



A 17.06.2023  
bespreken

DEPARTEMENTAAL VERTROUWELIJK  
TER BESPREKING

Aan  
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directie Ketenregie

# nota

Informatiehuishouding Dienst Toeslagen

Persoonsgegevens

## Aanleiding

U heeft aangegeven bijgepraat te willen worden over het thema informatiehuishouding bij Dienst Toeslagen. Deze nota dient ter voorbereiding van dat gesprek. Deze nota heeft ten doel u te informeren over het thema informatiehuishouding. Daarnaast wordt u via deze nota geïnformeerd over het gebruik van USB-sticks binnen Dienst Toeslagen.

### Datum

15 juni 2023

### Notanummer

2023-0000145856

### Bijlagen

1. Overzicht samenhangend Werkpakketten
2. Actieplan IHH OO DC Toeslagen
3. NRC-artikel USB-stic d.d. 19 mei 2023

## Bespreekpunten

- Wij vernemen graag of u naar aanleiding van deze nota nog vragen en/of opmerkingen heeft.

## Kernpunten

- Dienst Toeslagen zorgt door middel van programma Informatiehuishouding Open Op Orde (IHH OO) 2021-2026 voor een gestructureerde en beheerste aanpak om de informatiehuishouding zo snel mogelijk op orde te krijgen.
- Dit is een omvangrijke en complexe opgave die meerdere jaren in beslag zal nemen en waarbij de effecten veelal in een later stadium pas zichtbaar worden.
- Dienst Toeslagen voldoet niet aan de Archiefwet en staat onder verlengd toezicht van de Inspectie Overheidsinformatie & Erfgoed. De belangrijkste beperking is dat nog steeds onvoldoende inzicht is waar informatie zich bevindt. De conclusie in het externe adviesrapport over de Archiefwet is dat de juiste verbeterprojecten zijn gedefinieerd om op termijn aan de Archiefwet te gaan voldoen.
- Dienst Toeslagen voldoet niet aan de wettelijke verplichtingen voor zowel de passieve als actieve openbaarmaking onder de Wet open overheid (Woo). Daarbij is de benodigde capaciteit voor het wegwerken van achterstanden en het binnen de wettelijke termijnen afhandelen van Woo-verzoeken en actieve openbaarmaking een van de knelpunten.
- De belangrijkste risico's van het programma IHH OO zijn de afhankelijkheid van de implementatie van passende archiveringssystemen welke later opgeleverd worden dan gewenst door de Belastingdienst; dit heeft als risico dat later dan 2024 kan worden voldaan aan de Archiefwet en anderzijds het waarborgen van een structurele capaciteitsuitbreiding om te kunnen voldoen en te blijven voldoen aan de Woo en de Archiefwet.
- Door de druk op herstel en de vele activiteiten gericht op het verbeteren van de dienstverlening van toeslagen is er beperkte veranderingscapaciteit beschikbaar om het ambitieuze programma tijdig te kunnen afronden.

# 8 stukken over leden, leden toezicht

- Binnen Dienst Toeslagen is het gebruik van USB-sticks niet toegestaan. In 2017 zijn alle bestaande autorisaties ingetrokken. Daarnaast is op basis van gedegen motivatie een beperkt aantal autorisaties (8 stuks) uitgegeven welke periodiek worden gecontroleerd op actualiteit. Dit was en is voor team Relatiebeheer van de directie Toeslagen.

## Toelichting

Om de informatiehuishouding op orde te brengen en daarmee de informatievoorziening verder te verbeteren is het noodzakelijk om technische en procedurele wijzigingen te implementeren en de kennis en kunde op deze gebieden te vergroten. De afgelopen jaren zijn er meerdere onderzoeken uitgevoerd naar de stand van de informatiehuishouding van Dienst Toeslagen. Binnen de Dienst Toeslagen is het programma IHH OO verantwoordelijk voor een gestructureerde en beheerste aanpak om de informatiehuishouding zo snel mogelijk op orde te krijgen. Het programma IHH OO sluit aan op de MinFin brede aanpak om de informatiehuishouding op orde te brengen en (programma IOO) en is gespiegeld aan de rijksbrede aanpak.

## Onderzoeken

De Inspectie Overheidsinformatie & Erfgoed (O&E) heeft in 2021 het rapport "de informatiehuishouding van Toeslagen" opgeleverd. Dit rapport is op 22 april 2021 aangeboden aan de Tweede Kamer.<sup>1</sup> Het algemene beeld van dat rapport was dat de informatiehuishouding van Dienst Toeslagen verbeterd moet worden om aan alle eisen van de Archiefwet te voldoen, maar dat de staat van de informatiehuishouding voor het grootste deel van de toekenning van toeslagen geen problemen oplevert. Het feit dat de informatiehuishouding niet op orde is, heeft in bepaalde situaties gevolgen gehad, zoals voor burgers betrokken bij de toeslagenaffaire. Alle aanbevelingen in voornoemd rapport zijn door Dienst Toeslagen overgenomen. De Dienst Toeslagen staat onder verlengd toezicht van de Inspectie O&E en deze Inspectie zal gedurende 2023 de opvolging van de aanbevelingen toetsen.

Er zijn meerdere aanvullende onderzoeken uitgevoerd naar de informatiehuishouding van Dienst Toeslagen. Al deze onderzoeken en de daarin opgenomen aanbevelingen schetsen een beeld van wat er moet gebeuren bij Dienst Toeslagen om de informatiehuishouding op orde te krijgen en te houden. Van deze onderzoeken<sup>2</sup> zijn de aanbevelingen geanalyseerd

<sup>1</sup> Kamerstukken II, 2020-2021, 31066, nr. 815

<sup>2</sup>

- Onderzoek archiefbeheer Belastingdienst door de Auditdienst Rijk (2021): <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2021/06/17/onderzoek-archiefbeheer-belastingdienst>.
- Inspectierapport over de informatiehuishouding van Toeslagen door Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed (Kamerstukken II, 2020-2021, 31066, nr. 815).
- Rapport Fit-gap analyse Archiefwet 1995 en Archiefwet 2021: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2023/04/11/fit-gap-analyse-archiefwet-1995-en-archiefwet-2021>. Zie ook kamerstukken II, 29 362, nr. 327.
- I-Control Monitor informatiehuishouding 2019 door SSO-CFD (2020).
- Rapport haalbaarheidstoets Informatie op Orde door Ernst & Young: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2022/05/01/rapport-haalbaarheidstoets-informatie-op-orde>.
- CIO-advies programma 'Informatiehuishouding Open op Orde' - Dienst Toeslagen door CIO Ministerie van Financiën (2023).
- Rapportage Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed 2021-2022, bijlage 4 2021-2022 TSL Samenvatting kleurenrapportage Inspectie O&E (2022).
- Rapport Matglas Onderzoek naar de invoering van de Wet open overheid door Open State Foundation (2023): <https://openstate.eu/wp-content/uploads/sites/14/2023/03/Rapport-Matglas-OSF-IMI-9-03-2023-digitaal.pdf>.
- Verbeterpunten in de informatiehuishouding voor een tijdige en kwalitatief goede afhandeling van WOB-verzoeken door Berenschot (2021).

