

31 066                      Belastingdienst  
31 322                      Kinderopvang  
Nr. 871                      Brief van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 8 juli 2021

Op 18 december jl. heb ik uw Kamer geïnformeerd over de voortgang van het verbetertraject kinderopvangtoeslag.<sup>1</sup> Hierin heb ik aangegeven dat ik samen met de Staatssecretaris van Toeslagen en Douane in 2021 een vervolg zal geven aan het verbetertraject. Ik heb toegezegd u hier in de tweede kwartaal van 2021 over te informeren. In het eerste deel van deze brief geef ik, mede namens de staatssecretaris van Toeslagen en Douane, een stand van zaken van de verschillende verbetermaatregelen die in de afgelopen jaren zijn ontwikkeld en geïmplementeerd. In het tweede deel van deze brief wordt u geïnformeerd over het vervolg van het verbetertraject.

### **Verbetermaatregelen tot nu toe**

Zoals u weet zijn in 2018 het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en Toeslagen een gezamenlijk programma gestart om de dienstverlening richting ouders te verbeteren en zodoende het aantal (hoge) terugvorderingen terug te dringen. Uw Kamer is periodiek geïnformeerd over het brede pakket aan maatregelen om deze doelstelling te realiseren. Deze maatregelen worden inmiddels in volle omvang door Toeslagen uitgevoerd en zijn voor een groot deel ook verankerd in de standaard processen. Aan de hand van de drie thema's informeer ik u over de ontwikkelingen in het afgelopen half jaar.

#### *Thema A: Eerder signaleren*

Met vroegtijdig signaleren worden ouders op basis van informatie van onder andere kinderopvangorganisaties, UWV en DUO over de kinderopvang- en doelgroepsituatie gestimuleerd en ondersteund tot het tijdig doorgeven van wijzigingen. Dit zodat de kinderopvangtoeslaggegevens actueel blijven en de toeslag die zij ontvangen zo goed mogelijk aansluit bij hun actuele situatie. Een groot deel van de hoge terugvorderingen ontstaat namelijk door een verschil in de door de ouder opgegeven en daadwerkelijk afgenomen kinderopvanguren. Een belangrijk onderdeel van het verbetertraject kinderopvangtoeslag is daarom de maatregel om kinderopvangorganisaties maandelijks gegevens over de afgenomen kinderopvanguren aan Toeslagen te laten leveren. In april 2021 leverden ongeveer 80% van de kinderopvangorganisaties maandelijks, op vrijwillige basis, gegevens aan Toeslagen. Met actuele gegevens over de kinderopvang kan Toeslagen verschillen tussen de daadwerkelijke situatie en de toeslaggegevens eerder signaleren en de juiste proactieve dienstverlening bieden aan ouders.

---

<sup>1</sup> Kamerstuk 31 322, nr. 422.

Door het attenderen van ouders komen zij eerder in actie en geven vaker een wijziging door, zo bleek onder andere uit een pilot waarover ik uw Kamer op 18 december jl. heb geïnformeerd.<sup>2</sup> Van januari t/m mei 2021 hebben ruim 12.000 ouders een attentiebrieven of bericht in de app kinderopvangtoeslag ontvangen met de vraag of de kinderopvangtoeslaggegevens nog actueel zijn. Uit de effectmeting blijkt dat inmiddels ruim 2.600 ouders na het ontvangen van de attentie het jaarbedrag van de kinderopvangtoeslag gemiddeld voor € 977 euro naar beneden hebben aangepast. Hiermee worden potentiële hoge terugvorderingen in een vroegtijdig stadium voorkomen, doordat het voorschot beter aansluit bij de situatie van de ouder.

