planning en uitvoering

In de derde Voortgangsrapportage heb ik de planning gedeeld voor de aantallen ouders die geholpen kunnen worden tot eind 2021. Op basis van de eerste ervaringen sinds de opschaling per 1 november lijkt deze planning nog steeds accuraat, maar de doelgroep die we tot nu toe hebben geholpen is te specifiek en de tijd is te kort om de inschattingen voor de totale populatie bij te stellen. In onderstaande planning houden we daarom vooral nog rekening met de schattingen die ik in de vorige Voortgangsrapportage heb gedeeld. In de volgende Voortgangsrapportage verwacht ik een nauwkeurigere inschatting te kunnen maken van de aantallen ouders die we per kwartaal zullen helpen. Ik ben blij dat we in de eerste maand de voortgang hebben kunnen boeken die we beoogd hadden, maar het gaat niet

vanzelf. Zoals verwacht moet er hard gewerkt worden om de beloofde aantallen te behalen. We zien gelukkig wel dat het steeds sneller gaat en dat de gekozen versnellingsoptie effect heeft voor de snelheid waarmee ouders geholpen kunnen worden.



Figuur 1 Planning hersteloperatie

In de vorige Voortgangsrapportage heb ik aangegeven dat we nog dit jaar 300 tot 600 ouders integraal zullen beoordelen en dat ouders in een acute of zeer schrijnende situatie daarbij voorrang krijgen. Het doet me goed dat onze inspanningen om deze ouders in beeld te krijgen heeft geleid tot meer dan 450 aanmeldingen. Door dit succes kunnen niet alle dossiers van ouders in een acute of zeer schrijnende nog dit jaar integraal behandeld worden. Wél hebben deze ouders direct een oplossing geboden gekregen in de vorm van een eerste betaling of uitbetaling uit de noodvoorziening. Volgens het huidige aantal aanmeldingen is de verwachting dat deze ouders allemaal in de maand januari hun eerste beschikking op basis van een integrale beoordeling zullen ontvangen. Deze ouders zijn hierover geïnformeerd. Vervolgens kan er gestart worden met de ouders die al een persoonlijk zaakbehandelaar toegewezen hadden gekregen.

Aan het einde van het eerste kwartaal van 2021 willen we tussen de 1.500 en 3.000 ouders hebben geholpen. Om dat te doen zullen we moeten versnellen. Het zal niet makkelijk worden, maar als we zo door blijven gaan heb ik vertrouwen dat we ook in het eerste kwartaal aan de afgegeven planning kunnen voldoen.

1.3. Eénmalige tegemoetkoming

In mijn brief voorafgaand aan het VAO van 5 november^[1] heb ik een voorstel gedaan voor de invulling van de motie^[2] Alkaya/Leijten om een grotere groep gedupeerden voor de Kerst een voorschot uit te keren. Deze motie is met algemene stemmen aangenomen door uw Kamer. Hierdoor zullen alle ouders die zich tot 1 november hebben gemeld voor herstel een eenmalige, niet te verrekenen of terug te vorderen, tegemoetkoming ontvangen van €750. Het voorschot is ook voor ouders die al een eerste betaling of noodbetaling ontvangen hebben. Het bedrag is bedoeld als tegemoetkoming voor het lange wachten. In de wet is opgenomen dat de tegemoetkoming niet vatbaar is voor beslag. Het is dus ook niet de bedoeling dat curatoren of bewindvoerders het geld gebruiken om lopende schulden mee af te lossen, maar dat zij dit geld beschikbaar stellen aan de ouder. Intussen is met een groot aantal brancheverenigingen en Recofa constructief overlegd om ervoor te zorgen dat alle ouders ook zelf over hun geld kunnen beschikken. Van het merendeel van de ouders zijn de

^[1] 2020-0000210916

^[2] Kamerstukken II 2020/21, 35570 IX, nr. 12

adres- en bankgegevens bij ons bekend. Zo'n 8.600 ouders hebben daarom in de laatste week van november al hun uitbetaling ontvangen. Voor de overige circa 600 ouders wordt hard gewerkt om de gegevens te achterhalen zodat ook zij nog voor de Kerst de tegemoetkoming ontvangen.

1.4. Inzage dossiers

- Duidelijk uitleggen wat onder een dossier wordt verstaan, term ligt gevoelig
- Meest recente cijfers volgen
- Planning is als volgt: [PM]
- Om deze planning te behalen is aanvullend VT personeel benodigd hierom wordt extern naar [PM aantal] aanvullende medewerkers gezocht

Tabel 3 Inzage dossiers [PM tabel aanpassen + cijfers]

	AANTAL
OPGEVRAAGDE DOSSIERS	875
DOSSIERS INGEZIEN	58
DOSSIERS NOG IN TE ZIEN	817
TOTAAL	

1.5. Stand van zaken Commissies

Werkvoorraad commissies

Tabel 4 Werkvoorraad commissies [PM tabel aanpassen + cijfers]

VERZOEKEN	COMMISSIE VAN ONAFHANKELIJKE DESKUNDIGEN	BEZWAAR-SCHRIFTEN ADVIES COMMISSIE	COMMISSIE WERKELIJKE SCHADE
INGEDIEND			
IN BEHANDELING			
BEOORDEELD			
TOTAAL			

De Commissie van Onafhankelijke Deskundigen, de Bezwaarschriften Advies Commissie (BAC) en de Commissie Werkelijke Schade zijn operationeel. Op de website van Toeslagen Herstel is voor de gedupeerde ouders informatie over de werkzaamheden en samenstelling van de commissies opgenomen. De Commissie van Onafhankelijke Deskundigen en de Commissie Werkelijke Schade zijn qua samenstelling uitgebreid om ervoor te zorgen dat bezwaren en verzoeken met de nodige snelheid kunnen worden behandeld. Rond het einde van het jaar verwacht ik dat de instellingsregelingen en de benoemings- en vergoedingsbesluiten voor alle drie de commissies worden gepubliceerd. [PM tekst aanpassen op tabel]

1.6. Activiteiten om gedupeerden te vinden

Bij de hersteloperatie zijn nu X gedupeerde ouders in beeld. We denken dat er nog ouders zijn die voor herstel in aanmerking komen. Ook die ouders willen we graag bereiken. In het kader van een campagne om ouders te bereiken die zich tot nog toe nog niet bij ons hebben gemeld zijn de afgelopen maanden de eerste activiteiten gestart. Het traceren van deze ouders, zowel O/GS als niet-O/GS, gebeurt via een getrapte communicatie-aanpak:

Via de huidige en nieuwe kanalen van de Belastingdienst:

- de website www.toeslagen.nl/herstel (sinds november ook Engelstalig), oproepen tijdens de ouderwebinars en via brieven.

Nieuwe kanalen zijn daarnaast:

- de speciale herstel kinderopvangtoeslag facebook pagina <https://www.facebook.com/HerstelKinderopvangtoeslag> (live gegaan op 23 november) en een speciaal twitter account herstel kinderopvangtoeslag (vanaf 7 december).
- Via gemeenten. Ouders worden tijdens het zogenaamde intakegesprek actief bevraagd op hun problematiek. Is de achtergrond van de problematiek direct te relateren aan problemen met de toeslagen. Heeft de ouder zich nog niet gemeld? Dan zal de gemeente de ouder actief adviseren om dat alsnog te doen.
- Intensivering van de inzet van ons stakeholder-netwerk om ouders gericht te benaderen (zoals branche- en kinderopvangorganisaties, de nationale ombudsman en maatschappelijk dienstverleners).

Deze acties zullen vanaf begin januari verder worden geïntensiveerd via een actief communicatie-offensief om ouders zich bij ons te laten melden.

[PM O/SG]

1.7. Oudergesprekken

Sinds het begin van mijn aantreden als staatssecretaris voer ik regelmatig gesprekken met gedupeerde ouders. Dit zijn vaak aangrijpende gesprekken, die ik zeer waardeer omdat ik hierdoor direct in contact sta met de ouders. Soms zijn de gesprekken groepsgewijs, maar vaak ook persoonlijk. Ouders doen hun verhaal, ik kan vertellen hoe we recht willen zetten wat verkeerd is gegaan en ouders kunnen direct vragen stellen. De ouders geven aan deze gesprekken te waarderen en ik krijg door deze gesprekken een goed beeld van de situatie waarin de ouders zich bevinden en de mate waarin onze wet een oplossing kan bieden voor hun problematiek. Om te zorgen dat de vragen van ouders opvolging krijgen vanuit UHT, zijn bij deze gesprekken ook de persoonlijk zaakbehandelaars aanwezig. Op dit moment hebben 347 ouders zich aangemeld voor een gesprek. Tot nu toe heb ik met 158 van hen individuele gesprekken gevoerd, waarvan 27 via een videoverbinding.

