

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

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

**Directie Strategie, Recht  
& Beleid Toeslagen**

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

**Inlichtingen**  
www.minfin.nl

**Ons kenmerk**  
2024-0000576554

**Uw brief (kenmerk)**

**Bijlage**

1. Interactiestrategie
2. Visie op algoritmische systemen
3. Belevingsonderzoek
4. RCM onderzoek
5. Uitzonderingenrapportage JP24

Datum 20 december 2024  
Betreft Stand van zaken Dienst Toeslagen

Geachte voorzitter,

Met deze brief wordt uw Kamer geïnformeerd over een aantal actuele ontwikkelingen bij de Dienst Toeslagen. Hierbij wordt tevens ingegaan op toezeggingen aan uw Kamer uit het verleden. Met de brief van 24 oktober 2024 is uw Kamer geïnformeerd over de stand van zaken van de voortgang van de invorderingsstrategieën van zowel Dienst Toeslagen als de Belastingdienst.<sup>1</sup> In het vervolg zal uw Kamer via de stand van zakenbrief van Dienst Toeslagen geïnformeerd worden over de ontwikkelingen en voortgang van de invorderingsstrategie van Dienst Toeslagen.

*Niet gebruik toeslagen*

Dienst Toeslagen vindt het belangrijk dat iedereen mee kan doen met de maatschappij. Toeslagen spelen hier een belangrijke rol in. Naar de toekomst toe wordt voor de korte termijn en bij de stelselherziening gekeken hoe Dienst Toeslagen meer proactief toeslagen kan toekennen. Om niet-gebruik van toeslagen nu tegen te gaan en ervoor te zorgen dat iedereen krijgt waar hij of zij recht op heeft, is er een integrale strategie op niet-gebruik opgesteld.<sup>2</sup> Deze strategie is gebaseerd op vier sporen: het aansluiten bij de brede publieksbenadering (waaronder pr-campagnes), doelgroep- en themagerichte benadering, middels het benutten van bestaande contactmomenten en met het persoonlijk benaderen van individuele burgers. Afgelopen jaren is er geëxperimenteerd met het inzetten van attenderingsbrieven om het aanvragen van zorgtoeslag te bevorderen. Vanwege het succes van deze actie is besloten om de actie voor dit jaar op te schalen. Eind juni 2024 zijn er 150.000 mensen met een mogelijk recht op zorgtoeslag over 2023 aangeschreven. Van deze groep hebben circa 56.000 (37%) zorgtoeslag over 2023 aangevraagd en zij hebben inmiddels circa € 80 mln. aan zorgtoeslag uitgekeerd gekregen. De actie heeft ook geleid tot een hogere aanvraag en toekenning van andere toeslagen. Daarnaast wordt momenteel onderzoek gedaan naar de omvang van niet-gebruik per toeslag. Doel is om een monitor te ontwikkelen waarmee periodiek bekeken kan worden wat de grootte van het niet-gebruik is, en of interventies op niet-gebruik werken. Er zijn mogelijke externe gegevensbronnen

<sup>1</sup> Kamerstukken II, 2024/25, 31066, nr. 1433.

<sup>2</sup> Zie hiervoor ook de Stand van de Uitvoering Dienst Toeslagen 2023 (Kamerstukken II, 2023/24, 31066, nr. 1342).

geïncventariseerd zoals data van het CBS en van andere uitvoeringsorganisaties, om het niet-gebruik per toeslag te berekenen. Bij afronding van het onderzoek worden de resultaten gedeeld met de Kamer waarin de toezegging aan het lid Grinwis uit het debat van 17 april 2024 wordt meegenomen om te rapporteren over de actualiteit van (de grootte van) het niet-gebruik en hoe vaak gecommuniceerd kan worden richting de Kamer over de cijfers met betrekking tot het niet-gebruik van toeslagen.<sup>3</sup>