De problematiek die ontstaat als gevolg van hoge terugvorderingen vraagt om snelle en brede aanpak. Door de gegevenslevering verplicht te stellen kunnen we positieve effecten realiseren voor alle ouders en zodoende de dienstverlening verbeteren om hoge terugvorderingen te reduceren. Het SER-advies 'Een kansrijke start voor alle kinderen' stelt voor om zo snel mogelijk over te gaan op het verplicht aanlevering van de gegevens en ziet het belang van de maatregel. Op 8 april jl. heb ik uw Kamer geïnformeerd dat ik mij samen met de staatssecretaris van Toeslagen en Douane erop richt om zo spoedig mogelijk een wetsvoorstel in te dienen ten behoeve van de verplichte maandelijkse gegevenslevering door kinderopvangorganisaties.<sup>3</sup> Ik ga bij indiening van het wetsvoorstel graag met uw Kamer in gesprek over deze maatregel.

#### *Thema B: Persoonlijke begeleiding*

Een nieuw ingericht team van behandelaren staat elke dag paraat om ouders te begeleiden die extra hulp nodig hebben bij het doorgeven van wijzigingen en het actueel houden van de toeslaggegevens. Ook kinderopvangorganisaties kunnen ouders aandragen voor persoonlijke begeleiding. Kinderopvangorganisaties staan dichtbij de ouder en kunnen daardoor goed inschatten of een ouder persoonlijke begeleiding nodig heeft. De begeleiding wordt alleen opgestart als de ouder dit zelf wenst en hiermee instemt.

Op dit moment zijn 285 ouders persoonlijk begeleid of nemen deel aan een langdurig traject van persoonlijke begeleiding (peildatum 1 juni 2021). Binnen die groep is voor 279 ouders al eens een zogenoemd 'werkitem' afgerond. Dit betreft bijvoorbeeld een vraag die beantwoord is of een mutatie die is doorgevoerd. Voor 79 ouders is naar aanleiding van de begeleiding de kinderopvangtoeslag naar beneden gemuteerd. Het gemiddelde bedrag van de verlaging is € 4.960 op jaarbasis. Hiermee worden (hoge) terugvorderingen voorkomen. Naast het omlaag muteren, is voor 44 ouders de kinderopvangtoeslag omhoog gemuteerd. Het gaat dan om gemiddeld € 2.517 op jaarbasis. Hierdoor ontvangt de ouder de kinderopvangtoeslag waar de ouder recht op heeft.

#### *Thema C: Digitale dienstverlening*

---

<sup>2</sup> Kamerstuk 31 322, nr. 422.

<sup>3</sup> Kamerstuk 31 322, nr.429.

In juli 2020 is de App kinderopvangtoeslag gelanceerd. Met deze app kunnen ouders gemakkelijk, snel en veilig wijzigingen doorgeven, inzicht krijgen in hun persoonlijke situatie én berichten ontvangen over hun lopende kinderopvangtoeslag. Sinds de lancering van de app is het aantal downloads van de app door ouders met kinderopvangtoeslag gegroeid tot ruim 120.000. Ook zijn er inmiddels ruim 314.000 wijzigingen doorgegeven met de app (peildatum 31 mei 2021). De toeslagbrede en specifiek op de kinderopvangtoeslag gerichte publiekscampagne heeft hier wezenlijk aan bijgedragen. De campagnes liepen van 11 september t/m 31 december 2020. Ten tijde van de campagnes is het gebruik van de app toegenomen met bijna 100.000 keer downloads en zijn er ruim 110.000 wijzigingen met de app doorgegeven. Vanaf maandag 24 mei 2021 is opnieuw gestart met een grootschalige publiekscampagne. De verwachting is dat ook deze campagne een positief effect heeft op het gebruik van de app kinderopvangtoeslag.