De oudergesprekken worden georganiseerd in nauwe samenwerking met gemeenten. De gesprekken vinden over het algemeen plaats in een gemeentehuis of bij een maatschappelijk dienstverlener. Dit maakt het mogelijk dat een ouder direct wordt bijgestaan door de gemeente, als dat nodig is en de ouder dat wil. Deze werkwijze verloopt heel goed. Van de gesprekken die ik op locatie heb gevoerd in Amsterdam, Rotterdam, Tilburg, Eindhoven, Enschede, Breda, Almere, Zwolle en Capelle aan den IJssel zijn de meeste ouders vervolgens in gesprek gegaan met de gemeente voor aanvullende hulp. Dit jaar zijn gesprekken gepland in onder andere Utrecht, Den Haag, en Limburg. Ik wil met zo veel mogelijk ouders in gesprek gaan, daarom kunnen ouders zich nog steeds opgeven voor een dergelijk gesprek via het serviceteam. [PM rode tekst actualiseren]

1.8. Uitdagingen en oplossingen

Praktijkvoorbeelden

[PM is uitgezet, overwegen of voorbeelden al voldoende toevoegen]

2. Herstelbeleid en onderzoek

2.1. Verbreding naar andere toeslagen

De Adviescommissie uitvoering toeslagen (AUT) heeft in haar eindadvies 'Omzien in verwondering II' CAF-zaken aangewezen die mogelijk of waarschijnlijk vergelijkbaar zouden kunnen zijn met de CAF 11-zaak en verder onderzocht zouden moeten worden. Vijf CAF-zaken die door AUT zijn aangewezen, hadden niet (alleen) betrekking op de kinderopvang-toeslag (KOT) maar (ook) op andere toeslagen (de huurtoeslag, de zorgtoeslag en het kindgebonden budget). Zoals eerder aan de Kamer gemeld, is de conclusie van de Belastingdienst/Toeslagen, na onderzoek en na de check van de Commissie van Onafhankelijke deskundigen (Commissie van Onafhankelijke Deskundigen), dat de vijf niet-KOT CAF-zaken vergelijkbaar zijn aan CAF-11. Dit betekent dat de institutioneel vooringenomen handelswijze door de Belastingdienst in de uitvoering van de kinderopvangtoeslag, ook heeft gespeeld bij andere toeslagen. Het kabinet acht het wenselijk om het herstel te verbreden naar niet-KOT zaken voor de compensatieregeling en de OGS-tegemoetkoming. De komende periode wil ik verder onderzoeken in welke mate de herstelregelingen opengesteld kunnen worden voor andere toeslagen. Het kabinet vindt het belangrijk om burgers die zijn getroffen door het handelen van de Belastingdienst compensatie te bieden. Daarbij zullen financiële gevolgen geen belemmering zijn. In het voorjaar vindt een integrale herziening van zowel de programmakosten als de uitvoeringskosten van de hersteloperatie plaats. Budgettaire consequenties van deze uitbreiding zullen dan in het integrale beeld worden meegewogen.

2.2. Juridische bijstand gedupeerden [PM volgende week definitieve tekst verwacht]

- Naar aanleiding van het verzoek van ouders via het manifest is gezocht naar mogelijkheden voor juridische ondersteuning voor ouders.
- Verzoek vanuit de Kamer is dat dit onafhankelijk gebeurt.
- Het is ook niet de bedoeling dat geld voor gedupeerden bij dure advocaten belandt.
- We hebben gezocht naar realistische mogelijkheden. Zo zijn we in gesprek geraakt met de raad voor de rechtsbijstand en JenV.
- *Verwachtingen:*
 - Een subsidieregeling wordt vanuit JenV geschreven. In die regeling moet onder andere geregeld worden hoe het budgettair wordt geregeld, onder welke voorwaarden iemand aanspraak maakt op juridische ondersteuning en welke eigen bijdrage daar bij hoort
 - De verwachting is dat de subsidieregeling rond komt vóór het versturen van de VGR. Zodra de regeling rond is wordt gekeken welke communicatie via de VGR moet verlopen en wat eventueel los naar de Kamer wordt gecommuniceerd.
 - Communicatie richting ouders wordt uitgewerkt zodra meer zekerheid is over de regeling. Afhankelijk van de timing dit inhoudelijk of procedureel opnemen in de VGR.
 - Wanneer de regeling toch niet rond komt, is een alternatief scenario dat de beoordeling voor toewijzing van juridische hulp bij UHT komen te liggen. Vanuit uitvoerings- en politiek oogpunt is dit niet wenselijk.
- *Uitdagingen* waar aan gewerkt wordt:
 - De regeling is bedoeld voor de toekomst. Wanneer iemand al compensatie heeft gekregen kan dit via de Cie Werkelijke Schade lopen. Ook aanvullende juridische kosten kunnen dan verhaald worden. Voor ouders in de hardheidsregeling is de cie WS echter niet toegankelijk, waardoor een alternatieve oplossing moet worden gezocht.
 - Met name de budgettaire consequenties van deze regeling zijn nog niet inzichtelijk. Daardoor is het ook nog niet duidelijk hoe dit in de begroting kan worden opgenomen. De regeling komt er om ouders te helpen die het nodig hebben, maar daarbij moet voorkomen worden dat er misbruik wordt gemaakt en dat dit een perverse prikkel wordt om door te procederen (dus doorprocederen omdat advocaat meer kan

verdienen en niet omdat het belang van de ouder daarmee gediend is).

2.3. Vermogenstoetsuitzondering

Uitbetalen van de herstelbetaling kan ertoe leiden dat gedupeerden boven de vermogensgrens komen voor de aanvraag van nieuwe of lopende toeslagen. Om dit te voorkomen heb ik eerder aangekondigd om te werken aan een vermogenstoetsuitzondering. Deze is nu gereed en vastgelegd in een ministeriële regeling. Op dit moment loopt de voorhangprocedure van deze ministeriële regeling bij de Tweede en Eerste Kamer. Hierin wordt de vermogenstoetsuitzondering voor de huurtoeslag, de zorgtoeslag en het kindgebonden budget geregeld voor het ontvangen van compensaties en tegemoetkomingen in het kader van de hersteloperatie kinderopvangtoeslag. Praktisch betekent dit dat op verzoek van de ouder de toegekende compensatie of tegemoetkoming gedurende drie jaar niet meetelt voor de vermogenstoets voor de toeslagen. Voor CAF11-ouders die in 2019 zijn uitbetaald geldt de regeling met terugwerkende kracht.

Daarnaast is door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid reeds een vrijlating opgenomen in de Regeling Participatiewet, IOAW en IOAZ voor de tegemoetkomingen en compensaties die de Belastingdienst/Toeslagen toekent in verband met de hersteloperatie toeslagen (Stcrt. 2020, 59645). Het kabinet acht het onwenselijk dat deze betalingen van invloed zijn op het recht op algemene bijstand. Een tweetal tegemoetkomingen in het kader van de hersteloperatie kinderopvangtoeslag die momenteel nog in voorbereiding zijn, konden formeel nog niet in de op 18 november 2020 wijziging van de Regeling Participatiewet worden opgenomen. Dit zijn de toegekende aanvullende tegemoetkomingen voor de werkelijke schade als bedoeld in het Besluit aanvullende tegemoetkoming werkelijke schade bij O/GS, en de toegekende eenmalige tegemoetkoming als bedoeld in (het toekomstige) artikel 49g, eerste lid, Awir, (€ 750,- december tegemoetkoming). Ook deze twee tegemoetkomingen zullen binnenkort in artikel 7 van de Regeling worden opgenomen en zullen worden gepubliceerd in de Staatscourant.

