



Ministerie van Financiën

17-01-2023

TER BESLISSING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directie Strategie, Recht & Beleid Toeslagen

Persoonsgegevens

nota

Tekenversie + Nazending Stand van zakenbrief

Datum

16 januari 2024

Notanummer

2024-0000009079

Bijlagen

- Brief stavza Dienst TSL
- Nazendingsbrief
- Set eerdere nota's

Aanleiding/kernpunten

- Na uw akkoord is op maandag 15 januari 2024 de stand van zakenbrief Dienst Toeslagen elektronisch verstuurd aan de Tweede Kamer.
- Bijgaand treft u hiervoor de finale tekenversie van de stand van zakenbrief.
- Tevens treft u een nazendingsbrief ten behoeve van de openbaar te maken nota's.

Beslispunten

1. Wij verzoeken u de finale versie van de stand van zakenbrief te tekenen.
2. Gaat u akkoord met het openbaar maken van de nu voorliggende nota en de bijgevoegde eerdere nota's conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota's? Omlijnde delen worden voorafgaand aan openbaarmaking onzichtbaar gemaakt.
3. Gaat u akkoord met de nazendingsbrief? Dan verzoeken wij u deze te tekenen.

Politiek/bestuurlijke context

Niet van toepassing.

Communicatie

Niet van toepassing.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

akkoord

Doc nr.	Datum	Titel doc.	Toelichting	Lakgronden
1	16-1-2024	Beslisnota - StasTD - Tekenversie + Nazending Stand van zakenbrief		Persoonsgegevens
2	25-1-2023	Nota ter informatie - StasTD - Foutieve beschikkingen door onjuiste (verwerking van) partnerschappen	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota over een damage in de uitvoering rondom onjuiste verwerking van partnerschappen.	Persoonsgegevens
3	23-6-2023	Nota ter informatie - StasTD - Damage 2023-029: Directie Toeslagen - Onjuiste inkomens-attenderingsbrieven 2023 verstuurd	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota over een damage in de uitvoering rondom onjuiste attenderingsbrieven.	Persoonsgegevens
4	18-8-2023	Nota ter informatie - StasTD - Damage 2023-034: Directie Toeslagen - Zorgtoeslag: woonlandfactor niet goed verwerkt	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota over een damage in de uitvoering rondom de woonlandfactor.	Persoonsgegevens
5	20-9-2023	Nota ter informatie - StasTD - Damage 2023-035 - Inning en directie Toeslagen - Pauzering vorderingen niet verwijderd	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota over een damage in de uitvoering rondom de pauzering van invordering en.	Persoonsgegevens
6	21-9-2023	Beslisnota - StasTD - Harmoniseren zelfstandigheidsdefinitie huurtoeslag	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota over het harmoniseren van de zelfstandigheidsdefinitie in de huurtoeslag.	Persoonsgegevens
7	27-9-2023	Bespreeknota - StasTD - Update College voor de Rechten van de Mens	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota met daarin een update van de voorbereiding op oordelen van het Collega voor de Rechten van de Mens.	Persoonsgegevens
8	28-9-2023	Bespreeknota - StasTD - Update voortgang opstart ITO	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota over de voortgang van de opstart van het intensief toezicht.	Persoonsgegevens
9	4-10-2023	Bespreeknota - StasTD - Oordelen het College voor de Rechten van de Mens	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota met daarin een reactie op de oordelen van het Collega voor de Rechten van de Mens.	Persoonsgegevens
10	9-10-2023	Bespreeknota - StasTD - Stafoverleg Toeslagen 11 oktober 2023	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota met daarin het onderwerp Start publiekscampagne die ook in de stand van zakenbrief is opgenomen. De overige onderwerpen worden omwille van de transparantie niet gelakt.	Persoonsgegevens
11	11-10-2023	Nota ter informatie - StasTD - Werken in de actualiteit	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota over Werken in de actualiteit.	Persoonsgegevens
12	22-11-2023	Beslisnota - StasTD - Brief aan het College m.b.t. getroffen maatregelen	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota met daarin een reactie op de oordelen van het Collega voor de Rechten van de Mens.	Persoonsgegevens
13	24-11-2023	Bespreeknota - StasTD - Stafoverleg 29 november 2023	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota met daarin de onderwerpen Algoritmes en Hotspot Toeslagen die ook in de stand van zakenbrief zijn opgenomen. De overige onderwerpen worden omwille van de transparantie niet gelakt.	Persoonsgegevens
14	29-11-2023	Beslisnota - StasTD - Gewijzigde reactiebrief aan het College m.b.t. getroffen maatregelen	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota met daarin een bijgestelde reactie op de oordelen van het Collega voor de Rechten van de Mens.	Persoonsgegevens
15	30-11-2023	Bespreeknota - StasTD - Update risicomodellen en algoritmes	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota met daarin een update over de risicomodellen en algoritmes.	Persoonsgegevens
16	7-12-2023	Nota ter informatie - StasTD - Damage 2023-044 Onjuiste verwerking verblijfsstatus EER-burgers	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota over een damage in de uitvoering rondom onjuiste verwerking van verblijfsstatus EER-burgers.	Persoonsgegevens
17	8-12-2023	Nota ter informatie - StasTD - Damage 2023-032: Directie Toeslagen - Onterechte toekenning verworven recht huurtoeslag	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota over een damage in de uitvoering rondom de onterechte toekenning verworven recht huurtoeslag.	Persoonsgegevens
18	12-12-2023	Nota ter informatie - StasTD - Voortgang vervolgonderzoek klacht 5	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota over het vervolgonderzoek van klacht 5 van de heer Niessen.	Persoonsgegevens
19	13-12-2023	Nota ter informatie - StasTD - Opstarten ITO-proces in december 2023	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota over het opstarten van het ITO proces.	Persoonsgegevens
20	19-12-2023	Nota ter informatie - StasTD - Damage 2023-048 DT KOT 2022 Onjuiste lasten op beschikking	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota over een damage in de uitvoering rondom onjuiste lasten op beschikkingen	Persoonsgegevens
21	21-12-2023	Beslisnota - StasTD - Pauzeren gegevensverwerking portaldata	De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ontvangt een nota over het pauzeren van de gegevensverwerking portaldata.	Persoonsgegevens



A/30-01-2023

TER INFORMATIE

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane
de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingen

Bureau DG Toeslagen

Persoonsgegevens

nota

Foutieve beschikkingen door onjuiste (verwerking van) partnerschappen

Datum

25 januari 2023

Notanummer

2023-0000016599

Bijlagen

geen

Aanleiding:

- Eind vorig jaar hebben meerdere burgers contact opgenomen met de Belastingtelefoon. Zij ontvingen een VT'22 beschikking (Voorlopige Toekenning 2022) waarbij het toeslagpartnerschap niet is meegenomen in de berekening.
- Hierdoor hebben ze teveel toeslag ontvangen (in de meeste gevallen) maar er zijn ook burgers die onterecht een terugvordering hebben gekregen.
- Het gaat hierbij primair over beschikkingen die betrekking hebben op toeslagjaar 2022. Uit de nadere analyse is naar voren gekomen dat ook:
 - o voor eerdere toeslagjaren (2017- 2021) foutieve DT-beschikkingen (Definitieve Toekenning) zijn afgegeven, maar in veel kleinere aantallen (*zie kopje damage*).
 - o in het lopende toeslag jaar (VT'23) foutieve beschikkingen zijn afgegeven.
- Gebleken is dat bij de aanpassing in het toeslagen-verstrekkingsysteem (TVS) een fout in de software is geslopen waardoor bestaande partnerschappen (in bepaalde situaties) 'wegvielen' en nieuwe partnerschappen niet goed werden geregistreerd/verwerkt in TVS.

De damage:

- Eind augustus 2022 is er een aanpassing geweest in TVS. Dit betrof een verbetering in de registratie (en verwerking) van specifieke bewoningsituaties (BK2 – feature - F2020-4336-6117 *Voorkomen onterechte huishoudens op behandelkenmerk 2 adressen*).
- Bij deze aanpassing is een fout gemaakt in de software waardoor bestaande partnerschappen (in bepaalde situaties) 'wegvielen' en nieuwe partnerschappen niet goed werden geregistreerd/verwerkt in TVS
- Vanaf eind augustus zijn er dus foutieve VT beschikkingen (over 2022 en 2023) en DT-beschikkingen (over 2017-2021) afgegeven. Het gaat hierbij om de volgende aantallen en bedragen.
 - o Circa **1.700** unieke burgers hebben een foutieve beschikking ontvangen.
 - o Het gaat hierbij om circa **2.300** foutief afgegeven beschikkingen.
 - o Totaal bedrag aan teveel uitgekeerde toeslagen is circa € 2,5 miljoen.
 - o Totaal bedrag dat onterecht is teruggevorderd is circa € 0,25 miljoen.
 - o Het betreft alle toeslagregelingen en de toeslagjaren 2017-2023.
 - Het zwaartepunt qua toeslagjaar ligt bij de VT'22 (circa 1.400 foutieve beschikkingen met een totaalbedrag van € 1,5 miljoen)
 - Het zwaartepunt qua toeslagregeling ligt bij kindgebonden budget (circa 750 foutieve beschikkingen met een totaalbedrag van € 1,9 miljoen; *modus, hoogste en laagste terugvorderingen worden nader*

uitgezocht) Dit is grotendeels te verklaren omdat als een partner 'wegvalt' er recht ontstaat op Alleenstaande Ouder Kop (ALO-kop).

- Er zitten circa 50 UHT-burgers in de damage-populatie.

Gevolgen:

- **Circa 1600** burgers hebben een te hoge toeslag ontvangen (voor één of meerdere jaren en regelingen).
- **Circa 100** burgers hebben een te lage toeslag of een terugvordering ontvangen.
- De **financiële gevolgen** m.b.t. de teveel uitgekeerde toeslagen van circa € 2,5 miljoen zijn op dit moment **nog niet volledig bekend**. Echter kan het grootste deel (ca. 1,7 miljoen voor de jaren 2022-2023) worden teruggevorderd.

Oorzaak:

- *Software fout*; bij een aanpassing in TVS is een fout gemaakt. Hierdoor kan het gebeuren dat in (in bepaalde situaties) bestaande partnerschappen worden verbroken en nieuwe partnerschappen niet goed worden geregistreerd/verwerkt.
- De fout in de software is inmiddels hersteld. Deze 'fix' is op donderdag 19 januari naar productie gegaan. Er komen geen nieuwe gevallen meer bij.

Herstel en communicatie:

- Er heeft afstemming plaatsgevonden met directie toeslagen, - ketenregie, de vaktechnische lijn en SR&B over het herstel en de juridische mogelijkheden. Hier is het volgende uit naar voren gekomen:
 1. Beschikkingen van burgers die onterecht een terugvordering hebben gehad worden herzien. Zij ontvangen alsnog een juiste beschikking en een nabetaling. Dit geldt voor alle toeslagjaren (2017-2023) en toeslagregelingen.
 2. Voor burgers die, door de fout, teveel toeslag hebben ontvangen geldt:
 - a. Toeslagjaar 2017; afgegeven DT-beschikkingen kunnen **niet** worden **herzien in het nadeel van de burger**. Artikel 21 van de Awir biedt hiervoor geen mogelijkheid vanwege het verstrijken van de 5 jaarstermijn. Het gaat om 36 burgers met een totaalbedrag van circa 90.000 euro.
 - b. Toeslagjaar 2018-2021; of de foutieve beschikkingen kunnen worden herzien vergt een individuele beoordeling. Naar verwachting zal voor een aanzienlijk percentage gelden dat niet ten nadele van de burger kan worden herzien. Verdere afstemming tussen directie Toeslagen en SR&B (vaktechnische lijn) vindt nog plaats. Het resultaat zal op korte termijn worden voorgelegd aan het MT en DT van Toeslagen.
 - c. Toeslagjaar 2022 en 2023; voor deze toeslagjaren is de DT-fase nog niet gestart. Beschikkingen worden **herzien**. Voor 2022 geldt dan dat de burger het teveel ontvangen bedrag moet terugbetalen. Voor 2023 (lopend toeslagjaar) wordt het jaarbedrag verlaagd en ontvangt de burger de resterende maanden een lager bedrag aan toeslag.
- Burgers met een hoge terugvordering (na herstel) zullen worden gebeld. Momenteel wordt uitgezocht om hoeveel burgers dit gaat (hangt ook af van de besluitvorming bij punt 2b) en op welke termijn dit kan plaatsvinden.
- Alle burgers uit de populatie ontvangen een (excuus)brief met nadere uitleg.
- Er zitten circa 50 UHT-burgers in de damage-populatie. Er is afstemming met UHT over deze burgers voor wat betreft het herstel en de communicatie.

*aanpassing
end
augustus
2022
binnen
opgemerkt
(hoe) is dit
in taceant
de overleg
kamen*

Wat moet de burger doen:

- De burger hoeft niets te doen. Hij of zij ontvangt binnenkort (alsnog) een juiste beschikking en/of een (excuus) brief met nadere uitleg. Ook zullen burgers waarbij er sprake is van een hoge terugvordering (na herstel) worden gebeld.

Hoe verhoudt de damage zich tot politiek bestuurlijk gevoelige dossiers?

- Fouten in de uitvoering van Toeslagen kunnen politiek/bestuurlijk gevoelig liggen. Indien burgers worden geconfronteerd met terugvorderingen (door een fout in de uitvoering) dan kan dit het vertrouwen van de burger schaden.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

- Niet van toepassing.

informatie TK!
via een tussentijdse
stavenza-brief?



Af 23-06-2023

TER INFORMATIE

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Bureau DG

Persoonsgegevens

nota

Damage 2023-029: Directie Toeslagen –
Onjuiste inkomens-attenderingsbrieven 2023 verstuurd.

Datum

23 Juni 2023

Notanummer

DMP 2023- 0292023-
0000152996

Bijlagen

Geen

Aanleiding:

- Recent hebben meerdere burgers contact opgenomen met de Belastingtelefoon n.a.v. een brief die zij begin juni 2023 ontvingen van Toeslagen.
- In de brief (*kenmerk: INK BT23*) wordt de burger gevraagd een nieuwe schatting van het inkomen over 2023 door te geven. Tevens bevat de brief een inkomensschatting vanuit Toeslagen. Burgers wordt gevraagd deze te controleren en wijzigingen in het inkomen door te geven via 'Mijn Toeslagen'.
- Burgers die hebben gebeld geven aan dat de inkomensschatting van Toeslagen (die in de brief staat vermeld) niet klopt. Het geschatte jaarinkomen is **te laag**.
- Naast bovengenoemde telefoontjes is er ook een klacht binnen gekomen van een burger (90 jaar). Ook deze burger heeft een brief ontvangen waarin het jaarinkomen (AOW en pensioen) te laag is ingeschat. Betreffende burger maakte zich erg zorgen, was bang dat zijn pensioen was verlaagd en deed zijn beklag over feit dat vragen onvoldoende konden worden beantwoord bij telefonisch contact.

Achtergrond:

- Op basis van verschillende bronnen (werkgevers, uitkeringsinstanties) wordt, meerdere keren per jaar, gekeken of het inkomen dat wordt gebruikt bij de berekening van de toeslag nog aansluit.
- Als er een verschil is, wordt er een 'Inkomens-attenderingsbrief (INK BT23)' verstuurd. Hierin staat een nieuwe schatting van het inkomen voor 2023.
- De burger wordt gevraagd deze nieuwe schatting te controleren en (indien nodig) zelf het juiste inkomen door te geven via 'Mijn Toeslagen'. Toeslagen muteert in dit geval dus zelf geen inkomens!
- Het doel is o.a. om burgers vroegtijdig te wijzen op mogelijke veranderingen in hun inkomen om zo (later) terugvorderingen van toeslagen te voorkomen.
- Een aantal weken na het versturen van de attenderingsbrief wordt ook telefonisch contact opgenomen met (een deel van de) burgers die hun inkomen nog niet hebben aangepast n.a.v. de brief.
- In heel 2023 worden ongeveer 1 miljoen inkomens-attenderingsbrieven verstuurd door Toeslagen. Tot op heden (juni 2023) zijn ongeveer 550.000 brieven verstuurd.

De damage en populatie:

- Eind mei 2023 zijn ong. 300.000 inkomens-attenderingsbrieven verstuurd.
- Bij ong. **21.000 burgers**, zo blijkt nu, is het geschat inkomen over 2023, dat wordt vermeld in de brief, te laag geschat. Niet alle loongegevens die zijn gebruikt bij de schatting van het inkomen zijn namelijk geëxtrapoleerd naar jaarbedragen.

damage
opnemen
in staven
brief
toeslagen?

- Meer dan de helft van de damage-populatie betreft burgers die een AOW uitkering en/of een pensioen ontvangen.
- Uit nadere analyse is naar voren gekomen dat ongeveer **3.700 burgers** (stand 20 juni 2023) uit de damage-populatie het inkomen daadwerkelijk hebben aangepast na ontvangst van de inkomens-attenderingsbrief begin juni.
- In de totale damage-populatie zitten 185 burgers die ook onderdeel uitmaken van de UHT-populatie(s). Van deze populatie hebben 29 burgers een inkomenswijziging doorgegeven na ontvangst van de brief begin juni.

Oorzaak:

- Er zijn 3 zaken die een rol spelen bij het ontstaan van deze damage:
 - o In mei is voor het eerst gebruik gemaakt van de gedetailleerde loonleveringen. Dit zijn gegevens van werkgevers en uitkeringsinstanties over het reeds ontvangen inkomen in 2023. Door hiervan gebruik te maken kan een betere inschatting worden gemaakt van het jaarinkomen (i.h.k.v. 'werken in de actualiteit'). Sommige loongegevens die zijn gebruikt bevatten echter een einddatum (30-4-2023) en zijn hierdoor in de verwerking niet geëxtrapoleerd naar jaarbedragen.
 - o Voor sommige inkomenssoorten geldt dat deze als 'incidenteel' zijn aangemerkt terwijl dit niet het geval is. Gevolg is dat ook deze gegevens niet zijn geëxtrapoleerd naar jaarbedragen.
 - o Vanaf mei ontvangen ook burgers een attenderingsbrief indien het geschatte inkomen over 2023 lager is. De afgelopen jaren is dit niet gebeurd en kregen alleen burgers een attenderingsbrief als het geschat inkomen hoger was.

Gevolgen:

- Indien een burger zijn inkomen (op basis van het advies in de brief) heeft aangepast dan heeft dit (meestal) effect op de hoogte van de toeslag. Bij een lager inkomen zal de toeslag (jaarrecht) - over het algemeen - hoger zijn. Het risico bestaat dan dat burgers later geconfronteerd worden met terugvorderingen (in de DT-fase)

Herstel en communicatie:

- Alle burgers uit de damage-populatie (21.000) ontvangen z.s.m. een (excuus)brief met nadere uitleg.
- Een deel van de burgers (ongeveer 1.500) zal tevens worden gebeld door KI&S. Deze burgers hebben recent een inkomenswijziging doorgegeven dat in lijn ligt met het foutief geschatte inkomen in de attenderingsbrief.
- In afstemming met UHT is besloten dat voor de 185 burgers die ook onderdeel uitmaken van de UHT-populatie(s) geen afwijkende behandeling nodig is. Wel zullen alle 185 burgers die onderdeel uitmaken van de UHT populatie(s) worden gebeld.
- Er zal een bericht worden geplaatst in het 'verstoringenhoekje' van de website.
- De klacht van de burger, zoals benoemd in de aanleiding, zal via het reguliere proces worden afgehandeld. Met betreffende burger is afgelopen week al telefonisch contact geweest.
- Er zijn maatregelen genomen binnen Toeslagen om er voor te zorgen dat in de eerst volgende actie m.b.t. inkomens-attenderingsbrieven (juni\juli 2023) geen onjuiste inkomensschattingen worden opgenomen. Tevens zullen de bedrijfsregels worden aangepast en (output) controles aangescherpt.

Wat moet de burger doen?

- Burgers uit de damage-populatie ontvangen een excuusbrief. Hierin wordt gevraagd het inkomen voor 2023 (nogmaals) te controleren en indien nodig aan te passen.

Hoe verhoudt deze verstoring zich tot politiek bestuurlijk gevoelige dossiers?

- 185 burgers uit de damage-populatie maken onderdeel uit van de UHT populatie(s). Deze burgers ontvangen een (excuus)brief en zullen tevens worden gebeld.



A 29 okt 2023

TER INFORMATIE

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Bureau DG

Persoonsgegevens

nota

Damage 2023-034: Directie Toeslagen – Zorgtoeslag:
woonlandfactor niet goed verwerkt

Datum

18 augustus 2023

Notanummer

2023-0000190267

Bijlagen

geen

Aanleiding:

- In mei 2023 is Toeslagen overgegaan op een nieuwe vorm van uitwisselen van gegevens over 'zorgverzekerdheid' van burgers (via Vecozo).
- Als een burger in het buitenland woont en recht heeft op zorgtoeslag, dan ontvangt Toeslagen nu een bericht via Vecozo dat de betreffende burger 'buitenlands verdragsgerechtigd' is.
- Het woonland van de burger wordt dan via een apart ingericht proces door het CAK aangeleverd. De verwerking van het woonland in het Toeslagensysteem (TVS) kan vervolgens via een (nieuw ingericht) proces worden gemonitord.
- Na de livegang van de nieuwe Vecozo uitwisseling ontstond er meer uitval op dit proces dan verwacht en heeft een nadere analyse plaatsgevonden. Hieruit is naar voren gekomen dat het woonland, sinds 2019, niet altijd goed werd verwerkt binnen het Toeslagensysteem (TVS).

Achtergrond:

- Elke burger die in Nederland woont of werkt is verplicht om een basisverzekering voor de ziektekosten af te sluiten bij een Nederlandse zorgverzekeraar en heeft (als wordt voldaan aan de voorwaarden) recht op zorgtoeslag.
- Nederlandse burgers die in het buitenland wonen hebben in sommige gevallen ook recht op zorgtoeslag. Zij moeten dan wel in een EU- of ander verdragsland wonen, een wettelijk pensioen of uitkering uit Nederland ontvangen EN zijn aangemeld bij het CAK als verdragsgerechtigd. De burger betaalt dan geen zorgpremie aan een zorgverzekeraar maar een verdragsbijdrage aan het CAK voor het recht op medische zorg in het woonland.
- Voor de zorgtoeslag wordt, bij deze zogenoemde verdragsgerechtigden, een extra factor toegepast bij de berekening: *de woonlandfactor (WLF)*. De WLF zorgt ervoor dat de hoogte van de Zorgtoeslag is afgestemd op de gemiddelde kosten van de zorg in het woonland.
- Maandelijks vraagt Toeslagen het woonland van verdragsgerechtigden op bij het CAK (o.b.v. art. 69 ZVW3) voor de bepaling van de hoogte van de Zorgtoeslag.

De damage en populatie:

- Recent is geconstateerd dat in bepaalde gevallen het woonland van verdragsgerechtigden niet correct is verwerkt. Hierdoor is er geen rekening gehouden met de WLF bij bepaling van de hoogte van de zorgtoeslag.

- Het woonland van de verdragsgerechtigden is wel uitgevraagd - en aangeleverd door het CAK - maar dus niet goed verwerkt binnen TVS. Dit geldt voor ongeveer 1.000 burgers.
- Het gaat hierbij over ongeveer **2.600 beschikkingen** over meerdere toeslagjaren. Het betreft zowel beschikkingen in de voorschotfase (VT22 en VT23) als definitieve toekenningen (DT's) over eerdere toeslagjaren.
 - o Voor ongeveer 150 burgers is het woonland niet goed in TVS verwerkt, maar is er geen sprake van een aanvraag zorgtoeslag.
 - o Bij **850 burgers** is een onjuiste zorgtoeslag toegekend voor één of meerdere toeslagjaren.
 - Bij 6 burgers is een te lage toeslag vastgesteld (1 of meerdere jaren)
 - Bij 844 burgers is een te hoge toeslag toegekend (1 of meerdere jaren)
- In de populatie zitten 2 burgers die ook onderdeel uitmaken van de UHT populatie(s).
- Naast de hierboven genoemde groep van 1.000 burgers is er nog een groep van 150 burgers waarvoor geldt dat het woonland (in het verleden) überhaupt niet is uitgevraagd terwijl dit wel had moeten. Deze groep wordt nog geanalyseerd.

Oorzaak:

- Software fout: in sommige gevallen is het woonland niet goed verwerkt in TVS. Op korte termijn zal er een software-aanpassing (fix) naar productie gaan.
- De verwerking van maandelijkse gegevenslevering van het CAK wordt nu extra gemonitord. Wanneer er nieuwe gevallen verkeerd verwerkt worden, worden deze handmatig gecorrigeerd.

dat is wel structureel opgelost maar in de software!

Gevolgen:

- Omdat het woonland niet goed is verwerkt zijn er onjuiste beschikkingen afgegeven. Doordat er geen WLF is toegepast wordt de standaardpremie berekend met een percentage van 100% en ontvangt de burger meestal meer toeslag dan waar hij daadwerkelijk recht op heeft.
 - o Er zijn ongeveer 1.100 foutieve (te hoge) beschikkingen afgegeven waarbij er sprake is van een voorlopige toekenning (VT22 en of VT23). Het gaat hierbij om een bedrag van ongeveer **€ 475.000,-** dat teveel is uitgekeerd.
 - o Er zijn ongeveer 1.500 foutieve (te hoge) beschikkingen afgegeven waarbij er sprake is van een definitieve toekenning. Het gaat hierbij om een bedrag van ongeveer **€ 500.000,-** dat teveel is uitgekeerd.

Herstel en communicatie:

- Burgers die te lage toekenning hebben gehad ontvangen op korte termijn een herziene beschikking. Medio september krijgen zij alsnog het bedrag dat zij te weinig hebben ontvangen. Het gaat hierbij om 6 burgers.
- Beschikkingen van burgers die een te hoge voorlopige toekenning hebben gehad (VT22 en of VT23) zullen worden herzien in het nadeel van de burger. Burgers ontvangen medio september een herziene voorlopige beschikking en (meestal ook) een terugvorderingsbeschikking.
- Beschikkingen van burgers die een te hoge definitieve toekenning (DT) hebben gehad zullen niet worden herzien. Zij hoeven het teveel ontvangen bedrag niet terug te betalen.
- Alle burgers die een terugvordering of nabetaling krijgen, ontvangen een (excuus)brief met nadere uitleg\toelichting.
- In samenspraak met UHT is besloten dat de 2 burgers die onderdeel uitmaken van de UHT populatie(s) geen afwijkende behandeling behoeven.

wel telefonisch bemand?

Wat moet de burger doen?

- Burgers die een terugvorderingsbeschikking ontvangen zullen de teveel ontvangen toeslag moeten terugbetalen.

Hoe verhoudt deze verstoring zich tot politiek bestuurlijk gevoelige dossiers?

- N.v.t.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



Ministerie van Financiën

A22-05-2023

26/9
12.00

TER INFORMATIE

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Toeslagen
Bureau DG

Persoonsgegevens

nota

DGT Damage 2023-035 - Inning en directie Toeslagen –
Pauzering vorderingen niet verwijderd

Datum
20 september 2023

Notanummer
2023-0000211185

Bijlagen
geen

Achtergrond/context:

- Als een burger zijn of haar (toeslagen)vordering niet in één keer kan betalen dan kan diegene een verzoek indienen voor een betalingsregeling. Dit kan via de Belastingtelefoon of via een formulier op de website van de Belastingdienst.
- Na registratie van het verzoek wordt de vordering automatisch, 6 weken gepauzeerd. Gedurende deze 6 weken hoeft de burger dus nog niets te betalen.
- Na verwerking van het verzoek voor een betalingsregeling:
 - o ontvangt de burger een beschikking van de betalingsregeling waarin staat hoeveel er maandelijks moet worden terugbetaald en
 - o wordt de tijdelijke pauzering van de vordering (automatisch) in het systeem verwijderd (6 weken na registratie van het verzoek).
- De burger moet vervolgens de openstaande vordering(en) betalen conform de afgegeven beschikking (betalingsregeling).

De damage en populatie:

- Tijdens een interne controle bij de Belastingdienst (Inning) is op 13 september 2023 het signaal binnen gekomen dat de afhandeling van verzoeken voor een betalingsregeling (sinds 2020) niet in alle gevallen correct heeft plaatsgevonden. Na analyse is gebleken dat:
 - o de verwerking/behandeling van het verzoek voor een betalingsregeling wel heeft plaatsgevonden, maar dat de burger niet is geïnformeerd. De burger heeft dus geen (bevestiging van de) betalingsregeling ontvangen.
 - o de tijdelijke pauzering van de vordering(en) niet is verwijderd. Vorderingen bleven dus op gepauzeerd staan (ook na 6 weken).
- In totaal is de pauzering van **13.121 vorderingen** niet verwijderd. Het gaat om **4.866 burgers**. Betreffende burgers hebben dus ook geen (bevestiging van de) betalingsregeling ontvangen.
- Het betreft vorderingen die zijn gepauzeerd vanaf 2020 tot heden.
- De hoogte van de (oorspronkelijke) openstaande vorderingen ligt tussen € 1.000 en € 5.000. Gemiddeld gaat het hierbij om € 1.420 per vordering. In totaal gaat het om circa € 18,6 miljoen aan vorderingen waarbij de pauzering niet is verwijderd terwijl dit wel had moeten.
- Deze damage betreft toeslagenvorderingen (alle regelingen). Er zitten geen UHT burgers in de damage-populatie.

