

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
20018 2500 EA Den Haag

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2017-0000067699

Uw brief (kenmerk)

Datum 8 mei 2017

Betreft Beantwoording feitelijke vragen beleidsdoorlichting uitvoering toeslagen
Belastingdienst (31935, nr. 36)

Geachte voorzitter,

Op 15 december 2016 stuurde ik uw Kamer de kabinetsreactie op het rapport beleidsdoorlichting uitvoering toeslagen Belastingdienst.¹ Dit rapport vloeide voort uit het onderzoek op grond van de Regeling Periodiek Evaluatieonderzoek naar de doeltreffendheid en de doelmatigheid van de uitvoering van de toeslagenregelingen door de Belastingdienst. De doorlichting richtte zich uitsluitend op de evaluatie van het uitvoeringsbeleid en niet op het beleid dat ten grondslag ligt aan de verschillende toeslagen. De vaste commissie van Financiën heeft mij een aantal vragen voorgelegd over deze doorlichting. Hierbij stuur ik u de beantwoording op deze vragen.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën,

Eric Wiebes

¹ *Kamerstukken II* 2016/17, 31 935, nr. 36

1. Hoe is er bij het vaststellen van de doelen van het beleid van de Belastingdienst toeslagen nagedacht over hoe deze doelen gemeten zouden gaan worden?

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Antwoord

Ons kenmerk
2017-0000067699

De missie van Belastingdienst/Toeslagen is toeslagen juist, tijdig en rechtmatig toe te kennen en uit te betalen op een efficiënte manier en met minimale inspanning voor de burger. Dit vertaalt zich in de volgende doelen en indicatoren:

- a. *Klantgerichte dienstverlening aan burgers, waarbij het streven is de toekenningszekerheid voor burgers te vergroten*

De Belastingdienst wil de hoogte van terugvorderingen en nabetalingen (als gevolg van een verschil tussen uitbetaalde voorschotten en het definitief toegekende bedrag) bij het definitief toekennen beperken tot bedragen die inherent zijn aan de systematiek van de inkomensafhankelijke regelingen. Als kwantitatieve indicator wordt gebruikt: het aantal terug te betalen bedragen \leq € 500,- bij definitief toekennen (kinderopvangtoeslag: \leq € 1.000,-), als percentage van de totale hoeveelheid definitief toekennen. Verder wordt gestuurd op een hogere toekenningszekerheid door het sneller afronden van het toezicht.

- b. *Rechtmatige toekenning van toeslagen*

Belastingdienst/Toeslagen streeft naar een rechtmatige toekenning van toeslagen. Voor het rapporteren van fouten en onzekerheden gelden kwantitatieve (rijksbrede) rapportagegrenzen op artikelniveau die jaarlijks in de Rijksbegrotingsvoorschriften worden vastgelegd. De periodieke rechtmatigheidscontrole door de Auditdienst Rijk (ADR) dient hierbij als belangrijke bron. Als aanvullende indicator voor rechtmatige toekenning van toeslagen fungeert de mate van detectie en bestrijding van fraude.

- c. *Efficiënte uitvoering van processen*

De Belastingdienst werkt aan een nieuw bekostigingsmodel. Daarmee worden kosten van uitvoering in relatie gebracht tot prestaties, waardoor inzicht ontstaat in de bijdrage van de verschillende werkprocessen aan de doelen van de Belastingdienst en inzicht in de mogelijke ruimte voor kostenefficiëntie.

2. Hoe verhoudt zich de nulmeting uit 2014, waaruit bleek dat er meer indicatoren nodig waren om het beleid te kunnen beoordelen, zich tot het feit dat er nu te weinig indicatoren zijn om het beleid te beoordelen?

3. Kunt u toelichten of de indicatoren voor een volgende beleidsdoorlichting gewijzigd zullen worden? Waarom wel of niet?

11. Welke indicatoren kunnen ervoor zorgen dat er betere conclusies kunnen worden getrokken over het functioneren van Belastingdienst/Toeslagen?