op de toezicht  
of ook met terugkijken  
maakt  
belle invloed  
niet dat?  
op  
halen  
doen

en wordt via de activiteiten en projecten van het programma IHH OO invulling gegeven aan de opvolging van ongeveer 95% van de in totaal 217 aanbevelingen.

De overige 5% van de aanbevelingen is nog onderwerp van nadere analyse om daarna te bepalen hoe daar het beste invulling aan te geven binnen voornoemd programma. Vanuit al deze aanbevelingen is toegewerkt naar een samenhangend overzicht om zo gestructureerd via de activiteiten en projecten van het programma toe te werken naar verbetering. Het op orde krijgen van de informatiehuishouding is een grote en complexe opgave. Om dit dan ook in goede banen te leiden, is binnen Dienst Toeslagen het programma IHH OO opgezet en ingericht in overeenstemming met de eisen die worden gesteld aan een dergelijk programma en vind afstemming over de programma's plaats met enerzijds P100 en anderzijds het kerndepartement, de Belastingdienst en de Douane. De opzet en uitvoering van het programma wordt op verschillende manieren getoetst op inrichting en haalbaarheid (CIO-adviezen en -oordelen, ADR-controles en externe toetsen zoals de door EY uitgevoerde haalbaarheidstoets en het rapport over de Fit-gap analyse Archiefwet 1995 en Archiefwet 20..).

*Justitie*

#### Actielijnen en metingen

In de eerste periode van het programma IHH OO lag de focus op de voorbereiding, analyse, het opbouwen van een programmteam en de inrichting van processen binnen het programma. Het programma bestaat uit vijf actielijnen en is gespiegeld aan de rijksbrede en departementale aanpak, te weten: i) informatieprofessionals, ii) volume en aard van de informatie, iii) informatiesystemen, iv) bestuur en naleving, en v) politieke ambtelijke verhouding en informatievoorziening. Deze vijf actielijnen zijn ingericht via werkpakketten bestaande uit activiteiten en projecten. Een deel van de werkpakketten wordt door het programmteam uitgevoerd en met de hulp van de lijnorganisatie geïmplementeerd. Een ander deel van de werkpakketten wordt in de lijnorganisatie uitgevoerd. De overige werkpakketten zijn onder regie van het programma, maar zijn uitbesteed. De toets op de voortgang van de verbeteringen van de informatiehuishouding verloopt via een jaarlijkse volwassenheidsmeting van de stand van zaken.

In 2021 is een eerste volwassenheidsmeting (de zogenaamde 0-meting) uitgevoerd als onderdeel van het programma IHH OO. Hieruit is geconcludeerd dat de processen en procedures voor het werken met informatie vaak wel aanwezig waren, maar zelden gevolgd worden. In 2022 liet de volwassenheidsmeting (de 1-meting) een lichte groei zien; een score van 2.1 in 2022 ten opzichte van de 1,7 in 2021. Het hoogste haalbare volwassenheidsniveau is een score van 4; bij een volwassenheidsscore van 3 wordt gewerkt in overeenstemming met de vereiste kaders. Bij de volgende volwassenheidsmeting die in de loop van 2023 zal plaatsvinden is de verwachting dat Dienst Toeslagen de voor 2023 geambieerde score van 2,5 behaald. Het betreft hier gemiddelde scores (op 31 deelgebieden). Het instrument volwassenheidsmetingen is rijksbreed ontwikkeld.

Enkele projecten zijn belangrijk om de ambitie voor de volwassenheid in 2024 (gemiddeld een 3.0) op het gebied van informatiehuishouding te realiseren, zoals het Generiek Document Archiefbeheer (GDA) en de e-mail- en chatarchivering. Zonder deze voorzieningen kan niet worden voldaan aan de Archiefwet.

Het actieplan 3.0 IHH OO 2021-2026 is in december 2022 door het DT Toeslagen goedgekeurd. Een update van dit actieplan is recent goedgekeurd. Dit actieplan 3.1 is als bijlage 2 toegevoegd. De focus ligt op de uitvoering van activiteiten en projecten in 2023. Daarmee is de stap gezet naar uitvoering van het omvangrijke programma portfolio. Dit

houdt concreet in dat er in 2023 beheerst en gestructureerd wordt toegewerkt naar het gestelde ambitieniveau 2.5 van de rijksbrede volwassenheidsmeting informatiehuishouding. Dit betekent ook het meetbaar beter voldoen aan de eisen die worden gesteld aan de informatiehuishouding en ook dat er steeds beter kan worden voldaan aan wettelijke verplichtingen (Woo en Archiefwet). Daarmee wordt stapsgewijs toegewerkt naar het op orde krijgen van (beleids-)dossiers. De voorbereiding voor actieplan 4.0 voor 2024 is inmiddels opgestart en wordt er aangesloten bij de 'Plan-Do-Check-Act'-cyclus van Dienst Toeslagen. In dit actieplan 4.0 zullen de nog resterende aanbevelingen projectmatig worden opgepakt.

#### *Programma financiering*

Voor 2023 is voor het programma IHH OO een budget toegekend van € 9.467k. De programmabudgetten voor de periode 2024-2026 zijn nog niet definitief toegekend. De benodigde middelen worden in de zomer herijkt, indien nodig. Voor de uitvoering van de Wet open overheid (Woo) en het op orde houden van de informatiehuishouding is binnen de Dienst Toeslagen extra capaciteit nodig. De voor de Woo benodigde capaciteit (project en structureel) is uitgewerkt en loopt mee in de besluitvorming in het najaar 2023. De analyses voor de versterking van de lijn benodigde capaciteit voor informatiehuishouding zijn opgestart.

