



> Retouradres Rijnstraat 50 2515 XP Den Haag

DG Toeslagen
t.a.v. de directeur-generaal Toeslagen
Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag

**Inspectie belastingen,
toeslagen en douane**

Rijnstraat 50
2515 XP Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen
www.inspectiebttd.nl

Ons kenmerk
2023-0000114573

Datum 9 mei 2023
Betreft Uitkomst verkenning financiële ondersteuning

Geachte mevrouw Hak,

In ons werkprogramma voor 2023 geven wij een toelichting op de onderwerpen waarop we ons toezicht dit jaar richten. Met deze brief informeren wij u over de resultaten van de verkenning die tot nu toe door ons is uitgevoerd voor het aandachtsgebied *financiële ondersteuning*. Daarnaast schetsen we op hoofdlijnen onze volgende stappen.

Uitkomst verkenning

De afgelopen maanden hebben we een verkenning verricht op de vraag hoe de verschillende maatregelen die de overheid treft om mensen financieel te ondersteunen, uitpakken in de uitvoering. Het doel van deze verkenning was in kaart te brengen hoe directoraat-generaal Toeslagen, exclusief Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen, (verder: Toeslagen) invulling geeft aan haar taken toeslagen uit te keren en om te bepalen op welke wijze en waar wij de meeste meerwaarde kunnen bieden. Voor onze verkenning hebben we gesprekken gevoerd met vele medewerkers en hebben we kennis genomen van relevante interne en openbare documenten.

Tijdens onze verkenning hebben we gezien dat Toeslagen zich actief bezighoudt met het verbeteren van invordering, toekenningszekerheid en het tegengaan van niet-gebruik. We hebben geconstateerd dat hierachter vaak complexe vraagstukken schuilgaan. Toeslagen zoekt naar mogelijkheden om concrete stappen te zetten en we zien dat daarbij dilemma's ervaren worden als gevolg van bijvoorbeeld beperkte personele capaciteit. We hebben verschillende positieve punten en ontwikkelingen opgemerkt en willen graag enkele voorbeelden noemen:

- Medewerkers van Toeslagen hebben oog voor de leefwereld van burgers. We zien een ontwikkeling binnen de organisatie om meer burgergericht te werken. De ontvlechting van de Belastingdienst wordt hierbij ook vooral als een kans gezien om meer dienstverlenend richting de eigen doelgroep te kunnen zijn.
- Er bestaan veel verbeterinitiatieven zoals de nieuwe invorderingsstrategie, een stimuleringsstrategie om niet-gebruik van toeslagen te verminderen en het streven om bij de definitieve vaststelling

van toeslagen verrassingen te voorkomen door verbeteringen door te voeren in het proces van de voorschotfase.

- Toeslagen ligt onder een vergrootglas en kampt met een negatieve beeldvorming. Tegelijk zien we sterk betrokken medewerkers die er met elkaar voor zorgen dat er ook heel veel goed gaat.

**Inspectie belastingen,
toeslagen en douane**

Ons kenmerk
2023-0000114573

Aandachtspunt

Wij delen op deze plaats naar aanleiding van de verkenning ook een aandachtspunt. De wendbaarheid van de organisatie om structurele verbeteringen door te voeren lijkt beperkt. Dat hangt samen met enerzijds de beperkte personele capaciteit en anderzijds met de verwevenheid met en afhankelijkheid van de centrale diensten CAP, KI&S en IV. Daarnaast kan de invoering van nieuwe wet- en regelgeving weinig ruimte overlaten voor structurele verbeteringen van de dienstverlening. We vragen ons af of dit verdringingseffect voldoende expliciet zichtbaar wordt gemaakt in de uitvoeringstoetsen en betrokken wordt in de besluitvorming.

Vervolg verkenning

In vervolg op het aandachtspunt kondigen we langs deze weg ook een nieuw onderzoek aan. Dit onderzoek richt zich op de vraag of bij nieuwe maatregelen de gevolgen voor Toeslagen voldoende scherp en adequaat worden onderbouwd en beschreven. Binnenkort ontvangt u van ons het plan van aanpak voor dit onderzoek.

Naast dit onderzoek geven we verder vervolg aan de verkenning met een programmering voor de komende twee jaar. In die twee jaar zullen we zowel de aansturing als alle fasen van de dienstverlening, van aanvraag tot en met bezwaar en beroep, onderzoeken. We doen dat vanuit het burgerperspectief en we houden daarbij rekening met wat voor de burger belangrijke contactmomenten met Toeslagen zijn. Op die manier krijgen we meer inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening van Toeslagen en hoe de verbeterinitiatieven, die bij moeten dragen aan financiële ondersteuning van burgers, uitwerken. We bespreken graag binnenkort met u de fasering en onderzoeksvolgorde.

Tot slot

Wij willen de medewerkers van Toeslagen bedanken voor de medewerking en kijken uit naar het vervolg.

Met vriendelijke groet,

Bart Snels
inspecteur-generaal Inspectie belastingen, toeslagen en douane