



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Raad van Bestuur
Van Heuven Goedhartlaan 1
Postbus 1100
1180 BH Amstelveen
Telefoon (020) 656 56 56
Fax (020) 656 48 01
Internet: www.svb.nl

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
T.a.v. mevrouw Van Tuyll van Serooskerken-van Grieken,
Directie Kinderopvang
Postbus 90801
2509 LV DEN HAAG

datum	ons kenmerk
21 april 2020	RvB.053/20/CvdL/ck

Betreft: Vergoeding eigen bijdrage kinderopvang

Geachte mevrouw Van Tuyll van Serooskerken-van Grieken,

U heeft de Sociale Verzekeringsbank (SVB) op 20 april verzocht om de regeling tegemoetkoming eigen bijdrage kinderopvang uiterlijk 21 april te beoordelen op uitvoerbaarheid en op de beoogde invoeringsdatum van uiterlijk juli. Hieronder gaat de SVB, ondanks de beperkte tijd, zo goed mogelijk op uw verzoek in aan de hand van enkele toetsingscriteria.

Vooraf

Met ingang van 16 maart is de reguliere kinderopvang gestaakt in verband met Covid-19. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, het ministerie van Financiën, de Belastingdienst/Toeslagen en de Sociale Verzekeringsbank hebben de handen ineengeslagen om tot een werkbare oplossing te komen voor ouders en de branche. De SVB heeft zeer korte voorbereidingstijd gehad voor het opstellen van deze U toets. De precieze invulling van het gehele proces en de daarin aan de SVB toebedeelde taken worden op dit moment in goed overleg met uw ministerie, het ministerie van Financiën en de Belastingdienst uitgewerkt. In het bijzonder geldt dat voor een ministeriele regeling over herzieningsmogelijkheden, die is nog niet beschikbaar. Ook geldt de maatregel vooralsnog voor een periode t/m 28 april, maar verlenging is op dit moment niet uit te sluiten. We gaan ervan uit dat dan de regeling wordt aangepast. Bovendien is het onmogelijk om kosten te ramen terwijl die uitwerking nog plaatsvindt. Deze U-toets is dus opgesteld op basis van de op dit moment beschikbare informatie en op basis van inschattingen. We gaan er dan ook van uit dat we voor juni een aanvulling op deze U-toets zullen aanbieden.

Uitvoerbaarheid

De taken die de SVB zijn toebedeeld in de regeling tegemoetkoming eigen bijdrage kinderopvang achten we uitvoerbaar. De SVB kan de betaling verrichten, de beschikking versturen en eerstelijns klantvragen beantwoorden. Het vaststellen van de hoogte tegemoetkoming, het beoordelen van herzieningen en bezwaar en beroep vindt plaats door de Belastingdienst. Het uiterlijk in juli uitkeren van de vergoeding is haalbaar. Hieronder lichten we de SVB aanpak toe. Zeker vanwege de tijdsdruk is een goede en tijdige samenwerking tussen alle partijen in de keten, waaronder ook de branchepartijen, noodzakelijk om ouders zo snel mogelijk passend tegemoet te komen én adequaat te informeren. Die samenwerking is noodzakelijk in de praktische uitvoering, maar vooral ook in het uitdragen van de hoofdboodschap: de overheid komt

ouders bij benadering tegemoet voor de eigen bijdrage kinderopvang vanuit de gedachte dat ouders hun contract met de kinderopvanginstelling voortzetten.

Hieronder gaan we aan de hand van de verschillende processtappen dieper in op de aanpak van de SVB en de afhankelijkheden van met name Belastingdienst Toeslagen.

I. Aanpak en rolverdeling

De eerste processtappen om te komen tot een eenmalige betaling aan 560.000 ouders heeft SZW geschetst op basis van gezamenlijke gesprekken. In het kort levert Belastingdienst/ Toeslagen alle benodigde gegevens aan de SVB aan, inclusief het vastgestelde bedrag aan vergoeding op basis van de peildatum 6 april 2020. De SVB beschikt, betaalt de vergoeding uit en biedt ouders klantinformatie in de eerste lijn.

Benodigde gegevens

Voor de eerste stap is het noodzakelijk dat Belastingdienst Toeslagen tijdig een bestand aan de SVB levert met daarin BSN, IBAN van de toeslaggerechtigde en de hoogte van de vergoeding op basis van peildatum 6 april 2020. Dit is voldoende informatie voor de beschikking voor ouders. Tevens levert Belastingdienst Toeslagen de onderliggende gegevens die van belang zijn voor de berekening van de hoogte van de vergoeding. Deze informatie wordt gebruikt voor het inrichten van de eerstelijns klantinformatie. Voor ouders wil de SVB een digitale inijk ontwikkelen en ook voor de externe medewerkers in het klantcontactcentrum zal de SVB de informatie ontsluiten, zodat ouders zelf kunnen nagaan of de getoonde gegevens waarop de vergoeding is gebaseerd, kloppen met de peildatum. Het is bekend dat ouders verschillend omgaan met het tijdig en precies doorgeven van wijzigingen van gegevens in de toeslagenportal van Belastingdienst/ Toeslagen. De verwerkte gegevens op de peildatum vormen echter het best mogelijke uitgangspunt voor de berekening van de vergoeding.