**Directie Strategie, Recht & Beleid Toeslagen**

**Ons kenmerk**  
2024-0000576554

### *Interactiestrategie Dienst Toeslagen*

Toeslagen zijn er voor eenieder die daar recht op heeft, ieder met zijn eigen verhaal, achtergrond en behoefte. Dienst Toeslagen streeft ernaar om hier steeds beter op aan te sluiten, zodat iedereen in Nederland mee kan doen. Daarnaast werkt Dienst Toeslagen er hard aan om er zorg voor te dragen dat huishoudens zoveel mogelijk de toeslag krijgen die past bij hun actuele situatie, zodat (problematische) terugvorderingen zoveel mogelijk kunnen worden voorkomen. Hierbij staat de burger altijd voorop. Sinds de ontvlechting van de Belastingdienst ontwikkelt 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 haar interactie met mensen en huishoudens inricht. De burger staat meer en meer centraal, ook vanuit het besef dat het huidige toeslagenstelsel als complex kan worden ervaren en het soms veel van mensen vraagt om op het goede moment met ons in contact te treden. Dienst Toeslagen wil voor eenieder die toeslagen ontvangt of aanvraagt een betrouwbare, betrokken en behulpzame dienstverlener zijn. Dat vraagt om keuzes in de manier waarop Dienst Toeslagen met burgers contact heeft. Dienst Toeslagen wil mensen in het gehele toeslagenproces ondersteunen. Hierbij kan het per persoon en per situatie verschillen wat het meest passend is: digitaal, persoonlijk, telefonisch of fysieke lokale hulp.

Dienst Toeslagen heeft de afgelopen jaren gezien dat deze koers de goede aanpak is en zal die dan ook voortzetten. Momenteel keren zij aan circa 5,9 miljoen huishoudens (ruim 7,5 miljoen mensen) toeslagen uit. Een omvangrijke opgave die veel interactie vergt. Voor een groot deel van de situaties zijn de geautomatiseerde processen toereikend. Soms volstaat dit niet en is extra of andersoortige interactie nodig is. Dienst Toeslagen dient in die gevallen goed te luisteren naar mensen, hen te informeren en, wanneer zij vastlopen, hen de ondersteuning te bieden die zij nodig hebben. In de interactiestrategie, die u als bijlage bij deze brief aantreft, wordt uitgelegd op welke wijze Dienst Toeslagen hier invulling aan geeft. Zodat mensen ook in de toekomst op Dienst Toeslagen kunnen rekenen: 'wij staan voor u klaar', 'u weet waar u aan toe bent' en 'u krijgt waar u recht op heeft'.

### *Vooringevulde formulieren*

In het commissiedebat van 17 april 2024 is naar aanleiding van vragen van het lid Idsinga aan uw Kamer toegezegd om meer inzicht te geven in de mogelijkheden van vooringevulde formulieren (met name de aanvraag) gelijkend op de vooringevulde aangifte inkomstenbelasting.<sup>4</sup> Ook bij een eerste aanvraag via Toeslagen.nl worden bekende gegevens over eventuele partner en kinderen reeds voor de aanvrager ingevuld. Vanuit laagdrempelige toegang zou het wenselijk zijn alle benodigde gegevens voor in te vullen, dit is evenwel nu

<sup>3</sup> TZ202404-125.

<sup>4</sup> TZ202404-127.

niet mogelijk gezien de voorschotsystematiek. Dat is, zoals tijdens het debat reeds aangegeven, het belangrijkste verschil met de voorgevulde aangifte inkomstenbelasting. Deze aangifte wordt na afloop van het jaar gedaan wanneer de gegevens bekend zijn en onomstotelijk vaststaan. Voor een aanvraag toeslagen gaat het om gegevens die niet bekend zijn bij Dienst Toeslagen omdat ze niet beschikbaar zijn of omdat deze, bij bijvoorbeeld het inkomen, altijd geschat moet worden zolang er geen actuele inkomensregistratie is. Vooralnog heeft de aanvrager hierin het beste inzicht. Met de attenderingen gedurende het jaar en het continu verbeteren van de inkomensschatting bij de jaarlijkse continuering worden toeslaggerechtigden verder ondersteund om hun lopende aanvraag zo actueel en precies mogelijk te houden. Overigens zal naar aanleiding van de motie Zeedijk en Mohandis in het kader van het tegengaan van niet-gebruik verkend worden wat de mogelijkheden zijn voor automatische, geautomatiseerde en voorgevulde aanvragen voor inkomensvoorzieningen.<sup>5</sup> Met als doel burgers meer zekerheid te geven over hun toeslagen en terugvorderingen te voorkomen, voert het Kabinet een verkenning uit naar een betere inkomensregistratie.