Oorzaak:

- In 2020 is er een aanpassing geweest in één van de systemen van de Belastingdienst (INL). Deze aanpassing had, zo blijkt nu, een onvoorzien

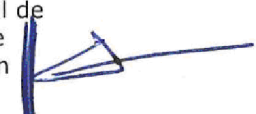
effect op een andere applicatie van de Belastingdienst (*IKA IT - Inforay Kantoor Applicaties*) waarin de tijdelijke pauzering van vorderingen wordt geregistreerd. Hierdoor werd het proces niet goed afgehandeld en werden de gepauzeerde vorderingen niet (automatisch) na 6 weken vrijgegeven.

- Momenteel wordt onderzocht hoe dit onopgemerkt heeft kunnen blijven en hoe dit in de toekomst kan worden voorkomen.
- Er staat inmiddels wel een oplossing klaar om de classificatieregeling aan te passen. Dit kan echter pas worden doorgevoerd als de posten die nu langer dan 6 weken zijn gepauzeerd zijn verwijderd/vrijgegeven.



Gevolgen:

- Onduidelijkheid voor de burgers die het betreft. Burgers die een verzoek hebben ingediend voor een betalingsregeling hebben geen reactie ontvangen van zowel de Belastingdienst als de Dienst Toeslagen en weten dus niet of zij in aanmerking komen voor een betalingsregeling, wanneer zij moeten starten met terugbetalen en welk maandbedrag moet worden betaald.
- Wanneer de pauzering nu wordt verwijderd zullen automatisch invorderingsmaatregelen worden opgestart voor burgers die hun vordering nog niet volledig hebben betaald en voor burgers waarvan de betaalperiode al is verstreken. Zij ontvangen dan direct een betalingsherinnering.
- Complicerende factor is de berekening van de invorderingsrente. Aangezien deze gekoppeld is aan de oorspronkelijke dagtekening van de vordering zal de burger meer rente gaan betalen zodra de pauzering wordt opgeheven. Hoe hier mee om te gaan is nu onderwerp van gesprek tussen Dienst Toeslagen en de Belastingdienst (zie ook herstel). Wij informeren u zodra hier meer duidelijkheid over is.



Herstel en communicatie:

- De wijze van herstel wordt in de komende periode verder uitgewerkt in samenspraak tussen de Belastingdienst en Dienst Toeslagen. Hierbij wordt gekeken of de betalingsregeling kan worden hervat (zonder extra kosten/impact voor de burger) of dat opnieuw een betalingsregeling wordt aangeboden. Wij zullen u over de uitkomst informeren.
- Voorafgaand aan het daadwerkelijk herstel zullen de betreffende burgers worden geïnformeerd middels een (excuus)brief. Mogelijk zal (een deel) van burgers aanvullend ook worden gebeld (nog te bespreken).
- KI&S, de Belastingtelefoon, is op de hoogte gesteld van deze damage.
- Tijdens de uitwerking van het herstel zal tevens worden gekeken of het wenselijk is om een bericht te plaatsen op de website van de Belastingdienst en/of Dienst Toeslagen.

Wat moet de burger doen?

- Burgers die het betreft hoeven nu niets te doen. Voordat de invordering wordt hervat zal er communicatie plaatsvinden.

Hoe verhoudt deze verstoring zich tot politiek bestuurlijk gevoelige dossiers?

- N.v.t.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

melden in
stavaza-brief
d.id.? TK



A/26-09-2023

TER BESLISSING

Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directie Strategie, Recht
& Beleid Toeslagen

Persoonsgegevens

nota

Harmoniseren zelfstandigheidsdefinitie huurtoeslag

Datum

21 september 2023

Notanummer

2023-0000211671

Bijlagen

geen

Aanleiding

- De Dienst Toeslagen en het ministerie van BZK werken sinds 2021 aan verbeteringen in het beleid en in de uitvoering van de huurtoeslag. Onderdeel hiervan is het inzetten op het verbeteren van de gegevensuitwisseling en opschonen van de registraties van de directie Toeslagen.
- Een van de geconstateerde knelpunten heeft betrekking op de zelfstandigheidsdefinitie van woonruimten. Toeslagen hanteert een ruimere definitie van 'zelfstandigheid' dan de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (hierna: BAG) voorschrijft. De definitie van de BAG sluit echter beter aan bij wetgeving en jurisprudentie. Het verschil zit in een 'eigen wasgelegenheid' (douche of bad), die in de BAG als vereiste geldt. Huurders in woningen zonder eigen wasruimte komen nu wel in aanmerking voor huurtoeslag. Naar verwachting gaat dit om ongeveer 6.000 huurders.
- Het voorstel is om de zelfstandigheidsdefinitie te harmoniseren met de definitie van de BAG en geen huurtoeslag meer toe te kennen aan nieuwe aanvragers voor huurtoeslag zonder eigen wasruimte die een toeslag aanvragen.
- Dit voorstel wordt parallel voorgelegd aan de minister van VRO.

Beslispunten

- Stemt u ermee in dat Dienst Toeslagen bij toekenning van de huurtoeslag aansluit bij de zelfstandigheidsdefinitie die de BAG hanteert? Dit betekent dat woningen zonder een eigen wasruimte, in het vervolg niet meer als zelfstandig worden beschouwd en dus niet in aanmerking komen voor huurtoeslag.

Voorgestelde uitwerking:

- Voorgesteld wordt een 'uitsterfbeleid', waarbij huurders die nu toeslag ontvangen en geen eigen wasgelegenheid hebben de toeslag blijven ontvangen. Nieuwe huurders van een wooneenheid zonder eigen wasgelegenheid ontvangen geen huurtoeslag meer;
- Voor de ingangsdatum een redelijke termijn te hanteren van drie maanden na besluitvorming en aankondiging van de wijziging, zodat nieuwe huurders die mogelijk nu al een woning accepteren met het idee dat ze huurtoeslag zullen ontvangen zo min mogelijk hinder ondervinden;
- Wanneer aannemelijk is dat een huurder de woning heeft geaccepteerd onder de veronderstelling dat recht bestond op huurtoeslag en ook voordat deze kennis kon nemen van de beperking toeslagen op basis van de algemene beginselen van

Is dit goed uitvoerbaar?

behoorlijk bestuur (in het bijzonder het vertrouwensbeginsel) een recht op huurtoeslag kan toekennen;

- De definitie op de website van de Rijksoverheid aan te passen en waar mogelijk actief hierover te communiceren. Doordat wordt aangesloten bij de begripsomschrijving van het Burgerlijk wetboek, waar de Wet op de huurtoeslag vanuit gaat, vraagt dit geen wetswijziging;
- Huurders met terugwerkende kracht (tot en met 1 september van het jaar na inwerkingtreding) huurtoeslag kunnen ontvangen, mits de huurder voor de ingangsdatum woonachtig is op het betreffende adres;
- Het kan voorkomen dat een woonobject niet is opgenomen in de BAG-registratie (die Toeslagen als basisregistratie hanteert), bijvoorbeeld in het geval van gesplitste woningen (appartementen) of in geval van nieuwbouw. Wanneer hier sprake van is (bijvoorbeeld in het geval van gesplitste woningen of nieuwbouw) en de huurder aannemelijk kan maken dat de zelfstandige woonruimte wel aan alle eisen voldoet, wordt hiervan melding gemaakt bij de BAG/gemeente en, vooruitlopend op een juiste vermelding in het BAG-register, huurtoeslag toegekend. Voor de langere termijn wordt verkend hoe de kwaliteit van BAG-registratie kan worden verbeterd.

Toelichting

- De zelfstandigheidsdefinitie is van belang omdat een woonobject alleen in aanmerking komt voor huurtoeslag als het een zelfstandige woonruimte betreft (tenzij er sprake is van een aangewezen onzelfstandige wooneenheid, zoals zorginstellingen waarbij huurders wel recht hebben op huurtoeslag).
- Tot op heden hanteren de Dienst Toeslagen en de BAG niet dezelfde definitie van het begrip 'zelfstandige woonruimte'. Waar voor de BAG één van de noodzakelijke voorwaarden is dat er sprake is van een eigen wasgelegenheid (douche of bad), gaat Dienst Toeslagen uit van een ruimere definitie uit het Burgerlijk Wetboek (welke informatie ook is opgenomen Rijksoverheid.nl) waar dit voorbehoud niet wordt gemaakt.
- Dit betekent dat Toeslagen woningen zonder eigen wasgelegenheid, maar die verder wel voldoen aan de voorwaarden en aannemelijk kan maken dat hij de andere voorzieningen wel exclusief voor eigen gebruik beschikbaar heeft, apart registreert. Hiervoor maakt Toeslagen gebruik van een eigen objectadministratie en treedt daardoor vaak meerdere malen in contact met de aanvrager. Dit is zeer arbeidsintensief en in gevallen ook foutgevoelig.
- In recente jurisprudentie wordt een eigen wasgelegenheid gezien als een noodzakelijke voorziening voor een zelfstandige woonruimte.
- Ook zorgt deze optie voor een betere uitvoerbaarheid van de huurtoeslag. Naar verwachting leidt het wel tot een beperkte toename van vragen van huurders, die bijvoorbeeld zien dat een vorige bewoner of een buurman wel recht heeft op huurtoeslag en de nieuwe huurder niet. Dit vraagt de gedurende een langere periode goede communicatie en leidt mogelijk tot extra vragen bij de Belastingtelefoon.

Wat is de
ings-
datum?

Communicatie

Het aankondigen van de wijziging vraagt om gerichte communicatie richting huurders, verhuurders en intermediairs.

Politiek/bestuurlijke context

Deze aanscherping van de definitie kan worden gemeld in de stand van zakenbrief dit najaar.

Wanneer?

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



A/27-05-2023

10/10

11.45

TER BESPREKING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Toeslagen
Directie Strategie, Recht
& Beleid Toeslagen

Persoonsgegevens

nota

Update College voor de Rechten van de Mens

Datum
27 september 2023

Notanummer
2023-0000216426

Bijlagen
1. Concept Kamerbrief
2. Spreeklijnen
3. Q&A's
4. Samenvatting zaken

Aanleiding

Burgers die vermoeden dat zij gediscrimineerd zijn door Toeslagen kunnen zich melden bij het College voor de Rechten van de Mens (hierna: het College). Het College beoordeelt de vraag of Toeslagen in strijd met de gelijkebehandelingswetten heeft gehandeld. Dit jaar zijn er drie klachten op zitting behandeld. Het College heeft te kennen gegeven het onderzoek in deze zaken te hebben gesloten en op 2 oktober hun oordeel uit te spreken. Vooruitlopend op wat het College gaat oordelen, dient deze nota als voorbereiding op de mogelijke scenario's wanneer het College tot een oordeel is gekomen.

Bespreekpunten

Graag bespreken we met u hoe u wilt worden voorbereid op de oordelen van het College a.s. maandag.

Kernpunten

- Op 20 januari, 14 april en 7 juli jl. zijn de eerste drie klachten op zitting behandeld. Het College heeft begin september aangegeven deze zaken te hebben gesloten en op 2 oktober met hun oordeel in deze zaken te komen.
- Dienst Toeslagen ontvangt de oordelen van het College op maandagochtend per e-mail en daarbij zal het College tevens vermelden op welk tijdstip zij de oordelen dezelfde dag openbaar zullen maken.
- De verwachting is dat er veel aandacht zal zijn uit de pers. Na de behandeling van de zaken zijn ook enkele nieuwsartikelen verschenen.
- In de bijlagen vindt u vooruitlopend op de oordelen een concepttekst voor de Kamerbrief, spreeklijnen en Q&A's ter voorbereiding. In bijlage 4 is ook een samenvatting van de zaken opgenomen.
- Hoewel het oordeel van het College geen bindende werking heeft, zal Toeslagen het oordeel van het College in de individuele zaken overnemen zoals eerder medegedeeld in de kabinetsreactie op de POK.¹
- De afhandeling van de klachtprocedures staat beschreven onder de toelichting.
- In totaal hebben zich tot nu toe ongeveer 70 mensen gemeld bij het College die een oordeel willen over hun individuele klacht. Op dit moment zijn er nog 5 andere zaken in behandeling. Wanneer deze op zitting worden behandeld is nog niet bekend gemaakt.

¹ Kamerstukken II, 2020/21, 35510, nr. 4.

Toelichting

Vooronderzoek College en omgekeerde bewijslast

- Naar aanleiding van de individuele verzoeken heeft het College een algemeen vooronderzoek verricht. Het onderzoek richt zich op de periode voor de toeslagenaffaire, 2014 – 2018. Dit onderzoek is op 15 september 2022 afgerond.
- Het College concludeerde dat er voldoende feiten zijn die een vermoeden doen ontstaan dat bij de harde fraudeaanpak door Toeslagen onderscheid is gemaakt op grond van afkomst jegens de toeslagenouders; de werkwijzen en processen van Toeslagen troffen in het bijzonder personen met een buitenlandse afkomst.
- Deze conclusie heeft tot gevolg dat in de individuele zaken die aan het College zijn of worden voorgelegd de bewijslast op Toeslagen rust om aan te tonen dat zij niet in strijd met de gelijkebehandelingswetten heeft gehandeld.

Algemene lijn afhandeling klachtprocedures

- Het oordeel van het College heeft geen bindende werking. Toeslagen heeft eerder al toegezegd het oordeel van het College in de individuele zaken altijd over te nemen.
- Nadat het College het onderzoek van de individuele klacht gesloten heeft, maar voordat het College uitspraak doet, biedt Toeslagen de burger per brief een persoonlijk gesprek aan. In de brief wordt toegelicht dat we dit gesprek belangrijk vinden, ongeacht de uitkomst van de zaak.
- Indien de burger hiervan gebruik wil maken, vindt het persoonlijke gesprek plaats na het oordeel van het College. Het gesprek zal plaatsvinden met de

Persoonsgegevens

 gezamenlijk met een medewerker.
- Voor een eventuele financiële tegemoetkoming moet per individuele afzonderlijke casus worden bezien op welke grond er eerder al wel of niet compensatie geboden is.
- In de 4e VGR KOT staat beschreven dat ouders in aanmerking komen voor de compensatieregeling (vooringenomen handelen) bij UHT als zij getroffen zijn door een terugvordering of nihil stelling van de kinderopvangtoeslag en bij wie het College (of het eigen oordeel van Toeslagen) oordeelt dat dit mede een gevolg is geweest van discriminatie. Op basis hiervan kunnen zij ook in aanmerking komen voor eventuele aanvullende schadevergoedingen binnen UHT.²
- Zowel de betreffende burger, als het College, kunnen besluiten om een civielrechtelijke procedure te starten bij de rechtbank. Een uitspraak van het College heeft voor de rechter in een civielrechtelijke procedure geen bindende werking, maar is wel gezaghebbend. De rechter moet altijd het oordeel van het College in diens afwegingen meenemen. De beoordeling of sprake is van onrechtmatige daad en of en welke schade moet worden vergoed is aan de civiele rechter voorbehouden.

Erkenning Institutioneel Racisme

- Bij brief van 30 mei 2022 is geconcludeerd dat binnen het intensief toezicht van Toeslagen (en de Belastingdienst) sprake is geweest van institutioneel racisme.
- Deze vaststelling is gedaan op basis van het begrippenkader uit de mensenrechtelijke benadering van het College voor de Rechten van de Mens, zoals verwoordt het rapport: Discriminatie door risicoprofielen, een mensrechtelijk toetsingskader.

² Kamerstukken II, 2020/2021, 35468, nr. G.

- De werkwijze binnen Toeslagen kon als gevolg hebben dat verschillende groepen burgers een grotere kans hadden om geselecteerd te worden voor een handmatige beoordeling, en heeft daarmee geleid tot een onbedoelde ongelijkheid in de behandeling tussen mensen. Dit gold onder andere voor Nederlanders met lage inkomens en alleenstaanden, maar ook voor mensen met een andere nationaliteit, zonder dat hier een deugdelijke grondslag voor was. Dit kwalificeert daarmee als een vorm van institutioneel racisme zoals omschreven door het College.

Communicatie

Zie bijlage 1 t/m 3 met conceptteksten voor de Kamerbrief, de spreeklijnen en de Q&A's. Ook wordt interne communicatie voorbereid.

Politiek/bestuurlijke context

Geen aanvullende informatie.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

Bijlage 1 Concepttekst Kamerbrief

Geachte voorzitter,

Vandaag heb ik de eerste oordelen van het College voor de Rechten van de Mens (hierna: het College) ontvangen in de afhandeling van de individuele klachten van toeslagenouders die het vermoeden hebben door Toeslagen te zijn gediscrimineerd. Het gaat over drie individuele klachten die eerder dit jaar door het College op zitting zijn behandeld. Het College heeft in deze zaken beoordeeld of Toeslagen in strijd met de gelijkebehandelingswetten heeft gehandeld. Hoewel het oordeel van het College geen bindende werking heeft, is in de Kamerbrief met de reactie van het toenmalige kabinet op rapport 'Ongekend onrecht' opgemerkt dat Toeslagen het oordeel van het College in de individuele zaken altijd zal overnemen.³

Het College heeft in deze zaken geoordeeld dat **PM**.

Het College heeft op 15 september 2022 haar conclusies van een algemeen vooronderzoek gedeeld, dat zij naar aanleiding van de individuele verzoeken heeft opgestart. Het College concludeerde hierin dat er voldoende feiten zijn die een vermoeden doen ontstaan dat bij de harde fraudeaanpak door Toeslagen onderscheid is gemaakt op grond van afkomst jegens de toeslagenouders: de werkwijzen en processen van Toeslagen troffen in het bijzonder personen met een buitenlandse afkomst. Deze conclusie had tot gevolg dat in de individuele zaken die aan het College zijn of worden voorgelegd de bewijslast op Toeslagen rust om aan te tonen dat zij niet in strijd met de gelijkebehandelingswetten heeft gehandeld.

Toeslagen heeft tijdens de behandeling van deze individuele klachten inhoudelijk aangeven in hoeverre een objectieve rechtvaardiging was voor de wijze waarop de toezichts- en handavingsinstrumenten zijn ingezet bij de individuele behandeling van deze burgers. Dat het College in deze zaken heeft geoordeeld dat ... **PM**.

Toeslagen probeert samen met de individuele burgers tot een goede afsluiting van deze zaken te komen. De oordelen van het College zijn belangrijk voor ouders als onderdeel van het herstel en helpen ouders hopelijk om het verleden te kunnen af te sluiten. Over het eventuele vervolg van deze en toekomstige zaken bij het College, zult u middels de reguliere voortgangsrapportages Hersteloperatie Toeslagen worden geïnformeerd.

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane

Aukje de Vries

³ Kamerstukken II, 2020/21, 35510, nr. 4.

Bijlage 2 Spreeklijnen

Oordeel gegrond verklaard

- Burgers die vermoeden dat zij gediscrimineerd zijn door Toeslagen kunnen zich melden bij het College voor de Rechten van de Mens.
- Tot nu toe hebben ongeveer 72 individuele burgers zich bij het College gemeld.
- In de eerste drie individuele klachten die dit jaar op zitting zijn behandeld, heeft het College vandaag haar oordeel uitgesproken.
- Het College heeft geoordeeld dat Toeslagen in deze individuele zaken in strijd met de gelijkebehandelingswetten heeft gehandeld. Ik betreur dit ten zeerste.
- Het oordeel van het College is niet juridisch bindend, eerder is toegezegd dat Toeslagen het oordeel van het College in de individuele zaken altijd zal overnemen. Dat is ook nu het geval.
- Toeslagen probeert samen met de individuele burgers tot een goede afsluiting van deze zaken te komen. Wat dit in de praktijk betekent voor de burger wordt per individuele zaak bekeken.
- De oordelen van het College zijn belangrijk voor ouders als onderdeel van het herstel en helpen ouders hopelijk om het verleden te kunnen af te sluiten.

Oordeel niet gegrond verklaard

- Burgers die vermoeden dat zij gediscrimineerd zijn door Toeslagen kunnen zich melden bij het College voor de Rechten van de Mens.
- Het College beoordeelt of Toeslagen in strijd met de gelijkebehandelingswetten heeft gehandeld.
- Tot nu toe hebben ongeveer 72 individuele burgers zich bij het College gemeld.
- In de eerste drie individuele klachten die dit jaar op zitting zijn behandeld, heeft het College vandaag haar oordeel uitgesproken.
- Toeslagen heeft tijdens de behandeling van deze individuele klachten inhoudelijk aangeven in hoeverre een objectieve rechtvaardiging was voor de wijze waarop de toezichts- en handavingsinstrumenten zijn ingezet bij de individuele behandeling van deze burgers.
- Het College heeft daarmee geoordeeld dat Toeslagen niet in strijd met de gelijkebehandelingswetten heeft gehandeld.
- Het oordeel van het College zal niet wegnemen dat een burger zich wel gediscrimineerd heeft gevoeld en het wantrouwen dat de burger heeft in Toeslagen wordt dan ook niet meteen wegnomen.
- Toeslagen probeert samen met de individuele burgers tot een goede afsluiting van deze zaken te komen. Wat dit in de praktijk betekent voor de burger wordt per individuele zaak bekeken.

Bijlage 3 Q&A's

Q. Wat betekenen de oordelen van het College voor de burger? (Oordeel: gegrond).

A.

- Het College heeft geoordeeld dat Toeslagen in deze individuele zaken in strijd met de gelijkebehandelingswetten heeft gehandeld.
- Ik betreur het ten zeerste dat het College heeft geoordeeld dat Toeslagen in strijd met de gelijkebehandelingswetten heeft gehandeld.
- Het oordeel van het College is niet juridisch bindend, eerder is toegezegd dat Toeslagen het oordeel van het College in de individuele zaken altijd zal overnemen. Dat is ook nu het geval.
- Toeslagen probeert samen met de individuele burgers tot een goede afsluiting van deze zaken te komen. Wat dit in de praktijk betekent voor de burger wordt per individuele zaak bekeken.
- De oordelen van het College zijn belangrijk voor ouders als onderdeel van het herstel en helpen ouders hopelijk om het verleden te kunnen af te sluiten.

Q. Wat betekenen de oordelen van het College voor de burger? (Oordeel: niet gegrond).

A.

- Het College heeft geoordeeld dat Toeslagen niet in strijd met de gelijkebehandelingswetten heeft gehandeld.
- Toeslagen heeft tijdens de behandeling van de individuele klachten inhoudelijk aangeven in hoeverre een objectieve rechtvaardiging was voor de wijze waarop de toezichts- en handavingsinstrumenten zijn ingezet bij de individuele behandeling van deze burgers.
- Het oordeel van het College zal niet wegnemen dat een burger zich wel gediscrimineerd heeft gevoeld en het wantrouwen dat de burger heeft in Toeslagen wordt dan ook niet meteen wegnomen.
- Toeslagen probeert samen met de individuele burgers tot een goede afsluiting van deze zaken te komen. Wat dit in de praktijk betekent voor de burger wordt per individuele zaak bekeken.

Q. In hoeverre wordt de burger financieel gecompenseerd voor dit oordeel? (Oordeel: gegrond).

A.

- Per individueel afzonderlijke casus moet worden bekeken of er samenhang is met een compensatieregeling en op welke grond er eerder al wel of niet gecompenseerd is.
- Voor een eventuele financiële tegemoetkoming moet per individuele afzonderlijke casus worden gezien op welke grond er eerder al wel of niet compensatie geboden is.
- In de 4e VGR KOT staat beschreven dat ouders in aanmerking komen voor de compensatieregeling (vooringenomen handelen) bij UHT als zij getroffen zijn door een terugvordering of nihil stelling van de kinderopvangtoeslag en bij wie het College (of het eigen oordeel van Toeslagen) oordeelt dat dit mede een gevolg is geweest van discriminatie. Op basis hiervan kunnen zij ook in aanmerking komen voor eventuele aanvullende schadevergoedingen binnen UHT.⁴
- Op basis hiervan kunnen zij ook in aanmerking komen voor eventuele aanvullende schadevergoedingen binnen UHT.

⁴ Kamerstukken II, 2020/2021, 35468, nr. G.

- Toeslagen probeert samen met de individuele burgers tot een goede afsluiting van deze zaken te komen. Wat dit in de praktijk betekent voor de burger wordt per individuele zaak bekeken.

Q. Moet Toeslagen nu een schadevergoeding betalen? (Oordeel: gegronde).

A.

- Het oordeel van het College is niet juridisch bindend, eerder is toegezegd dat Toeslagen het oordeel van het College in de individuele zaken altijd zal overnemen. Dat is ook nu het geval.
- Zowel de betreffende burger, als het College, kunnen besluiten om een civielrechtelijke procedure te starten bij de rechtbank.
- Een uitspraak van het College heeft ook voor de rechter in een civielrechtelijke procedure geen bindende werking, maar is wel gezaghebbend. De rechter moet altijd het oordeel van het College in diens afwegingen meenemen.
- De beoordeling of sprake is van onrechtmatige daad en of en welke schade moet worden vergoed is aan de civiele rechter voorbehouden.

Bijlage 4 Samenvatting Zaken

Zaaknummer 2021-0087

In deze zaak staat de vraag centraal of de Belastingdienst/Toeslagen heeft gediscrimineerd bij de toekenning en terugvordering van de kinderopvangtoeslag 2007 tot en met 2012. Daarbij spitst de zaak zich met name toe op de jaren 2008-2011. Dit zijn de jaren waarover de UHT-vooringenomenheid heeft vastgesteld en waarvoor verzoekers zijn gecompenseerd. Daarmee gaat de zaak over een periode waarin er nog geen gebruik werd gemaakt van het risicoclassificatiemodel en speelt de vraag zich af over een periode die vóór de onderzoeksjaren uit het rapport van het College liggen. Verzoekers maakten een deel van deze periode gebruik van opvang via gastouderbureau 4yourkids. De houder hiervan was ook eigenaar van gastouderbureau Dar el Hanan. Deze houder is (later) strafrechtelijk vervolgd. Verzoekers vermoeden dat zij op grond van hun dubbele nationaliteit dan wel hun achternaam zijn geselecteerd voor een beoordeling. De Belastingdienst/Toeslagen stelt daartegenover dat de ouders in beeld zijn gekomen vanwege een (vermeende) koppeling met Dar el Hanan/4yourkids. Aanvullend stelt de Belastingdienst/Toeslagen voor de jaren 2010 en 2011 dat de stopzettingen berustten op een constatering van cirkelopvang (d.w.z. dat ouders op elkaars kinderen pasten), waarbij verzoekers in beeld zijn gekomen vanwege constatering bij de andere betrokken ouders. Van de kwalificatie opzet/grove schuld is niet gebleken, wel kwamen verzoekers (enkele dagen) in het dagboek PIT voor.

Zaaknummer 2020-0628

In deze procedure ligt bij het College de vraag voor of de Belastingdienst/Toeslagen bij de toekenning en terugvordering van de kinderopvangtoeslag aan verzoeker over de periode 2007 tot en met 2010 heeft gediscrimineerd. Volgens verzoeker is hij gediscrimineerd op basis van zijn Marokkaanse herkomst en/of nationaliteit. De Belastingdienst/Toeslagen stelt dat het vooronderzoek van College en het onderzoeksrapport van de AP geen betrekking heeft op de periode 2007 tot en met 2010. In die periode bestond het risico-classificatiemodel, 'CAF' en FSV ook nog niet. Aan verzoeker is gedurende de toeslagjaren 2007 tot en met 2010 per brief een verzoek om informatie gestuurd inzake de kosten van kinderopvang. Tevens zijn er herinneringen verzonden om de gevraagde stukken alsnog te overleggen. Er werd door verzoeker waarschijnlijk niet voldaan aan de informatieplicht, wat tot gevolg heeft gehad dat het recht op kinderopvangtoeslag op nihil werd vastgesteld en werd terug gevorderd. Dit levert volgens de Belastingdienst/Toeslagen geen discriminatie op.

Verzoeker heeft zich voor de toeslagjaren 2007 tot en met 2011 gemeld als gedupeerde van de toeslagenaffaire bij de UHT. De UHT heeft geoordeeld dat er voor deze jaren vooringenomen is gehandeld. Verzoeker heeft gesteld wel voldaan te hebben aan de verzoeken om informatie. Nu de Belastingdienst/Toeslagen gelet op het tijdsverloop dit niet meer kon controleren, kon de UHT niet met zekerheid stellen dat de Belastingdienst/Toeslagen in dit geval niet vooringenomen heeft gehandeld. Verder komen verzoeker en zijn echtgenote niet voor in FSV. Wel is er sprake van de kwalificatie opzet/grove schuld. Volgens LIC was ~~non-respons~~ de aanleiding om tot het oordeel opzet/grove schuld te komen. Hoewel dat oordeel (non respons), gelet op de vaststelling van de UHT, inmiddels achterhaald is, heeft de

Belastingdienst/Toeslagen destijds op basis van een kader getoetst. Daarbij speelde nationaliteit volgens de Belastingdienst/Toeslagen echter geen rol.

Zaaknummer 2021-0117

In deze zaak staat de vraag centraal of de Belastingdienst/Toeslagen heeft gediscrimineerd bij de toekenning en terugvordering van de kinderopvangtoeslag 2008 en 2012 tot en met 2014. Verzoekers maakten in deze periode gebruik van opvang bij kinderopvangorganisatie 't Voortvarend Scheepje.

In 2008 was er sprake van een selectie conform de werkinstructie m.b.t. HotHor (hoge toekenning, hoog risico). Verzoekers hadden 177 uur buitenschoolse opvang en 303 uur dagopvang per maand opgegeven voor hun twee kinderen. Naast de selectie wegens HotHor is na afloop van 2008 verzocht om op een antwoordformulier (voorblad) een overzicht te geven van de gemaakte kosten voor de kinderopvang en daarbij (een) jaaropgave(n) van 2008 op te sturen. Aandachtspunt in deze zaak is dat het vaststellen van de definitieve berekening na het opsturen van de jaaropgave lange tijd stilligt (tot halverwege 2013) en vervolgens alsnog tot een nihilstelling leidt. Onduidelijk blijft hoe dit traject destijds precies is verlopen en beoordeeld.

