

Doelgroepbeschrijving Toeslagen 3^e VGR 2020 – opzet WN 17-02-2021

Inleidend verhaal

We hebben het afgelopen jaar vanwege de beschikbare capaciteit en omdat veel capaciteit naar de hersteloperatie ging, keuzes gemaakt in onze inzet en werkzaamheden voor de doelgroep Toeslagen. We gaven ten koste van onze inzet voor toezichtsactiviteiten voorrang aan werkzaamheden die nodig zijn om burgers op tijd hun toeslag toe te kennen en uit te betalen, voor vragen en signalen van burgers en aan het burger-geïnitieerd werk dat gebonden is aan wettelijke termijnen, zoals klachten en bezwaren. We konden hierdoor wel bestaande voorraden wegwerken tot een beheersbaar niveau. In het kader van de discussie en aandacht rond de Fraude Signalering Voorziening (FSV) hebben we een tweetal processen stilgelegd, namelijk het signaleringssysteem en de risicoselectie. We werken er naartoe om deze processen opnieuw in te richten en op gang te brengen. We kwamen door deze ontwikkelingen in 2020 niet toe aan een aantal voorgenomen activiteiten ten aanzien van toezicht (o.a. het uitvoeren van steekproeven en thematisch toezicht). Wel is richting het eind van het jaar onze inzet op toezicht gestegen. Op 2 juli 2020 startte de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) om meer zicht te krijgen op de politieke en ambtelijke besluitvorming, verantwoordelijkheid en betrokkenheid die van invloed is geweest op het fraudebeleid bij de kinderopvangtoeslag. De continue aandacht hiervoor heeft onmiskenbaar veel impact op de medewerkers van Toeslagen. Of en hoe dit effect heeft op de werkzaamheden is lastig inzichtelijk te maken. Ditzelfde geldt voor de impact van de coronacrisis en het gedwongen thuiswerken op onze werkzaamheden voor de doelgroep Toeslagen. Nadat in januari 2020 bekend was geworden dat Toeslagen ontvlochten zou worden van de Belastingdienst, hebben we hard gewerkt om eind 2020 een in de basis volwaardige in te richten. Dit is grotendeels gelukt. Daar waar nog ondersteuning vanuit de BD nodig is, zijn samenwerkingsafspraken gemaakt.

Regulier proces

Beschikken aanvragen en mutaties

Bij het toekennen van toeslagen is actualiteit en zekerheid over de hoogte van de toekenning van het grootste belang; dit om zoveel mogelijk te voorkomen dat burgers moeten terugbetalen of dat ze aanvankelijk te weinig krijgen en de Belastingdienst moet nabetalen. Omdat we snel willen kunnen vaststellen wie recht heeft op een toeslag en wat de hoogte van de toeslag is, moeten we vaststellen welke aanvragen of mutaties nader moeten worden bekeken. Dit doen we zo effectief mogelijk door onze keuzes voor wel of geen toezicht voorafgaand aan de voorlopige toekenning te baseren op de eerder geconstateerde risico's. De frequentie van het selecteren van aanvragen en mutaties die nader moeten worden bekeken, hebben we in 2020 verhoogd van één keer per maand naar wekelijks. We kunnen dan ook sneller zekerheid over een toekenning geven. Daardoor voeren we ons handmatig toezicht gemiddeld 10 dagen sneller uit. We haalden onze doelstelling in 2020 voor het definitief toekennen van toeslagen over het voorgaande jaar (90.6% t.o.v. onze doelstelling van 85%).

Uitkeren toeslagen

We hebben van mei tot en met augustus van dit jaar, ondanks de coronamaatregelen, 99,9% van de toeslagen tijdig uitbetaald. Dit is gelijk aan onze doelstelling. De DT-campagne 2019 is goed verlopen.

Inwinnen en verstrekken van gegevens

Er is veel aandacht uitgegaan naar gegevensverstrekking door derden aan Toeslagen in het kader van AVG/privacy. Kinderopvangorganisaties moeten op eigen beweging gegevens gaan verstrekken, wat tot op heden alleen op verzoek gebeurde. De AMvB die hiervoor een grondslag biedt, is voor het kerstreces aangeboden aan de Eerste en Tweede Kamer in verband met de voorhangprocedure. DUO en UWV leveren sinds de zomer maandelijks gegevens over gewerkte uren en doelgroepstatus. We bezien nog of ook de gegevenslevering door het ILB op maandbasis plaats kan vinden. We startten in 2020 de samenwerking met BZK om de uitvoering rondom huurtoeslag in het kader van de inkomensafhankelijke huurverlaging te verbeteren. We geven hier in 2021 vervolg aan.

Met opmerkingen **Vraag 1:** In de 2^e VGR zeiden we het volgende:
We hopen in december weer aan het minimumniveau van toezicht te komen.

Is dat ervan gekomen? En wat is onze verwachting voor 2021?

Met opmerkingen Ik zou hier opmerken dat de capaciteit voor toezicht in 2021 wordt uitgebreid.

Met opmerkingen **Vraag 2:** Dit zag ik staan (volgens mij in de VMR), klopt dit ook echt? Het rijmt niet met de andere teksten over toezicht die ik tegenkom, dus wil het even voor de zekerheid checken.

Met opmerkingen Ik zou deze zin weglaten.

Met opmerkingen **Vraag 3:** Ik twijfel om dit onder 'toezicht en fraude' te plaatsen en niet (of misschien ook) hier. Wat denk jij?

Met opmerkingen Volgens mij klopt dit niet. We hebben in de 1^e VGR al eens aangegeven dat we dit voornemen niet uit hebben kunnen voeren. Ik zou deze zin weglaten.

Met opmerkingen **Vraag 4:** wat was dit cijfer ultimo 2019? En (als we dat weten) de jaren daarvoor? Zien we een stijgende trend?

