

Toeslagen

Tabel Jaarplan	VGR 1	VGR 2	VGR 3	Tekst Jaarplan
Voorkomen van fouten				<i>Wijzigingen in (Inkomens)situatie doorvoeren voor burgers en attenderen van burgers</i>
Proactief gegevens wijzigen	In proces	In proces	Afgerond	Geen afzonderlijk kopje
Mensen in veranderende situaties proactief bevragen	In proces	In proces	Afgerond	Geen afzonderlijk kopje
Dienstverlening				<i>Handhavingscommunicatie</i>
Antwoord geven op telefonische vragen	Continu (positief)	Continu (positief)	Continu (oranje)	<i>BelastingTelefoon</i>
Samenwerken met maatschappelijk dienstverleners	Continu (positief)	Continu (positief)	PM // NOG GEEN TEKSTContinu (groen)	<i>Samenwerking met publieke en private partijen</i>
Het inkomen voor het volgende toeslagjaar berekenen	In proces	In proces	Afgerond	<i>Massaal Automatisch Continueren</i>
Beslissen op bezwaren	Continu (positief)	Continu (positief)	Continu (oranje)	Geen afzonderlijk kopje
Toezicht en fraudeaanpak				<i>- Buitentoezicht Externe - overheidssamenwerking</i>
Steekproeven uitvoeren	In proces	In proces	Afgerond	Geen afzonderlijk kopje
Individuele aanvragen controleren	In proces	In proces	Continu (rood?)	Geen afzonderlijk kopje
Toezichtacties uitvoeren	In proces	Continu (positief)	Continu (rood)	<i>Thematisch toezicht</i>
Fraude bestrijden door data-analyse en behandelen signalen	Continu (positief)	Continu (positief)	Continu (oranje)	<i>Fraudeaanpak</i>
Vernieuwing				<i>Verbetermaatregelen kinderopvangtoeslag</i>
Beter informatie uitwisselen met kinderopvanginstellingen	In proces	In proces	Afgerond	Geen afzonderlijk kopje
Ouders helpen bij het schatten van opvanguren	In proces	In proces	In proces	Geen afzonderlijk kopje

Activiteiten gericht op het voorkomen van fouten

Proactief gegevens wijzigen [AFGEROND]

Omdat we willen dat burgers minder én lagere terugvorderingen en nabetalingen krijgen, hebben we in 2019 gewerkt aan het actualiseren van inkomensgegevens voor het toeslagjaar 2019. Door wijzigingen proactief te verwerken, voorkomen we veel verrekeningen na afloop van het jaar.

In maart hebben we voor ruim 60.000 burgers het inkomen aangepast. Als gevolg hiervan zijn ongeveer 46.000 toekenningen naar beneden bijgesteld en ongeveer 13.000 omhoog. Vanuit de aangiftecampagne 2019 hebben we in april voor een eerste groep aanvragers de gebruikte inkomens aangepast, 58.000 inkomens zijn omhoog bijgesteld en 30.000 inkomens naar beneden. In de tweede vier maanden van 2019 hebben we de toeslagen van 324.000 burgers aangepast. In de laatste vier maanden van 2019 hebben we een inkomensactie uitgevoerd waarbij we bij 15.000 aanvragers het geschatte inkomen hebben gecorrigeerd omdat deze inkomens in de maanden januari tot en juli sterk waren gestegen. Met deze actie zorgen we ervoor dat we burgers met een plotselinge toename van het inkomen tijdig corrigeren om hoge terugvorderingen achteraf te voorkomen.

Mensen in veranderende situaties proactief bevragen [AFGEROND]

We attenderen burgers proactief op mogelijk gewenste wijzigingen. Als we over een actueel inkomensgegeven beschikken, maar niet zeker weten dat het nieuwe gegeven tot aanpassing van de toeslag moet leiden, hebben we aanvragers zogenoemde attentiebrieven gestuurd, met het verzoek het inkomen eventueel aan te passen. We hebben in 2019 230.000 [PM] attentiebrieven gestuurd. Dat heeft geleid tot 60.000 [PM] aanpassingen het inkomen. We sturen ook structureel attentiebrieven aan aanvragers waarvan de kinderen in de loop van het jaar 4 of 12 jaar worden. Dit feit kan van invloed zijn op de kinderopvangtoeslag. We hebben in 2019 118.000 [PM] van zulke attentiebrieven verstuurd aan aanvragers.

