Ministerie van Financiën

TERSTOND, TER BESLISSING
Aan
de staatssecretaris van Financiën

Directie Strategie, Recht & Beleid Toeslagen

Persoonsgegevens

nota

Tekenversie Stand van zakenbrief Dienst Toeslagen

Datum
19 december 2024

Notanummer
2024-0000576551

Bijlagen
1. Stand van zakenbrief
2. Interactiestrategie
3. Visie op algoritmische syster
4. Belevingsonderzoek
5. RCM onderzoek
6. Uitzonderingenrapportage JF
7. Openbaar te maken nota's

Aanleiding/kernpunten

- Bijgaand treft u, mede naar aanleiding van de bespreking hierover met u, de Tekenversie van de Stand van zakenbrief Dienst Toeslagen aan de Tweede Kamer.
- Zoals gebruikelijk worden met deze brief ook de onderliggende adviesnota's die u of uw voorgang(st)ers over de onderwerpen hebben ontvangen en hebben bijgedragen aan de totstandkoming van de brief openbaar gemaakt. Deze set treft u bijgaand aan, de omkaderde delen worden voor verzending onzichtbaar gemaakt. Het betreft hier alleen persoonsgegevens.

Beslispunten

- Kunt u instemmen met de brief? Zo ja, dan verzoeken we u de aanbiedingsbrief te ondertekenen. akkoord
- Gaat u akkoord met het meezenden van onderhavige beslisnota en de bijgevoegde set eerdere nota's, conform de beleidslijn Actieve Openbaarmaking? Omlijnde delen worden gelakt. akkoord

Kernpunten

Politiek/bestuurlijke context
Doorgaans wordt aan de Tweede Kamer halfjaarlijks een stand van zakenbrief gestuurd over de uitvoering van de Dienst Toeslagen. De stand van zakenbrief van juni/juli jl. is op verzoek van de toenmalige staatssecretaris niet verzonden, maar wel is toen een soortgelijke "actualiteitenbrief" verzonden. Voorafgaand aan commissiedebatten worden vaak ook nog brieven met updates over verschillende onderwerpen gestuurd. Het commissiedebat Dienst Toeslagen in de Tweede Kamer staat voor 16 april 2025 geagendeerd.

Communicatie
Dienst Toeslagen plaatst een bericht over de stand van zakenbrief op hun website. Uw woordvoerders bespreken graag – bijvoorbeeld in een dagstart of in het communicatieoverleg – met u welke communicatie-uitingen vanuit u gewenst zijn over de stand van zakenbrief.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

Ministerie van Financiën

TER BESLISSING
Aan
de staatssecretaris van Financiën

Directie Strategie, Recht & Beleid Toeslagen

Persoonsgegevens

nota

C-versie Stand van zakenbrief Dienst Toeslagen

Datum
12 december 2024

Notanummer
2024-0000569418

Bijlagen
1. Cpt. Stand van zakenbrief
2. Interactiestrategie
3. Belevingsonderzoek
4. RCM onderzoek
5. Visie op algoritmische systeem
6. ~~Uitzonderingenrapportage JP~~
7. Actualiteitenbrief 11jun 24
8. Openbaar te maken nota's

Aanleiding

Bijgaand treft u de C-versie van de Stand van zakenbrief Dienst Toeslagen aan de Tweede Kamer. Deze wordt in principe elk half jaar (juni/juli en december/januari) verzonden en bevat onderwerpen over de uitvoering van Dienst Toeslagen waar de Tweede Kamer van op de hoogte moet zijn en niet meegenomen zijn in andere brieven of bijvoorbeeld in de Stand van de uitvoering Dienst Toeslagen.

Beslispunten

- Kunt u instemmen met de brief? Zo ja, dan verzoeken we u de aanbiedingsbrief te ondertekenen.
- Gaat u akkoord met het meezenden van onderhavige beslisnota en de bijgevoegde set eerdere nota's, conform de beleidslijn Actieve Openbaarmaking? Omlijnde delen worden gelakt.

Kernpunten

- Planning is om deze brief uiterlijk voor het kerstreces te verzenden.
- Vast onderdeel van de stand van zakenbrief betreft de uitzonderingenrapportage van het Jaarplan en een beschrijving van de damages die afgelopen half jaar bij Dienst Toeslagen regulier zijn geweest en waar de Kamer nog niet over is geïnformeerd. De uitzonderingenrapportage wordt nog geactualiseerd, die is nu niet bijgevoegd.
- Tevens wordt in de stand van zakenbrieven ingegaan op gedane toezeggingen en/of moties met betrekking op de reguliere uitvoering van Dienst Toeslagen.
- Zoals gebruikelijk worden met deze brief ook de onderliggende adviesnota's die u of uw voorgang(st)ers over de onderwerpen hebben ontvangen en hebben bijgedragen aan de totstandkoming van de brief openbaar gemaakt. Deze set treft bijgaand aan, de omkaderde delen worden voor verzending onzichtbaar gemaakt. Het betreft hier alleen persoonsgegevens.
- Vooruitlopend op het wetsvoorstel Wet tegemoetkoming onterechte afwijzing buitengerechtelijke schuldregeling zou kwijtschelding van dergelijke openstaande schulden bij de Dienst Toeslagen plaatsvinden op basis van een goedkeurend beleidsbesluit. Dit is in april toegezegd aan de Tweede Kamer. Naar aanleiding van een negatief advies hierover van de Raad van State wordt hier toch van afgezien. Hiervoor is een tekst opgenomen in de stand van zakenbrief.

- Onderstaand treft u een toelichting bij de vijf mee te sturen bijlagen bij de stand van zakenbrief.