Met opmerkingen PM

Met opmerkingen **Vraag 5:** Hoe staat het met de volgende toezegging/wens uit het jaarplan 2020?

Voor het rechtmatig uitkeren van huurtoeslag is een nauwkeurige administratie van woonobjecten belangrijk. In 2020 zal deze verder ontwikkeld worden. De samenwerking met gemeenten en met verhuurders (in eerste aanleg woningcorporaties) zal worden geïntensiveerd om zoveel mogelijk de gegevens te krijgen die we nodig hebben. Dat voorkomt dat aan de burger gevraagd moet worden om aan te tonen dat het woonobject recht geeft op huurtoeslag.

Met opmerkingen In het eerste kwartaal is in dit kader een verhuurdersconferentie gehouden waar onder meer informatie is opgehaald die de gegevensuitwisseling met verhuurders zou kunnen verbeteren en waarbij ook de contactmogelijkheden onder de aandacht zijn gebracht. In de voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag uit februari van dit jaar is opgenomen: 'Naar het voorbeeld van het verbeterprogramma KOT starten we ook voor de andere toeslagen verbetertrajecten samen met de beleidsdepartementen, gericht op vereenvoudiging, reduceren van terugvorderingen en h' ... [1]

Met opmerkingen **Vraag 6:** IB = Incassobureau? En wat is ILB? Is dat hetzelfde?

Met opmerkingen ILB = Inlichtingenbureau gemeenten. Overigens behoren de hier genoemde maatregelen veelal tot het verbeterprogramma ... [2]

Innen terugvorderingen

Veel onze activiteiten zijn gericht op het voorkomen van (hoge) terugvorderingen, en daarmee ook het voorkomen van (problematische) schulden. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de activiteiten gericht op het voorkomen van fouten, de samenwerking met Intermediairs en het attenderen op mogelijke wijzigingen. We haalden onze doelstelling voor het verminderen van grote terugvorderingen (95% t.o.v. onze doelstelling van 91%). We zijn in september van 2020, op verzoek van de branche, gestart met het benaderen van ouders die door kinderopvangorganisaties worden aangedragen. Kinderopvangorganisaties staan dichterbij de ouder en kunnen daardoor goed inschatten of een ouder persoonlijke begeleiding nodig zou kunnen hebben. Daarom wordt aan kinderopvangorganisaties gevraagd om ouders bij Toeslagen aan te melden voor persoonlijke begeleiding. Uiteraard wordt begeleiding alleen gestart als de ouder dit wenst. Tot op heden zijn 52 ouders begeleid die zijn aangedragen door een kinderopvangorganisatie. In veel van de huidige casussen worden beschikkingen van het voorlopig voorschot in overleg met de ouder aangepast, veelal naar beneden. Hierdoor worden hoge terugvorderingen vroegtijdig voorkomen. Zo is tot 1 december voor 62 ouders het voorschot van de kinderopvangtoeslag naar beneden bijgesteld, met gemiddeld ongeveer € 5.000. In 13 gevallen is het voorschot naar boven bijgesteld, met gemiddeld ongeveer € 1.700. In de loop van 2021 zal het aantal ouders dat wordt begeleid worden uitgebreid.

Behandelen klachten, bezwaar- en beroepschriften

In 2020 hebben we de oplopende werkvoorraden en doorlooptijden voor de behandeling van vragen, bezwaren en klachten teruggebracht. We willen de burgers namelijk zo snel mogelijk een reactie geven. Dit heeft erin geresulteerd dat we ultimo 2020 conform doelstelling bezwaren en klachten tijdig afhandelen. In het tweede deel van 2020 handelden we ruim 95% van de bezwaren tijdig af. Doordat we 2020 met een grote voorraad bezwaren zijn gestart vanwege de benodigde inzet voor de herstelacties n.a.v. de toeslagenaffaire en gewijzigde jurisprudentie van de Raad van State, presteren we over het hele jaar genomen net niet conform doelstelling (85% t.o.v. onze doelstelling van 90% van de bezwaren op definitieve toekenningen AWB-conform afgehandeld). We hebben blijvend aandacht voor het in overleg treden met de burger wanneer tijdige behandeling niet mogelijk lijkt. Daarnaast hoeven we door het doorvoeren van interne procesverbeteringen niet meer handmatig het werk dat voortvloeit uit bezwaren onder teams en medewerkers te verdelen op basis van lokaal ontwikkelde applicaties en werkverdelers, maar werkt iedereen door een ontwikkelde voorziening aan de meest urgente zaken die passen bij zijn of haar vaardigheden. In 91% (t.o.v. onze doelstelling van 90%) van de gevallen handelden we in 2020 AWB-conform klachten van burgers over hun toeslagen af. We zijn gestart met een intern verbetertraject voor klachten, beroep en bezwaar. Dit zetten we in 2021 verder voort. We ontvingen in 2020 per maand gemiddeld zo'n 25% minder klachten dan in 2019.

Voorkomen van fouten

Massaal automatisch continueren

De MAC-campagne (Massaal Automatisch Continueren 2021) is op 19 oktober gestart en goed verlopen.