Over de jaren 2012 tot en met 2014 is er sprake geweest van een CAF-onderzoek. De UHT heeft vervolgens over 2008 en 2012 tot en met 2014 individuele vooringenomenheid vastgesteld, waarvoor verzoekers zijn gecompenseerd. Voor de nihilstelling m.b.t. het jaar 2008 gaat de UHT in zijn beoordeling uit van een verband met het CAF-onderzoek.

Verzoekers vermoeden dat zij op grond van hun Turkse nationaliteit zijn geselecteerd voor een beoordeling. Verzoekers verwijzen onder andere naar een in hun ogen discriminerende tekening in het dossier. De Belastingdienst/Toeslagen stelt daartegenover dat de ouders in beeld zijn gekomen vanwege:

- a) werkinstructies die objectieve selectiecriteria bevatten en
- b) de afgenomen kinderopvang bij een kinderopvangorganisatie die in beeld was gekomen bij blauw. Bij dit onderzoek zijn onregelmatigheden ten aanzien van de kinderopvang(toeslag) aan het licht gekomen.

In geval van verzoekers is er sprake geweest van een kwalificatie opzet/grove schuld. Er is geen registratie van verzoekers aangetroffen in FSV.



A 02-10-2013

10/10

13.45 u

TER BESPREKING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Toeslagen
Directie Strategie, Recht
& Beleid Toeslagen

Persoonsgegevens

nota

Update voortgang opstart ITO

Datum

28 september 2023

Notanummer

2023-0000214143

Bijlagen

1. Nadere toelichting deelprocessen
2. Overzicht waarborgen
3. Eerder behandelde signalen

Aanleiding

U heeft gevraagd om op de hoogte te worden gehouden over de opstart van het Intensief Toezicht (ITO), dat in 2020 is stopgezet wegens het ontbreken van de juiste (privacy) waarborgen. In deze nota wordt u geïnformeerd over de voortgang van de opstart van het ITO proces.

Bespreekpunten

Graag bespreken we met u de voortgang van de opstart van het ITO-proces.

Kernpunten

- Toeslagen hanteert de term Intensief Toezicht bij het onderzoeken van signalen waar sprake is van mogelijk misbruik of oneigenlijk gebruik. Het ITO-proces valt uiteen in vier deelprocessen: (1) de signalenregistratie, (2) het rechtmatigheidsonderzoek, (3) de verwijtbaarheidsbeoordeling en (4) het sanctioneren. Voor een nadere toelichting op de deelprocessen, zie bijlage 1.
- Het ITO-proces sinds 2020 stil. Het is onwenselijk om langer niet of nauwelijks te acteren op signalen die binnenkomen.
- Het onderzoeksproces moet echter wel met voldoende waarborgen zijn omkleed. Het is niet mogelijk om alle waarborgen (zie bijlage 2 voor een overzicht) op korte termijn in te regelen. Daarom wordt geadviseerd om het ITO-proces gefaseerd op te starten; op dit moment wordt invulling gegeven aan de eerste twee deelprocessen (de signalenregistratie en het rechtmatigheidsonderzoek).
- De laatste twee deelprocessen (verwijtbaarheidsbeoordeling en sanctioneren) kunnen naar verwachting pas in de tweede helft van 2024 met voldoende waarborgen worden opgestart. Dit betekent dat gedragingen die mogelijk zijn aan te merken als een relevant verwijt (verzuim of vergrijp), niet verder onderzocht worden totdat de laatste twee deelprocessen zijn ingeregeld.
- De behandeling van meervoudige signalen (ofwel signalen in samenhang) kan in ieder geval niet voor 2025 worden opgestart. Hoewel deze signalen grote impact hebben en om maatschappelijke redenen handhaving gewenst is.
- Het is daarentegen wel mogelijk om - in enkele uitzonderlijke en evidente gevallen die passen binnen de kaders van het AAFD-protocol - signalen voor te leggen aan het OM en de FIOD via de contactambtenaar van Toeslagen voor potentiële strafrechtelijke afhandeling. In bijlage 3 wordt op eerdere behandelde signalen ingegaan.

uitges

Toelichting

Achtergrond

Naar aanleiding van de toeslagaffaire ligt het intensief toezicht sinds 2020 stil omdat het proces waarmee dit toezicht werd uitgevoerd onvoldoende kaders, waarborgen en zorgvuldigheid kende en de afgelopen jaren de wettelijke waarborgen – mede als gevolg van de toeslagenaffaire – verder zijn aangescherpt. Deze “nieuwe” standaard vereist een aanzienlijke herijking van de manier waarop invulling wordt gegeven aan de handhaving door Toeslagen, met als basis een stevig fundament in de dienstverlening om fouten te voorkomen en met bouwstenen die uitgaan van transparantie en vertrouwen in de burger. Maar ook het vermogen om adequaat en zorgvuldig – met voldoende waarborgen en onderbouwing omkleedt – op te kunnen treden als er opzettelijk misbruik wordt gemaakt van de regeling.

Het ITO-proces ligt al te lang stil. Het wordt niet wenselijk bevonden om nog langer op geen enkele wijze te acteren op berichten die binnenkomen bij het meldpunt van de afdeling Intensief Toezicht. Burgers mogen erop vertrouwen dat toezicht ook tegengaat dat toeslagen worden uitgekeerd aan burgers die daar geen recht (meer) op hebben, zeker als daarbij mogelijk sprake is van risico op misbruik of oneigenlijk gebruik.

Stand van zaken gefaseerde opstart

Begin dit jaar is, in de vorm van een pilot, gestart met de registratie van een beperkt aantal signalen (deelproces 1). Op dit moment staan ongeveer 6.600 berichten in de postbus, waarbij oudere berichten die voor 1-1-2022 zijn binnengekomen niet met prioriteit worden opgepakt (ongeveer 4.100). Dat betekent dat de 2.500 signalen van na 2022 op dit moment als eerste worden opgepakt.

De registratie en het onderzoeken van de rechtmatigheid van de toeslag van (enkelvoudige) signalen (deelprocessen 1 en 2) worden naar verwachting eind dit jaar volledig opgestart, nadat de privacy compliance toets is afgerond en de documenten behorende ten behoeve van de administratieve organisatie¹ zijn geactualiseerd en goedgekeurd. Indien nodig kunnen de betreffende aanvragen dan ook aangepast worden zodat de rechtmatige (juiste) toeslag wordt toegekend. Dit betekent dan ook dat de toeslag kan worden stopgezet en teruggevorderd.

De verwijtbaarheidsbeoordeling en het sanctioneren (deelprocessen 3 en 4) kunnen niet voor de tweede helft van volgend jaar worden opgestart. Dit betekent dat gedragingen die evident zijn aan te merken als een voor Toeslagen relevant verwijt (verzuim of vergrijp), momenteel niet verder onderzocht worden totdat de laatste twee deelprocessen zijn ingeregeld. Uit de DPIA die nog volgt moet bovendien blijken of de gebruikte gegevens bij de registratie en het onderzoek van signalen ook gebruikt mogen worden voor de laatste twee deelprocessen van de verwijtbaarheidsbeoordeling en het sanctioneren.

In het ITO-proces wordt onderscheid gemaakt tussen meervoudige en enkelvoudige signalen. Meervoudige signalen duiden op een samenhang tussen meerdere burgers, hebben betrekking op een (kinderopvang)organisatie en/of

¹ Hieronder vallen behandelplannen, behandelkaders of -voorschriften, procesmodel, procesbeschrijvingen, kantoorbrieven en werkopdrachten.

hierbij is mogelijk sprake van samenspanning/georganiseerdheid. De opstart hiervan vraagt om een meer gecompliceerde inrichting van het proces en de IV-voorzieningen, dat in ieder geval niet voor 2025 gerealiseerd kan worden.

Het is echter in de tussendeuren gelegen tijd al wel mogelijk om in uitzonderlijke gevallen, als mogelijk sprake is van grootschalig en/of georganiseerd misbruik, een signaal te bespreken met het OM en de FIOD, wanneer is voldaan aan het AAFD-protocol² en er toestemming is van Persoonsgegevens. Zie bijlage 3 voor een overzicht van eerder behandelde signalen.

Inrichting waarborgen

Om de risico's op onzorgvuldig genomen besluiten, onvoldoende rechtsbescherming, risico op stigmatisering en inbreuk op privacy zo veel mogelijk te kunnen wegnemen zijn een aantal waarborgen randvoorwaardelijk.

Om het ITO-proces te kunnen opstarten is het in ieder geval nodig dat: de bedrijfswaarborgen in orde zijn, de benodigde IV-voorzieningen ingeregeld zijn en dat de werkprocessen vaktechnisch (juridisch) gevalideerd zijn. Daar bovenop komt dat de privacy-waarborgen (te relateren aan de AVG-wetgeving) aantoonbaar moeten zijn ingeregeld. Bovendien is voldoende vaktechnisch opgeleid personeel nodig om met de daadwerkelijke behandeling te beginnen.

Ten behoeve van de opstart van de eerste twee deelprocessen (de signalenregistratie en het rechtmatigheidsonderzoek) geldt dat met een tijdelijke IV-voorziening wordt gewerkt en dat een privacy-compliance toets ontwikkeld wordt om aan de AVG-wetgeving te kunnen voldoen. Op deze manier zijn de benodigde waarborgen momenteel voldoende ingericht om de registratie en het onderzoeken van de rechtmatigheid van de toeslag van (enkelvoudige) signalen op te starten.

Het volledige ITO-proces kan dit jaar nog niet worden opgestart omdat voor de laatste twee deelprocessen (de verwijtbaarheidsbeoordeling en het sanctioneren) niet alle waarborgen op korte termijn kunnen worden ingevuld. Zo is vanwege de (privacy) impact op de burger voor deze deelprocessen het doen van een volledige DPIA noodzakelijk. Daarom kan dit niet worden opgestart zonder dat de DPIA is uitgevoerd, P-gv. hierover heeft geadviseerd en tevens de structureel benodigde IV-voorzieningen voor de lange termijn en de bijbehorende bedrijfswaarborgen zijn ingeregeld. Bij het inregelen hiervan zal ook voldaan moeten worden aan de Archiefwet.

Risico's gefaseerde opstart

Het opstarten van de eerste twee deelprocessen zonder dat de laatste twee processen kunnen worden opgestart brengt risico's met zich mee. Signalen welke als relevant zijn beoordeeld en waar, naar aanleiding van rechtmatigheidsonderzoek, blijkt dat de toelagenaanvraag onjuist of onrechtmatig verkregen is, worden niet beoordeeld op verwijtbaarheid. Dit geldt in ieder geval totdat de processen van de verwijtbaarheidsbeoordeling en het sanctioneren zijn ingeregeld.

Wanneer vanuit het rechtmatigheidsonderzoek blijkt dat toeslagen onrechtmatig zijn verstrekt, dan volgt een terugvordering. Om de compliance te bevorderen, is

² Protocol aanmelding en afdoening van fiscale delicten en delicten op het gebied van douane en toeslagen.

het echter wenselijk om kort na deze vaststelling over te gaan op een sanctie. Toeslagen loopt hiermee anders het risico dat het verwijt wordt gemaakt onnodig lang te hebben stilgezeten. Aldus dat zij niet voortvarend heeft gehandeld, daar waar zij wel voortvarend had moeten handelen.

Wanneer voor Toeslagen duidelijk is dat er sprake is van een overtreder die zich schuldig heeft gemaakt aan een verzuim of vergrijp, dient niet te lang worden gewacht met het nemen van de beslissing of wel of niet overgegaan wordt op sanctioneren. Bestrafing dient – binnen het bestuursrecht en het relevante verdragenrecht – binnen een redelijke termijn plaats te vinden. Deze termijn begint op het moment dat een gedraging tegen de burger is verricht op grond waarvan de burger in redelijkheid kan verwachten dat hem een boete opgelegd kan worden, naar aanleiding van de verwijtbaarheidsbeoordeling. Ook is het zo dat bij bezwaar en beroep tegen de opgelegde boete, deze procedures voortvarend moeten worden doorlopen en niet onredelijk lang mogen zijn.

Toezichthouders

In juli van dit jaar heeft een verkennend gesprek met Persoonsgegevens plaatsgevonden. Destijds is afgesproken dat in dit najaar een werksessie wordt georganiseerd met P-gv. waarbij onder andere de start van de DPIA wordt voorbereid.

Daarnaast is ook de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) als onafhankelijk toezichthouder op de bescherming van persoonsgegevens een belangrijke stakeholder in dit proces. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het advies dat de vorig jaar schreef over de Belastingdienst-applicatie Tijdelijke Signalen Voorziening (TSV). Toeslagen is voornemens om in een later stadium met de AP om tafel te gaan om het vernieuwde ITO-proces met hen te bespreken.

Ten slotte heeft de ADR onderzoek gedaan naar de opzet van het ITO proces. Adviezen ten aanzien van de benodigde waarborgen van dit onderzoek worden meegenomen bij de verdere uitvoering. Tevens zal de ADR als onderdeel van haar taak bij de jaarcontrole beoordelen in welke mate (de uitvoering van) het beleid ter voorkoming van misbruik en oneigenlijk gebruik toereikend is en rapporteren zij hierover in hun jaarlijkse rapportages.

Communicatie

Niet van toepassing.

Politiek/bestuurlijke context

Niet van toepassing.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

Bijlage 1 Nadere toelichting deelprocessen

1) Signalenregistratie

Het beginpunt van intensief toezicht zijn in- en externe berichten die binnenkomen bij het meldpunt van de afdeling Intensief Toezicht. Deze berichten kunnen bijvoorbeeld zijn verstuurd door burgers, werkgevers, overheidsinstanties, of door medewerkers binnen Toeslagen of de Belastingdienst. Het ITO-team toetst alle bij het meldpunt binnengekomen berichten op relevantie en relevante signalen worden geprioriteerd.

2) Rechtmatigheidsonderzoek

Als een signaal aanwijzingen bevat dat een toeslagaanvraag mogelijk niet in overeenstemming is met de feitelijke situatie, dan wordt middels het rechtmatigheidsonderzoek beoordeeld of de toeslagaanvraag aanpassing naar de feitelijke situatie nodig heeft. Indien nodig dan wordt die aanpassing aangebracht zodat de rechtmatige (juiste) toeslag wordt toegekend. Dit betekent dus dat de toeslag dan ook kan worden stopgezet en teruggevorderd.

3) Verwijtbaarheidsbeoordeling

Blijkt uit het rechtmatigheidsonderzoek dat de toeslagaanvraag niet in overeenstemming is met de daadwerkelijke feitelijke situatie, dan volgt in de regel een verwijtbaarheidsbeoordeling. In dit deelproces wordt onderzocht of mogelijk sprake is van een verwijtbare gedraging.

4) Sanctioneren

Wanneer tijdens de verwijtbaarheidsbeoordeling is vastgesteld dat er sprake is van verwijtbaar handelen, dan moet er een keuze gemaakt worden tussen het opleggen van een bestuursrechtelijke boete of overdracht voor een strafrechtelijk onderzoek (ook niks doen is mogelijk, niet al het verwijtbaar handelen leidt tot sanctioneren). Een beperkt aantal gevallen zal in aanmerking komen voor mogelijke strafrechtelijke afhandeling. Dit zijn zware instrumenten met een grote impact voor de burger. Die instrumenten moeten altijd in overeenstemming met het geldende recht worden ingezet. Inzet van strafrecht gebeurt altijd na afstemming met de contactambtenaar van de Dienst Toeslagen, in overleg met de FIOD en het Functioneel Parket (Openbaar Ministerie).

Bijlage 2 Overzicht waarborgen

Het onderzoek dat tijdens het intensief toezicht plaatsvindt moet daarom met voldoende waarborgen zijn omkleed, opdat er zorg voor wordt gedragen dat de geldende wet- en regelgeving wordt nageleefd. De vaktechnische gevalideerde werkprocessen moeten in overeenstemming zijn met de wet- en regelgeving. Ook overige relevante rechtsregels zoals de algemene beginselen van behoorlijk bestuur zijn verankerd in de vaktechnisch gevalideerde werkprocessen.

De waarborgen waarmee het onderzoek dat tijdens intensief toezicht plaatsvindt, moet zijn omkleed, zijn onder te verdelen in:

- **Bedrijfswaarborgen:** betreffen de benodigde waarborgen om het ITO-proces daadwerkelijk uit te kunnen voeren.
 - Administratieve organisatie: behandelplan, behandelkader of -voorschrift, procesmodel, procesbeschrijving, kantoorbrieven en werkopdrachten.
 - Kwaliteitscontrole;
 - Monitoring en besturing inrichten;
 - Opleiding voor behandelaren;
 - IV-voorzieningen.
- **Wettelijke waarborgen:** zijn waarborgen verwerkt in het ITO proces, zodanig dat de inrichting hiervan voldoet aan de wet- en regelgeving.
 - Vaktechnisch gevalideerde vastlegging van juridisch kader³;
 - Aantoonbaar voldoen aan de AVG: DPIA ITO (art. 35 AVG);
 - Aantoonbaar voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO);
 - Aantoonbaar voldoen aan de Archiefwet.
- **Zorgvuldigheidswaarborgen:** zijn nodig om de kwaliteit van het werkproces te waarborgen.
 - Bevindingen en aanbevelingen verwerken uit de eerste audit;
 - Tweede audit;
 - Risicomanagement;
 - In Control Verklaring (ICV).

Sommige van deze waarborgen lopen in mee in organisatie brede ontwikkelingen (zoals bijvoorbeeld de monitoring en het risicomanagement), hiervoor geldt dat bekeken moet worden in hoeverre tijdelijke oplossingen gevonden moeten worden of gewacht dient te worden op de uitrol van de dienst-brede programma's.

³ Met vaktechnisch gevalideerde vastlegging van juridisch kader wordt hier bedoeld: vaktechnische validatie van behandelplan, behandelkader of -voorschrift en kantoorbrieven.

Bijlage 3 Eerder behandelde signalen

In de afgelopen jaren is eenmalig een groep aan gerelateerde signalen gedeeld met het OM en de FIOD, gezien de aard, ernst en omvang van deze signalen. De gerelateerde signalen zijn binnengekomen via het Fraudeteam van Logius.

Met toestemming van [P-gv.] is het eerste deel van deze zaken opgepakt middels een regulier rechtmatigheidsonderzoek bij een regulier toezichtteam. Een tweede deel moet nog worden opgepakt. De gerelateerde signalen zijn vroegtijdig overgedragen aan de FIOD/OM, waar het gewogen wordt. Dit betekent dat Toeslagen zelf geen verwijtbaarheidsbeoordeling heeft gedaan en zelf dus ook geen sanctie heeft opgelegd.

In 2021 zijn er, met goedkeuring van [Persoonsgegevens] eveneens 10 dringende casussen opgepakt (~~tot en met het rechtmatigheidsonderzoek~~) waarbij mogelijk sprake was van misbruik en/of oneigenlijk gebruik. Het ging om aantal evidente en schrijnende casussen waarbij de rechtmatigheidsonderzoeken, voorafgaand aan het stilleggen van het ITO-proces, al in een vergevorderd stadium verkeerden. Deze zaken zijn destijds niet doorgestuurd naar het deelproces verwijtbaarheidsbeoordeling, omdat dat deel van het proces nog stillag, en ook niet naar de FIOD/OM.



Hob-10-202

10/10
11.45

TER BESPREKING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

TER INFORMATIE

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst

Toeslagen
Directie Strategie, Recht
& Beleid Toeslagen

Persoonsgegevens

nota

Ter bespreking oordelen het College voor de Rechten van de Mens

Datum

4 oktober 2023

Notanummer

2023-0000221121

Bijlagen

1. Oordeel 2023-101
2. Oordeel 2023-102
3. Oordeel 2023-103
4. Nieuwbericht op de website CvdRvdm

Aanleiding

Het College voor de Rechten van de Mens (hierna: het College) heeft op 2 oktober jl. geoordeeld dat de Belastingdienst/Toeslagen in drie individuele zaken verboden (indirect) onderscheid heeft gemaakt op grond van ras. Dinsdag 10 oktober om 11.45 uur bespreken wij deze oordelen en het vervolg hiervan met u (stasTD). Deze nota dient als voorbereiding hierop. Bijgevoegd treft u de oordelen.

Bespreekpunten

- Graag bespreken we met u de oordelen en aanbevelingen van het College en het mogelijke vervolg hiervan voor de verzoekers en Dienst Toeslagen.

Kernpunten

- Het College heeft geoordeeld dat in deze drie zaken sprake is geweest van "verboden (indirect) onderscheid op grond van ras [bij de toepassing van de harde fraudeaanpak op correcties en terugvorderingen]."
- Er is geen sprake geweest van verboden (indirect) onderscheid bij de toepassing van gehanteerde selectie- en toepassingscriteria voor de controle.
- Van direct onderscheid op grond van ras is ook geen sprake.
- Het College is niet bevoegd om sancties op te leggen, maar doet wel een aantal aanbevelingen:
 - 1) Periodiek monitoren of er discriminerende effecten optreden in (de selectieregels die worden ingezet ten behoeve van) het toezicht;
 - 2) Bij de inzet van algoritmen vooraf controleren of deze op een verantwoorde manier worden ingezet, bijvoorbeeld door het Impact Assessment Mensenrechten en Algoritmes (IAMA).
 - 3) De in recente jaren ingezette maatregelen om discriminatie te voorkomen voort te zetten en te versterken.
- In totaal hebben zich ongeveer 70 mensen gemeld bij het College. Het is onduidelijk wanneer de 5 zaken die op dit moment in behandeling zijn op zitting komen. Het College heeft daarnaast aangegeven dat het mogelijk is dat het oordeel in toekomstige zaken kan afwijken.
- Toeslagen heeft contact opgenomen met de gemachtigden van de betreffende verzoekers om een persoonlijk gesprek aan te bieden.
- Burgers en hun gemachtigde kunnen daarnaast verzoeken om een (eventuele) schadevergoeding. De burger kan hiervoor de Staat aansprakelijk stellen of naar de civiele rechter stappen, die vervolgens het oordeel van het College moet meewegen.

Toelichting

- Het maken van indirect onderscheid is niet verboden wanneer dit objectief wordt gerechtvaardigd door een legitiem doel en het middel voor het bereiken van dat doel passend, noodzakelijk en evenredig is.
- Het College heeft vastgesteld dat de gehanteerde selectiecriteria en -redenen voor controle neutraal en objectief gerechtvaardigd waren.
- Dienst toeslagen heeft echter onvoldoende aangetoond dat het stopzetten en terugvorderen van de kinderopvangtoeslag (de harde fraudeaanpak) noodzakelijk en evenredig was en daarmee is deze handelswijze niet objectief gerechtvaardigd. Op basis hiervan concludeert het College dat er sprake is geweest van verboden (indirect) onderscheid op grond van ras.

Samenvatting oordelen

a. Oordeel 2023-101 – zaaknummer 2021-0117

- In deze zaak staat de vraag centraal of de Belastingdienst/Toeslagen heeft gediscrimineerd bij de toekenning en terugvordering van de kinderopvangtoeslag 2008 en 2012 tot en met 2014 van verzoekster.
- UHT heeft over 2008 en 2012 tot en met 2014 individuele vooringenomenheid vastgesteld, waarvoor verzoekster is gecompenseerd.
- In 2008 is verzoekster geselecteerd op basis van de 'HotHor' (hoge toekenning, hoog risico). Over de jaren 2012 tot en met 2014 is er sprake geweest van een CAF-onderzoek. Voor de nihilstelling m.b.t. het jaar 2008 gaat de UHT in zijn beoordeling uit van een verband met het CAF-onderzoek.
- In geval van verzoekster is sprake geweest van een kwalificatie opzet/grove schuld. Er is geen registratie van verzoekster aangetroffen in FSV.
- Het College is van oordeel dat de Belastingdienst/Toeslagen door de harde fraudeaanpak verboden indirect onderscheid op grond van ras heeft gemaakt.
- Van direct onderscheid op grond van ras is geen sprake volgens het College.

b. Oordeel 2023-102 – zaaknummer 2021-0087

- In deze zaak staat de vraag centraal of de Belastingdienst/Toeslagen heeft gediscrimineerd bij de toekenning en terugvordering van de kinderopvangtoeslag 2007 tot en met 2012 van verzoekers.
- In die periode bestond het risicoclassificatiemodel, het CAF en de FSV nog niet. De zaak spitst zich met name toe op de jaren 2008-2011. Dit zijn de jaren waarover de UHT-vooringenomenheid heeft vastgesteld en waarvoor verzoekers zijn gecompenseerd.
- Verzoekers maakten een deel van deze periode gebruik van opvang via gastouderbureau waarvan de houder (later) strafrechtelijk is vervolgd. Van de kwalificatie opzet/grove schuld is niet gebleken, wel kwamen verzoekers (enkele dagen) in het dagboek PIT voor.
- Het College is van oordeel dat de Belastingdienst/Toeslagen door de harde fraudeaanpak verboden indirect onderscheid op grond van ras heeft gemaakt.
- Van direct onderscheid op grond van ras is geen sprake volgens het College.

c. Oordeel 2023-103 – zaaknummer 2020-0628

- In deze procedure ligt de vraag voor of de Belastingdienst/Toeslagen bij de toekenning en terugvordering van de kinderopvangtoeslag van verzoeker over de periode 2007 tot en met 2010 heeft gediscrimineerd.
- In die periode bestond het risicoclassificatiemodel, het CAF en de FSV nog niet. Aan verzoeker is gedurende de toeslagjaren 2007 tot en met 2010 per brief een verzoek om informatie gestuurd inzake de kosten van kinderopvang.

Daar heeft verzoeker niet/onvoldoende op gereageerd, waardoor het recht op kinderopvangtoeslag op nihil is vastgesteld en teruggevorderd. Verder is sprake geweest van een kwalificatie opzet/grove schuld.

- Verzoeker heeft zich voor de toeslagjaren 2007 tot en met 2011 gemeld als gedupeerde bij UHT. UHT heeft geoordeeld dat er voor deze jaren vooringenomen is gehandeld.
- Het College is van oordeel dat de Belastingdienst/Toeslagen door de harde fraudeaanpak, waaronder de toerekening van opzet/grove schuld, verboden indirect onderscheid op grond van ras heeft gemaakt.
- Van direct onderscheid op grond van ras is geen sprake volgens het College.

Vervolg oordelen en schadevergoeding

- Toeslagen heeft contact opgenomen met de gemachtigden van de betreffende verzoekers om een persoonlijk gesprek aan te bieden. De gemachtigden hebben hier zeer positief op gereageerd.
- Indien de burger gebruik wil maken van het aanbod, vindt het persoonlijk gesprek plaats met Persoonsgegevens gezamenlijk met een medewerker.
- Een eventuele financiële tegemoetkoming moet per individuele afzonderlijke casus worden gezien, gezien deze verzoekers al door UHT zijn erkend als gedupeerde en zijn gecompenseerd.
- De verzoekers kunnen de Staat aansprakelijk stellen voor de schade die voortvloeit uit de indirecte discriminatie. Bij deze beoordeling wordt de reeds betaalde compensatie meegewogen. Indien de handelingen waar het verboden indirect onderscheid aan is gekoppeld onder de compensatie valt, is aanvullende compensatie in beginsel niet aan de orde.
- De verzoekers kunnen nog besluiten om een civielrechtelijke procedure te starten. De rechter moet het oordeel van het College altijd in diens afwegingen meenemen. De beoordeling of sprake is van onrechtmatige daad en of en welke schade moet worden vergoed is dan aan de civiele rechter. Ook de civiele rechter zal rekening houden met de eerder betaalde compensatie.

Verhouding oordelen tot erkenning Institutioneel Racisme

- Bij brief van 30 mei 2022 is geconcludeerd dat binnen het intensief toezicht van Toeslagen (en de Belastingdienst) sprake is geweest van institutioneel racisme.
- De werkwijze binnen Toeslagen kon als gevolg hebben dat verschillende groepen burgers een grotere kans hadden om geselecteerd te worden voor een handmatige beoordeling, en heeft daarmee geleid tot een onbedoelde ongelijkheid in de behandeling tussen mensen. Dit kwalificeert daarmee als een vorm van institutioneel racisme zoals omschreven door het College in haar visienota¹.
- Het College heeft de voorliggende oordelen gebaseerd op het juridisch kader van de Algemene wet gelijke behandeling (AWGB). Op grond van artikel 7a van de AWGB is onderscheid op grond van ras verboden bij sociale bescherming, daaronder begrepen sociale zekerheid en sociale voordelen (waarvan de kinderopvangtoeslag een vorm is). Onderscheid op grond van ras omvat onder andere onderscheid op grond van huidskleur, afkomst en nationale of etnische afstamming.

¹ College voor de Rechten van Mensen, Visienota Institutioneel racisme: Naar een mensenrechtelijke aanpak, december 2021.

- In de AWGB wordt tevens het verschil tussen direct en indirect onderscheid op grond van ras expliciet gemaakt: van indirect onderscheid op grond van ras is sprake indien een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen met een bepaald ras in vergelijking met andere personen bijzonder treft (artikel 1, eerste lid, onder c, AWGB).
- In de Kamerbrief 'Juridische definitie van Racisme' van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 7 juli 2022 wordt onder andere ingegaan op de overlap van de termen racisme, discriminatie en institutioneel racisme. Hierbij wordt gerefereerd aan het advies van het College over deze begrippen: discriminatie of racisme en institutioneel racisme kunnen zowel los van elkaar, als op hetzelfde moment voorkomen. Institutioneel racisme wordt niet gedefinieerd als theorie, idee of opvatting, maar als verschijnsel van ingebed beleid, (on)geschreven regels en collectief gedrag binnen instituties met discriminerend effect.
- Op basis van de oordelen van het College kan geconcludeerd worden dat bij Toeslagen in het verleden tegelijkertijd sprake is geweest van institutioneel racisme en van verboden (indirect) onderscheid op basis van ras in individuele gevallen.