Toelichting

- ***Visie op Algoritmische Systemen:*** Dienst Toeslagen wil binnen het onderwerp van algoritmes toewerken naar een meer methodische en planmatige aanpak rond de inzet van algoritmes. De kernwaarden van Toeslagen en de al bestaande (Rijks brede) kaders, rapporten en adviezen zijn verwerkt tot een 'Visie op Algoritmische systemen' waar interne principes en normen worden beschreven die leidend zijn bij de inzet van algoritmes. Hierbij wordt ook bekeken hoe we de risico's die volgen uit de inzet van algoritmes en de impact op de burger kunnen verkleinen en de processen uitvoerbaar blijven. Op korte termijn wordt een programma opgezet om de implementatie van de Visie te kunnen realiseren, ten behoeve hiervan wordt gewerkt aan een roadmap om de prioriteiten en doorlooptijden goed in kaart te kunnen brengen. De Visie is eerder al aangekondigd via verschillende kanalen, zoals het Jaarplan 2024 en in het Linked-In bericht van de vorige staatssecretaris over het tegengaan van (indirecte) discriminatie. Het te versturen visiedocument treft u bijgaand aan. Deze wordt voor verzending nog communicatief opgemaakt.
- ***Interactiestrategie:*** Sinds de ontvlechting van de Belastingdienst ontwikkelt de Dienst Toeslagen zich steeds meer tot een publieke dienstverlener, met een eigenstandige koers die past bij de aard van haar doelgroep. Dit is terug te zien in de manier waarop Dienst Toeslagen met haar doelgroep interacteert. De eerste zelfstandige interactiestrategie van Dienst Toeslagen beschrijft hoe Dienst Toeslagen haar interactie met mensen inricht. Mensen moeten op basis van onze drie burgerbeloften altijd op ons kunnen rekenen: 'wij staan voor u klaar', 'u weet waar u aan toe bent' en 'u krijgt waar u recht op heeft'. Om dit ook in onze interactie te kunnen realiseren, leggen we deze ambities vast.
- ***Belevingsonderzoek:*** Met de stand van zakenbrief wordt ook het belevingsonderzoek toeslagen 2024 meegestuurd. Dit is een jaarlijks onderzoek onder toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs en biedt inzicht in de ervaring van mensen met toeslagen met als doel om de dienstverlening van Toeslagen te verbeteren. U vindt de belevingsmonitor van 2024 in de bijlage en de eerdere nota hierover aan uw voorgangster. Beide stukken worden openbaar gemaakt. Met het versturen van de rapportage in december wordt voldaan aan de geldende termijn van de Wet open overheid (Woo).
- ***Resultaten onderzoek Risicoclassificatiemodel:*** De afgelopen jaren hebben meerdere onderzoeken naar en analyses van het Risicoclassificatiemodel plaatsgevonden. Hierover zijn verschillende rapporten en Kamerbrieven geschreven. Echter is na alle rapporten en onderzoeken over de gebruikte (al dan niet discriminerende) indicatoren, de doelgroep die het vaakst geselecteerd werd en het breder delen van de risicoscores ontbrak nog onvoldoende informatie beschikbaar over de daadwerkelijke gevolgen voor de burger. Daarom is gewerkt aan een nadere analyse om de gevolgen van de handmatige behandeling na selectie door het model in kaart te brengen. Op basis van een steekproef zijn dossiers en behandelverslagen bekeken. Vraag is of de handmatige behandeling afweek van de andere toezicht acties. Er ligt een toezegging aan de Tweede Kamer om de uitkomsten van dit onderzoek voor het einde van dit jaar met hen te delen.
- ***Uitzonderingenrapportage:*** De Tweede Kamer ontvangt als bijlage bij deze brief de uitzonderingenrapportage over het Jaarplan van 2024, waarin resultaten worden toegelicht voor zover die niet zijn gerealiseerd, dan wel achterlopen ten opzichte van de planning. Let op deze wordt nog geactualiseerd en is nu nog niet bijgevoegd.

Politiek/bestuurlijke context
Doorgaans wordt aan de Tweede Kamer halfjaarlijks een stand van zakenbrief gestuurd over de uitvoering van de Dienst Toeslagen. De stand van zakenbrief van juni/juli jl. is op verzoek van de toenmalige staatssecretaris niet verzonden, maar wel is toen een soortgelijke "actualiteitenbrief" verzonden. Deze is ter informatie bijgevoegd. Voorafgaand aan commissiedebatten worden vaak ook nog brieven met updates over verschillende onderwerpen gestuurd. Het commissiedebat Dienst Toeslagen in de Tweede Kamer staat voor 16 april 2025 geagendeerd.

Communicatie
Dienst Toeslagen plaatst een bericht over de Stand van Zaken brief op hun website. Uw woordvoerders bespreken graag – bijvoorbeeld in een dagstart of in het communicatieoverleg – met u welke communicatie-uitingen vanuit u gewenst zijn over de stand van zaken brief.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing.

Doc nr.	Datum	Titel doc.	Toelichting	Lakgronden
1	6-5-2024	Nota-stasTD-Belevingsonderzoek Dienst Toeslagen 2024	De staatssecretaris ontvangt een nota waarbij zij geïnformeerd wordt over de Belevingsmonitor Dienst Toeslagen.	Persoonsgegevens
2	24-5-2024	Nota-stasTD-Damage 2024-021: Woonlandfactor Zorg en KGB niet juist toegepast	De staatssecretaris ontvangt een nota waarbij zij geïnformeerd wordt over een damage in de uitvoering waarbij de woonlandfactor bij de zorgtoeslag en het kindgebondenbudget niet juist zijn toegepast.	Persoonsgegevens
3	27-6-2024	Nota-stasTD-Damage 2024-020 Onjuiste afhandeling betalingsregelingen toeslagen	De staatssecretaris ontvangt een nota waarbij zij geïnformeerd wordt over een damage in de uitvoering waarbij persoonlijke betalingsregelingen voor toeslagen onjuist zijn afgehandeld.	Persoonsgegevens
4	12-9-2024	Nota-stasTD-Oplegnota Visie op Algoritmische Systemen	De staatssecretaris ontvangt een nota waarbij ze geïnformeerd wordt over de te publiceren Visie op Algoritmische Systemen.	Persoonsgegevens
5	13-10-2024	Nota-stasTD-Belevingsonderzoek Toeslagen 2024	De staatssecretaris ontvangt een nota waarbij zij geïnformeerd wordt over het beleningsonderzoek Toelagen 2024	Persoonsgegevens
6	20-10-2024	Nota-stasTD-Damage 2024-034: Dienst Toeslagen UHT Dubbele uitbetalingen 'onverschuldigde betalingen'	De staatssecretaris ontvangt een nota waarbij zij geïnformeerd wordt over een damage in de uitvoering waarbij abusievelijk dubbele betalingen zijn gedaan.	Persoonsgegevens

07-05-2024

Ministerie van Financiën

TER INFORMATIE
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

DG Toeslagen
Strategie, Recht en Beleid

Persoonsgegevens

nota

Belevingsonderzoek Dienst Toeslagen 2024

Datum
6 mei 2024

Notanummer
2024-0000274628

Bijlagen
geen

Aanleiding

Dienst Toeslagen haalt ieder jaar via een belevingsonderzoek (via de Fiscale Monitor) inzichten op in de beleving en waardering van toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs om de uitvoering en dienstverlening te verbeteren. De uitkomsten van dit onderzoek over 2023 zijn in de recente update op de stand van zakenbrief (d.d. 12 april 2024) met de Kamer gedeeld. Voor het onderzoek over 2024 is de vragenlijst verder herzien in begrijpelijkheid, taalgebruik en kernwaarden. In deze nota brengen we u graag op de hoogte van deze wijzigingen.

