



Aan
Top 25 Belastingdienst

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Datum
7 April 2020

Auteur
UHB:
FJZ:
KETEN:

memo

2020-1301 Matiging en proportionaliteit

1. Wetsvoorstel/regeling

1.1. Beschrijving voorstel/regeling

Naar aanleiding van het rapport van de adviescommissie uitvoering toeslagen en de kabinetsreactie daarop zijn de scenario's van de compensatieregeling toeslagen in beeld. Er zijn vier doelgroepen geïdentificeerd voor wie de herstel/reparatie noodzakelijk is:

1. Slachtoffers van 'institutionele vooringenomenheid'
2. Slachtoffers van 'onredelijke hardheid van het toeslagenstelsel'
3. (Mogelijke) slachtoffers van etnisch profileren
4. Overige maatregelen voor alle doelgroepen

De eerste groep komt daarnaast ook in aanmerking voor compensatie.

Bij de **kinderopvangtoeslag** voorziet de regeling in herstel voor ouders die:

- geraakt zijn door de 'alles-of-niets-benadering van de Wet op de kinderopvangtoeslag, omdat zij niet (aantoonbaar) hun volledige eigen bijdrage hebben betaald ('proportionaliteitsgroep').
- slachtoffer zijn van malafide gastouderbureaus (m.u.v. evidente fraude) ('Malafide bureaus' groep)
- Overige ouders bij wie kleine tekortkomingen, zoals het ontbreken van één handtekening, tot nihilstellingen hebben geleid ('Kleine tekortkomingen' groep).

Deze uitvoeringstoets brengt de uitvoeringsgevolgen in kaart van beleid met betrekking tot de matiging van de terugvordering van toeslagen en het proportioneel vaststellen van kinderopvangtoeslag ten behoeve van het herstel voor **de slachtoffers van 'onredelijke hardheid van het toeslagenstelsel' en ziet op herziening en op de toekomst**.

Matiging van de terugvordering van toeslagen (zie onderdeel 2.1 Verzamelbesluit)

Als sprake is van een terug te vorderen bedrag aan onverschuldigd betaalde toeslagen, ontstaat een betalingsverplichting voor de belanghebbende ter grootte van dit bedrag aan de Belastingdienst/ Toeslagen.

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

Met opmerkingen ☐: @ ☐ en ☐
Herziening is terugwerkende, dus voor de Herstelorganisatie en de toekomst is voor Reguler. Ik heb dit zo ook verwerkt in het vervolg van de rapportage. Klopt mijn aanname?

Met opmerkingen ☐: Lijkt logisch

De Belastingdienst/Toeslagen moet op grond van artikel 3:4, eerste lid, Awb de rechtstreeks bij het besluit betrokken belangen afwegen en onder bijzondere omstandigheden van terugvordering afzien of het terug te vorderen bedrag moet matigen. Op grond van artikel 3:4, tweede lid, Awb mogen de nadelige gevolgen van het terugvorderingsbesluit niet onevenredig zijn in verhouding tot de met het besluit te dienen doelen.

Alleen bijzondere omstandigheden kunnen zich verzetten tegen gehele terugvordering. Hiervan kan bijvoorbeeld sprake zijn als:

- een derde (bijvoorbeeld een kinderopvangorganisatie) fraudeert zonder medeweten en (directe) betrokkenheid van de belanghebbende;
- een derde identiteitsfraude pleegt en op naam en buiten medeweten van de belanghebbende de toeslag aanvraagt en de toeslag aantoonbaar – geheel of gedeeltelijk – niet ten gunste van de belanghebbende komt;
- een door belanghebbende redelijkerwijze niet (meer) te herstellen geringe formele tekortkoming (zoals het ontbreken van een handtekening in een contract) heeft geleid tot aanzienlijke negatieve gevolgen voor het recht op toeslagen, terwijl aan alle materiële eisen voor de betreffende toeslag is voldaan.¹

Deze opsomming is niet limitatief.

Van bijzondere omstandigheden is geen sprake als:

- de belanghebbende te kwader trouw is;
- de terugvordering het gevolg is van een afwijking tussen het daadwerkelijk afgenomen aantal uren kinderopvang en het aantal uren kinderopvang op basis waarvan het voorschot kinderopvangtoeslag is berekend in dat berekeningsjaar;
- de terugvordering het gevolg is van een afwijking van het daadwerkelijke over het berekeningsjaar vastgestelde toetsingsinkomen voor de toeslagen en het geschatte inkomen op basis waarvan het voorschot is berekend;
- de terugvordering het gevolg is van het overschrijden van een vermogensgrens.

Ook deze opsomming is niet limitatief.

Indien sprake is van een bijzondere omstandigheid beoordeelt de Belastingdienst/Toeslagen door middel van een individuele belangenafweging of de nadelige gevolgen van de terugvorderingsbeschikking in het specifieke geval niet evident onredelijk zijn.

De Belastingdienst/Toeslagen zal belanghebbende, indien de omstandigheden daartoe noodzakelijk, de gelegenheid bieden om zijn zienswijze te geven ten aanzien van het voorgenomen besluit tot matiging van de terugvordering. Het uitgangspunt is dat belanghebbende bijzondere omstandigheden moet aandragen en bewijzen.

Herziening van op 23 oktober 2019 onherroepelijk vaststaande terugvorderingsbeschikkingen kinderopvangtoeslag

Herziening van een terugvorderingsbeschikking die op 23 oktober 2019 of daarvoor onherroepelijk is geworden is mogelijk als die herziening van de terugvorderingsbeschikking betrekking heeft op de kinderopvangtoeslag en voortvloeit uit de hierboven genoemde goedkeuring (zie onderdeel 2.1 van dit besluit). Herziening op basis van dit besluit is in ieder geval niet meer aan de orde als:

- meer dan vijf jaar is verstreken na de laatste dag van het berekeningsjaar waarop de terugvordering betrekking heeft en/of

¹ Er is dus geen sprake van een bijzondere omstandigheid als de belanghebbende na herhaalde verzoeken van de Belastingdienst/Toeslagen de geringe formele tekortkoming niet heeft hersteld, terwijl hij daartoe wel in de gelegenheid was.

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

Met opmerkingen []: Hoe zal Toeslagen zorgen dat hier geen sprake van zal zijn?

NT; Door proportioneel recht op KOT vast te stellen. Voorheen werd bij missende betaalbewijzen (bijv. een aantal maanden) volledig nihilgesteld (toeslag hele jaar terugbetalen). Dat wordt nu hersteld door de burger KOT toe te kennen proportioneel aan het aantoonbaar betaalde bedrag

Met opmerkingen []: Het lijkt ons voor deze fase veel te ver gaan om hier uitgebreid op in te gaan. Navraag bij [] levert het volgende op:

Antwoord []:
Uit de tekst van het Verzamelbesluit leid ik af dat we de bijzondere omstandigheden meenemen als we daarmee bekend zijn. Bij beroep en bezwaar lijkt het me logisch om te informeren naar bijzondere omstandigheden, hoewel we daar momenteel soms ook met een disclaimer werken dat 'ons niet is gebleken van bijzondere omstandigheden'. M.i. gaan we niet bij alle besluiten van tevoren bijzondere omstandigheden uitvragen, mogelijk vooral (conform wetsvoorstel verbetering uitvoerbaarheid toeslagen) als gewerkt wordt met een vooraankondiging, nml bij mogelijk onevenredige verhouding.

... [1]

Met opmerkingen []: Hoeveel tijd kost het om te beoordelen of sprake is van een bijzondere omstandigheid?
Kan een inschatting worden gemaakt van verhouding/aantallen geen/wel bijzondere omstandigheid? Salarisschaal?
Als sprake is van een bijzondere omstandigheid, hoeveel tijd kost het om te beoordelen of sprake is van 'niet evident onredelijk'. Wordt deze beoordeling ... [2]

Met opmerkingen []: Voor deze fase gaat deze diepgang nu veel te ver.
Toeslagen heeft eerder aangegeven dat dit binnen de huidige kader van regulier kan worden uitgevoerd. Het betreft naar verwachting niet meer dan ca 20 gevallen op jaarbasis waarin een beroep op bijzondere omstandigheden wordt gehonoreerd. ... [3]

Met opmerkingen []: Kan een inschatting worden gemaakt hoe vaak het voor zal komen. Hoe vindt het aandragen bewijzen plaats? Schriftelijke? Of wordt de belanghebbende uitgenodigd voor een gesprek? Anders?

NT; Alle burgers krijgen bij aanmelding de kans om aanvullende bewijsstukken aan te leveren. Zie slides 'openstaande beleidsvragen' vraag 3.1 ... [4]

Met opmerkingen []: Ook deze diepgang gaat voor nu veel te ver.
Op dit moment is hier bovendien nog niets van te zeggen. Of de uitnodiging aan belanghebbende om zijn zienswijze naar voren te brengen schriftelijk of mondeling zal plaatsvinden is nog niet uitgekristalliseerd en is afhankelijk van de feiten en omstandigheden van het voorliggende geval

Met opmerkingen []: Dit is toch Herstel?

- het recht op de kinderopvangtoeslag in een berekeningsjaar met minder dan € 1.500 is verlaagd en daarmee de terugvorderingsbeschikking minder dan € 1.500 heeft bedragen.

De beslissing op het verzoek tot herziening is een beschikking in de zin van de Awb. De ouder kan bezwaar maken bij de Belastingdienst/Toeslagen tegen deze beschikking. Een onafhankelijke bezwaarschriftenadviescommissie als bedoeld in artikel 7:13 Awb brengt advies uit over dit bezwaar. De Belastingdienst/Toeslagen volgt dit advies bij de uitspraak op bezwaar.

Proportioneel vaststellen van kinderopvangtoeslag (zie onderdeel 3.1 Verzamelbesluit)

De Belastingdienst/Toeslagen kan het recht op kinderopvangtoeslag anders dan op nihil vaststellen als de ouder een deel van de kosten van kinderopvang heeft betaald. In die situatie stelt de Belastingdienst/Toeslagen het recht op kinderopvangtoeslag vast naar rato van het bedrag aan kosten waarvan de ouder heeft aangetoond dat deze tijdig zijn betaald aan de kinderopvangorganisatie.

Herziening van op 23 oktober 2019 onherroepelijk vaststaande tegemoetkomingen

Bovengenoemde benadering is van toepassing op beschikkingen die nog niet onherroepelijk vaststaan. Daarnaast worden definitief vaststaande beschikkingen van de afgelopen vijf jaar, met een terugvordering van €1.500 of meer, opnieuw beoordeeld en eventueel herzien conform dit beleidsbesluit. Ook kan de ouder bezwaar maken bij de Belastingdienst/Toeslagen tegen deze beschikking. Een onafhankelijke bezwaarschriftenadviescommissie brengt advies uit over dit bezwaar. De Belastingdienst/Toeslagen volgt dit advies bij de uitspraak op bezwaar.

1.2. Getoetst voorstel

Verzamelbesluit Toeslagen versie 7 april 2020.

Indien er op later dan genoemde datum nog wijzigingen plaatsvinden op de getoetste tekst, moet worden bezien of herijking van deze uitvoeringstoets noodzakelijk is.

1.3. Beschrijving van de te beantwoorden vragen

Welke gevolgen heeft dit besluit voor de uitvoering van de Belastingdienst? Bij deze inschatting wordt gevraagd in ieder geval gevraagd de volgende factoren in acht te nemen:

Interactie burgers

- Kan een inschatting worden gemaakt van het aantal ouders/burgers per categorie?
- Hoe moet/kan worden gecommuniceerd om de betreffende ouders/burgers te informeren over deze compensatieregeling?
- Uitgaand en inkomend berichtenverkeer; welke contactmomenten zijn er?
- Communicatie (website/telefoon/klantbehandelaar/contactmomenten): welke dienstverleningskanalen kunnen worden ingezet om de ouders/burgers te informeren over de compensatieregeling. Welke dienstverleningskanalen moeten/kunnen worden ingezet om de regelingen te kunnen uitvoeren?

Gegevens en AVG-aspecten

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

Met opmerkingen [10]: Hoe moet het verzoek worden gedaan? Hoeveel tijd kost het om het verzoek te beoordelen?