**Directie Strategie, Recht & Beleid Toeslagen**

**Ons kenmerk**  
2024-0000576554

#### *Portaldata Dienst Toeslagen*

In de stand van zakenbrief van 15 januari 2024 is uw Kamer geïnformeerd over het gebruik van portaldata bij Dienst Toeslagen.<sup>6</sup> De toenmalige staatssecretaris Toeslagen en Douane heeft destijds besloten de verwerking van deze gegevens te pauzeren. Ten tijde van de stopzetting werden deze gegevens slechts gebruikt voor de bevordering van de dienstverlening van Dienst Toeslagen. De stopzetting vond plaats omdat niet vaststond dat de verwerking van gegevens proportioneel was ten opzichte van het doel. In dat kader is toegezegd de Kamer in de volgende stand van zakenbrief te informeren over de voortgang van de heropstart van deze gegevensverwerking, waar in deze brief opvolging aan wordt gegeven. Er wordt gewerkt aan de heropstart van het gebruik van portaldata ten behoeve van dienstverlening. Hiervoor is reeds in kaart gebracht welke gegevens er nodig zijn voor de analysewerkzaamheden. Echter is gebleken dat enkele IV-toepassingen binnen dit proces opnieuw gerealiseerd moeten worden alvorens weer gebruik kan worden gemaakt van deze data. Deze informatie wordt, binnen de beschrijving van het gehele proces met privacy waarborgen, opgenomen in een DPIA. Het realiseren van deze toepassingen laat omwille van het volle IV-portfolio naar verwachting nog een aantal maanden op zich wachten.

#### *Belevingsonderzoek Toeslagen 2024*

Het belevingsonderzoek onder toeslaggerechtigden en maatschappelijk intermediairs wordt jaarlijks uitgevoerd door Dienst Toeslagen. De ervaringen met Dienst Toeslagen van zowel toeslaggerechtigden als intermediairs zijn positiever ten opzichte van eerdere jaren. Het rapportcijfer dat men geeft aan Dienst Toeslagen is het hoogst sinds 2010, gemiddeld een 6,91 (6,30 in 2023). Ook laat het onderzoek zien dat mensen de dienstverlening via de website, app of telefoon, met steeds hogere cijfers waarderen. Dit geldt ook voor de tevredenheid met het direct service team, stella-team en relatiebeheer. Daaraan gerelateerd nam de hulp die toeslaggerechtigden nodig hebben voor het doen van een aanvraag of doorgeven van wijzigingen verder af. Op indicatoren als adequate behandeling, effectief informeren, gemak bieden en fouten voorkomen wordt gemiddeld gescoord. Ook het vertrouwen dat Dienst Toeslagen deskundig

<sup>5</sup> Kamerstukken II, 2023/24, 34352, nr. 319.

<sup>6</sup> Kamerstukken II, 2023/24, 31066, nr. 1330.

is, zijn taken goed uitvoert en mensen gelijk behandeld wordt tussen neutraal en positief beoordeeld.

**Directie Strategie, Recht & Beleid Toeslagen**

In 2023 en 2024 zijn de vragenlijsten aangepast om meer aan te sluiten bij de waarden van Toeslagen. Ook zijn er aanpassingen gedaan op taalniveau en begrijpelijkheid van de monitor. Deze doorontwikkeling van de monitor betekent dat sommige resultaten niet meer volledig vergelijkbaar zijn met eerdere jaren. In de rapportage is opgenomen hoe de vraagstelling is gewijzigd en wanneer resultaten niet meer vergelijkbaar zijn. In de komende jaren wordt bekeken hoe de belevingsmonitor en andere belevingsonderzoeken bij Dienst Toeslagen verder doorontwikkeld kunnen worden. U vindt de belevingsmonitor van 2024 in de bijlage.

