

Doelgroepbeschrijving Toeslagen

	Status VGR 2
Regulier proces	
Beschikken aanvragen en mutaties *	Continu, verloopt goed
Uitkeren toeslagen *	Continu, verloopt goed
Inwinnen en verstrekken van gegevens	Continu, verloopt goed
Innen terugvorderingen	Continu, verloopt goed
Behandelen klachten, bezwaar-en beroepschriften *	Continu, verloopt goed
Voorkomen van fouten	
Massaal automatisch continueren	Continu, verloopt goed
Attenderen op mogelijk gewijzigde situaties *	Continu, verloopt goed
Uitvoeren inkomensacties	Continu, verloopt goed
Dienstverlening	
Antwoord geven (telefonische) vragen *	Continu, verloopt minder goed
Samenwerken maatschappelijk dienstverleners	Continu, verloopt goed
Maatwerk leveren kinderopvangtoeslag *	In proces
Uitvoeren herstelactie kindgebondenbudget *	In proces
Toezicht en fraude	
Behandelen individuele aanvragen en mutaties	Continu, verloopt goed
Uitvoeren (thematische) toezichtacties *	Continu, verloopt minder goed
Uitvoeren steekproeven *	Continu, verloopt minder goed
Bestrijden fraude *	Continu, verloopt minder goed
Vernieuwing	
Verbeteren burgerportaal	In proces
Ontwikkelen app voor doorgeven mutaties kinderopvangtoeslag	Afgerond

Uitgelicht

Beschikken aanvragen en mutaties

We zijn in juni begonnen met het definitief toekennen van aanslagen over 2019. Eind augustus lag het percentage definitief toegekende toeslagen over het voorgaande jaar iets boven de 65%. Voor het einde van het jaar willen we zoveel mogelijk toeslagen definitief vaststellen. We liggen op schema om onze doelstelling, minstens 85% van de toeslagen definitief toe te kennen aan het eind van dit jaar, te halen.

Uitkeren toeslagen

We hebben van mei tot en met augustus van dit jaar, ondanks de coronamaatregelen, 99,9% van de toeslagen tijdig uitbetaald. Hiermee voldoen we aan onze doelstelling om minstens 99,9% van de toeslagen tijdig uit te betalen.

Maatwerk leveren kinderopvangtoeslag

We werken samen met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan verbetermaatregelen voor de kinderopvangtoeslag. Wanneer we erin slagen de uitvoering van de kinderopvangtoeslag te verbeteren door nog vaker de juiste toeslagbedragen uit te betalen, voorkomen we dat mensen hoge bedragen moeten terugbetalen. Enkele voorbeelden van verbetermaatregelen zijn:

- Het aansluiten van kinderopvangorganisaties op de maandelijkse gegevenslevering. Sinds de start in april is inmiddels het grootste gedeelte (77%) van de kinderopvangorganisaties aangesloten;
- Afspraken maken met bijvoorbeeld DUO en het UWV over gegevensuitwisseling. In april zijn we gestart met een maandelijkse gegevensuitwisseling met DUO voor de doelgroepen studenten en inburgeraars. Hierdoor zijn we in staat om meer in de actualiteit te werken. Met het inlichtingenbureau van gemeenten zijn we in gesprek om ook maandelijks gegevensuitwisseling te realiseren. Voorlopig blijven de gemeenten per drie maanden gegevens aanleveren.

De staatssecretaris van SZW rapporteert periodiek richting de Tweede Kamer over het verbetertraject. In de voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag die in september aan u is aangeboden wordt van het verbetertraject een korte schets gegeven. In de periodieke voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag lichten we ook de acties en activiteiten die we nemen binnen de bredere herstelacties verder toe. De derde Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag is eind september gepubliceerd [{PM verwijzing}](#)

Uitvoeren herstelactie kindgebondenbudget

Wanneer iemand in aanmerking komt voor het kindgebonden budget, hoeft hij of zij niet zelf een aanvraag te doen; wij hebben dan meestal de gegevens al om te bepalen of er recht op een bijdrage bestaat. Deze maatregel maakt het de burger gemakkelijk en draagt eraan bij dat burgers krijgen waar zij recht op hebben. Het uitvoeren van deze maatregel hebben we een aantal jaren niet goed gedaan. Dat wordt nu hersteld voor de jaren 2013 tot en met 2018. Het herstel van de geautomatiseerde toekenningen kindgebonden budget loopt op schema. Tot en met augustus is circa € 321 miljoen uitbetaald.