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. 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. Zo zijn de afgelopen periode attentiebrieven verstuurd aan AOW'ers en aan studenten waarvan uit gegevens van DUO blijkt dat zij mogelijk niet (langer) studeren. Ook zijn in het kader van de 'natuurlijke dialoog' brieven verstuurd op basis van een voorspelling van een mogelijke terugvordering of nabetaling. Kort na de zomer zijn we gestart met een brede campagne om bewustwording te creëren bij burgers dat belangrijke veranderingen in het leven van burgers, zoals bij een gebeurtenis in hun persoonlijke situatie of bij wijzigingen in de opvangsituatie gevolgen kunnen hebben voor belastingen en toeslagen en burgers te stimuleren deze wijzigingen tijdig door te geven. De campagne is via verschillende kanalen uitgezet, waaronder TV- en radiocommercials, online media en PR en branded content. Ook zijn specifieke doelgroepen als ondernemers, mensen met

Met opmerkingen **Vraag 7:** Wat zegt dit cijfer ons? We willen dat meer dan 91% van de terugvorderingen gaan om kleine bedragen? Uiteindelijk was 95% van de terugvorderingen een klein bedrag? (waarschijnlijk zeg ik het helemaal verkeerd)

Met opmerkingen Het gaat om het streven inzake het percentage definitief toegekende toeslagen dat niet leidt tot een terug te betalen bedrag > € 500. De streefwaarde voor 2020 als opgenomen in het jaarplan lag daarbij op >91%. ... [3]

Met opmerkingen **Vraag 8:** effect coronamaatregelen op (stijl)genen? Invordering? Is het handig als we verder uitwiden over de 30.000/kw/ (tschelding schulden/private schuldeisers kwesties? Of laten we dit aan andere kamerbrieven, debatten en de VGR KOT?

Met opmerkingen Hiervoor zou eventueel geput kunnen worden uit, of verwezen worden naar, de brief aan de Kamer over dit onderwerp van 30 november 2020.

Met opmerkingen **Vraag 9:** Gaat onderstaande uploadfunctionaliteit voor bewijsstukken wel of niet over klachten, bezwaar en beroep of alleen over het beoordelen van je recht op een VT en DT? De term 'bewijsstukken' kan over beide gaan.

Realiseren van een uploadfunctionaliteit voor bewijsstukken als invulling van de verdere digitale ondersteuning van onze dienstverlening. Voor Herstel, in 2021 ook te gebruiken voor Toeslagen regulier

Met opmerkingen Dat is volgens mij nog niet bepaald. Ik zou het hier niet opnemen.

Met opmerkingen **Vraag 10:** Zien jullie impact van de covid-19 maatregelen op afhandeling beroepen bij rechtbanken?

Met opmerkingen Navragen bij Beroep

Met opmerkingen **Vraag 11:** Kunnen we hier nog iets meer over uitwiden?

Met opmerkingen Op de site van de Belastingdienst staat hierover 'In december ontvangen alle burgers die een toeslag hebben automatisch een nieuwe berekening voor het jaar erop. Jaarlijks verstuurt ... [4]

Met opmerkingen **Vraag 12:** Update hierover? Hoeveel in heel 2020? Onderstaande kwam uit de VGR: ... [5]

Met opmerkingen Uitgezet bij

Met opmerkingen **Vraag 13:** Ik snap zelf niet helemaal wat 'natuurlijke dialoog' in dit kader betekent, kunnen we dat anders verwoorden?

Met opmerkingen Meest eenvoudig is om de term weg te laten. Die heeft hier ook geen echte meerwaarde.

flexcontracten en studenten gericht benaderd via doelgroepmedia. Via de kinderopvangtoeslagapp, die we in bovenstaande campagne meenemen, wijzen we ouders erop dat ze wijzigingen kunnen doorgeven via Mijn toeslagen of via de kinderopvangtoeslagapp. Het gebruik van de app is als gevolg van de huidige brede publiekscampagne zichtbaar toegenomen. We hebben in 2020 een pilot voor het eerder signaleren o.b.v. gegevens van UWV, DUO en ILB afgerond. In de pilot hebben we ouders geattendeerd die aangeven een doelgroepstatus te hebben, maar waarvan uit de gegevens van DUO, UWV en het IB blijkt dat dit niet of niet meer het geval is. We benaderden per brief en telefonisch een aantal ouders waarvan hun kind tussen 16 maart tot en met 17 juli 4 jaar is geworden, omdat in die periode de opvang tijdelijk gesloten was door corona, kinderen thuisbleven en bij een aantal kinderen daardoor de eerste dag op de lagere school verschoof. Hierdoor was bij ons niet bekend of hun kind voor de zomervakantie of pas vanaf het nieuwe schooljaar de dagopvang heeft vervuld voor de lagere school en per wanneer de toeslag voor de dagopvang zou stoppen. Door het gesprek en de brief konden de ouders worden geholpen om de juiste wijzigingen door te geven.

Uitvoeren inkomensacties

We hebben in 2020 na de uitbraak van het coronavirus en de hierdoor ontstane onzekerheid rondom inkomens ervoor gekozen de afgelopen periode burgers alleen te attenderen en geen inkomens aan te passen. Onze inkomensacties vergen namelijk dat aanvragers hun verzamelinkomen over 2020 goed kunnen inschatten. Door de afgelopen periode geen inkomens aan te passen is voorkomen dat voor aanvragers onduidelijkheid zou ontstaan en dat toeslagen hierdoor werden verlaagd of stopgezet. Wel kunnen hierdoor in sommige gevallen hogere terugvorderingen ontstaan bij de definitieve toekenning van toeslagen.

Dienstverlening

Inleidend verhaal

We zijn volop bezig met de ontwikkeling, toepassing en werking van de menselijke maat in de uitvoering van de toeslagen. Echter, voor een grootschalige verandering van een uitvoeringsorganisatie is tijd nodig. Een risico hierbij is dat de maatschappij snel resultaat verwacht, maar niet elke verandering heeft direct (een voor de burger zichtbaar) effect. Het programma Vernieuwing dienstverlening is in 2020 van start gegaan. Drie opgaven staan daarbij centraal: het hanteren van een menselijke maat, het vergroten van de zekerheid bij het toekennen van toeslagen en adequate handhaving. Het doel is het gebruiksgemak voor huishoudens zo groot mogelijk maken en fouten voorkomen. Ook wordt huishoudens zo snel mogelijk zekerheid geboden over waar ze (geen) recht op hebben. Dit vermindert onzekerheid. We nemen daarbij de aanbevelingen uit het EY-rapport fundamentele transformatie dienstverlening mee.