**Ons kenmerk**  
2024-0000576554

### *Openbaarmaking Visie op Algoritmische Systemen*

In het verleden zijn een aantal zaken ten aanzien van het gebruik van algoritmes fout gegaan. Dit is ook bevestigd door het College voor de Rechten van de Mens<sup>7</sup> en het boetebesluit van de Autoriteit Persoonsgegevens.<sup>8</sup> Hieruit kan worden opgemaakt dat waarborgen voor een verantwoorde inzet van risicoselectie in het toezicht onvoldoende werkten, waardoor in individuele gevallen sprake kon zijn van (indirecte) discriminatie en het vorige kabinet heeft geconcludeerd dat sprake is geweest van institutioneel racisme.<sup>9</sup> Risicoselectie in de handhaving blijft tegelijkertijd wel nodig om te bepalen waar extra dienstverlening of toezicht nodig is. In de afgelopen jaren is de aandacht voor de verantwoorde toepassing van algoritmes sterk gegroeid. Ook in het Regeerprogramma wordt het belang van meer transparantie en betere rechtsbescherming bij de verantwoorde inzet van algoritmes onderstreept. Dienst Toeslagen maakt veelvuldig gebruik van algoritmes om haar publieke taak uit te voeren en wil algoritmes inzetten om op een eerlijke, efficiënte en data gedreven manier tot besluiten te komen. De afgelopen twee jaar is daarom gewerkt aan een visiedocument waarin de bestaande Rijks brede kaders, rapporten en adviezen zijn verwerkt tot interne principes en vereisten die leidend zijn bij de inzet van algoritmes ten behoeve van de werkzaamheden bij Dienst Toeslagen. Bijgevoegd treft u daarom het document Visie op Algoritmische Systemen die zowel de kansen beschrijft die Dienst Toeslagen ziet voor de inzet van algoritmes, als de randvoorwaarden die nodig zijn voor een verantwoorde inzet ervan. Dit is een levend document, de ontwikkelingen op Rijks breed (en Europees) niveau worden nauwlettend gevolgd en kunnen eventueel tot aanpassingen leiden als dit nodig blijkt te zijn. Dienst Toeslagen heeft de ambitie om de visie onderdeel te maken van de reguliere uitvoering. Het verleden leert bovendien dat zorgvuldig gebruik van algoritmes in de toekomst ook betekent dat algoritmes die op dit moment in gebruik zijn moeten worden getoetst aan de nieuwe vastgestelde principes en vereisten. Dit is een ingrijpende en zeer omvangrijke opdracht, maar wel noodzakelijk. De doorontwikkeling en implementatie van deze visie gebeurt de komende jaren in fasen aan de hand van een hiervoor speciaal opgericht programma dat begin 2025 van start gaat. Uw Kamer wordt over de voortgang geïnformeerd via de periodieke stand van zakenbrieven.

### *Resultaten onderzoek Risicoclassificatiemodel*

<sup>7</sup> Kamerstukken II, 2022/23, 31066, nr. 1138.

<sup>8</sup> Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 936.

<sup>9</sup> Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1030.

De afgelopen jaren hebben verscheidene onderzoeken naar het Risicoclassificatiemodel (hierna: het model) plaatsgevonden. Hierover zijn verschillende rapporten en kamerbrieven geschreven. Zo heeft de Autoriteit Persoonsgegevens in juli 2020 geoordeeld dat het gebruik van nationaliteit in het model een onrechtmatige en discriminerende verwerking was.<sup>10</sup> Deze bevindingen worden bevestigd in het rapport 'Blind voor mens en recht' uit 2024 van de parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening. Volgens de enquêtecommissie heeft het gebruik van het model ertoe geleid dat sprake is geweest van ongelijke behandeling en stigmatisering van mensen.<sup>11</sup>

In de stand van zakenbrief van januari 2024 bent u geïnformeerd over de voortgang van de nadere analyse naar het model, hierbij is onder andere de data-analyse naar de uitkomsten van de handmatige behandeling van het model met uw Kamer gedeeld. Het afgelopen jaar is op basis van de dossiers en behandelverslagen bekeken of de behandeling van aanvragen voortkomend uit het model anders is geweest dan bij andere toezichtacties. Voor het uitvoeren van deze analyse is gekozen voor een steekproef gestratificeerd op uitkomst. De uitkomsten van de geselecteerde aanvragen uit het model zijn afgezet tegen twee vergelijkingsgroepen, een voor de huurtoeslag en een voor de kinderopvangtoeslag. De opzet en uitkomsten van de steekproef zijn extern gevalideerd. Daartoe is vanaf 1 januari 2024 een externe begeleidingscommissie ingesteld, bestaande uit twee hoogleraren.<sup>12</sup> Bijgaand treft u de uitkomsten van dit onderzoek, hieronder zal kort worden ingegaan op de resultaten.

Voor het onderzoek zijn de volgende onderzoeksvragen gehanteerd:

- 1) In hoeverre was de behandeling van door het model geselecteerde aanvragers harder dan de behandeling in andere toezicht acties?
- 2) Heeft de behandeling geleid tot latere nadelige gevolgen voor de behandelde aanvragers?