Dienstverlening

Antwoord geven op telefonische vragen [CONTINU // ORANJE]

De Belastingtelefoon wordt jaarlijks zo'n drie miljoen keer gebeld door burgers en intermediairs met vragen over belastingen. Jaarlijks doen ruim twee miljoen toeslaggerechtigden of hun intermediairs een beroep op de BelastingTelefoon. De meeste vragen die toeslaggerechtigden aan de BelastingTelefoon stellen gaan over uitbetalingen en terugvorderingen. Inhoudelijke vragen gaan vooral over huurtoeslag en zorgtoeslag. In 2019 hebben we circa 500 fte ingezet om al deze vragen over toeslagen te kunnen beantwoorden.

Het is met name rond de aangifteperiode erg druk. Dan lukt het ons niet altijd om goed bereikbaar te zijn en kunnen de wachttijden oplopen. We willen over het hele jaar gezien minimaal 90% van de telefoontjes beantwoorden. Dat is ons niet gelukt, de bereikbaarheid was 85%. Dat komt onder meer omdat we meer telefoontjes kregen dan we hadden voorzien. Verder hebben we veel nieuwe medewerkers aangenomen. Deze medewerkers moeten we opleiden, waardoor ervaren medewerkers minder tijd hadden om zelf telefoontjes te beantwoorden. Daarnaast duurden telefoontjes langer dan gepland, omdat de nieuwe medewerkers minder ervaren zijn en omdat we met meer weerstand te maken kregen in de gesprekken.

De meeste vragen gaan over de aangifte en over inning en betalingen, maar we krijgen ook complexe vragen over wet- en regelgeving. Ook bellers met deze vragen willen we verder helpen met een goed antwoord. We hebben in 2019 vier keer de kwaliteit van de antwoorden getoetst en in de meeste gevallen was de beantwoording op het gewenste niveau.

De meeste vragen die toeslaggerechtigden aan de BelastingTelefoon stellen gaan over uitbetalingen en terugvorderingen. Inhoudelijke vragen gaan vooral over huurtoeslag en zorgtoeslag. Jaarlijks doen ruim twee miljoen toeslaggerechtigden of hun intermediairs een beroep op de BelastingTelefoon. In 2019 hebben we circa 500 fte ingezet om al deze vragen over toeslagen te kunnen beantwoorden.

Samenwerken met maatschappelijk dienstverleners [Continu, groen]

We hebben samen met een uitgebreid netwerk van onder andere sociaal raadslieden, intermediairs en toeslagservicepunten burgers de hulp geboden die zij nodig hebben bij het indienen van een vraag of mutatie.

Met opmerkingen [1]: Weten we deze cijfers?

Met opmerkingen [2]: Weten we deze cijfers?

Met opmerkingen [3]: Toevoegen: speciaal nummer voor de gedupeerden van de Toeslagenaffaire.

Met opmerkingen [4]: Stukje uit JP Belastingdienst 2019. Hoe is het gegaan in 2019?

Met opmerkingen [5]: Stond in het Jaarplan, klopt dit? Graag exacte cijfers invullen.

Met opmerkingen [6]: Stukje uit JP Belastingdienst 2019. Hoe is het gegaan in 2019?

Met opmerkingen [7]: Stond in het Jaarplan, klopt dit? Graag exacte cijfers invullen.

Met opmerkingen [8]: Samen met een uitgebreid netwerk van onder andere sociaal raadslieden, intermediairs en toeslagservicepunten krijgen burgers die dat nodig hebben hulp bij het indienen van een aanvraag of mutatie. Er is een landelijk dekkend netwerk van 155 servicepunten. De servicepunten kunnen via een speciaal portaal het aanvragen of wijzigen van toeslagen regelen. Een andere voorziening om burgers te helpen is gebaseerd op overeenkomsten met toeslagendienstverleners. Deze dienstverleners helpen ook bij het vervullen van toeslagformaliteiten. Het gaat om gemeentes, bewindvoerders, juridisch loketten, kleinere welzijnsorganisaties, maar ook om kinderopvangorganisaties en verhuurders. Ook hier is een landelijke dekking. Zij kunnen telefonisch contact opnemen met het Belcentrum van Toeslagen en in bijzijn van de toeslaggerechtigde vragen stellen over individuele dossiers. We zorgen voor voorlichting en opleiding en een vast aanspreekpunt voor deze dienstverleners.

heeft opmaak toegepast: Lettype: Vet

heeft opmaak toegepast: Niet Markeren

heeft opmaak toegepast: Niet Markeren

[PM // geen info]

Het inkomen voor het volgende toeslagjaar berekenen [AFGEROND]

Jaarlijks voeren wij vóór het begin van het nieuwe toeslagjaar de actie Massaal Automatisch Continueren (MAC) uit. Bij deze actie bepalen we voor de meerderheid van de toeslagbetrokkenen het actuele inkomen op basis van de inkomensgegevens die we hebben gekregen uit de aangiften inkomstenbelasting of van werkgevers. In december hebben we de burgers die in 2019 een of meerdere toeslagen ontvingen een berekening van het voorschot voor 2020 gestuurd, als die burgers ook in 2020 recht hebben op die toeslag(en). Als we het inkomen van burgers aanpassen, geven we dat aan op het portaal Mijn Toeslagen en sturen we een brief. Als de burger niet akkoord is met de aanpassing, kan hij het inkomen zelf weer aanpassen.