NT; Alle burgers krijgen bij aanmelding de kans om aanvullende bewijsstukken aan te leveren. Zie slides 'openstaande beleidsvragen' vraag 3.1

Met opmerkingen [11]: Moet het bezwaar worden gearcheveerd door Toeslagen? Is al iets beschikbaar of moet een nieuw archief worden gebouwd? Waar wordt het advies over het bezwaar ontvangen en gearcheveerd binnen Toeslagen? Hoeveel tijd kost het om uitspraak op bezwaar te doen? Zijn de werkzaamheden van de onafhankelijke bezwaarschriftenadviescommissie ook onderdeel van deze uitvoeringstoets? En moeten die dan ook hier opgenomen worden?

NT; Archiveren/kantoorprocessen: [12]
Commissies: [13], maar wellicht eerst even vragen bij [14]. Goed om eerst te testen of werkzaamheden van onafhankelijke bezwaarschriftenadviescommissie ook onderdeel zijn van uitvoeringstoets. Deze kosten zijn in ieder geval nog niet ingeschat in de Excel. Bovenop de geschatte uitvoeringskosten is in de Kabinetsreactie wel 10 mln. opgenomen voor ondersteuning, waaronder commissies, maar hier zit (nog) geen gedetailleerde berekening achter.

Met opmerkingen [2]: Dit is toch voor Herstel?

Met opmerkingen [13]: Dit lijkt me helemaal voor Herstel

Met opmerkingen [14]: - Proportioneel groep (reden nihilstelling is niet aantoonbaar volledig betaald hebben van eigen bijdrage): totaal 56.586 burgers met nihilstelling van >€1.500 in de afgelopen 5 jaar. Dmv steekproef hebben we de (ruimte) aanname gedaan dat 10% van de ouders recht heeft op herstel in het kader van proportionaliteit, dus 5.659 burgers. Aanname is dat 25 - 50% van 56.586 burgers zichzelf meldt en dan alle burgers die recht hebben op herstel zich daaronder bevinden.
- Een derden (bv. KOO) fraudeert/pleegt identiteitsfraude: omvang ouders die vallen onder bureaus waarvan bekend is dat ze malafide zijn (vervolgd/veroordeeld) wordt geschat op 4.500. Nog nader te bepalen welk deel hier valt onder <5 jaar terug. Daarnaast zijn mogelijk niet alle malafide bureaus in beeld. ... [5]

Met opmerkingen [5]: Burgers moeten zichzelf melden als ze in aanmerking denken te komen. Zie slides 'openstaande beleidsvragen', vraag 1.1 en 1.2

Verdere uitwerking ligt op het snijvlak van een werkgroep o.l.v. [15] en een werkgroep o.l.v. [16] ... [6]

Met opmerkingen [16]: Werkgroep o.l.v. [17] klantreis/burgerinteractie werkt dit verder uit

Met opmerkingen [17]: Werkgroep o.l.v. [18] klantreis/burgerinteractie

- Welke gegevens zijn nodig om de egeellingen te kunnen uitvoeren. Beschikt Toeslagen of deze gegevens? Moet de ouder/burger deze gegevens aanleveren? Als het 'nieuwe' gegevens betreft, hoe/waar worden deze gegevens bewaard? Etc.
- Welke bestuurlijke informatie is nodig voor rapportage doeleinden.
- Bestuurlijke informatie (wat leggen wij vast? Waar sturen wij op?)
- Archiveren (Wat leggen wij vast?)

Inrichting van het proces

- Hoe ziet de nadere uitwerking van de uitvoeringsprocessen eruit? Missen we processtappen?
- Hoe en door wie/wat vindt ondersteuning plaats?
- Commissies/adviescommissies/ouderpanel; wat is nodig voor de inrichting van de Commissies/ouderpanel (capaciteit, huisvesting, etc.)?
- In welke gevallen wordt welke commissie/ouderpanel ingezet en welke ondersteuning is noodzakelijk?
- Worden zaakbehandelaar/contactpersoon aangesteld? Wat gaat deze persoon doen?
- Hoe zorgen we ervoor dat een melding dat niet binnen de hersteloperatie thuishoort wel wordt geadresseerd en wordt behandeld?

Maakbaarheid systemen

- Wat is nodig om de regelingen geautomatiseerd uit te voeren? Kan gebruik worden gemaakt van de bestaande infrastructuur of moet een nieuw systeem gebouwd worden?
- Kan verwerking plaatsvinden binnen/buiten bestaande toeslagen-/inningssystemen. Zo nee, moet een nieuwe betaalstraat worden ingericht. Kan dit?
- Zijn er risico's op procesverstoring? Zo ja, welke?
- Kan een inschatting worden gegeven van de workflow (inschatting omvang/tijd/doorlooptijd)? Wat zijn de uitvoeringskosten en personele gevolgen?

Overige vragen

- Wat is nodig om deze regelingen uit te kunnen voeren?
- Zijn de regelingen fraudebestendig?
- Zijn de regelingen fraudebestendig?

2. Perspectief van de Belastingdienst

2.1. Interactie burgers

Toelichtende tekst

2.1.1. Aard en omvang doelgroep

Herstel

De doelgroep bestaat uit slachtoffers van 'onredelijke hardheid van het toeslagenstelsel'. Het betreffen de volgende categorieën ouders/burgers:

- Ouders geraakt door gebrek aan proportionaliteit bij 'alles of niets benadering' wanneer zij niet hun volledige eigen bijdragen hebben betaald of hebben kunnen aantonen
- Ouders die slachtoffer zijn van [malafide gastouderbureaus (m.u.v. eigen schuld / evidente fraude)]

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

Met opmerkingen [8]: Zie slides 'openstaande beleidsvragen' vraag 3.2 en uitgangspunten op slide 8 voor benodigde gegevens

Archiveren: Kantoorprocessen worden uitgewerkt in cluster []

Met opmerkingen [9]: Kantoorprocessen binnen cluster []

Met opmerkingen [10]: [] werkt uitvoeringsprocessen verder uit. Hij heeft procesplaten gemaakt samen met Deloitte. Sluit min of meer aan op stappen 'beoordelen', 'vaststellen', 'afronden'

Met opmerkingen [21]: Zaakbehandelaars, ligt op grensgebied tussen cluster uitvoeringsprocessen Hardheid olv [] en de klantreis/burgerinteractie olv []

Met opmerkingen [22]: Overwegen ouderpanel uit uitvoeringstoets te laten. Nog niet goed belegd en duurt nog een aantal weken tot ingesteld. Commissies liggen bij [], wellicht eerst even met [] checken

Met opmerkingen [3]: Zie vorige comment

Met opmerkingen [24]: Zaakbehandelaars, ligt op grensgebied tussen cluster uitvoeringsprocessen Hardheid olv [] en de klantreis/burgerinteractie olv [] Gaat in principe het hele proces uitvoeren (beoordelen, vaststellen, ...) en heeft contact met burger

Met opmerkingen [25]: Meldingen worden integraal behandeld. Burgers hoeven zich niet per se aan te melden voor één doelgroep, zie slides 'openstaande beleidsvragen', vraag 1.3

Met opmerkingen [16]: Herziening Wordt niet automatisch uitgevoerd. Meer info over benodigde systemen via [] (kantoorprocessen)

Met opmerkingen [7]: Zie vorige opmerking

Met opmerkingen [8]: Ja, zie Excel voor meer details

Met opmerkingen [9]: Wat wordt er bedoeld met deze vraag?

Met opmerkingen [10]: Mogelijk is niet alle benodigde bewijslast boven tafel te krijgen. In deze gevallen wordt er ruimhartig mee om gegaan, dus het is niet te voorkomen dat er fraudeurs hersteld worden.

Met opmerkingen [11]: Zie opmerking bovenaan vorige pagina

Met opmerkingen [22]: @ [] klopt mijn beeld dat dit matiging betreft?

- Overige doelgroepen met kleine tekortkomingen die hebben geleid tot nihilstelling binnen reikwijdte RvS-uitspraken (bijv. ontbreken één handtekening)

De omvang van de doelgroep van de regelingen is:

- Proportioneel groep (reden nihilstelling is niet aantoonbaar volledig betaald hebben van eigen bijdrage): totaal 56.586 burgers met nihilstelling van >€1.500 in de afgelopen 5 jaar. Dmv steekproef is de (ruimte) aannahme gedaan dat 10% van de ouders recht heeft op herstel in het kader van proportionaliteit, dus 5.659 burgers. Aannahme is dat 25 – 50% van 56.586 burgers zichzelf meldt en dan alle burgers die recht hebben op herstel zich daaronder bevinden.
- Een derden (bv. KOO) fraudeert/pleegt identiteitsfraude: omvang ouders die vallen onder bureaus waarvan bekend is dat ze malafide zijn (vervolgd/veroordeeld) wordt geschat op 4.500. Nog nader te bepalen welk deel hier valt onder <5 jaar terug. Daarnaast zijn mogelijk niet alle malafide bureaus in beeld.
- Kleine tekortkomingen: onduidelijk wat hier precies onder valt en zal daarom worden aangevuld naarmate uitvoering tegen dergelijke zaken aanloopt. Op dit moment kan geen inschatting worden gemaakt (niet te doen).

Met opmerkingen [] 3]: @ [] is dit de doelgroep voor de regeling mbt matiging?

Met opmerkingen [] 4]: Aantal moet eruit.

Regulier

Kan een inschatting worden gegeven hoe vaak dit voor gaat komen? Bijv per jaar?

Met opmerkingen [] 5]: @ [] ; graag iets over opnemen

Met opmerkingen [] 5]: 9/4 overleg met []
Het voelt veel te ver om dat nu hier te beschrijven. Niet nodig. We kunnen onze tijd en aandacht beter op andere zaken vestigen. Toeslagen Regulier heeft aangegeven dit uit te kunnen voeren. Het past binnen de huidige kaders.

Ik begrijp van [] dat dit vooral bij Herstel ligt en bij Regulier niet voorkomt

Bovendien ligt het zwaartepunt niet zozeer bij de aantallen als wel bij het vastleggen van het besluit

2.1.2. Communicatie

Hoe moet/kan worden gecommuniceerd om de betreffende ouders/burgers te informeren over deze compensatieregeling?

2.1.3. Dienstverlening

Welke dienstverleningskanalen kunnen worden ingezet om de ouders/burgers te informeren over de compensatieregeling. Welke dienstverleningskanalen moeten/kunnen worden ingezet om de compensatieregeling te kunnen uitvoeren? Herstel

Een gedifferentieerde kanalenstrategie zal worden gebruikt om burgers die in aanmerking komen voor herstel aan te sporen zich te melden. Hierbij worden verschillende communicatiekanalen (bijv. belangenorganisaties) gebruikt, gedifferentieerd naar specifieke (delen van de) doelgroepen en naar persona's. Bestaande kennis over doelgroepen en contacten uit de webinars gemeentelijke netwerken wordt gebruikt. Om geen doelgroepen te missen wordt de dekkingsgraad van iedere doelgroep gemonitord. De CAF-populatie ontvangt een brief, de Hardheid-populatie ontvangt geen brief niet, omdat deze niet vooraf scherp in beeld te krijgen is. Het is wenselijk om te proberen zo goed mogelijk gedupeerden te bereiken en daarbij niet alleen bestaande kanalen te gebruiken, omdat een deel van de populatie mogelijk communicatie van de Belastingdienst niet leest. Tegelijkertijd kan een intensieve, algemene kanalenstrategie te breed mensen benaderen en daarmee ook verkeerde verwachtingen bij een grote groep burgers wekken.

Regulier

Matigen en proportioneel vaststellen, direct voortvloeiend uit RvS 23/10, kan binnen huidige kaders worden uitgevoerd.

Met opmerkingen [] 7]: @ [] ; check?

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

Matigen

Voor matigen van de terugvordering zal Toeslagen de bijzondere omstandigheden meenemen als die bekend zijn. De aanwezigheid van bijzondere omstandigheden zal niet bij alle besluiten op voorhand worden uitgevraagd. Dat zal wel waarschijnlijk wel gebeuren (conform het wetsvoorstel verbetering uitvoerbaarheid toeslagen) indien gewerkt wordt met een vooraankondiging, namelijk bij een mogelijke onevenredige verhouding.