Over de hele linie lijken de uitkomsten van de groepen uit het model sterk op de uitkomsten van de vergelijkingsgroepen. Als verschillen zijn aangetroffen, vallen deze vaak positief uit voor het model. Tevens valt op dat voor alle groepen, dus zowel in de groepen uit het model en de vergelijkingsgroepen, weinig rappelbrieven zijn verstuurd. Het grootste verschil tussen de groepen uit het model en de vergelijkingsgroepen is het aantal keer dat na de handmatige behandeling de kwalificatie 'afwijkend behandelen' is opgevoerd door een behandelaar. Dit is bij de groepen uit het model vaker gebeurd dan bij de vergelijkingsgroepen. Deze actie heeft echter niet vaak geleid tot een vervolgbehandeling.

Er kan geconcludeerd worden dat in de uitkomsten geen aanwijzingen zijn dat de handmatige behandeling na selectie van een aanvraag uit het model harder was dan de handmatige behandeling bij andere toezichtacties. Er zijn echter andere mogelijke nadelige gevolgen voor aanvragers denkbaar binnen de persoonlijke levenssfeer, die buiten de werkzaamheden van Dienst Toeslagen liggen, waar op basis van dit onderzoek geen uitspraak over kan worden gedaan.

---

<sup>10</sup> Kamerstukken II, 2019/20, 31066 nr. 683.

<sup>11</sup> Kamerstukken II 2023/24, 35 867, nr. 6.

<sup>12</sup> Staatscourant 2024, nr. 571.

Bijgevoegd onderzoek geeft, in combinatie met de bij de eerdergenoemde stand van zakenbrief van 15 januari 2024 als bijlage meegestuurde data-analyse, een inzicht in de manier waarop het model tot latere nadelige gevolgen heeft kunnen leiden voor aanvragers. Door te focussen op de handmatige behandeling door behandelaren van aanvragen die door het model geselecteerd werden, heeft dit onderzoek gehoor gegeven aan de toezeggingen aan uw Kamer naar aanleiding van het PwC rapport uit 2023.<sup>13</sup> De uitkomsten van het bijgaande onderzoek moeten samen met alle eerdere rapporten en onderzoeken worden meegenomen bij de beantwoording van de vraag of, en zo ja, op welke manier een eventuele tegemoetkoming moet worden geboden als gevolg van het gebruik van het model. Het streven is om hier in de volgende stand van zakenbrief voor de zomer van 2025 op terug te komen.

**Directie Strategie, Recht & Beleid Toeslagen**

**Ons kenmerk**  
2024-0000576554

#### *Voortgang tweede pilot IGB-Huur*

In de update stand van zakenbrief van 12 april 2024 is aangegeven dat de tweede pilot van het risicomodel Indicatie Gericht Behandelen van de Huurtoeslag (IGB-Huur) op korte termijn zal starten.<sup>14</sup> De tweede pilot is vlak daarna van start gegaan en ten behoeve daarvan heeft ook een eerste inventarisatie plaatsgevonden naar welke groepen geselecteerd worden. In de volgende stand van zakenbrief wordt uw Kamer geïnformeerd over de uitkomsten van de gehele pilot.

#### *Instelling Expert commissie Naleving*

Meerdere vraagstukken en bijbehorende dilemma's op het gebied van naleving zijn vanwege nieuwe wetgeving en technologische ontwikkelingen nog vrij onbekend terrein voor Dienst Toeslagen. Zo spelen er grote ontwikkelingen op het gebied van bestuursrecht, vraagt risico-gestuurd toezicht om extra aandacht en speelt de vraag op welke manier algoritmen op een zorgvuldige manier ingezet kan worden bij de primaire processen. Vanwege de groeiende complexiteit van het werk, wordt er van medewerkers steeds meer specialistische kennis verwacht. De meeste werkstromen volgend uit de uw Kamer op 31 mei 2023 toegezonden Handhavingsstrategie worden daarom multidisciplinair opgepakt, waarbij medewerkers van verschillende directies en teams bijdragen aan de verscheidenheid van nalevingsvraagstukken.<sup>15</sup> Voor een aantal van deze trajecten is externe validatie noodzakelijk dat kan bijdragen aan een gebalanceerde uitvoering van handhavingsvraagstukken. Om deze reden wordt een expertcommissie ingesteld die breed inzetbaar is voor nalevingsvraagstukken. Het daarbij behorende instellingsbesluit wordt in januari gepubliceerd. Dit draagt ook bij aan een opbouw van kennis over de omgeving van Dienst Toeslagen. Een expertcommissie geeft onderbouwing voor de gemaakte keuzes ten aanzien van de nieuwe inrichting van bestaande processen en de inrichting van nieuwe processen. Een commissie van experts biedt interne medewerkers van Dienst Toeslagen ook de mogelijkheid om te leren van deze specialistische vakgebieden.