Maatregelen om discriminatie te voorkomen

Bij de erkenning van institutioneel racisme binnen het toezicht van Toeslagen is ook een breed pakket aan maatregelen toegezegd om dit in de toekomst te voorkomen. Zowel in relatie tot het verbeteren van processen als in relatie tot het menselijk toezicht en de cultuur van de Dienst.

a. Verbeteren van processen:

- Momenteel wordt gewerkt aan nieuwe manieren van controle en handhaving, ten behoeve hiervan is ook de Handhavingsstrategie van Toeslagen opgesteld.
- Met het publiceren van de Handhavingsstrategie is ook het waarborgenkader voor selectie-instrumenten gedeeld. Dit kader wordt momenteel geïmplementeerd.
- De instelling van de onafhankelijke en externe Adviescommissie Analytics gaat bijdragen aan het ethisch verantwoord omgaan met algoritmen en het op orde brengen van de bedrijfsprocessen.
- Het Impact Assessment voor Mensenrechten bij de inzet van Algoritmes (IAMA) wordt op dit moment toegepast ten behoeve van de doorontwikkeling van het nieuwe risicomodel 'Indicatie Gericht Behandelen voor de Huurtoeslag' (ook wel: het Behandelkeuzemodel).
- Het risicoclassificatiemodel, de Combi-aanpak Facilitators en de Fraude Signalering Voorziening (FSV) worden niet meer gebruikt.
- De AVG verplicht daarnaast dat er een Data Privacy Impact Assessment (oftewel DPIA) wordt gedaan bij onder andere risicovolle verwerkingen van persoonsgegevens. Dit wordt dan ook toegepast bij de huidige werkprocessen van Toeslagen.

b. Menselijk toezicht en cultuur:

- De bewustwording bij medewerkers van (onbewuste) vooroordelen wordt vergroot, zo wordt er bij het onboarding-programma specifiek aandacht besteed aan integriteit en discriminatie.
- Het onderwerp "discriminatie en racisme" heeft een expliciete plek gekregen binnen het programma Inclusief Toeslagen.

- Er worden moreelberaad-gesprekken gevoerd met leidinggevend en werknemers, waarbij casussen en ethische dilemma's in het toezicht worden besproken.
- Ten slotte start Toeslagen in 2024 met het meerjarenprogramma 'Vooroordelen Voorbij' van het College voor de Rechten van de Mens. In co-creatie met het College wordt aan deze leerlijn gewerkt.

Communicatie

In overleg met uw woordvoerder en de directie communicatie zijn vlak na de uitspraken berichten geplaatst op uw X-account en op het Intranet van Dienst Toeslagen.

Politiek/bestuurlijke context

Op 12 oktober a.s. vindt het debat 'Hersteloperatie Kinderopvangtoeslag' plaats met de vaste Kamercommissie voor Financiën. Ter voorbereiding op dit debat worden spreeklijnen en Q&A's voorbereid in lijn met de stukken ten behoeve van de Algemene Financiële Beschouwingen van afgelopen 4 en 5 oktober.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



Ministerie van Financiën

11.00

A/10-10-2023

Toeslagen
Bureau DG

Persoonsgegevens (P-gv.)

TER BESPREKING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Datum

9 oktober 2023

Notanummer

2023-0000227894

Bijlagen

0. Agenda Stafoverleg TSI
2.A.2. Bijlage_
Ter informatie_Campagne
en integrale
communicatieplanning
Dienst Toeslagen

nota

Stafoverleg Toeslagen 11 oktober 2023

Aanleiding

Op 11 oktober 2023 van 14:00 – 15:00 vindt het reguliere Stafoverleg plaats met

Persoonsgegevens		
Persoonsgegevens	Te gast zijn	Persoonsgegevens
Persoonsgegevens	en	Persoonsgegevens

Bespreekpunten

Graag bespreken wij met u de volgende onderwerpen:

1. Voortgang tekortkomingen (te gast: Persoonsgegevens)
2. IV: cloudtransitie (te gast: Persoonsgegevens)
3. Voortgang Jaarplan Toeslagen
4. Toekomst Toeslagen
5. Start publiekscampagne *Check. Pas aan. En door.* op 16 oktober

1. Voortgang tekortkomingen

Met dit overzicht wordt u geïnformeerd over de voortgang van de tekortkomingen zoals geconstateerd door de ADR en de Algemene Rekenkamer. In onderstaande tabel vindt u een overzicht van de tekortkomingen en het geplande jaar van oplossen. Vervolgens zal per constatering de verbeteraanpak, voortgang en aandachtspunten worden aangegeven.

Tekortkoming		Gepland jaar van oplossen
Onvolkomenheden AR	Inkoopbeheer	2024
Bevindingen ADR	Inkoopbeheer IV-portfoliomanagement (DGBD ook relevant voor Dienst Toeslagen)	2024
Overige punten ADR	Herstel Toeslagen Misbruik en oneigenlijk gebruik reguliere toeslagverstrekking AVG Controloffunctie	2023 2023-2024 2023-2024 2023
Aandachtspunten AR	-	-
Overige punten AR	Herstel toeslagen Beheersing schijnzelfstandigen	2023 2025

1. Inkoopbeheer DG Toeslagen

- Er zal verdere verbetering van het inkoopbeheer plaatsvinden.
- Door bestaande onrechtmatigheden is dat echter waarschijnlijk onvoldoende om de onvolkomenheid al in 2023 op te lossen.

Constatering ADR/AR

- Het inkoopproces verloopt beter maar is nog onvoldoende beheerst. Daarnaast is Toeslagen verplicht onder lopende onrechtmatige overeenkomsten af te nemen.
- Dit leidt ertoe dat de tolerantiegrens voor de verplichtingen over 2022 is overschreden en het inkoopbeheer als tekortkoming is aangemerkt, door zowel de ADR als de AR.

Verbeteraanpak, voortgang en aandachtspunten

- Door de grote omvang van externe inhuur vraagt dit punt ook dit jaar extra aandacht. Extra inzet (o.a. via een taskforce en een directeur HR bij UHT) zal er toe leiden dat aantal fouten en onzekerheden verder zal gaan afnemen. We streven daarbij naar zoveel mogelijk rechtmatige inhuur tenzij de continuïteit van de hersteloperatie geraakt wordt.
- De eerste dossiercontroles van de ADR laten zien dat het inkoopbeheer voor externe inhuur nog onvoldoende beheerst verloopt. Dit komt met name door het onjuist uitvoeren van de minicompentie (onderbouwen keuze kandidaat). Daarbij zijn we gebonden aan een aantal overbruggingsovereenkomsten die leiden tot onrechtmatige inkopen.
- De waivers die hiervoor zijn opgesteld hebben betrekking op diverse mantels (Uitzendkrachten, Broker non-ICT en IMOA Interim Management).
- Daarnaast zijn een viertal waivers opgesteld voor de afname van goederen en diensten waarbij niet het juiste inkoopproces is gevolgd. Deze hebben betrekking op een onderzoek ten behoeve van invorderingsstrategie, personeelsattenties, behalen kabinetsdoelstellingen schulden in sociaal domein en ICT werkzaamheden commissies.

2. Misbruik en oneigenlijk gebruik toeslagen regulier

- De aanbevelingen van de ADR worden opgevolgd.
- Extra aandacht op zo effectief mogelijk voorkomen M&O is nodig door minder beschikbare uren handhaving.
- Dit komt door de focus op het reduceren van werkvoorraden.

Constatering ADR

- Het Intensief toezicht (ITO)-proces ligt sinds 2020 stil. Dit zal stapsgewijs weer opgestart worden. De ADR beveelt aan om overkoepelend en per toeslageregeling een kwantitatief onderbouwde risico-aanpak te formuleren, onder meer door het opstellen van risico-controle-matrices.
- De ADR adviseert te investeren in effectmetingen voor het verkrijgen van kwantitatieve informatie over de uitkomsten van toezichtacties (zoals correcties) om meer inzicht te krijgen in de omvang van de risico's en de effectiviteit van de verbeteracties en zodat de werking van de leercirkel kan worden vastgesteld.

Verbeteraanpak, voortgang en aandachtspunten

- In 2023 wordt het ITO proces in opzet gereed gebracht waarbij er sprake is van een gefaseerd opstart. U bent separaat nader geïnformeerd over de voortgang van de opstart ITO.
- Het Activiteitenplan handhaving is goedgekeurd waarbij in 2023 een gedetailleerde risico-control matrix zal worden opgeleverd en waarbij meer aandacht is voor de gevraagde effectmeting.
- De eerste stappen voor de ontwikkeling van de risico-control matrices zijn gezet. De opzet komt voor jaareinde naar verwachting gereed. Het nader uitwerken van de matrices zal deels volgend jaar gedaan worden.
- Door het wegwerken van de werkvoorraden is er minder tijd besteed aan handhavingsactiviteiten. Er vinden wel voldoende specifieke activiteiten plaats op de deelaspecten die een verhoogd risico op onrechtmatigheden kennen. Zo vindt voor huurtoeslag een aanvullende steekproef controle plaats om vast te stellen of de door de burger opgegeven gegevens correct zijn. Deze controle richt zich specifiek op huurders bij verhuurders die een beperkte hoeveelheid panden verhuren.

3. Hersteloperatie: Integrale Beoordelingen

- Onnodige fouten in de compensatie (renteberekening) wordt hersteld en waar mogelijk worden verbeteringen doorgevoerd.
- Toch zal een deel van de comptabele verantwoording onzeker blijven door het ontbreken van beschikbare bewijslast.

Constatering ADR (onderschreven door AR)

- Het beoordelen van aanvragen voor compensatie (integrale beoordelingen) is complex. De beschikbare bewijslast als basis voor de compensatiebetalingen voldoet daarbij niet altijd aan de in de wet- en regelgeving gestelde voorwaarden.
- UHT wordt aanbevolen om daar waar mogelijk continue te blijven verbeteren en procedures te versterken.
- Tevens is geconstateerd dat enkele onderdelen van de renteberekening compensatieregeling niet conform herstelwet is uitgevoerd.

Verbeteraanpak, voortgang en aandachtspunten

- Het is niet altijd mogelijk om op basis van beschikbare informatie vast te stellen of en in welke mate een ouder gedupeerd is. In die situaties wordt dan, conform de uitgangspunten van de hersteloperatie, op basis van het verhaal van de ouder compensatie toegekend. Dit is inherent een onzekere toekenning.
- Waar mogelijk proberen we te komen tot een rechtmatige toekenning. Het kwaliteitsmanagement is verder versterkt waarbij onder andere het "handboek Integrale Beoordeling – Vaktechnisch" is aangescherpt en aanvullende controles plaatsvinden door Vaktechniek van UHT.
- De berekeningstool van de renteberekening is aangepast zodat voor nieuwe dossiers, fouten in de renteberekening worden voorkomen. De geconstateerde fouten bij de renteberekening worden op termijn gecorrigeerd.
- De ADR is inmiddels gestart met de dossiercontroles t.a.v. rechtmatigheid. Hiervan zijn nog geen resultaten bekend.

4. Overige onderwerpen

- Waar mogelijk sluiten we aan op bestaande trajecten, echter niet ten koste van de Hersteloperatie.

Beheersing schijnzelfstandigen

- DG Toeslagen heeft te maken met aanzienlijke inhuur van externen waarbij een deel zzp-ers zijn, die als schijnzelfstandigen worden getypeerd. Waar mogelijk wordt ingezet op verambtelijking en voorkomen van inhuur van deze schijnzelfstandigen.
- DG Toeslagen draait mee in een departementale taskforce waarbij diverse initiatieven worden ontplooid om het aantal schijnzelfstandigen te beperken. Het streven is om het aantal schijnzelfstandigen welke geen betrekking hebben op herstel zo volledig mogelijk af te bouwen. UHT is hiervoor uitgezonderd. Gezien de urgente maatschappelijke opgave en de daarbij passende gevraagde opschaling is het onontkoombaar dat dit aantal zal stijgen tot 675 in 2024.

IV-Portfoliomanagement

- Toeslagen sluit aan op de verbeteraanpak van DG Belastingdienst.
- Er zijn aanzienlijke stappen gemaakt om gericht aan te geven hoe de schaarse IV capaciteit het beste voor DG Toeslagen ingezet kan worden.

AVG

- Er is verder gewerkt aan het uitvoeren van het projectplan 'Privacy op orde'.
- Het verwerkingslandschap is voor een groot deel opgenomen in het AVG-register. De komende periode wordt het register verder bijgewerkt. In dit register wordt vermeld wat Toeslagen doet met gegevens van burgers, voor welk doel en op basis waarvan.
- Voor inzageverzoeken is extra capaciteit vrijgemaakt om de achterstand bij het afhandelen van de verzoeken, weg te werken. Tevens is er aandacht voor bewustwording via een afgesteld communicatieplan (privacy/informatiehuishouding).

Controloffunctie

- De bezetting van de controloffunctie is verbeterd. De 1^e lijns control organisatie is verder versterkt.
- We herkennen de opmerking van de ADR dat er een zwaar beroep wordt gedaan op de financiële functie vanwege de herstelactiviteiten.

2. IV: Vooraankondiging BIT-advies Transitie TVS naar de Cloud

Het Adviescollege ICT-toetsing (AcICT) is op 28 augustus gestart met het uitvoeren van een onderzoek naar het traject Transitie TVS naar de Cloud bij Dienst Toeslagen. Naar verwachting is het adviesrapport hierover medio oktober gereed en u dient dan deze met uw reactie binnen vier weken aan de Tweede Kamer te verzenden.

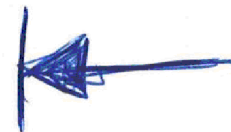
Kernpunten

- We zijn een aantal jaar geleden gestart met de eerste voorbereidingen ten behoeve van de toekomstige vernieuwing van de technische omgeving (Hosting Platform Toeslagen, hierna HPT) waarop het belangrijkste IV-

algoritme
register

DPiA

P-gv.



geen
grote
risico's

goed
Dater



systeem van de Dienst Toeslagen (Toeslagen Verstrekkingen Systeem, hierna TVS) operationeel is. Dit migratietraject heet Transitie TVS naar de Cloud.

- Dienst Toeslagen heeft in maart van dit jaar een zogenaamd CIO-oordeel (kwaliteitstoets) uitgevoerd op dit traject en is hierna gestart met het opvolgen van de aanbevelingen ter vergroting van de slagingskans van het traject.
- Op dit moment voert het AcICT op bovengenoemd traject op eigen initiatief een onderzoek uit en verwachting is dat medio oktober het onderzoeksrapport, zogenaamde BIT-advies (dat staat voor Bureau ICT-toetsing, de voorloper van het AcICT), opgeleverd wordt.

Toelichting

- Het AcICT adviseert het kabinet en de Eerste en Tweede Kamer over:
 - verbetering van de beheersing van ICT-projecten en informatiesystemen;
 - in het bijzonder risico en slaagkans van ICT-projecten;
 - doeltreffendheid en doelmatigheid van het onderhoud en beheer van informatiesystemen.
- Ministeries, uitvoerende diensten en zbo's moeten alle projecten en programma's met een ICT-component van meer dan vijf miljoen euro bij het AcICT aanmelden. Hoewel nog niet precies vaststaat hoeveel het gehele traject uiteindelijk zal kosten, is wel met zekerheid te stellen dat dit meer zal zijn dan vijf miljoen euro. Na aanmelding bij het AcICT eerder dit jaar heeft het AcICT op eigen initiatief dit traject gekozen om onderzoek te doen.
- De onderzoeksmethode van het AcICT bestaat uit veldwerk, bureauonderzoek en software analyses. Het onderzoeksproces zelf kent na een voorbereidende fase waarin de aanpak en scope wordt bepaald, een uitvoeringsfase van onderzoek waar naast documentanalyse ook medewerkers worden geïnterviewd. Vervolgens wordt een eerste conceptrapportage uitgebracht waarop hoor- en wederhoor plaatsvindt. Tot slot volgt de definitieve rapportage (BIT-advies) waarop een bestuurlijke reactie op dient te worden geformuleerd alvorens deze naar de Tweede Kamer te zenden.

3. Voortgang Jaarplan Toeslagen

Met onderstaand overzicht wordt u geïnformeerd over de voortgang op het Jaarplan Toeslagen. Ten eerste wordt het algemene beeld van wat er goed gaat gegeven. Vervolgens wordt op drie aandachtspunten ingegaan:

1. Het percentage definitieve toekenningen zonder grote terugvordering laat een daling zien.
2. De klanttevredenheid telefonie Toeslagen ligt onder de norm door het lage bereikbaarheidspercentage van KI&S.
3. Twee van de drie burgerbeloftes scoren onder de norm.

Algemeen beeld: wat gaat er goed

- De werkvoorraad bij directie Toeslagen is in augustus verder teruggebracht tot 72.800 uur.
- De burgertevredenheid stijgt naar 93% (norm 90%).
- De gemeten tevredenheid voor de belofte "de dienst Toeslagen staat voor mij klaar" is 92%, een procent hoger dan bij de vorige meting en ligt boven de norm (90%).

- 99,97% van de betalingen is uitgevoerd op de maandelijkse betaaldag. Hoewel de KPI groen scoort blijft er aandacht voor het tot een minimum reduceren van niet uitbetaalde toeslagen.
- De tijdigheid van behandelen bij klachten (97,5%) ligt boven de norm van 95%.

Aandachtspunten

1. Het percentage definitieve toekenningen zonder grote terugvordering ligt onder de norm

- In de afgelopen twaalf maanden was bij exact 93,2% van de definitieve toekenningen geen sprake van een grote terugvordering.
- Het aantal grote terugvorderingen in de afgelopen 12 maanden is 726.000. De helft betreft zorgtoeslag. KOT kent 26.600 grote terugvorderingen.
- De oorzaak zijn de eerste batches voor de DT 2022. Met name de huurtoeslag en het kindgebonden budget kennen een hoog percentage grote terugvorderingen. Normaliter daalt het percentage naarmate de DT-campagne vordert. Vooralsnog lijkt dat voor de DT 2022 niet het geval op basis van de nu bekende gegevens.
- De loonontwikkeling in 2022 is over de gehele linie hoger geweest dan de indexering waar we eind 2021 van zijn uitgegaan. Thans zien we een stijging van het percentage hoge terugvorderingen, met name bij de huurtoeslag.
- Deze worden naar verwachting veroorzaakt door het feit dat de huurtoeslag ten opzichte van andere toeslagen een grotere gevoeligheid kent voor het inkomen. Als dat inderdaad het geval blijkt dan kan dit in de komende periode doorwerken in de instroom van bezwaren.

2. Klanttevredenheid telefonie Toeslagen ligt onder de norm

- De tevredenheid en ontevredenheid voor de website en balie betreft het cijfer voor het geheel van Toeslagen en de Belastingdienst.
 - Het is niet mogelijk om deze te splitsen omdat de N van de steekproef voor Toeslagen niet groot genoeg is.
 - De tevredenheid en ontevredenheid voor Telefonie betreft de telefonie voor alleen Toeslagen.
- De klanttevredenheid van telefonie wordt voornamelijk veroorzaakt door de driver Tijdigheid. De driver bestaat uit de componenten snelheid toegang tot kanaal en snelheid toegang binnen het kanaal.
- In augustus zijn minder dan de helft van de calls beantwoord. Het lage bereikbaarheidspercentage van KI&S is een groot zorgpunt en wordt merkbaar in de instroom van klachten en bezwaren.
- Er is vermoedelijk een hoger telefonie-aanbod door de campagne definitief toekennen. Het verhoogde aanbod kon vanwege de lagere capaciteit niet worden aangenomen.
- Het aandeel geweigerde calls neemt in hoog tempo toe van 4% in mei naar 35% in augustus. Hiernaast haakt een op de 6 bellers af tijdens het wachten.
- Bij de calls die kunnen worden aangenomen bedraagt de wachttijd ruim 14 minuten.

3. Twee van de drie burgerbeloften scoren onder de norm.

€1000
KOT
toen
€500
hoe
groot?
oorzaak:
verhoging
subsidie

Welke
acties?

- De gemeten tevredenheid voor de belofte "Weten waar je aan toe bent bij Dienst Toeslagen" is 79% en is ten opzichte van de vorige meting met 5% afgenomen (norm 90%). Eén van elke drie burgers gaf voor kinderopvangtoeslag aan het vaak oneens met de stelling. Voor huur- en zorgtoeslag zijn de meeste burgers het eens met de stelling.
- De score van de belofte "Bij de dienst Toeslagen krijg je waar je recht op hebt" is net als vorige meeting 89% en ligt daarmee net onder de norm van 90%. Voor huurtoeslag vinden de meeste burgers dat je bij Toeslagen krijgt waar je recht op hebt. Voor kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget vinden burgers dit minder dan gemiddeld.

4. Toekomst Toeslagen

Dienst Toeslagen participeert in verschillende trajecten over de toekomst van toeslagen. Onderstaand vindt u een overzicht van deze trajecten met per traject de status aangeven. Tevens vindt u een algemene update over de verbeteringen en vereenvoudiging van toeslagen.

Trajecten

- Onder leiding van Financiën/DGFZ loopt het traject Toekomst Toeslagen, waarin alternatieven voor en fundamentele herziening van het huidige toeslagenstelsel worden uitgewerkt.
 - **Status:** Dit wordt apart met u besproken. De fiches zijn in ontwikkeling, streven is een eindrapportage begin 2024.
- De stelselherziening kinderopvang: n.a.v. de greenfield uitwerken van scenario's herziening kinderopvang.
 - **Status:** In september is de kabinetsbrief verstuurd, de fiches richting formatie worden uitgewerkt.
- Vereenvoudiging inkomensondersteuning: betreft een interdepartementaal programma van SZW voor het oplossen van domeinoverstijgende knelpunten in het domein van inkomensondersteuning
 - **Status:** Er wordt een inventarisatie van de knelpunten gemaakt, dit wordt uitgewerkt richting de formatie.
- Traject kindregelingen: samen met SZW en SVB verkennen van scenario's voor het verder verbeteren van het kindgebonden budget en kinderbijslag inclusief mogelijkheden om naar de toekomst toe te integreren.
 - **Status:** Voornemen is een Kamerbrief in december met scenario's op hoofdlijnen, een concept volgt.
- Daarnaast loopt er met oog op de komende formatie:
 - Financiële voorbereiding via FIN-1 traject.
 - FIN-2 traject met formatiefiches o.l.v. AFEP en IRF.

Verbeteringen en vereenvoudiging van toeslagen

- Verandering van het stelsel is altijd een meerjarige transitie die start met verbeteringen en vereenvoudigingen vanuit het huidige stelsel.
- Andersom dragen verbeteringen in het hier en nu op de korte termijn bij aan het oplossen van concrete problemen van burgers. Deze veranderingen zijn ook 'no regret' stappen richting een ander stelsel in de toekomst.
- Dienst Toeslagen ziet mogelijkheden voor vereenvoudiging op drie terreinen:

*verder
betrokkenheid!!*

- o **Beleid:** Het verder oplossen van knelpunten die complex zijn voor uitvoering en/of burger in de wet- en regelgeving. Daarover gaan we in gesprek met FZ en opdrachtgevers, waarbij gedacht kan worden aan andere keuzes/vereenvoudigingen ten aanzien van het partnerbegrip, inkomensbegrip, vermogen en het oplossen van toeslagspecifieke knelpunten.
- o **Gegevens en informatie:** Het verbeteren van de kwaliteit van gegevens en het verbeteren van gegevensuitwisseling, denk bijvoorbeeld aan de aansluiting op/kwaliteit van de polisadministratie en de verbeterde gegevensuitwisseling met kinderopvangorganisaties.
- o **Dienstverlening:** voorbeelden zijn de Toeslagbrede app, verbeterde dienstverlening voor kwetsbare doelgroepen, discretionaire ruimte uitvoering en de aanpak bij niet-gebruik.

5. Start publiekscampagne **Check. Pas aan. En door.** op 16 oktober

- Vanaf 16 oktober tot en met 3 december wordt de publiekscampagne **Check. Pas aan. En door** -in geoptimaliseerde vorm- herhaald.
- Daarnaast starten we de communicatie over de koopkrachtmaatregelen 2024 (na 26 oktober) en vindt het jaarlijkse Massaal Automatisch Continueren plaats (23 november tot en met 14 december). De kernboodschappen zijn op elkaar afgestemd.
- De PR aanpak wordt in nauwe samenwerking met woordvoering MinFin uitgevoerd.
- Onderstaande tabel geeft de verschillende kernboodschappen per activiteit weer:

social media

Activiteit	Periode en kernboodschap
Publiekscampagne: Check. Pas aan. En door. Radio, online video en bannerings, social media, branded content en buitenreclame (week 43 en week 47)	week 42 – 48 (startdatum 16 oktober) <i>Verandert je situatie, check of het invloed heeft, pas aan waar nodig en door met je dagelijkse dingen. Check. Pas aan. En door. Zo ontvang je nooit te weinig of te veel. Vergeet niet om je wijzigingen door te geven via toeslagen.nl/pasaan</i>
PR aanpak Koopkrachtmaatregelen 2024 Landelijke en regionale media met geldkaternen, huis-aan-huis media, lifestylemedia met geldkaternen, financiële blogs, doelgroepgerichte media, zoals seniorenmedia en media gericht op ouders	Na 26 oktober <i>De meeste toeslagen gaan omhoog. Dit is wat het voor jou betekent</i> Vanaf 23 november (nieuw toeslagenjaar zichtbaar in mijnToeslagen en KOT-app) <i>Check vanaf vandaag hoeveel toeslag jij in 2024 kunt krijgen. En geef eventuele wijzigingen meteen door via Mijn toeslagen.</i> Vanaf 1 januari <i>Ga je vanaf 1 januari meer verdienen? Geef je wijzigingen door, zodat je toeslag wordt aangepast op je nieuwe financiële situatie.</i>
Massaal Automatisch Continueren (MAC) Brief, toeslagen.nl, Beltel, balies, webcare, middelen voor	23 november – 16 december Voorafgaand en rond het moment dat burgers de nieuwe beschikking voor 2024 ontvangen: <i>Check of je gegevens kloppen. Vergeet niet om wijzigingen door te geven.</i>

intermediairs, social media, KOT-
app, Q&A

- In de bijlage 2.A.2. is een impressie van de materialen opgenomen evenals een integraal overzicht van de diverse communicatiemomenten in Q4 2023.

Communicatie
N.v.t.

Politiek/bestuurlijke context
N.v.t.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing.



Ministerie van Financiën

11-10-2023

26/10
13.30

TER INFORMATIE

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directie Strategie, Recht &
Beleid Toeslagen

Persoonsgegevens

nota

Werken in de actualiteit

Datum

11 oktober 2023

Notanummer

2023-0000228659

Bijlagen

Geen

Aanleiding

In het jaarplan 2023 "Rechtdoen, presteren en anticiperen in 2023" is de start van de transitie werken in de actualiteit (wida) aangekondigd waarin breed wordt ingezet op het verbeteren van de toekenningszekerheid en het doorvoeren van verbeteringen binnen het huidige stelsel. Met wida wil Dienst Toeslagen dat op basis van actuele gegevens zo vroeg mogelijk een zo exact mogelijk berekening van de toeslagen wordt gemaakt. Eén van de voorstellen om de toekenningszekerheid te vergroten betreft het met waarborgen omkleed muteren in de voorschotfase. In deze nota informeren we u over wida. In de Stand van de Uitvoering van Dienst Toeslagen, waarvan het concept aan u binnenkort volgt, wordt u nader geïnformeerd over de nadere uitwerking hiervan.

Kernpunten

- Door middel van werken in de actualiteit (wida) wil Dienst Toeslagen de problematiek rondom terugvorderingen oplossen en de toekenningszekerheid voor de burger vergroten. Kern van wida is dat Dienst Toeslagen over kwalitatieve en actuele contra-informatie beschikt om in de voorschotfase het recht en de hoogte van de toeslag(en) correct te bepalen en het juiste bedrag aan de burger uit te betalen. Bedoeling is om de fundamentele problematiek van toeslagen rondom de voorschotsystematiek (en inherent de terugvorderingen) aan te pakken en daarmee ook op een kortere termijn de nadelen van het huidige stelsel te verzachten. Daarnaast kan Wida een essentieel onderdeel zijn van de transitie naar een ander soort oplossing voor toeslagen op de lange termijn.
- Om te komen tot maximale toekenningszekerheid voor de burger zijn fundamentele keuzes nodig ten aanzien van: 1) vereenvoudigingen en verbeteringen in het beleid, 2) het versterken van de informatie- en gegevenspositie en 3) dienstverlening aan en interactie met de burger.
- Door wida verlegt Dienst Toeslagen de focus van de fase van definitieve toekenning (DT) naar de voorschot (VT) fase. Doel is dat het voorschotbedrag in overeenstemming is met de grondslagen op basis waarvan het voorschot berekend is. Dit leidt bij de definitieve beschikking tot minder (hoge) nabetalingen en terugvorderingen.
- De uitwerking van Wida vraagt om een integrale meerjarige aanpak, waarin nauwe samenwerking nodig is met Toeslagen zal in dit traject nauw samenwerken met opdrachtgevers en stakeholders.

Toelichting

Om wida te kunnen realiseren wordt een integraal meerjarige aanpak uitgewerkt. Daarin worden drie sporen onderscheiden, te weten vereenvoudiging en verbetering van het beleid, het verbeteren van de dienstverlening en het versterken van de informatie- en gegevenspositie. Deze sporen worden door Dienst Toeslagen samen of, in nauwe afstemming samen met opdrachtgevers, de komende periode uitgewerkt. Hier onder volgt een eerste uiteenzetting per spoor.