Uit intern onderzoek blijkt dat ouders die de app gebruiken, vaak actiever zijn in het doorgeven van wijzigingen. Gemiddeld geven zij namelijk twee keer meer wijzigingen door via de app dan ouders zonder de app wijzigingen doorgeven via het burgerportaal Mijntoeslagen. Door middel van de app lukt het ouders beter om de wijzigingen door te geven en daarmee de toeslag actueel te houden. De app Kinderopvangtoeslag wordt daarnaast ook ingezet om betere dienstverlening voor ouders aan te bieden. Zo wordt er op dit moment bij het attenderen van ouders (in het kader van eerder signaleren) al een wijzigingsvoorstel richting ouders gedaan door Toeslagen. Ouders kunnen dit wijzigingsvoorstel met een druk op de knop overnemen in de aanvraag. Daarnaast is aan het begin van het jaar de app gebruikt voor een zogenoemde pre-attendeeractie. In deze pilot kregen ongeveer 10.000 ouders vlak na de jaarwisseling een notificatie via de app om de mogelijke tariefswijziging, zoals de jaarlijkse indexering, door hun kinderopvangorganisatie door te geven aan Toeslagen. Uit de resultaatmeting van deze pre-attendeeractie bleek dat de geattendeerde ouders drie keer zo vaak een wijziging doorgaven dan de controlegroep (die geen notificatie ontving). In het vervolg van het verbetertraject wordt verder verkend welke rol de app kan spelen in het verbeteren van de dienstverlening.

### **Vervolg verbetertraject**

Na het doorvoeren van bovenstaande verbetermaatregelen is er zeker nog ruimte voor verdere verbeteringen mogelijk binnen het bestaande stelsel van de kinderopvangtoeslag.

Daarom geven we vanaf 2021 een vervolg aan het verbetertraject.

### *Probleemanalyse*

De problematiek binnen het toeslagenstelsel, en specifiek de kinderopvangtoeslag, is nog niet geheel weggenomen voor ouders, kinderopvangorganisaties en de uitvoering. In de rapporten van onder ander de Scenariostudie Vormgeving Kindvoorzieningen (Kamerstukken kenmerk 2020Z24828) en het eindrapport Alternatieven voor het toeslagenstelsel (Kamerstukken 31066-760) wordt de problematiek geschetst en ook zichtbaar dat de problematiek pas geheel weggenomen kan worden bij een nieuw stelsel. In de rapporten staan opties

beschreven voor een nieuw stelsel. Het is aan een nieuw kabinet en het parlement om hierin keuzes te maken.

De uitwerking en implementatie van een nieuw stelsel zijn niet op korte termijn te realiseren. Daarom blijft het noodzakelijk om in aanloop naar een nieuw stelsel, binnen het huidige stelsel zoveel mogelijk verbeteringen door te voeren en de problematiek aan te pakken. Daar is het verbetertraject voor. Dit zodat we, in lijn met de motie van de leden Lodders en Van Weyenberg<sup>4</sup> en onze reactie hierop, ten aanzien van bestaande problematiek in het stelsel en de uitvoering van de kinderopvangtoeslag stappen kunnen blijven zetten. Op basis van een geactualiseerde probleemanalyse (kwalitatief en kwantitatief) wordt het vervolg van het verbetertraject uitgestippeld, met bijpassend doelstellingen en verbetermaatregelen. Bijlage 1 geeft de belangrijkste bevindingen van de geactualiseerde probleemanalyse weer<sup>5</sup>.

### *Doelstelling*

In het vervolg van het verbetertraject zullen we als beleid en uitvoering gezamenlijk verder bouwen aan de behaalde resultaten dusver en zetten we een stap verder om zoveel mogelijk verbeteringen in het huidige stelsel door te voeren. Onze gezamenlijke missie hierbij is om ouders meer zekerheid te laten ervaren door een verbeterde dienstverlening voor eenieder met kinderopvangtoeslag en maatwerk voor specifieke groepen, zoals bijvoorbeeld kwetsbare ouders en ondernemers<sup>6</sup>. Zodat de uitvoering beter aansluit bij het doel van de kinderopvangtoeslag: het toegankelijk en betaalbaar maken van kinderopvang en het ondersteunen van ouders bij de combinatie van arbeid en zorg. Om deze missie te bereiken hebben we de volgende drie doelstellingen geformuleerd waarlangs we ouders willen ontzorgen en ondersteunen:

*1. Het sneller bieden van zekerheid aan ouders over hun kinderopvangtoeslag:*

De kinderopvangtoeslag wordt maandelijks uitgekeerd op basis van voorlopige gegevens. We richten ons erop om ouders ook in de voorlopige toekenningsfase van de toeslag meer zekerheid te bieden over hun voorschot. Door eerder en meer zekerheid te bieden over de toekenning van de kinderopvangtoeslag, kunnen terugvorderingen verder gereduceerd worden.