Antwoord geven (telefonische) vragen

We hebben gewerkt aan het intensiveren van de inzet van de balies voor toeslaggerechtigden als vorm van meer persoonlijke dienstverlening. De werving voor de eerste uitbreiding is in 2020 opgestart. Zij zijn einde Q1 2021 inzetbaar. Verder hebben we burgers actief benaderd bij (paar) procesverstoringen die we hadden dit jaar en gevolgen had voor de doelgroep Toeslagen, wat goed gewaardeerd werd. Verder rapporteren over de activiteit 'antwoord geven (telefonische) vragen bij de doelgroep 'Particulieren'.

Samenwerken maatschappelijk dienstverleners

Via het Kennisnetwerk Belastingen en Toeslagen ondersteunen we maatschappelijk dienstverleners, informele helpers en commerciële dienstverleners die burgers helpen bij het regelen van hun belastingen en toeslagen. Hierover rapporteren we verder bij de doelgroep Particulieren.

Bij de zogeheten intermediairdagen was toeslagen dit jaar één van de onderwerpen die aan bod kwam. Ook dit jaar was er weer veel animo van fiscaal dienstverleners om bijgepraat te worden over veranderingen in de wet- en regelgeving. We werkten in 2020 verder aan het breder beschikbaar stellen van e-Herkenning voor maatschappelijk dienstverleners voor toegang tot het toeslagenportaal. Er is nog geen datum wanneer dat gereed zal zijn. Kinderopvangorganisaties kunnen een convenant met Toeslagen sluiten met als doel de toeslag rechtstreeks te mogen ontvangen. De kinderopvangorganisaties hebben de keuze uit een partnerovereenkomst 1 bankrekening (POBR1), een overeenkomst zonder hoofdelijke aansprakelijkheid en een

Met opmerkingen **Vraag 14:** Wellicht putten uit tekst P? Welke passages gelden ook voor Toeslagen? Kan je dit wellicht groen arceren, dan bezie ik daarna wat handig is: teksten gelijktrekken met Particulieren, verwijzen, of P en TSL los van elkaar zien. Volgens mij kent 'Samenwerken maatschappelijk dienstverleners' namelijk wel wat overeenkomsten tussen P en TSL, maar wil dit dus even valideren. Onderstaand staat bij P:

In sommige gevallen is de burger het meest geholpen wanneer we ons richten op hulpverleners en andere instanties. Vaak zijn dit burgers die minder doevaardig zijn of onzeker zijn over het doen van aangifte. Door het onderhouden van relaties met en ondersteunen van maatschappelijk dienstverleners ondersteunen we burgers die meer hulp nodig hebben bij het doen van hun aangifte. Zo hebben we een convenant met de Koninklijke Bibliotheek om zodoende burgers te ondersteunen bij het doen van de aangifte. Op basis van deze convenanten vinden in het merendeel van bibliotheken spreekuren plaats, waarin maatschappelijk dienstverleners burgers hulp bieden bij het zaken doen met de Belastingdienst. De bibliotheken vormen ook, als Informatiepunt digitale overheid, een plek waar burgers terecht kunnen met vragen over de digitale overheid, waar er met burgers mee wordt gedacht en informatie wordt geboden, zodat de burger verder komt bij knelpunten. Er kan ook indirect hulp worden geboden doordat de medewerker van het informatiepunt digitale overheid een afspraak voor de burger maakt met de organisatie die de burger verder helpt. De Belastingdienst werkt met 280 bibliotheekorganisaties; dat zijn ruim 700 vestigingen door heel Nederland. Dit netwerk wordt dus aangevuld met de waaijer aan maatschappelijk dienstverleners (waaronder 352 gemeenten, 174 bewindvoerders, 671 maatschappelijk dienstverleners en 10 kredietbanken) door heel Nederland die worden ondersteund met relatiebeheer, informatiebijeenkomsten en een mailadres. Door de getroffen maatregelen in verband met co ... [6]

Met opmerkingen **Uitgezet bij**

Met opmerkingen **Vraag 15:** Kan je wellicht in 1 of 2 zinnen uitleggen wat hiermee precies bedoeld wordt? Wat kan er nu meer dan voorheen hieromtrent voor maatschappelijk dienstverleners?

Met opmerkingen **Met eHerkenning** kunnen maatschappelijk dienstverleners veilig inloggen op het toeslagenportaal.

Met opmerkingen **Vraag 16:** Dit is niet iets van dit jaar toch, en bestond daarvoor ook al, of hebben we hier dit jaar stappen op gezet?

Met opmerkingen Is niet specifiek iets van 2020. Zou ik hier dus ook niet opnemen.

overeenkomst zonder verdere voorwaarden, maar met hoofdelijke aansprakelijkheid (HA). De organisaties die een POBR1 afsluiten moeten jaarlijks een accountantsverklaring en bestuursverklaring inleveren over het voorgaande toeslagjaar en maandelijks data van klanten leveren. Ultimo 2020 is het aantal convenanten POBR1 198. Het aantal convenanten HA is 118.

Maatwerk leveren kinderopvangtoeslag

We werkten in 2020 met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan verbetermaatregelen voor de kinderopvangtoeslag. We zetten dit verbetertraject in 2021 voort omdat we denken rondom de dienstverlening richting ouders nog kunnen verbeteren en het aantal (hoge) terugvorderingen binnen de kinderopvangtoeslag nog verder kunnen reduceren. Alle kinderopvangorganisaties worden op de maandelijkse gegevensleveringen aangesloten (ultimo 2020 is dat ongeveer 85%). Dit maakt het mogelijk om ouders te attenderen als er signalen zijn die mogelijk invloed hebben op de hoogte van de kinderopvangtoeslag. Door ouders te stimuleren wijzigingen door te geven wanneer de aanvraag afwijkt van de ontvangen gegevens, wordt de kans op hoge terugvorderingen verkleind. De inwerkingtreding van de regelgeving die het maandelijks leveren van opvanggegevens verplicht maakt is vertraagd, waardoor de bepaling pas in de loop van 2021 in werking zal treden. De kinderopvangorganisaties zijn hierover in december met een brief geïnformeerd. We stelden in 2020 de Kinderopvangtoeslagapp voor alle ouders beschikbaar. Ultimo 2020 maken tegen de 100.000 ouders gebruik van deze app. De app maakt het makkelijker voor ouders om wijzigingen door te geven, en voor ons om deze ouders te bereiken. We rondten in 2020 twee pilots af rondom het signaleren van burgers op basis van de gegevens van kinderopvangorganisaties af over een afwijking van opvanguren en een afwijking van de opvangsituatie.