#### *Het portfolio van het programma IHH OO*

Op basis van ervaringen binnen het programma en rijksbrede ontwikkelingen wordt het projectenportfolio van het programma IHH OO twee keer per jaar bijgesteld. Dienst Toeslagen heeft de afgelopen anderhalf jaar gewerkt aan 48 projecten en activiteiten die bijdragen aan het op orde brengen van de informatiehuishouding en het verbeteren van de informatievoorziening naar burgers, het parlement en de media. In die periode zijn 14 projecten en activiteiten succesvol afgerond. Van de in totaal 34 lopende en nog te starten projecten worden er 23 in samenwerking met, of volledig door derden uitgevoerd. Onder andere het GDA, en e-mail- en chatarchivering die uitgevoerd worden door SSO Centrale Facilitaire Dienstverlening (CFD) van de Belastingdienst en het toekomstbestendige interdepartementale Document Management Systeem (DMS) (het zogenoemde Content Service Platform (CSP)) dat rijksbreed onder regie van het ministerie van BZK wordt uitgevoerd. De andere 11 projecten worden volledig binnen Dienst Toeslagen uitgevoerd. Om aan een belangrijk deel van de 217 eerdergenoemde aanbevelingen te kunnen voldoen, wordt een groot deel van de capaciteit in 2023 ingezet op een aantal hieronder te noemen projecten; voor deze aanbevelingen is nagegaan via welke activiteiten en werkpakketten ze worden opgevolgd.

#### *Afhankelijkheid Belastingdienst*

Een grote uitdaging is het op samengangde wijze inzicht krijgen in de dossiers van burgers. Een oplossing is een platform waarin de deelinformatie uit de keten bij elkaar kan worden gebracht. Een minimale variant van deze oplossing, het zogenoemde Generiek Document en Archiefbeheer systeem, wordt door de Belastingdienst in 2024 verwacht. Dit wordt daarna uitgebreid. Daarnaast wordt op dit moment door de Belastingdienst onderzoek gedaan naar de mogelijkheden voor E-mailarchivering en de mogelijkheid die Microsoft 365 daarin biedt. Dit hangt samen met de vernieuwing van de kantoorautomatisering en uitrol van Microsoft 365 die naar verwachting van de Belastingdienst in 2024 plaatsvindt. Tot deze uitrol is gerealiseerd is het een uitdaging om te voldoen aan de eisen van de Archiefwet op het punt van E-mailarchivering.

#### *Archiefwet*

Voor de beleids- en ondersteunende processen (BOP) wordt Digidoc Online uitgerold binnen Dienst Toeslagen. De planning is dat de uitrol eind 2023 naar de gebruikers kan worden gerealiseerd, deze planning is uitdagend omdat het capaciteit vraagt van de directies van Toeslagen. De implementatie (en daarmee het daadwerkelijke gebruik van Digidoc Online) wordt gefaseerd aangepakt waarbij het streven is om in Q1 2024 voor heel Dienst Toeslagen voor de archivering rond de BOP uitsluitend Digidoc Online te gebruiken en alternatieve locaties te hebben opgeschoond en overgebracht. Hiermee voldoet Dienst Toeslagen aan een van de belangrijkste aanbevelingen van de Inspectie O&E en de eisen vanuit de Archiefwet voor de Beleids- en Ondersteunende Processen (BOP) en kunnen de beleidsmatige dossiers op orde gehouden worden en de informatieverstrekking worden verbeterd

Daarnaast worden informatiebeheerplannen<sup>3</sup> opgesteld en bedrijfsprocessen beschreven. Een informatiebeheerplan zorgt voor inzicht en structuur in de informatiestromen en opslaglocaties van informatie. Daarmee draagt het in belangrijke mate bij aan het op orde krijgen van de informatiehuishouding.

Tot slot wordt de inrichting van de Hotspot Toeslagenaffaire volgens planning in Q4 2023 opgeleverd. Voor de Hotspot Toeslagenaffaire worden alle relevante documenten die binnen de scope van deze hotspot vallen verzameld en opgeslagen. De Hotspot maakt gebruik van Digidoc Online zodat het een archiefwaardige oplossing betreft. De ADR zal een audit uitvoeren op de inrichting van de Hotspot.

#### *Wet open overheid*

De processen rondom de uitvoering van de Woo voor de passieve openbaarmaking (Woo-verzoeken) en de actieve openbaarmaking worden geoptimaliseerd en de analyse om de personele capaciteit voor deze processen uit te breiden is bijna afgerond en wordt in september 2023 in besluitvorming gebracht bij de Bestuursraad. Deze uitbreiding is noodzakelijk om te kunnen voldoen aan de wettelijke verplichtingen voor zowel de passieve als actieve openbaarmaking. Momenteel voldoet Dienst Toeslagen niet aan deze eisen en verplichtingen. Daarbij is de benodigde capaciteit een van de knelpunten. Ook de onderliggende informatiehuishouding zorgt ervoor dat niet altijd alles snel kan worden gevonden. De eerdergenoemde informatiebeheerplannen zorgen voor overzicht, samenhang en inzicht in de informatie en waar die aanwezig is, dus ook waar iets staat opgeslagen en voor welke processen.

Voor het gehele Ministerie van Financiën wordt de applicatie OpenFin ontwikkeld en geïmplementeerd waarmee het proces van de Woo verzoeken wordt vastgelegd en gemonitord en de actieve openbaarmaking wordt geregistreerd. Voor het lakken van de Woo-verzoeken wordt gebruik gemaakt van de departementale laksoftware. Door in te zetten op departementale systemen, wordt het mogelijk om de benodigde procesverbeteringen te realiseren en de toe te werken naar het behalen van de Woo termijnen.

#### *Woo-verzoeken*

In 2022 heeft Dienst Toeslagen 24 Woo-verzoeken ontvangen, waarvan 16 gevoelige verzoeken en 8 niet-gevoelige verzoeken. In 2023 heeft de Dienst Toeslagen tot op heden

<sup>3</sup> Informatie staat niet meer uitsluitend gelijk aan documenten en dossiers. Een moderne informatiehuishouding bestaat uit een complex geheel van onder andere datasets, informatiesystemen, registers en applicaties. Het informatiebeheerplan geeft een zo volledig mogelijk overzicht. Beter inzicht leidt tot beter informatiebeheer en informatieverstrekking.

