

1. Toeslagen in 2022

1.1. Korte terugblik 2021

SR&B + C&R

1.2. Missie, visie, kernwaarden en strategische doelstellingen

SR&B + C&R

1.3. Belangrijkste item/prioriteit per strategische doelstelling

SR&B + C&R

1.4. Recent cijfermatig overzicht

SR&B + C&R

1.5. Leeswijzer

SR&B + C&R

2. Herstel van Vertrouwen

2.1. Korte terugblik 2021

C&R vanuit de VGR 202-2

2.2. Verder met herstellen en compenseren

UHT

2.3. Werken aan vertrouwen van burgers in Toeslagen

2.4. Via Leiderschap en Cultuur werken aan vertrouwen medewerkers DG-staf Bedrijfsvoering

3. Verbeteren en vernieuwen dienstverlening

3.1. Korte terugblik 2021

C&R vanuit de VGR 2021-2

3.2. Optimaliseren going concern processen

Het lukt steeds beter de burgervragen tijdig te beantwoorden. Hiermee wordt de stijgende lijn uit 2020 doorgezet. Dit gebeurt met een evenwichtige groei naar de benodigde, maar meer intensieve verandering in onze dienstverlening aan burgers.

Om de huidige processen te optimaliseren krijgen burgers bij de start van 2022 langer de mogelijkheid om wijzigingen door te geven voorafgaand aan de eerste betaling voor het toeslagjaar 2022, welke in december 2021 wordt uitgevoerd. Hiermee zorgen we ervoor dat de eerste betaling voor 2022 beter aansluit bij de beleving van de burger.

3.3. Programma Vernieuwing Dienstverlening



3.3.1. Nog niet bereikte verbeteringen uit 2021 en geplande verbeteringen 2022

3.3.2. Uitgangspunten: Vergroten toekenningszekerheid, Menselijke maat, Adequate handhaving

4. Aanpassen organisatie aan de maatschappelijke opgave

4.1. Korte terugblik 2021

SR&B, DG-staf Bedrijfsvoering + C&R

4.2. Op sterkte brengen stafdirecties + uht en regulier

DG-staf Bedrijfsvoering

Voortbouwen

Crisisorganisatie

Nog opzetten staf

4.3. Verder uitwerken ontvlechting

SR&B

4.4. Raakvlakken met BD (Toeslagen inhoudelijk verantwoordelijk)

SR&B, DG-staf Bedrijfsvoering

5. Borgen uitvoerbaarheid stelsel

Spanning tussen burgerperspectief juridisch perspectief

5.1. Korte terugblik 2021

SR&B+C&R

5.2. Reguliere toetsen

SR&B

5.3. Opvolging POK

SR&B+C&R

5.4. Formatietafel: huidig stelsel aanpassen of nieuw stelsel

SR&B.

6. Reguliere uitvoering en toezicht

Infographic: onze activiteiten voor burgers in 2021 (tabel VGR)

6.1. Inleiding

Toeslagen voert toeslagregelingen uit voor de ministeries van Binnenlandse Zaken (huurtoeslag), Sociale Zaken en Werkgelegenheid (kindgebonden budget en kinderopvangtoeslag) en Volksgezondheid, Welzijn en Sport (zorgtoeslag), die gezamenlijk vallen onder de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir) waarvoor het ministerie van Financiën beleidsverantwoordelijk is.

Het doel van de Awir is om inkomensafhankelijke regelingen op elkaar af te stemmen en om een correcte behandeling van toeslaggerechtigden te bevorderen. Voor een doelmatige uitvoering is gekozen voor één uitvoeringsloket, het directoraat-generaal Toeslagen. Door gebruik te maken van het fiscale inkomensbegrip is het mogelijk een goede aansluiting te krijgen met de draagkracht van een burger.

In het toeslagenstelsel gaat jaarlijks ruim € 15 miljard om en het bereik van het stelsel is toegenomen tot 7,7 miljoen toeslagen voor zo'n 5,6 miljoen huishoudens. Deze toeslagen vormen een directe inkomensondersteuning aan huishoudens in de tegemoetkoming van kosten voor vitale voorzieningen zoals zorg, wonen en de opvang van kinderen. De wettelijke taak van het directoraat-generaal Toeslagen is om deze toeslagen juist, tijdig en rechtmatig toe te kennen en uit te betalen. Rechtmatigheid, klantgerichtheid en efficiëntie zijn hierbij reeds lange tijd de leidende principes; in hoofdstuk 2 hebben we beschreven hoe we daar beter invulling aan gaan geven.

