

## Toeslagen

| Tabel Jaarplan                                             | VGR 1              | VGR 2              | VGR 3                   | Tekst Jaarplan                                                                             |
|------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Voorkomen van fouten</b>                                |                    |                    |                         | <i>Wijzigingen in (inkomens)situatie doorvoeren voor burgers en attenderen van burgers</i> |
| Proactief gegevens wijzigen                                | In proces          | In proces          | Afgerond                | <i>Geen afzonderlijk kopje</i>                                                             |
| Mensen in veranderende situaties proactief bevragen        | In proces          | In proces          | Afgerond                | <i>Geen afzonderlijk kopje</i>                                                             |
| <b>Dienstverlening</b>                                     |                    |                    |                         | <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<br>GEEN TEKST | <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)        | <i>Geen afzonderlijk kopje</i>                                                             |
| <b>Toezicht en fraudeaanpak</b>                            |                    |                    |                         | <i>- Buitentoezicht<br/>Externe<br/>- overheidssamenwerking</i>                            |
| Steekproeven uitvoeren                                     | In proces          | In proces          | Afgerond                | <i>Geen afzonderlijk kopje</i>                                                             |
| Individuele aanvragen controleren                          | In proces          | In proces          | Continu (rood?)         | <i>Geen afzonderlijk kopje</i>                                                             |
| 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>                                                                        |
| <b>Vernieuwing</b>                                         |                    |                    |                         | <i>Verbetermaatregelen kinderopvangtoeslag</i>                                             |
| Beter informatie uitwisselen met kinderopvanginstellingen  | In proces          | In proces          | Afgerond                | <i>Geen afzonderlijk kopje</i>                                                             |
| Ouders helpen bij het schatten van opvanguren              | In proces          | In proces          | In proces               | <i>Geen afzonderlijk kopje</i>                                                             |

### Activiteiten gericht op het voorkomen van fouten

#### *Proactief gegevens wijzigen* [AFGEROND]

Omdat we willen dat burgers minder én lagere terugvorderingen en nabetalings 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 actueler 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 attentiebrieven gestuurd. Dat heeft geleid tot 60.000 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 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. 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.

##### Samenwerken met maatschappelijk dienstverleners

[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 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 voor de handmatige behandeling ingezet op de behandeling van het CAF 11-dossier. We hebben veel capaciteit ingezet op herstel waardoor we minder capaciteit beschikbaar hebben voor onze reguliere werkzaamheden. Door langere doorlooptijden krijgen we te maken 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 € 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 huurtoeslaaanvragen 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.

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.

#### 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 29 vergrijpboetes opgelegd. In de laatste vier maanden van 2019 hebben we vijf 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 **[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 zijn maandelijks data van alle klanten bij ons aanleveren. In 2019 is het aantal convenanten zonder hoofdelijke aansprakelijkheid licht gestegen van 185 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. De pilot duurt tot februari 2020. We stellen daarna de kinderopvangtoeslag-app ter beschikking aan alle ouders.