37 verzoeken ontvangen, waarvan 25 gevoelig en 12 niet-gevoelig. Naar verwachting ontvangt Dienst Toeslagen 74 Woo-verzoeken over heel 2023 en dat is 3 keer zoveel als in 2022. De afhandeling van Woo-verzoeken loopt stroef, onder andere door prioritering en capaciteitstekort bij zowel Toeslagen als DJZ. Daarnaast wordt het huidige proces voor wat betreft de gevoelige verzoeken als stroperig ervaren. Door alle betrokkenen in het proces, op het niveau van Dienst Toeslagen en departementaal, wordt er hard gewerkt aan verbetering van het proces. Gelet op de toename in verzoeken en de huidige afhandelingsduur is het wenselijk dat er meer capaciteit komt voor de afhandeling van Woo-verzoeken. Van belang is om de huidige processen voor de afhandeling van de eigen verzoeken te optimaliseren; de procesoptimalisatie wordt getrokken door Toeslagen. Voor de verbetering van de afhandeling van gevoelige Woo-verzoeken worden al maatregelen genomen op departementaal niveau (capaciteitsversterking, procesoptimalisatie, betere ondersteuning met tools). Hiermee ontstaat een sluitende en samenhangende aanpak binnen Financiën.

Wolleg

#### *Customer Relationship Management*

De voorbereidingen voor de aanschaf van een Customer Relationship Management (CRM) systeem zijn in volle gang. Met behulp van dit systeem krijgen medewerkers in de primaire processen sneller en vollediger inzicht in alle relevante informatie over het toeslagendossier van de burger. Dienst Toeslagen zet hiermee een grote stap in haar transparante dienstverlening naar burgers. Naar verwachting wordt in Q3 van 2023 gestart met de aanbesteding. Het systeem is naar verwachting in 2026 klaar voor gebruik.

#### *Personeel*

Binnen het programma IHH OO zijn er projecten en activiteiten die erop gericht zijn dat de medewerkers van Dienst Toeslagen op de juiste wijze kunnen omgaan met de informatie die zij genereren, opslaan en archiveren. Het gaat hierbij o.a. om opleidingen, onboarding, instructies en communicatie. De implementatie van het Kwaliteitsraamwerk IV-functies (KWIV) zorgt ervoor dat het personeelsbestand met IV-personeel op eenduidige wijze binnen de rijksoverheid wordt vastgelegd qua profielen. Dit zorgt rijksbreed voor meer samenhangende functies en betere uitwisselbaarheid.

Het Strategisch Personeelsplan zorgt ervoor dat er voldoende aandacht is binnen de Dienst Toeslagen voor een stabiel en kwalitatief goed IV-personeelsbestand zodat de organisatie is toegerust op toekomstige situaties en in staat is de informatiehuishouding op het juiste kwalitatieve niveau te houden.

Om de informatiehuishouding en informatievoorziening blijvend te verbeteren is een cultuurverandering nodig. Bewustwording is daarin de eerste stap. In maart 2023 is binnen Dienst Toeslagen de interne bewustwordingscampagne iBewust van start gegaan. Deze campagne heeft als doel het bewustzijn binnen de organisatie en bij de medewerkers te vergroten ten aanzien van de belangen en de urgentie van het op orde brengen van de informatiehuishouding en het verbeteren van de informatievoorziening. Daarin wordt de verbinding gemaakt met het dagelijkse werk van medewerkers bij Dienst Toeslagen en de impact die de veranderingen daarop hebben. Deze verandering vindt plaats tijdens een intensieve tijd waarbij al veel wordt gevraagd van de organisatie. Dit vergt een gebalanceerde en goed afgestemde aanpak.

#### *Risico's Programma IHH OO*

Binnen een omvangrijk en complex programma als IHH OO doen zich ook risico's voor. Via risicomangement worden deze bewaakt. De belangrijkste risico's zijn daarbij:

1. De afhankelijkheid van de uitvoering van grote projecten door de Belastingdienst waarbij (grote) vertraging is ontstaan. Het betreft hier het GDA en E-mailarchivering<sup>4</sup>. Deze projecten zijn van belang om aan de Archiefwet te kunnen voldoen en tijdig opvolging te kunnen geven aan Woo- en andere informatieverzoeken. Alternatieven zijn er niet of zijn te complex in uitvoerbaarheid. Dit risico wordt nog nader geanalyseerd waarbij mitigerende maatregelen binnen de bestaande besluitvorming lijnen voorgelegd zullen worden.
2. Het op orde krijgen van de informatiehuishouding vergt veel van de bestaande organisatie. Om het primaire productieproces in goede orde te laten doordraaien, is een gebalanceerde en goed afgestemde aanpak noodzakelijk. Dit terwijl er al veel andere relevante ambitieuze verbeterprogramma's lopen bij herstel en de reguliere toeslagenverstrekking.
3. Structurele financiering voor de lange termijn vergt nog nadere analyse waarbij in acht wordt genomen welke capaciteit voor de langere termijn noodzakelijk is om de informatiehuishouding en informatievoorziening op orde te houden.
4. Naar mate dat er verbeteringen worden gerealiseerd in het programma is niet uit te sluiten dat er nieuwe relevante informatie wordt gevonden welke alsnog aan de Kamer verstrekt dient te worden. Dat kan zich voordoen bij het opstellen van de Informatiebeheerplannen (wat staat waar) en bij het opschonen en ordenen van informatie met behulp van nieuwe tooling.

#### Gebruik USB-sticks Dienst Toeslagen

Op 19 mei 2023 publiceerde NRC een artikel waar wordt ingegaan op het gebruik van USB-sticks bij de Belastingdienst. Het artikel is als bijlage 2 bij deze nota gevoegd.

N.a.v. dit artikel is de staatssecretaris van Financiën (F&B) de Tweede Kamer bij brief van 23 mei jl. ingegaan op het huidige gebruik van USB-ontheffingen binnen de Belastingdienst.<sup>5</sup> In de brief wordt aangegeven: "...Ik heb de Belastingdienst gevraagd om onderzoek te doen naar de noodzaak van het gebruik van de USB-ontheffing en te bezien of het noodzakelijk is om het beleid rondom USB-ontheffingen aan te scherpen. In de stand van zakenbrief die ik voor het commissiedebat Belastingdienst aan uw Kamer zal sturen, zal ik uw Kamer informeren over de uitkomsten hiervan... Een van de vragen die uit het artikel opkomt is of, en zo ja waarom de Tweede Kamer in 2017 onvoldoende geïnformeerd is over nieuwe informatie over de hoeveelheid USB-ontheffingen. Ik doe een uiterste poging om alsnog het USB-ontheffing beleid te reconstrueren of te laten reconstrueren. Ik zal uw Kamer hier in september gedetailleerd over informeren...". Dienst Toeslagen is betrokken bij zowel het genoemde onderzoek als de reconstructie.