Infographic: overzicht cijfers mbt toeslagen

De infographic wordt nog opgesteld en zal de volgende gegevens bevatten:

Jaartotalen 2021	aantal	Toekenning
kinderopvangtoeslag	0,6 mln	€ 3,4 mld
huurtoeslag	1,5 mln	€ 4,0 mld
zorgtoeslag	4,6 mln	€ 5,3 mld
kindgebondenbudget	1,0 mln	€ 2,5 mld
totaal	7,7 mln	€ 15,2 mld
unieke huishoudens	5,6 mln	
toeslagbetrokkenen	9,3 mln	

	aanvraag	mutaties
Kot	120.000	1.000.000
Huur	240.000	1.200.000
Zorg	540.000	1.700.000
Kgb	180.000	700.000

	realisatie	raming	
	2020	2021	2022
Bezwaren DT	24.000	20.000	17.000
Bezwaren VT	13.000	11.000	11.000
Telefonie	2.000.000	1.900.000	2.100.000
Bezetting medio jaar (fte)	975	1.326	1.252

De vermelde bezetting 2022 betreft alleen de Directie Toeslagen. De overige onderdelen van het DG moeten nog worden toegevoegd.

6.2. Burgers

De doelgroep toeslaggerechtigden is zeer omvangrijk en divers. Het merendeel van de burgers gaat het aanvragen van een toeslag en actueel houden van het recht goed af. Er is echter een groep burgers waarvoor het, al dan niet tijd tijdelijk, lastig is de toeslag actueel te houden en daar tijdig de juiste informatie voor aan te leveren. In onze dienstverlening en handhaving sturen we op een zo actueel en juist mogelijk toeslagrecht.

We doen dit door burgers een digitaal en persoonlijk interactiepalet aan te bieden om toeslagzaken snel en gemakkelijk te kunnen regelen. Waar nodig helpen we daarbij. Toeslagen zijn inkomensafhankelijk. Het inkomen is daarom een belangrijk gegeven; een (basis)registratie waar de Belastingdienst eigenaar van is en Toeslagen een afnemer. Om zo snel mogelijk tot de definitieve vaststelling van de toeslag te komen, sturen we op werken in de actualiteit.

We werken nauw samen met publieke en private partijen die dezelfde burger als doelgroep hebben (bijvoorbeeld met verhuurdersorganisaties, het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers, kinderopvanginstellingen, Vluchtelingenwerk) en (maatschappelijke) organisaties die als taak hebben burgers met overheidszaken te helpen (bv maatschappelijk dienstverleners, ToeslagenServicepunten). We faciliteren hen ook om die hulp te kunnen bieden. Door nauwe relaties met andere dienstverleners aan te gaan organiseren we dat we vroegtijdig(er) kunnen interveniëren, ondersteuning kunnen bieden aan burgers die hulp nodig hebben bij het aanvragen en wijzigen van toeslagen. Maar ook ondersteuning kunnen organiseren als er ook andersoortige problemen blijken te zijn, zoals persoonlijke begeleiding schrijnende gevallen en schuldenproblematiek.

Om toeslaggerechtigden optimaal te ondersteunen voeren we onder andere structureel onderzoek uit onder burgers, werken ook samen met burgers en hun helpers en genereren we uit onze data inzichten over punten in het proces waar het vaak niet vanzelf goed gaat. Zo kunnen we onze massale en maatwerkdienstverlening verbeteren. Zo helpen we burgers om met toeslagen optimaal, eerlijk en zo zorgenvrij mogelijk gebruik te maken van vitale voorzieningen zodat deze voorzieningen voor iedereen betaalbaar zijn.

6.3. Reguliere uitvoering

Omdat toeslagen bedoeld zijn als actuele inkomensondersteuning, is het van belang dat we in ons reguliere proces zorgvuldig en snel handelen. In het reguliere proces worden nieuwe aanvragen en mutaties verwerkt; zij leiden tot een voorlopige toekenning. Op basis daarvan keren we het voorlopig toegekende toeslagbedrag maandelijks als voorschot uit. Als er geen bijzonderheden zijn, keren we de eerste of gewijzigde toeslag uiterlijk acht weken na binnenkomst van de aanvraag of mutatie uit. Na het bekend worden van het definitieve inkomen berekenen we het recht op de toeslag definitief. Als er sprake is van een nabetaling keren we die uit en bij een door toeslaggerechtigden terug te betalen bedrag, innen we dit. Het definitief toekennen doen we zoveel mogelijk in het jaar volgend op het toeslagjaar, zodat we burgers zo snel mogelijk zekerheid

kunnen geven. Zoals in de begroting opgenomen streven we er naar minimaal 85% van de voorlopige toekenningen definitief te berekenen in het jaar volgend op het toeslagjaar. Zekerheid bieden is pas mogelijk nadat het inkomen definitief is vastgesteld, wat enige tijd kan duren. Tevens hebben we als KPI (Kritieke Prestatie-Indicator) in de begroting opgenomen dat het percentage definitief toegekende toeslagen dat niet leidt tot een terug te betalen bedrag dat hoger is dan € 500¹ minimaal 93% is.