34. Had al eerder geconstateerd kunnen worden dat er geen op toeslagen toegespitste indicatoren voor compliance bestaan? Zo ja, waarom is hier geen actie op ondernomen?

38. Worden er maatregelen genomen om de indicatoren voor komende onderzoeken wel de juiste relevante informatie naar boven te laten brengen?

Antwoord

Sinds de nulmeting van 2014 zijn twee nieuwe indicatoren in de begroting opgenomen, te weten een indicator voor de rechtmatige toekenning van toeslagen en een indicator voor het zoveel mogelijk beperken van terug te betalen bedragen. Verder zijn er met ingang van de begroting 2017 indicatoren opgenomen voor het

definitief vaststellen van toeslagen² en het tijdig uitbetalen. Uit de doorlichting blijkt dat om de prestaties van de dienst Belastingdienst/Toeslagen goed over het voetlicht te krijgen, hiermee niet kan worden volstaan. Voor een belangrijk deel ontbreken nog indicatoren voor het functioneren van de beleidsinstrumenten (dienstverlening en communicatie, toezicht en fraudebestrijding). Sinds september 2016 werkt Toeslagen aan een aanvullende set aan indicatoren met betrekking tot het instrument toezicht. De verwachting is dat een eerste meting op basis van deze set verricht kan worden in het najaar van 2017. Op basis van de ervaringen kan de set worden bijgesteld. Zoals in de kabinetsreactie is aangegeven is dit een continu proces dat mede onder invloed staat van wijzigingen in beleid en regelgeving en maatschappelijke discussies. Daarnaast blijkt dat het meten van sommige, op zich gewenste indicatoren erg lastig is.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
2017-0000067699

- 4. Kunt u toelichten of er een verdiepend onderzoek komt om het beleid goed te kunnen beoordelen? Waarom wel of niet?*
- 15. Hoe wordt er in de toekomst voor gezorgd dat er wel harde uitspraken kunnen worden gedaan over de effectiviteit van de handhaving?*
- 16. Hoe wordt er in de toekomst voor gezorgd dat de doeltreffendheid en doelmatigheid wel vastgesteld kunnen worden?*

Antwoord

Zoals gemeld wordt gewerkt aan een aanvullende set van meetbare indicatoren die een goed beeld geven van de prestaties van Belastingdienst/Toeslagen. Als regel zal bij nieuwe initiatieven worden gewerkt met een nulmeting of een controlegroep. Met het gebruik van data & analytics worden steeds meer gerichte interventies mogelijk. De aanbeveling uit het rapport om daarnaast aselechte steekproeven uit te voeren, wordt ook overgenomen. Dit jaar zal de eerste steekproef worden uitgevoerd. De uitkomsten van de steekproeven worden gebruikt om gemaakte keuzen in de handhaving te toetsen en kunnen leiden tot nieuw inzicht in nalevingsrisico's. In het rapport wordt verder bepleit verdiepend onderzoek te doen als er slecht gescoord wordt op bepaalde indicatoren. In de jaarlijkse onderzoeksprogrammering zal hier rekening mee worden gehouden. Met behulp van het budgetmodel dat in ontwikkeling is kunnen in de toekomst betere uitspraken worden gedaan over de doelmatigheid van de handhaving.

- 5. Hoe wordt er bij andere beleidsdoorlichtingen omgegaan met het feit dat er eigenlijk een controlegroep of nulmeting moet worden gedaan om het beleid goed te kunnen beoordelen? Kan de Belastingdienst op de ervaringen van anderen meeliften? Waarom wel of niet?*
- 6. Op welke wijze zal invulling gegeven worden aan de aanbeveling om te werken met een nulmeting of een andere benchmark?*
- 20. In de beleidsreactie wordt de toezegging gedaan dat bij nieuwe initiatieven waar mogelijk wordt gewerkt met een nulmeting of een controlegroep. Wanneer is er sprake van deze mogelijkheid?*
- 22. Wat wordt bedoeld met de zin "Waar mogelijk zal bij nieuw initiatieven worden gewerkt met een nulmeting of een controlegroep."?*

² De indicator meet in welke mate toeslaggerechtigden in het jaar t+1 de definitieve toekenning krijgen van het toeslagjaar t.