2.4. Samenloop herstel en schulden

Een deel van de gedupeerde ouders hebben grote schulden of zitten in een schuldhulpverleningstraject, soms ten gevolgen van de hoge terugvorderingen door Toeslagen. Ik wil zorgen dat deze ouders, conform de motie van lid Omtzigt^[1], een schuldenvrije start kunnen maken én over een deel van de herstelbetaling te kunnen beschikken. Op die manier kunnen we ouders helpen hun leven weer op te pakken. Echter, in deze situaties moet ook recht worden gedaan aan de schuldeisers en is het belangrijk rekening te houden met de afspraken die gelden voor schuldhulpverlening in Nederland. Zodoende is een oplossing voor deze ouders niet eenvoudig en afhankelijk van verschillende partijen in de schuldhulpverlening keten. Een werkgroep met afgevaardigden vanuit VNG, gemeenten, schuldhulpverlening, kredietbanken, het ouderpanel, en bewindvoerders is hard aan het werk om een oplossing vorm te geven. Daarnaast zijn we in gesprek met vertegenwoordigers van Recofa, grote publieke en private schuldeisers, kleinere gemeenten, Bureau WSNP, en de rechtspraak om te zoeken naar een breed gedragen oplossing. Terwijl wordt gewerkt aan een oplossing die breed kan worden ingezet, zijn er natuurlijk ouders die met prioriteit worden geholpen. In deze situaties, werkt de persoonlijk zaakbehandelaar samen met de ouder en lokale partijen, zoals gemeenten en schuldeisers, om op individueel niveau een passende oplossing te vinden.

[PM reactie brief No 13 november 2020 over noodfonds en kerstbonus]

Er is ook een groep ouders die met name schulden hebben bij de Belastingdienst en/of Toeslagen. Ik wil voorkomen dat ouders die een herstelbetaling ontvangen genooddaakt zijn

[1] Kamerstukken II 2019-20, 31066, nr. 729

om met dit geld een andere schuld bij de Belastingdienst en/of Toeslagen terug te betalen. Zodoende heb ik, samen met mijn collega Vijlbrief, afgesproken dat deze ouders voor hun gehele schuld bij de Belastingdienst en/of Toeslagen een betalingsregeling krijgen van maximaal 24 maanden en dat bij het vaststellen van de betalingscapaciteit de herstelbetaling buiten beschouwing wordt gelaten.

[PM meer details en alleen zo publiceren na goedkeuring notitie rode/blauwe schulden door beide stassen]

2.5. Opzet en Grove Schuld (O/GS) [PM nog overleg over dit stuk, mogelijk wijzingen]

Medio november 2019 is de invordering voor zo'n 8.500 gedupeerden met een O/GS label en een openstaande schuld gepauzeerd. Op 13 oktober¹ heb ik aangegeven dat we voor een kleine groep gedupeerden met dit label hebben gekeken of dit label volgens de huidige maatstaven en op basis van de beschikbare informatie nog steeds correct is. Dat betekent dat iemand alleen nog als 'terecht O/GS' kan worden gekwalificeerd als er 1) sprake is van voldoende documentatie waaruit blijkt waarom een O/GS-kwalificatie is afgegeven, 2) er sprake is geweest van evident misbruik en 3) in communicatie met de burger moet uitvoerig zijn ingegaan op de vraag waarom er sprake is van misbruik (motiveringsbeginsel). Uitgangspunt van deze criteria is een ruimhartige benadering van deze groep. Zoals aangegeven voldeden op basis van een eerste steekproef slechts 4% van het aantal vorderingen (6% van de ouders) aan de combinatie van al deze criteria. De ouders die ook conform deze criteria nog een 'terechte O/GS' krijgen, maken geen aanmerking op de O/GS-tegemoetkoming. Wel krijgen ze een persoonlijke betalingsregeling aangeboden op basis van hun betalingscapaciteit

Onderzoek

Tijdens het onderzoek zijn willekeurig 110 dossiers geanalyseerd waarbij sprake was van een O/GS-kwalificatie en een openstaande schuld. Doel van het onderzoek was om een (indicatief) beeld te krijgen van de O/GS-populatie, zowel in getallen als de situatie waarin ouders met dit label verkeren. Van de 110 ouders ging het bij 84 ouders om een O/GS-kwalificatie in verband met kinderopvangtoeslag. Voor de overige burgers was de kwalificatie op andere gronden toegekend – deze zijn niet meegenomen in de resultaten. Voor de 84 ouders zijn in totaal 210 terugvorderingen bekeken. Als één van de vorderingen aan de criteria voldoet, wordt het O/GS label als terecht gezien. Uit het onderzoek zijn een vijftal hoofdconclusies gekomen:

1. De meerderheid (94%) van de O/GS-kwalificaties in deze steekproef zijn volgens de combinatie van de hierboven genoemde criteria op het moment niet meer als terecht te beoordelen;
2. Onvoldoende documentatie in de systemen is de belangrijkste reden om te beoordelen dat een O/GS-kwalificatie onterecht is;
3. De schuldensituaties van de ouders in deze pilot variëren sterk: met een laagste schuld (behalve € 0) van € 845 een hoogste van € 73.860 en gemiddelde van €23.308. Voor ouders met een terechte O/GS-kwalificatie geldt vaak dat ze nooit kinderopvang hebben genoten. Het merendeel van hun schulden hebben zij bij toeslagen (>90%);
4. Een vijfde (21 %) van de ouders heeft een derdenbeslag, waardoor de herstelbetaling mogelijk niet ten goede komt aan de ouder. We kijken of er mogelijkheden zijn om toch (een deel van) de herstelbetaling bij de ouder te krijgen;
5. Medewerkers betrokken bij de beoordeling moeten soms wennen aan de ruimhartigheid van de kaders die met name te maken hebben met de povere vastlegging in het verleden, met name in gevallen waar de terugvordering terecht was omdat er geen recht was op toeslag.

De redenen op basis waarvan naar de huidige inzichten geconstateerd wordt dat het O/GS-

¹ Kamerstukken II 2019-20, 31066, nr. 715.

label onterecht is geweest, zijn gevarieerd. Voor de geanalyseerde groep blijkt voor de helft van de terugvorderingen (53%) er onvoldoende documentatie in de systemen van Belastingdienst/Toeslagen aanwezig is. In sommige gevallen ontbreekt de documentatie van de originele brieven, ook als blijkt dat de ouder geen kinderopvang heeft genoten. Bij een ander deel zijn er überhaupt geen brieven of communicatie met de ouder gevonden. Bij bijna een derde (28%) van de kwalificaties is er geen sprake van een evident geval – voor een groot deel is er hier sprake van het wel gebruik maken van kinderopvang met een groot verschil tussen gedeclareerd en daadwerkelijk afgenomen uren. In een beperkt aantal gevallen (4%) is er weliswaar sprake van voldoende documentatie en een evident geval (bijvoorbeeld: geen gebruik gemaakt van kinderopvang), maar is het afwijzen van een persoonlijke betalingsregeling niet goed gemotiveerd en uitgelegd. Bij 11% was een andere reden van toepassing. Bijvoorbeeld omdat toch bleek dat er later alsnog een betalingsregeling was aangeboden.

Beoordeling

Op basis van het onderzoek is gebleken dat het beoordelen van de situatie van individuele ouders niet door de persoonlijk zaakbehandelaar of het beoordelingsteam hoeft te worden gedaan, maar door inningmedewerkers gedaan kan worden. Dit betekent dat het reguliere proces niet vertraagd hoeft te worden om de beoordeling te hoeven doen. Door deze beoordeling voor de start van de integrale beoordeling af te ronden en aan het dossier toe te voegen, kunnen de persoonlijk zaakbehandelaar en het beoordelingsteam direct aan de slag met verzamelen en beoordelen van de overige informatie. Zodra de O/GS-beoordeling voltooid is kan de persoonlijk zaakbehandelaar dit aan de ouder melden en zal de ouder een getuigschrift ontvangen waarin wordt aangegeven dat een eerdere O/GS-kwalificatie niet meer wordt erkend door de Belastingdienst. Dit getuigschrift kan een ouder gebruiken om bij andere instanties, de in het verleden gemaakte besluiten op basis van het O/GS-label te laten herzien. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van schuldhulpverlening bij gemeenten.