Een eenmaal toegekende toeslag zetten we voort als er een nieuw toeslagjaar aanbreekt, tenzij de toeslaggerechtigde de toeslag zelf stopzet of er een wijziging in de situatie is ontstaan waardoor het recht op de toeslag vervalt. Het voortzetten van de toeslag gebeurt grotendeels geautomatiseerd. Om er in het opvolgende toeslagjaar voor te zorgen dat de hoogte van de toeslag goed aansluit bij het actuele inkomen van het huishouden, maken we waar nodig een herberekening van de hoogte van de toeslag op basis van het bij de Belastingdienst bekende meest actuele inkomensgegevens. Indien we wijzigingen aanbrengen, informeren we de toeslaggerechtigde hierover en vragen we expliciet om de wijziging te controleren. De toeslaggerechtigde is immers verantwoordelijk en het beste op de hoogte van de actuele of aankomende situatie. Wanneer er echter sprake is van vaststaande feiten (wel of geen zorgverzekering, het sluiten van een huwelijk) is controle niet noodzakelijk.

Zowel in ons reguliere proces als in het toezicht maken we zo veel mogelijk gebruik van betrouwbare gegevens uit authentieke of derdenregistraties. Door deze gegevens zo veel mogelijk geautomatiseerd te vergelijken met gegevens uit de aanvraag of mutatie kunnen we snel de hoogte van het recht vaststellen of bij twijfel direct contact opnemen. Hiermee voorkomen we fouten en eventueel terugvorderingen en maken we het gemakkelijker voor burgers. Daarmee wordt de dienstverlening in de fase van toekenning van een toeslag verbeterd en wordt waar mogelijk rekening gehouden met bijzondere omstandigheden. We kunnen zo eerder een juiste toeslag vaststellen, wat zowel leidt tot een vermindering van (hoge) terugvorderingen of nabetalingen als van het aantal bezwaren, beroepen en klachten.

6.4. Continuïteit van betalingen borgen

Voor de toeslaggerechtigde huishoudens is het van wezenlijk belang dat de uitbetalingen aan hen tijdig en zo accuraat mogelijk plaatsvinden. Daarom moet onze basis op orde zijn en blijven. Dat doen we door achterstanden te voorkomen, efficiënte verwerkingen en tijdige betalingen te borgen, de wettelijke behandeltermijnen na te leven, de informatiehuishouding structureel te verbeteren en door rechtmatige besluiten te nemen met oog voor relevante individuele feiten en omstandigheden.

We werken in de actualiteit om de zekerheid over het toegekende bedrag zo groot mogelijk te maken: in de begroting hebben wij hier een streefwaarde over opgenomen. De toeslaggerechtigde huishoudens staan daarin centraal. Daar waar achteraf toch zou blijken dat de toekenning (substantieel) afwijkt en terugbetalen voor de burgers problematisch is, zullen we vanuit onze eigen dienstverleningskanalen en die van derden de burger attenderen en informeren over passende ondersteuning, terugbetaalregelingen en mogelijkheden voor hun situatie. ~~Aangezien Belastingdienst CAP Inning voor ons de uitbetalingen en invorderingen regelt, doen we dit in nauwe afstemming met hen.~~ Dit is in 2022 extra belangrijk vanwege het beëindigen van de invorderingspauze door COVID19.

Ook de Directie ketenregie zal voor deze alinea een passage aanleveren. De volgende tekstsuggestie vanuit productieregie zal hierin worden opgenomen:

In 2022 zal onderzocht worden of we vaker en sneller kunnen betalen. Daarmee voldoen we aan de wens om de burger snel uit te betalen en daarmee zekerheid te bieden.

6.5. Toezicht en intensief toezicht

¹ Voor kinderopvangtoeslag is €1.000 van toepassing

Onderdeel van de inzet van Toeslagen om vitale voorzieningen betaalbaar te maken en ervoor te zorgen dat iedereen de toeslag ontvangt waar hij recht op heeft is ook adequate handhaving. In het toezicht beoordelen we of aan de voorwaarden voor een toeslag wordt voldaan. Het toezicht vindt daarbij zowel plaats in de fase van de voorlopige toekenning (vooraf) als in de fase van de definitieve toekenning (achteraf).