Kernpunten

- Na Kamervragen in 2022 is er in 2023 een kwaliteitscheck gedaan op de validiteit en kwaliteit van de vragenlijst door een onafhankelijk expert van de Universiteit Leiden, Persoonsgegevens In deze check kwam naar voren dat stellingen mogelijk als sturend kunnen worden ervaren. Ook is over het stellingenblok toeslagenmoraal onder andere opgemerkt dat de formuleringen gevoelig kunnen liggen in de context van de kinderopvangtoeslagaffaire en er kans bestaat op sociaal-wenselijke antwoorden. Daarnaast werd aangeraden om ook negatieve stellingen en kenmerken op te nemen.
- Als gevolg van dit advies is de vragenlijst voor 2023 herzien. Recent is dit onderzoek gepubliceerd.
- Voor het onderzoek over 2024 is de vragenlijst verder herzien in samenwerking met het onderzoeksbureau dat de monitor uitvoert en met Stichting ABC voor de leesbaarheid en begrijpelijkheid. Daarnaast hebben we de aangebrachte wijzigingen voorgelegd aan de onafhankelijk expert Persoonsgegevens
- Daarmee is het onderzoek meer in lijn gebracht met de kernwaarden van Dienst Toeslagen en het andere onderzoek dat halfjaarlijks plaatsvindt via de Toeslagenmonitor.
- De stellingblokken zijn als volgt aangepast:
  - Stellingen zijn aangepast naar kernwaarden en context Toeslagen en sluiten aan op formulering toeslagenmonitor;
  - Totale vragenlijst is ingekort;
  - De taal en formulering van stellingen zijn aangepast om begrijpelijker te maken;
  - Er is een toelichting toegevoegd aan ieder stellingenblok waarom we deze stellingen voorleggen;

- In de vragenlijst wordt nadrukkelijker onderscheid gemaakt tussen toeslagzaken en belastingzaken.
- Planning: het onderzoek wordt momenteel door het bureau voorbereid, waarna de vragenlijst wordt uitgezet. De resultaten zijn in het vierde kwartaal bekend.

Toelichting

- Hieronder zijn de wijzigingen toegelicht in de vragenlijst, met steeds links de nieuwe tekst en rechts de oude tekst.

A. Kernwaarden

De kernwaarden die uitgevraagd worden zijn gewijzigd in kernwaarden die aansluiten bij Dienst Toeslagen:

Kernwaarden	
Aangesloten bij huidige kernwaarden	*Formulering voorheen*
Rechtvaardig, samen, aanspreekbaar (kernwaarden Dienst Toeslagen) integer, duidelijk, deskundig (kernwaarden Financiën)	Betrouwbaar, zorgvuldig, geloofwaardig, verantwoordelijk, streng, transparant, dienstverlenend

B. Wijzigingen in stellingenblokken:

1. Stellingen over het ontvangen van Toeslagen	
Behouden	*Formulering voorheen (dubbel, dwingend of onbegrijpelijk)*
Het goed en op tijd informeren van Dienst Toeslagen is het juiste om te doen.	Burgerschap brengt de verplichting met zich mee eerlijk te zijn als het gaat om toeslagen.
Het is jammer als mensen oneerlijk omgaan met Toeslagen.	Het is lastiger om het land te regeren als mensen oneerlijk omgaan met toeslagen.
Het is jammer als de samenleving schade ondervindt van mensen die oneerlijk omgaan met Toeslagen.	Eerlijk zijn over toeslagen is het juiste om te doen.
Ik vind het belangrijk dat Nederland een toeslagenstelsel heeft.	Ik ben er trots op dat Nederland een toeslagenstelsel heeft.
Door eerlijk en precies te zijn als het gaat om toeslagen draag ik bij aan een goed toeslagenstelsel.	

2. Stellingen over hoe Dienst Toeslagen met mensen omgaat.	
Aangesloten bij burgerbeloften	Formulering voorheen
Dienst Toeslagen staat voor mij klaar.	De Belastingdienst-Toeslagen behandelt mensen rechtvaardig.
Bij Dienst Toeslagen weet je waar je aan toe bent.	De Belastingdienst-Toeslagen past geldende rechtsregels juist en consequent toe.
Bij Dienst Toeslagen krijg je waar je recht op hebt.	De Belastingdienst-Toeslagen zorgt ervoor dat hij alle benodigde informatie heeft voordat hij een beslissing neemt.

Ik denk dat Dienst Toeslagen mij onjuist of oneerlijk behandelt	De Belastingdienst-Toeslagen houdt voldoende rekening met de omstandigheden van mensen.
Ik vertrouw erop dat Dienst Toeslagen optreedt tegen misbruik van toeslagen.	De Belastingdienst-Toeslagen doet al het mogelijke om mensen te helpen.
Medewerkers van Dienst Toeslagen behandelen mij slecht.	De Belastingdienst-Toeslagen behandelt mensen met respect.
Toeslagen worden elke maand op tijd betaald.	Als de Belastingdienst-Toeslagen fouten maakt, herstelt hij deze ook.
	Wie het niet eens is met de Belastingdienst-Toeslagen, krijgt voldoende kans om zijn standpunt toe te lichten.
	De Belastingdienst-Toeslagen legt beslissingen over belastingzaken aan mensen uit.
	De Belastingdienst-Toeslagen gaat uit van de eerlijkheid van mensen tenzij hun gedrag het tegendeel bewijst.

3. Uitspraken over de mate waarin informatie van Dienst Toeslagen toegankelijk en gemakkelijk te begrijpen is.
Enkele uitspraken zijn negatief geformuleerd en op B1 taalniveau aangepast, verder geen wijzigingen in inhoud of aantal.
De informatie die ik van Dienst Toeslagen krijg is juist.
Dienst Toeslagen geeft duidelijk aan wat ik moet doen.
Dienst Toeslagen legt regels over toeslagen **slecht** uit.
De informatie van Dienst Toeslagen is gemakkelijk te begrijpen.
Het is **moeilijk** om bij Dienst Toeslagen de informatie te krijgen die ik nodig hebt.
Dienst Toeslagen informeert mij wanneer er dingen voor mij veranderen.
Met de informatie van Dienst Toeslagen ben ik **onvoldoende** in staat toeslagen juist te regelen.
Problemen die ik tegenkom bij het regelen van toeslagen kan ik gemakkelijk oplossen met de informatie van Dienst Toeslagen.