In geval van beroep en bezwaar zal, indien daartoe aanleiding bestaat, worden geïnformeerd naar bijzondere omstandigheden.

Het besluit tot matiging zal worden meegedeeld aan de burger via een beschikking. Dat betekent dat een nieuw type beschikking moet worden ontworpen, en in alle kanalen (papier, Portaal, berichtenbox) moet worden aangeboden.

Herstel

Interactie met getroffen (en klanten die vermoeden dat ze getroffen zijn) wordt via de gebruikelijke kanalen van KI&S ingericht. Voor telefonie, digitaal en webcare is de impact die is afgegeven en budgettair is goedgekeurd voor de inrichting van Herstel toeslagen hier afdoende. De eerdere budgetclaim moet worden aangevuld met de kosten voor de digitale en fysieke loketten waar de aanvraag om in aanmerking te komen voor herstel moet worden ingediend.

Voor de aanvraag om in aanmerking te komen moeten zowel digitale als fysieke loketten worden ingericht. Voor de digitale loketten en de impact op KI&S zal veel afhangen van de keuzes die gemaakt worden voor de ontwikkeling van het aanvraagformulier. Op basis van de huidige inschatting is dat de capaciteit bij KI&S voor digitaal hiervoor zal moeten worden opgehoogd. Het gaan dan om 0,7 FTE vakredactie S12 en een eindredacteur S10 voor 0,2FTE. Hierbij is de inschatting dat inzet voor realisatie van het formulier ongeveer 3 maanden zal kosten (capaciteit is voor een jaar dus naar rato nodig maar wel meteen piek in deze drie maanden). Daarnaast is de inschatting door de langere doorlooptermijn en het extra coördinerende werk dat bij digitaal er 0,2 FTE aan capaciteit benodigd is vanuit de product owner.

KI&S biedt interactie in de vorm van fysieke loketten niet aan (bijvoorbeeld balies vallen onder P). Er is bij het opstellen van de impact vanuit gegaan dat de fysieke loketten ook niet onder KI&S vallen en deze zijn dus ook niet meegenomen in de impact bepaling van KI&S.

Naast de primaire werkzaamheden is gebleken dat er door de hoeveelheid werk die het herstel met zich meebrengt en de projectmatige aard daarvan het noodzakelijk is om voor KI&S extra projectondersteuning aan te vragen. Inschatting is dat dit 1FTE voor de looptijd van het project is.

Let wel dit is een eerste inschatting op basis van de beperkte informatie die nu voorligt. Keuzes die gemaakt worden qua procesinrichting, IV-componenten en communicatietrajecten kunnen aanleiding zijn voor aanpassing van de impact voor KI&S. Hiervoor zullen we kijken bij de eerste accorderingsronde naar de afgegeven impact vanuit andere onderdelen.



Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

Met opmerkingen []8]: @ [] is deze inbreng zinvol voor Herstel

Met opmerkingen []9]: Graag toevoegen/opnemen! Wie kan dit doen?

Met opmerkingen []0]: Moeten fysieke loketten worden ondergebracht bij P of onder Toeslagen? Wat is hiervoor nodig?

NT; Waarschijnlijk worden er geen fysieke loketten speciaal hiervoor ingericht, maar kan een burger wel een afspraak maken bij bestaande serviceloketten. Zie slides 'openstaande beleidsvragen', vraag 1.2

Interactie burgers/bedrijven			
------------------------------	--	--	--

2.2. Maakbaarheid systemen

Toelichtende tekst

2.2.1. Gegevens en AVG-aspecten

Welke gegevens zijn nodig om de compensatieregeling te kunnen uitvoeren. Beschikt Toeslagen of deze gegevens? Moet de ouder/burger deze gegevens aanleveren? Als het 'nieuwe' gegevens betreft, hoe/waar worden deze gegevens bewaard? Etc.

Herstel

De burger en Toeslagen hebben een gemeenschappelijke inspanningsverplichting om bewijslast te verzamelen. Toeslagen ontlast daarin de burger zoveel als mogelijk. Echter, wanneer zowel de burger als Toeslagen onvoldoende bewijsstukken heeft komt een burger niet in aanmerking voor herstel en ligt de bewijslast bij de burger om aan te tonen dat burger wel in aanmerking komt. Bij zelfmelden wordt burger gevraagd documentatie aan te leveren, maar is daar niet toe verplicht. Toeslagen spant zich maximaal in om alle voor de casus relevante informatie uit de systemen te halen, inclusief het verzamelen van aanvullende documentatie bij andere instanties (bijv. banken of kinderopvanginstellingen). Wanneer echter uit de documentatie van de burger en Toeslagen niet aannemelijk blijkt dat de burger in aanmerking komt zal de claim door Toeslagen worden afgewezen. In dit geval ligt de bewijslast burger om te bewijzen dat het wél in aanmerking komt, en niet bij Toeslagen om te bewijzen dat een burger niet in aanmerking komt. Het leggen van de bewijslast bij Toeslagen heeft de juridische consequentie dat Toeslagen de verplichting heeft om alles op te sporen en te onderbouwen waarom iemand niet in aanmerking komt.

Regulier

Matigen en proportioneel vaststellen, direct voortvloeiend uit RvS 23/10, kan binnen huidige kaders worden uitgevoerd. Wel moet hiervoor een robuuste en bestendige uitvoering gestructureerde vastleggingsfunctionaliteit in TVS moet komen. De realisatie kan de uitvoering/inwerkingtreding van beide regelingen op korte termijn niet in de weg te staan.

Om dit te kunnen uitvoeren is het volgende nodig:

Matiging

Toeslagen neemt, na afweging van de feiten en omstandigheden, een besluit over de hoogte van het uiteindelijke recht op toeslag en informeert Inning welk bedrag moet worden kwijtgescholden.

Daarvoor moet een functionaliteit in TVS worden aangemaakt waarin de motivering op grond waarvan het besluit tot matiging van de terugvordering kan worden vastgelegd. Dat gebeurt door middel van het toevoegen van een zgn 'redecode' in TVS.

Proportioneel vaststellen kinderopvangtoeslag

Ook hiervoor is in TVS een instrumentarium nodig om het recht op kinderopvangtoeslag anders vast te kunnen stellen alsmede om de motivering van het besluit vast te kunnen leggen.

Beide maatregelen kunnen derhalve, met enige inventiviteit, worden uitgevoerd. Twee zaken moeten daarvoor in TVS worden ingeregeld, te weten

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

Met opmerkingen [1]: Opmerking

Lijkt me goed om hier wel heel stellig te benadrukken dat hier de problemen voor toeslagen komen te zitten. Denk aan aanlevering van bewijsstukken, hoe om te gaan met dilemma's, wie heeft de bewijslast, hoe om te gaan met vermoedens van fraude/misbruik? Waar leggen we beslissingen vast als we TVS niet voor oude jaren kunnen gebruiken, hoe vindt bezwaar/beroep plaats, valt klantcontact na herstel onder de 'reguliere' TSL-organisatie? Etc etc

NT; Hier zijn we inmiddels verder op. Zie slides 'openstaande beleidsvragen', vragen 3.1 en 3.2, inclusief uitgangspunten doelgroep Proportionaliteit op slide 8. Uitgangspunten voor doelgroep 'Malafide bureaus' worden verder uitgewerkt in vervolgssessies.

Met opmerkingen [2]: @ graag aanvullen

- de mogelijkheid voor de behandelaar om in te grijpen op de berekening van de terugvordering, cq. het vaststellen van het recht op kinderopvangtoeslag
- toevoegen van één of meerdere codes om het besluit te kunnen motiveren, zowel extern (aan de burger) als intern (tbv de verantwoording)

De benodigde IV-inspanning past in bestaand portfolio kader en bedraagt... voor beide maatregelen samen

- ca 200 dagen voor het creëren van de mogelijkheid in te kunnen grijpen op de berekening (200 dagen in 2020 voor de mogelijkheid handmatig in het portaal aan te kunnen geven dat sprake is van een bijzondere situatie en in 2021 nog eens 200 dagen voor automatisering hiervan)
- ca 100 dagen voor ondersteuning om het klantbeeld van de burger aan te passen

Herstel

SSO CDF heeft een volledig ingericht proces bij Centrale Invoer Heerlen voor het scannen en digitaal archiveren van fysieke post. Deze is in staat om alle post van Toeslagen aan de voorkant op een adequate wijze te verwerken, zodat:

- de juiste, tijdige en volledige postvoorziening kan worden gegarandeerd,
- documenten uniform ter beschikking kunnen worden stellen,
- deze digitaal raadpleegbaar zijn tijdens het (behandel)proces en na afloop juist kunnen worden gearhiveerd.

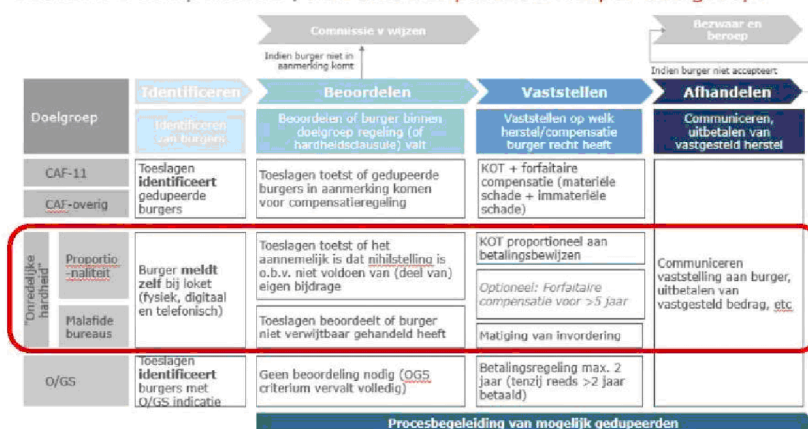
SSO CDF adviseert met klem niet af te wijken van deze wijze van verwerking, zodat binnenkomende fysieke post binnen 24 uur na verwerking door CI Heerlen digitaal beschikbaar is voor behandeling als apart werkproces in de workflow van Toeslagen.

2.2.2. (Massaal) proces

Herstel

Het proces voor de compensatie-herzieningsregeling ziet er als volgt uit (in het rode kader):

Scenario's compensatie | Hoe ziet het proces eruit per doelgroep?



Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

Met opmerkingen [3]: @ Graag aangeven of dit voor herstel en/of voor de uitvoering van de toekomstige regeling geldt?

Met opmerkingen [4]: Bijdrage van SSO CDF, bij Toeslagen, is bekend met deze werkwijze en wij adviseren dan ook hem te betrekken bij de planvorming.

@ SCT/ graag aangeven of SSO CDF een rol moet spelen bij de inrichting van dit proces?

Met opmerkingen [5]: NT; Ik zou de andere doelgroepen uit het plaatje halen. Wellicht dat een update heeft van dit plaatje, met iets meer details. Hij heeft procesplaten gemaakt

@ heb jij een actueel plaatje?

Om tot compensatie over te kunnen gaan moet worden voldaan aan:

- 1) op onderdelen nog nadere uitwerking van de uitvoeringsprocessen en
- 2) daarnaast wordt ook gewerkt aan de ondersteuning in de uitvoering (bijv. door gemeenten/VNG) en de inrichting van commissies. Hiervoor worden clusters/werkgroepen geformeerd die input kunnen leveren voor de wetgevingsproducten/uitvoeringstoetsen.

Regulier

Matigen en proportioneel vaststellen, direct voortvloeiend uit RvS 23/10, kan binnen huidige kaders worden uitgevoerd.

Herstel

Innen en Betalen (massaal proces versus klein proces)

SSO F&MI zit voor het reguliere proces achter CAP Innen en Betalen.

SSO F&MI heeft eveneens een proces kleine geldstroom waarbij facturen voor de Belastingdienst worden betaald. In dat proces is ook een proces opgenomen waarbij aan eenmalige crediteuren wordt betaald. Dat kunnen Toeslag-burgers zijn. Onlangs is dit instrument ingezet voor reiskostenvergoeding "burgers op bezoek bij Rutte", maar dit instrument wordt ook ingezet voor "vergoedingen".