Antwoord

Er zijn sommige beleidsterreinen waarbij het een uitdaging is om beleid op een dergelijke 'harde' manier te evalueren. Bewijs voor oorzaak/gevolg relaties is dan lastig te leveren, omdat er oorzaken zijn waarvan de invloed niet aanwijsbaar is terug te herleiden naar een specifieke interventie door de overheid (denk bijv. aan de invloed van economische groei op de belastingopbrengsten). Op zijn minst is het streven een oordeel te kunnen geven of het beleid doordacht is en of het aannemelijk is dat daardoor de beoogde doelen worden bereikt. Genoemde initiatieven voor een uitgebreidere set van indicatoren, monitoring en evaluatie kunnen wel het inzicht vergroten. Daarnaast zal het effect van nieuwe toezichtinterventies worden gemeten met behulp van een nulmeting: hoe gedraagt de doelgroep zich nu, zonder toezicht, en hoe gedraagt de doelgroep zich na het uitvoeren van het toezicht. Uit de onderhavige doorlichting bleek dat benchmarkgegevens niet voorhanden zijn en de verschillen – qua wetgeving, beleid en organisatie – met buitenlandse belastingdiensten die ook verantwoordelijk zijn voor toeslagen of subsidies, te groot zijn om als best practices te dienen. De Belastingdienst stelt zich niettemin op de hoogte van wat bijvoorbeeld de OECD, collega Belastingdiensten in andere landen en andere overheden in Nederland doen en ontwikkelen.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
2017-0000067699

7. In de beleidsdoorlichting wordt geschreven dat het aannemelijk lijkt dat het beleid wat betreft de toekenningszekerheid vruchten afwerpt. Waar wordt dit op gebaseerd, aangezien de meting op basis van indicatoren dit niet voldoende kan aantonen?

14. Hoe gaan de indicatoren voor de doelen toekenningszekerheid en rechtmatigheid aangepast worden?

37. Is er voor het gedane onderzoek gekeken naar hoe informatief de indicator voor rechtmatigheid is?

Antwoord

De toekenningszekerheid wordt afgemeten aan het zoveel mogelijk beperken van terug te betalen bedragen. Hoewel het inherent is aan een stelsel dat werkt met voorschotten op basis van deels geschatte gegevens, is het aantal terugvorderingen boven de €500,- (bij kinderopvangtoeslag €1.000,-) de afgelopen jaren gedaald van 9% van het aantal terugbetalingen naar 7,2%.³ Doordat het toezicht meer dan voorheen is verschoven van na afloop van het jaar naar voorafgaand aan de toekenning of tijdens het toeslagjaar, kan tijdig worden gecorrigeerd en neemt het aantal hoge terugvorderingen af. Het rapport concludeert dat de rechtmatigheidstoets slechts een beperkt oordeel geeft over de inspanningen van Belastingdienst/Toeslagen doordat het alleen een beeld geeft na het definitief toekennen. In de effectmeting van 2014 is de mate van detectie en bestrijding fraude als aanvullende indicator voor rechtmatige toekenning van toeslagen vastgesteld. Beide onderwerpen komen terug bij de actie om de set van indicatoren te herijken en aan te vullen.

³ Streefwaarde in de begroting IX is dat 91% van de terugbetalingen lager is dan € 500,-.

8. Kunt u toelichten hoe in een beleidsdoorlichting de scheiding wordt gemaakt tussen uitvoering en beleid? Bent u van mening dat deze scheiding altijd duidelijk is in deze doorlichting? Waarom wel of niet?