*2. Het verhogen van de begrijpelijkheid en toegankelijkheid van het stelsel van de kinderopvangtoeslag:*

Het stelsel van de kinderopvangtoeslag is complex en wordt soms als ondoorgrondelijk ervaren door ouders. Vooruitlopend op een nieuw toeslagenstelsel wordt gekeken naar welke complexiteiten al uit de kinderopvangtoeslag kunnen worden gehaald, zodat ouders het stelsel beter kunnen begrijpen en indien nodig kunnen acteren. Daarbij zetten we blijvend in op het verbeteren van de informatieverstrekking om daarmee ook de gepercipieerde begrijpelijkheid voor ouders te verhogen.

---

<sup>4</sup> Kamerstuk 35 572, nr. 49

<sup>5</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

<sup>6</sup> Dit ook naar aanleiding van motie van de leden Vermeij en Van Ojik om de toegankelijkheid voor zzp'ers en flexwerkers te verbeteren, Kamerstuk 34 000 XV, nr. 25

### 3. *Ouders centraal stellen in de informatiepositie en dienstverlening van de kinderopvangtoeslag:*

We stellen ons als doel om de dienstverlening aan en communicatie met ouders te verbeteren. Daarbij hebben we specifieke aandacht voor persoonlijke dienstverlening en maatwerk voor groepen met een verhoogd risico op (hoge) terugvorderingen. Dit zodat dienstverlening beter aansluit op de diversiteit in het denk- en doenvermogen van ouders.

#### *Nieuwe verbetermaatregelen*

De verbetermaatregelen die in de komende periode worden ingezet, zullen bijdragen aan bovengenoemde doelstellingen en worden samen met het maatschappelijk veld geoperationaliseerd. In deze fase is de verkenning en uitwerking van deze maatregelen nog volop in ontwikkeling. Een aantal maatregelen worden al in gang gezet:

- Toeslagen zal in het kader van eerder signaleren vaker proactief persoonlijk contact zoeken met ouders. Op dit moment signaleert Toeslagen per brief of via de app, nu zal ook de stap worden gemaakt naar proactief telefonisch contact. Hiermee maken we de dienstverlening persoonlijker.
- Ook de capaciteit voor baliedienstverlening en persoonlijke begeleiding zal vanaf 2021 aanzienlijk worden uitgebreid.
- Een klein deel van de ouders (ongeveer 3% in toeslagjaar 2020) laat de kinderopvangtoeslag rechtstreeks uitbetalen naar de kinderopvangorganisatie, op basis van een convenant tussen Toeslagen en de kinderopvangorganisatie. De werking en het effect van deze convenanten wordt op dit moment geëvalueerd, om zicht te krijgen op de waarde van het rechtstreeks uitbetalen van de toeslag naar de kinderopvangorganisatie. En om vast te stellen of de huidige convenantenstructuur hiervoor het juiste instrument is. Deze evaluatie van de convenantenstructuur is vorig jaar aan uw Kamer toegezegd (Kamerstuk 31 066, nr. 703).