Het CAF-11 dossier vereist extra inspanning van zowel de processen bij grote geldstroom en kleine geldstroom. Voor de CAF-overige dossiers gaan wij ervan uit dat zoveel mogelijk de reguliere processen worden gevolgd.

Dat betekent voor de grote geldstroom dat processen ongewijzigd blijven. Wordt van deze lijn afgeweken, betreft het maatwerk en zoekwerk "alla CAF-11".

Dat betekent voor de kleine geldstroom dat;

- Elke "eenmalige crediteur" een handeling vraagt van 20 minuten per geval.
- Informatievoorziening per Toeslag-burger verloren gaat. De betalingen per eenmalige crediteur betreffen een betaalproces.

Dit proces is er niet op ingericht om informatie van "diverse betalingen aan dezelfde eenmalige crediteur" te genereren. Afhankelijk van de informatiebehoefte van Toeslagen/politiek, zullen hier aanvullende maatregelen op moeten worden genomen.

Toelichting proces kleine geldstroom

De wijze van verwerking van de kleine geldstroom is bepalend of er aanvullende capaciteit nodig is. Een 'gescheiden' werkwijze - de toeslagen zelf via systeem, de bijkomende vergoedingen (zeg maar de schadevergoedingen en terugbetaling van gemaakte kosten) via de kleine geldstroom - is de beste optie. Daarin zijn wel randvoorwaarden gesteld die bepalen welke impact dit heeft op de capaciteit.

Uitgaande van aanlevering vanuit toeslagen, in bulk, inclusief (via inning) het bankrekeningnummer waarop de uitbetaling plaats moet vinden, is het tijdsbeslag beperkt. De verwerking wordt dan namelijk semi-geautomatiseerd gedaan middels een "CATJE" << hoe schrijf je dat eigenlijk >> en zal dit neerkomen 1 a 2 uur in de week. Met controle, coördinatie, rapportage en dergelijke zaken zal het tijdsbeslag oplopen naar maximaal 1 dag in de week, zijn er daarbij meerdere medewerkers en afdelingen bij betrokken en zal dit binnen de bestaande formatie opgelost worden.

Met opmerkingen [6]: @ [] check?

Met opmerkingen [6]: Volgens mij klopt dit.

Met opmerkingen [8]: @ [] Is deze inbreng zinvol voor Herstel?

Met opmerkingen [9]: @ [] Deze uitvoeringstoets ziet niet op CAF-overige dossiers, maar op onredelijke hardheid (proportionaliteit en matiging). Geldt onderstaande ook voor deze besluiten?

Met opmerkingen [0]: @ [] ?? graag toelichten.

Met opmerkingen [1]: @SCT [] Is hier behoefte aan? Welke aanvullende maatregelen? En waar beleggen?

NT; Kantoorprocessen binnen cluster []
@ [] graag vraag beantwoorden.

Met opmerkingen [2]: @ [] En die zijn?

Met opmerkingen [3]: @ [] Wat is een CATJE?

Met opmerkingen [4]: @ [] Kan dit ook?

Bewust wordt gesproken over het uitgangspunt "inclusief aanlevering van het bankrekeningnummer waarop uitbetaling plaats moet vinden". Dat betekent namelijk dat specifiek voor deze betalingen afgeweken wordt van de gangbare scheiding tussen de Grote en Kleine geldstroom. Indien geen gebruik gemaakt mag worden van de betaalgegevens voor toeslagen zoals die bekend zijn in het inningssysteem (waar de terugbetaling van de toeslagen zelf naar toe gaat) betekent dat per geval opgevraagd moet worden op welke rekening de terugbetaling plaats moet vinden. Dit is een handmatig proces met een flink afbreukrisico. Denk daarbij onder andere aan onjuiste rekeningnummers, niet reageren, grotere kans op fraude, brieven onbestelbaar retour etc.

Daardoor zal de verwerkingstijd oplopen naar geschat 15 minuten per geval. Daarnaast zullen er extra controle plaats moeten vinden op juistheid, volledigheid en tijdigheid, geschat op gemiddeld 5 minuten per geval.

Daarmee komt een extra claim (dit geldt voor alle gevallen waarin de Tweede kamer heeft besloten dat er gekeken moet worden of er reden is voor terugbetaling en vergoeding) om de hoek kijken. De UT kan namelijk voor verwerking van terugbetaling van overige vergoedingen niet los gezien worden van de andere categorieën, aangezien daar dezelfde overwegingen gelden. Capaciteitsclaim: aantal gevallen x 20 minuten

2.2.3. IV-aspecten

Wat is nodig om de compensatiebeide regelingen geautomatiseerd uit te voeren? Kan gebruik worden gemaakt van de bestaande infrastructuur of moet een nieuw systeem gebouwd worden? Wat zijn de kosten?

Op dit moment acht IV het niet mogelijk om te antwoorden. Vanmiddag is er een sessie 'klantreis' mbt herstel en compensatie KOT. Hierbij zijn de Herstelorganisatie, de staande organisatie Toeslagen, IV&D en IBS o.a. betrokken. Probleem is op dit moment dat nog onvoldoende duidelijk is hoe het proces loopt\ gaat lopen.

Dus dat wordt voor ons op z'n vroegst midden volgende week mogelijk om een reactie te geven (er van uitgaande dat de resultaten van vanmiddag voldoende zijn om de impact te kunnen bepalen).

Momenteel is er wel nagedacht over een basis voor ondersteuning van de Herstelorganisatie. Hierbij wordt verder gekeken dan alleen deze UTNS. Vanmiddag moet blijken of dit aansluit bij de "klantreis"-sessie. Deze uitvoeringstoets heeft geen impact voor IV/DCS.

2.2.4. Bestuurlijke informatie

Welke bestuurlijke informatie is nodig voor rapportage doeleinden.

			
Maakbaarheid systemen			
Beslag portfolio:			

Met opmerkingen [] 5]: Hierbij een reactie van [] namens IV op deze uitvoeringstoets.

Met opmerkingen [] 6]: @ [] hebben jullie inbreng van IV nodig? Zo niet graag aangeven wat de IV-aspecten zijn.

2.3. Handhaafbaarheid

2.3.1. Handhavingsstrategie

Graag onderscheid maken tussen beleid t.b.v. de matiging en beleid t.b.v. proportionaliteit. En herstel (terugwerkende kracht t/m 5 jaar) versus regulier (toekomstige toepassing)

Herstel

Het uitvoeringproces voor Herstel bestaat, in hoofdlijnen, uit de volgende fasen:

1. Melding door burgers
2. Beoordelen of burger in aanmerking komt voor herstel: 1.25 uur. Alle burgers krijgen bij aanmelding de kans om aanvullende bewijsstukken aan te leveren. Zie slides 'openstaande beleidsvragen' vraag 3.1
3. Vaststellen op hoeveel herstel burger recht heeft (indien ze door de beoordelenstap zijn gekomen) + afronden (uitbetalen, administratie etc).

1. Melding door burger

Burgers moeten zichzelf melden als ze in aanmerking denken te komen voor de herstelregeling. Meldingen worden integraal behandeld.

Hiervoor moeten het volgende worden ingericht:

- (1) mogelijkheid voor fysieke afspraken voor begeleiding bij het melden,
- (2) mogelijkheid voor terugbel of terugkom afspraak bij melden aan serviceloketten,
- (3) digitale aanmeldformulieren met telefonische hulplijnen
- (4) (dedicated) telefonische loketten.

Fysieke afspraken biedt de mogelijkheid om burgers zo goed mogelijk te helpen bij de aanmelding, door al een pre-analyse te doen van de situatie van burgers. Echter, inrichten van aparte fysieke loketten waar burgers zonder afspraak zich kunnen melden is minder effectief en leidt tot inefficiëntie omdat permanente bemensing nodig is. ~~Inவில்ling-past-binnen-belofte-in-Kabinetsreactie.~~

In de aanmelding moet de burger aangeven waarom hij/zij in aanmerking denkt te komen, waarbij burger ook aangeeft om welke jaren het zou gaan. Deze informatie is echter niet dwingend/limiterend voor de herbeoordeling maar ter indicatie. Toeslagen zal zelf indien nodig ook overige jaren betrekken bij de beoordeling. Voorgestelde optie houdt het midden tussen enige drempel inbouwen bij het zelfmelden (om zo burgers buiten de populatie die 'het erop wagen' te ontmoedigen) en tegelijkertijd niet teveel verlangen van het doenvermogen van burgers.

2. Beoordelen of burger in aanmerking komt voor herstel

Herstel

Gegeven de diversiteit aan casuïstiek is het moeilijk om op voorhand tot een sluitend beoordelingskader te komen. Hiervoor al een combinatie gelden van (1) een lerende aanpak inrichten, waarbij de beoordelingskaders in de uitvoering bij behandeling van de casussen. Feedbackloop wordt ingericht door dilemma's (geaggregeerd, niet op niveau van individueel dossier) en beleidskeuzes terug te leggen bij de Staatssecretaris en de Toeslagdepartementen. En (2) a.d.h.v. doorleving van aantal casussen nu tot uitgangspunten komen voor de beoordelingskaders, die later aangescherpt worden in de uitvoering. Rationale: Een zorgvuldig proces van intervisie in de uitvoering en het terugleggen van beleidskeuzes zorgt voor consistente behandeling en politieke sturing.

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

Bij alle ouders die zich melden is een individuele beoordeling nodig of zij daadwerkelijk in aanmerking komen voor herstel/reparatie. Dit is een zeer arbeidsintensief proces. ~~Met name over de jaren 2005 tot en met 2009 ontbreekt veelal de noodzakelijke informatie (zowel bij Toeslagen als bij de ouders) om een beoordeling te kunnen maken. Overigens is deze informatie voor de jaren na 2009 ook niet structureel aanwezig en hebben ouders ook mogelijk geen documenten meer uit deze periode.~~

Met opmerkingen ☐7]: De regelingen werken 5 jaar terug! VERWIJDEREN!

Waarschijnlijk kan dan ook voor een deel (omvang lastig in te schatten) van de ouders dan ook niet worden vastgesteld of zij voor herstel/reparatie in aanmerking komen en deze dan ook niet worden toegekend. Daarnaast wordt het naar verwachting zeer complex en arbeidsintensief om mbt een eventuele matiging van de terugvordering(malafide bureaus) de individuele verwijtbaarheid van de aanvrager te beoordelen. Met name gelet op het feit dat er met name in de oudere jaren dergelijke zaken hebben gespeeld.

Met opmerkingen ☐8]: @ ☐ zijn we dan niet soepel, waardoor ze alsnog in aanmerking komen voor herstel?

Met opmerkingen ☐9]: Moeten we dit explicieter maken? Voorbeelden verzinnen? Misschien ook benoemen dat sommige beoordelingen onmogelijk zijn? Heeft de burger dan pech?

NT; Zie slides 'openstaande beleidsvragen', vraag 3.1 (bewijslast ligt bij burger bij voorgenomen afwijzing)

3. Vaststellen op hoeveel herstel burger recht heeft

Indien een burger door fase 2. beoordelen komt kost het circa 15 uur om tot uitbetalen te komen. Hier komt een factor overheen voor management (1:20 medewerkers) en voor secundaire processen (+33%) en dan wordt gerekend met medewerker in schaal I en F (gem. €95k per jaar). Zie Excel voor meer details.

Toelichting Herstel

Uitgangspunten doelgroep 'Proportionaliteit'

Het recht op KOT wordt vastgesteld naar rato van het bedrag aan kosten waarvan de ouder heeft aangetoond dat deze tijdig zijn betaald (cf. beleidsbesluit). Voor het vaststellen of iemand in aanmerking komt voor herstel zijn in ieder geval als bewijsstukken nodig:

- Betaalbewijzen
- Jaaropgaves van afgenomen uren kinderopvang
- Contracten kinderopvanginstelling
- Facturen

Met opmerkingen ☐0]: Geldt

Om het recht op KOT, het aantal uren en de betaalde kosten vast te stellen zijn deze bewijsstukken essentieel. Het ontbreken van deze bewijsstukken gelden daarom niet als geringe formele tekortkoming (zoals het ontbreken van een enkele handtekening). Anders gezegd: bij het ontbreken kan een burger niet in aanmerking voor proportionele toekenning of matiging.