Behandelen klachten, bezwaar-en beroepschriften

In de afgelopen periode hebben we de oplopende werkvoorraden en doorlooptijden voor burgergeïnitieerd werk - zoals de behandeling van vragen, bezwaren en klachten - teruggebracht. We willen de burgers namelijk zo snel mogelijk een reactie geven. Tussen mei en augustus 2020 hebben we 90% van de bezwaren op tijd behandeld. Dit is gelijk aan onze streefwaarde. In de afgelopen maanden handelden we 96% van de ontvangen klachten tijdig af. We voldoen daarmee in de afgelopen periode aan onze streefwaarde (>90%).

We vergroten onze capaciteit door nieuwe medewerkers te werven. Nieuwe medewerkers worden onder meer ingezet op de afhandeling van klachten, bezwaar en beroepschriften, waardoor toeslaggerechtigden niet lang op een antwoord hoeven te wachten.

*Attenderen op mogelijk gewijzigde situaties **

We vinden het belangrijk dat aanvragers niet door een verandering in woon- of leefsituatie onverwachts achteraf toeslagen moeten terugbetalen. Tijdens het berekeningsjaar versturen we daarom verschillende attentiebrieven aan aanvragers. Zo zijn de afgelopen periode attentiebrieven verstuurd voor studenten waarvan uit gegevens van DUO blijkt dat zij niet (langer) studeren, voor AOW'ers en voor ouders van 12-jarigen. Deze attentiebrieven versturen we omdat de genoemde omstandigheden kunnen leiden tot wijzigingen in het recht op toeslagen. Het is van belang dat de aanvragers (indien nodig) hun aanvraag hierop aanpassen.

Aandachtspunten

Antwoord geven (telefonische) vragen

Hierover rapporteren wij bij de doelgroep 'Particulieren'.

Uitvoeren steekproeven

Om inzicht te krijgen in het niveau van naleving en in eventuele onbekende risico's voeren wij voor de toekenning van toeslagen steekproeven uit. Dit is ons in de afgelopen periode wegens verminderde capaciteit niet gelukt. Ook voor de laatste vier maanden van 2020 verwachten we dat we geen steekproeven kunnen uitvoeren.

Uitvoeren (thematische) toezichtacties

Jaarlijks winnen we van zoveel mogelijk kinderopvangorganisaties gegevens in over de genoten opvanguren en de door hun klanten betaalde tarieven. In de afgelopen periode zijn hiervoor de vraagbrieven verstuurd naar aanvragers waarvan de gegevens die we van de opvangorganisatie kregen niet compleet waren of omdat we twijfels hadden over deze gegevens. In juni waren dit 96.000 brieven en in juli 30.000.

Ook de afgelopen periode maakten we door personele krapte keuzes over de inzet van de beschikbare capaciteit. Het door burgers geïnitieerd werk, zoals bezwaren en klachten, is gebonden aan wettelijke termijnen. Daarom is ruimte gezocht in het beperken of temporiseren van toezicht.

We hebben ten slotte in de maanden mei tot september van 2020 geen ruimte gehad om intensievere of nieuwe thematische toezichtacties uit te voeren.

Bestrijden fraude

De CAF 11-zaak heeft veel impact gehad op onze fraudeaanpak. We hebben ons ook de afgelopen periode geconcentreerd op het opnieuw inrichten van onze processen binnen het intensief toezicht, met de lessen uit CAF 11 in ons achterhoofd. Onderdeel hiervan is onder meer het aannemen van nieuwe medewerkers en het (her)schrijven van werkinstructies. Veel capaciteit van de fraudeteams is de afgelopen periode besteed aan het herschrijven van behandelkaders. De behandeling van fraudesignalen hebben we daarom tijdelijk stopgezet. We legden in de afgelopen periode geen vergrijp- of medepleegboetes op.