Beschikken

De Ministers van SZW en Financiën stellen de gerechtigden en de hoogte van het bedrag vast, de SVB beschikt in mandaat en ambtshalve. Eenvoudig gezegd stellen wij, op basis van inhoud van de Belastingdienst, de brief op voor ouders waarin hun vergoeding wordt bevestigd, het besluit op hoofdlijnen wordt toegelicht, inclusief de mogelijkheden voor ouders om een nadere toelichting te krijgen via digitale tools (svb.nl en MijnSVB) en telefonische klantinformatie voorzieningen (een call center). De beschikking biedt tot slot ook informatie over bewaar- en beroepsmogelijkheden bij Belastingdienst/ Toeslagen. Het kan voorkomen dat ouders in juni een beschikking ontvangen en later betaald krijgen. Via deze aanpak borgen we dat de eerstelijnsinformatievoorziening vragen kan beantwoorden.

Betalen

In de periode mei, eind juni en begin juli vinden grote reguliere SVB betalingen op het terrein van onder andere AOW en kinderbijslag plaats die niet kunnen samenvallen met de uitvoering van deze regeling. De SVB richt zich op betaling van deze vergoeding uiterlijk in juli, het mogelijk versturen van beschikkingen in juni en het openen van eerstelijns digitale informatievoorziening vóór juni. Deze best mogelijke aanpak maakt, gezien de beperkte tijd, passende informatievoorziening voorafgaand aan de betaling mogelijk. Het managen van de belasting van website en telefoonkanalen heeft onze speciale aandacht, vooral omdat we nu uitgaan van aannames tot 30% verzoeken voor eerstelijns ondersteuning. Het doel is deze volumes te beperken met een goede beschikking en digitale informatievoorziening.

Eerstelijns generieke en specifieke klantinformatie

De grootste onzekerheid voor de SVB vormen de reacties van ouders op het uitkeren van de vergoeding in uiterlijk juli. In hoeverre zullen ouders de hoogte van de vergoeding herkennen, accepteren en in welke mate hebben ze behoefte aan eerstelijns ondersteuning van de SVB. Er komen in de meest ongunstige scenario's te veel vragen op de SVB af. Doel is om zoveel mogelijk vragen te voorkomen door duidelijke communicatie op de website, het ter beschikking stellen van een landingspagina met FAQ en het vooraf toetsen van de communicatie uitingen op duidelijkheid.

Naast de beschikking die ouders ontvangen, zal de SVB naar verwachting tweede helft mei op svb.nl informatie bieden en eerste week juni inlogmogelijkheid via MijnSVB beschikbaar stellen. Ouders kunnen uiteraard zonder inloggen algemene informatie raadplegen, veelgestelde vragen inzien, een terugbelverzoek plaatsen en na inloggen met behulp van DigiD persoonlijke gegevens inzien waar de vergoeding op is gebaseerd.

Voor resterende vragen of ouders die er niet uitkomen, staan medewerkers in het call center klaar.

Om de vragen van klanten zoveel mogelijk te reguleren ziet SVB onderstaande mogelijke maatregelen:

- Spreiding van de communicatie door het versturen van de beschikkingen in batches;
- Starten met een kleine testbatch beschikkingen om responsepercentage en meest gestelde vragen inzichtelijk te maken;
- Inzet van een "Bel me Terug" knop op de website in drukke tijden. Deze klanten kunnen in een vast tijdsvenster worden teruggebeld, bijvoorbeeld de volgende dag tussen 17.00 en 20.00. Hierdoor zijn de werkzaamheden beter te plannen en verbetert de bereikbaarheid tijdens kantooruren.

II. Aanpak herzieningen

Op basis van ervaring van Belastingdienst/ Toeslagen is de verwachting dat er ca 30.000 ouders de gegevens van Belastingdienst/ Toeslagen waarop de vergoeding is gebaseerd, niet herkennen omdat ze bijvoorbeeld niet actueel zijn. Daarnaast zijn er volgens verwachting van Belastingdienst/ Toeslagen ca 10.000 ouders die op de peildatum nog niet waren toegekomen aan het aanvragen van kinderopvangtoeslag, terwijl ze daar wel recht op hadden. Voor die groepen zal een herzieningsmogelijkheid komen, die momenteel wordt besproken en wordt uitgewerkt in een ministeriele regeling. De SVB zal hierop zal een aanvullende U-toets uitbrengen. Voor de SVB vormt uitgangspunt dat Belastingdienst/ Toeslagen opnieuw de hoogte van dat bedrag aan de SVB levert. De SVB kan beschikken en betalen. Nader wordt bezien wanneer dat kan, of ouders zelf aanvragen met bewijslast, of een drempelbedrag bijdraagt aan het verminderen van bescheiden herzieningsverzoeken en welke partij de eerstelijnsdienstverlening voor deze groepen biedt. Volstrekt helder is al wel dat ouders die in bezwaar en beroep gaan, terecht kunnen bij de Belastingdienst en niet bij de SVB. Betalingen en beschikkingen die volgen uit bezwaar en beroep dient de Belastingdienst af te handelen.