In december 2019 hebben alle burgers die een toeslag hebben automatisch een nieuwe berekening toeslagen voor het jaar erop ontvangen. De burger krijgt een brief of wordt via het portaal Mijn toeslagen gewezen op het feit dat het inkomen is aangepast. Indien hij akkoord is, hoeft hij niets te doen. Zo niet, dan kan hij zelf een wijziging doorvoeren.

Beslissen op bezwaren [CONTINU // ORANJE]

We hebben te maken met opgelopen en verder oplopende werkvoorraden en doorlooptijden voor burgergeïnitieerd werk, zoals de behandeling van vragen, bezwaren en klachten. Dit wordt veroorzaakt door personele krapte, ontstaan als gevolg van doorstroom in het verlengde van de massale werving en een hogere instroom van werk dan we hadden verwacht. Ook hebben we in 2019 veel capaciteit ingezet voor de handmatige behandeling ingezet op de behandeling van het CAF 11-dossier. Omdat we hebben veel capaciteit hebben ingezet op herstel waardoor hadden we minder capaciteit beschikbaar hebben voor onze reguliere werkzaamheden. Door langere doorlooptijden krijgen hebben we te maken gekregen met een toename van de instroom van vragen, bezwaren en klachten: een vicieuze cirkel. Om ervoor te zorgen dat we vragen, bezwaren en klachten konden blijven behandelen, hebben we ervoor gekozen om handmatige toezichtwerkzaamheden vanaf de zomer te minimaliseren. Het is daardoor gelukt om 92 procent van de bezwaren van toeslaggerechtigden in 2019 tijdig af te doen. We hebben moeten constateren dat in het laatste kwartaal van 2019 de werkvoorraden en doorlooptijden sterk toenemen. Hierdoor moeten sommige toeslaggerechtigden langer wachten op bericht van ons.

Toezicht en fraudeaanpak

Steekproeven uitvoeren [AFGEROND]

We hebben de aselechte steekproef op de huurtoeslag afgerond. We hebben gezien dat het nalevingstekort op basis van deze 325-posten steekproef € 7,5 miljoen is. Dit bedrag is in relatie tot het totaalbedrag dat we aan huurtoeslag uitbetalen (€ 3,5 miljard), relatief klein. We willen in 2020 gericht toezicht uitvoeren op de huurtoeslagaanvragen met particuliere verhuurders en onderzoek doen naar de kwaliteit van de contra-informatie van sociale verhuurders.

Individuele aanvragen controleren en toezichtacties uitvoeren [CONTINU // ROOD]

Zoals we hebben toegelicht bij "beslissen op bezwaren" hebben we in 2019 veel van onze capaciteit voor de handmatige behandeling ingezet op de behandeling van het CAF11-dossier en moesten we keuzes maken. Het behandelen van bezwaren en klachten is gebonden aan wettelijke termijnen. Daarom hebben we bij personele krapte in eerste instantie ruimte gezocht in het beperken of temporiseren van toezicht. In de afgelopen periode hebben we een afgewogen keuze gemaakt in de inzet van de capaciteit die beschikbaar is voor toezicht. Dit heeft tot gevolg dat we een minder intensieve vorm van toezicht hebben kunnen realiseren dan gehoopt. We hebben ons toezichtplan daarop aangepast.

Met opmerkingen [9]: Klopt dit? Hebben we cijfers voorhanden?

Met opmerkingen [10]: Dit klopt niet, in afwachting van reactie van Toeslagen.

Met opmerkingen [11]: In de 2e VGR schreven we dat het doel voor 2019 het bekijken van 385 posten zou zijn. Hebben we dit doel losgelaten?

"De hoogte van dit percentage geeft ons aanleiding om te onderzoeken om welke fouten het precies gaat en hoe we deze voor de toekomst kunnen voorkomen. Het doel voor 2019 is om ten minste 385 posten te bekijken."