4. Uitspraken over hoe u het regelen van Toeslagen ervaart.
Enkele uitspraken zijn negatief geformuleerd.
Het kost mij **veel tijd** om toeslagen af te handelen.
Toeslagen zijn eenvoudig af te handelen.
Door Dienst Toeslagen gevraagde informatie is voor mij **moeilijk** aan te leveren.
Dienst Toeslagen doet er te weinig aan **om onnodig werk** voor mij te voorkomen.
Dienst Toeslagen helpt mij om toeslagen in één keer goed te doen.
Dienst Toeslagen maakt het makkelijk om fouten te voorkomen.
Als ik een fout in toeslagen heb gemaakt dan is dat **moeilijk** op te lossen.
Ik heb na het aanvragen van een toeslag of het doorgeven van wijzigingen voor een toeslag het gevoel dat ik het goed heb gedaan.
Dienst Toeslagen helpt mij om zekerheid te krijgen dat ik het juiste heb gedaan.

5. Stellingen over hoe u het regelen van toeslagen ervaart.	
Behouden	*Formulering voorheen (dubbel, dwingen of onbegrijpelijk)*
Bij fouten in de aanvraag van een toeslag treedt Dienst Toeslagen **te** streng op.	De Belastingdienst-Toeslagen heeft verregaande bevoegdheden om mensen te dwingen de eventueel te veel ontvangen toeslag terug te betalen.
Dienst Toeslagen controleert veel.	De Belastingdienst-Toeslagen zet zijn eisen kracht bij via controles en boetes.
Dienst Toeslagen controleert goed.	Bij fouten in een aanvraag treedt de Belastingdienst-Toeslagen streng op.
De meeste fraudeurs worden door Dienst Toeslagen gevonden.	De meeste fraudeurs worden door Dienst Toeslagen opgespoord en aangepakt.
Stel dat iemand door het bewust verstrekken van onjuiste gegevens te veel aan toeslagen ontvangt. Hoe groot of klein is volgens u de kans dat Dienst Toeslagen dit ontdekt?	

Vervolg doorontwikkeling monitoring

- Het belevingsonderzoek Dienst Toeslagen wordt jaarlijks herhaald. Voor de volgende meting worden verdere aanpassingen gedaan.
- Met behulp van een onderzoeksbureau zullen we de onderliggende constructen en aannames bekijken van de monitor, en deze meer in lijn brengen met de kernwaarden van Dienst Toeslagen. We bekijken bijvoorbeeld bij een construct als vertrouwen wat we hieronder verstaan, wat we exact willen weten, welke vragen hierbij horen en hoe we dit het beste kunnen uitvragen onder respondenten. In dit najaar wordt de vragenlijst getoetst, zodat aan het einde van het jaar een nieuwe vragenlijst kan worden gepresenteerd.

Communicatie
Begin mei start het onderzoeksbureau de communicatie rondom de monitor en zal het veldwerk starten. Ze zullen hiervoor bellen met maatschappelijk intermediairs en een panel van toeslaggerechtigden wordt gevraagd om de vragenlijst in te vullen. Ook intern wordt er op het intranet gecommuniceerd dat deze monitor weer wordt gedaan de komende periode.

Politiek/bestuurlijke context
n.v.t.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing.

A/26-05-2024

Ministerie van Financiën

TER INFORMATIE
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Bureau DG

Persoonsgegevens

nota

Damage 2024-021: Woonlandfactor Zorg en KGB niet juist toegepast

Datum
24 mei 2024

Notanummer
2024-0000332503

Bijlagen
geen

Aanleiding

- In april 2024 zijn enkele telefoontjes binnengekomen bij de Belastingtelefoon van burgers die een hogere zorgtoeslag ontvingen.
- Burgers die belden gaven aan dat zij een voorlopige beschikking 2024 (VT24) voor de zorgtoeslag hadden ontvangen waarbij het jaarrecht omhoog was bijgesteld (zij ontvingen dus een hoger maandbedrag aan zorgtoeslag).
- Het was voor deze burgers niet duidelijk waarom de zorgtoeslag was verhoogd; er waren namelijk geen veranderingen in de persoonlijke situatie. Het gaat hierbij om burgers die in het buitenland woonachtig zijn.
- Naar aanleiding van deze signalen heeft er een nadere analyse plaatsgevonden door Dienst Toeslagen. Hieruit kwam naar voren dat voor een groep burgers een onjuiste (lees: te hoge) woonlandfactor (WLF) was gehanteerd bij de berekening van de zorgtoeslag en het kindgebonden budget (KGB).

inmiddels opgelost!!

Kernpunten

- Door een softwarefout zijn er te hoge voorlopige (VT)- en definitieve (DT) beschikkingen afgegeven voor de zorgtoeslag en het KGB (toeslagjaren 2019 t/m 2024).
- Bij de berekening van de toeslag is, bij een groep van circa 1550 burgers, geen rekening gehouden met aanpassing van de hoogte van de toeslag op basis van het woonland (*de woonlandfactor - WLF*).
- Hierdoor zijn circa 1.300 te hoge VT-beschikkingen (VT23 en VT24) afgegeven met een totaalbedrag van € 710.000,- Daarnaast zijn circa 600 te hoge DT-beschikkingen afgegeven met een totaalbedrag van € 300.000,-
- De voorlopige toekenningen (VT23 en VT24) zullen worden herzien. Deze burgers ontvangen een herziene voorlopige beschikking en moeten de teveel ontvangen toeslag terugbetalen.
- Burgers die een onjuiste (te hoge) DT-beschikking hebben ontvangen hoeven de teveel ontvangen toeslag niet terug te betalen (totaal € 300.000,-).

Achtergrond

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) zorg. De WLF zorgt ervoor dat de hoogte van de zorgtoeslag is afgestemd op de kosten van de zorg in het woonland.

Kindgebonden budget:

- Kindgebonden budget (KGB) kan worden aangevraagd als het gezin in het buitenland woont en één van de ouders in Nederland werkt. Hierbij moet wel aan dezelfde voorwaarden worden voldaan als iemand die in Nederland woont en werkt.
- Woont het kind in het buitenland en zijn de kosten voor het kind daar lager dan in Nederland? Dan is het bedrag aan KGB lager dan wanneer het kind in Nederland zou wonen. Dit noemen we de woonlandfactor (WLF) KGB.