In het geval van missende betaalbewijzen:

- Burger krijgt altijd de kans om betaalbewijzen aan te leveren, ook als burger eerder helemaal niet gereageerd heeft of gereageerd heeft maar zonder enige betaalbewijzen aan te leveren.
- De betaalbewijzen zijn nodig om feitelijk vast te stellen welk bedrag aan kosten is betaald. We extrapoleren daarom niet voor wel aanwezige betaalbewijzen. Met andere woorden: als er 9 betaalbewijzen zijn, kunnen we niet zonder bewijs er vanuit gaan dat de overige 3 maanden ook betaald zijn.
- Indien de burger de betaalbewijzen niet heeft, begeleidt Toeslagen de ouder bij het vinden van de betaalbewijzen. Bijvoorbeeld door met toestemming van de burgers de betaalbewijzen op te vragen bij andere instanties.
- Een kwitantie ondertekend door de kinderopvangorganisatie voor een contante betaling is –cf. bestaand beleid –niet genoeg als betaalbewijs.

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

De burger zal gevraagd worden om aanvullend bewijs te leveren om aan te tonen dat de kosten daadwerkelijk zijn betaald.

In het geval van missende jaaropgave en facturen:

- Burger krijgt altijd de kans om deze documenten aan te leveren.
- Burgers krijgt de mogelijkheid om op een andere manier de benodigde gegevens aannemelijk te maken (cf. vrije bewijsleer). Dit betekent dat voor de grondslag van het aantal afgenomen uren kinderopvang wel geëxtrapoleerd kan worden o.b.v. wel aanwezige bewijsstukken. Nb. Lijst van stukken die in aanmerking komen als vervangend bewijs nog te maken
- Indien de burger de betaalbewijzen niet heeft, begeleidt Toeslagen de ouder bij het vinden van de bewijsstukken. Bijvoorbeeld door met toestemming van de burgers de betaalbewijzen op te vragen bij andere instanties.

In het geval van het vermoeden is dat er andere redenen zijn voor nihilstelling ligt de bewijslast bij Toeslagen om aan te tonen dat deze andere reden valide is. In het geval van vermoeden dat bewijsstukken vals zijn, ligt de bewijslast bij Toeslagen om aan te tonen dat dit het geval is.

Uitgangspunten gedupeerde malafide KOO

Conform de regeling voor proportionaliteit komen ouders in deze doelgroep die een deel van de kosten voor kinderopvang hebben betaald aan de kinderopvangorganisatie in aanmerking voor een proportioneel vastgestelde KOT (naar rato van het bedrag dat is betaald).

In het geval dat ouders zelf meer KOT hebben aangevraagd dan waar opvang voor wordt afgenomen hebben zij zelf meer KOT ontvangen dan waar zij recht op hadden. Deze ouders komen daarom niet in aanmerking voor matiging van de (na toepassen van proportionele toekenning) resterende terugvordering.

In het geval dat ouders de eigen identiteitsgegevens (logingegevens van DigiD) hebben afgestaan om KOT aan te vragen, wordt door Toeslagen de mate van verwijtbaarheid getoetst, bijvoorbeeld door te kijken naar de mate waarin de ouder zelf van de fraude heeft geprofiteerd, en meegenomen in het vaststellen van de hoogte van matiging.

–Voorbeeld: Indien een ouder op geen enkele wijze geprofiteerd heeft van fraude van de kinderopvangorganisatie (bv. de aanvraag van een groot aantal niet afgenomen uren) heeft de ouder recht op een zekere mate van matiging.

Voorbeeld 2: Indien een ouderbewust mee heeft gefraudeerd en geprofiteerd heeft de ouder geen recht heeft op matiging

–De beoordeling van de verwijtbaarheid en de mate waarin de ouder zelf van de fraude heeft geprofiteerd is ingewikkeld, omdat het lastig vast te stellen wat acceptabel bewijs hiervan is. In deze gevallen kiest Toeslagen er voor om ruimhartig om te gaan met de beoordeling hiervan, en accepteert het daarbij dat het sommige frauduleuze gevallen waarschijnlijk niet volledig uit te sluiten zijn.

Regulier

Matigen en proportioneel vaststellen, direct voortvloeiend uit RvS 23/10, kan wordt dit binnen huidige kaders worden uitgevoerd.

Matigen

Voor matigen van de terugvordering zal Toeslagen de bijzondere omstandigheden meenemen als die bekend zijn. De aanwezigheid van bijzondere omstandigheden zal niet bij alle besluiten op voorhand worden uitgevraagd. Dat zal wel

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

Met opmerkingen [] 1] : @ [] Is dit 'matiging'?

Met opmerkingen [] 2] : @ [] check?

Met opmerkingen [] : Volgens mij klopt dit

waarschijnlijk wel gebeuren (conform het wetsvoorstel verbetering uitvoerbaarheid toeslagen) indien gewerkt wordt met een vooraankondiging, namelijk bij een mogelijke onevenredige verhouding.

In geval van beroep en bezwaar zal, indien daartoe aanleiding bestaat, worden geïnformeerd naar bijzondere omstandigheden.

Proportioneel vaststellen

De werkwijze van uitvragen van betaalbewijzen is aangepast zodanig dat alleen bewijs wordt opgevraagd in geval van twiifel. In gevallen waarin Toeslagen het recht op kinderopvangtoeslag niet volledig toekent vanwege onvolledige/ontijdige betaling, moet Toeslagen altijd overwegen of het recht proportioneel kan worden vastgesteld.

			
Handhaafbaarheid			

2.4. Fraudebestendigheid

Is de compensatieregeling fraudebestendig?

Herstel

Het risico op fraude bestaat met name in die gevallen waarin Toeslagen niet of nauwelijks beschikt over contra-informatie en niet/nauwelijks kan toetsen of de door de aanvragers overlegde stukken waarmee zij hun aanspraak willen onderbouwen authentiek zijn. Daarnaast zal het feit dat er een mogelijkheid tot herstel wordt geboden er al toe kunnen leiden dat er stukken zullen worden gefabriceerd.

Daarnaast is het mogelijk dat niet alle benodigde bewijslast boven tafel is te krijgen. Ook in deze gevallen wordt de regeling ruimhartig toegepast, hierdoor is is niet te voorkomen dat er fraudeurs hersteld worden.

Met opmerkingen ☐ 4]: Wordt dit dan een gele of rode vlag?

Regulier

Graag iets opnemen. Voor het matigen van de terugvordering moet worden beoordeeld of sprake is van bijzondere omstandigheden. Als de burger een beroep doet op de aanwezigheid van bijzondere omstandigheden, dan ligt daarin eveneens de fraudegevoeligheid. Kunnen bijzondere omstandigheden ook door de kwaadwillende burger worden gemanipuleerd?

Met opmerkingen ☐ 5]: @ graag iets opnemen

Met opmerkingen ☐ 5]: Regulier heeft toch geen compensatieregeling. Dat is toch voor herstel

			
Fraudebestendigheid			

2.5. Complexiteitsgevolgen

Leidt de compensatieregeling tot meer of minder complexiteit? Waarom?

Herstel

Zie al hetgeen hiervoor is opgemerkt.

Met opmerkingen ☐ 7]: Graag tekstvoorstel.

Regulier

Het beoordelen van de aanwezigheid van bijzondere omstandigheden leidt tot een extra handeling voor Toeslagen. Aangezien de opsomming in het Verzamelbesluit niet limitatief is en er nog geen voorbeelden van andere mogelijke bijzondere omstandigheden zijn, leidt dit tot een extra beoordeling. Bovendien is aangegeven

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

Pagina 14 van 18

dat hiervoor de Vaktechnische-lijn moet worden bewandeld, wat leidt tot een extra stap in het behandelproces. Graag iets opnemen.

			
Complexiteitsgevolgen			

2.6. Risico procesverstoringen

Zijn er risico's op procesverstoring? Zo ja, welke?

Herstel

Regulier

Risico's op procesverstoring zijn aanwezig. Sowieso zijn die aanwezig in het behandeltraject, omdat door de extra handelingen die moeten worden verricht de doorlooptijd kan worden verlengd. Daarnaast is een groot risico aanwezig dat de cijfermatige verantwoording (boekhouding) niet klopt als de gematigde terugvordering niet juist geboekt in het systeem. In het voorbeeld dat op grond van de gegevens een terugvordering € 12.000 zou bedragen, en na beoordeling van aanwezig geachte bijzondere omstandigheden, de vordering wordt gematigd naar € 3.000, zal het verschil ad € 9.000 ergens moeten worden afgeboekt. Het voorstel is om dat deel kwijt te laten schelden aan de Inningskant.

Risico procesverstoringen:	groot / gemiddeld / klein
----------------------------	---------------------------

2.7. Uitvoeringskosten en personele gevolgen

[illegible]

Met opmerkingen [58]: NT; Zie Excel.
 Let op: Excel gaat alleen om uitvoeringskosten
 Proportionaliteitsgroep en bevat zowel gevallen meer
 als gevallen minder dan 5 jaar terug. Dit onderscheid
 is te maken, maar goed om scherp op te letten (ik kan
 eventueel controleren)

Voor malafide bureaus:
 Schatting 4500 ouders à 12 uur proces = xxx € (hele
 grove schatting)

reken uren om naar fte met 1415 uren per jaar

uren	fte
	0.00

1415 volgt uit de handleiding overheidsstarieven 2020 (HOT)
HOT rekent 7,2u / werkdag (=36/5)

<i>tbv TK- sjabloon</i>	<i>incidenteel</i>	<i>structureel</i>						
Dienstverlening	€ 0	€ 0						
Handhaving/toezicht	€ 0	€ 0						
Automatisering	€ 0	€ 0						
personele gevolgen	0,0	0,0						
<i>tbv IV en cd IV&D</i>								
IV-dagen	0	0						
<i>tbv C&F en DO-control</i>			<i>2020</i>	<i>2021</i>	<i>2022</i>	<i>2023</i>	<i>2024</i>	<i>2025+</i>
jaaraanpassingen	€ 0	€ 0	0 k€	0 k€	0 k€	0 k€	0 k€	0 k€
beperkt	€ 0	€ 0	0 k€	0 k€	0 k€	0 k€	0 k€	0 k€
wijziging art. 10	€ 0	€ 0	0 k€	0 k€	0 k€	0 k€	0 k€	0 k€
externe claim (ander ministerie)	€ 0	€ 0	0 k€	0 k€	0 k€	0 k€	0 k€	0 k€
			0 k€	0 k€	0 k€	0 k€	0 k€	0 k€

Toelichting: dubbelklikken om te wijzigen, indien extra regels nodig zijn in tabel, verzoek aan uitvoeringstoets@minfin.nl

2.7.1. Voorziene dekking uitvoeringskosten

Toelichting: geef aan hoe de in de tabel opgenomen uitvoeringskosten worden gedekt, bv. "de uitvoeringskosten worden gedekt op artikel 1, art. 9 of art. 10" bij fiscale wetgeving met aanvullende uitgaven of bv. "de uitvoeringskosten worden gedekt door ministerie x". Het gaat er hierbij om dat inzichtelijk wordt gemaakt wat de extra financieringsbehoefte is; wanneer dekking –deels- wordt voorzien uit reeds beschikbare capaciteit en budgettaire middelen, dient hier in de financieringsbehoefte rekening mee te worden gehouden. In dat geval, bv. bij jaaraanpassingen, kan worden volstaan met "de uitvoeringskosten worden opgevangen binnen de bestaande middelen".

Met opmerkingen [] 9]: NT; FEZ, kun je vragen aan

2.8. Overige aspecten (juridisch en specials)

Matigen en proportioneel vaststellen, direct voortvloeiend uit RvS 23/10, kan binnen huidige kaders worden uitgevoerd. Wel moet hiervoor een robuuste en bestendige uitvoering gestructureerde vastleggingsfunctionaliteit in TVS moet komen. De realisatie kan de uitvoering/inwerkingtreding van beide regelingen op korte termijn niet in de weg te staan.
Belangrijk is dat wordt vastgelegd voor interne verantwoording op welke gronden de vordering wordt gematigd of het recht op kinderopvangtoeslag proportioneel wordt vastgesteld. De 'boekhouding' moet namelijk kloppen.
Het vastleggen van de gronden is eveneens nodig om de burger de onderbouwing van het besluit mee te kunnen delen.