#### *Stand van zaken wet- en regelgeving en uitvoering Dienst Toeslagen*

In het verleden is uw Kamer bij meerdere gelegenheden geïnformeerd over mogelijke strijdigheden in de uitvoering van Dienst Toeslagen met wet- en regelgeving mede naar aanleiding van uitspraken van rechters. Specifiek hierbij kunnen genoemd worden de zogenaamde 21 puntenlijst en de lijst van 13

<sup>13</sup> Kamerstukken II, 2022/2023, 31066, nr. 1234.

<sup>14</sup> Kamerstukken II, 2023/24, 31066, nr. 1372.

<sup>15</sup> Kamerstukken II, 2022/23, 31066, nr. 1233.

situaties (waarvan 7 van Dienst Toeslagen) waarvoor ook van de kant van uw Kamer veel belangstelling voor was.<sup>16</sup> Van de in die stukken genoemde punten resteerde er nog één strijdigheid met wet- en regelgeving. Dit had betrekking op een specifiek onderdeel van het toeslagpartnerschap waarbij toeslagen automatisch worden stopgezet indien er niet gereageerd wordt op een verzoek (inclusief twee rappellen) om een bevestiging te geven van een nieuwe toeslagpartner in het huishouden. Dit is eind 2023 uitgebreid beschreven aan uw Kamer waarbij ook gemeld is dat in 2024 een oplossing in de systemen van Dienst Toeslagen wordt voorzien.<sup>17</sup> Inmiddels is duidelijk dat deze IV-aanpassing niet in 2024 gerealiseerd kan worden. Streven is in de eerste helft van 2025.

**Directie Strategie, Recht & Beleid Toeslagen**

**Ons kenmerk**  
2024-0000576554

Als nieuwe verantwoordelijke staatssecretaris zal ik de lijn doorzetten om richting uw Kamer maximale transparantie te geven over de uitdagingen die de Dienst Toeslagen heeft bij de uitvoering van wet- en regelgeving en vooral ook de knelpunten die daarin optreden. Afhankelijk van het onderwerp zal ik uw Kamer hierover informeren middels de halfjaarlijkse stand van zakenbrieven, in reactie op de jaarlijkse stand van de uitvoering van Dienst Toeslagen of indien dringend noodzakelijk in een aparte brief. Inmiddels heeft Dienst Toeslagen sinds 2021 een eigen vaktechnische lijn ingericht. Deze bevat de vaktechnische aanspreekpunten, kennisgroepen, landelijke vaktechnisch coördinator en monitoring hoger beroep. Mogelijk strijdigheden in de uitvoering met wet- en regelgeving, bijvoorbeeld blijkend uit uitspraken van rechters, kunnen in deze vaktechnische lijn geadresseerd worden. Indien daar aanleiding toe is zal ook de ambtelijke- en politiek top hierover geïnformeerd worden en kan, afhankelijk van de maatschappelijke en politiek impact, de afweging worden gemaakt ook uw Kamer hierover in kennis te stellen.

#### *Damages Dienst Toeslagen*

In navolging van de update stand van zakenbrief Dienst Toeslagen zoals die op 12 april 2024 aan uw Kamer is verzonden zijn er drie damages geweest op de verstrekking van toeslagen die nog niet aan uw Kamer zijn gemeld en nu in deze brief zijn opgenomen. Bij het herstellen van damages wordt een aantal stelregels gehanteerd zoals ook aan uw Kamer gemeld in de brief van 15 januari 2024:

- Aanpassingen die nodig zijn om de damage te herstellen in het voordeel van burgers worden altijd gedaan;
- indien uit de damage blijkt dat de burger bij de voorlopige toekenning (VT) een te hoge toeslag toegekend heeft gekregen vindt een correctie plaats;
- indien een definitieve toekenning (DT) reeds is opgelegd wordt per damage bekeken hoe hiermee om te gaan. Wanneer sprake is van een substantieel verschil waardoor de burger kon weten dat de beschikking te hoog was vastgesteld of bijvoorbeeld wanneer er sprake is van fraude wordt teruggevorderd, anders niet.

In het kort hebben in de afgelopen maanden de volgende damages plaatsgevonden:

1. Door een softwarefout, die in april 2024 als damage is aangemeld, zijn de voorlopige (VT)- en definitieve (DT) toekenningen over de toeslagjaren 2019-2024 bij een groep burgers te hoog toegekend. Bij een groep van circa 1550

<sup>16</sup> Respectievelijk in de 2<sup>e</sup> VGR Herstel 28 april 2020 (31066 nr. 630) en in een brief van 12 maart 2021 (31066-800).