O/GS-Gedupeerden benaderen met het verzoek om zich te melden

In deze groep van circa 8.500 gedupeerden zitten ook ouders die een O/GS label hebben die niet op kinderopvangtoeslag is gebaseerd. Op basis van de huidige regelgeving hebben deze mensen geen recht op tegemoetkoming. Ik ben voornemens om de O/GS tegemoetkoming ook open te stellen voor de andere toeslagen (zie 2.1). Op een later moment, wanneer dit verder is uitgewerkt, zullen deze burgers een bericht ontvangen dat ze mogelijk in aanmerking komen voor een tegemoetkoming met het verzoek zich te melden bij de hersteloperatie. Aan deze toeslaggerechtigden zal duidelijk worden aangegeven dat ze voorlopig nog niet geholpen kunnen worden. Zodra gedupeerden hun getuigschrift ontvangen zal nogmaals worden aangegeven dat ze aanspraak maken op een compensatie.

Naast de gedupeerden met een O/GS-label en een openstaande schuld zullen we ook aanvullende acties ondernemen om andere gedupeerden te identificeren (zie 1.6). Allereerst doen we dat door het verbeteren van de query's die gebruikt worden om gedupeerden te identificeren in onze systemen. Daarnaast werken we aan een plan om nog meer gedupeerden te identificeren én om mensen op alternatieve manieren te bereiken zodat ze zichzelf melden bij de hersteloperatie. Wanneer dit is afgerond, zullen we ook die mensen benaderen dat ze zich kunnen melden bij de hersteloperatie.

Interpretatie van en aanpassing in de Awir

Ook hebben we gekeken naar de grondslag voor de O/GS tegemoetkoming. Deze bedraagt 30% van de schuld waarover een betalingsregeling is aangevraagd. Gedupeerden die met veel moeite eerst een deel van hun schuld hebben afbetaald door bijvoorbeeld te lenen bij vrienden of familie en vervolgens pas voor het restant een betalingsregeling hebben aangevraagd zouden hierdoor benadeeld worden ten opzichte van hen die een dergelijke

inspanning niet hebben gedaan. Om die reden hebben we besloten om ruimhartig om te gaan met Artikel 49c Awir en de 30% O/GS-tegemoetkoming te baseren op het oorspronkelijke terugvorderingsbedrag in plaats van het bedrag waarvoor de betalingsregeling is aangevraagd. Daarnaast zijn we voornemens om een wetswijziging door te voeren in ditzelfde artikel, zodat verzoek deelname aan een saneringstraject gelijk wordt getrokken aan het verzoek om een persoonlijke betalingsregeling.

Commissie Werkelijke Schade

Tot slot hebben we gemerkt dat het ook voor gedupeerden met een O/GS-regeling zo kan zijn dat de daadwerkelijke schade als gevolg van het niet toekennen van de betalingsregeling, hoger kan zijn dan de forfaitaire tegemoetkoming van 30%. Om deze reden zal de commissie werkelijke schade nu ook toegankelijk zijn voor gedupeerden met een O/GS-kwalificatie.

2.6. Nationaliteit

Naar aanleiding van het rapport van de Autoriteit Persoonsgegevens over de verwerking van nationaliteit bij de aanvragers van kinderopvangtoeslag heb ik de afgelopen maanden gesproken met het ouderpanel, het College voor de Rechten van de Mens, RADAR, BoiNK, en de Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK). Ik ben hun gevraagd hoe Toeslagen recht kan doen aan de bevindingen van het rapport en ben hun zeer erkentelijk voor hun adviezen.

[PM notitie beslis AP komende week]

FSV

[PM procesuitleg van huidige stappen]

2.7. Onderzoeken

- Integriteitsonderzoek KPMG
- Verloren documenten Capgemini
- Pré CAF (zie 3^e VGR) [UHT]
- DocDirect [UHB/FJZ]
- Beheer van informatie (IOE) [Lijst]
- Vernietigde dossiers

Stand van zaken: Er wordt onderzocht of er toch nog stukken vindbaar zijn en gezocht naar een mogelijkheid deze buiten UHT/T onder te brengen, omdat het vertrouwen in het archiveren van stukken door UHT/T rustig geschaad is. Naar verwachting is hier een oplossing voor gevonden. [PM Motie Omtzigt Nr.724]

[PM schikking gastouderbureaus (FJZ)]

3. Organisatie Hersteloperatie

3.1. Herstelorganisatie

Personeel

In aanvulling op de 3de voortgangsrapportage zijn in het vierde kwartaal de specialistische teams verder vormgegeven ter ondersteuning van de persoonlijke zaakbehandelaar. Hiertoe zijn intern en extern zijn vakspecialisten geworven. De herstelorganisatie is nagenoeg operationeel conform de gestelde targets van bemensing. [PM cijfers] De extra dienstverlening aan de ouders leidt tot het werven van bemensing om de specifieke hulpvraag van ouders beter te beantwoorden, inzet tolken, inzet mediation, contact naar gemeenten. In het licht van een efficiënte dienstverlening aan de ouder is een samenwerkingsmodel geïmplementeerd. Het samenwerkingsmodel houdt in dat vanaf het eerste contact met de ouder alle betrokkenen in de dienstverlening aan de ouder nauw met elkaar samenwerken. Hiertoe zijn de interne processen en samenwerkingsverbanden omschreven. De taken en overlegvormen van de diverse participanten in de dienstverlening zijn vastgelegd in rollenprofielen boek. Tenslotte worden medewerkers opgeleid, gecoacht en getraind ter uitvoering van hun rollen.

Behandelkaders en werkinstructies

Het behandelkader bestaat uit het informatievergarkader, een beoordelingskader en de werkinstructies. Deze zijn per 1 november jl. gereed, dat wil zeggen dat er sprake is van een continue leercirkel, waarin aanpassingen worden gedaan wanneer deze noodzakelijk zijn. Op basis van de ervaringen en vragen uit de dagelijkse praktijk van de persoonlijk zaakbehandelaars en beoordelaars worden deze regelmatig bijgesteld/aangepast. Zo zijn de formulieren aangepast zodat er ruimte komt voor het verhaal van de ouder en de mogelijkheid om persoonlijk zaakbehandelaar aandachtspunten mee te laten geven aan beoordelingsteam. Wanneer het behandelkader wordt aangepast, wordt ook de instructie aangepast.

[PM n.a.v. het VAO worden naamgeving/inhoud van informatievergarkader aangepast.]
[PM Motie Leijten]

Vaktechnische inbedding hersteloperatie

Tijdens het wetgevingsoverleg over het pakket Belastingplan 2021 van 26 oktober jl. heeft de heer Omtzigt vragen gesteld over de vaktechnische inbedding van de werkprocessen en instructies. Vervolgens is in de brief van de staatssecretaris van Fiscaliteit en Belastingen van 29 oktober jl. toegezegd in deze voortgangsrapportage een update te geven van wat hierover in de eerste voortgangsrapportage was opgenomen.²

Binnen UHT heeft de afgelopen periode de vaktechnische inbedding plaatsgevonden. Voor borging van de kwaliteit en de inhoudelijke (juridische) toetsing. Om meer snelheid in uitvoering en betalingen te realiseren. In de bestaande werkomgeving en hersteloperatie is het inzetten van werkinstructies niet-wenselijk, want dat knelt te veel met het leveren van maatwerk. Op 13 oktober jl. is het informatievergarkader naar uw Kamer gestuurd.³ Hierin is de tot die datum actuele stand van wet- en regelgeving alsmede jurisprudentie verwerkt. Indien de actualiteit daartoe noopt, wordt dit kader aangepast. Bij de herbeoordelingsverzoeken staat de ouderbehandeling centraal. De behandelaar gaat met inachtneming van het ouderverhaal en de individuele rechtstoepassing maatwerk leveren, hierbij heeft hij een ruime beslissingsbevoegdheid voor het herstel van vertrouwen.

Voor de reguliere Toeslagen heeft Directie Toeslagen (werk)processen beschreven in kaders

² Kamerstukken II, 2020-21, 35574, nr. 23.

³ Bijlage bij Kamerstukken II, 2020-21, 31066, nr. 715.

en werkinstructies. In de tweede helft van 2019 is door Directie Toeslagen, in opdracht en in samenwerking met de concerndirectie Fiscale en Juridische zaken en de directie Vaktechniek, begonnen aan het in beeld brengen van alle instructies om deze vervolgens op te schonen, te actualiseren en te valideren. Directie Toeslagen heeft in 2020 veel capaciteit besteed aan andere urgente zaken, wat er toe heeft geleid dat actualisatie en validatie vertraging heeft opgelopen. Desondanks zullen naar verwachting de werkinstructies van de processen Klacht, (Intensief) Toezicht en Stella eind 2020 zijn geactualiseerd.⁴ De werkinstructies van de processen Vraag/Belcentrum, Uitval/Uitworp en Bezwaar zijn gedeeltelijk geactualiseerd. Dit proces loopt door in 2021.