Op basis van de huidige inzichten wordt vooruitlopend hierop het volgende opgemerkt. Binnen Dienst Toeslagen is het gebruik van USB-sticks niet toegestaan. In 2017 zijn alle bestaande autorisaties ingetrokken. Daarna is op basis van gedegen motivatie een beperkt aantal autorisaties uitgegeven welke periodiek worden gecontroleerd op actualiteit. Dit was en is voor team Relatiebeheer van directie Toeslagen.

De opgegeven argumentatie hiervoor is dat het bij externe presentaties niet altijd gebruik kan worden gemaakt van eigen computers en dan dient de presentatie op een USB-stick te worden aangereikt. Daarnaast is het wenselijk dat bij een externe presentatie altijd beschikt kan worden over een back-up op een USB-stick, voor het geval een computer

<sup>4</sup> De E-mailarchivering voor de werkplek van de Belastingdienst is afhankelijk van de uitrol van Microsoft365.

<sup>5</sup> 2023Z09005

uitvalt. Momenteel wordt onderzocht of hiervoor alternatieven zijn zodat gebruik van USB-sticks niet meer nodig is.

Uit de rapportage van 17 mei 2023 blijkt dat 8 medewerkers van team Relatiebeheer van de directie Toeslagen de beschikking hebben over USB-schrijfrechten. Alle medewerkers zijn vast in dienst van Dienst Toeslagen. Zij voeren geen werkzaamheden uit in het primaire proces.

*Communicatie*  
Niet van toepassing.

*Politiek/bestuurlijke context*  
Niet van toepassing.

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**  
Niet van toepassing.



At 23.06.2023  
bespreken**TER BESPREKING**Aan  
De staatssecretaris van Financiën -Toeslagen en Douane**TER INFORMATIE**Aan  
De staatssecretaris van Financiën -Fiscaliteit en BelastingdienstDirectie Strategie, Recht &  
Beleid Toeslagen

Persoonsgegevens

**nota**

Model Hoog Risico 60+

**Datum**

21 juni 2023

**Notanummer**

2023-0000152649

**Bijlagen**

1. Indicatoren toeslaaanvrager
2. Indicatoren KOI

**Aanleiding**

Ouders die het vermoeden hebben gediscrimineerd te zijn, kunnen terecht bij het College voor de Rechten van de Mens. Het College oordeelt voor vervolgens of Toeslagen in strijd met de gelijke behandelingswetten heeft gehandeld. In de voorbereiding op een van deze zaken is het gebruik van het risicomodel 'Hoog Risico 60+' naar voren gekomen. De post die naar boven is gekomen had de titel: 'Hoog Risico 60+'. Deze post is in tegenstelling tot wat de naam doet vermoeden niet voortgekomen uit het Risicoclassificatiemodel (RCM). Het betreft een post voortgekomen uit een gebruikt model dat van 2012 tot en met 2014 werd ingezet om de werkvoorraad Definitieve Toekenning Kinderopvangtoeslag (DT-KOT) efficiënt en risicogericht te kunnen oppakken: 'Hoog Risico 60+' (hierna: HR60). Nog niet alles is bekend, maar langs deze weg informeren we u over de op dit moment bekende informatie en de voorgestelde vervolgstappen.

**Bespreekpunten**

- Graag lichten we de voorliggende nota nader aan u toe.
- Graag bespreken we met u de vervolgstappen en het informeren van de Tweede Kamer.

**Kernpunten**

- HR60 werd van 2012 tot en met 2014 ingezet om in ieder geval de werkvoorraad Definitieve Toekenning Kinderopvangtoeslag (DT-KOT) vanaf (in ieder geval) 2007 efficiënt en risicogericht te kunnen oppakken.
- Huidig beeld is dat HR60 op een aantal belangrijke punten afweek van RCM, het gebruikt werd om werkvoorraden efficiënt weg te werken, het niet zelflerend is geweest en dat bij de toeslag waar het gebruik voorsnog vast staat (de KOT) er geen gebruik is gemaakt van de indicator nationaliteit. Er zijn echter nog een aantal zaken onduidelijk. Deze lichten we verder in de nota toe.
- Een deel van de op dit moment gevonden documenten behorende bij dit model is wel gedeeld met de parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening (PEFD).
- De Kamer is niet eerder actief over dit model geïnformeerd omdat dit model strikt genomen buiten eerdere vragen en toezeggingen aan de Tweede Kamer viel. Die zagen namelijk dan wel op het RCM, dan wel op de inventarisatie van

de verselsh-  
band  
indicatoren?

inlog

huidige modellen<sup>1</sup> en niet naar de modellen die in het verleden zijn gebruikt. Het is desondanks vervelend dat dit model nu pas naar boven komt, omdat het logisch was geweest de Kamer in eerdere communicatie te informeren.

- Daarom wordt voorgesteld de Kamer voor de zomer te informeren via de Stand van Zakenbrief. Hierbij kan worden ingegaan op het feit dat bij de college-zaken het gebruik van dit model aan de orde is gesteld en om die reden dit model nader intern wordt onderzocht. U kunt de Kamer dan na de zomer in een losstaande Kamerbrief volledig informeren over de werking.

77 zijn er  
nog meer?

## Toelichting

### Achtergrond

- In de voorbereiding op een van de College-zaken is het gebruik van het risicomodel 'Hoog Risico 60+' naar voren gekomen.
- Eerder werd gedacht dat het RCM betrof, maar na een zoekslag bleek het over een ander model te gaan.
- Na een snelle zoektocht zijn enkele documenten geïnventariseerd die over de ontwikkeling van het model gaan. Een deel van deze documenten zijn eerder al gedeeld met de parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening (PEFD).