We winnen jaarlijks van zoveel mogelijk kinderopvangorganisaties gegevens in over de genoten opvanguren en betaalde tarieven van hun klanten. We hebben in 2019 vraagbrieven gestuurd aan 116.000 aanvragers waarvan we de gegevens die we van de opvangorganisatie kregen niet compleet waren of omdat we twijfels hadden over de gegevens van de opvangorganisatie. In totaal hebben we 102.000 reacties op de vraagbrieven ontvangen. Voor 45.500 aanvragen bleek een aanpassing van de opvanglasten nodig, voor 15.750 aanvragen bleek een handmatige behandeling nodig en voor 40.500 aanvragen hoeven we de lasten niet aan te passen. Voor de overige 250 posten onderzoeken we nog of geautomatiseerd aanpassen mogelijk is. De resultaten zijn in lijn met voorgaande jaren.

We waren van plan om het indicatorenmodel dat we begrijpen bij het toezicht door te ontwikkelen. Het indicatorenmodel betreft een samenstel van cijfermatige indicatoren die gericht zijn op rechtmatigheid en efficiency. Omdat we ons toezicht meer willen inrichten vanuit het oopunt van de menselijke maat en klanttevredenheid is het indicatorenmodel in 2019 niet meer geactualiseerd. Het verminderen van terugvorderingen blijft ongeacht de inzet van het model een belangrijk doel.

Fraude bestrijden door data-analyse en behandelen signalen [CONTINU // ORANJE]

Onze fraudeaanpak is vooral gericht op het voorkomen van structureel misbruik. Een belangrijk onderdeel van onze aanpak is het analyseren van fraudepatronen en -fenomenen en gebruik van contra-informatie. Data-analyses en onderzoeken naar individuele fraudesignalen en fenomenen geven inzicht in kenmerken van misbruik of gehanteerde werkwijzen in het geval van georganiseerd misbruik.

We hebben in 2019 de gegevens van kinderopvanginstellingen over genoten opvanguren en betaalde tarieven van hun klanten getoetst. In gevallen van vermoede georganiseerde fraude proberen we daarbij een mogelijke facilitator in beeld te krijgen en te bestrijden. In nauw overleg met de FIOD en het Functioneel Parket (OM) wordt het strafrecht met name ingezet als sprake is van georganiseerde toeslagfraude.

In de eerste vier maanden van 2019 hebben we 48 vergrijpboetes opgelegd. Ook hebben we in de eerste vier maanden van 2019 vier zaken overgedragen aan het strafrecht voor verder strafrechtelijk onderzoek, waarvan bij twee zaken sprake is van mogelijk georganiseerd verband. In de tweede vier maanden hebben we 29 vergrijpboetes opgelegd. In de laatste vier maanden van 2019 hebben we vijf- en vergrijpboetes opgelegd.

We hebben in 2019 in het kader van externe overheidssamenwerking aan diverse projecten deelgenomen. Ten behoeve van de samenwerking in het kader van de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) bijvoorbeeld, hebben we adressen geleverd waarbij we vermoeden dat de inschrijving van bewoners niet klopt.

Vernieuwing

Beter informatie-uitwisselen met kinderopvanginstellingen Verbetermaatregelen kinderopvangtoeslag [AFGEROND]

We proberen samen met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) de uitvoering van de kinderopvangtoeslag te verbeteren. Daarmee willen we (hoge) terugvorderingen van toeslagen voorkomen en de dienstverlening aan ouders verbeteren. Doordat we de nadruk hebben gelegd op de kwaliteit van de gegevenslevering heeft het project vertraging opgelopen. In plaats van een invoering van gegevenslevering voor alle kinderopvangorganisaties per 1 januari 2020 hebben we ervoor gekozen om het jaar 2020 als groeijaar te gebruiken om kinderopvangorganisaties te laten aansluiten.

In de laatste vier maanden van 2019 hebben we stappen gezet. We zijn klaar om de maatregelen te implementeren met als belangrijkste opgave het daadwerkelijk aansluiten van de kinderopvangorganisaties op de gegevensuitwisseling. Een belangrijke juridische randvoorwaarde

Met opmerkingen (12): Zoals ik hierboven zei: mi gaat de tekst onder 'toezichtacties' over individuele aanvragen. Het is dan wel de vraag wat er onder toezichtacties valt en hoe dat van individuele aanvragen verschilt. Dus suggestie om hier een uitzondering te maken en dit samen te nemen.

heeft opmaak toegepast: Nederlands (standaard)

heeft opmaak toegepast: Nederlands (standaard)

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Niet Cursief

heeft opmaak toegepast: Nederlands (standaard)

heeft opmaak toegepast: Nederlands (standaard)