In de volgende voortgangsrapportage zal ik u nader informeren over de voortgang en afronding van de punten zoals opgenomen in de eerste voortgangsrapportage.

Processen

Zoals ik in hoofdstuk 2 beschreven heb, is de Herstelorganisatie sinds 1 november ingericht voor grootschalige behandeling van dossiers van gedupeerde ouders. De maanden november en december geven een eerste inzicht in het feit of de totale capaciteit van de Herstelorganisatie voldoende is om in 2021 de aantallen ouders te helpen die in de vorige voortgangsrapportage geschetst heb. Ik zal niet aarzelen om waar nodig extra mensen in te zetten als dat noodzakelijk is om gedupeerde ouders sneller te kunnen helpen. De uitvoering van het behandelproces vindt plaats volgens het uitgangspunt 'continue verbeteren'. Daarbij is er speciale aandacht voor onder andere het verbeteren van de behandelkaders en het optimaliseren van IV (ondersteuning).

In oktober heeft nadere implementatie van de primaire processen voor de verschillende regelingen (Compensatie, Hardheid, O/GS, Verzoek Persoonlijk Dossier) plaatsgevonden waardoor het helpen van ouders per 1 november kon worden opgeschaald. In november zal de uitvoering van deze processen nauwgezet worden gevolgd zodat optimalisatie kan plaatsvinden en verbeteringen kunnen worden toegepast vanuit een 'continu verbeteren' uitgangspunt. Ook vindt op de uitvoering van de verschillende processen kwaliteitstoetsing plaats. Voor de primaire processen van UHT zijn AO/IC beschrijvingen opgesteld en vastgesteld. In lijn hiermee zijn de uitvoeringskaders opgesteld. Om te verzekeren dat alle controles juist worden uitgevoerd en de kwaliteit van betaling kan worden gewaarborgd, is er tevens aandacht voor het monitoren van de betaalprocessen. Daarnaast wordt gewerkt volgens een controle framework om de juistheid, tijdigheid en volledigheid te garanderen bij het behandelen van casussen. Op verschillende momenten in de komende periode zal toetsing plaatsvinden op de uitvoering, middels steekproefcontroles en walkthroughs. Om te verzekeren dat alle controles juist worden uitgevoerd en de kwaliteit van betaling kan worden gewaarborgd, wordt er vanuit interne controle en kwaliteitsregie invulling gegeven aan het monitoren van de primaire- en betaalprocessen. Uitkomsten hiervan worden kortcyclisch verwerkt in iteraties op de processen en beheersmaatregelen..

3.2. Samenwerking met gemeenten

In de vorige VGR heb ik u aangegeven dat er een aanpak is ontwikkeld met VNG en de gemeenten om gedupeerde ouders, indien gewenst, in contact met hun gemeente te brengen. Deze aanpak hebben we de afgelopen maand steeds meer in praktijk gebracht. UHT attendeert gedupeerde ouders persoonlijk op de mogelijkheid om hulp te krijgen bij hun gemeente. Indien gedupeerden dit wensen kunnen zij ook in contact gebracht worden met de gemeenten. Gemeenten hebben aangegeven zelf ook 'outreaching' te werk te gaan, en roepen gedupeerden op om zich te melden. VNG heeft een steunpunt opgezet om gemeenten te ondersteunen door middel van communicatie-materialen en door

⁴ Het Stella-team richt zich op het bieden van hulp en ondersteuning bij stapeling van problemen van burgers, waarbij vaak meer onderdelen van de Belastingdienst betrokken zijn (inkomstenbelasting, toeslagen, inning). De burgers komen er zelf niet meer uit, en er is vaak sprake van acute omstandigheden, zoals huisuitzetting.

veelvoorkomende vragen te beantwoorden van gemeenten. Er is de afgelopen maanden nauw samengewerkt om een gezamenlijk communicatie-kader af te spreken, zodat gedupeerden zowel vanuit de Belastingdienst/Toeslagen als uit de gemeenten zoveel mogelijk dezelfde informatie krijgen of dat deze informatie op elkaar aansluit.

Ondertussen blijft UHT ook in acute probleemsituaties direct contact zoeken met de gemeente. Ook ben ik in gesprek met gemeenten om met hen te bekijken hoe de samenwerking verloopt en wat er verder kan verbeteren. Zo heb ik 25 november jl. een goed gesprek gehad met zeven gemeenten waarin onderwerpen als communicatie richting gedupeerden, de rol van zaakbehandelaars in samenwerking met gemeenten en schuldhulpverlening aan de orde zijn gekomen. In de komende periode blijven we regelmatig met elkaar in gesprek, om van elkaar te leren en de ondersteuning aan gedupeerden steeds beter te laten verlopen. VNG heeft hier onder andere een klankbordgroep met gemeenten voor opgezet om gezamenlijk kennis en ervaring te delen, maar ook om te zoeken naar oplossingen, bijvoorbeeld als de samenwerking voor een bepaalde gedupeerde nog niet soepel goed genoeg loopt.

Gegevensuitwisseling

U heeft uw zorg geuit over de beperkte mogelijkheden van gegevensuitwisseling tussen de Belastingdienst/Toeslagen en gemeenten. Ik deel met u dat het heel belangrijk is dat gedupeerden zo snel mogelijk bij gemeenten terecht kunnen en dat gemeenten gedupeerden herkennen. Diverse privacyregelgeving belemmert het delen van gegevens. Zoals reeds genoemd, ben ik daarom bezig met het vormgeven van een experiment gericht op vroegsignalering van schulden. Dit doe ik samen met mijn collega's de Minister van SZW en de Minister BZK. Op basis van dit experiment en de daarbij behorende wettelijke grondslag in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, wordt het mogelijk om uitwisseling van persoonsgegevens vanuit de Belastingdienst richting de gemeenten die zullen deelnemen aan dit experiment, mogelijk te maken. Dit experiment is gericht op een brede doelgroep en gericht op schuldhulpverlening. Tegelijkertijd vind ik het belangrijk dat specifiek de gedupeerde ouders zo snel mogelijk geholpen worden. Daarom geven we daarnaast invulling aan het amendement⁵ van mevrouw Lodders e.a. op de Awir zodat op verzoek van de gedupeerde, het BSN van de gedupeerde gedeeld kan worden tussen de Belastingdienst en de gemeente, bedoeld om sociale en financiële hulp te bieden. We hebben er hierbij aandacht voor dat geven van toestemming op een eenvoudige wijze kan geschieden waarbij tegelijkertijd zorgvuldig met de toestemmingsverlening wordt omgegaan. Ik vind het van belang dat het voor de ouder zo laagdrempelig mogelijk moet zijn om gebruik te maken van de hulpverlening van gemeenten. Daarom willen we ouders uitgebreid te attenderen op deze mogelijkheid. Daar ligt een belangrijke rol voor communicatie. Denk aan de website, brieven, flyers of telefonisch contact, maar ook aan communicatie via de persoonlijk zaakbehandelaars. Deze communicatie kan op verschillende momenten in het proces ingezet worden (bijvoorbeeld aanvang, behandeling, afronding) en wordt op dit moment uitgewerkt. Ik streef er naar dat dit uitvoeringsproces voor het einde van het jaar is uitgewerkt.

Naast bovengenoemd experiment en uitvoering van het amendement op de Awir is er weinig wettelijke ruimte om bredere gegevensdeling mogelijk te maken. Wel wil ik onderzoeken, ook samen met mijn collega's van SZW en BZK, of er in de werkwijze tussen gemeenten en de Belastingdienst meer mogelijkheden zijn. Dit sluit aan bij de motie⁶ Lodders en van Weyenberg om alle creatieve mogelijkheden te onderzoeken om gegevensuitwisseling voor de gedupeerde ouders mogelijk te maken. Tegelijkertijd wijs ik u erop dat ik niet zomaar wil of kan voorbijgaan aan het recht op privacy van gedupeerden. Uiteindelijk moet de

⁵ Kamerstukken II, 2020-21, 35574, nr. 18.