De damage (en populatie)

- In de periode vanaf 8 maart 2024 heeft het toeslagensysteem (TVS), in sommige situaties, geen rekening gehouden met de WLF bij de bepaling van de hoogte van de zorgtoeslag en het KGB. De berekening van de toeslag is hierdoor te hoog geweest. Het gaat hierbij om de volgende aantallen en bedragen:

  Zorgtoeslag:
  - er zijn circa *1200* foutieve VT beschikkingen afgegeven (toeslagjaar 2023 en 2024) voor 1000 burgers. Het totaalbedrag dat teveel is toegekend is € *620.000,-*. Van dit bedrag is € 200.000 ook daadwerkelijk uitbetaald.
  - er zijn circa *560* foutieve DT-beschikkingen afgegeven (toeslagjaar 2019-2022) voor 460 burgers. Het totaalbedrag dat teveel is uitbetaald bedraagt € *280.000,-*

  Kindgebonden budget:
  - er zijn circa *80* foutieve beschikkingen afgegeven (toeslagjaar 2023 en 2024) voor 50 burgers. Het totaalbedrag dat teveel is toegekend is € *90.000,-*. Van dit bedrag is ongeveer € 25.000,- ook daadwerkelijk uitbetaald.
  - er zijn circa *40* foutieve DT-beschikkingen afgegeven (toeslagjaar 2019-2022) voor 38 burgers. Het totaalbedrag dat teveel is uitbetaald bedraagt circa € *20.000,-*

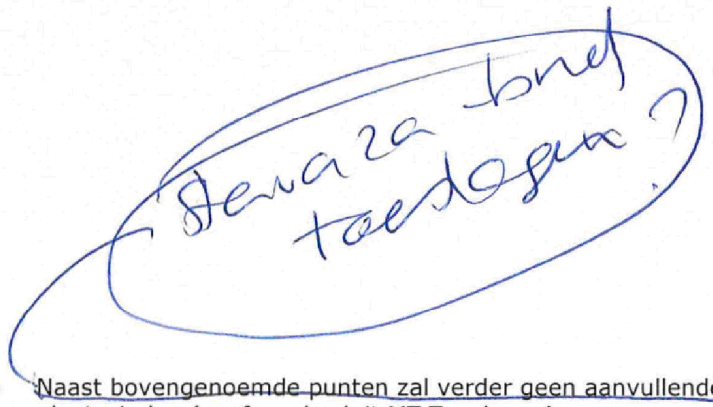
Oorzaak

- *Software fout:* voor het berekenen van de toeslag maakt TVS gebruik van (parameter)waarden die zijn opgeslagen in een tabel. Door een fout in de software stond de verwijzing naar de tabellen met de woonlandfactor verkeerd. Hierdoor werd niet met de juiste WLF-waarde gerekend (maar 100%).
- Op 8 maart 2024 is er een software-aanpassing geweest waardoor dit is veroorzaakt.
- De fout in het systeem is inmiddels hersteld (op 26 april 2024).

Herstel en communicatie

- Beschikkingen van burgers die een te hoge voorlopige toekenning hebben gehad (VT23 en VT24) worden herzien in het nadeel van de burger. Deze burgers hebben medio mei 2024 reeds een nieuwe herziene voorlopige beschikking ontvangen. De teveel ontvangen toeslag moet worden terugbetaald.
- Beschikkingen van burgers die een te hoge definitieve toekenning (DT 2019-2022) hebben ontvangen zullen niet worden herzien. Zij hoeven het teveel ontvangen bedrag aan toeslag niet terug te betalen.

Waarom dan nu pas een nota?



- Naast bovengenoemde punten zal verder geen aanvullende communicatie plaatsvinden (conform besluit MT Toeslagen).
- Er zitten 9 burgers in de damage-populatie die ook onderdeel zijn (geweest) van de UHT-populatie(s). In afstemming met UHT is besloten dat deze burgers geen afwijkende behandeling behoeven.



Politiek/bestuurlijke context
Niet van toepassing.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing.

Ministerie van Financiën

TER INFORMATIE
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Bureau DG

Persoonsgegevens

nota

Aangepaste nota:
Damage 2024-020 Onjuiste afhandeling persoonlijke betalingsregelingen toeslagen

Datum
27 juni 2024

Notanummer
2024-0000365944

Bijlagen
Bijlage 1: aangepaste nota

Bijlage 2: Nota 2024-0000346557 'Damage 2024-020 Onjuiste afhandeling persoonlijke betalingsregelingen toeslagen' dd. 7 juni 2024

Aanleiding

- Op 7 juni 2024 ontving u nota '*damage 20244-020: Onjuiste afhandeling persoonlijke betalingsregelingen (pbt) toeslagen (zie bijlage 2).*
- De nota is op een aantal punten aangepast. Onderstaand vindt u een korte toelichting en in bijlage 1 de aangepaste nota. De vorige nota met uw opmerkingen is te vinden in bijlage 2.

Kernpunten

- Deze damage raakt drie groepen: 103 burgers die ten onrechte de pbt langer hebben doorbetaald, 523 burgers die achterlopen met hun betaling en hier niet over zijn geïnformeerd en 35 burgers die de pbt hebben voldaan maar hier geen bevestiging van hebben ontvangen.
- *Terminologie 'kwijtschelden'.*
  In de nota van 7 juni 2024 wordt op een aantal plekken de term 'kwijtschelden' of 'definitief kwijtschelden' gebruikt. In de aangepaste nota (*bijlage 1*) is deze terminologie aangepast omdat bij toeslagen de mogelijkheid niet bestaat om kwijt te schelden. In de aangepaste nota wordt nu gesproken over: *het niet (meer) verrekenen met de buiten invordering gelaten schuld.*
- *De buiten invordering gelaten schuld niet meer verrekenen met eenmalige teruggaven.*
  Voor een groot deel van de damage-populatie geldt dat de betaalperiode van 24 maanden al is verlopen. Dit betreft burgers die langer hebben betaald op de persoonlijke betalingsregeling dan was afgesproken (groep 1) en de burgers die niet zijn geïnformeerd over dat ze de betalingsregeling hebben voldaan (groep 3). Na 24 maanden had de 3-jaar-termijn moeten gaan lopen om eventuele eenmalige tegoeden te verrekenen. Door beperkingen in de programmatuur is het niet mogelijk om die periode met terugwerkende kracht in te stellen. Het handmatig in kaart brengen van de individuele situatie en het monitoren hiervan is arbeidsintensief en foutgevoelig. Daarnaast speelt mee dat in de praktijk verrekeningen met de buiten invordering gelaten schuld beperkt voorkomen. Op basis hiervan is besloten door het MT CI (MT Cluster Inning Belastingdienst), in afstemming met Dienst Toeslagen, om niet meer te verrekenen met de buiten invordering gelaten schuld voor deze 2 groepen. Deze beslissing kan vanwege uitvoeringstechnische punten niet worden teruggedraaid.