Waar sprake lijkt van bewust en structureel oneigenlijk gebruik hanteren wij intensief toezicht. Wij gebruiken voor dit proces bewust niet langer de term fraudebestrijding, om daarmee heel duidelijk te maken dat pas in de loop van een onderzoek benodigde duidelijkheid ontstaat over de concrete omstandigheden van het geval.

Toezicht

Toezicht in de actualiteit

Onbewuste en bewuste fouten detecteren en beoordelen we zo vroeg mogelijk in het proces zodat terugvorderingen en nabetalingen worden voorkomen en we de burger zoveel mogelijk toekenningszekerheid kunnen bieden. Zo attenderen wij burgers in de fase van de voorlopige toekenning op mogelijke afwijkingen tussen hun aanvraag en de bij ons bekende contra-informatie. Daarbij maken wij zowel gebruik van onze eigen informatie, als die van andere organisaties zoals het UWV, DUO, verhuurders en kinderopvangorganisaties. Achteraf maken wij gebruik van deze gegevens om een toekenning definitief vast te stellen.

In 2021 zijn we gestart met het nabellen van burgers naar aanleiding van onze attenderingen. In 2022 zullen we dit verder uitbreiden en de mogelijkheden verkennen om de effectiviteit van deze attenderingen en de toekenningszekerheid voor de burger te vergroten.

Bieden van maatwerk

In toenemende mate bieden wij ook in het toezicht maatwerk. Wij zijn in 2021 begonnen met de implementatie van het behandelkeuzemodel. Het model, dat kijkt naar opvallende aanvragen voor een toeslag, geeft de behandelaar mogelijkheden tot het bieden van maatwerk, variërend van dienstverlening (in de vorm van een attendering of het aanbieden van persoonlijke begeleiding) tot toezicht. Het behandelkeuzemodel is de opvolger van het risicoclassificatiemodel, dat vooralsnog niet opnieuw zal worden opgestart. In 2021 is het behandelkeuzemodel gestart ten aanzien van de huurtoeslag. De inzet is om de toepassing van het model in 2022 te gaan verbreden, onder meer ook ten aanzien van de kinderopvangtoeslag.

Samenwerking

We werken in het kader van het toezicht ook samen met anderen. Onder andere in het kader van de Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI) en bij de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) werken we samen met andere overheidsinstanties.

Doorontwikkeling

Hiervoor is al vermeld dat wij in 2022 ten aanzien van attenderingen en het behandelkeuzemodel inzetten op doorontwikkeling. Dit geldt ook voor andere aspecten van ons toezicht. Zo brengen we door middel van steekproeven mogelijke risico's in beeld die nog niet zijn onderkend. Als uit onze analyses blijkt dat bij bepaalde onderdelen van de aanvraag vaak fouten worden gemaakt, pakken we dat thematisch op. Ook zetten we in 2022 in toenemende mate in op effectmeting, om zo meer inzicht te krijgen in de effecten van ons toezicht.

Verder is ook wetgeving bij de doorontwikkeling van het toezicht van belang. Zo zal het toezicht in 2022 wijzigingen ondergaan door de implementatie van de zienswijze-procedure.

Intensief toezicht

Doorontwikkeling is ook van toepassing op het intensieve toezicht. Het proces van intensief toezicht heeft daarbij een ontwikkeling doorgemaakt waarin het proces is herijkt, nieuwe werkwijzen zijn vastgesteld en kaders in ontwikkeling zijn. Hierbij wordt een aantal waarborgen ingebouwd waaronder gewerkt aan het verbeteren van dossiervorming en de middelen die hiervoor nodig zijn. Daarnaast wordt het kennisniveau van de medewerkers verbeterd en wordt ook hier specifiek ingezet op het leveren van maatwerk. De inzet is dat de volledige implementatie van het herijkte proces in 2022 gereed is en alle processen verbeterde kwaliteitscontrole en een bredere toepassing van het vier-ogenprincipe. Er wordt volledig herstart worden.

In aanvulling op het intensief toezicht kunnen, in nauw overleg met de FIOD en het Openbaar Ministerie, ook strafrechtelijke onderzoeken plaatsvinden.

7. Wat hebben we nodig

Zie brief aan informateur

7.1. Inleiding

C&R

7.2. Personeel

DG-staf Bedrijfsvoering

7.3. Cultuur

Business-ontwikkeling

7.4. Duurzame informatievoorziening (IV)

Directie Ketenregie

7.5. Sturing en beheersing

C&R

7.6. Risicomanagement

C&R