26. Waarom zijn beleidskeuzes buiten beschouwing gelaten bij het onderzoek?

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
2017-0000067699

Antwoord

De onderhavige beleidsdoorlichting betreft de *uitvoering* van de toeslagenregelingen door Belastingdienst/Toeslagen. Daarmee richt de doorlichting zich uitsluitend op de evaluatie van het uitvoeringsbeleid, oftewel de 'hoe-vraag', en niet op het beleid dat ten grondslag ligt aan de verschillende toeslagen zelf en waar de beleidsdepartementen W&R, SZW en VWS voor verantwoordelijk zijn, de 'waarom-vraag'. De scheiding tussen beleid en uitvoering is niet altijd met een schaarstje te knippen. Een voorbeeld. Zo is er bij de onderhavige doorlichting géén onderzoek gedaan naar het niet-gebruik van toeslagen. Dat onderwerp is de verantwoordelijkheid van de beleidsdepartementen. Belastingdienst/Toeslagen doet uiteraard wel aan voorlichting aan burgers, die er mede op gericht is het niet-gebruik te minimaliseren. Deze voorlichtingsactiviteiten zijn ook betrokken bij de onderhavige doorlichting, maar alleen beoordeeld in het licht van de doelen van Belastingdienst/Toeslagen (te weten klantgerichte dienstverlening en rechtmatigheid) en niet in het licht van de beleidsdoelen van de toeslageregelingen (te weten inkomensondersteuning en bevordering arbeidsparticipatie). Daar zijn beleidsdoorlichtingen van de beleidsdepartementen zelf of Interdepartementale Beleidsonderzoeken voor.⁴

9. Waarom is er voor gekozen om neutraal en tevreden over de dienstverlening samen te voegen? Kunt u toelichten of de belanghebbenden tevreden zijn over de dienstverlening of hier geen mening over hebben?

Antwoord

Dit is de keuze die is gemaakt voor de Fiscale Monitor. Voor de beleidsdoorlichting is hierbij aangesloten. 'Geen mening' behoort niet tot de antwoordcategorieën van de vragen in de Fiscale Monitor. De beleving van toeslaggerechtigden en toeslagen intermediairs wordt gemeten op een schaal van negatief naar positief.

10. Kunt u verklaren waarom er een licht negatieve trend over de tevredenheid zichtbaar is? Waarom wel of niet?

13. Kunt u reageren op de conclusie dat intermediairs de dienstverlening van de Belastingdienst minder goed zijn gaan waarderen? Wat zijn daarvan de oorzaken?

Antwoord

Voor toeslaggerechtigden zelf verandert het beeld gemiddeld genomen niet over hoe men denkt over de klantvriendelijkheid van Belastingdienst/Toeslagen. Voor intermediairs is er vanaf 2013 een lichte daling waar te nemen, maar in het algemeen zijn zowel de toeslaggerechtigden als de intermediairs positief noch negatief over de dienstverlening door Belastingdienst/Toeslagen. Voor de

⁴ De relatie tussen beleid en uitvoering (en tussen beleidsdepartement en Belastingdienst) is recentelijk onderwerp geweest in het IBO Belastingdienst. *Kamerstukken II 2015/16*, 31 066, nr. 296

geconstateerde lichte daling in tevredenheid bij intermediairs is geen oorzaak bekend. Zoals uit het rapport blijkt, draagt de Fiscale Monitor hiervoor geen verklaring aan.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
2017-0000067699

*12. Welke redenen zijn er om de Belastingdienst business cases op te laten stellen voor het machtigen om wijzigingen door te voeren en het achteraf uitbetalen?
23. Voor de beleidsopties h (belasting machtigen wijzigingen door te laten voeren) en k (betaling toeslag maandelijks achteraf) worden business cases gemaakt. Wanneer zijn deze gereed en hoe gaat het traject daarna? Klopt het dat u hier de Kamer over zal informeren?*