<sup>17</sup> Kamerstukken II, 2023/24, 31066, nr. 1322.

burgers is er geen rekening gehouden met de hoogte van de toeslag op basis van het woonland (de woonlandfactor – WLF). Het gaat hierbij uitsluitend om burgers die in het buitenland woonachtig zijn en die zorgtoeslag en/of kindgebondenbudget ontvangen. De softwarefout is inmiddels opgelost. De VT-toekenningen over 2023 en 2024 zijn herzien waardoor burgers de teveel ontvangen toeslag moeten terugbetalen. Burgers die een onjuiste (te hoge) DT-toekenning hebben ontvangen zullen niet worden herzien en hoeven de teveel ontvangen toeslag niet terug te betalen.

2. In 2020 is besloten om tijdelijk te stoppen met de invorderingen van toeslagenschulden (i.v.m. Corona). In april 2022 zijn de invorderingsprocessen weer opgestart. Tijdens een interne controle bij de Belastingdienst (CAP-Inning) is naar voren gekomen dat de afhandeling van persoonlijke betalingsregelingen toeslagen voor specifiek drie groepen burgers niet op de juiste wijze heeft plaatsgevonden. Hierdoor hebben 103 burgers langer betaald op de persoonlijke betalingsregeling dan was afgesproken (groep 1). Zijn er 523 burgers die (soms al jaren) achterlopen met hun betalingsregeling en hierover niet zijn geïnformeerd (groep 2). Zijn er 35 burgers die niet zijn geïnformeerd over het feit dat zij het totaalbedrag, zoals afgesproken in de betalingsregeling, hebben voldaan (groep 3). Burgers uit groep 1 krijgen de teveel betaalde bedragen terug en voor de buiten invordering gelaten schuld geldt dat er geen verrekeningen meer zullen plaatsvinden. Deze groep burgers is gebeld en hebben een brief ontvangen. Burgers uit groep 2 ontvangen een nieuwe persoonlijke betalingsregeling voor de looptijd van 24 maanden op basis van de nog openstaande vordering. Deze groep burgers wordt eerst gebeld en ontvangen daarna een brief om eventuele veranderingen in persoonlijke omstandigheden kenbaar te maken zodat de betaalcapaciteit opnieuw kan worden berekend. Burgers uit groep 3 ontvangen alsnog een bevestiging dat de betalingsregeling is voldaan en worden voorafgaand hieraan gebeld. Voor de buiten invordering gestelde schuld geldt dat er geen verrekeningen meer zullen plaatsvinden.
3. Circa 57.000 gedupeerde ouders hebben ná 1 januari 2021 toch nog betalingen gedaan op publieke vorderingen die in aanmerking kwamen voor kwijtschelding. Op basis van de Wet Hersteloperatie Toeslagen (WHT) worden deze betalingen als 'onverschuldigde betalingen' aangemerkt en moeten worden gerestitueerd. In opdracht van Dienst Toeslagen worden deze uitbetaalopdrachten verwerkt door de Belastingdienst. Door een fout in de verwerking van de batch van 4 oktober 2024 zijn 4.594 terugbetalingen dubbel uitbetaald. Het gaat hierbij om 2.305 ouders en ruim € 1,6 mln. dat teveel is uitbetaald aan deze ouders. Op 17 oktober 2024 heeft Dienst Toeslagen besloten de ouders te vragen de teveel uitbetaalde bedragen terug te betalen op vrijwillige basis. Ouders, waarbij het terug te vragen bedrag groter is dan € 116,-, hebben rond 28 oktober 2024 een (excuus) brief ontvangen. In de brief worden de ouders verzocht het teveel ontvangen bedrag terug te betalen, maar worden hiertoe niet verplicht. Tot einde Q1 2025 wordt gemonitord hoeveel geld is teruggestort.

#### *Hotspot Toeslagenaffaire*

In de stand van zakenbrief van 15 januari 2024 is uw Kamer geïnformeerd over de inrichting van Hotspot Toeslagenaffaire. Op 15 juni 2024 is vervolgens, mede naar aanleiding van een motie van het lid Omtzigt, het onderzoeksrapport van

**Directie Strategie, Recht &  
Beleid Toeslagen**

**Ons kenmerk**  
2024-0000576554

de ADR naar de inrichting van deze Hotspot aan uw Kamer gezonden.<sup>18</sup> Inmiddels is ook het afbakeningsdocument van de Hotspot opgeleverd en zal het binnenkort gepubliceerd worden waarmee deze zowel formeel als praktisch afgerond is. De documenten zijn veiliggesteld en gearchiveerd in de thematische Hotspot en op termijn zal overbrenging van het hotspotarchief aan het Nationaal Archief plaatsvinden.