Met opmerkingen (13): @Toeslagen: kunnen we hier iets opnemen over dat we proberen de facilitator te pakken en de burger te ontzien. Of iets anders geruststellends van dien aard.

is ingevuld, namelijk de vaststelling van de Privacy Impact Assessment (PIA). We hebben de PIA aangeboden aan de Functionaris Gegevensbescherming (FG). De FG heeft ons een aantal adviezen gegeven, die we zullen opvolgen. Deze adviezen stonden de vaststelling van de PIA niet in de weg. Verder is de aangepaste Regeling Wet kinderopvang in de Staatscourant gepubliceerd en op 1 januari 2020 in werking getreden. Hierdoor is wettelijk bepaald wat kinderopvangorganisaties in de administratie moeten hebben opgenomen. Ook is geregeld dat kinderopvangorganisaties informatie zonder toestemming van de ouder mogen verstrekken aan de Belastingdienst. We hebben in november 2019 alle kinderopvangorganisaties hierover per brief geïnformeerd. Verder hebben we in november een bijeenkomst georganiseerd voor de softwareontwikkelaars waarin de wijzigingen in de Regeling zijn toegelicht. Het programma wordt in 2021 afgerond.

Kinderopvangorganisaties kunnen een convenant met ons sluiten met als doel de toeslag rechtstreeks te mogen ontvangen. De kinderopvangorganisaties hebben de keus uit een overeenkomst zonder hoofdelijke aansprakelijkheid en een overeenkomst zonder verdere voorwaarden, maar met hoofdelijke aansprakelijkheid voor de uitbetaalde toeslagen. De organisaties die een overeenkomst zonder hoofdelijke aansprakelijkheid afsluiten, moeten jaarlijks een accountantsverklaring en bestuursverklaring inleveren over het voorgaande toeslagjaar. Ook moeten zij maandelijks data van alle klanten bij ons aanleveren. In 2019 is het aantal convenanten zonder hoofdelijke aansprakelijkheid licht gestegen van 185 [PM] naar 190. Verder hebben we in totaal 170 convenanten zonder verdere voorwaarden, maar met hoofdelijke aansprakelijkheid voor de uitbetaalde toeslagen.

Ouders helpen bij het schatten van opvanguren **[IN PROCES]**

We proberen samen met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) de uitvoering van de kinderopvangtoeslag te verbeteren. Daarmee willen we (hoge) terugvorderingen van toeslagen voorkomen en de dienstverlening aan ouders verbeteren. Doordat we de nadruk hebben gelegd op de kwaliteit van de gegevenslevering heeft het project vertraging opgelopen. In plaats van een invoering van gegevenslevering voor alle kinderopvangorganisaties per 1 januari 2020 hebben we ervoor gekozen om het jaar 2020 als groeijaar te gebruiken om kinderopvangorganisaties te laten aansluiten.

In de laatste vier maanden van 2019 hebben we stappen gezet. We zijn klaar om de maatregelen te implementeren met als belangrijkste opgave het daadwerkelijk aansluiten van de kinderopvangorganisaties op de gegevensuitwisseling. Een belangrijke juridische randvoorwaarde is ingevuld, namelijk de vaststelling van de Privacy Impact Assessment. Verder is de aangepaste Regeling Wet kinderopvang in de Staatscourant gepubliceerd en op 1 januari 2020 in werking getreden. Hierdoor is wettelijk bepaald wat kinderopvangorganisaties in de administratie moeten hebben opgenomen. Ook is geregeld dat kinderopvangorganisaties informatie zonder toestemming van de ouder mogen verstrekken aan de Belastingdienst. We hebben in november 2019 alle kinderopvangorganisaties hierover per brief geïnformeerd. Verder hebben we in november is een bijeenkomst georganiseerd voor de softwareontwikkelaars waarin de wijzigingen in de Regeling zijn toegelicht. We streven ernaar om medio april 2020 het programma af te ronden.

We hebben in 2019 aan een app voor de kinderopvangtoeslag gewerkt, waarin ouders gemakkelijk en overzichtelijk hun eigen situatie kunnen raadplegen en ze geattendeerd worden op het controleren en zo nodig aanpassen van hun gegevens. We zijn een pilot gestart met circa 250 ouders. Uit de eerste reacties blijkt dat de ouders de app prettig en handig vinden. Wel zijn er nog wat problemen, bijvoorbeeld op het gebied van inloggen met DigiD. We ronden de pilot ~~duur~~ tot februari 2020 naar verwachting in het tweede kwartaal van 2020 af. We stellen daarna de kinderopvangtoeslag-app ter beschikking aan alle ouders.