Antwoord

De redenen om deze business cases op te laten stellen zijn: het substantieel verminderen van het aantal terugvorderingen, plus minder bezwaren en klachten, en minder papier. Het toeslagenstelsel is gebaseerd op het verstrekken van voorschotten in de actualiteit, deels gebaseerd op geschatte gegevens. Dit brengt met zich mee dat verschillen tussen de voorlopige en definitieve toekenning voor een deel onvermijdelijk zijn. Bij de uitvoering van het proces blijkt dat het voor een aanzienlijk deel van de burgers – ondanks de extra voorlichting de laatste jaren – niet altijd geheel duidelijk is welke plichten zij hebben, bijvoorbeeld met betrekking tot het doorgeven van wijzigingen die van invloed kunnen zijn op (de hoogte van) het recht. De afgelopen jaren heeft Belastingdienst/Toeslagen geïnvesteerd in het verkrijgen en toepassen van betrouwbare contra-informatie. De beschikbare contra-informatie stelt de dienst in staat in bepaalde gevallen het recht tijdig bij te stellen en daarmee een correctie op het recht of een terugvordering te voorkomen. Ook het verschuiven van het betaalmoment met een maand kan van invloed zijn op het aantal correcties en de hoogte hiervan, omdat er op dat moment meer, definitievere gegevens beschikbaar zijn. In de loop van 2017 worden deze trajecten opgestart. De Kamer zal uiteraard over de business cases worden geïnformeerd. Daadwerkelijke invoering vergt een wetswijziging.

*17. Kunt u per aanbeveling aangeven of en hoe u de aanbeveling overneemt?
19. Wat wordt bedoeld met "ik sta dan ook positief tegenover de aanbevelingen? Wat gaat er concreet met de aanbevelingen gedaan worden?
25. Wat wordt concreet gedaan met de slotconclusies en aanbevelingen uit de beleidsdoorlichting (graag per punt wat concreet gedaan gaat worden en wanneer dat gereed is)?*

Antwoord

In het rapport wordt een drietal aanbevelingen gedaan:

- a. hernieuwd bezien van de indicatoren op doelbereiking en meetbaarheid, en 'witte vlekken' in te vullen;
- b. meer te investeren in effectmeting, door het werken met nulmetingen en controlegroepen, en door het opzetten van een doorlopend evaluatieprogramma waarin periodiek wordt gemeten en op tijd nieuwe indicatoren worden ontwikkeld bij gewijzigd beleid;
- c. periodiek aselecte steekproeven doen om een beter beeld te krijgen van wat er onjuist wordt aangevraagd of gewijzigd.

De aanbevelingen worden overgenomen.

Ad a. Belastingdienst/Toeslagen bouwt aan een aanvullende set aan indicatoren om de effectiviteit van het handhavingsbeleid beter te kunnen meten. Dit is een continu proces dat mede onder invloed staat van wijzigingen in beleid en regelgeving.

Ad b. Bij nieuwe initiatieven zal als regel worden gewerkt met een nulmeting of een controlegroep. Deze effectmetingen worden uitgevoerd bij specifieke interventies en er wordt zowel naar het korte als het lange termijn effect gekeken. Ook dit is een doorlopend proces.

Ad c. In 2017 zal een eerste steekproef worden gedaan.

18. Welke pilots lopen er momenteel in het kader van 'de natuurlijke dialoog'?

Antwoord

In het kader van het experiment 'de Natuurlijke Dialoog' is in 2016 geëxperimenteerd met verschillende vormen en momenten van interactie met toeslaggerechtigden vóór de transactie. Een voorbeeld is het voorafgaan aan het bereiken van de AOW-leeftijd proactief informeren van de burger en het aanbieden van ondersteuning bij het doorgeven van de inkomenswijziging. Dit leidde tot een groter aantal transacties dat sneller en in één keer goed ging. Op basis van de resultaten gaat Belastingdienst/Toeslagen door met deze wijze van experimenteren en is inmiddels gestart met het vervolg van één van de pilots, namelijk het kennis geven aan ouders in geval van te voorspellen verschillen tussen de uren kinderopvang doorgegeven door de instelling en door de ouder.