### Context en werking model (voor zover nu bekend)

- 'Hoog Risico 60+' (hierna: HR60) betrof een model dat van 2012 tot en met 2014 werd ingezet om de opgelopen werkvoorraad DT-KOT (in ieder geval vanaf 2007) efficiënt en risicogericht te kunnen oppakken.
- Het DT-KOT proces is het proces waarin over een toeslagjaar het definitieve recht op (de hoogte van) de kinderopvangtoeslag wordt vastgesteld. In het model werden burgers met een nog niet afgegeven DT-KOT opgenomen.
- HR60 ging uit van risicoprofielen. De risicoprofielen werden opgebouwd door scores aan bepaalde risicocategorieën te hangen. Dit zijn selectieregels die voortkomen uit de kaders die op dat moment werden gehanteerd voor het DT-KOT proces (voordat in 2012/2013 enkel nog naar de doelmatigheidsgrenzen gekeken werd). In de bijlages treft u een overzicht van deze selectieregels.
- Posten met een score boven de 60 punten kwamen in aanmerking voor handmatige behandeling volgens de standaard DT-KOT principes uit die tijd. Posten onder de score van 60 punten werden geautomatiseerd afgedaan en niet voor aanvullende risico's behandeld.
- HR60 moet niet verward worden met het RCM. De grootste verschillen tussen beide modellen is dat HR60 geen zelflerend algoritme is, niet toeziet op de VT- maar op de DT-fase en HR60 alleen gebruikt lijkt te zijn voor de KOT. De selectieregels in HR60 hebben wel aan de basis gelegen voor de indicatoren die gebruikt zijn in het RCM, omdat RCM toezag op een andere fase in het aanvraagproces konden deze niet identiek worden overgenomen.

### Onvolledigheden

Momenteel wordt de werking en reikwijdte van het model onderzocht om vast te stellen hoe het model is gebruikt. Dit vereist nader onderzoekwerk omdat de informatiehuishouding niet toereikend is om volledig helderheid te geven over werking en afbakening. Daarnaast draaide HR60 op de oude

<sup>1</sup> Kamerstukken II, 2022/23, 31066, nr. 1129.

handhavingsomgeving van Toeslagen, die momenteel niet meer wordt gebruikt en hierdoor weten we niet welke informatie nog beschikbaar is. Het is dus onduidelijk hoeveel informatie daadwerkelijk nog kan worden opgehaald, zoals bijvoorbeeld welke aantallen burgers met het model gemoed zijn. Hieronder staan de zaken uit het model die in ieder geval nog verder verhelderd dienen te worden om een meer compleet beeld te kunnen schetsen.

1. Modellen van andere toeslagen en het gebruik van nationaliteit:  
HR60 was een model dat werd gebruikt voor de kinderopvangtoeslag. In diezelfde periode (2012 tot en met 2014) lijkt geprobeerd soortgelijke modellen ook voor de huur- en zorgtoeslag te maken. Voor de huurtoeslag is een model ontwikkeld en getest, maar werd onvoldoende indicatief bevonden en daarom niet op in ieder geval dezelfde manier ingezet. Het zorgtoeslagmodel lijkt niet verder te zijn gekomen dan de tekentafel. Echter kan met de huidige documentatie nog niet volledig worden uitgesloten dat (delen van) de modellen voor huurtoeslag en zorgtoeslag wellicht toch in gebruik zijn genomen.

Het is van belang om dit gebruik uit te kunnen sluiten, gelet op een selectieregel die bij de zorg- en huurtoeslag mogelijk is gebruikt: 'heeft een adres in het buitenland gehad'. Deze selectieregel leidt tot een indirect onderscheid op het al dan niet hebben van de Nederlandse nationaliteit, zonder dat er direct onderscheid is gemaakt op nationaliteit. Bij de KOT lijkt geen sprake te zijn geweest van een dergelijke indicator.

2. Blokkaderedenen:  
Om tot een risicoscore te komen maakte het model ook gebruik van informatie betreffende toezicht op oude jaren, waaronder: 'blokkaderedenen', die verhinderen dat een VT een DT wordt. Een blokkadereden kan bijvoorbeeld optreden wanneer de informatie van de aanvrager niet overeenkomt met de informatie die beschikbaar is bij Toeslagen. Momenteel is nog niet helder welke blokkaderedenen allemaal gebruikt zijn in het model, de regel 'fraude blokkade' is wel opgenomen. Het is echter niet duidelijk wanneer en op basis waarvan een toeslagaanvraag in aanmerking kwam voor deze blokkade.

3. Intensievere behandeling 2012:  
Het vermoeden is dat voor het jaar 2012, anders dan voor de reductie van de werkvoorraden, het model ook gebruikt werd om intensievere controles uit te voeren bij de DT-KOT. Hoe deze selectie precies tot stand kwam en hoe de uitgebreidere behandeling er precies uitzag kan niet met de beschikbare stukken onderbouwd worden.

4. Scores voor kinderopvanginstelling (KOI, tegenwoordig KOO):  
HR60 scoorde naast de toeslagaanvrager ook de betreffende KOI op risico's (zie bijlage 2). Momenteel hebben we geen aanwijzingen dat de KOI-scores zijn toegepast, dit is echter op basis van de bekende documentatie ook niet volledig uit te sluiten.

#### Procesvoorstel informeren Tweede Kamer

- In de beperkte tijd is niet mogelijk gebleken alle informatie over de (uit)werking van dit model boven tafel te krijgen. Daarom wordt voorgesteld de Kamer voor de zomer te informeren in de Stand van Zaken-brief over het bestaan van dit model en daarbij de toezegging te

doen dat er nader intern onderzoek gedaan wordt. U kunt de Kamer dan na de zomer in een losstaande Kamerbrief meer volledig informeren.

- Het interne onderzoek zal verricht worden tijdens het reces. Verder hopen we uit het oude systeem nog meer informatie op te kunnen halen, dat momenteel nog (net) niet verjaard is.

#### *Communicatie*

De afgelopen weken zijn er meerdere nieuwsartikelen van de NOS en Follow The Money (FtM) verschenen over het gebruik van 'discriminerende algoritmen' bij onder andere de gemeente Rotterdam, DUO en SZW (SyRI). Op dit moment ligt ook een Woo-verzoek van dezelfde journalist van FtM over het RCM. De journalist is voornemens een vergelijkbaar artikel te schrijven over het RCM. U wordt hierover nader geïnformeerd via de gebruikelijke lijnen.

#### *Politiek/bestuurlijke context*

De Kamer is middels meerdere brieven geïnformeerd over de context en de werking van het RCM.<sup>2</sup> Ook heeft vorig jaar een inventarisatie plaatsgevonden van in op dat moment in gebruik zijnde modellen die werken met risicoscores en/of indicatoren.<sup>3</sup>

#### **Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.

---

<sup>2</sup> Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 923, nr. 938 en nr. 1008.

<sup>3</sup> Kamerstukken II, 2022/23, 31066, nr. 1129.

