

In relatie tot verhaal [] is de impact van de toeslagen
affaire verregaand, breder dan alleen Toeslagen en invloed op de
handhaving in volle breedte.

Geen presentatie op papier wordt ingewikkeld om hier goedkeuring voor
te krijgen gezien de loop van de Tweede Kamer. Kamervragen en WOB
verzoeken

Aan de hand van 5 onderwerpen
Relatie tot LSI projecten
Handhaving Toeslagen in 2021
Uitvoering Herstel Toeslagen
Relatie met gemeenten mbt Herstel
Toeslagen Service Punten

Relatie tot LSI projecten

1-"Toeslagenproblematiek" in LSI projecten

Zoals eerder aangegeven, speelt de kern van de "toeslagenproblematiek" **niet** in LSI projecten. Er is **geen sprake van een fraudeaanpak zoals in CAF zaken, etnisch profileren** of het **gebruik tweede nationaliteit**. Ook worden burgers die zich gemeld hebben **als gedupeerde** en bekend zijn bij UHT, niet door Toeslagen bezocht in deze projecten. Als je de toeslagenproblematiek breder definieert, en hier ook ons risicoclassificatiemodel en voormalig team Fraude en FSV onder schaaft, raakt dit wel het LSI project. We maakten (tot de stopzetting van) o.a. gebruik van het risicoclassificatiemodel om risicoadressen te identificeren en in te brengen in het project. De administratieve afhandeling van bevindingen uit de huisbezoeken in het project (zoals aanpassing van de hoogte van de toeslag) vond plaats in het voormalig team Fraude (binnen het proces fraudemeldingen)..CAF zaken zijn nimmer ingebracht in de LSI projecten

Tot wanneer discriminerend?

In het AP-rapport wordt geconcludeerd dat het gebruik van de indicator NL/niet-NL in ons RCM tot okt2018 discriminerend was (niet etnisch profilerend, wel discriminerend)

Kortom: geen relatie met de CAF-zaken / affaire en geschoond
RisicoClassificatieModel.

De Belastingdienst had het FSV (Fraude Signalerings Voorziening) tot februari 2020 in gebruik. De vraag is hoe bij de fraudeopsporing gebruik is gemaakt van dit systeem, van 'zwarte lijsten' en van risicoprofielen waarvan nationaliteit deel uitmaakte. De Auditdienst Rijk onderzoekt dit en komt begin 2021 met een rapport.

Staatssecretaris van Financiën Vijlbrief schreef op 13 oktober 2020 aan de Tweede Kamer: "In het reguliere toezicht van Belastingdienst/Toezicht werden op basis van een risico-selectiemodel toeslag aanvragen ter behandeling aangeboden aan medewerkers. Hierbij heeft ten onrechte de factor Nederlanderschap/niet-Nederlanderschap een rol gespeeld, (voor zo ver ik weet een vd 74 indicatoren) waardoor burgers zonder de Nederlandse nationaliteit een iets grotere kans hadden om voor toezicht in aanmerking te komen".

2-Handhaving jaarplan Toeslagen 2021

In dit jaarplan is ook de belangrijkste opgave voor Toeslagen in 2021 opgenomen: **het herstellen van het geschonden vertrouwen**. Om de daarvoor vereiste omslag te maken is een **vernieuwingprogramma ingesteld**, waarbij **toekenningszekerheid, de menselijke maat en passende handhaving** kernbegrippen zijn. Gelijktijdig aan de vernieuwing moet ook de continuïteit van het juist en tijdig uitbetalen van toeslagen geborgd blijven. In een aparte directie (de Herstelorganisatie) wordt bovendien gewerkt aan het herstel van de gemaakte fouten uit het verleden. Ook zal in 2021 aandacht uitgaan naar de ontvlechting van Toeslagen.