In Bijlage 1 gaan we op de aanpak onder I. en II. meer in detail in.

III. Effecten op de klant: transparant zijn over wat de overheid kan bieden

We hebben tijdens de gesprekken over een mogelijke rol van de SVB onze zorgen geuit over de onmogelijkheid om aan de gerezen verwachtingen van ouders te voldoen. De overheid en/of de SVB vergoedt niet exact. Soms zal de vergoeding hoger zijn, maar voor andere ouders valt die helaas lager uit. Voordat de SVB is beeld was, eind maart, is door de departementen en de branche gecommuniceerd dat

ouders de volledige eigen bijdrage gecompenseerd zouden krijgen via kinderopvanginstellingen. Die variant is niet haalbaar gebleken. Op basis van de beschikbare informatie uit de kinderopvangtoeslag administratie van Belastingdienst Toeslagen op 6 april 2020, waarvan op voorhand bekend is dat die voor een deel van de ouders niet actueel is, wordt de eigen bijdrage tegemoet gekomen via deze vergoeding. Voor het restant, bijvoorbeeld voor het deel boven het maximum uurtarief, zullen ouders door de SVB verwezen moeten worden naar hun eigen kinderopvanginstelling. In die private relatie tussen ouders en kinderopvang kan de SVB helaas niets betekenen.

Daarnaast zal het gezien het zeer korte tijdpad, voor de SVB niet mogelijk zijn om ouders direct de eerstelijnsinformatievoorziening te bieden die we zouden willen. Momenteel kunnen ouders bij de andere partijen in de keten terecht, waarbij een hele belangrijke rol is weggelegd voor de kinderopvangorganisaties. We zijn verheugd dat de branche deze essentiële taak voortvarend oppakt. Tot slot zal de informatievoorziening op een redelijk moment worden afgeschaald, vanwege het eenmalige karakter van de werkzaamheden.

Berekening bedrag

Over de wijze van berekening hebben we een aantal dringende verbetervoorstellen, die de eenduidige uitlegbaarheid richting ouders zullen verbeteren. Dit is nader toegelicht in Bijlage 2.

Handhaving

De SVB gaat uit van de gegevens van Belastingdienst/ Toeslagen. Deze gegevens worden aangeleverd door de BD/T en niet nader gecontroleerd door de SVB. Alleen de Belastingdienst kan de juistheid van gegevens en het handhavingsrisico beoordelen. Het is niet aan de SVB om deze gegevens op juistheid te controleren, noch om te controleren of ouders hun contract hebben voortgezet, danwel daadwerkelijk aan alle contractuele verplichtingen, inclusief betaling van de factuur, hebben voldaan.

Internationaal

Naast klanten met een nationaal profiel, zijn er ook ouders waarbij sprake is van een internationale component in wonen of werken. Het gaat over de vraag of er anticumulatie moet plaatsvinden in de gevallen waarin Nederland niet bij voorrang bevoegd is op grond van Europese regelgeving. De SVB heeft voorgesteld in deze gevallen het bedrag van de vergoeding in alle gevallen volledig uit te betalen. Daarvoor is gekozen gelet op het karakter van de vergoeding en het lage aantal gerechtigden in de categorie waarbij Nederland niet bij voorrang bevoegd zal zijn.

Praktisch gezien zouden de uitvoeringskosten voor het eenmalig anticumuleren bovendien niet in verhouding staan tot de vergoeding zelf.

Doelgroep niet KOT gerechtigden

Er vindt nog besluitvorming plaats over ouders die geen recht hebben op kinderopvangtoeslag, maar wel eigen bijdrage doorbetalen. We laten deze doelgroep voor nu buiten beschouwing.

In Bijlage 2 vindt u tevens een juridische analyse van de AMvB.

- IV.** Enkele toetsingscriteria zijn nog buiten scope. We zullen bezien of we hierin de aanvullende U-toets op kunnen ingaan.

IV: Uitvoeringskosten

De uitvoering van de regeling wordt projectmatig door de SVB uitgevoerd. Voor dit project is een begroting opgesteld die op basis van nacalculatie zal worden afgerekend.

De totale uitvoeringskosten worden ingeschat op een bedrag tussen de 1 en 5 miljoen euro.

Afsluitend

We willen afsluiten door te benadrukken dat de SVB graag een bijdrage wil leveren aan het overeind houden van een sector die voor heel veel ouders in Nederland zo belangrijk is bij de combinatie van arbeid en zorg. De SVB is zeer gemotiveerd om naast het uitkeren van de kinderbijslag nu via deze weg iets voor ouders te kunnen betekenen. We hebben duidelijk proberen te maken dat de uitvoering vanwege het tijdspad niet zo zal gaan als we graag zouden willen, maar dan moet het zoals het kan. En dat gaan we gewoon doen. Gezamenlijk staan we voor een best mogelijke uitvoering van deze bijzondere maatregel in een bijzondere tijd.

Hoogachtend,
Sociale Verzekeringsbank
10.2.e

drs. C.H.L.M. van de Louw
Lid Raad van Bestuur