⁶ Kamerstukken II, 2020-21, 31066, nr. 726.

gedupeerde aan kunnen geven of hij/zij hulp wil van de gemeente en of gegevensuitwisseling wenselijk is of niet. Zoals ik u genoemd heb, zetten we daarom in op het wijzen van gedupeerden op de hulp van gemeenten op meerdere momenten, bijv. als gedupeerden zich melden, in gesprek met de persoonlijk zaakbehandelaar en via brieven en de website. Met VNG bouwen we aan een netwerk van contactpersonen bij gemeenten, zodat we ouders zo goed mogelijk kunnen doorverwijzen naar de juiste personen binnen de gemeente. Ook voer ik oudergesprekken bij de gemeenten, zodat er een goede overdracht plaatsvindt tussen de Belastingdienst en de gemeente.

Financiën

Om de financiële bijdrage aan gemeenten van in totaal 11 miljoen euro in 2020 uit te keren, is de eenmalige regeling opgesteld 'Specifieke uitkering voor gemeentelijke hulp aan gedupeerde rechthebbenden op toeslagen' in nauwe samenwerking met VNG. Deze regeling is 1 december 2020 gepubliceerd in de Staatscourant. Gemeenten ontvangen een specifieke uitkering voor het ondersteunen en helpen van gedupeerden van de toeslagen-affaire. De verdeling van de middelen is gebaseerd op het aantal gedupeerden dat zich tot nu toe gemeld heeft bij de Belastingdienst/Toeslagen per gemeente. Gemeenten ontvangen in december een beschikking via het Ministerie van Financiën. We hebben geprobeerd om de specifieke regeling zo uitvoerbaar mogelijk te maken voor gemeenten. Tegelijkertijd is er ook veel aandacht besteed aan de rechtmatigheid van de uitgaven, zowel aan de zijde van gemeenten als van de regeling zelf.

Ook de onderzoeksopdracht voor het externe bureau is in samenwerking met VNG opgesteld met als doel het objectief en onderbouwd in beeld krijgen van de totale kosten die gemeenten (zullen) maken bij het ondersteunen van gedupeerden van de toeslagenaffaire. Het onderzoeksbureau dat deze opdracht **uitvoert/gaat uitvoeren is PM**. De bevindingen van het onderzoeksbureau zal ik met u delen, nog binnen de huidige missionaire kabinetsperiode.

3.3. Slachtofferhulp Nederland

Voor veel ouders zijn de gevolgen van wat er mis ging bij de kinderopvangtoeslag heel ingrijpend. Zij hebben naast financiële, vaak ook sociale en psychische problemen. Ouders die dat willen kunnen met dit soort problemen terecht bij Slachtofferhulp Nederland (sinds 23 november jl.). Slachtofferhulp biedt deze ondersteuning op mijn verzoek. De medewerkers van Slachtofferhulp Nederland bieden ouders emotionele ondersteuning, bijvoorbeeld over het omgaan met stress, emoties, problemen met relaties en praktische hulp en advies. Ouders die hulp willen, kunnen zelf contact opnemen met Slachtofferhulp via telefoonnummer 0900-0101 of e-mail: kinderopvangtoeslag@slachtofferhulp.nl. Een medewerker van Slachtofferhulp neemt binnen 2 dagen contact op.

3.4. BAK

De Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK) is na de vorige voortgangsrapportage op 13 november jl. bijeengekomen. Tijdens deze bijeenkomst is gesproken over de positionering BAK bij Toeslagen, de samenwerking met gemeenten en over de organisatie UHT (omslag crisisorganisatie naar reguliere organisatie). De adviezen die de BAK in deze bijeenkomst heeft gedaan, zijn besproken in het SCT van 26 november jl. en met de organisatie wordt bekeken hoe de adviezen van de BAK geborgd worden in de organisatie. Naast de reguliere bijeenkomsten worden er zogenoemde werksessies georganiseerd. De eerstvolgende sessie wordt verder gesproken over de samenwerking met gemeenten en bij de tweede sessie staat het narratief, mede in relatie tot het AP rapport centraal.

[PM Worden adviezen gepubliceerd? Zo ja verwijzen]

[PM Voorbeelden van adviezen opnemen]

[CONCEPT]

3.5. Panels

Ouderpanel

Sinds de vorige VGR is het ouderpanel twee keer bijeen geweest, op 28 oktober en 18 november. Tijdens deze bijeenkomsten is onder andere gesproken over het herstelproces, het rapport van de Autoriteit Persoonsgegevens en de Commissie Werkelijke Schade (CWS). Ten aanzien van de CWS wordt gevraagd naar de motivatie van de leden, de samenstelling en de onafhankelijkheid. Voor persoonlijke motivatie om zitting te nemen in deze commissie wordt verwezen naar de website www.toeslagen.nl/cws waarop is de intrinsieke motivatie van de leden omschreven. Onder de commissieleden bevinden zich (civiele) juristen met een ruime ervaring in de letselschadep praktijk en in het verzekeringsrecht. Daarnaast zijn er fiscaal juristen en fiscaal economen. En er zijn deskundigen op het terrein van de mensenrechten. Indien zich bijzondere schadekwesties voordoen, roepen zij de hulp in van een specifieke deskundige. De commissie is geheel onafhankelijk van de belastingdienst. Het neutrale karakter zit vooral in het feit dat de leden van de commissie geen band hebben of hadden met de Belastingdienst. De adviezen van het ouderpanel worden gepubliceerd op de website: <https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/ouders-en-deskundigen-kijkenmee/ouderpanel-kinderopvangtoeslag/>. De adviezen worden in bijna alle gevallen opgevolgd. Op de website is ook zichtbaar of het uitgebrachte advies is opgevolgd en op welke wijze. Tevens zijn er drie nieuwe leden van het ouderpanel benoemd.

Kindpanel

Kinderen uit gedupeerde gezinnen zijn opgeroepen zich aan te melden voor het Kindpanel. Deze oproep is gedaan door [redacted] Kindpanel) en [redacted] T). [PM namen nomen?] Op 17 november jl. kwam het Kindpanel voor het eerst samen. 9 jongens en meisjes tussen de 9 en 18 jaar, uit heel Nederland, maakten kennis met elkaar en met [redacted]. Belangrijk bij deze eerste bijeenkomst was elkaar beter leren kennen en vertrouwen krijgen in elkaar. Welke impact hadden de problemen rondom de kinderopvangtoeslag op hen? Ze vertelden dat ze blij zijn dat ze mee mogen doen aan het Kindpanel. Want daar kunnen ze hun verhaal kwijt. "Het kindpanel is er om alles van een andere hoek te bekijken. Wij zien hele andere gevolgen dan de ouders. Complimenten dat iemand dit bedacht heeft. Het is echt heel belangrijk." (18 jaar) "Het is moeilijk om niet te weten waarom je allerlei dingen niet kunt doen." (14 jaar) "We willen onze dromen en wensen terug." (9 jaar).

Ze weten nu ook dat zij niet de enige zijn. Wat de kinderen erg belangrijk vonden om te vertellen, is dat zij andere dingen zien dan hun ouders. Ook hun dromen en wensen zijn verloren gegaan. En die krijgen ze niet meer met geld of een 'sorry' terug. De verhalen van de kinderen geven de Belastingdienst een eerlijk beeld van de impact op gezinnen. Tijdens de volgende bijeenkomst op 1 december verzamelen de kinderen de vragen die ze hebben aan de Belastingdienst. Hier kom ik in de volgende VGR op terug.

3.6. Monitoring Nationale Ombudsman

Per 1 november worden klachten die zien op de hersteloperatie behandeld door een nieuw opgericht team binnen UHT. De monitoring door de Nationale Ombudsman vangt ook aan per deze datum. Dit betekent dat de ombudsman de behandeling van de klachten die burgers vanaf 1 november 2020 bij de UHT indienen, volgt. Voor deze startdatum is gekozen omdat de Monitor het meeste effect heeft als deze feedback geeft op de klachtbehandeling door het klachtenteam UHT (en niet op de klachtbehandeling door zijn voorganger in de voorliggende periode). Vanaf december 2020 zal de ombudsman maandelijks bij de UHT gegevens opvragen over de door haar behandelde klachtdossiers. De ombudsman heeft laten weten dat hij naar alle waarschijnlijkheid in het voorjaar van 2021 zijn eerste rapportage uit zal brengen.