Over de voortgang van het herstel van gedupeerde ouders rapporteren we via de Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslagen (VGR KOT).

Uitvoeren herstelactie kindgebondenbudget

Wanneer iemand in aanmerking komt voor het kindgebonden budget, hoeft hij of zij niet zelf een aanvraag te doen. Dit 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. Ultimo 2020 hebben 320.000 ouders (zo'n 90% van de ouders) van ons een beschikking ontvangen (600.000 in totaal), waardoor we ultimo 2020 circa €453 miljoen uitbetaalden van het geschatte totaalbedrag van €490 miljoen. Er resteren enkele kleine groepen die hersteld moeten worden waarvan de casussen arbeidsintensief zijn (bijvoorbeeld omdat de toeslaggerechtigden naar het buitenland zijn vertrokken en niet precies bekend is waarheen). In 2021 gaan we verder met het herstellen van deze groepen zodat de burgers alsnog betaald kunnen worden.

Toezicht en fraudeintensief toezicht

Inleidend onder toezicht en fraude

Zoals gezegd hebben we dit jaar ten koste van onze inzet voor toezichtsactiviteiten voorrang aan werkzaamheden die nodig zijn om burgers op tijd hun toeslag toe te kennen en uit te betalen, voor vragen en signalen van burgers en aan het burger-geïnitieerd werk dat gebonden is aan maatschappelijke en wettelijke termijnen. In het kader van de discussie en aandacht rond de Fraude Signalerings Voorziening (FSV) hebben we een tweetal processen stilgelegd, namelijk het signaleringssysteem en de risicoscanning. We werken er naartoe om deze processen opnieuw in te richten en op gang te brengen.

We kwamen door deze ontwikkelingen in 2020 niet toe aan een aantal voorgenomen activiteiten ten aanzien van toezicht (o.a. het uitvoeren van steekproeven en thematisch toezicht). Wel is richting het eind van het jaar onze inzet op toezicht gestegen. We hebben in 2020 een wervingscampagne uitgevoerd om de capaciteit binnen de verschillende onderdelen van de

Met opmerkingen [] Opmerking: wellicht wat te technisch, maar kan ook geen kwijt op het eerste oog.

Met opmerkingen [] s niet specifiek iets van 2020. Zou ik hier dus ook niet opnemen.

Met opmerkingen [] **Vraag 17:** Voert te ver / te intern / te technisch om in te gaan op de resultaten van de pilots, of wel een meerwaarde om het op te nemen in de VGR?

De pilots zijn afgerond.

- De eerste pilot had betrekking op een afwijking van opvanguren. Signalering/attendinger blijft een positief effect te hebben op het gedrag van de burger. Na attendinger is 52% van de burgers in actie gekomen, terwijl in de controlegroep dat 21% was. De controlegroep betreft een groep ouders welke in dezelfde periode gemonitord is, maar waar geen attendinger naar gezonden is. 26% van de geattendeerde groep stelt de toeslag naar beneden bij, terwijl in de controlegroep dat slechts 6% gedaan heeft.
- De 2e pilot had betrekking op een afwijking van de opvangsituatie: een einddatum van de opvang, of een wijziging in opvangsoort of opvanglocatie. De resultaatmeting van deze pilot wordt in januari 2021 opgeleverd.

Met opmerkingen [] **Vraag 18:** Eens dat we niet ingaan op alles wat samenhangt met het herstel? Zoals onderstaande tekst uit de 4MR? (of zou je hier wel zaken van willen terugzien in deze VGR?)

... [7]

Met opmerkingen [] Volgens mij kent UHB haar eigen cyclus van voortgangsrapportages, daar zou naar kunnen worden verwezen.

Met opmerkingen [] **Vraag 19:** in jullie VMR staat: Het aantal beschikkingen dat is verzonden is ongeveer 601.000 en staat gelijk aan ongeveer 90% van het geschatte totaal.

... [8]

Met opmerkingen [] In de kamerbrief van 11 februari 2021 over dit onderwerp staat:

'In 2019 zijn circa 260.000 beschikkingen voor in totaal € 160 mln. uitbetaald. In 2020 zijn zo'n 352.000 beschikkingen met een totaalbedrag van circa € 293 mln. betaald. Tot en met 2020 is daarmee in totaal zo'n € 453 mln. uitbetaald. D...

... [9]

Met opmerkingen [] In de VMR wordt de volgende tekst gebruikt: 'De processen inzake verwerking van fraudesignalen en het risicoclassificatiemodel zijn stopgezet i.v.m. het ontbreken van een goedgekeurde GEB en niet voldoen aan de AVG.' Ik zou die tekst hier ook gebruiken.

organisatie op het juiste formatieniveau te krijgen. De verwachting is dat vanaf 2021 deze nieuwe capaciteit (stapsgewijs) actief inzetbaar is en er meer capaciteit voor handmatig toezicht beschikbaar komt. Op 2 juli 2020 startte de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag om meer zicht te krijgen op de politieke en ambtelijke besluitvorming, verantwoordelijkheid en betrokkenheid die van invloed is geweest op het fraudebeleid bij de kinderopvangtoeslag. De continue aandacht hiervoor heeft onmiskenbaar veel impact op de medewerkers van Toeslagen. Of en hoe dit effect heeft op de werkzaamheden is lastig inzichtelijk te maken.