21. In de beleidsreactie staat dat wat betreft kennis van de belastingplichtige, samenhang tussen hoofddoelstellingen en prestaties en efficiënte inzet van mensen en middelen, nog slagen te maken zijn. Welke slagen gaan er, naast het overnemen van de aanbevelingen, gemaakt worden?

Antwoord

Ten eerste heeft de Belastingdienst vanaf 2017 een nieuw klanttevredenheidsmodel geïntroduceerd voor de dienstverleningskanalen telefoon, website, en balie. Hiermee wordt direct na de interactie de persoonlijke ervaring – hoe de interactie met de Belastingdienst wordt beleefd door burgers en bedrijven – gemeten. Door uitgebreid te meten krijgt de Belastingdienst goed zicht op de variabelen die klanttevredenheid bepalen, waardoor betere sturing op en verantwoording over prestaties mogelijk is. Daarnaast blijft de Belastingdienst er aan werken de doelstellingen van de dienst en bijbehorende prestatie-indicatoren verder aan te scherpen. Dit geldt ook voor Belastingdienst/Toeslagen. Ten slotte wordt gewerkt aan een nieuw budgetmodel, waarmee kosten van uitvoering in relatie worden gebracht tot prestaties. Hierdoor ontstaat inzicht in de bijdrage van de verschillende werkprocessen aan de doelen van de Belastingdienst en inzicht in de mogelijke ruimte voor kostenefficiëntie.

24. *Waarom zijn alleen deze besparingsvarianten opgenomen? En niet bijvoorbeeld een aantal IT-investeringen om het proces en de uitvoering efficiënter te maken?*

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
2017-0000067699

Antwoord

Aangezien Belastingdienst/Toeslagen beschikt over een goed functionerend geautomatiseerd systeem, is er in het algemeen geen reden om specifieke IT-investeringen te doen. De complexiteit zit vooral in de wet- en regelgeving waardoor niet alle processen zijn te automatiseren. Wel wordt er momenteel in het kader van de Investeringsagenda aan het toeslagensysteem een bouwblok werkstroombesturing toegevoegd waarmee de toedeling en afhandeling van productie wordt gestuurd en gemonitord, alsmede bestuurlijke informatie wordt gegenereerd die kan worden gebruikt voor inhoudelijke verbeteringen van de werkprocessen.

27. *Kunnen toeslaggerechtigden zonder DigiD digitaal inloggen in het burgerportal van toeslagen? Kunnen maatschappelijke organisaties die toeslaggerechtigden ondersteunen bij de aanvraag, digitaal door middel van machtiging inloggen door bijvoorbeeld e-Herkenning?*

Antwoord

Voor het inloggen op Mijn toeslagen is op dit moment altijd een DigiD nodig. Voor maatschappelijke organisaties met wie Belastingdienst/Toeslagen een toeslagenservicepunt (TSP)-convenant heeft afgesloten, is er de mogelijkheid om in te loggen op het TSP-portaal. Daarbinnen kan dan een (specifiek) dossier worden geraadpleegd en namens de burger wijzigingen worden doorgegeven. De inlogvoorziening is een door de Belastingdienst uitgegeven (RSA-) token. De intentie is, zodra e-Herkenning voor Mijn toeslagen beschikbaar is, deze specifieke voorziening uit te faseren.

28. *Vanaf wanneer wordt de beschikking waarmee de burger geïnformeerd wordt over de wijziging van de hoogte van het voorschot, alleen nog maar digitaal gepubliceerd?*

Antwoord

Sinds december 2013 worden de MAC-beschikkingen (massaal automatisch continueren) in de overheidsberichtenbox geplaatst. Vanaf de implementatie van de Wet elektronisch berichtenverkeer (EBV) eind 2015, worden de MAC-beschikkingen alleen nog digitaal aan de klant aangeboden. Vanaf dat moment worden ook de andere (massale) voorschotbeschikkingen alleen nog digitaal aangeboden. Dit behoudens de mensen in de uitzonderingscategorieën van de Wet EBV en zij die bij de Belastingdienst om een uitzondering hebben gevraagd.