#### *Wetenschappelijke toets*

In de procedurevergadering van de vaste commissie voor Financiën van 3 februari 2021 heeft de commissie verzocht een reactie te geven op de Wetenschappelijke toets conform artikel 3.1 Comptabiliteitswet 2016 op het verbetertraject kinderopvangtoeslag. Zoals toegezegd in de Zesde Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag zijn de uitkomsten geanalyseerd en meegenomen in de opmaat van het vervolg van het verbetertraject kinderopvangtoeslag. De toets geeft ons bruikbare inzichten in wat er goed is gedaan, wat nog aandacht en ontwikkeling verdient en biedt suggesties voor verdere verbeteringen in het traject.

In de toets is onder andere voorgesteld om in het verbetertraject ook aandacht te geven aan de brede maatschappelijke opgave. De maatschappelijke opgave hebben wij voor de eerste fase van het verbetertraject expliciet beschreven in de probleemanalyse. In het vervolg van het verbetertraject is de probleemanalyse herijkt en ook verbreed. Daarbij is verdere aansluiting gezocht bij het doel van de

kinderopvangtoeslag: het toegankelijk en betaalbaar maken van kinderopvang en het ondersteunen van ouders bij de combinatie van arbeid en zorg. In het vervolg van het traject wordt beoogd om de focus te verleggen naar het laten ervaren van meer zekerheid voor ouders, door een verbeterde dienstverlening voor iedereen en maatwerk voor specifieke groepen. Op basis van de probleemanalyse zijn, en worden, de beleidsinstrumenten gekozen die de meest passende oplossingen bieden voor burgers. Bij de ingezette beleidsinstrumenten wordt de maandelijkse effectiviteit gemonitord. Ook is er, zoals benoemd in de toets, aandacht voor evaluatie en verbetering. Om binnen het verbetertraject te kunnen blijven leren en bijsturen wordt naast periodiek monitoren via de effectmonitor ook klanttevredenheidsonderzoek (Burgertevredenheidsroutemonitor) uitgevoerd. Daarnaast vinden er doorlopend gesprekken plaats met het maatschappelijk veld (branche- en oudervertegenwoordiging) en is er een communicatiepanel. Op dit moment wordt ook gekeken naar het opzetten van een ouderpanel, niet alleen om effecten te toetsen, maar ook om nieuwe signalen en knelpunten tijdig te kunnen adresseren. In de toets wordt tot slot ook voorgesteld dat het verbetertraject de maatschappelijke opgave het ‘terugwinnen van vertrouwen’ zou kunnen bevatten. Tezamen met de vervolgacties uit de kabinetsreactie op het rapport ‘Ongekend onrecht’<sup>7</sup> en het daaropvolgende debat, draagt dit traject een bijdrage in het verbeteren van het vertrouwen in de overheid.

### *Samenwerking*

In het verbetertraject kinderopvangtoeslag is in de afgelopen jaren een nauwe samenwerking tussen uitvoering, beleid en het maatschappelijk veld ontstaan. Beleid en uitvoering werken hierin zij aan zij aan directe en tastbare verbeteringen binnen de kinderopvangtoeslag. In de opmaat naar het vervolg van het verbetertraject, blijft het maatschappelijk veld intensief betrokken. Een goed voorbeeld daarvan is dat oudervertegenwoordiger BOinK in samenwerking met Toeslagen een toolkit ontwikkelt die ouders stap voor stap helpt bij het aanvragen en wijzigen van hun kinderopvangtoeslag.

### Afsluiting

In de komende periode worden nieuwe verbetermaatregelen uitgewerkt en in uitvoering gebracht. We blijven ons de komende jaren hard inzetten om ouders meer zekerheid te laten ervaren door een verbeterde dienstverlening voor iedereen en maatwerk voor specifieke groepen. Zodat de uitvoering beter aansluit bij het doel van de kinderopvangtoeslag: het toegankelijk en betaalbaar maken van kinderopvang en het ondersteunen van ouders bij de combinatie van arbeid en zorg. Gezamenlijk met de staatssecretaris van Toeslagen en Douane zal ik uw Kamer periodiek informeren over de voortgang van het verbetertraject.

De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
W. Koolmees

---

<sup>7</sup> Kamerstuk 35 510, nr. 49