### *Bijlage 1. Indicatoren aanvrager*

- Gegevens in de actualiteit
  - Bekend in PIT als fraudeur
    - PIT was de voorloper van FSV (FSV vanaf 2014 volledig in gebruik). Omdat de datakwaliteit hiervan onvoldoende was is deze indicator uiteindelijk niet gebruikt. Wel is gekeken welke burgers aangemerkt waren als potentiële fraudeurs in voorgaande jaren. Zie regel 'Aantal blokkaderedenen (score per jaar)'.
  - Openstaande boetes CJIB
    - Deze gegevens waren niet beschikbaar en zijn hoogstwaarschijnlijk niet ingezet.
  - Openstaande terugvorderingen
    - Burgers met een openstaande schuld kregen om die reden punten, hoe hoger de schuld hoe meer punten. Ook werden extra punten gegeven als de schuld oninbaar was. Er was puntenaftrek voor burgers die een betalingsregeling hadden afgesproken.
  - Hoogste aantal uren DO per kind
    - DO staat voor Dag Opvang. Burgers met minder dan 100 uur per maand kregen geen punten. Burgers met meer dan 100 uur kregen afhankelijk van de hoogte van hun uren punten. Hoe meer uren, hoe meer punten. Bij burgers met meerdere kinderen op de dagopvang werd het kind geselecteerd met de meeste uren.
  - Hoogste aantal uren BSO per kind
    - BSO staat voor Buitenschoolse Opvang. Burgers met minder dan 70 uur per maand kregen geen punten. Burgers met meer dan 70 uur kregen afhankelijk van de hoogte van hun uren punten. Hoe meer uren, hoe meer punten. Bij burgers met meerdere kinderen op de dagopvang werd het kind geselecteerd met de meeste uren.
  - Aangevraagd met terugwerkende kracht
    - Afhankelijk van de kosten die met terugwerkende kracht werden opgegeven werden punten toebedeeld. Burgers die aangaven meer dan € 1000 kosten te hebben gemaakt voor het moment van hun aanvraag kregen punten. Bij meer dan € 2000 kregen ze meer punten.
  - Verhouding verzamelinkomen en eigen bijdrage (kosten/inkomen)
    - Hier werd bepaald hoe groot de opgegeven eigen bijdrage was ten opzichte van het inkomen van de burger. De kosten van de burger, minus de toeslag, gedeeld door het inkomen. Tot 10% werden hiervoor geen punten gegeven. Boven de 10% gold, hoe hoger het percentage, hoe meer punten.

- Mutaties in de afgelopen 12 maanden
  - Burgers die geen wijzigingen hebben doorgegeven in de afgelopen 12 maanden krijgen punten, burgers die 1 of 2 wijzigingen hebben doorgegeven krijgen geen punten en burgers die meer dan 2 wijzigingen hebben doorgegeven krijgen minpunten en dus een lagere risicoscore.
- Toezicht oude jaren
  - Categorie (score per jaar)
    - Bij DT KOT werden in de jaren 2009, 2010 en 2011 4 categorieën onderkend:
      - A: geen of klein verschil tussen informatie opvang en de informatie van de burger (negatieve punten)
      - B: Een correctie waarbij de opvang hogere kosten opgaf dan de burger (geen punten)
      - C: Een correctie waarbij de opvang lagere kosten opgaf dan de burger (10 punten)
      - D: Handmatige behandeling omdat de burger in een blokkadereden terecht kwam (20 punten)
  - Aantal blokkaderedenen (score per jaar)
    - Voor alle burgers werd bepaald of er redenen waren om de aanvraag te controleren voor de definitieve toekenning. Momenteel wordt gezien of deze redenen te achterhalen zijn. Geen blokkaderedenen betekent geen punten. Hoe meer blokkaderedenen, hoe meer punten. 1 van de blokkaderedenen is het vermoeden van fraude. Als deze reden voor dit jaar voorkomt bij de burger krijgt de burger daarvoor 50 punten.
  - Uitslag toezicht/definitief toekennen (score per jaar)
    - Als de definitieve toekenning was afgegeven werd afhankelijk van de uitkomst punten gegeven. Bij minimale verschillen tussen VT en DT werden negatieve punten gegeven. Bij kleine verschillen een laag aantal punten en bij grote verschillen een hoger aantal punten.
- Bijdrage toezichtsscores oude jaren aan het totaal aantal punten.
  - De scores over oude jaren (zoals hierboven onder kopje 'Toezicht oude jaren' beschreven) werden voor het jaar 2009, 2010 en 2011 berekend. Hoe ouder het jaar, hoe minder zwaar de punten meetelden. 2011 telde volledig mee, 2010 voor 2/3<sup>e</sup> en 2009 voor 1/3<sup>e</sup>. Daarmee was de impact van oudere jaren kleiner naarmate de geconstateerde uitkomsten langer geleden waren.

## *Bijlage 2. Indicatoren KOI*

- Betreft het een Kindcentrum (KC) of Gastouder Bureau (GOB)
  - Is de opvangorganisatie een kindcentrum of een gastouderbureau, waarbij punten werden gegeven voor een gastouderbureau.
- Is de KOI bekend bij het fraudeteam als frauderend
  - Is de opvangorganisatie bij het fraudeteam van Toeslagen bekend als opvangorganisatie met vermoedens van fraude.
- Is de KOI nog geregistreerd (in de voorloper van het Landelijk Register Kinderopvang).
  - Is de opvangorganisatie nog steeds geregistreerd bij de gemeente (in de voorloper van het landelijk register was dit per gemeente georganiseerd), zo niet dan werden er punten gegeven.
- Hoeveel uur nemen aanvragers gekoppeld aan deze KOI gemiddeld af BSO
  - Wat is het gemiddeld aantal uur per maand dat ouders aangesloten bij deze opvangorganisatie afnemen voor buitenschoolse opvang, hoe hoger het aantal uur, hoe hoger de score
- Hoeveel uur nemen aanvragers gekoppeld aan deze KOI gemiddeld af DO
  - Wat is het gemiddeld aantal uur per maand dat ouders aangesloten bij deze opvangorganisatie afnemen voor dagopvang, hoe hoger het aantal uur, hoe hoger de score.
  -
- Percentage aanvragen met terugwerkende kracht meer dan 60 dagen
  - Hoe hoog is het percentage aanvragers dat met meer dan 60 dagen terugwerkende kracht aanvraagt, hoe hoger het percentage, hoe hoger de score.
  -
- Kindplaatsen in verhouding tot het aantal gekoppelde kinderen (bij KC)
  - Hoeveel kinderen zijn er volgens het toeslagensysteem aan de kinderopvangorganisatie gekoppeld ten opzichte van hoeveel kinderen de opvangorganisatie kan plaatsen volgens het rapport van de GGD. Alleen van toepassing voor kindercentra. Bij minder dan 80% of meer dan 150% bezetting werden punten gegeven.
- Gemiddeld aantal kinderen per gastouder (GOB)
  - Hoeveel kinderen hebben de gastouders die bij dit gastouderbureau zijn aangesloten gemiddeld aan zich gekoppeld volgens het toeslagensysteem. Hoe meer kinderen, hoe hoger de score.
- Rechtsvorm KOI
  - Welke rechtsvorm heeft de kinderopvangorganisatie, BV, Stichting, eenmanszaak of anders. Hieraan zijn geen punten toegekend.