3-Uitvoering Herstel Toeslagen

- > UHT is een tijdelijke organisatie met op dit moment 461 fte
- > Doel was om de hersteloperatie op 1 juni 2020 operationeel te hebben
- > Dit is niet gelukt: gevolg: aantal ouders dat kon worden uitbetaald was lager dan de ingeschatte 5500
- > UHT heeft prioriteit gegeven aan ouders in acute probleemsituaties naast het goed inrichten van de organisatie
- > Vanaf 1 november 2020 was de focus erop gericht om **430 ouders in acute en schrijnende situaties** te helpen
- > Hiervan werken er **240** in de rol van **PZB-er** (PersoonlijkZaakbehandelaar)
- > Voor de uitvoering van de forfaitaire **30.000 –regeling** **verwachten we nog honderden extra FTE's nodig te hebben**
- > **Voor de "reguliere" organisatie verwachten we een toename van 175 FTE, maatwerk kost meer capaciteit**

Categorien 5 stuks



Voortgang

- > **747 ouders in acute problemen zijn inmiddels geholpen**
- > **16.300** hebben inmiddels een uitbetaling ontvangen in het kader van de **€750 regeling ("wachtrekening")**
- > Op 28 januari 2021 hebben **883 ouders** een integrale behandeling gehad (hiervan hebben er **470 een aanvulling gehad tot € 30.000.**)

Planning uitvoering:

- › 2 trajecten parallel: het na een lichte toets uitbetalen van € 30.000 en het bieden van een integrale beoordeling na uitbetaling van de € 30.000 aan ouders die dat wensen
- › Naar verwachting zal het geplande aantal van **1500 in Q1 gehaald worden**
- › De verwachte planning voor de periode daarna zal waarschijnlijk veranderen omdat ook een deel van de behandeling afgerond zal zijn met de uitbetaling van de €30.000

Catshuisregeling

- › Hardheid wordt compensatie
- › Forfaitair bedrag € 30.000
- › Vóór 1 mei 2021
- › Zonder vertraging voor de reguliere hersteloperatie
- › Bekend dilemma: Massaliteit - Tijd - Rechtmatigheid

Niet KinderOpvangToeslag

- › Op dit moment zijn de verschillende betrokken ministeries bezig met het uitwerken van wet-en regelgeving om de compensatieregeling en de tegemoetkoming O/GS voor de andere toeslagen mogelijk te maken.
- › Gedupeerden van andere toeslagen kunnen inmiddels ook een beroep doen op vergoeding van kosten in geval van acute nood

Brede Hulp Team

Met ingang van 29 maart 2021 wordt de Taskforce omgevormd tot het Brede Hulp Team.

Het Brede Hulp Team zal naast het dagelijks beoordelen van de aanvragen voor de Noodvoorziening en de Urgente cases zich bezig gaan houden met het ondersteunen van ouders richting gemeenten en vragen van gemeenten beantwoorden over UHT.

De 12 nieuwe medewerkers hebben veelal een ervaring binnen het sociale domein opgedaan, kennis die zij heel goed kunnen inzetten bij hun nieuwe werkzaamheden. De medewerkers worden *onderverdeeld in 4 regio's: noord, oost, zuid en west*. Zodra bekend is wie in welke regio gaat werken zullen we dit op de kennisbank zetten.

Wat gaan de behandelaren brede hulp doen?

De medewerkers brede hulp gaan samen met gemeenten ouders ondersteunen op het gebied van brede hulpverlening. Juist ook wanneer er sprake is van acute nood. Wij zullen de ouders en de PZB hier zo goed

mogelijk in begeleiden. Voorlopig blijft je eerste stap als PZB dat je de lijst met contactpersonen per gemeente raadpleegt als je een ouder in contact brengt met de gemeente. Mocht je aanvullende vragen nodig hebben, je komt er niet uit met een gemeente of andere ondersteuning voor de ouder is nodig. Dan kun je je tot het Brede Hulpteam wenden.

Hoe neem je contact op met het brede hulpteam

Het hulpteam is bereikbaar via de postbus UHT Taskforce_Postbus. Indien er sprake is van zeer acute nood vermeldt dan ook SPOED in het onderwerp van de mail.

UHT.taskforce@belastingdienst.nl

4-Relatie Gemeenten mbt Herstel Hoe in contact met slachtoffers

Om te zorgen dat alle gemeenten snel in contact kunnen komen met gedupeerde ouders machtigt de Belastingdienst/Toeslagen gemeenten, zodat gemeenten contact kunnen opnemen met ouders en hen te wijzen op gemeentelijke hulp. Na instemming van de machtiging door het College, zullen de contactgegevens van de gedupeerde ouders verstrekt worden via een portaal. Vervolgens kan contact worden gezocht met de ouder.