29. *Wat zijn specifieke risico's of risicosignalen bij de verschillende toeslagen?*

Antwoord

Risico's hebben bijna altijd betrekking op het feit dat burgers onvoldoende op de hoogte of zich onvoldoende bewust zijn van de plichten die zij hebben met

betrekking tot toeslagen. Het meest voorkomende risico betreft het niet of niet tijdig doorgeven van een mutatie. Er zijn diverse gegevens waarmee gefraudeerd kan worden, zoals het aantal uren kinderopvang en het aantal personen dat op één adres woont. Daarnaast geldt voor huurtoeslag en kinderopvangtoeslag het risico op samenspanning.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
2017-0000067699

30. Kan inzicht worden gegeven in de werkelijk omvang van het probleem van fraude met toeslagen? Hoe kan ervoor gezorgd worden dat de cijfers in de toekomst wel inzicht in de werkelijke omvang het probleem bieden? En hoe lukt het de Belastingdienst/Toeslagen om de omvang van het probleem in te perken?

Antwoord

Het in beeld brengen van de werkelijke omvang van fraude met toeslagen zal altijd moeilijk zijn. Er bestaat inzicht in de frauderisico's. Alle aanvragen en mutaties worden getoetst met behulp van het risicoclassificatiemodel. Dit model werkt met een groot aantal bronnen van contra-informatie en kent aan alle aanvragen, wijzigingen en lopende toekenningen maandelijks een risicoclassificatie toe. Daar waar de risico's op een onjuiste aanvraag of mutatie groot zijn worden gerichte, handmatige controles uitgevoerd. De signalen voor fraude kunnen op verschillende manieren bij Belastingdienst/Toeslagen terecht komen: door handmatige behandeling (op basis van het risicoclassificatiemodel) of via het fraudemeldpunt (ingericht in 2012) of de antifraudebox. Bij fraudesignalen wordt er nauw samengewerkt met de Fiscale Inlichtingen en Opsporingsdienst (FIOD). Belastingdienst/Toeslagen kent twee fraudeteams die bij ieder fraudesignaal een feitenonderzoek uitvoeren. Per januari 2014 is de Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit in werking getreden. De maatregelen in deze wet verruimen de mogelijkheden van Belastingdienst/Toeslagen om risicovolle aanvragen goed te kunnen beoordelen voordat eventuele voorschotten worden toegekend. De resultaten laten blijken het onderzoek (tabel 5.13 van het rapport) een positief beeld zien van de inzet van deze nieuwe maatregelen.

31. Hoe kan het verschil in kostprijs per toegekende toeslag worden verklaard? Hoe kan de kostprijs per toegekende toeslag voor de uitschieters "huurtoeslag" en "kinderopvangtoeslag" worden verlaagd? Waarom profiteert de huurtoeslag niet van het hoge volume (kosten delen door hoog aantal)? Hoe kan bij complexe regelingen het aantal grondslagen worden verminderd?

Antwoord

Van de vier toeslagen zijn huurtoeslag en kinderopvangtoeslag de meest complexe regelingen met de meeste grondslagen. Dit betekent verhoudingsgewijs veel (handmatige) inzet op het punt van het bepalen van het recht, hoogte en duur en het verdere toezicht. De zorgtoeslag profiteert van het hoge volume (kosten gedeeld door hoog aantal). Het kindgebonden budget vergt relatief weinig capaciteit maar is qua omvang van de populatie klein, vandaar dat de gemiddelde kosten iets hoger liggen dan bij de zorgtoeslag. De vraag hoe het de kostprijs per toeslag kan worden verlaagd, is voor de huurtoeslag aan de orde geweest in het IBO Sociale Huur. Daar was de conclusie dat de uitvoeringskosten slechts kunnen dalen als de complexiteit van de onderliggende regels minder worden. De complexiteit van de huurtoeslag maakt de regeling bewerkelijk, waardoor niet kan