De ombudsman heeft in zijn brief van 22 oktober jl. gevraagd om nadere informatie over de inrichting en invulling van de klachtenprocedure binnen UHT. Hij heeft daar een aantal vragen over gesteld en deze zijn in mijn reactie van 4 december 2020 op zijn brief beantwoord. Een afschrift van deze reactie vindt u terug in de **bijlage** van deze VGR.

[PM bijlage, brief aan No d.d. 4 dec.2020 wordt volgende week toegevoegd]

3.7. Communicatie met ouders

Een goede en heldere communicatie met de ouders is essentieel voor de hersteloperatie. Ouders moeten de informatie kunnen vinden die zij nodig hebben en tijdig en helder geïnformeerd worden zodat zij weten waar ze aan toe zijn. Communicatie is ook van belang voor het vinden van gedupeerde ouders die zich nog niet gemeld hebben en voor de ouders om hun verhaal te kunnen doen. Ouders worden zowel direct als indirect geïnformeerd over de stand van zaken van de herstelorganisatie. Direct via de diverse communicatie-instrumenten en kanalen van de Herstelorganisatie Toeslagen: ouderbrieven, telefonie (via het Serviceteam Gedupeerden Kinderopvangtoeslag), via de persoonlijk zaakbehandelaars, de website, en Twitter. En sinds 23 november jl. ook via het nieuwe Facebookkanaal www.facebook.com/HerstelKinderopvangtoeslag. Indirect worden de ouders geïnformeerd via de media en de pers, en via onze stakeholders (zoals branche- en kinderopvang organisaties), de VNG en gemeenten, en de diverse onafhankelijke commissies en het ouderpanel. Hieronder worden de belangrijkste ontwikkelingen in de communicatie geschetst ten opzichte van de vorige VGR.

Serviceteam

Vanaf de livegang van het serviceteam op donderdag 2 januari 2020 tot en met eind oktober 2020 is het Serviceteam 16.357 keer gebeld, waarvan 15.914 gesprekken zijn aangenomen. Een aanname percentage van ruim 97%. De 15.914 gesprekken duurden gemiddeld ruim 10 minuten. De nadruk ligt op aandacht voor de ouder die belt en een luisterend oor, ouders waren hier over het algemeen tevreden over. Dat er tijd wordt genomen om serieus te luisteren naar het verhaal van de ouders speelt vaak ook een belangrijke rol in het contact. De meeste vragen komen van ouders die zich hebben aangemeld voor herbeoordeling en in afwachting van het moment dat zij geholpen gaan worden. Daarnaast is er veel gebeld door gedupeerden die zich willen aanmelden voor herbeoordeling en herbeoordeling vanwege hardheid van het stelsel. Behalve dat het Serviceteam klaar staat voor gedupeerden, heeft het serviceteam ook pro-actief acties uitgevoerd door zelf ouders te bellen. In totaal zijn ruim 3.900 gedupeerden gebeld voor uiteenlopende redenen.

Optimaliseren communicatie

Om de contacten met ouders zo goed mogelijk te laten verlopen, worden verschillende communicatiemogelijkheden ingezet en waar mogelijk uitgebreid. Bijvoorbeeld:

- *Call me back via de website*: Op dit moment heeft de ouder al de mogelijkheid zich op de website te melden als "gedupeerde ouder" en hierover teruggebeld te worden op een door de ouder gewenste dag en tijdstip tussen 9:00 en 17:00. We bekijken nu ook de mogelijkheden, om het terugbellen uit te breiden met een tijdsblok van 17:00-20:00.
- *Call me back via voice response 0800-2358358*: Wanneer de wachtrij meer dan 5 minuten bedraagt, wordt aan de ouder een keuze voorgelegd. De ouder kan door een medewerker van het serviceteam op later tijdstip worden teruggebeld op het moment dat een medewerker van het serviceteam beschikbaar is. Als de ouder geen gebruik wil maken van de Call Back dienst dan sluit de ouder aan in de wachtrij om een medewerker van het serviceteam aan de lijn te krijgen. Op dit moment wordt onderzocht of deze functionaliteit ook toepasbaar is op het nummer van het serviceteam.
- *Videobellen*: Steeds meer organisaties gebruiken video/beeld bellen om effectief en efficiënt met hun klanten of patiënten te communiceren. In co-creatie sessies met medewerkers van het Serviceteam, Toeslagen en CAP is vastgesteld dat videobellen een

rol kan spelen in het duidelijk en persoonlijk communiceren met ouders. Ouders hebben in gesprekken aangegeven dat videobellen gewaardeerd zou worden. De volgende doelen van videobellen worden onderkend :

- o Ouders hebben de mogelijkheid om een videogesprek te voeren met de persoonlijk behandelaar.
- o Videobellen biedt een toegankelijk en veilig alternatief van een fysieke persoonlijke afspraak op locatie.
- o Het gesprek is op aanvraag van de (digitaal vaardige) ouder en kan plaatsvinden gedurende de hele uitvoeringsfase waarin de ouder aan een persoonlijk behandelaar is gekoppeld.

Brieven

Om de ouders zo goed mogelijk te informeren en proactief te benaderen worden verschillende standaard- en maatwerkbrieven opgesteld. Zo zijn er brieven voor bevestiging van een aanvraag of melding, beschikkingsbrieven en brieven die voor specifieke doelgroepen bestemd zijn. Ook voor de diverse deelprocessen waarbij ouders geïnformeerd moeten worden, zijn brieven nodig. Hiervoor is een speciaal schrijfteam ingezet, dat niet alleen zorgt dat de informatie in de brief correct is, maar dat ook kijkt naar het taalniveau en de begrijpelijkheid van de brief voor de ouder. Deze brieven worden breed afgestemd, waaronder met het Ouderpanel en Stichting Lezen en schrijven.

Sleutelinteracties

Na een sessie met het ouderpanel (5 augustus 2020) waarin de Ouder Interactie is besproken, is een groot aantal interacties de afgelopen maanden ook daadwerkelijk ontwikkeld. Interacties waarvan de ouders hebben aangegeven dat deze voor hen extra van belang zijn. Een voorbeeld hiervan is dat begin november is gestart is met de inzet van tolken, en dat een groot deel van de website in het Engels vertaald is. Daarnaast is in de tweede helft van november gestart met een pilot om te kunnen videobellen (*zie boven*), en worden er – na een gesprek met de ouders – standaard gespreksverslagen opgesteld en gedeeld met de ouders. Ook komt er een visuele uitleg over de verschillende rollen waarmee een ouder te maken krijgt. Deze wordt gedeeld via www.toeslagen.nl/herstel.

Website

De website <https://toeslagen.nl/herstel> is voortdurend in ontwikkeling, om zo in de informatiebehoefte van ouders te (blijven) voorzien. De site wordt ook regelmatig besproken met het ouderpanel om hem te toetsen aan de behoeften en wensen van de ouders. Op basis hiervan is bijvoorbeeld onlangs de startpagina van de site aangepast en is er een deel van de basisinformatie vertaald in het Engels (voor ouders van wie Nederlands niet de eerste taal is). Andere vernieuwingen die zijn doorgevoerd:

- o Toevoegen behandelkaders,
- o Toevoegen formulier 'Wij bellen u terug' (op een tijdstip dat u uitkomt),
- o Toevoegen (interactief) overzicht van het herstelproces, inclusief alle contactmomenten met de ouders,
- o Toevoegen diverse nieuwe pagina's, zoals die van de onafhankelijke commissies (inclusief eenvoudige verkorte url zodat ze makkelijk voor ouders te bereiken zijn: toeslagen.nl/cws, toeslagen.nl/bac en toeslagen.nl/cvw),
- o Toevoegen van een groot aantal interviews waaronder 2 interviews met commissieleden en 2 interviews met persoonlijk zaak behandelaren,
- o Verbetering van de overall vindbaarheid,
- o Publicatie van de adviezen van de BAK-leden (zie www.toeslagen.nl/bak),
- o Publicatie van diverse oudervideo's,
- o Toevoegen woordenboek met veelgebruikte en gezochte termen,

- o Publicatie dashboard met de meest recente cijfers op het gebied van de herstelorganisatie,
- o Publicatie adviezen en verslagen van het Ouderpanel (zie www.toeslagen.nl/ouderpanel)

Facebook

Op 23 november is de speciale Facebook-pagina live gegaan:

www.facebook.com/HerstelKinderopvangtoeslag We beantwoorden hier vragen, delen diverse tips en plaatsen updates over de voortgang van de hersteloperatie. We zijn online op maandag t/m donderdag van 8.00 uur tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur. Op 24 november telde deze pagina 117 volgers en 83 'vind ik leuk', al voordat er op grotere schaal richtbaarheid werd gegeven aan het bestaan van de pagina.