1) Beleid

De afgelopen jaren is een aantal knelpunten in de wet- en regelgeving opgelost. Tegelijkertijd zijn er nog steeds bepalingen in de wet- en regelgeving die kunnen zorgen voor complexiteit en onzekerheid bij de burger. We gaan verder met de opdrachtgever in beeld brengen welke knelpunten complex zijn voor uitvoering en/of burger in de wet- en regelgeving. Daarbij kan worden gedacht aan andere keuzes/vereenvoudigingen ten aanzien van het partnerbegrip, inkomensbegrip, vermogen en het oplossen van toeslagnspecifieke knelpunten.

*Graag
vroegt
betreft*

1) Versterking van onze informatie- en gegevenspositie:

De bedoeling is dat contra-informatie basisinformatie wordt. Dienst Toeslagen is voor het berekenen van toeslagen sterk afhankelijk van de informatie van derden. Een belangrijke oorzaak van terugvorderingen zijn de inkomensgegevens van burgers. Daarvoor willen we verkennen of op basis van de polisadministratie de toeslagen meer in de actualiteit kunnen worden uitgekeerd en daarvoor ook andere externe gegevens te gebruiken (zoals die van bijstands- of uitkeringsgerechtigden). Daarnaast is ook goede gegevensuitwisseling met de kinderopvangorganisaties en woningbouwcorporaties essentieel om de kinderopvang en -huurtoeslag goed toe te kennen. Daarbij zetten we op verdere professionalisering en verbetering, samen met de opdrachtgevers. Op basis van een versterkte informatiepositie moet Dienst Toeslagen er beter in worden om – binnen het massale proces – doelgroepen beter te bedienen en het voorschot actueel te houden. In de verdere uitwerking brengen we in beeld welke (aanvullende) gegevensleveringen moeten worden opgestart en hoe de kwaliteit van gegevens kan worden verbeterd. Om te achterhalen wat de grootste oorzaken zijn van terugvorderingen zal gebruik worden gemaakt van onder andere een dashboard hoge terugvorderingen. Dit kan ons inzicht geven in de achterliggende oorzaken van (hoge) terugvorderingen en welke aanpassingen nodig zijn om de toekenning zekerder te maken. Deze achterliggende oorzaken dient ter input om wida verder te realiseren. Om het resultaat van het werken in de actualiteit te kunnen vaststellen gaan we de generieke effectmonitor inzetten.

2) Het verbeteren van de dienstverlening:

Het toeslagenstelsel legt een grote verantwoordelijkheid bij de burger en dat vraagt dat er ook duidelijkheid is voor de burger en dat hij/zij weet wat hij zelf moet doorgeven en wat de mogelijkheden zijn. Daarnaast moet de Dienst Toeslagen de burger kennen. Het is voor Dienst Toeslagen belangrijk dat we doelgroepen kennen en kunnen inspelen op hun specifieke situatie en behoefte. En eveneens valt hieronder dat de burger regie krijgt en houdt over zijn of haar eigen toeslag(en): we vinden het belangrijk dat de burger zijn/haar wijzigingen doorgeeft. Dit vereist dat we de burger inzicht kunnen geven in zijn/haar actuele

toeslagen-situatie alsook dat de burger op eenvoudige, intuïtieve en laagdrempelige manieren wijzigingen kan doorgeven. Denk bijvoorbeeld aan:

- Het eenvoudiger doorvoeren van wijzigingen bij de burger, onder andere met de toeslagbrede app;
- Verbeterde dienstverlening voor kwetsbare doelgroepen;
- Eén-loket en meer samenwerking met gemeenten, en
- Discretionaire ruimte uitvoering, en terugdringen van niet-gebruik (ook met behulp van de gegevens).

Vervolg

De omslag naar het werken in de actualiteit kenmerkt zich door onderstaande aanpak:

- Wida moet de gegevens van burgers ten aanzien van grondslagen actueel houden. Grondslagen verschillen per toeslagsoort. Dit vraagt om een uitwerking per toeslagsoort.
- Wida is geen 'knop omzetten'. Het belang van de continuïteit van het primaire proces is daarvoor te groot. Bovendien kunnen we niet alles in één keer. Daarom hanteren we een stapswijze aanpak, die wordt ondersteund door het dashboard hoge terugvorderingen.
- Ketenpartners van de Belastingdienst, i.c. IV, CAP en KI&S, worden nadrukkelijk betrokken in de doorontwikkeling en implementatie van wida.

Op dit moment wordt nagedacht over het verder uitwerken van individuele maatregelen om wida mogelijk te maken. Hierbij zal er aandacht zijn voor de impact van de maatregelen en het prioriteitsvraagstuk. Dienst Toeslagen zal in dit traject nauw samenwerken met zowel de ketenpartners als opdrachtgevers. Bij de nauwe samenwerking met de opdrachtgevers wordt in ieder geval gedacht aan de volgende aandachtspunten: de versterking van de informatiepositie van Dienst Toeslagen; het reduceren van de complexiteit van wet- en regelgeving en het geven van ruimte aan de uitvoering. Daarbij dient opgemerkt te worden dat er ook afhankelijkheden zijn van bijvoorbeeld ketenpartners en ruimte zoeken in het IV-portfolio of gesprekken aangaan met de beleidsdepartementen. Ook in het geval van dienstverlening kan er gedacht worden aan meer samenwerking met gemeenten. Met opdrachtgevers zal in gesprekken ook worden gekeken naar de voorstellen die van impact zijn op hun beleidsterrein of financiële gevolgen hebben. Daarnaast zal er vanzelfsprekend ook volop ruimte zijn voor opdrachtgevers om vanuit hen perspectief structureel input te geven ten aanzien van de ontwikkeling van wida.

Impact
IV

Context

De missie van Dienst Toeslagen is om vitale voorzieningen betaalbaar te maken voor iedereen, daarom zijn er toeslagen die vitale voorzieningen als huur, zorgverzekering en zorg voor de kinderen voor iedereen betaalbaar en toegankelijk moeten maken. Als publieke dienstverlener is het onze kerntaak om te zorgen voor de tijdige en juiste uitbetaling van toeslagen. Maar er kan veel veranderen in een mensenleven, zoals een verandering van het inkomen of levensgebeurtenissen die impact hebben op de hoogte van de toeslag.

Toeslagen worden in de vorm van een voorschot aan de burger uitgekeerd. Dit betekent dat er nog een definitieve beschikking volgt als het toeslagjaar is afgelopen. Als op basis van de definitieve beschikking blijkt dat het voorschot te laag was, dan ontvangt de burger een nabetaling. Als het voorschot te hoog was

Jaarrecht?

dan volgt een terugvordering. Met name terugvorderingen vormen een probleem; hoge en/of onverwachte terugvorderingen kunnen leiden tot betalingsproblemen en invorderingsproblematiek. Van alle definitieve beschikkingen leidt circa 5% tot een hoge terugvordering.¹

Door te werken in de actualiteit willen we er samen met de burger voor zorgen dat het voorschotbedrag in overeenstemming is met waar de burger recht op heeft. Dit leidt bij de definitieve beschikking tot minder hoge nabetalings en terugvorderingen. Daarvoor moeten wij:

- het voorschot altijd (ook tussentijds) op basis van zo actueel mogelijke grondslagen berekenen, en
- problematische invorderingen tegengaan.

Om dit te bereiken vragen we van de burger dat hij alert is op omstandigheden die de hoogte van de toeslag beïnvloeden en wijzigingen tijdig aan ons doorgeeft. Daarnaast vragen we van onze gegevensleveranciers dat zij tijdig de juiste informatie aan ons leveren, op basis waarvan we onze gegevens en informatiepositie kunnen verbeteren. Van onszelf vraagt dat om de dienstverlening aan burgers verder te verbeteren en waar mogelijk de burger te ontzorgen. Hierbij moeten we analyseren of onze interne processen kunnen worden aangepast om bijvoorbeeld bij een aanvraag al het recht vaststellen

Attenderen

Gegevens die Dienst Toeslagen ontvangt van derden leiden niet altijd geautomatiseerd tot een mutatie. Dienst Toeslagen ontvangt gedurende het jaar (maandelijks) contra-informatie van organisaties als de Belastingdienst, kinderopvangorganisaties en DUO over de grondslagen. Op basis van deze gegevens kan Dienst Toeslagen zien dat de contra-informatie afwijkt van de door de burger opgegeven informatie, maar Dienst Toeslagen is daarbij niet zeker van de werkelijke situatie en het verdere verloop in het resterende deel van het jaar. Dienst Toeslagen attendeert de aanvrager dan op de afwijking. Het is aan de burger om te bepalen of er actie nodig is. We willen verkennen of we bij gegevens waarvan we weten dat die kwalitatief hoogwaardig zijn onder voorwaarden kunnen overgaan op muteren. Daarover delen we de eerste gedachten met u.

Muteren

In het jaarplan Toeslagen van 2023 is daarover het volgende opgemerkt: "...De hoogte van de toeslag hangt af van het inkomen, daarom wordt extra ingezet op communicatie naar de burgers (check direct uw voorschotberekening) en attendering op individueel niveau bij afwijking tussen het feitelijke en het geschatte inkomen. Voor ontvangers van kinderopvangtoeslag geldt dit ook voor het aantal afgenomen uren kinderopvang. Waar mogelijk en verantwoord zal bij het uitblijven van een reactie van de burger Toeslagen zelf aanpassingen doorvoeren. We willen daarmee bereiken dat burgers die een hoge afwijking in hun grondslagen hebben deze zo vroeg mogelijk wegnemen waardoor (hoge en onverwachte) terugvorderingen worden voorkomen...".

¹ Van alle definitieve beschikkingen leidt ruim 5% tot een hoge terugvordering (ca. een half miljoen zijn hoger dan €500,- of €1000,- in geval van kinderopvangtoeslag).

Wat doet Dienst Toeslagen al met muteren:

Dienst Toeslagen verwerkt in de fase van de VT jaarlijks miljoenen mutaties. Dit betreft niet alleen mutaties die zijn geïnitieerd door burgers, maar ook op basis van gegevens afkomstig uit andere bronnen, zoals bijvoorbeeld basisregistraties (denk aan gegevens over huwelijken of verhuizingen), gegevens van andere uitvoerders zoals de SVB ten aanzien van de kinderbijslag, of de IND ten aanzien van de verblijfstatus. Deze gegevens worden geautomatiseerd verwerkt. Hiermee verlagen we de administratieve last van de burger. Dienst Toeslagen muteert hierbij het geschat toetsingsinkomen proactief door gebruik te maken van de meest recente bekende informatie omtrent het inkomen en bijvoorbeeld inflatie, en gaat daarbij niet (enkel) uit van de schatting door de burger. Voor een groot aantal processen is muteren dus reeds gebruikelijk.

Ambitie met betrekking tot muteren

Voor de attenderingen waarbij Dienst Toeslagen in de toekomst ambtshalve wil gaan muteren wordt op dit moment een uitwerking geschreven die vaktechnisch getoetst wordt om vast te stellen of inderdaad aan de waarborgen kan worden voldaan. Voorop staat dat Dienst Toeslagen de vereiste zorgvuldigheid in acht neemt, alvorens tot muteren over te gaan. In algemene zin geldt; hoe betrouwbaarder de gegevens op grond waarvan Dienst Toeslagen ambtshalve wil muteren, hoe meer gerechtvaardigd om hiertoe over te gaan. Dienst Toeslagen wil hier nadrukkelijk samen met de opdrachtgevende departementen optrekken. Eén van de gezamenlijke vragen hierbij is wanneer is de kwaliteit van informatie/gegevens voldoende om te kunnen muteren.

Hierbij dient ook rekening te worden gehouden met de toezegging van uw ambtsvoorganger dat Dienst Toeslagen bij contra-gegevens van de KOO de ouder enkel attendeert en niet ambtshalve muteert.

Communicatie

Niet van toepassing

Politiek/bestuurlijke context

Niet van toepassing

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



Ministerie van Financiën

A/26-11-2023

20/11 14.15

TER BESLISSING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Toeslagen
Directie Strategie, Recht
& Beleid Toeslagen

Persoonsgegevens

nota

Nota - Brief aan het College m.b.t. getroffen maatregelen

Datum

22 november 2023

Notanummer

2023-0000264475

Bijlagen

1. Reactiebrief 2023-101
2. Reactiebrief 2023-102
3. Reactiebrief 2023-103
4. Oordeel in zaak 2023-101
5. Oordeel in zaak 2023-102
6. Oordeel in zaak 2023-103
7. Brief van College 2023-101
8. Brief van College 2023-102
9. Brief van College 2023-103
10. Nota DGT-221121

Aanleiding

Het College voor de Rechten van de Mens (hierna: het College) heeft op 2 oktober jl. geoordeeld dat de Belastingdienst/Toeslagen in drie individuele zaken verboden (indirect) onderscheid heeft gemaakt op grond van ras. Het College heeft op 13 november uitstel toegekend en verzocht om uiterlijk maandag 4 december 2023 een reactie toe te zenden aan het College.

Beslispunten

Graag uw akkoord op bijgaande brieven (101, 102 en 103) aan het College.

Kernpunten

- Het College vraagt welke maatregelen Dienst Toeslagen naar aanleiding van de oordelen zal treffen, wat de dienst ten aanzien van de betrokkenen zal ondernemen en daarnaast vraagt het College ook om zo concreet mogelijk aan te geven wat gedaan zal worden om te voorkomen dat zich in de toekomst een soortgelijke situatie zal voordoen.
- De brieven zijn gelijk qua opbouw en inhoud. Enkel de namen en de tekst onder het eerste kopje '*de situatie van X*' verschillen van elkaar.
- De brief wordt namens u door Persoonsgegevens ondertekend.

Toelichting

Voor meer informatie is de voorgaande nota DGT-221121 toegevoegd in de bijlage. Hierin treft u onder andere een samenvatting van alle drie de oordelen.

Communicatie

Niet van toepassing.

Politiek/bestuurlijke context

- De Kamer heeft vooralsnog niet verzocht om een afschrift van deze brief te ontvangen. De brieven worden op dit moment dan ook niet openbaar gemaakt.
- Toeslagen is wel voornemens om terug te komen op de getroffen maatregelen n.a.v. de oordelen van het College, in de brief over algoritmes die einde jaar naar de Kamer gaat.

Wat is planning?

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



Ministerie van Financiën

27-11-2023

20/11
15.00 u

TER BESPREKING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Bureau DG

Persoonsgegevens

nota

Stafoverleg 29 november 2023

Datum

24 november 2023

Notanummer

2023-0000266574

Bijlagen

geen

Aanleiding

Op 29 november 2023 van 13-14u vindt het reguliere Stafoverleg plaats met de

Persoonsgegevens		
Persoonsgegevens	Te gast is	Persoonsgegevens

Bespreekpunten

Graag bespreken wij met u de volgende onderwerpen:

1. Update bereikbaarheid Belastingtelefoon
2. Stand van zaken – Algoritmes
3. Stand van zaken – Hotspot Toeslagenaffaire
4. Stand van zaken – AVG
5. Burgerberichten

1. Update bereikbaarheid Belastingtelefoon

Aanleiding

In dit onderdeel van de nota wordt u kort geïnformeerd over de verminderde bereikbaarheid van de Belastingtelefoon (KI&S). U bent eerder hierover geïnformeerd, deze nota is als bijlage toegevoegd. Voor dit onderwerp zal de

Persoonsgegevens	aansluiten.
------------------	-------------

Kern

De afgelopen tijd is gebleken dat er verminderde bereikbaarheid is van de Belastingtelefoon, ten behoeve van Toeslagen. Dit betrof met name de maanden juli, augustus en september. Vanaf oktober verbetert de bereikbaarheid weer. Maar door de MAC-campagne vindt er de komende tijd weer een verslechtering plaats. Hieronder vindt u een korte update ten aanzien van de bereikbaarheid.

Toelichting

De verminderde bereikbaarheid heeft consequenties voor Toeslagen in de eerste plaats vanwege de burgerbelofte 'wij staan voor u klaar'. Daarnaast kan een slechte bereikbaarheid tot meer klachten en bezwaren leiden.

Toeslagen is bezig om het opdrachtgeverschap in de richting van KI&S te versterken. Hieruit vloeit voort dat de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon voor toeslagen aan de kpi's van de directie Toeslagen is toegevoegd. KI&S ontwikkelt hiertoe een eigen rapportagelijijn ten behoeve van Toeslagen.

Een specifiek aandachtspunt vormt de bereikbaarheid na het proces van massaal automatisch continuëren (MAC) van toeslagen voor 2024. Dit jaar worden de voorschotbeschikkingen, in aanvulling op de berichtenbox, ook per post naar toeslaggerechtigden verzonden. Dit is bedoeld om een hogere attentiewaarde te krijgen. Vanwege deze hogere attentiewaarde én het feit dat de zorgtoeslag in 2024 lager is, wordt een grotere piekdrukte op de Belastingtelefoon voorzien.

De directie KI&S heeft op verzoek van de directie Toeslagen een plan opgesteld (bijgevoegd) met maatregelen om deze piekdrukte te handelen, onder meer op basis van een persbericht, extra wacht-teksten, extra informatie op de portal van Toeslagen en inzet van extra capaciteit op 'alle-hens-dagen'.

De daadwerkelijke piekdrukte laat zich moeilijk voorspellen omdat in de afgelopen jaren uitsluitend met online kennisgeving is gewerkt en omdat het aflopen van de incidentele verhoging van de zorgtoeslag van 2023 geen bekend scenario.

Overzicht middelen die we inzetten rondom de MAC: uitgevoerd/in uitvoering

- Bandje Beltel met doorverwijzing naar toeslagen.nl/help met op die pagina ook de terugbelverzoek button > live op 20/11
- Bericht op homepage met informatie over de Koopkrachtmaatregelen 2024 met als hoofdboodschap Wat betekenen de wijzigingen voor u met daarin per toeslag omschreven wat de wijzigingen zijn > live op 23/11
- Bericht op homepage toeslagen.nl met verwijzing naar landingspagina met veel gestelde vragen en/of toeslagenservicepunten > in aanvraag
- Bericht in de mijn toeslagen omgeving > in aanvraag
- Bericht op overtoeslagen.nl (insteek servicebericht stakeholders/helpers) > live op 27/11
- Bericht op Kennisnetwerk om maatschappelijk dienstverleners te informeren met link naar toolkit met diverse middelen waaronder een infographic en losse visuals over Koopkrachtmaatregelen > live op 23/11
- Q&A's voor ons webcare team social media waarmee zij vragen over de drukte goed kunnen beantwoorden. Ook zij kunnen verwijzen naar de meest gestelde vragen en/of het terugbelverzoek > in uitvoering met deadline 27/11

2. Stand van zaken – Algoritmes

Aanleiding

In dit onderdeel van de nota wordt u geïnformeerd over de voortgang van de publicatie van algoritmen in het Algoritmeregister van de Rijksoverheid.

Toelichting

Achtergrond

In het CIO-beraad van 21 juni is afgesproken de stand van zaken m.b.t. te publiceren algoritmes voor 2023 in een planning aan te geven. Dit geldt voornamelijk voor de hoog risico algoritmes (categorie A) en vervolgens voor algoritmes met impact voor de betrokkene (categorie B). In de afgelopen periode is door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) een concept Handreiking algoritmeregister opgesteld. Deze handreiking is gepositioneerd als basis voor de gezamenlijke overheid. Gebaseerd op de geboden handreiking wordt in deze nota de stand zaken waaronder een planning van te publiceren algoritmen voor de Dienst Toeslagen weergegeven.

Algoritmeregister

Toeslagen heeft geen hoog risico algoritme (categorie A) in gebruik. Toeslagen heeft het algoritme 'berekenen huurtoeslag' in december 2022 op het Rijksoverheid Algoritme register gepubliceerd ten behoeve van de lancering van het register door voormalig staatssecretaris Van Huffelen.

De planning is om zes tot acht algoritmen in de categorie B voor eind 2023 te publiceren. In 2024 worden 40 á 50 algoritmen in categorie B geprioriteerd en gepubliceerd met uitloop naar 2025 voor de resterende categorie B en enkele in de categorie C. Zowel de metadata van het register als de handreiking algoritmeregister zijn in ontwikkeling en liggen ter goedkeuring voor in verschillende overleggen. Onlangs is een online webportal van het register voor het publiceren van het algoritme beschikbaar gekomen. Toeslagen is hierbij betrokken in werkgroepen.

Het interdepartementale CIO-beraad en interdepartementale CDO-beraad hebben besloten een standaard rapportageformat voor de overheid te willen hanteren mede om de tweede kamer jaarlijks op de hoogte te brengen van de voortgang. Het rapportageformat is nog niet beschikbaar.

Inventarisatie

Inventarisatie	Publicatieplicht	Aantal
Totaal aan algoritmen (informatieproducten)		229
Categorie A Hoog risico volgens AI-act	Ja	0
Categorie B Impact op betrokkenen	Ja	75
Categorie C Andere overwegingen	Mogelijk	66
Categorie D met uitzonderingsgronden	Gedeeltelijk of niet	43
Nog te onderzoeken		45

Detailplanning

Voor eind 2023 is de planning dat zes en mogelijk acht algoritmen in de categorie B gepubliceerd worden. Het betreft de volgende algoritmen:

- (Actualisatie) berekenen huurtoeslag
- Berekenen zorgtoeslag
- Berekenen kinderopvangtoeslag
- Berekenen kindgebonden budget
- Kindregeling (UHT)
- HZK-regeling/Ex-partnerregeling (UHT)

Dit zal in twee a vier thema's gebeuren. In 2024 worden ca. 40 á 50 algoritmen in categorie B geprioriteerd en gepubliceerd met uitloop naar 2025 voor de resterende categorie B en enkele in de categorie C algoritmen.

3. Stand van zaken – Hotspot Toeslagenaffaire

Aanleiding

U heeft aangegeven geïnformeerd te willen worden over de Hotspot Toeslagenaffaire. In dit onderdeel van de nota wordt u geïnformeerd over de actuele stand van zaken rond de inrichting van de Hotspot.

Kern

Archiefwet

Overeenkomstig de Archiefwet is de Toeslagenaffaire aangewezen als Hotspot¹ en opgenomen in de hotspotlijst van het ministerie van Financiën². Alle informatieobjecten die tot de scope van de Hotspot Toeslagenaffaire worden samengevoegd in een thematisch hotspotarchief. De oorspronkelijke ordening en context van de informatieobjecten kan niet worden behouden aangezien deze niet duurzaam toegankelijk zijn opgeslagen binnen het ministerie.

Inrichting Hotspot

De inrichting van de Hotspot Toeslagenaffaire wordt conform planning en zoals toegezegd aan de Tweede Kamer in Q4 van 2023 opgeleverd. Deze inrichting bestaat uit twee delen: de technische inrichting van het hotspotarchief in een archiefwaardig DMS/RMA (RijksDoc) en de beschrijving van de Hotspot in een afbakeningsdocument. De technische inrichting is begin november 2023 opgeleverd.

Afbakeningsdocument

Het afbakeningsdocument van de Hotspot Toeslagenaffaire is opgesteld en wordt in besluitvorming gebracht. Eerder zijn afbakeningsdocumenten voor andere hotspots (MH17 en COVID19) op verzoek van de Kamer gedeeld en zijn daar vragen over gesteld. In het afbakeningsdocument zijn de Toeslagenaffaire gerelateerde processen geïnventariseerd en de bijbehorende informatie is inzichtelijk gemaakt in het informatieoverzicht.

Inrichting hotspotarchief

De technische inrichting is tot stand gekomen door een intensieve samenwerking van Doc-Direkt, Octobox, SSC-ICT, DICTU en NLX. De inrichting levert mogelijkheden op voor wat betreft applicaties en tooling die hergebruikt kunnen worden voor de vijf nieuwe hotspots van het ministerie, maar ook voor het verder op orde brengen van de informatiehuishouding van Dienst Toeslagen.

Onderzoek ADR

In de motie Omtzigt van 10 november 2020³ is de regering verzocht geen stukken over de kinderopvangtoeslag te vernietigen maar alle stukken over te brengen

¹ Een Hotspot geeft gebeurtenissen en kwesties in de samenleving weer, die grote invloed hadden op de activiteiten van de organisatie. Met een hotspotlijst wordt bepaald of te vernietigen informatie naar aanleiding van een bijzondere gebeurtenis, een incident of maatschappelijk debat in aanmerking komt voor eeuwige bewaring.

² <https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/hotspots-ministerie-van-financien-2014>

³ Tweede Kamer, vergaderjaar 2020-2021, Kamerstuk 31066, nr. 728

naar de Hotspot en de opzet daarvan initieel en permanent door de ADR of de Inspectie Overheidsinformatie te laten toetsen. Overeenkomstig deze motie wordt de inrichting (opzet) van de Hotspot onderzocht door de ADR; dat onderzoek is inmiddels gestart en wordt in december 2023 afgerond.

Vullen hotspotarchief

Nog in Q4 van 2023 wordt gestart met het vullen van het hotspotarchief in RijksDoc met alle documenten die op de Hotspot betrekking hebben (verwachting afgerond in Q1 van 2024).

Toelichting

Archiefwet

Voor de Hotspotlijst is het sjabloon van het Nationaal Archief gebruikt. Hotspotlijsten geven gebeurtenissen en kwesties in de samenleving weer, die grote invloed hadden op de activiteiten van de organisatie. Met een Hotspotlijst wordt bepaald of te vernietigen informatie naar aanleiding van een bijzondere gebeurtenis, een incident of maatschappelijk debat in aanmerking komt voor eeuwige bewaring. Voor het op te stellen afbakeningsdocument is het format van de Hotspot COVID19 gebruikt; de afbakeningsdocumenten van de verschillende ministeries voor COVID19 zijn met de Tweede Kamer gedeeld.

Overbrenging naar het Nationaal Archief

Het is niet de bedoeling dat het Hotspotarchief op korte termijn wordt overgebracht. Het principe van de Hotspot is dat de informatieobjecten in goede, geordende en toegankelijke staat worden bewaard, in (waar mogelijk oorspronkelijke) ordening en context. En dat tot op het moment dat deze in het kader van het reguliere overbrengingsproces al of niet vervroegd worden overgebracht; de informatieobjecten kunnen immers nog een bedrijfsvoeringsbelang hebben en/of niet openbaar zijn.

Beheer

Tijdens de inrichting van de Hotspot wordt het beheer uitgevoerd door het programma Informatiehuishouding op orde. Voor de periode daarna zal een beheer- en autorisatieproces worden ingericht voor de periode tot aan de overdracht aan het Nationaal Archief. Voorafgaand daaraan zal over het eigenaarschap van de Hotspot Toeslagen door het CIO-overleg MinFin – na afstemming met o.a. BOA en Eenheid I van kerndepartement – een besluit worden genomen.

Communicatie

Voor de interne communicatie met betrekking tot de Hotspot is een intranetpagina ingericht. In de MinFin-nieuwsbrief over het programma Informatiehuishouding op orde is een nieuwsbericht van 1 november 2023 over de Hotspot opgenomen. Medewerkers die informatie hebben aangeleverd voor andere doelen (POK en PEFD) zullen worden geïnformeerd worden over de impact van het archiefwaardige opslaan van de documenten in het hotspotarchief. Hiermee verzekeren we dat de inrichting van de Hotspot helder is voor alle betrokken stakeholders.

4. Stand van zaken – AVG

*DPIA's
stava*

Aanleiding

In dit onderdeel van de nota wordt de laatste stand van zaken rondom privacy en de AVG toegelicht.

Achtergrond

Naar aanleiding van signalen en rapporten van de ADR en de Autoriteit Persoonsgegevens in 2021, is in 2022 het departementale programma 'Privacy op Orde' ingericht. In dit programma zijn AVG-onderdelen opgenomen die nog verbeterd moeten worden. Elk dienstonderdeel is en blijft zelf verantwoordelijk voor de naleving van de AVG, het kerndepartement coördineert de activiteiten om de uniformiteit en eenduidigheid te bewaken. In de Bestuursraad wordt twee keer per jaar gerapporteerd over de voortgang. De eerstvolgende rapportage wordt geagendeerd op 8 december.

Stand van zaken binnen Toeslagen

De directie Toeslagen en UHT hebben al hun processen voor AVG-verwerkingen in kaart gebracht en laten vaststellen in beide MT's (verwerkingen landschap). De directie Bedrijfsvoering verwacht de inventarisatie in Q1 2024 gereed te hebben. In totaal zijn 95% van alle verwerkingen binnen Toeslagen nu in beeld. De verwerkingen worden in het AVG-register opgenomen. Dat is nu voor 80% gevuld. In Q1 2024 moet het register voor 100% gevuld zijn en periodiek geactualiseerd.

haalbaar.

Wanneer het AVG-register volledig is, zal dat worden gepubliceerd op de openbare website van de rijksoverheid: www.avgregisterrijksoverheid.nl. Hiermee voldoet Toeslagen aan haar transparantieverplichting conform de AVG.

Persoonsgegevens heeft recentelijk de DPIA's/GEB's, waarmee privacy-risico's van processen zoals ITO in kaart worden gebracht, van de directie Toeslagen beoordeeld. Het advies wordt momenteel nog bestudeerd. Het advies op de DPIA's van de directie UHT volgt naar verwachting eind Q3 2023/Q1 2024.

Communicatie

In samenwerking met het programma Informatiehuishouding Open op orde is een uitgebreid communicatieplan opgesteld. Zo zijn er flyers en borden ontwikkeld die bij de onboarding van nieuwe medewerkers worden getoond. Er is recentelijk een podcastserie gelanceerd. Toeslagen heeft een eigen i-bewustzijn postercampagne bij onder andere de koffiecorners op het kantoor op de Graadt van Roggenweg in Utrecht en op de vestigingen in het land. De iCampagne stuurt op de verplichte deelname aan de Online Security Awareness Game (privacy en informatiebeveiliging), het verantwoord omgaan met informatie vastgelegd in 12 samenwerkingsafspraken en de eLearning 'Werken met Overheidsinformatie' (WMO). In 2024 worden de informatie sessies voor 1e en 2e lijns medewerkers gecontinueerd waaronder de jaarlijkse privacy-middag in Januari 2024 voor alle privacy-deskundigen binnen Toeslagen.

Governance

In Q1 2024 wordt het document 'Governance van de privacy organisatie Dienst Toeslagen' opgeleverd.

Aandachtspunten

Toeslagen voldoet nog niet aan de wettelijke verplichting om AVG inzageverzoeken binnen de wettelijke termijn af te handelen. Door een combinatie van factoren, met name onderbezetting, is een achterstand ontstaan. Er is begin 2023 extra capaciteit ingezet om de achterstanden weg te werken. Naar verwachting zijn de achterstanden eind Q4 2023 weggewerkt. De inzet van deze extra capaciteit heeft geen invloed op de voortgang van de andere AVG-dossiers.



Door de krappe arbeidsmarkt is en blijft het lastig om voldoende privacy-deskundigen te vinden, en vooral te behouden voor bijvoorbeeld het afhandelen van de AVG inzageverzoeken. Het verloop van personeel is groot, mede door externe inhuur, waardoor kennis en kunde niet goed wordt geborgd in de organisatie. De inzet is om meer te investeren in vaste contracten om voldoende kennis op langere termijn te borgen.

5. Burgerberichten

Aanleiding

In de afgelopen periode is een groot aantal aansprakelijkstellingen (sinds mei ruim 750) wegens onrechtmatig handelen van de staat tijdens de toeslagenaffaire ingediend. In dit onderdeel van de nota wordt hier een nadere toelichting op gegeven

Achtergrond

Sinds in de vonnissen van de rechtbanken Almelo en Rotterdam (d.d. 25 en 26 april 2023) en in de Kamerbrief van 9 mei 2023 bekend is geworden dat de Staat aansprakelijkheid erkent voor de besluiten in de jaren waarin de UHT gedupeerdheid heeft vastgesteld, is de instroom van verzoeken om erkenning van aansprakelijkheid enorm. Zo zijn er in de maand juli 35 aansprakelijkstellingen ingediend en in de maand augustus 81. Deze trend zet zich voort aangezien er in de maanden september en oktober 570 aansprakelijkstellingen zijn binnengekomen. Het merendeel komt binnen via de bestuurlijke burgerbrieven en via de persoonlijke inboxen van enkele SR&B-collega's.

Kern

Voornamelijk advocaten vragen om erkenning van aansprakelijkheid. Ze doen dat om twee redenen:

- Ten eerste om met die erkenning de gang naar de civiele rechter voor (aanvullende) schadevergoeding te bewerkstelligen. Op deze manier staat er een onrechtmatige daad vast en moet daarna aan de (andere) voorwaarden voor de onrechtmatige daad worden voldaan. Hierbij geldt dan dat de gedupeerde (en/of diens advocaat) de schade aannemelijk moet maken en moet aantonen dat er een causaal verband bestaat tussen het onrechtmatige besluit en de schade.
- Ten tweede wordt om erkenning gevraagd om de verjaring te stuiten. Advocaten willen ervoor zorgen dat ook na 23 oktober 2024 (5 jaar na de uitspraak van de Raad van State waarin de toeslagenaffaire bekend werd) om schadevergoeding verzocht kan worden. Dit is een juridische handeling die in het civiele recht nodig is.

De aansprakelijkstellingen worden afgehandeld door UHT. Op dit moment loopt de beantwoording en is een deel van de aansprakelijkstellingen beantwoord. In de periode tussen 26 september en 3 november zijn 270 aansprakelijkstellingen ondertekend en verzonden. Het Klachtenteam binnen UHT heeft deze werkstroom verzorgd. Op dit moment vindt afronding plaats van de impactbepaling voor een nieuw proces van de verwerking van aansprakelijkstellingen. De uitvoering van dit proces zal voor het grootste deel bij het Serviceteam komen te liggen. Er wordt een geautomatiseerde werkwijze ingericht. Met deze werkwijze zal gestart worden vanaf 1 januari 2024.

en ~

Toelichting

Afhandeling aansprakelijkheidsstellingen

De erkenningsbrieven worden geschreven door het Team Klachten van de UHT. Ieder verzoek om erkenning moet worden beoordeeld. Dat betekent dat de zaak van de betrokken gedupeerde moet worden opgezocht in de systemen van Toeslagen, omdat er pas aansprakelijkheid erkend kan worden wanneer er een positieve beschikking is geweest op de integrale beoordeling. Dit is zo, omdat er gedupeerdheid door UHT moet zijn vastgesteld

De erkenningsverzoeken bevatten vaak meerdere verzoeken. De andere verzoeken, zoals verzoeken om het (herstel)dossier van de gedupeerde worden niet in behandeling genomen. Dit kan niet door Team Klachten worden behandeld en daarnaast vraagt de erkenning een enorme inspanning qua tijd en bemensing. De verzoeker, in het algemeen de advocaat, wordt wel gewezen op het loket waar een dergelijk verzoek gedaan kan worden. Hierbij hebben zij opgemerkt dat in de meeste gevallen het dossier reeds opgevraagd is.

Specifieke verzoeken

In enkele gevallen wordt erkenning van aansprakelijkheid gevraagd door een bekende advocaat. Deze advocaat vraagt in zijn brief om met ons in onderhandeling te gaan om de schade vast te stellen. Daar gaat Toeslagen op dit moment niet op in. Deze advocaat zit namelijk voor twee cliënten in een traject waarbij we een schade-expert hebben ingevoerd. Dat betreft de zaken van twee van de zes mensen die de verklaring voor recht hebben geëist bij de rechtbank en die hebben gekregen (vonnissen van april 2023). Dit betreft echter wel een uitzonderlijk pad. De advocaat probeert echter nu om die gesprekken tot een gebruikelijke schade-afwikkelingstraject te maken. Toeslagen gaat vooralsnog niet in op zijn verzoek om een andere route te volgen

utlas

Nieuwsartikel 1twente

Op 16 september 2023 is er een nieuwsartikel op de website van 1twente geplaatst⁴. In dit artikel wordt gesteld dat een van de desbetreffende advocaten de staat 140 keer aansprakelijk heeft gesteld voor schade als gevolg van de toeslagenproblematiek. In dit artikel wordt ook vermeld dat middels deze aansprakelijkheid de weg naar de civiele rechter vrij blijft wanneer gedupeerden het niet eens zijn met het vastgestelde bedrag door CWS, ook nadat het verjaringstermijn is verstreken. Daarnaast heeft een advocaat door wie het grootste deel van de aansprakelijkstellingen is ingediend, aangekondigd dat een groot aantal aansprakelijkstellingen voor medio september zouden worden

⁴ <https://www.1twente.nl/artikel/3544605/sociaal-advocaat-stelt-staat-aansprakelijk-voor-schade-toeslagenschandaal-van-100-enschedese-gedupeerden>

ingediend. De aankondiging van de desbetreffende advocaat en de bovengenoemde berichtgeving verklaren dus het hoge aantal ingediende aansprakelijkstellingen in de maand september.

Communicatie

N.v.t.

Politiek/bestuurlijke context

N.v.t.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



30-11-2023

TER BESLISSING

Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Toeslagen
Directie Strategie, Recht
& Beleid Toeslagen

Persoonsgegevens

nota

Nota – Gewijzigde reactiebrief aan het College m.b.t.
getroffen maatregelen

Datum
29 november 2023

Notanummer
2023-0000269593

Bijlagen
1. Reactiebrief 2023-101 in
Track Changes
2. Reactiebrief 2023-101
3. Reactiebrief 2023-102
4. Reactiebrief 2023-103

Aanleiding

Op 28 november jl. is met u gesproken over de reactie brieven aan het College voor de Rechten van de Mens (hierna: het College). Het College heeft op 2 oktober jl. geoordeeld dat de Belastingdienst/Toeslagen in drie individuele zaken verboden (indirect) onderscheid heeft gemaakt op grond van ras. Het College heeft op 13 november uitstel toegekend en verzocht om uiterlijk maandag 4 december 2023 een reactie toe te zenden aan het College. Bijgaand treft u een nieuwe versie van deze brieven aan. In bijlage 1 zijn de wijzigingen zichtbaar in brief 101, die in de andere twee brieven ook zijn doorgevoerd.

Beslispunten

Graag uw akkoord op de gewijzigde brieven (101, 102 en 103) aan het College.

Kernpunten

- Het College vraagt welke maatregelen Dienst Toeslagen naar aanleiding van de oordelen zal treffen, wat de dienst ten aanzien van de betrokkenen zal ondernemen en daarnaast vraagt het College ook om zo concreet mogelijk aan te geven wat gedaan zal worden om te voorkomen dat zich in de toekomst een soortgelijke situatie zal voordoen.
- De brieven zijn gelijk qua opbouw en inhoud. Enkel de namen en de tekst onder het eerste kopje '*de situatie van X*' verschillen van elkaar.
- De brief wordt namens u door Persoonsgegevens ondertekend.

Toelichting

Niet van toepassing.

Communicatie

Niet van toepassing.

Politiek/bestuurlijke context

- Bekeken wordt of op de getroffen maatregelen n.a.v. de oordelen van het College teruggekomen kan worden in een Kamerbrief einde jaar. U wordt hierover nog separaat geïnformeerd.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



A 03-12-2023
besproken

TER BESPREKING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

TER INFORMATIE

de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst

Directie Strategie, Recht &
Beleid Toeslagen

Persoonsgegevens

nota

Update risicomodellen en algoritmes

Datum

30 november 2023

Notanummer

2023-0000271245

Bijlagen

1. Selectieregels HR60
2. Selectieregels KOI's
3. Nota KOT
4. Behandelkader HR60
5. GEB Heidi
6. Memo herstart Heidi
7. Uitgangspunten RCM-onderzoek
8. Data-analyse RCM-onderzoek
9. Afspraken aanlevering RCM Stukken aan DT
10. Advies Adviescommissie Analytics
11. Concept bestuurlijke reactie Rapport Adviescommissie Analytics

Aanleiding

In de Stand van zakenbrief Toeslagen van 6 juli jl. is toegezegd intern onderzoek te doen naar het risicomodel 'Hoog Risico 60+' (hierna: HR60) en een inventarisatie te maken van in het verleden gebruikte risicomodellen. In deze nota wordt op de uitkomsten ingegaan. Daarnaast informeren we u over de stand van zaken rond andere zaken op het gebied van algoritmes en risicomodellen.

Bespreekpunten

Graag bespreken we met u (stasTD):

- 1) De uitkomsten van het interne onderzoek naar HR60
- 2) De inventarisatie van risicomodellen in het verleden en het gebruik van Heidi;
- 3) De nieuwe informatie over het gebruik van de HotHor in het verleden;
- 4) De stand van zaken rondom de nadere analyse van het Risicoclassificatiemodel (RCM);
- 5) De maatregelen n.a.v. oordelen College voor de Rechten van de Mens;
- 6) Verantwoorde inzet van algoritmes;
- 7) Het Advies van de Adviescommissie Analytics en Biastoets HotHor.

Kernpunten

- Het onderzoek naar HR60 is afgerond, de onvolledigheden uit de Stand van Zakenbrief zijn ingevuld. Onderstaande tekst is geschreven op basis van nu voorhanden documentatie en herinneringen van collega's. De staat van de informatiehuishouding van Toeslagen van tien jaar geleden kent gebreken. Het is daarom niet uit te sluiten dat in de toekomst nieuwe informatie of nieuwe documenten worden gevonden, die onderstaande bevindingen doen wijzigen
- Er zijn geen andere gebruikte risicomodellen aangetroffen bij de inventarisatie naar het verleden. Wel is het gebruik van een IP-loggingssysteem (Heidi) gelijktijdig naar boven gekomen. De Belastingdienst informeert u in een volgende nota separaat over het eventuele gebruik van Heidi bij de Belastingdienst. Daar wordt op dit moment naar gekeken.
- Bij de selectie van de HotHor is in het verleden ook gebruik gemaakt van de risicoscores uit het RCM, anders dan eerder is gemeld aan de Kamer en anders dan is opgenomen in het PwC-onderzoek van afgelopen mei. We zijn voornemens de Kamer hierover te informeren in de Stand van Zakenbrief, of in een separate brief.

- Zoals u verzocht heeft treft u in de bijlage de uitgangspunten aan voor de nadere analyse van het RCM.
- Om algoritmes op een verantwoorde manier te kunnen inzetten wordt onder andere gewerkt aan een inventarisatie van algoritmes (ook t.b.v. het publiceren op het algoritmeregister) en aan een Visie op Algoritmes.
- De Adviescommissie Analytics heeft een eerste advies uitgebracht. Ter opvolging hiervan wil Toeslagen de HotHor op mogelijke bias gaan toetsen.
- In deze nota is niets opgenomen over het vervolgonderzoek naar het Risico Analyse Model (RAM), waartoe u gezamenlijk besloten hebt. U wordt hierover separaat door de Belastingdienst geïnformeerd, voor het einde van het jaar.

Toelichting

Onderzoeken, analyses en inventarisaties van het verleden

1) Intern onderzoek HR60

In Stand van zakenbrief Toeslagen van 6 juli jl. is de Kamer geïnformeerd over het bestaan van het in het verleden gebruikte risicomodel HR60.¹ Om een beter beeld te kunnen schetsen van de context en werking van het model, is toegezegd om door Toeslagen intern onderzoek uit te laten voeren naar HR60.

Het intern onderzoek naar HR60 bestond uit vier onderdelen: 1) een uitvraag op het intranet van Toeslagen waarin medewerkers werden opgeroepen zich te melden wanneer zij beschikten over relevante informatie, 2) gesprekken met medewerkers die destijds betrokken waren bij de ontwikkeling of het gebruik van het model, 3) zoektocht in de archieven, en 4) een analyse van de managementverslagen van het MT-Toeslagen in de jaren 2012-2015.

Onderstaande tekst is geschreven op basis van nu voorhanden documentatie en herinneringen van collega's. De staat van de informatiehuishouding van Toeslagen van tien jaar geleden kent gebreken en dat heeft ook nu nog zijn uitwerking. Het is daarom niet uit te sluiten dat in de toekomst nieuwe informatie of nieuwe documenten worden gevonden, die onderstaande bevindingen doen wijzigen.

Context en werking

In 2012 kampte het toenmalige Belastingdienst/Toeslagen met grote werkvoorraden uit het proces definitieve toekenning kinderopvangtoeslag (DT-KOT) uit de voorgaande jaren. Daarnaast groeide ook de werkvoorraad die ontstond over 2012. Deze situatie kon ertoe leiden dat burgers langer in onzekerheid bleven over hun definitieve toekenning. Om het toezicht op de werkvoorraad verantwoord en versneld te kunnen behandelen werd eind 2012 besloten om gebruik te maken van risicoprofielendoor middel van het model dat nu wordt omschreven als Hoog Risico 60+ (hierna: HR60). Op deze manier konden posten efficiënter en meer risicogericht worden weggewerkt.

HR60 ging uit van risicoprofielen die werden opgebouwd door scores aan bepaalde risicocategorieën te verbinden. Dit zijn selectieregels die voortkomen uit de kaders die op dat moment werden gehanteerd voor het DT-KOT proces. In bijlage 1 vindt u een overzicht van deze selectieregels, als onderdeel van de vroegere werkinstructie. Wanneer een burger een lagere score had werd de post automatisch afgedaan. Bij een hogere score vond er een handmatige beoordeling plaats.

¹ Kamerstukken II, 2022/2023, 31 066, nr. 1270.

In de Stand van zakenbrief Dienst Toeslagen van 6 juli jl. is aangegeven dat er verschillen zijn tussen HR60 en het Risicoclassificatiemodel (hierna: het RCM). De grootste verschillen tussen beide modellen is dat HR60 geen gebruik maakte van een zelflerend algoritme, niet toezag op de voorlopige toekenning- maar op de definitieve toekenning-fase en HR60 alleen gebruikt lijkt te zijn voor de kinderopvangtoeslag. De selectieregels van HR60 hebben wel ter inspiratie gediend voor de indicatoren die gebruikt zijn in het RCM, omdat RCM toezag op een andere fase in het aanvraagproces zijn deze echter niet identiek overgenomen.

Onvolledigheden

De onderstaande alinea's gaan verder in op de onvolledigheden die in de vorige Stand van zakenbrief zijn geschetst, namelijk a) modellen voor de zorg- en huurtoeslag b) blokkaderegels c) toepassing scores kinderopvang instelling en d) handhaving in 2012.

a) Modellen zorg- en huurtoeslag

In de eerdere Kamerbrief is gemeld dat er ook vergelijkbare modellen voor de zorg- en huurtoeslag zijn ontworpen, maar dat deze niet leken te zijn ingezet of alleen in pilot-vorm. Uit het onderzoek komt naar voren dat voor de huurtoeslag enkel een pilot is gedraaid maar dat deze onvoldoende effectief bleek waardoor de structurele inzet van het model nooit heeft plaatsgevonden. De informatie waarop het model zich diende te baseren was niet onderscheidend genoeg, dat gold ook voor het model van de zorgtoeslag (waarvoor niet eens een pilot heeft gedraaid) en dat is waarschijnlijk dan ook de voornaamste reden waarom beide modellen niet daadwerkelijk in gebruik zijn genomen. Dit betekent ook dat de selectieregel 'heeft de aanvrager een adres in het buitenland gehad' – die in de modellen voor de zorg- en huurtoeslag was opgenomen – niet gebruikt is. *pilot*

b) Blokkaderegels

Eerder is aangegeven dat in HR60 gebruikt werd gemaakt van de selectieregel 'fraude blokkade'. Het was echter niet duidelijk wanneer en op basis waarvan een toeslagaanvraag in aanmerking kwam voor deze blokkade. Een blokkade zorgt ervoor dat een aanvraag in het proces van de voorlopige toekenning niet wordt omgezet in een definitieve toekenning; het afgeven van een definitieve beschikking wordt uitgesteld. Voorbeelden van blokkaderedenen zijn bijvoorbeeld het ontbreken van contragegevens, of dat onvolledige informatie is doorgegeven bij de aanvraag. Eén van de selectieregels uit HR60 was 'fraude blokkade'. Na het interne onderzoek is gebleken dat de regel doelde op aanvragen waarvan in eerdere jaren sprake is geweest van aangetoonde fraude, of een zeer sterk vermoeden van fraude; hierbij gold dat de blokkade niet gebruikt werd wanneer in het bezwaar/beroep proces werd bevonden dat er geen sprake was van fraude. Daarnaast is uit het onderzoek gebleken dat de informatie uit 'dagboek PIT'² bij HR60 hoogstwaarschijnlijk niet is gebruikt als selectieregel. De gegevens uit dit systeem waren niet bruikbaar omdat deze niet konden worden omgezet naar data die door het model gelezen kon worden. Uit het onderzoek is niet gebleken dat er op andere wijze gegevens uit PIT aan het model is toegevoegd.

c) Toepassing scores Kinderopvang instelling

Ten tijde van de ontwikkeling van het model HR60+ is ook gepoogd om een toepassing te ontwikkelen dat toezag op de kinderopvanginstellingen (KOI's, nu

² Persoonsgericht Intensief Toezicht

beter bekend als kinderopvangorganisaties (KOO's)), zoals in de Stand van Zakenbrief is gemeld. Zie ook bijlage 2. Dit model is niet verder ontwikkeld omdat niet duidelijk was hoe de uitkomsten in het toezicht gebruikt konden worden.

waarmt
blijkt dat?

d) Handhaving 2012

In de vorige Kamerbrief stond het vermoeden dat voor het jaar 2012 - anders dan voor de reductie van de werkvoorraden - HR60 ook gebruikt werd om intensievere controles uit te voeren bij de DT-KOT. Uit de gesprekken met de medewerkers is gebleken dat het hier ging over bijkomende (handmatige) controlewerkzaamheden die voorkwamen uit HR60-posten, naast het destijds gangbare DT-KOT controleproces waarin enkel gebruik werd gemaakt van contra-informatie. Dit betekent dat naast de reductie van de werkvoorraden van oude jaren, het model ook gebruikt werd om handmatige controles uit te voeren bij de DT-KOT in 2012.

uitles

2) Inventarisatie van risicomodellen in het verleden

Naast het gebruik van HR60 is op dit moment geen nadere informatie gevonden waaruit blijkt dat in het verleden nog meer modellen zijn gebruikt die werken met risicoscores en/of indicatoren en daarmee vergelijkbaar zijn met het RCM. De gebrekkige staat van de informatiehuishouding in het verleden zorgt ervoor dat niet is uit te sluiten dat in de toekomst nog nieuwe informatie opduikt die deze conclusie doet veranderen.

Gelijktijdig met de inventarisatie kwamen signalen naar boven van het gebruik van een IP-loggingsysteem, genaamd 'Heidi'. Hoewel het geen risicomodel betreft, zag het gebruik van dit systeem wel op het toezichtsproces en wordt daarom in het kader van de inventarisatie nog wel genoemd. Hieronder zal hier verder op de context en werking van Heidi worden ingegaan.

Heidi

Heidi was een IP-loggingsysteem waar de Belastingdienst/Toeslagen vanaf medio 2013 gebruik van maakte. Het Heidi-systeem registreerde de IP-adressen waarmee toeslagaanvragers het Toeslagen-portal (mijntoeslagen.nl) benaderden. Er werden verschillende gegevens vastgelegd en verrijkt met gegevens die ontvangen werden vanuit de BRP, zoals het IP-adres en de geografische locatie van het IP-adres, welke schermen werden bezocht, het BSN en de eerste nationaliteit van de aanvrager.

Het doel van het verzamelen van deze gegevens was om te kunnen traceren of er sprake was van opvallend gedrag wat een indicatie kan zijn voor een verhoogd risico op misbruik van toeslagen. Bij opvallend gedrag kan bijvoorbeeld gedacht worden aan dat rekeningnummers massaal worden gewijzigd vanaf één en hetzelfde IP-adres of dat veel aanvragen worden ingediend vanaf één en hetzelfde IP-adres (in korte tijd). Daarnaast werden gegevens uit Heidi gebruikt in analyses om de service en het proces van Toeslagen te verbeteren en effecten van handhavingsacties te meten.

In september 2017 is de voorziening 'on hold' gezet omdat deze in de loop van de tijd niet meer zou voldoen aan de eisen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Dit kwam onder andere omdat voor andere Belastingdienst-onderdelen aanvullende voorzieningen aan het Heidi-systeem werden toegevoegd zodat deze gegevens ook voor hen bruikbaar zouden zijn (bijvoorbeeld data dat afkomstig was van mijnbelastingdienst.nl). De Belastingdienst informeert u in een

uitles

volgende nota separaat over het eventuele gebruik van Heidi bij de Belastingdienst. Daar wordt op dit moment naar gekeken.

In november 2017 besloot het MT-Toeslagen dat het systeem weer opgestart diende te worden, in een beperktere versie die alleen voor Toeslagen te gebruiken was (Heidi II).

Sinds het stopzetten van het Intensief Toezicht (ITO) proces in 2020 is geen gebruik meer gemaakt van Heidi voor wat betreft het detecteren van risico's op misbruik. Tot die tijd konden ITO-dossiers nog wel worden verrijkt met gegevens uit Heidi. De autorisaties voor Toeslagenmedewerkers om in het systeem te kijken zijn inmiddels verlopen en ook zijn geen recente logbestanden bekend die wijzen op het versturen van Heidi-gegevens naar medewerkers in de afgelopen jaren. Op dit moment wordt gewerkt aan de gefaseerde opstart van het ITO-proces, waarbij is besloten om de mogelijkheid van het gebruik van gegevens uit Heidi tot nader orde uit het proces te halen.

Momenteel wordt er nog wel steeds gebruik gemaakt van gegevens uit Heidi II ten behoeve van analyses, bijvoorbeeld om de effectiviteit van publiekscampagnes te meten. (zie bijlage 5 voor de GEB uit 2017). Indien het gebruik van Heidi in de toekomst opnieuw wenselijk wordt geacht binnen het vernieuwde ITO-proces, dient aanvullend onderzoek te worden op welke manier dit mogelijk kan worden gemaakt binnen het bestaande waarborgenkader.

3) Inzet van de HotHor in het verleden

Eerder is gesteld dat het enige selectiecriteria voor het selectie-instrument van de HotHor (Hoge Toekenning, Hoog Risico) is dat posten geselecteerd worden wanneer het toeslagbedrag vanaf een bepaald bedrag (€20.000) op jaarbasis ligt.³ Uit de gesprekken die de afgelopen zomer gevoerd zijn in het kader van het intern onderzoek naar HR60, de inventarisatie van in het verleden gebruikte risicomodellen en de oordelen van het College voor de Rechten van de Mens (hierna: het College) is nieuwe informatie over het selectiecriteria naar boven gekomen. Zo blijkt dat van maart 2019 tot en met november 2019 ook de risicoscores uit het RCM zijn gebruikt in de selectie van de behandeling van de HotHor posten en dat daarnaast ook andere selectiegronden zijn gebruikt.

Tot maart 2019 was voldoende capaciteit beschikbaar binnen de toezichtteams om alle HotHor posten te behandelen en werd enkel geselecteerd op basis van de hoogte van het jaarbedrag. Vanaf maart 2019 was er minder capaciteit beschikbaar voor de behandeling van de HotHor posten en moest een nadere selectie worden gemaakt. De nadere selectie werd gemaakt op basis van de aanvraag (gaat het om een nieuwe of een gewijzigde aanvraag), de hoogte van het jaarbedrag (of de hoogte van de wijziging van het bedrag) en vervolgens de hoogte van de risicoscore uit het RCM. Vanaf december 2019 is de risicoscore niet meer gebruikt. Naast de bovengenoemde selectiecriteria (met uitzondering van de risicoscore) werd vanaf mei 2020 ook gekeken of een burger in een re-integratietraject zat en/of het aantal opvanguren boven een bepaald aantal uitkwamen. Uit interne analyse bleek dat zij vaker een onjuiste aanvraag deden.

³ Kamerstukken II, 2021/2022, 31 066, nr. 938.

In het PwC-onderzoek naar het breder gebruik van de risicoscores uit het Risicoclassificatiemodel is ook ingegaan op het proces HotHor.⁴ PwC constateerde op basis van de bij hen bekende informatie destijds dat alleen de datapreparatie (de verwerkte brongegevens) vanuit het RCM gebruikt is en de risicoscores of andere RCM-indicatoren niet werden gebruikt ten behoeve van het HotHor-proces. Uit voorgaande informatie moet helaas worden geconstateerd dat PwC niet de volledige informatie voorhanden had.

4) Update nadere analyse RCM

Zoals aangekondigd in de Kamerbrief bij het PwC-onderzoek naar het breder gebruik van de risicoscores werkt Toeslagen momenteel aan een nadere analyse om de gevolgen van de handmatige behandeling na selectie door het model in kaart te brengen.⁵ Hierbij is toegezegd de Kamer voor het einde van het jaar van een update te voorzien over de lopende analyse. Daarnaast heeft u (stasTD) verzocht om nader geïnformeerd te worden over de opzet van deze analyse. Zie daarvoor ook de uitgangspunten van het onderzoek in bijlage 7.

Hiervoor heeft een data-analyse plaatsgevonden waarvan de uitkomsten in bijlage 8 zijn weergegeven. Uit de data-analyse blijkt onder andere dat de toeslag in 60 à 70 procent van de werkopdrachten werd verlaagd of stopgezet, zowel bij het gebruik van het model voor de huurtoeslag als voor de kinderopvangtoeslag.

Om deze cijfers nader te kunnen duiden wordt momenteel gewerkt aan een steekproef. Op basis van een steekproef van de dossiers en behandelverslagen wordt bekeken of er een verklaring is voor de uitkomsten van de handmatige behandeling die in de bijlage staan weergegeven. Bijvoorbeeld wanneer een burger een aanvraag heeft gedaan voor huurtoeslag terwijl de betreffende huurwoning geen object is dat in aanmerking komt voor huurtoeslag – dan is een stopzetting een logisch en te rechtvaardigen gevolg van de handmatige behandeling.

De steekproef zal worden uitgevoerd door behandelaren binnen Toeslagen, die niet eerder posten uit het RCM hebben behandeld maar wel kennis hebben van de benodigde materie en systemen (zoals het Toeslagen Verstrekkingen Systeem (TVS)). Toeslagen vindt het van belang dat de opzet en uitkomsten van de interne steekproef daarnaast nog wel extern worden gevalideerd, de mogelijkheden hiervoor worden nog verkend. Dit heeft tot gevolg dat de start van de steekproef is vertraagd. De planning is om in het eerste kwartaal van 2024 de externe validatie in te vullen zodat gestart kan worden met de steekproef en de resultaten hiervan hopelijk in het tweede kwartaal kunnen worden opgeleverd.

De weg vooruit

5) Maatregelen n.a.v. oordelen College voor de Rechten van de Mens

Op 2 oktober jl. heeft het College in drie individuele zaken geoordeeld dat Toeslagen⁶ in het verleden verboden indirect onderscheid heeft gemaakt op grond van ras. De harde fraudeaanpak die volgde na de selectie was volgens het College niet noodzakelijk, had disproportionele gevolgen voor de betrokken burgers en

⁴ Kamerstukken II, 2022/2023, 31066, nr. 1234.

⁵ Kamerstukken II, 2021/2022, 31 066, nr. 1008.

⁶ De gedragingen waarover het College heeft geoordeeld vonden plaats toen Toeslagen onderdeel was van de Belastingdienst. Voor de leesbaarheid wordt hier Toeslagen genoemd i.p.v. Belastingdienst/Toeslagen.

was niet gebaseerd op een zorgvuldige belangenafweging. Op basis hiervan concludeert het College dat Toeslagen in deze drie zaken verboden indirect onderscheid op grond van ras heeft gemaakt bij de toepassing van de harde fraudeaanpak op correcties en terugvorderingen van de kinderopvangtoeslag. Er is in deze zaken geen sprake geweest van verboden indirect onderscheid bij de toepassing van gehanteerde selectie- en toepassingscriteria voor de controle, deze zijn door het College neutraal en objectief gerechtvaardigd bevonden. Van direct onderscheid op grond van ras was volgens het College ook geen sprake.