**Directie Strategie, Recht & Beleid Toeslagen**

**Ons kenmerk**  
2024-0000576554

#### *Kwijtschelding van toeslagschulden in het kader van onterechte afwijzing MSNP*

In de brief van 23 april 2024 is eerder aangekondigd dat vooruitlopend op het wetsvoorstel Wet tegemoetkoming onterechte afwijzing buitengerechtelijke schuldregeling en bij gebreke aan een wettelijke grondslag, kwijtschelding van openstaande schulden bij de Dienst Toeslagen zou plaatsvinden op basis van een goedkeurend beleidsbesluit.<sup>19</sup> Een concept van dit goedkeurend beleidsbesluit is op 11 juni 2024 met de Tweede Kamer gedeeld.<sup>20</sup> Op 9 september 2024 heeft de Raad van State (RvS) advies uitgebracht ten aanzien van vorengenoemd wetsvoorstel Wet tegemoetkoming onterechte afwijzing buitengerechtelijke schuldregeling.<sup>21</sup> De RvS heeft onder andere geadviseerd geen onomkeerbare stappen te zetten en niet met een goedkeurend beleidsbesluit vooruit te lopen op de beoogde wettelijke maatregel. Het kabinet weegt dit advies zwaar en ziet om de redenen genoemd in het advies af van het beleidsbesluit. Helaas betekent dit voor een kleine groep mensen dat het langer zal duren voordat hun schulden kunnen worden kwijtgescholden. Voor deze groep, en de andere getroffen, is het van groot belang dat de wet spoedig in werking treedt. Hiervoor zal het kabinet zich vanzelfsprekend inzetten.

#### *Toezeggingen Fiscale Verzamelwet 2025*

Bij de schriftelijke behandeling van de Fiscale verzamelwet 2025 (onderdeel Belastingplanpakket 2025) heeft de NSC-fractie gevraagd om inzage in het aantal kinderen dat in het buitenland woont en waarvoor de Nederlandse staat kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget betaalt. Daarnaast werd gevraagd om een lijst met het land, het aantal kinderen en het budgettaire beslag. In de nota naar aanleiding van het verslag is door het kabinet toegezegd om in een volgende stand van zakenbrief toeslagen hierop terug te komen. De benodigde cijfers waren niet op tijd beschikbaar om al in de voorliggende brief opgenomen te worden. In verband met de ingewikkelde internationale samenloop is om de juiste cijfers te leveren meer tijd nodig voor de beantwoording en zal uw Kamer hier op een later moment over geïnformeerd worden.

#### *Uitzonderingenrapportage*

Uw Kamer ontvangt als bijlage bij deze brief de uitzonderingenrapportage over het Jaarplan van 2024. Hierin worden de resultaten van januari tot en met november 2024 toegelicht voor zover die niet zijn gerealiseerd, dan wel achterlopen ten opzichte van de planning. In de uitzonderingenrapportage vindt u een compleet overzicht over de voortgang van de realisatie van alle kpi's zoals opgenomen in de begroting en het Jaarplan van Dienst Toeslagen 2024. Ook lees u een korte actualisatie over de stand van zaken van informatievoorziening, sturing en beheersing en risico's. Deze uitzonderingenrapportage gaat niet over

<sup>18</sup> Kamerstukken II, 2023/24, 31066, nr. 1393.

<sup>19</sup> Kamerstukken II, 2023/24, 31066, nr. 1376.

<sup>20</sup> Bijlage bij Actualiteitenbrief Dienst Toeslagen (Kamerstukken II, 2023/24, 31066, nr. 1395).

<sup>21</sup> Raad van State, No. W06.24.00215/III.

de uitvoering van de hersteloperatie. Daarover wordt uw Kamer regulier geïnformeerd via de Voortgangsrapportages hersteloperatie toeslagen.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën -  
Herstel & Toeslagen,

S.Th.P.H. Palmen-Schlangen

**Directie Strategie, Recht &  
Beleid Toeslagen**

**Ons kenmerk**  
2024-0000576554