Toelichting

Communicatie
N.v.t.

Politiek/bestuurlijke context
N.v.t.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing.

Ministerie van Financiën

M 15/9

TER BESPREKING
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

DG Toeslagen
Directie Strategie, Recht en Beleid

Persoonsgegevens

nota

Oplegnota Visie op Algoritmische Systemen

Datum
12 september 2024

Notanummer
2024-0000443652

Bijlagen
1. Visie op Algoritmische

Aanleiding

In zowel het Jaarplan van 2024[1] als de Stand-van-Zaken brief van 15 januari jl.[2] is gesproken over het belang van een verantwoorde omgang met algoritmische systemen bij Dienst Toeslagen. Deze omgang is opgenomen in de Visie op Algoritmische Systemen (hierna: de VoAS). In de bijlage treft u de laatste versie van de VoAS, de tekst hiervan is afgestemd met het DT (directieteam) Toeslagen.

Bespreekpunten

- Graag bespreken we met u de inhoud van de voorliggende VoAS. § OK, graag bespreking plannen, ná advies AP.

Kernpunten

- Dienst Toeslagen kan haar publieke taak alleen uitvoeren door algoritmische systemen in te zetten. We doen dat om op een eerlijke, efficiënte en datagedreven manier tot herleidbare besluiten te komen. De VoAS beschrijft hoe we deze algoritmische systemen willen inzetten, waarbij zowel de kansen voor de inzet van algoritmes worden geschetst, als de randvoorwaarden die nodig zijn voor een verantwoorde inzet ervan.
- Zeven principes vormen de basis van de VoAS, elk uitgewerkt in een aantal vereisten. De implementatie van deze vereisten binnen Dienst Toeslagen, wordt vormgegeven in een programma.
- Er wordt gezocht naar een geschikt moment om de VoAS openbaar te maken. Dit zal in ieder geval pas gebeuren na het uitkomen van het advies van de Autoriteit Persoonsgegevens inzake geautomatiseerde besluitvorming op basis van profilering. Eventuele noodzakelijke wijzigingen worden dan direct meegenomen. Dit advies wordt verwacht in oktober. §

Toelichting

Achtergrond

In de Stand-van-Zakenbrief van 15 januari jl. staat beschreven dat Toeslagen veelvuldig gebruikmaakt van algoritmes om haar publieke taak uit te voeren en algoritmes wil inzetten om op een eerlijke, efficiënte en data-gedreven manier beslissingen te nemen. Daarnaast wordt aangegeven dat Toeslagen wil toewerken naar een meer methodische en planmatige aanpak rond de inzet van algoritmes. §

[1] Kamerstukken II, nr: 2023D38822
[2] Kamerstukken II, 2023/2024, 31 066 nr: 1330

Daarbij worden de kernwaarden van Toeslagen en de reeds bestaande (Rijksbrede) kaders, rapporten en adviezen verwerkt tot interne principes die leidend zijn bij de inzet van algoritmes. Deze ambitie is in 2023 en 2024 uitgewerkt in de VoAS. De vertaalslag van de VoAS naar concrete acties op operationeel niveau zal in de aankomende 1,5 jaar worden gemaakt aan de hand van een programma. Mocht er aanleiding voor zijn, wordt u aanvullend geïnformeerd over de voorgang en mogelijke belemmeringen omtrent het programma.

Inhoud

- De focus van de VoAS ligt op impactvolle algoritmische systemen, omdat de meeste algoritmische systemen die Dienst Toeslagen gebruikt als impactvol worden beschouwd. Onder algoritmische systemen verstaan we geautomatiseerde processen, bestaande uit één of meerdere algoritmes en de technische, juridische, sociale, maatschappelijke en organisatorische inrichting, dat leidt tot een besluit of een actie. Onder impactvol verstaan we systemen met directe rechtsgevolgen voor burgers of systemen die medebepalend zijn voor hoe Dienst Toeslagen burgers categoriseert of behandelt.
- Niet alle impactvolle systemen hebben hetzelfde risiconiveau. Bij het nemen van maatregelen volgens de VoAS wordt daarom een risicogebaseerde aanpak gehanteerd.
- Algoritmische systemen die vergaande rechtsgevolgen hebben voor burgers, zijn over het algemeen meer risicovol dan algoritmische systemen die bijvoorbeeld alleen beïnvloeden hoe burgers worden gecategoriseerd voor communicatieve doeleinden. Hierbij speelt ook mee in hoeverre een algoritmisch systeem afgeleid is van geldende wet- en regelgeving, zonder dat hierbij sprake is van een subjectieve interpretatie hiervan.
- Als de datakwaliteit op orde is en er is een zorgvuldige implementatie van geldende wet- en regelgeving, dan is het risico van een dergelijk systeem relatief laag.
- De VoAS bevat de volgende zeven principes:
    - Dienst Toeslagen waarborgt de gerechtvaardigde belangen van alle burgers bij de ontwikkeling en inzet van algoritmische systemen.
    - Dienst Toeslagen past alleen algoritmische systemen toe wanneer deze betrouwbaar, veilig en robuust zijn.
    - Dienst Toeslagen borgt dat de inzet van algoritmische systemen niet leidt tot oneerlijke behandeling van (groepen) burgers.
    - Dienst Toeslagen borgt bij de inzet van algoritmische systemen naleving van wet- en regelgeving en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.
    - Dienst Toeslagen is bij de ontwikkeling van impactvolle algoritmische systemen zorgvuldig door het betrekken van de relevante disciplines en belanghebbenden.
    - Dienst Toeslagen is transparant naar burgers, toezichthouders en andere belanghebbenden over het gebruik en de werking van algoritmische systemen.
    - Dienst Toeslagen zorgt dat (besluiten op basis van) uitkomsten van algoritmische systemen voldoende uitlegbaar en navolgbaar zijn.
- De principes worden op hun beurt geborgd door 25 ondersteunende vereisten. De uitwerking van de principes in vereisten vindt u terug in hoofdstuk vijf.

Vervolgproces
De VoAS zal na advies van de Autoriteit Persoonsgegevens wellicht nog gewijzigd worden. Dit advies wordt verwacht in oktober. De definitieve versie zal vervolgens na goedkeuring door u naar de Kamer gestuurd worden.