A 24-06-2023

**TER BESLISSING**

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directie Strategie, Recht & Beleid Toeslagen

**TER INFO**

de staatssecretaris van Financiën Fiscaliteit en Belastingdienst

Persoonsgegevens

# nota

Tekenversie stand van zakenbrief Dienst Toeslagen

**Datum**

23 juni 2023

**Notanummer**

2023-0000149221

**Bijlagen**

- Stavaza brief (schoon)
- Stavaza brief (revisie)
- nota's 130470 en 138263
- Opmerkingen bij C-versie

**Aanleiding**

Bijgaand treft u de tekenversie van de stand van zakenbrief Dienst Toeslagen. Hierbij is rekening gehouden met uw opmerkingen op de C-versie (bijgevoegd).

**Beslispunten**

1. Indien u akkoord bent met deze brief verzoeken wij u deze te tekenen of anders uw nadere op/aanmerkingen aan te geven.
2. Gaat u akkoord met het openbaar maken van de nu voorliggende nota en de eerdere nota's 130470 en 138263 (bijgevoegd) conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota's? Omliggende delen worden voorafgaand aan openbaarmaking onzichtbaar gemaakt.

zie opm<sup>n</sup>

**Kernpunten**

- In de revisieversie zijn de verwerkingen/reacties op uw opmerkingen zichtbaar. Daarnaast de volgende opmerking:
  - In de tekst over niet-gebruik is naast de revisies ook een passage opgenomen over een attenderingsactie rondom de zorgtoeslag. Over deze attenderingsactie informeren wij u in een separate nota meer uitgebreid. De attenderingsactie is een herhaling van een pilot uit 2021, waarbij 5.000 burgers op basis van gegevens uit de inkomstenbelasting 2020 werden geattendeerd op mogelijk recht op de zorgtoeslag met terugwerkende kracht. Na het onderzoeken van de wettelijke grondslag voor deze vorm van attenderen wordt dit jaar de pilot herhaald en bij een uitgebreide doelgroep uitgevoerd.
- Separaat wordt afstemming gezocht met de toelagendepartementen SZW, BZK en VWS. Voorstel is dat u alleen deze brief stuurt, niet "mede namens" et cetera.
- De planning is als volgt:
  - Tekenversie uiterlijk vrijdag 23 juni 2023 in de tas.
  - Week van 26 juni 2023: laatste afweging alle onderwerpen in brief.
  - Verzending einde week van 26 juni 2023 of uiterlijk de week erop.

wanneer?

**Politiek/bestuurlijke context**

In de brief kunnen enkele toezeggingen aan de Kamer afgedaan worden en een update op openstaande moties worden gegeven.



*Communicatie*  
Niet van toepassing.

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**  
Niet van toepassing.



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 stuur  
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.



**HEDEN – I.V.M. VERZENDING TK  
TER BESLISSING**

Aan  
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

**TER INFO**  
de staatssecretaris van Financiën Fiscaliteit en Belastingdienst

**Directie Strategie, Recht &  
Beleid Toeslagen**

Persoonsgegevens

# nota

Tekenversie II stand van zakenbrief Dienst Toeslagen

**Datum**  
30 juni 2023

**Notanummer**  
2023-0000153711

- Bijlagen**
- Stavaza brief (schoon+REV)
  - Uitzond. rap. (schoon+REV)
  - Eerdere nota's (5\*)
  - Opmerkingen bij tekenversie

## Aanleiding

Bijgaand treft u tekenversie II van de stand van zakenbrief Dienst Toeslagen. Hierbij is rekening gehouden met uw opmerkingen op de tekenversie (bijgevoegd).

## Beslispunten

1. Als u akkoord gaat met deze brief verzoeken wij u deze te tekenen.
2. Gaat u akkoord met het openbaar maken van de nu voorliggende nota en de bijgevoegde eerdere nota's 130470, 138263, 149221 (outline+concept brieven), 152649 (risicomodel) en 152996 (damage) conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota's? Omlijnde delen worden voorafgaand aan openbaarmaking onzichtbaar gemaakt.

## Kernpunten

- In de revisieversie zijn de verwerkingen/reacties op uw opmerkingen en overige aanvullingen zichtbaar.
- De planning is als volgt:
  - Tekenversie II uiterlijk vrijdag 30 juni 2023 in de tas.
  - Verzending week van 3 juli 2023.

### *Politiek/bestuurlijke context*

In de brief kunnen enkele toezeggingen aan de Kamer afgedaan worden en een update op openstaande moties worden gegeven.

### *Communicatie*

Niet van toepassing.

### **Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.



**HEDEN – I.V.M. VERZENDING TK  
TER BEOORDELING**

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directie Strategie, Recht &  
Beleid Toeslagen

Persoonsgegevens

# nota

Tekenversie III stand van zakenbrief Dienst Toeslagen

**Datum**

3 juli 2023

**Notanummer**

2023-0000160192

**Bijlagen**

- Stavaza brief (REV)
- Uitzond. rap.

## Aanleiding

Bijgaand treft u tekenversie III van de stand van zakenbrief Dienst Toeslagen. We horen graag of u hiermee akkoord bent en zullen dan een definitieve tekenversie aan u voorleggen.

## Kernpunten

- Er zijn aanpassingen gedaan cf bespreking.
- Tevens zijn twee invorderingsonderwerpen in deze brief opgenomen aangezien de aparte brief over invordering na de zomer aan de Kamer wordt gestuurd.
- Tenslotte is een passage opgenomen over USB gegevensdragers bij Dienst Toeslagen.

## *Politiek/bestuurlijke context*

In de brief kunnen enkele toezeggingen aan de Kamer afgedaan worden en een update op openstaande moties worden gegeven.

## *Communicatie*

Niet van toepassing.

## **Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.