Om dit te kunnen uitvoeren is het volgende nodig:

Matiging

Toeslagen neemt, na afweging van de feiten en omstandigheden, een besluit over de hoogte van het uiteindelijke recht op toeslag en informeert Inning welk bedrag moet worden kwijtgescholden.

Daarvoor moet een functionaliteit in TVS worden aangemaakt waarin de motivering op grond waarvan het besluit tot matiging van de terugvordering kan worden vastgelegd. Dat gebeurt door middel van het toevoegen van een zgn 'redecode' in TVS.

Proportioneel vaststellen kinderopvangtoeslag

Ook hiervoor is in TVS een instrumentarium nodig om het recht op kinderopvangtoeslag anders vast te kunnen stellen alsmede om de motivering van het besluit vast te kunnen leggen.

Beide maatregelen kunnen derhalve, met enige inventiviteit, worden uitgevoerd. Twee zaken moeten daarvoor in TVS worden ingeregeld, te weten

- de mogelijkheid voor de behandelaar om in te grijpen op de berekening van de terugvordering, cq. het vaststellen van het recht op kinderopvangtoeslag
- toevoegen van één of meerdere codes om het besluit te kunnen motiveren, zowel extern (aan de burger) als intern (tbv de verantwoording)

De benodigde IV-inspanning past in bestaand portfoliokader en bedraagt... voor beide maatregelen samen

- ca 200 dagen voor het creëren van de mogelijkheid in te kunnen grijpen op de berekening (200 dagen in 2020 voor de mogelijkheid handmatig in het portaal aan te kunnen geven dat sprake is van een bijzondere situatie en in 2021 nog eens 200 dagen voor automatisering hiervan)

- ca 100 dagen voor ondersteuning om het klantbeeld van de burger aan te passen

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

2.9. Invoeringsmoment

Het Verzamelbesluit treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant. Dit betekent dat het besluit op 23 april 2020 inwerking zal treden en uitgevoerd moet worden.

Invoering mogelijk per:	dd - mm - 20jj
-------------------------	----------------

2.10. Eindoordeel

<u>Eindoordeel:</u>	...
---------------------	-----

3. Implementatie en vervolg

Toelichtende tekst (bv. welke keten(s) is/zijn verantwoordelijk voor implementatie)

4. Samenvatting

Toelichtende tekst (maak bij het eindoordeel van de impact hieronder vet wat van toepassing is)

Impact:	ingrijpend / middelgroot / beperkt
---------	------------------------------------

Pagina 2: [1] Met opmerkingen [] Auteur

Het lijkt ons voor deze fase veel te ver gaan om hier uitgebreid op in te gaan. Navraag bij [] levert het volgende op:

Antwoord []:

Uit de tekst van het Verzamelbesluit leid ik af dat we de bijzondere omstandigheden meenemen als we daarmee bekend zijn. Bij beroep en bezwaar lijkt het me logisch om te informeren naar bijzondere omstandigheden, hoewel we daar momenteel soms ook met een disclaimer werken dat 'ons niet is gebleken van bijzondere omstandigheden'. M.i. gaan we niet bij alle besluiten van tevoren bijzondere omstandigheden uitvragen, mogelijk vooral (conform wetsvoorstel verbetering uitvoerbaarheid toeslagen) als gewerkt wordt met een vooraankondiging, nml bij mogelijk onevenredige verhouding.

Pagina 2: [2] Met opmerkingen [5] Auteur

Hoeveel tijd kost het om te beoordelen of sprake is van een bijzondere omstandigheid? Kan een inschatting worden gemaakt van verhouding/aantallen geen/wel bijzondere omstandigheid?. Salarisschaal?

Als sprake is van een bijzondere omstandigheid, hoeveel tijd kost het om te beoordelen of sprake is van 'niet evident onredelijk'. Wordt deze beoordeling gedaan door dezelfde mensen die de beoordelen of sprake is van een bijzondere omstandigheid? Salarisschaal?

NT; Zie Excel voor verdere details

Stappen proces (grofweg):

- Beoordelen of burger in aanmerking komt voor herstel: 1.25 uur
- Vaststellen op hoeveel herstel burger recht heeft (indien ze door beoordelenstap zijn gekomen) + afronden (uitbetalen, administratie etc): 15 uur

Hier komt een factor overheen voor management (1:20 medewerkers) en voor secundaire processen (+33%) en dan wordt gerekend met medewerker in schaal I en F (gem. €95k per jaar). Zie Excel voor meer details.

Pagina 2: [3] Met opmerkingen [] Auteur

Voor deze fase gaat deze diepgang nu veel te ver.

Toeslagen heeft eerder aangegeven dat dit binnen de huidige kader van regulier kan worden uitgevoerd. Het betreft naar verwachting niet meer dan ca 20 gevallen op jaarbasis waarin een beroep op bijzondere omstandigheden wordt gehonoreerd.

De aanvraag voor een beroep op een bijzondere omstandigheid zal natuurlijk vaker voorkomen. Het aantal daarvan is niet op voorhand in te schatten.

De beoordeling moet gestroomlijnd plaatsvinden door de collega's van Vaktechniek, en zal lopen via de []. De beoordeling van bijzondere omstandigheden zal naar verwachting hoger gekwalificeerd werk betekenen.

Pagina 2: [4] Met opmerkingen [7] Auteur

Kan een inschatting worden gemaakt hoe vaak het voor zal komen. Hoe vindt het aandragen bewijzen plaats? Schriftelijke? Of wordt de belanghebbende uitgenodigd voor een gesprek? Anders?

NT; Alle burgers krijgen bij aanmelding de kans om aanvullende bewijsstukken aan te leveren. Zie slides 'openstaande beleidsvragen' vraag 3.1

Pagina 3: [5] Met opmerkingen [14] Auteur

- Proportioneel groep (reden nihilstelling is niet aantoonbaar volledig betaald hebben van eigen bijdrage): totaal 56.586 burgers met nihilstelling van >€1.500 in de afgelopen 5 jaar. Dmv steekproef hebben we de (ruimte) aanname gedaan dat 10% van de ouders recht heeft op herstel in het kader van proportionaliteit,

dus 5.659 burgers. Aannee is dat 25 – 50% van 56.586 burgers zichzelf meldt en dan alle burgers die recht hebben op herstel zich daaronder bevinden.

- Een derden (bv. KOO) fraudeert/pleegt identiteitsfraude: omvang ouders die vallen onder bureaus waarvan bekend is dat ze malafide zijn (vervolgd/veroordeeld) wordt geschat op 4.500. Nog nader te bepalen welk deel hier valt onder <5 jaar terug. Daarnaast zijn mogelijk niet alle malafide bureaus in beeld.
- Kleine tekortkomingen: onduidelijk wat hier precies onder valt, wordt aangevuld naarmate uitvoering tegen dergelijke zaken aanloopt. Hier is verder geen inschatting voor gemaakt (niet te doen), maar gezien ruimte schattingen in Proportionaliteitsgroep, gaan we er vanuit dat de financiële raming hiervoor deze groep ook dekt.

Pagina 3: [6] Met opmerkingen [15] Auteur

Burgers moeten zichzelf melden als ze in aanmerking denken te komen. Zie slides 'openstaande beleidsvragen', vraag 1.1 en 1.2

Verdere uitwerking ligt op het snijvlak van een werkgroep o.l.v. [] [] en een werkgroep o.l.v. []

- Werkgroep o.l.v. [] []: uitwerking uitvoeringsproces Hardheid (en CAF)
- Werkgroep o.l.v. []: klantreis/burgerinteractie

test

Wijzigingen in het hoofddocument en opmerkingen

Pagina 1: Toegevoegd Auteur

en ziet op herziening en op de toekomst

Pagina 1: heeft verwijderd Auteur

.

Pagina 1: Met opmerkingen [1] Auteur

@ [] en []; Herziening is terugwerkende, dus voor de Herstelorganisatie en de toekomst is voor Regulier. Ik heb dit zo ook verwerkt in het vervolg van de rapportage. Klopt mijn aanname?

Pagina 1: Met opmerkingen [] Auteur

Lijkt logisch

Pagina 1: heeft verwijderd Auteur

Pagina 2: Met opmerkingen [] Auteur

Hoe zal Toeslagen zorgen dat hier geen sprake van zal zijn?

NT; Door proportioneel recht op KOT vast te stellen. Voorheen werd bij missende betaalbewijzen (bijv. een aantal maanden) volledig nihilgesteld (toeslag hele jaar terugbetalen). Dat wordt nu hersteld door de burger KOT toe te kennen proportioneel aan het aantoonbaar betaalde bedrag

Pagina 2: Met opmerkingen [] Auteur

Het lijkt ons voor deze fase veel te ver gaan om hier uitgebreid op in te gaan. Navraag bij [] levert het volgende op:

Antwoord []:

Uit de tekst van het Verzamelbesluit leid ik af dat we de bijzondere omstandigheden meenemen als we daarmee bekend zijn. Bij beroep en bezwaar lijkt het me logisch om te informeren naar bijzondere omstandigheden, hoewel we daar momenteel soms ook met een disclaimer werken dat 'ons niet is gebleken van bijzondere omstandigheden'. M.i. gaan we niet bij alle besluiten van tevoren bijzondere omstandigheden uitvragen, mogelijk vooral (conform wetsvoorstel verbetering uitvoerbaarheid toeslagen) als gewerkt wordt met een vooraankondiging, nml bij mogelijk onevenredige verhouding.

Pagina 2: Met opmerkingen [5] Auteur

Hoeveel tijd kost het om te beoordelen of sprake is van een bijzondere omstandigheid? Kan een inschatting worden gemaakt van verhouding/aantallen geen/wel bijzondere omstandigheid?. Salarisschaal?

Als sprake is van een bijzondere omstandigheid, hoeveel tijd kost het om te beoordelen of sprake is van 'niet evident onredelijk'. Wordt deze beoordeling gedaan door dezelfde mensen die de beoordelen of sprake is van een bijzondere omstandigheid? Salarisschaal?

NT; Zie Excel voor verdere details

Stappen proces (grootweg):

- Beoordelen of burger in aanmerking komt voor herstel: 1.25 uur
- Vaststellen op hoeveel herstel burger recht heeft (indien ze door beoordelenstap zijn gekomen) + afronden (uitbetalen, administratie etc): 15 uur

Hier komt een factor overheen voor management (1:20 medewerkers) en voor secundaire processen (+33%) en dan wordt gerekend met medewerker in schaal I en F (gem. €95k per jaar). Zie Excel voor meer details.

Pagina 2: Met opmerkingen ☐ Auteur

Voor deze fase gaat deze diepgang nu veel te ver.

Toeslagen heeft eerder aangegeven dat dit binnen de huidige kader van regulier kan worden uitgevoerd. Het betreft naar verwachting niet meer dan ca 20 gevallen op jaarbasis waarin een beroep op bijzondere omstandigheden wordt gehonoreerd.

De aanvraag voor een beroep op een bijzondere omstandigheid zal natuurlijk vaker voorkomen. Het aantal daarvan is niet op voorhand in te schatten.

De beoordeling moet gestroomlijnd plaatsvinden door de collega's van Vaktechniek, en zal lopen via de ☐ De beoordeling van bijzondere omstandigheden zal naar verwachting hoger gekwalificeerd werk betekenen.

Pagina 2: Met opmerkingen ☐ 7] Auteur

Kan een inschatting worden gemaakt hoe vaak het voor zal komen. Hoe vindt het aandrigen bewijzen plaats? Schriftelijke? Of wordt de belanghebbende uitgenodigd voor een gesprek? Anders?

NT; Alle burgers krijgen bij aanmelding de kans om aanvullende bewijsstukken aan te leveren. Zie slides 'openstaande beleidsvragen' vraag 3.1

Pagina 2: Met opmerkingen ☐] Auteur

Ook deze diepgang gaat voor nu veel te ver.

Op dit moment is hier bovendien nog niets van te zeggen. Of de uitnodiging aan belanghebbende om zijn zienswijze naar voren te brengen schriftelijk of mondeling zal plaatsvinden is nog niet uitgekristalliseerd en is afhankelijk van de feiten en omstandigheden van het voorliggende geval

Pagina 2: Met opmerkingen ☐ 7] Auteur

Dit is toch Herstel?

Pagina 3: Met opmerkingen ☐ 0] Auteur

Hoe moet het verzoek worden gedaan? Hoeveel tijd kost het om het verzoek te beoordelen>

NT; Alle burgers krijgen bij aanmelding de kans om aanvullende bewijsstukken aan te leveren. Zie slides 'openstaande beleidsvragen' vraag 3.1

Pagina 3: Met opmerkingen ☐ 11] Auteur

Moet het bezwaar worden gearchiveerd door Toeslagen? Is al iets beschikbaar of moet een nieuw archief worden gebouwd?

Waar wordt het advies over het bezwaar ontvangen en gearchiveerd binnen Toeslagen?

Hoeveel tijd kost het om uitspraak op bezwaar te doen?

Zijn de werkzaamheden van de onafhankelijke bezwaarchriftenadviescommissie ook onderdeel van deze uitvoeringstoets? En moeten die dan ook hier opgenomen worden?

NT; Archiveren/kantoorprocessen:

Commissies: , maar wellicht eerst even vragen bij . Goed om eerst te testen of werkzaamheden van onafhankelijke bezwaarschriftenadviescommissie ook onderdeel zijn van uitvoeringstoets. Deze kosten zijn in ieder geval nog niet ingeschat in de Excel. Bovenop de geschatte uitvoeringskosten is in de Kabinetsreactie wel 10 mln. opgenomen voor ondersteuning, waaronder commissies, maar hier zit (nog) geen gedetailleerde berekening achter.

Pagina 3: Met opmerkingen 12] Auteur

Dit is toch voor Herstel?

Pagina 3: Met opmerkingen 13] Auteur

Dit lijkt me helemaal voor Herstel

Pagina 3: Met opmerkingen 14] Auteur

- Proportioneel groep (reden nihilstelling is niet aantoonbaar volledig betaald hebben van eigen bijdrage): totaal 56.586 burgers met nihilstelling van >€1.500 in de afgelopen 5 jaar. Dmv steekproef hebben we de (ruimte) aanname gedaan dat 10% van de ouders recht heeft op herstel in het kader van proportionaliteit, dus 5.659 burgers. Aannee is dat 25 – 50% van 56.586 burgers zichzelf meldt en dan alle burgers die recht hebben op herstel zich daaronder bevinden.
- Een derden (bv. KOO) fraudeert/pleegt identiteitsfraude: omvang ouders die vallen onder bureaus waarvan bekend is dat ze malafide zijn (vervolgd/veroordeeld) wordt geschat op 4.500. Nog nader te bepalen welk deel hier valt onder <5 jaar terug. Daarnaast zijn mogelijk niet alle malafide bureaus in beeld.
- Kleine tekortkomingen: onduidelijk wat hier precies onder valt, wordt aangevuld naarmate uitvoering tegen dergelijke zaken aanloopt. Hier is verder geen inschatting voor gemaakt (niet te doen), maar gezien ruimte schattingen in Proportionaliteitsgroep, gaan we er vanuit dat de financiële raming hiervoor deze groep ook dekt.

Pagina 3: Met opmerkingen 15] Auteur

Burgers moeten zichzelf melden als ze in aanmerking denken te komen. Zie slides 'openstaande beleidsvragen', vraag 1.1 en 1.2

Verdere uitwerking ligt op het snijvlak van een werkgroep o.l.v. en een werkgroep o.l.v.

- Werkgroep o.l.v. : uitwerking uitvoeringsproces Hardheid (en CAF)
- Werkgroep o.l.v. klantreis/burgerinteractie

Pagina 3: Met opmerkingen 16] Auteur

Werkgroep o.l.v. klantreis/burgerinteractie werkt dit verder uit

Pagina 3: Met opmerkingen 17] Auteur

Werkgroep o.l.v. klantreis/burgerinteractie

Pagina 4: Met opmerkingen 18] Auteur

Zie slides 'openstaande beleidsvragen' vraag 3.2 en uitgangspunten op slide 8 voor benodigde gegevens

Archiveren: Kantoorprocessen worden uitgewerkt in cluster

Pagina 4: Met opmerkingen 19] Auteur

Kantoorprocessen binnen cluster

Pagina 4: Met opmerkingen 20] Auteur

werkt uitvoeringsprocessen verder uit. Hij heeft procesplaten gemaakt samen met Deloitte. Sluit min of meer aan op stappen 'beoordelen', 'vaststellen', 'afronden'

Pagina 4: Met opmerkingen 21] Auteur

Zaakbehandelaars, ligt op grensgebied tussen cluster uitvoeringsprocessen Hardheid olv en de klantreis/burgerinteractie olv

Pagina 4: Met opmerkingen 22] Auteur

Overwegen ouderpanel uit uitvoeringstoets te laten. Nog niet goed belegd en duurt nog een aantal weken tot ingesteld.

Commissies liggen bij , wellicht eerst even met checken

Pagina 4: Met opmerkingen 23] Auteur

Zie vorige comment

Pagina 4: Met opmerkingen 24] Auteur

Zaakbehandelaars, ligt op grensgebied tussen cluster uitvoeringsprocessen Hardheid olv en de klantreis/burgerinteractie olv

Gaat in principe het hele proces uitvoeren (beoordelen, vaststellen, ...) en heeft contact met burger

Pagina 4: Met opmerkingen 25] Auteur

Meldingen worden integraal behandeld. Burgers hoeven zich niet per se aan te melden voor één doelgroep, zie slides 'openstaande beleidsvragen', vraag 1.3

Pagina 4: Met opmerkingen 26] Auteur

Herziening

Wordt niet automatisch uitgevoerd. Meer info over benodigde systemen via (kantoorprocessen)

Pagina 4: Met opmerkingen 27] Auteur

Zie vorige opmerking

Pagina 4: Met opmerkingen 28] Auteur

Ja, zie Excel voor meer details

Pagina 4: Met opmerkingen 29] Auteur

Wat wordt er bedoeld met deze vraag?

Pagina 4: Met opmerkingen 30] Auteur

Mogelijk is niet alle benodigde bewijslast boven tafel te krijgen. In deze gevallen wordt er ruimhartig mee om gegaan, dus het is niet te voorkomen dat er fraudeurs hersteld worden.

Pagina 4: Met opmerkingen 31] Auteur

Zie opmerking bovenaan vorige pagina

Pagina 4: Met opmerkingen 32] Auteur

@ klopt mijn beeld dat dit matiging betreft?

Pagina 5: Met opmerkingen 33] Auteur

@ is dit de doelgroep voor de regeling mbt matiging?

Pagina 5: Met opmerkingen 34] Auteur

Aantal moet eruit.

Pagina 5: Met opmerkingen 35] Auteur

@[] graag iets over opnemen

Pagina 5: Met opmerkingen [] Auteur

9/4 overleg met []

Het voelt veel te ver om dat nu hier te beschrijven. Niet nodig. We kunnen onze tijd en aandacht beter op andere zaken vestigen. Toeslagen Regulier heeft aangegeven dit uit te kunnen voeren. Het past binnen de huidige kaders.

Ik begrijp van [] dat dit vooral bij Herstel ligt en bij Regulier niet voorkomt

Bovendien ligt het zwaartepunt niet zozeer bij de aantallen als wel bij het vastleggen van het besluit

Pagina 5: Toegevoegd Auteur

Pagina 5: heeft verwijderd Auteur

CAF-populatie ontvangt een brief, de

Pagina 5: Toegevoegd Auteur

ontvang geen brief

Pagina 5: heeft verwijderd Auteur

niet

Pagina 5: Met opmerkingen [37] Auteur

@[] check?

Pagina 5: Toegevoegd Auteur

Matigen

Voor matigen van de terugvordering zal Toeslagen de bijzondere omstandigheden meenemen als die bekend zijn. De aanwezigheid van bijzondere omstandigheden zal niet bij alle besluiten op voorhand worden uitgevraagd. Dat zal wel waarschijnlijk wel gebeuren (conform het wetsvoorstel verbetering uitvoerbaarheid toeslagen) indien gewerkt wordt met een vooraankondiging, namelijk bij een mogelijke onevenredige verhouding.

In geval van beroep en bezwaar zal, indien daartoe aanleiding bestaat, worden geïnformeerd naar bijzondere omstandigheden.

Het besluit tot matiging zal worden meegedeeld aan de burger via een beschikking. Dat betekent dat een nieuw type beschikking moet worden ontworpen, en in alle kanalen (papier, Portaal, berichtenbox) moet worden aangeboden.

Pagina 6: heeft verwijderd Auteur

Pagina 6: Met opmerkingen [38] Auteur

@[] is deze inbreng zinvol voor Herstel

Pagina 6: Met opmerkingen [39] Auteur

Graag toevoegen/opnemen! Wie kan dit doen?

Pagina 6: Met opmerkingen **0] Auteur**

Moeten fysieke loketten worden ondergebracht bij P of onder Toeslagen? Wat is hiervoor nodig?

NT; Waarschijnlijk worden er geen fysieke loketten speciaal hiervoor ingericht, maar kan een burger wel een afspraak maken bij bestaande serviceloketten. Zie slides 'openstaande beleidsvragen', vraag 1.2

Pagina 7: Met opmerkingen **11] Auteur**

Opmerking : Lijkt me goed om hier wel heel stellig te benadrukken dat hier de problemen voor toeslagen komen te zitten. Denk aan aanlevering van bewijsstukken, hoe om te gaan met dilemma's, wie heeft de bewijslast, hoe om te gaan met vermoedens van fraude/misbruik?

Waar leggen we beslissingen vast als we TVS niet voor oude jaren kunnen gebruiken, hoe vindt bezwaar/beroep plaats, valt klantcontact na herstel onder de 'reguliere' TSL-organisatie? Etc etc

NT; Hier zijn we inmiddels verder op. Zie slides 'openstaande beleidsvragen', vragen 3.1 en 3.2, inclusief uitgangspunten doelgroep Proportionaliteit op slide 8. Uitgangspunten voor doelgroep 'Malafide bureaus' worden verder uitgewerkt in vervolgsessies.

Pagina 7: Met opmerkingen **12] Auteur**

@ ; graag aanvullen

Pagina 7: Toegevoegd **Auteur**

Om dit te kunnen uitvoeren is het volgende nodig:

Matiging

Toeslagen neemt, na afweging van de feiten en omstandigheden, een besluit over de hoogte van het uiteindelijke recht op toeslag en informeert Inning welk bedrag moet worden kwijtgescholden. Daarvoor moet een functionaliteit in TVS worden aangemaakt waarin de motivering op grond waarvan het besluit tot matiging van de terugvordering kan worden vastgelegd. Dat gebeurt door middel van het toevoegen van een zgn 'redecode' in TVS.

Proportioneel vaststellen kinderopvangtoeslag

Ook hiervoor is in TVS een instrumentarium nodig om het recht op kinderopvangtoeslag anders vast te kunnen stellen alsmede om de motivering van het besluit vast te kunnen leggen.

Beide maatregelen kunnen derhalve, met enige inventiviteit, worden uitgevoerd. Twee zaken moeten daarvoor in TVS worden ingeregeld, te weten

- de mogelijkheid voor de behandelaar om in te grijpen op de berekening van de terugvordering, cq. het vaststellen van het recht op kinderopvangtoeslag
- toevoegen van één of meerdere codes om het besluit te kunnen motiveren, zowel extern (aan de burger) als intern (tbv de verantwoording)

Pagina 7: Met opmaak **Auteur**

Lijstaline, Met opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0,63 cm + Inspringen op: 1,27 cm

Pagina 7: heeft opmaak toegepast **Auteur**

Tekstkleur: Rood

Pagina 8: heeft opmaak toegepast Auteur

Tekstkleur: Rood

Pagina 8: heeft verwijderd Auteur

past in bestaand portfoliokader en

Pagina 8: heeft verwijderd Auteur

....

Pagina 8: Toegevoegd Auteur

voor beide maatregelen samen

- ca 200 dagen voor het creëren van de mogelijkheid in te kunnen grijpen op de berekening (200 dagen in 2020 voor de mogelijkheid handmatig in het portaal aan te kunnen geven dat sprake is van een bijzondere situatie en in 2021 nog eens 200 dagen voor automatisering hiervan)

ca 100 dagen voor ondersteuning om het klantbeeld van de burger aan te passen

Pagina 8: Met opmaak Auteur

Lijstaline, Met opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0,63 cm + Inspringen op: 1,27 cm

Pagina 8: heeft opmaak toegepast Auteur

Tekstkleur: Rood

Pagina 8: Met opmerkingen [13] Auteur

@ []; Graag aangeven of dit voor herstel en/of voor de uitvoering van de toekomstige regeling geldt?

Pagina 8: Met opmerkingen [44] Auteur

Bijdrage van SSO CFD. [] bij Toeslagen, is bekend met deze werkwijze en wij adviseren dan ook hem te betrekken bij de planvorming.

@ SCT [] graag aangeven of SSO CDF een rol moet spelen bij de inrichting van dit proces?

Pagina 8: heeft verwijderd Auteur

compensatie

Pagina 8: Toegevoegd Auteur

herzienings

Pagina 8: Met opmerkingen [5] Auteur

NT; Ik zou de andere doelgroepen uit het plaatje halen. Wellicht dat [] een update heeft van dit plaatje, met iets meer details. Hij heeft procesplaten gemaakt

@ []; heb jij een actueel plaatje?

Pagina 9: Met opmerkingen [6] Auteur

@ [] check?

Pagina 9: Met opmerkingen [] Auteur

Volgens mij klopt dit.

Pagina 9: Met opmerkingen [48] Auteur

@ [] Is deze inbreng zinvol voor Herstel?

Pagina 9: Met opmerkingen [49] Auteur

@ []: Deze uitvoeringstoets ziet niet op CAF-overige dossiers, maar op onredelijke hardheid (proportionaliteit en matiging).Geldt onderstaande ook voor deze besluiten?

Pagina 9: Met opmerkingen [50] Auteur

@ []?? graag toelichten.

Pagina 9: Met opmerkingen [51] Auteur

@SCT/[] Is hier behoefte aan? Welke aanvullende maatregelen? En waar beleggen?

NT; Kantoorprocessen binnen cluster [] []

@ [] graag vraag beantwoorden.

Pagina 9: Met opmerkingen [52] Auteur

@ [] En die zijn?

Pagina 9: Met opmerkingen [53] Auteur

@ []: Wat is een CATJE?

Pagina 9: Met opmerkingen [54] Auteur

@ [] Kan dit ook?

Pagina 10: heeft verwijderd Auteur

de compensatie

Pagina 10: Toegevoegd Auteur

beide regelingen

Pagina 10: Met opmerkingen [55] Auteur

Hierbij een reactie van [] namens IV op deze uitvoeringstoets.

Pagina 10: Met opmerkingen [56] Auteur

@ [] hebben jullie inbreng van IV nodig? Zo niet graag aangeven wat de IV-aspecten zijn.

Pagina 10: heeft verwijderd Auteur

Pagina 11: heeft verwijderd Auteur

Invulling past binnen belofte in Kabinetsreactie.

Pagina 11: heeft verwijderd Auteur

Met name over de jaren 2005 tot en met 2009 ontbreekt veelal de noodzakelijke informatie (zowel bij Toeslagen als bij de ouders) om een beoordeling te kunnen maken. Overigens is deze informatie voor de jaren na 2009 ook niet structureel aanwezig en hebben ouders ook mogelijk geen documenten meer uit deze periode.

Pagina 11: Met opmerkingen [57] Auteur

De regelingen werken 5 jaar terug! VERWIJDEREN!

Pagina 11: Met opmerkingen [58] **Auteur**

@ [] zijn we dan niet soepel, waardoor ze alsnog in aanmerking komen voor herstel?

Pagina 11: Met opmerkingen [59] **Auteur**

Moeten we dit explicieter maken? Voorbeelden verzinnen? Misschien ook benoemen dat sommige beoordelingen onmogelijk zijn? Heeft de burger dan pech?

NT; Zie slides 'openstaande beleidsvragen', vraag 3.1 (bewijslast ligt bij burger bij voorgenomen afwijzing)

Pagina 12: Met opmerkingen [60] **Auteur**

Geldt

Pagina 13: Met opmerkingen [61] **Auteur**

@ [] Is dit 'matiging'?

Pagina 13: Met opmerkingen [62] **Auteur**

@ [] check?

Pagina 13: Met opmerkingen [] **Auteur**

Volgens mij klopt dit

Pagina 13: heeft verwijderd **Auteur**

kan

Pagina 13: Toegevoegd **Auteur**

wordt dit

Pagina 13: heeft verwijderd **Auteur**

worden

Pagina 13: heeft verwijderd **Auteur**

Pagina 13: Toegevoegd **Auteur**

Matigen

Voor matigen van de terugvordering zal Toeslagen de bijzondere omstandigheden meenemen als die bekend zijn. De aanwezigheid van bijzondere omstandigheden zal niet bij alle besluiten op voorhand worden uitgevraagd. Dat zal wel waarschijnlijk wel gebeuren (conform het wetsvoorstel verbetering uitvoerbaarheid toeslagen) indien gewerkt wordt met een vooraankondiging, namelijk bij een mogelijke onevenredige verhouding.

In geval van beroep en bezwaar zal, indien daartoe aanleiding bestaat, worden geïnformeerd naar bijzondere omstandigheden.

Proportioneel vaststellen

De werkwijze van uitvragen van betaalbewijzen is aangepast zodanig dat alleen bewijs wordt opgevraagd in geval van twijfel. In gevallen waarin Toeslagen het recht op kinderopvangtoeslag niet volledig toekent vanwege onvolledige/ontijdige betaling, moet Toeslagen altijd overwegen of het recht proportioneel kan worden vastgesteld.

Pagina 14: Met opmerkingen [64] **Auteur**

Wordt dit dan een gele of rode vlag?

Pagina 14: Toegevoegd Auteur

Daarnaast is het mogelijk dat niet alle benodigde bewijslast boven tafel is te krijgen. Ook in deze gevallen wordt de regeling ruimhartig toegepast, hierdoor is is niet te voorkomen dat er fraudeurs hersteld worden.

Pagina 14: Met opmerkingen 5] Auteur

@ [] graag iets opnemen

Pagina 14: Met opmerkingen [] Auteur

Regulier heeft toch geen compensatieregeling. Dat is toch voor herstel

Pagina 14: heeft verwijderd Auteur

Graag iets opnemen.

Pagina 14: Toegevoegd Auteur

Voor het matigen van de terugvordering moet worden beoordeeld of sprake is van bijzondere omstandigheden. Als de burger een beroep doet op de aanwezigheid van bijzondere omstandigheden, dan ligt daarin eveneens de fraudegevoeligheid. Kunnen bijzondere omstandigheden ook door de kwaadwillende burger worden gemanipuleerd?

Pagina 14: heeft verwijderd Auteur

Pagina 14: Toegevoegd Auteur

Pagina 14: Met opmerkingen 7] Auteur

Graag tekstvoorstel.

Pagina 14: Toegevoegd Auteur

Het beoordelen van de aanwezigheid van bijzondere omstandigheden leidt tot een extra handeling voor Toeslagen. Aangezien de opsomming in het Verzamelbesluit niet limitatief is en er nog geen voorbeelden van andere mogelijke bijzondere omstandigheden zijn, leidt dit tot een extra beoordeling. Bovendien is aangegeven dat hiervoor de Vaktechnische-lijn moet worden bewandeld, wat leidt tot een extra stap in het behandelproces.

Pagina 14: heeft verwijderd Auteur

Graag iets opnemen.

Pagina 15: Toegevoegd Auteur

Risico's op procesverstoring zijn aanwezig. Sowieso zijn die aanwezig in het behandeltraject, omdat door de extra handelingen die moeten worden verricht de doorlooptijd kan worden verlengd. Daarnaast is een groot risico aanwezig dat de cijfermatige verantwoording (boekhouding) niet klopt als de gematigde terugvordering niet juist geboekt in het systeem. In het voorbeeld dat op grond van de gegevens een terugvordering € 12.000 zou bedragen, en na beoordeling van aanwezig geachte bijzondere omstandigheden, de vordering wordt gematigd naar € 3.000, zal het verschil ad € 9.000 ergens moeten worden afgeboekt. Het voorstel is om dat deel kwijt te laten schelden aan de Inningskant.

Pagina 16: Met opmerkingen 8] Auteur

NT; Zie Excel.

Let op: Excel gaat alleen om uitvoeringskosten Proportionaliteitsgroep en bevat zowel gevallen meer als gevallen minder dan 5 jaar terug. Dit onderscheid is te maken, maar goed om scherp op te letten (ik kan eventueel controleren)

Voor malafide bureaus:

Schatting 4500 ouders à 12 uur proces = xxx € (hele grove schatting)

Pagina 17: Met opmerkingen ☐ 9] **Auteur**

NT; FEZ, kun je vragen aan

Pagina 17: Toegevoegd **Auteur**

Matigen en proportioneel vaststellen, direct voortvloeiend uit RvS 23/10, kan binnen huidige kaders worden uitgevoerd. Wel moet hiervoor een robuuste en bestendige uitvoering gestructureerde vastleggingsfunctionaliteit in TVS moet komen. De realisatie kan de uitvoering/inwerkingtreding van beide regelingen op korte termijn niet in de weg te staan.

Belangrijk is dat wordt vastgelegd voor interne verantwoording op welke gronden de vordering wordt gematigd of het recht op kinderopvangtoeslag proportioneel wordt vastgesteld. De 'boekhouding' moet namelijk kloppen.

Het vastleggen van de gronden is eveneens nodig om de burger de onderbouwing van het besluit mee te kunnen delen.

Om dit te kunnen uitvoeren is het volgende nodig:

Matiging

Toeslagen neemt, na afweging van de feiten en omstandigheden, een besluit over de hoogte van het uiteindelijke recht op toeslag en informeert Inning welk bedrag moet worden kwijtgescholden.

Daarvoor moet een functionaliteit in TVS worden aangemaakt waarin de motivering op grond waarvan het besluit tot matiging van de terugvordering kan worden vastgelegd. Dat gebeurt door middel van het toevoegen van een zgn 'redecode' in TVS.

Proportioneel vaststellen kinderopvangtoeslag

Ook hiervoor is in TVS een instrumentarium nodig om het recht op kinderopvangtoeslag anders vast te kunnen stellen alsmede om de motivering van het besluit vast te kunnen leggen.

Beide maatregelen kunnen derhalve, met enige inventiviteit, worden uitgevoerd. Twee zaken moeten daarvoor in TVS worden ingeregeld, te weten

- de mogelijkheid voor de behandelaar om in te grijpen op de berekening van de terugvordering, cq. het vaststellen van het recht op kinderopvangtoeslag

- toevoegen van één of meerdere codes om het besluit te kunnen motiveren, zowel extern (aan de burger) als intern (tbv de verantwoording)

De benodigde IV-inspanning past in bestaand portfoliokader en bedraagt.... voor beide maatregelen samen

- ca 200 dagen voor het creëren van de mogelijkheid in te kunnen grijpen op de berekening (200 dagen in 2020 voor de mogelijkheid handmatig in het portaal aan te kunnen geven dat sprake is van een bijzondere situatie en in 2021 nog eens 200 dagen voor automatisering hiervan)
- ca 100 dagen voor ondersteuning om het klantbeeld van de burger aan te passen

Pagina 17: heeft verwijderd **Auteur**

Toelichtende tekst

Pagina 18: Toegevoegd **Auteur**

Het Verzamelbesluit treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant. Dit betekent dat het besluit op 23 april 2020 inwerking zal treden en uitgevoerd moet worden.

Wijzigingen in kop- en voettekst

Wijzigingen in tekstvak

Wijzigingen in het tekstvak voor kop- en voettekst

Wijzigingen in voetnoot

Wijzigingen in eindnoot