Behandelen individuele aanvragen en mutaties

Voor het toezicht hebben we besloten het handmatige toezicht in de voorschotfase te temporiseren en zo veel mogelijk in te zetten op geautomatiseerd toezicht in de definitieve fase. Het temporiseren van het handmatige toezicht kan leiden tot een relatieve stijging van het aantal bevindingen in de rechtmatigheidscontroles voor met name de kinderopvangtoeslagen en huurtoeslag ten opzichte van eerdere jaren. Veel capaciteit is de afgelopen periode ingezet op het afronden van DT KOT 2018. Daarnaast is met name ingezet op het verlagen van verschil tussen voorlopige teruggaaf (VT) en definitief toekennen (DT).

Uitvoeren (thematische) toezichtacties

Jaarlijks winnen we van zoveel mogelijk kinderopvangorganisaties gegevens in over de genoten opvanguren en over 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. In 2020 maakten we door de eerdergenoemde personele krapte keuzes over de inzet van de beschikbare capaciteit. Daarom is ruimte gezocht in het beperken of temporiseren van toezicht.

Uitvoeren steekproeven

Bestrijden fraude-Intensief toezicht

We hebben ons in 2020 vanuit de geleerde lessen van CAF 11 geconcentreerd op het opnieuw inrichten van onze processen binnen het intensief toezicht. We hebben nieuwe mensen aangenomen en werkten verder aan het (her)schrijven van de werkinstructies en behandelkaders. In het kader van de discussie en aandacht rond de Fraude Signalering Voorziening (FSV) en het niet voldoen aan de AVG hebben we een tweetal processen stilgelegd, namelijk het signaleringssysteem en de risicoselectie. Hierdoor zijn in de afgelopen periode geen risicoposten geselecteerd voor intensieve behandeling. We werken er naartoe om deze processen opnieuw in te richten en op gang te brengen. Er liepen in de afgelopen periode geen onderzoeken bij kinderopvangorganisaties om op basis van de aanwezige administratie vast te kunnen stellen wat de feitelijke opvangsituatie is en er werden geen nieuwe fraudesignalen afgehandeld. We legden in 2020 geen vergrijp- of medepleegboetes op.

Vernieuwing

Verbeteren burgerportaal

Ontwikkelen app voor doorgeven mutaties kinderopvangtoeslag

Sinds de lancering van de app in juli 2020 is de app 100.000 keer in gebruik genomen door burgers met kinderopvangtoeslag. Ouders wordt erop gewezen dat ze wijzigingen kunnen doorgeven via *Mijn toeslagen* of via de kinderopvangtoeslagapp. Het gebruik van de app is als gevolg van de huidige brede publiekscampagne zichtbaar toegenomen. In totaal zijn er 112.000 wijzigingen in gegevens succesvol via de app doorgegeven. De app wordt door gebruikers goed gewaardeerd in de appstore. Ruim 96% van de gebruikers geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de app.

Met opmerkingen Opmerking: Praktisch zelfde tekst als inleidende tekst van de doelgroep Toeslagen. Nog even bezien wat handig is. En waar wát te melden (hier en/of in de inleiding). Al dan niet dubbel als dat handig of nodig is.

Met opmerkingen Lijkt mij tekst voor de inleiding.

Met opmerkingen IK zou hier geen aparte kop van maken

Met opmerkingen **Vraag 20:** kan je kort inzicht bieden in waarom die keuze/afweging is gemaakt? Minder arbeidsintensief gegeven de beschikbare capaciteit? Effectiever? Of: anders?

Met opmerkingen Ik vind de passage eigenlijk weinig toevoegen en stel voor deze niet op te nemen.

Met opmerkingen **Vraag 21:** heb je en update per ultimo 2020?

Met opmerkingen Uitgezet bij

Met opmerkingen **Vraag 22:** In de vorige VGR zeiden we: We hebben ten slotte in de maanden mei tot en met augustus van 2020 geen ruimte gehad om intensievere of nieuwe thematische toezichtacties uit te voeren.

Zijn er in de afgelopen periode (en in 2020 in het geheel) intensievere of nieuwe (thematische) toezichtacties geweest vanuit Toeslagen?

Met opmerkingen Nee, daar is geen ruimte voor geweest.

Met opmerkingen **Vraag 23:** Dit was de tekst uit de 2^e VGR:

2^e VGR 2020: 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 eerdergenoemde personele krapte en hierdoor gemaakte keuzes in onze beschikbare capaciteit niet gelukt. Er was oorspronkelijk één aselecte steekproef gepland. Ook voor de laatste vier maanden van 2020 verwachten we dat we geen steekproeven kunnen uitvoeren.

... [10]