3.8. Financiën

De herziene planning heeft tot gevolg dat ook het ritme van de betalingen moeten worden aangepast. De budgettaire gevolgen van de nieuwe planning voor het jaar 2020 zijn onlangs via de Najaarsnota aan de Tweede Kamer gemeld. Hierbij zijn tevens de budgettaire consequenties meegenomen van de extra tegemoetkoming van € 750 in 2020 aan ouders die zich voor 1 november 2020 bij de Belastingdienst hebben gemeld als gedupeerde ('tegemoetkoming voor de feestdagen'), evenals een noodvoorziening acute en prioritaire gevallen. Het totale budgettaire beslag voor 2020 wordt geraamd op € 18 mln. aan programmakosten en € 50 mln. aan apparaatskosten. De budgettaire gevolgen van de herziene planning voor 2021 en verder wordt de komende periode, mede op basis van de opgedane ervaringen, verwerkt in een nieuwe meerjarenbegroting. Ook de eventuele financiële gevolgen van niet-KOT worden hierbij betrokken. De budgettaire besluitvorming hierover vindt plaats bij Voorjaarsnota 2021.

[PM kosten inhuur derden]

[PM Juridische bijstand]

is deze ook naar de POU
gegaan?

MEMO

Aan: **Belastingdienst**

Van: De gezamenlijke directeuren Belastingen & Toeslagen

Betreft: Introductiedossier DG

Datum: 19 januari 2017

Inleiding

Op 7 maart 2016 is door het organisatiebesluit genomen tot het oprichten van het dienstonderdeel Belastingen en Toeslagen (hierna: B&T). In dit nieuwe dienstonderdeel zijn de toenmalige zelfstandige Belastingdienstonderdelen Belastingen, Toeslagen, BelastingTelefoon en Centrale Administratie samengevoegd.

Conform het ontwikkelde 'Toekomstbestendig orderingsmodel (TOM)-model' bestaat B&T uit vier klantgeoriënteerde segmenten/'verticals' (Particulieren, Toeslaggerechtigden, Midden- en kleinbedrijf, Grote Ondernemingen) en vijf overkoepelende functies/'horizontals' (Centrale Administratieve Processen, Klantinteractie en -Services, Vaktechniek, Algemene operationele zaken en Implementatie Ondersteuning)

In dit memo geven we ten behoeve van uw introductie een kort overzicht van het takenpakket en lopende ontwikkelingen van de afzonderlijke onderdelen van B&T.

Volledigheidshalve zij opgemerkt dat (de betekenis en effecten van) twee grote issues die thans spelen, 'waarborgen continuïteit' en 'sluitende begroting', niet expliciet in dit memo worden behandeld. Hierover wordt u, zo hebben wij begrepen, in uw introductiedossier separaat geïnformeerd.

I. Particulieren

Algemene kenmerken

Het segment Particulieren (hierna: P) is verantwoordelijk voor de fiscale behandeling van 11 miljoen burgers, buitenlands belastingplichtigen, grensarbeiders en werknemers van internationale organisaties en diplomaten.

De belangrijkste belastingmiddelen zijn Inkomensheffing (IH)-niet winst, Schenk- en Erfbelasting, Algemeen Nut Beogende Instellingen (ANBI) en Natuurschoonwet. Kantoor Buitenland heeft alle middelen.

De fiscale behandeling van Particulieren omvat toezicht, bezwaar, beroep en klachten.

Tevens zijn we nu nog verantwoordelijk voor de regiefunctie bezwaar, beroep en klachten en de behandeling van bezwaar, beroep en klachten van geheel Belastingen. Onze dienstverlening omvat o.a. balies, de behandeling van SBA's (Smart Belafspraken), complexe klachtbehandeling (Stella) en HUBA (Hulp bij aangifte).

Binnen het segment zijn momenteel circa 2500 FTE's werkzaam. Ongeveer 500 FTE heeft aangegeven de komende jaren gebruik te willen maken van Switch.

De werkzaamheden betrekking hebbend op buitenland worden uitgevoerd in Heerlen. Schenk- en Erfbelasting voornamelijk vanuit Rotterdam, Eindhoven en Zwolle.

De overige werkzaamheden worden uitgevoerd vanuit de locaties Arnhem, Amsterdam, Eindhoven en Den Haag.

Ontwikkelingen

Het segment P staat voor een omvangrijke veranderopgaaf. Deze is driedelig:

- 1) Het invulling geven aan de accountable rol. Dit omvat o.a. invulling van de end-to-end verantwoordelijkheid, het invullen van het opdrachtgeverschap voor de ontwikkeling van IV-middelen en de regie op doorontwikkeling middelen voor moderne interactie;
- 2) Vanuit de context van de handhavingsstrategie Belastingdienst en bekeken vanuit burgerperspectief invulling geven aan interactie en actueel toezicht. Hierbij zoeken we waar mogelijk de samenwerking met Toeslagen;
- 3) Particulieren, Dienstverlening en Bezwaar (PDB) wordt P. Op dit moment vinden er ook nog dienstverleningswerkzaamheden en bezwaarwerkzaamheden voor andere segmenten binnen P plaats. Deze processen worden ontvlochten dan wel anders binnen de organisatie belegd.

Door het huidige segment PDB is e.e.a. uitgewerkt in een kwartierplan. In dit kwartierplan zijn de volgende richtingen beschreven:

- Ontvlechting van werkprocessen bij het huidige onderdeel dienstverlening, waarbij balieverkeer, SBA, correspondentie – als meer massale werkstromen, belegd worden bij KI&S;
- Ontvlechting van het huidige onderdeel ANBI naar MKB;
- Het inrichten van het expertcentrum Schenk- en Erfbelasting, waarbij het huidige Schenk- en Erfbelastingssteem dit jaar getransformeerd wordt en (mede) daardoor bijna volledig gedigitaliseerd wordt. Consequentie daarvan is het opnieuw inrichten van de huidige S&E processen.
- Het inrichten van de BBK-functie (bezwaar, beroep en klachtenbehandeling): met het segment MKB wordt uitgewerkt waar de behandeling van bezwaarschriften van MKB belegd zal gaan worden; de regie op behandeling van bezwaar en behandeling van massaal bezwaar zal worden ondergebracht bij het segment CAP.
- Het kantoor Buitenland zal zich gaan ontwikkelen tot (landelijk) kennis- en expertcentrum, waarbij eveneens onderzocht zal gaan worden of ook taken zullen worden overgebracht naar de segmenten Centrale Administratieve Processen (CAP), Grote Ondernemingen (GO) en MKB.

Het kwartierplan is de voorbereidende stap voor de contourennota van het segment P die naar verwachting begin februari 2017 gereed zal zijn. Vanuit de contourennota wordt bepaald wat het reorganisatiebereik zal zijn. De huidige inschatting is dat dit voor een substantieel deel van de organisatie (minimaal 20% van de huidige 2500 FTE) het geval zal zijn.

II. Toeslagen ()

Algemene kenmerken

Toeslagen is verantwoordelijk voor de uitvoering van de inkomensafhankelijke regelingen voor de kinderopvangtoeslag, de huurtoeslag, de zorgtoeslag en het kindgebonden budget.

Hiervoor werkt B/T samen met andere onderdelen van de Belastingdienst. Betrokken zijn onder meer B/CAP voor de massale productie, het inwinnen van gegevens en de inning, en B/KI&S (BelastingTelefoon) voor de telefonische dienstverlening.

Bij B/T werken 725 fte vast personeel en 350 fte uitzendkrachten. De 6,8 miljoen toeslagen worden betaald aan 5,1 miljoen huishoudens, die gezamenlijk bestaan uit 8,2 miljoen mensen.