Politiek/bestuurlijke context
Er is in de afgelopen jaren veel aandacht geweest voor hoe overheidsdiensten gebruik maken van algoritmes in de handhaving. Zo is in het rapport 'Blind voor mens en recht' ook aandacht voor algoritmegebruik en de risico's hiervan. Er is geen toezegging gedaan aan de Kamer wat betreft het delen van de VoAS, maar we willen de Kamer actief informeren.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing.

Ministerie van Financiën

NA 13/11

TER INFO
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

DG Toeslagen
Strategie Recht en Beleid

Persoonsgegevens

nota

Belevingsonderzoek Toeslagen 2024

Datum
13 oktober 2024

Notanummer
2024-0000517266

Bijlagen
1. Belevingsmonitor 2024
2. Nota d.d. 6 mei 2024

Aanleiding

Het belevingsonderzoek onder toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs wordt jaarlijks uitgevoerd door Dienst Toeslagen. Het onderzoek biedt inzicht in de ervaring van mensen met toeslagen met als doel om de dienstverlening van Toeslagen te verbeteren. Ook dit jaar heeft een extern bureau (Desan) dit onderzoek voor ons uitgevoerd. De ervaringen met Dienst Toeslagen van zowel toeslaggerechtigden als intermediairs zijn positiever ten opzichte van eerdere jaren. U vindt de belevingsmonitor van 2024 in de bijlage. In deze nota nemen we u mee in de uitkomsten van de monitor en leggen wij u de wijze van openbaarmaking voor.

Kernpunten

- Het belevingsonderzoek Toeslagen vloeit voort uit de Fiscale Monitor: het belevingsonderzoek dat sinds 1994 jaarlijks door de Belastingdienst wordt uitgevoerd. Na de ontvlechting wordt dit onderzoek als zelfstandig onderzoek door Dienst Toeslagen uitgevoerd.
- Aan de orde komen onder andere het functioneren en imago van Dienst Toeslagen, waardering van de dienstverlening, vertrouwen en naleving.
- In het voorgaande jaar hebben we de belevingsonderzoek Toeslagen meegestuurd met een Stand van Zaken brief van Toeslagen aan de Tweede Kamer. Ook dit jaar willen we het rapport meesturen met de Stand van Zaken brief, die begin december verstuurd wordt aan TK.
- In 2022 zijn er Kamervragen gesteld over de vragenlijst, vooral over de stellingen over de toeslagenmoraal; in hoeverre mensen bereid zijn om eerlijk te handelen t.a.v. toeslagen. Een voorbeeld van een oude stelling is 'het is teleurstellend als mensen sjoemelen met toeslagen'.
- In 2023 en 2024 zijn de vragenlijsten daartoe aangepast. Deze doorontwikkeling van de monitor betekent dat sommige resultaten niet meer volledig vergelijkbaar zijn met eerdere jaren. Dit wordt duidelijk in de rapportage weergegeven. Een overzicht van de wijzigingen vindt u in bijgevoegde nota d.d. 6 mei 2024.
- Op dit moment laten wij een extern onderzoeksbureau onderzoeken hoe het belevingsonderzoek en andere belevingsmonitors bij Dienst Toeslagen verder doorontwikkeld kunnen worden, zodat we nog beter de beleving van burgers kunnen volgen en deze informatie kunnen gebruiken voor verdere beleidsaanpassingen.

Toelichting

Resultaten monitor

- Opvallend is dat op alle fronten er positiever dan in voorgaande jaren wordt gescoord in de mate waarin Toeslagen wordt beleefd, zowel door toeslaggerechtigden als intermediairs.
    - Het **rapportcijfer** dat men geeft aan Dienst Toeslagen is het hoogst sinds 2010, gemiddeld een 6,91 (6,30 in 2023).
    - Ook is men meer tevreden met de **dienstverleningskanalen** (belastingtelefoon, websites, direct service team, stella-team en relatiebeheer).
- Voor het eerst zijn de **imagokenmerken** uitgevraagd waar Dienst Toeslagen op aanspreekbaar wil zijn: duidelijk, rechtvaardig, aanspreekbaar, deskundig en Dienst Toeslagen werkt samen (met burgers en organisaties). De uitvraag is gedaan met een vijfpuntschaal van 1=helemaal niet tot 5=helemaal wel.
    - Toeslaggerechtigden en intermediairs scoren neutraal tot positief op verschillende voor Dienst Toeslagen belangrijke imagokenmerken. De scores liggen allen tussen de 2,9 en 3,5.
    - Alleen het kenmerk deskundig is ook uitgevraagd in voorgaande jaren. De score daarvan is iets gestegen (3,39 tov 3,20 in 2023).
- De **hulpbehoevendheid** van toeslaggerechtigden nam verder af. Hiervan is een dalende trend te zien tussen 2019-2024.
- De **beleving van de dienstverlening** wordt uitgevraagd via stellingen over vier indicatoren: adequate behandeling, effectief informeren, gemak bieden en fouten voorkomen en ervaren corrigerend optreden. In 2024 zijn deze stelling aangepast waardoor vergelijken met voorgaande jaren niet goed mogelijk is. Voor alle belevingsindicatoren geldt dat zij dit jaar gemiddeld tussen 'neutraal' en 'positief' (3,1 - 3,9) worden beoordeeld door toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs.
- De scores op **vertrouwen** zijn niet meer vergelijkbaar maar blijven tussen neutraal en positief (tussen 3 en 4 op een vijfpuntschaal). Intermediairs scoren hierop iets hoger dan toeslaggerechtigden.
- Ook voor **toeslagenmoraal** geldt dat dit niet meer vergelijkbaar is. De score hierop is zeer hoog (4,43 van 5 punten).
- De score op **beleving toezicht** is iets lager dan voorgaande jaren; de kans dat Dienst Toeslagen ontdekt dat iemand bewust onjuiste gegevens verstrekt wordt geschat op 3,17 (3,24 in 2023).
- De **aanvaardbaarheid van niet-naleving** ligt laag, 1,53 (1= volstrekt onaanvaardbaar).

Communicatie

Zie kern.

Politiek/bestuurlijke context

Niet van toepassing.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

Ministerie van Financiën

WA 23/1D

TER INFORMATIE
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane
de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst

DG Toeslagen
Bureau DG

Persoonsgegevens

nota

Damage 2024-034: Dienst Toeslagen UHT
Dubbele uitbetalingen 'onverschuldigde betalingen'

Datum
20 oktober 2024

Notanummer
2024-0000502430

Bijlagen
1. Brief damage

Aanleiding:

Vanaf 7 oktober 2024 hebben ongeveer 25 ouders contact opgenomen met de Belastingtelefoon. Geld dat zij nog tegoed hadden vanwege onverschuldigde betalingen aan Toeslagen en/of de Belastingdienst kregen zij dubbel op de rekening uitbetaald. De staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst ontvangt tevens deze nota omdat de uitvoering door CAP Inning en Betalingsverkeer (CAP I&B) onder de Belastingdienst valt.