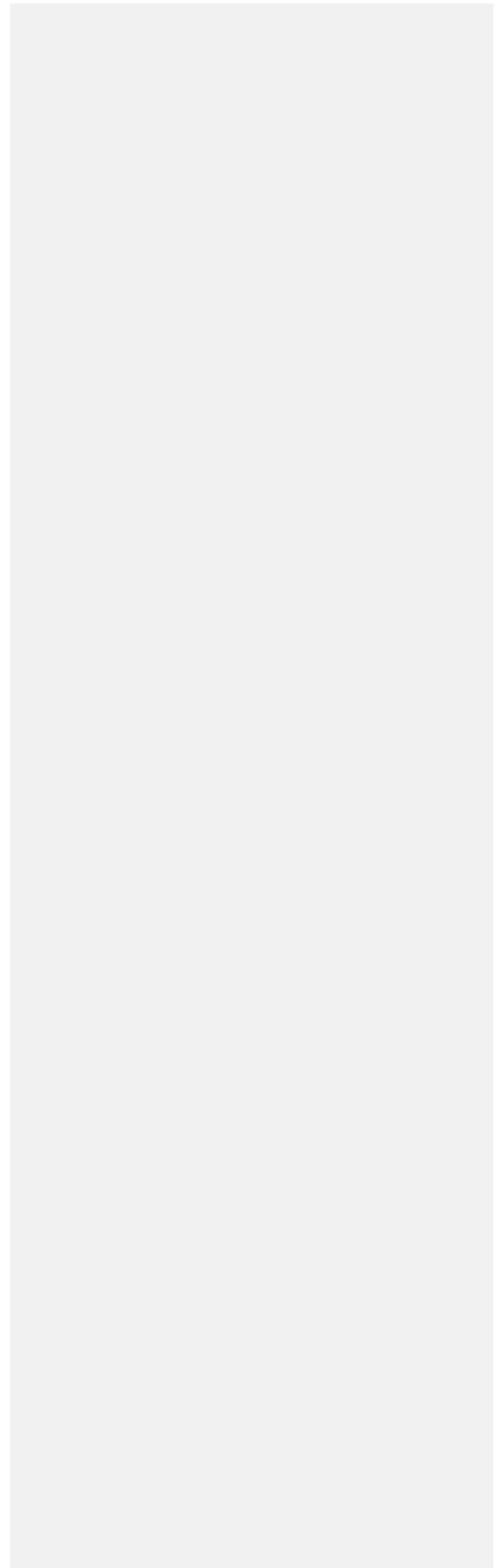
Met opmerkingen Nee.

Met opmerkingen Dubbelt met de tekst hierboven.

Met opmerkingen **Vraag 24:** dit stond erover in het jaarplan 2020:

... [11]

Met opmerkingen Uitgezet bij



Pagina 1: [1] Met opmerkingen **5-3-2021 13:22:00**

In het eerste kwartaal is in dit kader een verhuurdersconferentie gehouden waar onder meer informatie is opgehaald die de gegevensuitwisseling met verhuurders zou kunnen verbeteren en waarbij ook de contactmogelijkheden onder de aandacht zijn gebracht. In de voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag uit februari van dit jaar is opgenomen: 'Naar het voorbeeld van het verbeterprogramma KOT starten we ook voor de andere toeslagen verbetertrajecten samen met de beleidsdepartementen, gericht op vereenvoudiging, reduceren van terugvorderingen en het verbeteren van de dienstverlening. Dit krijgt in januari/februari als eerste een vervolg voor de huurtoeslag.'

Pagina 1: [2] Met opmerkingen **5-3-2021 12:54:00**

ILB = Inlichtingenbureau gemeenten. Overigens behoren de hier genoemde maatregelen veelal tot het verbeterprogramma kinderopvangtoeslag, dus wellicht moet hier verwezen worden naar de daarbij behorende voortgangsrapportages.

Pagina 2: [3] Met opmerkingen **5-3-2021 13:27:00**

Het gaat om het streven inzake het percentage definitief toegekende toeslagen dat niet leidt tot een terug te betalen bedrag > € De streefwaarde voor 2020 als opgenomen in het jaarplan lag daarbij op >91%.

Pagina 2: [4] Met opmerkingen **5-3-2021 13:28:00**

Op de site van de Belastingdienst staat hierover 'In december ontvangen alle burgers die een toeslag hebben automatisch een nieuwe berekening voor het jaar erop. Jaarlijks verstuurt Belastingdienst/Toeslagen rond december ruim 6 miljoen van deze voorschotbeschikkingen.'

Pagina 2: [5] Met opmerkingen **(UITVOERINGSBELEID)** **17-2-2021 14:12:00**

Vraag 12: Update hierover? Hoeveel in heel 2020? Onderstaande kwam uit de VGR:

Zo zijn de afgelopen periode 6.867 attentiebrieven verstuurd aan ouders van 12-jarigen, 1.036 brieven aan studenten waarvan uit gegevens van DUO blijkt dat zij niet (langer) studeren en 14.926 brieven aan AOW'ers.

Pagina 3: [6] Met opmerkingen **(UITVOERINGSBELEID)** **17-2-2021 21:05:00**

Vraag 14: Wellicht putten uit tekst P? Welke passages gelden ook voor Toeslagen? Kan je dit wellicht groen arceren, dan bezie ik daarna wat handig is: teksten gelijktrekken met Particulieren, verwijzen, of P en TSL los van elkaar zien. Volgens mij kent 'Samenwerken maatschappelijk dienstverleners' namelijk wel wat overeenkomsten tussen P en TSL, maar wil dit dus even valideren. Onderstaand staat bij P:

In sommige gevallen is de burger het meest geholpen wanneer we ons richten op hulpverleners en andere instanties. Vaak zijn dit burgers die minder doevaardig zijn of onzeker zijn over het doen van aangifte. Door het onderhouden van relaties met en ondersteunen van maatschappelijk dienstverleners ondersteunen we burgers die meer hulp nodig hebben bij het doen van hun aangifte. Zo hebben we een convenant met de Koninklijke Bibliotheek om zodoende burgers te ondersteunen bij het doen van de aangifte. Op basis van deze convenanten vinden in het merendeel van bibliotheken spreekuren plaats, waarin maatschappelijk dienstverleners burgers

hulp bieden bij het zaken doen met de Belastingdienst. De bibliotheken vormen ook, als Informatiepunt digitale overheid, een plek waar burgers terecht kunnen met vragen over de digitale overheid, waar er met burgers mee wordt gedacht en informatie wordt geboden, zodat de burger verder komt bij knelpunten. Er kan ook indirecte hulp worden geboden doordat de medewerker van het informatiepunt digitale overheid een afspraak voor de burger maakt met de organisatie die de burger verder helpt. De Belastingdienst werkt met 280 bibliotheekorganisaties; dat zijn ruim 700 vestigingen door heel Nederland. Dit netwerk wordt dus aangevuld met de waaier aan maatschappelijk dienstverleners (waaronder 352 gemeenten, 174 bewindvoerders, 671 maatschappelijk dienstverleners en 10 kredietbanken) door heel Nederland die worden ondersteund met relatiebeheer, informatiebijeenkomsten en een mailadres. Door de getroffen maatregelen in verband met corona zijn met ingang van 16 maart echter alle activiteiten voor onbepaalde tijd opgeschort.

Daarbij ondersteunen we maatschappelijke dienstverleners met het vernieuwde Kennisnetwerk op het Generiek Portaal van de Belastingdienst. In dit digitale platform kunnen medewerkers en vrijwilligers zich informeren over en bekwamen in het helpen van een burger met het zaken doen met de Belastingdienst (belastingdienst.nl/kennisnetwerk). We zijn sinds december 2019 (gedeeltelijk) live gegaan met deze online informatievoorziening voor de functionaliteit 'Informeren en Leren'. Hierdoor kan vanuit de maatschappelijk dienstverleners de dienstverlening aan burgers worden verbeterd. De functionaliteit Samenwerken (Forum) stond op de planning voor 1 april 2020, maar door technische problemen en personele krapte is de volledige ingebruikname vertraagd. We zullen begin 2021 pas volledig operationeel zijn.

Pagina 4: [7] Met opmerkingen (UITVOERINGSBELEID) 17-2-2021
21:31:00

Vraag 18: Eens dat we niet ingaan op alles wat samenhangt met het herstel? Zoals onderstaande tekst uit de 4MR? (of zou je hier wel zaken van willen terugzien in deze VGR?)

4MR: Ten aanzien van de voortgang van het herstel van gedupeerde ouders is prioriteit gegeven aan het bieden van directe hulp aan ouders in acute probleemsituaties, naast het goed inrichten van de organisatie. Aangezien is gestart met de ouders in de meest acute en schrijnende situaties is de ervaring die hiermee is opgedaan ook inzetbaar bij het helpen van andere ouders en het verder versnellen en verbeteren van de werkwijze en processen bij alle komende beoordelingen. Als onderdeel van de kabinetsreactie op het rapport 'Ongekend Onrecht' is besloten tot een tegemoetkoming van € 30.000 aan alle ouders die gedupeerd zijn door de toeslagenaffaire. In de uitvoering is nu alles erop gericht om de ouders die zich voor 15 februari 2021 hebben aangemeld voor 1 mei 2021 € 30.000 uit te betalen. Bij ouders waar vragen spelen die opgelost moeten worden, zoals schulden, kan dit mogelijk later worden. Deze beleidswijzingen hebben ook gevolgen voor de verdere planning van de hersteloperatie. Alles blijft erop gericht om gedupeerde ouders ruimhartig en écht te helpen, dit zo snel mogelijk te doen, met oog voor zorgvuldigheid, transparantie, ruimhartigheid en menselijkheid.

Pagina 4: [8] Met opmerkingen (UITVOERINGSBELEID) 17-2-2021
21:51:00

Vraag 19: in jullie VMR staat: Het aantal beschikkingen dat is verzonden is ongeveer 601.000 en staat gelijk aan ongeveer 90% van het geschatte totaal.

In de 4MR staat: Verder heeft Toeslagen regulier de hersteloperatie kindgebonden budget, die vanaf september 2019 was ingezet, bijna geheel voltooid. Hierbij hebben bijna alle ca. 320.000 ouders alsnog kindgebonden budget ontvangen.

Hoe rijmen de 600.000 en de 320.000 met elkaar? Of is het: 320.000 ouders met in totaal 600.000 beschikkingen?

Pagina 4: [9] Met opmerkingen 5-3-2021 14:58:00

In de kamerbrief van 11 februari 2021 over dit onderwerp staat:

‘In 2019 zijn circa 260.000 beschikkingen voor in totaal € 160 mln. uitbetaald. In 2020 zijn zo’n 352.000 beschikkingen met een totaalbedrag van circa € 293 mln. betaald. Tot en met 2020 is daarmee in totaal zo’n € 453 mln. uitbetaald. De oorspronkelijke raming van € 498 mln. is daarnaast geactualiseerd en bijgesteld tot € 478 mln. Ten opzichte van de oorspronkelijke raming wordt dus naar verwachting zo’n € 20 mln. minder uitbetaald door de herstelactie. Dit heeft hoofdzakelijk twee redenen: 1) ouders hebben in de tussentijd zelf de aanvraag via het reguliere systeem gestart en 2) het gemiddelde inkomen van de te herstellen ouders lag iets hoger dan aanvankelijk geraamd. De resterende circa € 25 mln. kan naar verwachting in 2021 en later uitbetaald worden.’

Ik zou deze tekst aanhouden, of eenvoudigweg verwijzen naar deze brief.

Pagina 5: [10] Met opmerkingen (UITVOERINGSBELEID) 17-2-2021 22:23:00

Vraag 23: Dit was de tekst uit de 2^e VGR:

2^e VGR 2020: 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 eerdergenoemde personele krapte en hierdoor gemaakte keuzes in onze beschikbare capaciteit niet gelukt. Er was oorspronkelijk één aselecte steekproef gepland. Ook voor de laatste vier maanden van 2020 verwachten we dat we geen steekproeven kunnen uitvoeren.

Heb je een update per ultimo 2020? Hebben er steekproeven plaatsgevonden in 2020?

Pagina 5: [11] Met opmerkingen (UITVOERINGSBELEID) 17-2-2021 22:52:00

Vraag 24: dit stond erover in het jaarplan 2020:

Jaarplan: Verbeteringen digitale dienstverlening

Het burgerportaal wordt toegankelijker gemaakt zodat gegevens eenvoudig zijn te wijzigen. Gevolgen van wijzigingen worden duidelijker gemaakt, bijvoorbeeld door meteen een overzicht van de gevolgen van een wijziging te laten zien.

Heb je hier een update van? Hoe ging het verbeteren van het burgerportaal en welke stappen zijn gezet?