Het College is niet bevoegd om sancties op te leggen, maar doet wel een aantal aanbevelingen:

- a) Periodiek monitoren of er discriminerende effecten optreden in (de selectieregels die worden ingezet ten behoeve van) het toezicht;
- b) Bij de inzet van algoritmes vooraf controleren of deze op een verantwoorde manier worden ingezet, bijvoorbeeld door het Impact Assessment Mensenrechten en Algoritmes (IAMA).
- c) De in recente jaren ingezette maatregelen om discriminatie te voorkomen voort te zetten en te versterken.

Bij de brief van 30 mei 2022 is eerder geconcludeerd dat binnen het intensief toezicht van de Toeslagen (en de Belastingdienst) sprake is geweest van institutioneel racisme.⁷ De destijds ingezette maatregelen om discriminatie tegen te gaan, zien zowel op het verbeteren van processen als op het menselijk toezicht en de cultuur van Dienst Toeslagen. Onderstaand zal hier nader op ingegaan worden.

Verbeteren van processen:

- De processen die door het College beschreven worden als de harde fraudeaanpak en de te strenge interpretatie van de regelgeving zijn in de afgelopen jaren veranderd. Zo is er nu mogelijkheid tot matigen, wordt de 'alles of niets' benadering niet meer gebruikt, geldt er een zienswijze procedure en is het label 'O/GS' (opzet of grove schuld) niet meer gebruikt.
- Er is meer aandacht voor het ethisch verantwoord omgaan met algoritmes en het op orde brengen van de bedrijfsprocessen. Zo is een strategisch adviseur ethiek aangetrokken die adviseert over de verantwoorde inzet van algoritmes en draagt de recente instelling van de onafhankelijke en externe Adviescommissie Analytics hier ook aan bij.⁸
- Het Impact Assessment voor Mensenrechten bij de inzet van Algoritmes (IAMA) wordt op dit moment al toegepast ten behoeve van de doorontwikkeling van het nieuwe risicomodel 'Indicatie Gericht Behandelen voor de Huurtoeslag' (ook wel: het Behandelkeuzemodel). Over dit instrument is de Tweede Kamer nader geïnformeerd bij brief van 26 november 2021.⁹
- De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) verplicht dat een DPIA wordt gedaan bij hoog risicovolle verwerkingen van persoonsgegevens. Dit is tegenwoordig ook een standaard onderdeel van het werkproces binnen Toeslagen. Daarbij is het volgens de AVG verplicht het advies van de Functionaris voor Gegevensbescherming (FG) in te winnen.

⁷ Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1030.

⁸ <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-financien/organisatie/commissies-financien/adviescommissie-analytics-financien>

⁹ Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 923.

- Vanuit de Basisregistratie Personen (BRP) ontvangt Dienst Toeslagen van burgers met de Nederlandse nationaliteit geen gegevens meer over een eventuele tweede nationaliteit. Dit kan dus ook niet meer worden geregistreerd of verwerkt in onze systemen.
- Ten slotte wordt gewerkt aan nieuwe manieren van controle en handhaving, ten behoeve hiervan is ook de Handhavingsstrategie van de Dienst Toeslagen opgesteld. Deze is op 23 mei 2023 openbaar gemaakt.¹⁰ Hierbij is ook het waarborgenkader voor selectie-instrumenten gedeeld. De implementatie van deze kaders betreft een meerjarenaanpak en zal gefaseerd plaatsvinden.

Menselijk toezicht en cultuur:

- De bewustwording bij medewerkers van (onbewuste) vooroordelen wordt vergroot, zo wordt bij het onboardingprogramma voor nieuwe medewerkers specifiek aandacht besteed aan integriteit en discriminatie.
- Het onderwerp 'discriminatie en racisme' heeft een expliciete plek gekregen binnen het programma Inclusief Toeslagen.
- Er worden moreelberaad-gesprekken gevoerd met leidinggevenden en werknemers, waarbij casussen en ethische dilemma's in het toezicht worden besproken.
- Ten slotte, start Dienst Toeslagen in 2024 met het meerjarenprogramma 'Vooroordelen Voorbij' van het College en wordt in co-creatie met het College aan de ontwikkeling van deze leerlijn gewerkt.

6) Verantwoorde inzet van algoritmes

Toeslagen maakt veelvuldig gebruik van algoritmes om haar publieke taak uit te voeren en wil algoritmes inzetten om op een eerlijke, efficiënte en data gedreven manier tot besluiten te komen. In de afgelopen jaren is de aandacht voor de ethische toepassing van algoritmes sterk gegroeid. Er zijn veel rapporten, onderzoeken, toetsingskaders, handreikingen en initiatieven geweest om hier meer inkleuring aan te geven. Toeslagen wil binnen het onderwerp van algoritmes toewerken naar een meer methodische en planmatige aanpak rond de inzet van algoritmes. Hiervoor zijn een aantal acties in werking gezet, die hieronder kort worden toegelicht.

Inventarisatie algoritmes en publicatie algoritmeregister

Momenteel loopt bij Toeslagen een inventarisatie naar algoritmes en algoritmische systemen die in de organisatie (inclusief UHT) gebruikt worden, op basis van de handreiking van het ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK)¹¹. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen algoritmes die elementen van autonomie kennen c.q. zelflerend zijn (hoog risico algoritmes), impact hebben op betrokkenen (hoog impact algoritmes) en algoritmes met een laag risico en/of lage impact op betrokkenen. Vanuit de meeste algoritmes of algoritmische systemen die door Toeslagen gebruikt worden, zijn hoog impact algoritmes. Naar verwachting is de inventarisatie begin volgend jaar volledig afgerond.

In december 2022 is de eerste versie van het algoritmeregister van de Nederlandse Overheid door BZK gelanceerd. Dit maakt het voor overheden mogelijk om alle gepubliceerde gegevens over algoritmes op één centrale plek doorzoekbaar te maken voor iedereen. In ieder geval alle algoritmes met een hoog risico of een hoge impact op betrokkenen dienen hierop te worden

¹⁰ Kamerstukken II, 2022/23, 31066, nr. 1233.

¹¹ Handreiking Algoritmeregister [Handreiking Algoritmeregister - Algoritmes \(pleio.nl\)](#)

gepubliceerd. Toeslagen heeft het algoritme 'berekenen huurtoeslag' vorig jaar gepubliceerd en werkt nu aan een beleidskader voor het verder invullen van het register. De planning is om voor het einde van het jaar in ieder geval nog meer algoritmes te publiceren: de berekening-algoritmes voor de andere toeslagen (KOT, Kindgebondenbudget en Zorg) en de kind- en ex-toeslagpartnerregelingen van UHT.

PvA,

De Kamer wordt separaat geïnformeerd over de stand van zaken rondom het algoritmeregister door het ministerie van Financiën gezamenlijk met de Belastingdienst en Toeslagen, de eerdergenoemde inventarisatie zal hierbij worden meegenomen.

Visie op Algoritmes

Toeslagen werkt aan een 'Visie op Algoritmes', naar verwachting is deze begin volgend jaar rond. Deze visie schetst zowel de kansen die Dienst Toeslagen ziet voor de inzet van algoritmes, als de randvoorwaarden die nodig zijn voor een verantwoorde inzet ervan. De kernwaarden van Toeslagen en de al bestaande (Rijks brede) kaders, rapporten en adviezen worden in deze visie verwerkt tot interne principes en normen die leidend zijn bij de inzet van impactvolle algoritmes.

De visie biedt een richting voor de toekomst; een stip op de horizon waar we naartoe willen werken, maar waar we als organisatie op dit moment nog niet zijn. Het operationaliseren en implementeren van deze visie is de volgende stap. Dit vergt voldoende tijd en capaciteit. Hierbij wordt bekeken hoe we invulling kunnen geven aan de handhaving waarbij de risico's die volgen uit de inzet van algoritmes zo laag mogelijk zijn, de impact op de burger verkleind wordt en de processen uitvoerbaar blijven. Het verleden leert bovendien dat zorgvuldig gebruik van algoritmes in de toekomst ook betekent dat de hoog impact algoritmes die op dit moment in gebruik zijn moeten worden getoetst aan de in de Visie opgestelde principes en normen.

7 Advies Adviescommissie Analytics en Biastoets HotHor

Juist omdat indirect onderscheid vaak voortkomt uit ogenschijnlijke neutrale criteria, is het belangrijk hierop extern advies te vragen. Hiervoor is onder andere de Adviescommissie Analytics aangesteld. In het recent uitgebrachte advies gaat de commissie op verzoek van Toeslagen dan ook in op het controleren van direct én indirect onderscheid bij het gebruik van algoritmische systemen. In bijlage 10 treft u het advies van de Adviescommissie aan. In bijlage 11 treft u de concept bestuurlijke reactie hierop.

Het College concludeerde in haar vooronderzoek van 15 september 2022¹² dat onder andere bij toezicht via het HotHor-proces personen met een buitenlandse afkomst aanzienlijk vaker voor toezicht werden geselecteerd dan personen met een Nederlandse afkomst. Het algoritme waarmee de selectie van het HotHor-proces gemaakt wordt, bestaat uit bedrijfsregels die uitsluitend door de mens zijn gedefinieerd. De voorheen gebruikte jaargrenswaarde van €20.000 is sinds juni jl. veranderd in een variabele grenswaarde die afhankelijk is van de beschikbare behandelcapaciteit, daarnaast is de selectie uitgebreid met een vergelijking met

¹² Het College voor de Rechten van de Mens, Vooronderzoek naar de vermeende discriminerende effecten van de werkwijzen van de Belastingdienst/Toeslagen, 15 september 2022.

de opvanggegevens die maandelijks vanuit de kinderopvangorganisaties worden geleverd.

Om opvolging te geven aan het advies van de Adviescommissie Analytics en in het kader van de aanbevelingen van het College, is Toeslagen voornemens een biastoets uit te voeren om eventuele indirect ongeoorloofde onderscheidende effecten van HotHor te kunnen ondervangen. Ook al zijn de selectiegronden van de HotHor tegenwoordig aangepast, de inzet van dit algoritmisch systeem kan op een indirecte (en mogelijk onbewuste) manier mogelijk alsnog leiden tot een ongeoorloofd (en ongewenst) onderscheid en eventuele discriminerende effecten. De HotHor is hierin het eerste algoritme dat aan een biastoets wordt onderworpen. Toeslagen is voornemens in de toekomst meerdere algoritmes te toetsen. Momenteel wordt er gewerkt aan de opzet van de bias-toets op de HotHor. Hierover wordt u op een later moment geïnformeerd.

uitlag
hor

Communicatie

Op dit moment niet van toepassing.

Politiek/bestuurlijke context

- Een aantal van bovenstaande onderwerpen (HR60, inventarisatie risicomodellen verleden en RCM) betreffen politieke toezeggingen waarover eerder is gezegd hier einde jaar op terug te komen.
- Het is een mogelijkheid om enkel deze onderwerpen op te nemen in de Stand van Zakenbrief Toeslagen, waarover u (stasTD) al separaat bent geïnformeerd.
- Een andere optie is ook om de Kamer breder te informeren, door meerdere onderwerpen samen te voegen in één algoritme-brief. Hierbij kunt u dan bijvoorbeeld ook ingaan op de nieuwe informatie omtrent het gebruik van de HotHor in het verleden en de opvolging van de oordelen van het College voor de Rechten van de Mens.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



A/07.12.2023
besproken

Terstond
TER INFORMATIE

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane
de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst

Toeslagen
Bureau DG

Persoonsgegevens

nota

Damage 2023-044 Onjuiste verwerking verblijfsstatus
EER-burgers

Datum
7 december 2023

Notanummer
2023-0000276896

Bijlagen
geen

Aanleiding:

- Tijdens de behandeling van een aantal casussen is naar voren gekomen dat een groep burgers toeslagen heeft ontvangen terwijl ze daar op basis van de verblijfsstatus geen recht op hebben.
- Betreffende burgers hebben de nationaliteit van een land dat onderdeel uitmaakt van de EER (Europese Economische Ruimte)¹ EN een verblijfsstatus die geen recht geeft op toeslagen. Toch ontvangen/ontvingen deze burgers toeslag(en) voor één of meerdere toeslagjaren.
- Naar aanleiding van deze bevindingen heeft de afgelopen periode een nadere analyse plaatsgevonden waarop recent is besloten het aan te merken als een damage.
- U (Stas FB) ontvangt deze nota omdat dit ook de Belastingdienst raakt. De Belastingdienst was destijds verantwoordelijk voor het implementeren van de regels voor de koppeling van de verblijfsstatus in het systeem.

Achtergrond:

- In de Koppelingswet, die sinds 1 juli 1998 in Nederland van kracht is, staat dat iemand alleen aanspraak kan maken op overheidsvoorzieningen en uitkeringen als de betreffende persoon in het bezit is van het juiste verblijfsrecht. Dat betekent dus ook dat iemand een **rechtgevend verblijfsrecht** moet hebben om recht te hebben op toeslagen.
- Iemand's verblijfscode wordt bepaald door de Immigratie en Naturalisatiedienst (IND) en geregistreerd in de Basisvoorziening Vreemdelingen (BVV). De BVV is – via de Basisregistratie Personen (BRP) – gekoppeld met systemen van gemeenten en andere uitvoeringsorganisaties zoals de Belastingdienst.
- De Belastingdienst ontvangt (dagelijks) nieuwe gegevens over de nationaliteit en verblijfstatus van burgers vanuit de BRP. Deze gegevens worden doorgeleverd naar Toeslagen en verwerkt in het toeslagensysteem (TVS).
- TVS leidt, op basis van het ontvangen bericht, af of er sprake is van rechtmatig/rechtgevend verblijf in Nederland. Hierbij wordt gekeken naar de nationaliteit en naar de verblijfscode van een burger (of diens partner).

¹ Europese Economische Ruimte (EER) = EU-landen plus IJsland, Liechtenstein en Noorwegen. Zwitserland is geen EU/EER-lidstaat. Maar Zwitsers hebben wel dezelfde verblijfsrechten als burgers van de EU/EER.

De damage:

- Als een burger een EER- nationaliteit heeft dan behoort het systeem (TVS) te controleren of de betreffende burger een verblijfscode heeft meegekregen die recht geeft op toeslagen.
- Uit de uitgevoerde analyse is nu naar voren gekomen dat TVS, tijdens de verwerking, helemaal **geen** rekening houdt met de opgenomen verblijfscode van een burger met een EER-nationaliteit. Concreet betekent dit dat een burger met een EER-nationaliteit (mits aan de overige toekenningvoorwaarden wordt voldaan) toeslagen ontvangt, terwijl op basis van de verblijfscode daar geen recht op bestaat. Het systeem (TVS) past de verblijfscode dus niet correct toe.

Populatie:

- Er zijn circa **1.750 burgers** die een lopende toeslag (VT23) hebben, terwijl ze daar op basis van de verblijfsstatus geen recht op hebben. Het gaat hierbij om een bedrag van circa **5,1 miljoen euro** (= jaarrecht 2023). 12 burgers uit deze populatie zijn ook onderdeel (geweest) van de UHT-populatie(s).
- Ook is onderzocht hoeveel burgers in eerdere jaren toeslagen hebben ontvangen terwijl zij daar op basis van de verblijfscode geen recht op hadden. Het gaat hierbij om **circa 5.200 burgers** met een totaal bedrag van **20,8 miljoen euro**. Het betreft hier uitgekeerde toeslagen in de jaren 2018-2022. 22 burgers uit deze populatie zijn ook onderdeel (geweest) van de UHT-populatie(s).
- Populatie 2012-2017 - < nog in onderzoek >
- De verwerking van de verblijfsstatus van burgers met een nationaliteit buiten de EER (zogenaamde derdelanders) verloopt wel goed (conform de wettelijke kaders)
- De populatie is als volgt opgebouwd (jaren 2018-2023):
 - o **1750 burgers met lopende toeslag (2023)**
 - 53 % van de afgegeven beschikkingen betreft Zorgtoeslag
 - 21% van de afgegeven beschikkingen betreft KGB
 - 5% van de afgegeven beschikkingen betreft KOT
 - 21% van de afgegeven beschikkingen betreft Huurtoeslag
 - o **5200 burgers met een DT in eerdere jaren (2018-2022)**
 - 52 % van de afgegeven beschikkingen betreft Zorgtoeslag
 - 20% van de afgegeven beschikkingen betreft KGB
 - 5% van de afgegeven beschikkingen betreft KOT
 - 23% van de afgegeven beschikkingen betreft Huurtoeslag
- Voor de jaren 2017-2021 is de analyse nog niet afgerond.

Oorzaak:

- De regels (business-rules) voor verwerking van de verblijfsstatus in TVS zijn niet goed ontworpen of ingericht. Hierdoor heeft het kunnen gebeuren dat er geen rekening wordt gehouden met de verblijfsstatus bij de toekenning van toeslagen aan EER-burgers.
- Deze foutieve verwerking bestaat al sinds de start van TVS (sinds 2012). Er wordt nog onderzocht of er sprake is van een ontwerp- of inrichtingsfout.

Gevolgen:

- Burgers ontvangen toeslagen (of hebben deze in het verleden ontvangen), terwijl zij daar op basis van de verblijfsstatus geen recht op hebben.
- Hierbij dient te worden opgemerkt dat op dit moment niet met zekerheid kan worden vastgesteld of de verblijfscode die is geregistreerd in TVS actueel is. Een EER- burger moet namelijk zelf actie ondernemen/contact opnemen met de IND als zijn of haar situatie is veranderd, nadat eerder het verblijfsrecht is ingetrokken/ vervallen. Heeft men dit niet gedaan dan kan het zijn dat de geregistreerde verblijfscode in TVS niet overeenkomt met de feitelijke

situatie. Omdat het hier om EER-burgers gaat is deze feitelijke situatie leidend. Hiermee dient rekening te worden gehouden bij het herstel (zie kopje hieronder).

De IND heeft een eigenstandige bevoegdheid om een door een EER burger ingediend verzoek om titelwijziging verblijfsrechtelijk te beoordelen. De EER burger kan daartoe een verzoek tot inschrijving bij de IND doen.

- Financiële gevolgen: <zie kopje: populatie>

Herstel en communicatie:

- In samenspraak tussen Directie Toeslagen en SR&B is een richting voor herstel opgesteld. Deze aanpak moet nog verder worden uitgewerkt afgestemd met relevante stakeholders (waaronder de IND) op haalbaarheid:
 - o Er worden geen toeslagen teruggevorderd n.a.v. deze fout. Dit betekent:
 - dat reeds afgegeven definitieve toekenningen (DT's) over eerdere jaren niet zullen worden herzien in het nadeel van de burger. Toeslagen kunnen namelijk enkel worden herzien als de tegemoetkoming tot een te hoog bedrag is toegekend en de belanghebbende of de partner dit wist of behoorde te weten (*Artikel 21 AWIR, eerste lid, onder b*). De vraag of de burger en zijn/haar partner wist of behoorde te weten dat er geen recht bestond op toeslag is zeer lastig te bewijzen in deze gevallen. Immers, feit is dat Dienst Toeslagen zelf ook al die jaren niet heeft onderkend dat er in deze gevallen geen recht bestond op toeslagen en het systeem incorrect was ingericht. Deze optie wordt niet haalbaar en wenselijk geacht.
 - Ook in de gevallen dat er nog geen definitieve toekenning is, wordt ervoor gekozen niet terug te vorderen, omdat de burgers mogelijk al tijdens een verkeerde beschikking hebben ontvangen en de oorzaak van het onjuiste voorschot ligt in een duidelijke systeemfout bij Toeslagen.
 - o TVS kan (relatief) eenvoudig worden aangepast. Voorstel is om dit te doen per <1 Juli 2024>². Vanaf <1 Juli 2024> wordt dan weer rekening gehouden met de verblijfsstatus van EER burgers bij toekenning van toeslagen. Voor burgers met een lopende toeslag geldt dan dat de toeslag per <1 Juli 2024> wordt stopgezet. De reden waarom deze datum is gekozen omdat we burgers de gelegenheid willen geven om zich te melden bij de IND, mocht het zo zijn dat de huidige, geregistreerde verblijfstatus niet actueel is. De toeslag(en) worden dus niet direct stopgezet maar met in achtneming van een zorgvuldige termijn.
 - o Ca. 1.750 burgers ontvangen in de periode <jan2024 - mrt2024> een brief van Dienst Toeslagen. In deze brief wordt aangegeven dat:
 - De burger toeslag ontvangt maar daar op basis van de bij ons bekende verblijfsstatus geen recht op heeft.
 - Dienst Toeslagen voornemens is de toeslag daarom te stoppen per <1 Juli 2024>
 - De burger de mogelijkheid heeft zich, via een verzoek tot titelwijziging, te melden bij de IND als deze van mening is dat de verblijfsstatus niet actueel is.
 - Doet de burger dit voor <1 Juli 2024> dan ontvangt toeslagen automatisch (indien van toepassing), de nieuwe verblijfsstatus van de IND en wordt het recht op toeslagen opnieuw berekend.
 - Doet de burger het niet, dan wordt de toeslag per <1 Juli 2024> gestopt.

Wat moet de burger doen?

² Definitieve datum moet nog worden bepaald (in afstemming met de IND en relevante stakeholders)

- Circa 1.750 burgers (met een lopende toeslag) ontvangen een brief. Indien betrokkene van mening is dat de (bij Dienst Toeslagen) geregistreeerde verblijfsstatus niet actueel is, kan deze zich via een verzoek tot titelwijziging bij de IND kan melden. Hier is een aparte procedure voor ([link](#)).

Hoe verhoudt deze verstoring zich tot politiek bestuurlijk gevoelige dossiers?

- Advies is om de tweede kamer te informeren over deze damage door deze damage op te nemen in de stand van zakenbrief.



11-02-2023
bespreken

TER INFORMATIE

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Toeslagen
Bureau DG

Persoonsgegevens

nota

Damage 2023-032: Directie Toeslagen –
Ontrechte toekenning verworven recht huurtoeslag

Datum
8 december 2023

Notanummer
2023-0000277535

Bijlagen
geen

Aanleiding

- Eind juni 2023 is gebleken dat meerder burgers een beschikking huurtoeslag hebben ontvangen waarbij ten onrechte gerekend is met een verworven recht, of het verworven recht is ten onrechte niet meegenomen.
- Deze damage is mondeling met u besproken door Persoonsgegevens in juli 2023 i.v.m. het reces.
- Vanwege de archivering wordt deze nota nu alsnog via Digidoc aangeboden.

Kern

Eind juni 2023 hebben meerdere burgers contact opgenomen met de Belastingtelefoon n.a.v. een beschikking huurtoeslag 2022 en/of 2023 die zij rond 5 juni 2023 ontvingen van Toeslagen.

Deze groep heeft beschikkingen voor huurtoeslag ontvangen waarbij ten onrechte gerekend is met een verworven recht, of het verworven recht is ten onrechte niet meegenomen.

- Burgers die hebben gebeld geven aan dat er een teruggave of een terugvordering huurtoeslag is ontvangen die niet wordt herkend.

Toelichting

Achtergrond

- De huurprijs van de woning is onderdeel van de voorwaarden om recht te hebben op huurtoeslag. Deze heeft een maximum.
- Verworven recht in de huurtoeslag houdt in dat wanneer een burger door een huurverhoging niet meer aan deze voorwaarde voldoet, de burger toch recht kan houden op huurtoeslag, mits er wordt voldaan aan de overige voorwaarden. Dit is niet goed toegepast.
- Het probleem is extern opgemerkt doordat getroffen burgers contact hebben gezocht met KI&S.

De damage en populatie

- De populatie is onder te verdelen in 2 groepen.
- "Groep" 1 onterecht gerekend met verworven recht en hierdoor onterecht een teruggave.
- In totaal zijn er voor "groep 1" over Toeslagjaar 2022, 44 VT en 448 DT verstuurd en over 2023 1032 VT. Het gaat hierin om 1.388 unieke burgers, waarbij ten onrechte gerekend is met verworven recht. Dit betreft teruggaven die of zijn uitbetaald en/of zijn verrekend met invorderbare schulden.

- De bruto som van de bedragen die hiermee zijn gemoeid is circa € 4.000.000 EUR. Dit is de totale som van alle beschikkingen opgeteld. Dit kan lager worden aangezien er over een periode in het jaar wel recht is.
- "Groep 2" onterecht niet gerekend met verworven recht en hierdoor onterecht een terugvordering ontvangen.
- In totaal zijn er voor "groep 2" over Toeslagjaar 2022, 6 VT en 29 DT verstuurd en over 2023 390 VT. Het gaat hierin om 418 unieke burgers, waarbij ten onrechte **niet** is gerekend met verworven recht. Zij hebben onterecht een terugvorderingsbeschikking ontvangen.
- In de totale damagepopulatie zitten 34 burgers die ook onderdeel uitmaken van de UHT-populatie(s).

Oorzaak

- De oorzaak is terug te herleiden naar Toeslagen Verstrekking Systeem (TVS) release 2023.22. In de programmatuur is de voorwaarde omtrent "zelfde adres" niet goed toegepast.

Gevolgen

- Het gevolg voor de burger in deze is dat er of een te hoog bedrag aan huurtoeslag is toegekend, uitbetaald en of/verrekend, of dat burgers een te laag bedrag aan of geen huurtoeslag hebben ontvangen.
- Burgers waar sprake is van onterecht geen verworven recht hebben te maken met aanvullende gevolgen. Aangezien deze zijn geconfronteerd met een onterechte terugvordering.

Herstel en communicatie

- Het herstel voor de burgers uit "groep 2" is reeds gestart. De verwachting is dat deze in augustus 2023 een gecorrigeerde beschikking krijgen en hierdoor hun rechtmatige teruggave ontvangen. Hier gaat een excuusbrief aan vooraf om de burger aanvullend te informeren.
- De terugvorderingsbeschikking die deze groep onterecht heeft ontvangen is gepauzeerd.
- Het herstel van de burgers uit "groep 1" is meer complex. In samenspraak met de vaktechnische lijn zijn de juridische mogelijkheden tot terugvorderen verder uitgewerkt.

Advies Persoonsgegevens: "...In alle gevallen waar geen of een te laag bedrag aan huurtoeslag is toegekend, moet dit hersteld worden, zowel bij een voorschot als een definitieve toekenning. Als ten onrechte geen verworven recht is meegenomen, is ten onrechte geen huurtoeslag toegekend. Dit moet hersteld worden, omdat de burger niet, door een fout van Toeslagen, te weinig toeslag mag ontvangen..."

- Deze groep zal een nieuwe en gecorrigeerde beschikking krijgen. De planning is dat deze 10 augustus in de Berichtenbox land. Voordat deze beschikking wordt verstuurd wordt deze groep geïnformeerd middels een excuusbrief. Deze is inmiddels in concept. De planning is dat deze excuusbrief 8 + 9 augustus op de mat valt.
- In afstemming met UHT zal nog worden besloten of voor de 34 burgers die ook onderdeel uitmaken van de UHT-populatie(s) een afwijkende behandeling nodig is. N.a.v. de uitkomsten van de analyse wordt bepaald in welke groep de UHT-burgers zitten. Persoonsgegevens zal met hen deze week bespreken hoe hiermee verder te gaan.
- Het betreft toeslagjaren die niet meer onder de herstelregelingen vallen; hierdoor zal geen effect hebben op de herstart invordering na UHT.

ni
dec.
2023

WIKES

WIKES

- Afhankelijk van de uitkomst van de vaktechnische lijn zal er besloten worden om aanvullend te publiceren zoals op de Belastingdienst website.
- Er zijn maatregelen genomen binnen Toeslagen om ervoor te zorgen dat er geen verdere onjuiste beschikkingen worden verstuurd.
- De fout in de programmatuur zal in release 2023.34 naar productie gaan en hiermee wordt voorkomen dat er nieuwe foutieve beschikkingen worden verstuurd.
- Met KI&S is een instructie opgesteld zodat burgers die contact opnemen geholpen en geïnformeerd kunnen worden.

Wat moet de burger doen?

- Afhankelijk van de uitkomst herstel.

Hoe verhoudt deze verstoring zich tot politiek bestuurlijk gevoelige dossiers?

- 34 burgers uit de damagepopulatie maken onderdeel uit van de UHT-populatie(s). In afstemming met UHT zal worden besloten of voor deze burgers een afwijkende behandeling nodig is.

Communicatie

N.v.t.

Politiek/bestuurlijke context

N.v.t.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

N.v.t.



A/14-12-2023

DEPARTEMENTAAL VERTROUWELIJK
TER INFORMATIE

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane
de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst

SG-Cluster
Bureau BVA

Persoonsgegevens

nota

Voortgang vervolgonderzoek klacht 5

Datum

12 december 2023

Notanummer

2023-0000281000

Bijlagen

1. Rapportage inzake feitenor

Aanleiding

De heer Niessen heeft in 2020 een vermoedelijke misstand bij de Belastingdienst in de Toeslagenaffaire gemeld. Naar aanleiding van deze melding heeft P-gv. opdracht gegeven aan het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën voor het instellen van een oriënterend onderzoek over de melding. Daarna is een onafhankelijk vervolgonderzoek ingesteld door KPMG Advisory NV (hierna: KPMG). Dit onderzoek heeft geleid tot de 'Rapportage inzake feitenonderzoek melding misstand N' van 16 maart 2021. In dat rapport zijn vijf van de zes klachten in de melding aangetoond. Klacht 5 is destijds niet volledig uitgezocht, omdat er twijfels waren over onderzoekbaarheid. Melder heeft daarna schriftelijk laten weten dat het rapport zijns inziens een opening biedt voor vervolgonderzoek over klacht 5. In opdracht van P-gv. is KPMG in maart 2023 gestart met een vervolgonderzoek naar klacht 5.