worden geprofiteerd van het hoge volume. Voor de kinderopvangtoeslag geldt dat het aantal mutaties gedurende het jaar hoog is en de hiermee gemoeide bedragen (ca. € 20.000 per aanvrager) de regeling fraudegevoelig maken en toezicht nodig blijft. Er is momenteel een wetsvoorstel in voorbereiding om – in plaats van toeslagverstrekking aan burgers – de kinderopvanginstellingen direct te financieren.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
2017-0000067699

32. Waarom wordt bij de afweging van de verschillende voorstellen vooral gekeken naar de uitvoeringskosten, en worden niet ook bijvoorbeeld het gemak of lagere administratieve lasten voor de burgers meegenomen?

Antwoord

Bij de voorstellen is ook gekeken naar de voordelen voor de burgers. Zo zijn de beide business cases bedoeld om de toekenningszekerheid voor de burger te vergroten en het aantal bezwaren en klachten te verminderen. Daarmee wordt ook de administratieve last voor de burger verlaagd. Omdat er door Belastingdienst/Toeslagen over contra-informatie wordt beschikt, is het niet meer nodig bij de burger bewijsstukken op te vragen. Daarnaast is het eerder vermelde experiment van De natuurlijke dialoog een invulling van de ambitie om tot betere klantinteractie te komen: minder juridisch en meer op maat. Het is bedoeld om werk snel en in een keer goed af te handelen en daarmee grote vorderingen, bezwaren en klachten te voorkomen. In het wetsvoorstel Directe financiering kinderopvang is ook expliciet gekeken naar het gemak van de burger en de afname van de administratieve lasten voor de burger.

33. Wanneer is de verkenning van de interdepartementale werkgroep naar de doorwerking van vermogen in verschillende inkomensafhankelijke regelingen door harmonisatie gereed?

Antwoord

Het rapport van de werkgroep is inmiddels afgerond en gepubliceerd op [rijksoverheid.nl](https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/fiscale-beleidsdocumenten/documenten/rapporten/2017/03/28/rapport-harmonisatie-doorwerking-vermogen). (<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/fiscale-beleidsdocumenten/documenten/rapporten/2017/03/28/rapport-harmonisatie-doorwerking-vermogen>).

35. Hoe hoog is het percentage terug te vorderen bedragen onder €500?

Antwoord

Als indicator wordt gebruikt het percentage van de totale hoeveelheid definitief toegekende toeslagen, waarbij niet terugbetaald hoeft te worden of het terug te betalen bedrag onder €500 blijft (voor de kinderopvangtoeslag onder €1000). Meerjarig ligt dit percentage op 92% voor het geheel van de toeslagen. Uitgesplitst naar toeslag ligt het percentage voor de huurtoeslag op 88%, voor het kindgebonden budget op 91%, voor de kinderopvangtoeslag op 93% en voor de zorgtoeslag op 94%.

36. Hoe komt het dat de foutpercentages van de rechtmatigheidscontroles voor de huurtoeslag in de periode 2012-2014 boven de rapporteringstolerantie zitten?

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Antwoord

Dat de foutpercentages voor de huurtoeslag in de onderzoeksperiode meermalen zijn overschreden komt vooral door de relatief lage tolerantiegrens ten opzichte van de andere toeslagen. Voor de andere toeslagregelingen geldt een tolerantiegrens van 3%; voor de huurtoeslag geldt vanwege de geringe omvang van het desbetreffende begrotingshoofdstuk (beleidsartikel 01 Woningmarkt begroting XVIII Wonen en Rijksdienst) een lagere grens (2012: 1,76%; 2013: 1,15%; 2014: 1,13%). Voor 2015 is de rechtmatigheid overigens onder de tolerantiegrens (1,19%) gebleven.

Ons kenmerk
2017-0000067699