Juist gemeenten (of hun gemandateerde) zijn bij uitstek gespecialiseerd in het contact zoeken met gedupeerden, een goed gesprek aangaan, vertrouwen te winnen en snel lijnen uitzetten. Om deze reden is ervoor gekozen om geen volledig script uit te schrijven, maar handvatten aan te bieden die uitvoerders kunnen ondersteunen bij dit eerste gesprek.

Er is dus beschikbaar

- Model collegevoorstel accepteren machtiging
- akkoordverklaring gegevensuitwisseling
- een script eerste contact na/v machtiging
- een procestekening
- een portaal gebruikersinstructie GPB (gegevensportaal Belastingdienst)

Zijn deze documenten niet bekend bij de gemeenten dan zijn deze beschikbaar via van het RPF.

Een reeds bestaande voorziening waardoor de dienstverlening ook meer "diepgang" krijgt is het Toeslagen Service Punt

5-Toeslagen servicepunt. Ik weet niet hoeveel gemeenten hiermee bekend zijn. Door het aangaan van deze samenwerking (partnerschap) kunnen we gezamenlijk de dienstverlening aan de burger uitbreiden en optimaliseren en steeds meer burgers helpen bij het aanvragen en wijzigen van hun huurtoeslag, kinderopvangtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget.

Heeft een aantal voordelen

- toegang tot het toeslagen portaal ook als heeft de klant geen DiGid
- rechtstreeks toegang tot belcentrum
- inbelcode voor rechtstreek toegang tot afdeling geldzaken van de BD waar oa terugvorderingen lopen
- direct een aanvraag toeslag kunnen indienen wanneer er recht blijkt te bestaan
- rechtstreeks contact met de accountmanager
- toezending nieuwsbrieven en uitnodiging voorlichtingsbijeenkomsten

Is er behoefte aan een uitleg over de Toeslagen Servicepunten in een RPF of op een andere manier? Dan hoor ik het graag

Deze gebruiksinstructie is bestemd voor gemeentes die gegevensbestanden willen downloaden van de Belastingdienst via Gegevensportaal Belastingdienst (GPB).

Machtiging

College van B&W

Datum	ntb
Zaaknummer	ntb
Afdeling	ntb
Portefeuillehouder	ntb
Onderwerp	Machtiging Belastingdienst/Toeslagen hersteloperatie toeslagenaffaire

Besluit

1. Akkoord te gaan met de machtiging van de Belastingdienst/Toeslagen om gedupeerden te benaderen in kader van de hersteloperatie toeslagenaffaire
2. Akkoord te gaan met de ondertekening van de verwerkersovereenkomst en de gebruikersvoorwaarden van het portaal van de Belastingdienst/Toeslagen in kader van de gegevensoverdracht tussen Belastingdienst/Toeslagen en de (onder)gemachtigde
3. Optioneel: Verleent de machtiging en de uitoefening van de in de machtiging genoemde werkzaamheden door aan [naam gemandateerde organisatie]

Script voor het eerste contact met ouder (verspreid door VNG)Inleiding

Duizenden ouders zijn getroffen door de problemen met de kinderopvangtoeslag. De Belastingdienst/Toeslagen compenseert hen daar financieel voor. Maar voor wie in de problemen is geraakt is dat niet altijd voldoende. Er kunnen bijvoorbeeld problemen zijn ontstaan rondom huisvesting, psychisch welbevinden, schulden, inkomen, zorg en de opvoeding van kinderen. a) Gemeenten, dan wel de door gemeenten gemandateerde organisaties, zijn door hun specialistische kennis en ervaringen bij uitstek in staat om contact te zoeken met de gedupeerde ouders, een goed gesprek te voeren, vertrouwen te winnen en op gemeentelijke hulp te wijzen wanneer de inwoner in de problemen is gekomen door het handelen van Belastingdienst/Toeslagen.

Afgelopen maanden is er in samenwerking met de VNG gewerkt aan een zorgvuldige gegevensuitwisseling tussen Belastingdienst/Toeslagen en gemeenten. Dit heeft geresulteerd in een machtiging van de Belastingdienst/Toeslagen aan gemeenten om namens de Belastingdienst/Toeslagen contact op te nemen met de gedupeerde woonachtig in de gemeente <naam gemeente> en hen hulp aan te bieden op het gebied van huisvesting, inkomen, schulden, zorg en gezin.

Beoogd maatschappelijk effect

Ondersteuning kunnen bieden op het gebied van huisvesting, inkomen, schulden zorg en gezin aan inwoners van de gemeente <naam gemeente> die gedupeerd zijn door de toeslagenaffaire.

Argumenten

1.1 Er is een zorgvuldig traject gevolgd in de totstandkoming van de Machtiging

De Belastingdienst/Toeslagen en VNG hebben de machtiging opgesteld. De machtiging is voorgelegd aan en besproken met de Autoriteit Persoonsgegevens.

1.2 De machtiging stelt de gemeente in staat om gedupeerden proactief te benaderen

Gedupeerden van de toeslagenaffaire hebben in sommige gevallen te maken met diverse problemen. Daarnaast kan er sprake zijn van een bepaald wantrouwen naar overheden waardoor gedupeerden niet altijd de weg naar de gemeente zullen weten te vinden. Hierin ligt het risico dat problemen steeds verder toenemen. De machtiging stelt gemeenten in staat om gedupeerde ouders in beeld te krijgen en hen hulp aan te bieden.

1.3 De machtiging behoeft instemming van het College van B&W.

De machtiging kan niet eenzijdig door de Belastingdienst/Toeslagen worden gegeven, maar behoeft instemming van de te machtigen – in deze het College van B&W. Het machtigingsbesluit biedt ruimte om de machtiging door te geven aan de door de gemeente <naam gemeente> gemandateerde instelling.

2.1 Borgen zorgvuldige gegevensoverdracht

De gegevensoverdracht tussen Belastingdienst/Toeslagen en gemeente geschiedt via een beveiligde technische voorziening die door de Belastingdienst/Toeslagen ter beschikking wordt gesteld. De door het College op te geven contactpersoon zal van de Belastingdienst/Toeslagen een account ontvangen waarmee de persoonsgegevens (BSN, NAW-gegevens en indien bekend het telefoonnummer en e-mailadres) kunnen worden opgehaald. Om de gegevensverwerking conform de geldende wet- en regelgeving te laten verlopen is een verwerkersovereenkomst opgesteld.

2.2 De verwerkersovereenkomst en de gebruiksvoorwaarden van het portaal behoeft ondertekening van het College van B&W.

Risico's en kanttekeningen

1. *Gedupeerden zullen het niet altijd als wenselijk ervaren dat zij benaderd worden voor een hulpaanbod*

Het vertrouwen van deze groep inwoners in de overheid is ernstig geschaad. Om die reden is het belangrijk om te benadrukken dat het hulpaanbod een vrijwillig karakter heeft. Het staat inwoners te allen tijde vrij om de geboden hulp te weigeren.

Integraal

Dit besluit is afgestemd met <naam afdeling>

Uitvoering

Na ondertekening van het machtigingsbesluit, de verwerkersovereenkomst en de gebruikersvoorwaarden van de technische voorziening, ontstaat de grondslag om de persoonsgegevens van de gedupeerden van de kinderopvangtoeslagaffaire woonachtig in de gemeente <naam gemeente> te ontvangen.

Akkoordverklaring gegevensuitwisseling

In verband met de gemeentelijke hulpverlening in het kader van het machtigingsbesluit van Belastingdienst/Toeslagen aan de gemeente <NAAM>.... wenst zij gebruik te maken van de mogelijkheid tot geautomatiseerde gegevensverstrekking door de Belastingdienst.

Met deze akkoordverklaring bevestigt de gemeente dat zij zich conformeren aan de gestelde voorwaarden voor het gegevensgebruik en de toegang tot het portaal dat hiervoor gebruikt wordt. De voorwaarden gelden voor de hoofdgebruiker van de gemeente en eveneens voor alle overige gebruikers die, middels autorisaties die toegewezen worden door de gemeente, toegang hebben tot de betreffende informatie.

- Door ondertekening van deze akkoordverklaring stemt de gemeente in met de afspraken en voorwaarden die zijn opgenomen in de handleiding/gebruiksaanwijzing voor het gebruik van het betreffende portaal.
- Tevens verklaart de gemeente dat zij ervoor zorgdragen dat de gegevensuitwisseling slechts bestemd wordt voor het overeengekomen doel, teneinde in contact te treden met de betrokken inwoners om vast te stellen of er behoefte is aan hulp vanuit de gemeente.
- De gegevens zullen door de gemeente verwerkt worden met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, en niet langer bewaard worden dan is afgesproken in het Machtigingsbesluit en de daarbij behorende Verwerkersovereenkomst.
- De gemeente bevestigt dat de opgegeven contactpersoon bereikbaar is voor de Belastingdienst indien het noodzakelijk is om af te stemmen over mogelijke verstoringen of andere relevante zaken
- De Belastingdienst wordt slechts door deze contactpersoon benaderd, indien er vragen vanuit de gemeente zijn omtrent de werking van het portaal. De contactgegevens zullen voorts gebruikt worden om de benodigde inloggegevens uit te wisselen

Als contactpersoon namens gemeente <NAAM>.... treedt op:

Naam:.....

RSIN gemeente :.....

Functie:

E-mailadres:

Mobiel telefoonnummer:

Aldus ondertekend,

Op, te

Het college van Burgemeester en Wethouders van gemeente <NAAM>....

De secretaris,

de burgemeester,

.....

.....

2021 Gebruiksaanwijzing Gegevensportaal Belastingdienst (GPB)

Deze gebruiksaanwijzing is bestemd voor gemeentes die gegevensbestanden willen downloaden van de Belastingdienst via Gegevensportaal Belastingdienst (GPB). In deze inleiding kunt u lezen wanneer u het portaal kunt gebruiken en hoe het proces van downloaden precies werkt.

Hierna uitleg TSP

Het Toeslagenservicepunt

Vooraf

B/Toeslagen wil de samenwerking met gemeenten en/of maatschappelijke organisaties binnen de gemeente verder intensiveren. Het afsluiten van partnerschapsovereenkomsten met Toeslagenservicepunten (TSP) zijn daar een onderdeel van. Door het aangaan van deze samenwerking kunnen we gezamenlijk de dienstverlening aan de burger uitbreiden en optimaliseren en steeds meer burgers helpen bij het aanvragen en wijzigen van hun huurtoeslag, kinderopvangtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget.

Voordelen

Voordelen voor een TSP:

- Er zijn geen kosten aan verbonden.
- Optioneel: Direct (met token) toegang tot een portaal met actuele gegevens op klantniveau, ook als de burger (nog) geen Digid heeft.
- Rechtstreekse toegang tot het Belcentrum van Toeslagen, waarbij naast afstemming ook eventuele wijzigingen telefonisch kunnen worden doorgegeven.
- Via een inbelcode rechtstreeks telefonisch contact met afdeling Geldzaken van de Belastingtelefoon (terugvorderingen, verrekeningen, uitbetalingen).
- Direct een aanvraag voor een toeslag doen wanneer blijkt dat er recht bestaat en er nog niet is aangevraagd of een wijziging doorvoeren.
- Rechtstreeks contact zowel via telefoon als email met de accountmanager uit de regio.
- Uitnodiging voor informatiebijeenkomsten voor TSP'n.
- Toezending nieuwsbrieven met actuele ontwikkelingen.

Voorwaarden

Het TSP-schap vraagt wel om een aantal voorwaarden:

- De organisatie heeft een sociaal-maatschappelijke functie.
- De organisatie brengt de klant aan wie zij de dienst verleent, geen kosten in rekening. Er bestaat dus geen direct commercieel belang bij het uitvoeren van dienstverlenende taken voor toeslagen.
- De organisatie heeft vanuit het primaire proces direct met de doelgroep te maken. De dienstverlening wordt als extra service aangeboden.
- De organisatie heeft een dienstverlenend karakter met een permanent ingerichte informatiebalie.
- De organisatie heeft ervaring op het gebied van dienstverlening aan de doelgroep voor huur, zorg of kinderopvang.

Aandachtspunt

De lokale technische infrastructuur van betrokken organisatie moet dermate professioneel zijn ingericht dat het verwerken van gegevens gegarandeerd conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming geschiedt en het risico op datalekken minimaal is.

Meer informatie?

Voor vragen of meer informatie kunt u een mail sturen naar Toeslagen.servicepunt@Belastingdienst.nl De accountmanager zal contact met u opnemen.