Met deze nota wordt u geïnformeerd over de voortgang van het vervolgonderzoek naar klacht vijf van de heer Niessen.

Kernpunten

- Klacht 5 gaat over het mogelijk op onrechtmatige wijze "wegpoetsen" van een groot aantal (genoemd 40.000) bezwaren tegen het intrekken van uitstellen van betaling waarop nog geen uitspraak was gedaan.
- Het doel van het nu lopende vervolgonderzoek is om de onderzoekbaarheid vast te stellen en te bevestigen of, en zo ja in welke mate de klacht zich heeft voorgedaan.
- Het opleveren van datasets kost tijd. De datasets geven nog geen antwoord op de onderzoeksvragen. Wel heeft het onderzoek nieuwe inzichten opgeleverd. Momenteel wordt op basis daarvan gekeken door experts van de BD en KPMG gezamenlijk welke onderzoeksmogelijkheden er nu nog zijn. Het kan ook betekenen dat vervolgonderzoek geen antwoord kan geven op de onderzoeksvragen.
- Eerder is 15 december 2023 als deadline gecommuniceerd voor de beoordeling van een deelwaarneming en om te bevestigen of, en zo ja in welke mate de klacht zich heeft voorgedaan. Inmiddels blijkt ook deze deadline niet haalbaar.
- Met de melder is gesproken over de aanpak van het onderzoek. Afgesproken is dat hij op procesniveau op de hoogte gehouden wordt van de voortgang van het onderzoek.

op de
hoogste
handen

Welke?

Aan wie?
hoe info?

Wanneer zal
gereed?

- De klacht is complex onderzoekbaar. Dit heeft te maken met (1) de beperkte aanwezigheid van kennis van de destijds gevolgde processen en procedures en (2) de complexiteit van het data landschap van de Belastingdienst (BD).
- P-gv. is opdrachtgever voor dit onderzoek. Er is een begeleidingscommissie gevormd vanuit de organisatie.
- Melder heeft gedurende dit onderzoek regelmatig zijn grieven geuit. Deze hebben o.a. betrekking op de scope en voortgang van het onderzoek en ook de mate waarin hij daarin betrokken en op de hoogte gehouden wordt. Dit heeft geleid tot een nieuw gesprek met hem en regelmatige communicatie over het proces. Melder blijft echter ontevreden en neemt hierover ook contact op.

Toelichting

Onderzoek 1: Melding misstand N'.

Dit onderzoek in 2021 heeft geresulteerd in het eindrapport 'Rapportage inzake feitenonderzoek melding misstand N' (16 maart 2021). In dit rapport zijn zes klachten onderzocht waarvan vijf zijn aangetoond. Daarna melder verzocht om vervolgonderzoek ten aanzien van klacht 5.

In klacht 5 stelt melder dat "40.000 uitstellen van betaling zijn ingetrokken in de periode 2014 tot en met 2016 ten aanzien van onder meer kinderopvangtoeslag waartegen bezwaar was gemaakt. Ten aanzien van deze bezwaarschriften was nog geen uitspraak gedaan. Voor het intrekken van deze uitstellen van betaling was geen rechtsgrond. Indien door de bezwaarmakers contact met de Belastingdienst werd opgenomen met de vraag waarom het uitstel van betaling was ingetrokken gold de instructie om het uitstel van betaling wederom toe te kennen."

Over deze klacht concluderen de onderzoekers in het rapport uit 2021 het volgende: *"Het is op basis van ons onderzoek en een nader interview met Melder niet eenduidig vast te stellen op welke 40.000 uitstellen van betaling klacht 5 betrekking heeft. Derhalve is tevens niet vast te stellen in hoeverre de handelwijze zoals beschreven in klacht 5 zich heeft voorgedaan"* (p. 10).

Opdracht KPMG vervolgonderzoek klacht 5 (huidige onderzoek)

Gezien de eerder geconstateerde beperkingen aan de beschikbaarheid van data, heeft KPMG voorgesteld een deel van de populatie in detail te onderzoeken (op basis van beschikbaarheid data) om na te gaan of hieruit signalen blijken in lijn met klacht 5. Vervolgens moet opdrachtgever op basis daarvan besluiten of verder vervolgonderzoek noodzakelijk en proportioneel is.

De kern van klacht 5 heeft betrekking op:

- uitstellen van betaling die zijn ingetrokken;
- in de periode 2014 tot en met 2016;
- over onder meer kinderopvangtoeslag waartegen bezwaar was gemaakt;
- over deze bezwaarschriften was nog geen uitspraak gedaan;
- voor het intrekken van deze uitstellen van betaling was geen rechtsgrond.

Om klacht 5 te onderzoeken dient KPMG de ingetrokken uitstellen van betaling te identificeren evenals de rechtsgrond voor deze intrekkingen. Ten aanzien van de rechtsgrond voor het intrekken van een uitstel van betaling staat in het eindrapport 'Rapportage inzake feitenonderzoek melding misstand N' (d.d. 16

maart 2021), blijkend uit een juridische analyse van het ministerie van Financiën, dat er een verplichting bestaat een beëindiging van uitstel van betaling vast te leggen in een beschikking.

Begeleidingscommissie

Ter begeleiding van het onderzoek is een interne begeleidingscommissie ingericht. Het doel van de begeleidingscommissie is om het onderzoek op procesniveau te begeleiden. De leden hebben kennis van de organisatie en kunnen de onderzoekers op weg helpen. Tegelijkertijd staan de leden voldoende op afstand van de casus en zijn zij er niet zelf bij betrokken (geweest).

Politiek/bestuurlijke context

In september van dit jaar is melder verhoord door de parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening. In dit verhoor heeft hij het nu lopende onderzoek ook genoemd.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Informatie in deze nota heeft betrekking op een lopend misstandonderzoek en kan derhalve in dit stadium niet openbaar gemaakt worden.



A/14-12-2023

TER INFORMATIE

Aan

de Staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

DG Toeslagen
Directie Strategie, Recht
& Beleid Toeslagen

Persoonsgegevens

nota

Opstarten ITO-proces in december 2023

Datum
13 december 2023

Notanummer
2023-0000281675

Bijlagen

Aanleiding

U bent erover ingelicht dat een integrale start van het Intensieve Toezicht (ITO-proces) bij Toeslagen regulier met alle deelprocessen niet haalbaar is op korte termijn. Daarbij is aangekondigd dat de eerste twee deelprocessen naar verwachting voor het eind van dit jaar (2023) volledig kunnen worden opgestart, nadat de privacy compliance toets (PCT) voor ieder proces is afgerond. Inmiddels is dit het geval en is het DT Toeslagen met de aanvullende risico's en aanbevelingen voor het opstarten van deelprocessen 1 en 2 akkoord gegaan.

Ter informatie

Met dit memo wordt u erover ingelicht dat deelprocessen 1, signaalregistratie, en 2, rechtmatigheidsbeoordeling, van het intensieve toezichtproces (ITO) worden opgestart per 14 december, met acceptatie van de risico's en resterende actiepunten.

Tevens lichten we u in over de stand van zaken bij de geldende waarborgen: proceswaarborgen, wettelijke waarborgen en zorgvuldigheidswaarborgen. Om invulling te geven aan deze waarborgen zijn inmiddels de laatste toetsprocessen doorlopen.

Kernpunten

- De uitkomsten van de PCT en de beoordeling van de compliance met de archiefwet en de baseline informatiebeveiliging overheid (BIO) zijn voldoende om te starten van de twee deelprocessen.
- De PCT is een relatief nieuw middel waarmee nog meer ervaring moet worden opgedaan, wat te zien is geweest in de kwaliteit en de snelheid van het proces. Er volgen uit de toetsen diverse aandachtspunten en aanbevelingen.
- De aanbevelingen hebben deels een technisch karakter en zijn daarom niet allemaal opgenomen in deze nota. Deze worden uiteraard wel door de organisatie opgepakt.

ITO is voor de organisatie te kenschetsen als een groeiproces en vraagt dan ook, tegelijk met het inrichten van deelprocessen 3 en 4, ook om doorontwikkeling in deelprocessen 1 en 2, hoewel deze eerste deelprocessen een lager risico kennen. De go live datum, de datum dat de processen feitelijk worden opgestart, is vastgesteld op 14 december 2023.

Toelichting

Waarborgen

Een uitvoering van de deelprocessen moet zoals eerder is toegelicht aan diverse waarborgen voldoen, die we indelen in proceswaarborgen, wettelijke waarborgen en zorgvuldigheidswaarborgen. Hierna wordt op de stand van zaken bij enkele waarborgen ingegaan en een update van het activiteitenoverzicht weergegeven.

Proceswaarborgen

De invulling van de proceswaarborgen voor de eerste 2 deelprocessen is voldoende om te starten met deelprocessen 1 en 2. Concreet gaat het om de administratieve organisatie, de vaktechnische validatie, de IV-ondersteuning door Sharepoint en de opleiding. Monitoring en besturing is op een aantal onderdelen al in de werkprocessen ingeregeld, zoals loggingvoorzieningen (logboek van wie welk systeem heeft geraadpleegd voor een beoordeling), door middel van werkopdrachten binnen toeslagensysteem TVS. Er wordt wel verder gewerkt, in een Toeslagenbreed proces, aan bestuurlijke informatievoorziening, zoals een dashboard met relevante informatie. Dit laatste leidt voor ITO niet tot aanvullende risico's.

Wettelijke waarborgen

Het in te richten proces voldoet aan de wettelijke vereisten van de toepasselijke formele wetgeving, zoals de AWB en de Awir. Daarnaast is conformiteit met de AVG vanaf het begin van het ITO-project het belangrijkste speerpunt en een uitdaging geweest. Zoals eerder met u is gedeeld: een DPIA (privacy impact assessment) is pas mogelijk wanneer duidelijk is hoe het geheel van de vier deelprocessen eruit ziet. Om toch een toetsing mogelijk te maken op deelprocessen 1 en 2 is op voorstel van P-gv. gewerkt met een privacy compliance toets (PCT). Dit is een nieuwe werkwijze binnen onze organisatie waar nog weinig kennis over was. Dit betekent dat werkwijzen en standaardmodellen zijn ontwikkeld lopende deze toets. Dat vertaalt zich in de kwaliteit van het proces en in het tempo waarin deze kon worden afgerond. Dit vangen wij als volgt op. De toetsing is onderdeel van een doorlopend ontwikkelproces, waarbij verdere opbouw van expertise en het opbouwen van een nog robuuster ITO-proces gelijk oplopen. De PCT, de toets aan de Baseline informatiebeveiliging Overheid (BIO), de beoordeling archiefwet en de beoordeling van Sharepoint als gebruikte programmatuur geven allemaal invulling aan de wettelijke waarborgen en worden hieronder apart toegelicht.

Wanneer wel gereed?

planning
stoppen
3 en 4?

Zorgvuldigheidswaarborgen

Zoals eerder aangegeven: de zorgvuldigheidswaarborgen zien op controle en besturing, risicomanagement en externe auditing. Deze waarborgen dragen een ander risico in zich dan de wettelijke waarborgen en zien veelal op het totaal van het in te richten proces. Hierdoor hoeven deze waarborgen niet voor de start van de gefaseerde inwerkingtreding te zijn ingeregeld.

Wanneer wel gereed?

Overzicht stand van zaken invulling waarborgen deelprocessen 1 en 2

	Waarborgen	Stand van zaken	Gereed
	PROCESWAARBORGEN		
1.	Signaalregistratie en Rechtmatigheidsonderzoek: Administratieve organisatie	Gereed	V

	(Behandelplannen/kaders/modellen voor signaalregistratie en rechtmatigheidsonderzoek		
	Signaalregistratie en Rechtmatigheidsonderzoek: Vaktechnische validatie	Gereed	V
	Signaalregistratie en Rechtmatigheidsonderzoek: IV: Sharepoint voor signaalregistratie en rechtmatigheidsonderzoek	Gereed	V
	Signaalregistratie en Rechtmatigheidsonderzoek: Opleiding is doorlopend en voor signaalregistratie en rechtmatigheidsonderzoek afgerond voor de medewerkers	Gereed	V
	Signaalregistratie en Rechtmatigheidsonderzoek: Monitoring en besturing	Verkend moet worden wat nodig is hiervoor en hoe e.e.a. zich verhoudt tot de brede ontwikkeling binnen Dienst Toeslagen.	Kwaliteitscontrole en monitoring deels ingebouwd in de processen (login) en verder ontwikkeld (dashboard voor managementinformatie).
2.	WETTELIJKE WAARBORGEN		
	DPIA/PCT	Toets onderdelen A en B plaatsgevonden alsmede verslag van de risico-sessie/beheersmaatregelen	V Restrisico's in beeld
		Advies ☐ P.gv.	V
	BIO ¹	Toets heeft plaatsgevonden	V Restrisico's in beeld
		Advies ☐ P.gv.	V
	Archief	Toets heeft plaatsgevonden	V Restrisico's in beeld
		Advies enterprise-architect namens CIO office	V
3.	ZORGVULDIGHEIDSWAARBORGEN		
	Risicomanagement	Risicosessie heeft plaatsgevonden	Overzicht met geformuleerde risico's
	In Control Verklaring	Er is contact met de betrokken afdeling. Meer duiding en richting is nodig. Dit wordt verkend.	pm
	Audit (extern)	November gesprek met ADR over resultaten eerste audit en rapportage.	Pm

Uitgevoerde toetsprocessen wettelijke waarborgen

PCT

De PCT is afgerond en biedt voldoende grond om te starten met de deelprocessen 1 en 2. Er heeft een risico- sessie plaatsgevonden waarbij de collega's van privacy de risico's hebben gedefinieerd. Deze zijn besproken met stakeholders waarbij ook de beheersmaatregelen zijn doorlopen. De privacymedewerkers hebben vervolgens de restrisico's inzichtelijk gemaakt en deze gewaardeerd.

Bevindingen en resultaten van privacy samengevat:

- privacy heeft in totaal 10 risico's geïdentificeerd, waarbij - na ingezette beheersmaatregelen- de restrisico's **LAAG** zijn gekwalificeerd.
- Bij twee risico's worden concrete aanbevelingen gedaan; 1) het monitoren van de processen en 2) het beperken van autorisatie van de postbus.

Beiden worden momenteel opgepakt en uitgewerkt.

De appreciatie van is dat alle onderdelen van de AVG voldoende beschreven zijn en meegenomen en dat in zoverre is voldaan aan de AVG aantoonplicht.

BIO

Op de eisen vanuit de Baseline informatiebeveiliging overheid heeft de betreffende afdeling een BIO inventarisatie uitgevoerd.

heeft hierop een beoordeling gedaan. Hij oordeelt dat op dit moment transparant is gemaakt welke maatregelen nog niet of slechts deels geïmplementeerd zijn. Zijn oordeel is dat dit voldoende houvast geeft voor compliance, mits de maatregelen die de inventarisatie laat zien worden geïmplementeerd. Het gaat bijvoorbeeld om aanbevelingen rond autorisaties, IV-middelen en protocollen bij informatiedeling. Deze worden geïmplementeerd.

Archiefwet

De behandeling van ITO zal voorlopig deels, bij gebrek aan een bestaande voorziening, plaatsvinden en het externe programma Sharepoint. Deze oplossing is beoordeeld aan de hand van de Duurzame Toegankelijkheidseisen (DUTO) van het Nationaal Archief. De DUTO-eisen zijn zelf geen verplichting, maar wel een toepasbaar normenkader voor IV-oplossingen in relatie tot de Archiefwet. De conclusie uit de toetsing is dat Sharepoint voor de deelprocessen voldoet aan de meeste DUTO-eisen. Een functionaliteit voor het toepassen van record management ontbreekt echter. Dat betekent dat er geen vernietiging plaats kan vinden op de informatie van Sharepoint, een belangrijke verplichting van de Archiefwet. Hiervoor zijn verschillende oplossingen mogelijk. Op dit gebied doet aanbevelingen. De operationele risico's van livegaan op het gebied van archivering zijn dusdanig laag, dat er geen grote bezwaren zijn tegen het opstarten van het ITO-proces. Dit komt mede omdat er op dit moment een vernietigingsstop geldt en omdat de vernietigingstermijn vijftien jaar belooft.

Vervolgproces

Na de go-live datum start dienst Toeslagen met deelprocessen 1 en 2 en gaat deze de rechtmatigheid van de verstrekte toeslagen bij de geselecteerde signalen toetsen. Dit kan leiden tot correcties in de vaststelling bij de betrokkenen, maar nog niet tot een verwijtbaarheidsonderzoek of een boete. Dat zijn immers de deelprocessen 3 en 4. Hieraan wordt in het bestaande projectverband verder gewerkt.

Wanneer de procesbeschrijvingen van alle 4 deelprocessen gereed zijn kan een DPIA (privacy impact assessment) over het gehele ITO proces plaatsvinden. De huidige verwachting, is dat de DPIA aan het begin van het tweede kwartaal gereed kan zijn. IV is randvoorwaardelijk, als dit niet beschikbaar is, kan dit tot verdere vertraging leiden. Uiteindelijk kunnen- nadat alle proceswaarborgen, wettelijke waarborgen en zorgvuldigheidswaarborgen zijn ingericht en getoetst- de laatste twee deelprocessen geïmplementeerd worden.

 Zolang deelprocessen 3 en 4 nog niet lopen kunnen zaken wel worden overgedragen aan FIOD of OM voor vervolging als dat aan de orde is. De interne protocollering van dit proces wordt op dit moment verstevigd ten behoeve van de uniformiteit van dit proces.

Relevante eerdere memo's

Nota 28 september 2023 aan Stas T&D, *Update voortgang opstart ITO.*

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing



19-12-2022

TER INFORMATIE

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Toeslagen
Bureau DG

Persoonsgegevens

nota

Damage 2023-048 DT KOT 2022 Onjuiste lasten op
beschikking

Datum

19 december 2023

Notanummer

2023-0000287245

Bijlagen

geen

Aanleiding

In november 2023 hebben ongeveer 20 burgers contact opgenomen met de Belastingtelefoon. De betreffende burgers hebben op 10 november 2023 een definitieve beschikking kinderopvangtoeslag 2022 (DT KOT22) ontvangen.

Op deze beschikkingen zijn, voor de burger, onbekende opvanglocaties toegevoegd. Opvanglocaties waar in 2022 geen kinderopvang is afgenomen door de betreffende ouder(s). De burgers hebben hierdoor te veel toeslag ontvangen. Met deze nota wordt u geïnformeerd over deze gemelde damage.

Kern

- In totaal ontvingen 162 burgers in november 2023 een foutieve definitieve beschikking kinderopvangtoeslag over 2022. Op de beschikkingen zijn één of meerdere opvanglocaties toegevoegd waar de burger geen opvang heeft afgenomen in 2022.
- Deze burgers hebben daarom te veel toeslag ontvangen.
- Naar schatting is in totaal € 125.000,- teveel uitbetaald door deze fout (gemiddeld ongeveer € 800,- per burger)
- Er zitten twee UHT-burgers in de damagepopulatie.
- De populatie wordt uitgezet ter beoordeling en behandeling bij een gespecialiseerd behandelteam. Deze behandelcapaciteit is schaars maar naar verwachting beschikbaar vanaf de 2^e week januari.
- Uitgangspunt bij deze behandeling is dat de toeslag niet wordt teruggevorderd tenzij de uitbetaalde kinderopvangtoeslag hoger is dan de correcte lasten of er sprake is van een substantieel verschil waardoor de burger kon weten dat de beschikking te hoog was vastgesteld.

Achtergrond

- Dienst Toeslagen ontvangt jaarlijks informatie van de kinderopvangorganisaties (KOO's) over het werkelijk aantal uren kinderopvang dat ouders hebben afgenomen in het voorgaande jaar (t-1).
- Deze informatie wordt gebruikt bij de berekening van de opvanglasten van de definitieve toekenning (in dit geval de DT KOT22). De verwerking van de

¹ Hierbij dient te worden opgemerkt dat opvanglocaties (en opvanglasten) niet op de papieren beschikking staan die de burger heeft ontvangen (dit is namelijk een 'compacte mededeling/ beschikking') maar wel in de specificatie van de beschikking (die raadpleegbaar is via 'mijn toeslagen') en waar naar wordt verwezen op de papieren beschikking.

gegevens van de KOO's is een (deels) handmatig² proces waarbij de gegevens worden verrijkt, gekoppeld en verwerkt. Deze werkzaamheden worden hoofdzakelijk uitgevoerd door Dienst Toeslagen maar voor een deel ook door de Belastingdienst (CAP Gegevens) - namelijk het verrijken van gegevens.

De damage en populatie

- In 2023 zijn (t/m november) ruim 484.000 definitieve beschikkingen KOT 2022 verstuurd. In de run van eind oktober 2023 zijn circa 100.000 beschikkingen DT KOT22 verstuurd naar ouders. Deze beschikkingen hebben een datum dagtekening van 10 november 2023.
- Voor een deel van de beschikkingen, die eind oktober zijn verstuurd, geldt dat ze foutief zijn vastgesteld. Er zijn namelijk één of meerdere opvanglocaties toegevoegd aan de beschikking. Dus naast de correcte opvanglocatie(s) staan op de beschikking ook, voor de burger, één of meerdere opvanglocatie(s) waar geen opvang is afgenomen in 2022. Het gaat hierbij om 162-beschikkingen.
- Aan de additionele opvanglocatie(s) op de beschikking zijn ook opvanglasten gekoppeld (opvanguren X -uurtarief). Deze grondslagen zijn hierdoor onterecht meegenomen in de berekening van de definitieve toekenning over 2022. De afgegeven DT KOT22 beschikkingen zijn hierdoor te hoog vastgesteld en betreffende burgers hebben dus teveel kinderopvangtoeslag ontvangen.
- Er zitten twee burgers in de populatie die onderdeel zijn van de UHT populatie(s).

Oorzaak

- Het DT-KOT proces is een (deels) handmatig proces waarbij de gegevens van de KOO's moeten worden verrijkt en gekoppeld. Het verrijken en koppelen van de juiste opvanggegevens is bij deze burgers niet goed gebeurd. Dit heeft enerzijds te maken met het feit dat de aangeleverde gegevens door de KOO's niet uniform/ onvolledig zijn (en er dus verrijking nodig is). Anderzijds zijn er aanpassingen geweest in de uitvoering (het proces en de gebruikte tooling).
- Er zijn maatregelen (extra controles) genomen om er voor te zorgen dat in de volgende run deze fout niet weer kan optreden. Daarnaast loopt er een traject om het proces te vereenvoudigen en robuust te maken.

Gevolgen

- 162 burgers hebben teveel kinderopvangtoeslag over 2022 ontvangen.
- Het totaal aan additionele lasten dat (onterecht) is meegenomen in de berekening bedraagt circa € 205.000,-.
- Het totaalbedrag dat teveel is uitgekeerd is (zonder feitelijk herstel) niet exact te bepalen. Een deel van de opvanglasten wordt ook daadwerkelijk uitgekeerd. Hoeveel precies is afhankelijk van meerdere variabelen zoals de hoogte van het definitief vastgestelde inkomen, het feit of het om het 1^e/2^e kind gaat e.d. Grofweg kan worden gesteld dat ongeveer 60% van de additionele lasten teveel is uitbetaald. In het totaal gaat dan om circa € 125.000,- dat teveel is uitbetaald door deze fout (schatting).

Herstel en communicatie

- Afgegeven definitieve toekenningen kunnen enkel worden herzien als de tegemoetkoming tot een te hoog bedrag is toegekend en de belanghebbende

² Handmatig wil zeggen – niet volledig geautomatiseerd –. Het verrijken en koppelen van de opvanggegevens vindt plaats in een aparte omgeving voordat deze worden verwerkt in het toeslagensysteem (TVS).

of de partner dit **wist of behoorde te weten** (Artikel 21 AWIR, eerste lid, onder b).

- De vraag of de burger wist of behoorde te weten dat er teveel kinderopvang toeslag was toegekend is enkel te bepalen op basis van individuele handmatige beoordeling.
- De totale populatie zal dan ook worden uitgezet ter beoordeling en behandeling bij een gespecialiseerd behandelteam. Uitgangspunt bij deze behandeling is – de toeslag wordt NIET teruggevorderd tenzij:
 - *de uitbetaalde kinderopvangtoeslag hoger is dan de correcte lasten; of*
 - *er sprake is van een substantieel verschil waardoor de burger kon weten dat de beschikking te hoog was vastgesteld*.
- Burgers zullen tijdens de behandeling door de behandelaar worden gebeld. Er zijn twee mogelijkheden te onderkennen:
 - De toeslag wordt herzien omdat de situatie voldoet aan bovengenoemde criteria. De burger wordt uitgelegd wat er is gebeurd, dat deze de teveel ontvangen toeslag moet terugbetalen en dat deze medio februari een herziene beschikking ontvangt (of later naar gelang de duur van het proces van het opvragen en behandelen van de zienswijze). Tevens ontvangt de burger in januari een (excuus) brief.
 - De toeslag wordt niet herzien. De burger wordt uitgelegd dat dat hij of zij teveel toeslag heeft ontvangen maar dit niet hoeft terug te betalen. Ook ontvangt de burger een (excuus) brief.
- Als de terugvordering hoger is dan € 1.500 euro dan wordt de burger in de gelegenheid gesteld diens zienswijze te geven (regulier proces).
- De twee burgers die onderdeel uitmaken van de UHT-populatie(s) zullen niet afwijkend worden behandeld. Hierover is afstemming geweest met UHT.
- Behandeling van de damagepopulatie zal begin januari 2024 plaatsvinden. Hiervoor is dan capaciteit beschikbaar. Burgers die de teveel ontvangen toeslag moeten terugbetalen ontvangen een herziene definitieve berekening in februari 2024. Tevens ontvangen zij in februari een terugvorderingsbeschikking.

intslag

↑

intslag
bellen

Wat moet de burger doen?

- Burgers waarvoor geldt dat de definitieve beschikking wordt herzien moeten de teveel ontvangen toeslag terugbetalen. Zij ontvangen medio februari een herziene definitieve beschikking en een terugvorderingsbeschikking.
- Burgers waarvoor geldt dat de definitieve beschikking niet wordt herzien hoeven niets te doen. Zij hoeven de teveel ontvangen toeslag niet terug te betalen.

Hoe verhoudt deze verstoring zich tot politiek-bestuurlijk gevoelige dossiers?

Niet van toepassing.

Communicatie

Niet van toepassing.

1 ? stuur
brief

Politiek/bestuurlijke context

Niet van toepassing.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



A22.12.2027

HEDEN

TER BESLUITVORMING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane
de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst

Directie Strategie, Recht &
Beleid Toeslagen

Persoonsgegevens

nota

Pauzeren gegevensverwerking portaldata

Datum

21 december 2023

Notanummer

2023-0000290417

Bijlagen

geen

Aanleiding

Ten behoeve van de stand van zakenbrief hebben wij u (StasTD) gesproken over het gebruik van het systeem Heidi. Vandaag (21 december) zijn met u beiden de mogelijkheden besproken om het proces van het ontvangen en leveren van logging en data ten behoeve van effectmetingen tijdelijk te pauzeren.

Beslispunten

Gaat u akkoord met:

- Het tijdelijk stoppen van de levering van logging gegevens van de portal van Dienst Toeslagen aan het SCC van de Belastingdienst?
- Het tijdelijk stoppen van de levering van gegevens ter verrijking van de logging gegevens van Dienst Toeslagen aan het SCC van de Belastingdienst?
- Het tijdelijk stoppen van de levering van verrijkte gegevens vanuit het SCC van de Belastingdienst aan Dienst Toeslagen?
- Het stoppen van de tool Heidi bij het SCC van de Belastingdienst?

afhoora

Kernpunten

- Dienst Toeslagen ontvangt gegevens over het portalgebruik door burgers van de Belastingdienst. Deze gegevens worden door Dienst Toeslagen enkel gebruikt voor het uitvoeren van effectmetingen ten behoeve van het verbeteren van de dienstverlening. De Belastingdienst verwerkt en verrijkt deze gegevens voor Dienst Toeslagen.
- Dit gebeurde bij het SCC aan de hand van de tool Heidi. Met het tijdelijk stopzetten van deze uitwisseling wordt Heidi ook uitgezet.
- Er blijken geen formele afspraken te zijn gemaakt tussen Dienst Toeslagen en de Belastingdienst die zien op dit proces. Hierdoor is deze gegevensverwerking niet voldoende in beeld. Geconstateerd is dat niet alle gegevens die nu verwerkt worden noodzakelijk zijn voor de effectmetingen van Dienst Toeslagen.
- Er is uitgevraagd welke afbreukrisico's verbonden zijn aan het stopzetten van deze processen. Het blijkt dat er geen beveiligingsrisico's verbonden zijn aan het stoppen van de levering vanuit Dienst Toeslagen en de Belastingdienst.
- De geaggregeerde informatie die Dienst Toeslagen momenteel ontvangt vanuit de Belastingdienst wordt gebruikt ten behoeve van effectmetingen. Het stopzetten van deze gegevensleveringen heeft als gevolg dat Dienst

Toeslagen minder goede effectmetingen aan de hand van portaldata kan uitvoeren. Hierdoor is er minder mogelijkheid voor het verbeteren van de dienstverlening, maar dit risico wordt acceptabel geacht.

- Momenteel wordt gewerkt aan een DPIA ten behoeve van de effectmetingen van Toeslagen. Als deze is afgerond kan worden bepaald hoe de gegevens levering van de portal data kan worden hervat. U wordt hierover geïnformeerd zodra hier meer duidelijkheid over is



Communicatie

Niet van toepassing.

Politiek/bestuurlijke context

Niet van toepassing.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.