Kern

- Veel gedupeerde ouders hebben ná 1 januari 2021 toch nog betalingen gedaan op publieke vorderingen die in aanmerking kwamen voor kwijtschelding.
- Recent is gestart met het terugbetalen van deze '*onverschuldigde betalingen*'.
- Door een fout in de verwerking zijn (begin oktober) 4.594 terugbetalingen dubbel uitbetaald. Het gaat hierbij om 2.305 ouders en ruim € 1,6 mln. dat teveel is uitbetaald aan deze ouders.
- Ouders, die meer dan € 116,- teveel uitbetaald hebben gekregen, ontvangen rond 28 oktober een (excuus) brief van Dienst Toeslagen UHT (zie bijlage 1) en worden *gevraagd* het teveel ontvangen geld terug te storten. Zij worden hiertoe niet verplicht.
- De (excuus) brief heeft het reguliere review proces doorlopen bij Dienst Toeslagen UHT. Wijzigingen in de brief leiden in deze fase tot een later ontvangst bij de ouders.

Toelichting

- Voor ouders die gedupeerd zijn door fouten met de kinderopvangtoeslag geldt o.a. dat publieke schulden (bij Toeslagen en de Belastingdienst) van vóór 1 januari 2021 in aanmerking komen voor kwijtschelding.
- Een groot deel van de ouders heeft echter ná 1 januari 2021 toch nog betalingen gedaan op deze vorderingen. Op basis van de Wet Hersteloperatie Toeslagen (WHT) worden deze betalingen als '*onverschuldigde betalingen*' aangemerkt en moeten worden gerestitueerd.
- Begin september 2024 is gestart met het terugbetalen van de onverschuldigde betalingen. Naast de wettelijke verplichting is het voorwaardelijk voor de '*Opstart invordering na UHT*'. Het is immers niet wenselijk om voor gedupeerde ouders de invordering weer op te starten, terwijl zij ook recht hebben op restitutie voor één of meerdere onverschuldigde betalingen.
- In totaal gaat het om circa 57.000 betalingen die in aanmerking komen voor restitutie. Deze worden in 'batches' van 5.000 betalingen verwerkt en uitbetaald door de Belastingdienst (CAP I&B).

- Ouders die het betreft ontvangen voorafgaand aan de terugbetaling(en) een brief met nadere toelichting.

De damage (en populatie):

- Door een fout in de verwerking van de laatste batch van 4 oktober 2024 zijn **4.594 terugbetalingen dubbel uitbetaald**. Het gaat hierbij om **2.305 burgers** en een bedrag van ruim **€ 1,6 mln.** dat teveel is uitbetaald.

Oorzaak:

- In het kader van onverschuldigde betalingen UHT worden, in opdracht van de Dienst Toeslagen, deze uitbetaalopdrachten verwerkt door CAP I&B.
- Het betreft een tijdelijk uitbetalingsproces dat niet is opgenomen in het reguliere betalingsverkeer.
- Tijdens de verwerking op 4 oktober jl. is een licentiefout ontstaan waardoor het proces is gestopt. Bij het heropstarten is het bestand nogmaals verwerkt wat heeft geresulteerd in de dubbele uitbetalingen. De oorzaak van de licentiefout houdt verband met de migratie naar MS-office 365.
- Er zijn maatregelen genomen om deze fout in toekomst te voorkomen. Werkinstructies en controles zijn aangescherpt en er is een aanpassing in de programmatuur doorgevoerd.

Herstel en communicatie:

- Het 'DT-vooroverleg herstel' heeft op 17 oktober 2024 besloten de ouders te *vragen* de teveel uitbetaalde bedragen terug te betalen op vrijwillige basis. De overwegingen hierbij zijn:
  - De WHT bevat geen grondslag voor het terugvorderen van te hoog uitbetaalde bedragen in situaties waarin UHT een onjuiste betaling heeft verricht. De wijze waarop een onverschuldigde betaling kan worden ingevorderd is enkel via het civielrechtelijke traject. Terugvorderen is niet wenselijk omdat ouders dan worden verplicht terug te betalen. En als zij dit niet doen invorderingsmaatregelen kunnen worden opgestart. Gegeven de publicitaire, politieke en maatschappelijke gevoeligheden rondom de hersteloperatie is het niet wenselijk dat er enige vorm van dwang wordt toegepast.
  - Uitvoeringstechnisch legt het civielrechtelijk terugvorderen een fors beslag op de uitvoeringsorganisatie (CAP I&B). Elke terugbetaling zal handmatig moeten worden opgevoerd en bewaakt. Het handmatige karakter vergroot tevens de kans op fouten in de uitvoering.
  - Het *terugvragen* op vrijwillige basis van de teveel uitbetaalde bedragen sluit aan bij de huidige werkwijze en richtlijnen in situaties waarin UHT een onjuiste betaling heeft verricht.

    Grensbedrag:
    Voor 559 ouders uit de populatie geldt dat het bedrag dat teveel is uitbetaald laag is (soms enkele euro's). Het gaat hierbij om een totaalbedrag van circa € 38.000,- Bij deze damage wordt een grenswaarde gehanteerd van € 116,-. De grenswaarde sluit aan bij een grenswaarde die Toeslagen al hanteert in het reguliere proces.

- Voor het herstel en communicatie van deze damage betekent dit het volgende:
  - Ouders, waarbij het terug te vragen bedrag groter is dan € 116,-, ontvangen rond 28 oktober 2024 een (excuus) brief. In de brief worden ouders verzocht het teveel ontvangen bedrag terug te betalen - maar worden hiertoe niet verplicht.

- 559 ouders, waarbij het teveel uitgekeerde bedrag € 116,- of lager is, ontvangen een brief waarin staat dat zij teveel geld hebben ontvangen maar dit niet hoeven terug te betalen.
- Tot einde Q1 2025 wordt gemonitord hoeveel geld is teruggestort. Het verschil zal als oninbaar worden aangemerkt en ten laste komen van het Rijk.

Communicatie
Niet van toepassing.

Politiek/bestuurlijke context
De Kamer zal in de eerstvolgende stand van zakenbrief Toeslagen en de voortgangsrapportage (VGR) hersteloperatie toeslagen worden geïnformeerd over deze damage.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing.