



Auditdienst Rijk
Ministerie van Financiën

departementaal VERTROUWELIJK

Managementletter 2022

Toeslagen

departementaal VERTROUWELIJK

Colofon

Titel	Managementletter 2022 Toeslagen
Uitgebracht aan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Persoonsgegevens</div>
Datum	15 maart 2023
Kenmerk	2023-0000073545

Inlichtingen
Auditdienst Rijk

Persoonsgegevens

Inhoud

1	Inleiding—4
1.1	Algemeen—4
1.2	Doel en doelgroepen—4
2	Wetsvoorstel Hersteloperatie Toeslagen aangenomen—5
3	Risico op stapeling van onterechte betalingen en kwijtscheldingen—6
3.1	Mogelijke stapeling van onterechte betalingen—6
4	Uitvoeringsrisico's maatregelen hersteloperatie—8
4.1	Complexiteit uitvoering compensatieregeling (Integrale Beoordeling)—8
4.2	Enkele onderdelen renteberekening compensatieregeling niet conform herstelwet—9
4.2.1	Startdatum renteberekening—9
4.2.2	Bij renteberekening in de compensatietool geen rekening gehouden met 'in rekening gebrachte rente' (een vermeerdering)—9
4.2.3	Bij renteberekening geen rekening gehouden met "reeds vergoede rente" (een vermindering)—9
4.3	Procesinrichting handmatige toets Catshuisregeling—10
4.4	M&O-beleid hersteloperatie—10
5	Uitvoeringsrisico's reguliere toeslagen—11
5.1	M&O-beleid—11
5.2	Huurgegevensuitwisseling—12
6	Ontwikkeling financiële functie—13
6.1	Inkoopbeheer—13
7	Naleven AVG—14
8	Ondertekening—15

2 Wetsvoorstel Hersteloperatie Toeslagen aangenomen

Voor verschillende maatregelen voor gedupeerden van de toeslagenaffaire (zoals de Catshuisregeling, de compensatieregeling en kwijtschelding van private schulden) zijn in 2021 beleidsbesluiten genomen vooruitlopend op de Wet hersteloperatie Toeslagen.

In 2022 zijn voor verschillende nieuwe maatregelen tevens beleidsbesluiten genomen (zoals het Besluit ondersteuning ouders in het buitenland). De uitvoering van nieuwe maatregelen is gestart vooruitlopend op het aannemen van het wetsvoorstel.

De herstelwet is door zowel de Eerste als Tweede Kamer aangenomen en op 4 november in de Staatscourant gepubliceerd. De beleidsbesluiten zijn hiermee gecodificeerd.

In de memorie van toelichting Wet hersteloperatie toeslagen is uiteengezet dat met dit wetsvoorstel ruimhartigheid wordt verkozen boven precisie en doelmatigheid wanneer deze onverenigbaar blijken. Het belang om (ernstig) gedupeerde toeslagaanvragers tijdig en adequaat te helpen weegt volgens het kabinet veelal zwaarder dan het voorkomen van gevallen van overcompensatie.

3 Risico op stapeling van onterechte betalingen en kwijtscheldingen

3.1 Mogelijke stapeling van onterechte betalingen

In onze ML van 6 oktober hebben wij het stapelingsrisico beschreven. Als op basis van de uitkomst van de eerste toets gedupeerdheid wordt vastgesteld, begint niet alleen de uitbetaling van de Catshuisregeling (€ 30k-regeling), maar start ook het kwijtschelden van schulden en andere regelingen. Door deze in de beleidsbesluiten en herstellwetsvoorstel opgenomen koppeling is er een groep ouders die een (mogelijke) ten onrechte betaling uit de Catshuisregeling ontvangt en vervolgens ook (mogelijk) ten onrechte in aanmerking komt voor kwijtschelding van schulden en andere regelingen¹. (Mogelijke) onterechte betalingen en kwijtscheldingen stapelen zich daardoor op.

Onterechte vaststelling van gedupeerdheid kan daarom niet alleen leiden tot onrechtmatigheden bij de verantwoording van de Catshuisregeling, maar ook tot onrechtmatigheden bij de verantwoording van andere regelingen en de private en publieke schuldaanpak.

Toeslagen heeft destijds bij het maken van de beleidskeuzes de foutkans op de Catshuisregeling ingeschat op 2-5% en dit aan de Kamer gecommuniceerd. In de 10e Voortgangsrapportage is uiteengezet dat het beeld van Toeslagen is dat binnen deze marge wordt gebleven.

Toeslagen heeft aangegeven dat het risico op het vaststellen van onterechte gedupeerdheid beperkt is en daarmee het stapelingsrisico tevens beperkt is. In tegenstelling tot de voor de Catshuisregeling gehanteerde eerste toets, wordt er bij de Integrale Beoordeling (IB) naar meerdere criteria gekeken om gedupeerdheid vast te stellen. Het is mogelijk dat een ouder op basis van meerdere criteria als gedupeerde wordt aangemerkt. Een mogelijke foute conclusie van onterechte gedupeerdheid bij de eerste toets voor een bepaald criterium betekent daarmee niet dat een ouder niet gedupeerd is. Er kunnen andere terechte redenen zijn waarbij alsnog sprake is geweest van gedupeerdheid.

Toeslagen heeft in de 12e Voortgangsrapportage aangegeven dat bij 103 ouders die op basis van de eerste toets als gedupeerde zijn aangemerkt bij de IB is vastgesteld dat zij niet gedupeerd zijn. Uitgaande van het op dat moment aantal afgeronde (versnelde) IB van 11.000 betreft dit een percentage van minder dan 1%.

Uit de jaarrekeningcontrole van de ADR over 2021 bleek een percentage van 7%. Dit percentage is bepaald door het uitvoeren van een steekproef voor de betalingen van de Catshuisregeling in 2021. Dit betrof 7 betalingen uit een steekproefpopulatie van 98 betalingen, waarvan 6 als onzeker en 1 als fout waren aangemerkt en resulteerde in een meest waarschijnlijke onzekerheid/fout van 7% (waarvan 1% fout en 6% onzekerheid). In 2022 heeft Toeslagen aangegeven dat voor een aantal door de ADR in 2021 als onzeker aangemerkte posten uit de later uitgevoerde IB volgt dat dit wel gedupeerden betreffen. Er heeft aanvullend onderzoek plaatsgevonden waaruit is gebleken dat een aantal van deze posten alsnog als

¹ Niet voor alle in de herstellwet uiteengezette regelingen geldt deze koppeling. Dit betreft bijvoorbeeld de brede ondersteuning door gemeentes. Bij deze regeling kan het college van burgemeester en wethouders van een gemeente aan een aanvrager van een kinderopvangtoeslag die een aanvraag heeft ingediend tot toekenning van een herstelmaatregel en ingezetene is van die gemeente, ten behoeve van hemzelf en zijn gezin brede ondersteuning bieden op de vijf leefgebieden financiën, gezin, werk, wonen en zorg. Voor deze groep hoeft dus niet eerst gedupeerdheid vastgesteld te worden.

rechtmatige gedupeerden gekenmerkt kunnen worden. Voor drie posten kon dit doordat deze nog niet via de IB zijn uitgevoerd, nog niet vastgesteld worden. Desondanks is de onzekerheid m.b.t. de Catshuisbetalingen 2021 daardoor verlaagd.

Op basis van de betalingen van de Catshuisregeling in 2021 en 2022 hebben we een gewogen gemiddelde meest waarschijnlijke onzekerheid/fout voor het stapelingsrisico van 3,4 % berekend. Waarmee Toeslagen binnen de eerder aan de Kamer aangegeven foutkans van 2-5% blijft.

4 Uitvoeringsrisico's maatregelen hersteloperatie

De uitvoering van maatregelen is snel geïmplementeerd en gebaseerd op snel genomen beleidsbesluiten en wetgeving. De uitvoering staat onder druk doordat bijvoorbeeld de IB complex is en veel tijd kost. Het medewerkersverloop is hoog doordat veel mensen op tijdelijke basis werken. Dit heeft risico's voor de uitvoerbaarheid en rechtmatigheid van maatregelen.

In dit hoofdstuk hebben we een aantal risico's voor de uitvoerbaarheid van maatregelen van de hersteloperatie beschreven, zonder volledig te willen zijn.

4.1 Complexiteit uitvoering compensatieregeling (Integrale Beoordeling)

UHT heeft geconstateerd dat er situaties zijn waarin niet met volledige zekerheid vast te stellen is wat er precies in het verleden is gebeurd. Dit betekent dat de beschikbare bewijslast als basis voor de compensatiebetalingen niet altijd voldoet aan de in de wet- en regelgeving gestelde voorwaarden.

In de artikelsgewijze toelichting van de Wet hersteloperatie Toeslagen is uiteengezet dat de bewijslast voor recht op compensatie formeel ligt bij de aanvrager van de compensatie. Toeslagen heeft aangegeven dat conform het uitvoeringsbeleid de persoonlijk zaakbehandelaar bij UHT samen met de aanvraagouder de informatie die nodig is verzamelt om het recht op compensatie vast te stellen. De persoonlijk zaakbehandelaar zoekt in de computersystemen, beoordeelt de stukken die door aanvrager zijn aangeleverd en luistert naar het verhaal van de aanvrager. Als aannemelijk is dat de aanvrager recht heeft op compensatie, wordt deze toegekend. In de memorie van toelichting op de Wet hersteloperatie toeslagen is uiteengezet dat wanneer een belanghebbende zich als gedupeerde meldt bij de Belastingdienst/Toeslagen, het recht op een herstelmaatregel zoveel mogelijk wordt vastgesteld op grond van de informatie die binnen de systemen van de Belastingdienst/Toeslagen voorhanden is, en is het uitgangspunt dat het verhaal van de ouder tevens leidend is. Nadere (bewijs)stukken kunnen de aannemelijkheid van het verhaal van de ouder in voorkomende twijfelgevallen vergroten. Daarnaast is in de memorie van toelichting Wet hersteloperatie toeslagen uiteengezet dat met dit wetsvoorstel ruimhartigheid wordt verkozen boven precisie en doelmatigheid wanneer deze onverenigbaar blijken.

Uit interne controle en onze controle blijkt dat de behandeling van de vaak complexe dossiers foutgevoelig is. Verder hebben wij voor een aantal casussen niet het (geheel of gedeeltelijke) recht op compensatie kunnen beoordelen, omdat er bijvoorbeeld onvoldoende informatie in de toeslagen (archief)systemen was om een summier en niet specifiek ouderverhaal feitelijk te onderbouwen m.b.t. de genoten opvang. Ook waren er in een aantal gevallen tegenstrijdigheden in het ouderverhaal in combinatie met dossierstukken. Voor deze casussen hebben wij onzekerheden m.b.t. de comptabele rechtmatigheid² aangegeven. Dit is het gevolg van de complexe en soms onvolledige informatie op basis waarvan UHT bij de dossiers tot besluiten moet komen. Wij bevelen UHT aan daar waar mogelijk continue te blijven verbeteren. Ook bevelen wij aan procedures aan te versterken. Bijvoorbeeld:

- Nadere procedures voor het houden van gesprekken met mogelijk gedupeerden en de vastlegging daarvan, inclusief het vastleggen van geraadpleegde informatiebronnen.
- Het verkrijgen van (bewijs)stukken om in twijfelgevallen de aannemelijkheid van het recht op compensatie te vergroten waarbij we begrijpen dat het lastig is om een evenwicht te vinden in het vragen van de ouders naar

² Comptabele rechtmatigheid houdt in dat een financiële transactie waarvan de uitkomst in het departementale jaarverslag wordt verantwoord, in overeenstemming is met de begrotingswetten en met de in internationale regelgeving, Nederlandse wetten zoals de Comptabiliteitswet 2016, algemene maatregelen van bestuur en ministeriële regelingen opgenomen bepalingen die de uitkomst van die financiële transactie beïnvloeden.

stukken uit een (soms ver) verleden waarbij de ouder een emotioneel, traumatische herinnering kan hebben aan de betreffende periode.

- Het opstellen van beleid voor die gevallen waar niet voldoende onderbouwing kan worden verkregen en explicieter te duiden hoe omgegaan moet worden met ruimhartigheid mede om onnodig misbruik en oneigenlijk gebruik te voorkomen.

4.2 Enkele onderdelen renteberekening compensatieregeling niet conform herstelwet

4.2.1 Startdatum renteberekening

In de herstelwet is in artikel 2.3 lid 7 uiteengezet dat de rentevergoeding (vanwege het verminderen of niet toekennen van de KOT of het beëindigen van de voorschotverlening KOT) wordt berekend met overeenkomstige toepassing van artikel 27 Awir. In het tweede lid van artikel 27 Awir is beschreven dat de startdatum van de renteberekening 1 juli van het jaar volgend op het berekeningsjaar is.

Toeslagen heeft aangegeven dat voor 25 februari 2022, voor de startdatum van de renteberekening, de Awir-benadering werd gehanteerd en dat na 25 februari 2022 de datum van de beschikking tot verlaging of terugvordering wordt gehanteerd.

Ons inziens dient echter de systematiek van de Awir gehanteerd te worden. Dat kan ook worden afgeleid uit het feit dat Toeslagen enkelvoudige rente berekent cf. Awir i.p.v. samengestelde rente

Toeslagen heeft aangegeven de Awir-benadering weer te gaan toepassen.

Wij bevelen Toeslagen aan na te gaan of de gedupeerde ouders voor de wijziging recht hebben op een nabetaling. Toeslagen heeft aangegeven deze actie op te pakken en nabetalingen te doen aan ouders die hiermee benadeeld zijn.

De Staten-Generaal is niet geïnformeerd ten tijde van de wijziging en de website van de Belastingdienst is niet aangepast. Ook heeft Toeslagen aangegeven dat zij geen managementbesluit m.b.t. de wijziging kon terugvinden. Wij bevelen aan aanpassingen uitgebreider te beschrijven en te onderbouwen en de overwegingen bij de aanpassing (waaronder bijvoorbeeld het wel of niet doorvoeren met terugwerkende kracht en het informeren van stakeholders) vast te leggen en deze vervolgens te autoriseren door het management.

4.2.2 Bij renteberekening in de compensatietool geen rekening gehouden met 'in rekening gebrachte rente' (een vermeerdering)

Toeslagen heeft aangegeven dat in februari 2022 de compensatietool aangepast had moeten worden naar aanleiding van een advies van de bezwaarschriftenadviescommissie om bij de renteberekening het bedrag van de terugvordering KOT of verlaging, te vermeerderen met "in rekening gebrachte rente" (dit betreft dus een vermeerdering). Toeslagen heeft aangegeven dat de vergoeding van rente over de teruggevorderde rente niet goed is doorgevoerd en vooralsnog alleen wordt berekend over het bedrag waarmee de KOT is teruggevorderd of verlaagd, dus zonder vermeerdering met eventueel "in rekening gebrachte rente", hetgeen niet overeenkomstig de herstelwet (artikel 2.3 lid 1 in combinatie met 8.4 "wijzigingen") is. Toeslagen heeft aangegeven dat betreffende ouders recht hebben op een nabetaling.

Wij bevelen aan de compensatietool en procedures zo spoedig mogelijk aan te passen.

4.2.3 Bij renteberekening geen rekening gehouden met "reeds vergoede rente" (een vermindering)

Volgens herstelwet artikel 2.3 lid 7 moet bij de renteberekening bij de basis voor de renteberekening rekening gehouden worden met rente die reeds is vergoed op grond van een alsnog toegekende kinderopvangtoeslag of een verhoging daarvan (dit betreft dus een vermindering). Wij hebben geconstateerd dat hiermee geen rekening is gehouden. Toeslagen heeft aangegeven dat dit geen structurele fouten zijn.

4.3 Procesinrichting handmatige toets Catshuisregeling

Bij de door ons in onze steekproef geselecteerde posten voor de jaarrekeningcontrole voor de Catshuisregeling is in bijna alle gevallen het 4-ogenprincipe is toegepast, maar in het behandelkader zijn de toetspunten van de tweede beoordeling niet specifiek beschreven. Daarnaast is bij de handmatige eerste toets bij de conclusie niet altijd gedocumenteerd op basis van welk jaar de beslissing is genomen en op basis van welke criteria gedupeerdheid is vastgesteld (zoals vooringenomenheid of hardheid). Vastlegging van een duidelijke conclusie is niet alleen belangrijk voor een onderbouwing van genomen besluit, maar ook voor bijvoorbeeld een efficiënte review door een tweede beoordelaar. Bij de postencontrole op de Catshuisregeling zijn overigens geen fouten of onzekerheden geconstateerd in 2022.

Wij bevelen aan de uitvoering op deze punten te verbeteren.

Op verzoek van Toeslagen heeft de ADR een vraaggestuurd onderzoek gedaan naar de inrichting, uitvoering en validatie van de zogenoemde eerste toets. Op 17 oktober 2022 heeft de ADR het rapport met bevindingen (Onderzoek Herstelbetalingen) aan Toeslagen uitgebracht.

4.4 M&O-beleid hersteloperatie

Uit voortgangsrapportages aan de Tweede Kamer blijkt dat M&O in de hersteloperatie zoveel mogelijk wordt voorkomen onder meer door beschikbare informatie met betrekking tot gedupeerdheid zorgvuldig te beoordelen. De beheersing voor herstel is specifiek op de verschillende regelingen gebaseerd. Er zijn nog geen risico-controle-matrixen opgesteld voor alle regelingen. Wij bevelen aan een overkoepelend M&O-beleid voor de hersteloperatie op te stellen en een beleid per regeling inclusief risico-controle-matrixen.

5 Uitvoeringsrisico's reguliere toeslagen

In dit hoofdstuk beschrijven wij een aantal risico's met betrekking tot de reguliere toeslagen, zonder volledig te willen zijn.

5.1 M&O-beleid

Toeslagen heeft verschillende handhavingsinstrumenten ter beschikking om inhoud en vorm te geven aan het M&O beleid. Het begrip handhaving omvat daarbij niet alleen de activiteiten gericht op (intensief) toezicht, maar ook bijvoorbeeld activiteiten gericht op het voorkomen van fouten door toeslagaanvragers en dienstverlening door Toeslagen en interactie tussen toeslagaanvragers en medewerkers van Toeslagen.

Voor het overgrote deel van de toekenningen vindt het toezicht volledig geautomatiseerd plaats. Hierbij wordt waar mogelijk gebruik gemaakt van data uit authentieke registraties en derden-gegevens. Toeslagen heeft aangegeven dat een klein deel van de toeslagen handmatig gecontroleerd dient te worden. Deze controle komt in beeld wanneer de burger een fout maakt (uitval), bij bovengemiddeld hoge aanvragen en bij afwijkingen ten opzichte van de derden gegevens. In aanvulling vinden diverse handhavingsactiviteiten plaats en worden steekproefcontroles uitgevoerd.

Jaarlijks stelt het MT van de Directie Toeslagen een plan vast met daarin de voorgenomen activiteiten ten aanzien van de handhaving op rond de aanvraag, toekenning en uitbetaling van toeslagen. Een belangrijk onderdeel van de planvorming is daarbij het bepalen van de inzet van de handmatige toezichtcapaciteit per (toezicht) actie en attenderingen. Gedurende 2022 zijn de geplande activiteiten op een aantal punten bijgesteld onder meer in verband met de lager dan verwachte beschikbare capaciteit. Toeslagen heeft gekozen om de handhavingsactiviteiten aan de voorkant van het proces (attenderingen) zoveel als mogelijk in stand te houden.

Meldingen van (mogelijk) M&O worden normaal gesproken binnen de intensief toezichtsprocessen (ITO) opgepakt. De ITO-processen zijn sinds 2020 stilgezet en hebben in 2022 nog stilgelegen, omdat twijfel bestond over de waarborgen en zorgvuldigheid waarmee dit werd uitgevoerd. In 2022 is verder gewerkt aan het opstellen en valideren van de benodigde kader en aan verbeterde ondersteuning van de processen via IV-tooling. De inzet is dat de processen in 2023 zorgvuldig en gefaseerd worden herstart. Wij bevelen aan een inhaalslag uit te voeren voor de ontvangen signalen.

Toeslagen heeft een analyse over 2022 gemaakt van de waarborgen en handhavingsactiviteiten die plaatsvinden om M&O te voorkomen. Toeslagen onderbouwt dat door de mix van de handhavingsactiviteiten sprake is van een beleid wat op relevante aspecten toereikend is, ondanks dat niet alle acties in het kader van de handhaving zijn uitgevoerd. Toeslagen constateert ook dat er een aantal belangrijke verbeterpunten zijn die in 2023 moeten worden opgepakt. Dit betreft het gerichter verzamelen, verwerken en beoordelen van signalen van M&O bij herstel, de opstart van ITO en het invullen van de vernieuwde handhavingsstrategie waarbij per toeslageregeling een kwantitatieve risico-beheersingsaanpak uitgewerkt wordt.

Toeslagen heeft informatie over aan toezichtacties bestede uren en aantallen onderzochte posten, maar over de uitkomsten (zoals correcties) is onvoldoende informatie beschikbaar. Voor diverse effectmetingen zijn in 2022 data-analyses aangevraagd maar deze konden nog niet worden opgeleverd. Mede hierdoor is de werking van de leercirkel met betrekking tot de handhavingsactiviteiten door ons in niet goed vast te stellen. Het is gewenst om in 2023 nadrukkelijk in effectmetingen

het verkrijgen van kwantitatieve informatie over de uitkomsten van toezichtacties (zoals correcties) te investeren en kwantitatieve informatie m.b.t. door toeslaggerechtigden ingediende aanpassingen naar aanleiding van door Toeslagen verstuurd attenties. Daarnaast dienen de uitkomsten in breder verband geanalyseerd worden (bijvoorbeeld met betrokkenheid vanuit meerdere afdelingen, zoals de controlfunctie).

In 2022 heeft Toeslagen, in afstemming met de betrokken beleidsdepartementen, gewerkt aan de ontwikkeling van de handhavingsstrategie 2023. In de handhavingsstrategie wordt een meerjarig fundament voor de visie en aanpak voor de handhaving gelegd. Verder inzicht is noodzakelijk om meer inzicht te krijgen in de omvang van de risico's en de effectiviteit van de verbeteracties. Het is belangrijk om per toeslagregeling een kwantitatieve risico-beheersingsaanpak uit te werken, zodat handhavingsactiviteiten gericht kunnen worden ingezet en de kans op M&O verder wordt verkleind.

We bevelen aan om een risico-controle-matrix op te stellen met een overkoepelende risicoanalyse voor alle toeslagen en specifieke analyses per toeslag. Hierbij dient zoveel als mogelijk gebruik te worden gemaakt van kwantitatieve onderbouwingen. Investeer in effectmetingen voor het verkrijgen kwantitatieve informatie over de uitkomsten van toezichtacties (zoals correcties) om meer inzicht te krijgen in de omvang van de risico's en de effectiviteit van de verbeteracties.

5.2 Huurgegevensuitwisseling

Niet alle door verhuurorganisaties aangeleverde contra informatie wordt (als gevolg van uitvoeringsbeleid of verwerkingskeuzes) verwerkt. Directie Toeslagen is in 2021 gestart met een verbetertraject huurtoeslag. Een onderdeel hiervan is het verbeteren huurgegevensuitwisseling en verwerking van de ontvangen gegevens in TVS zodat de volledigheid van gebruik van ontvangen huurgegevens beter gegarandeerd kan worden.

Vanwege de voorgenomen introductie van de normhuur als onderdeel van hervorming van de huurtoeslag, uitwerking coalitieakkoord, heeft het MT van Directie Toeslagen halverwege 2022 besloten om geen prioriteit meer te geven aan het uitbreiden en verbeteren van de huurgegevensuitwisseling omdat de feitelijk huurprijs bij overgang naar de normhuur geen rol meer zal spelen na de hervorming van het stelsel.

Aangezien het onzeker is of en wanneer er overgegaan wordt naar een nieuw stelsel, bevelen wij aan het verbetertraject ten aanzien van de huurgegevensverwerking voort te zetten.

6 Ontwikkeling financiële functie

De bezetting van Control & Risk is verbeterd en in 2022 is de eerste lijns-control bij DG Herstel ingevuld, zodat de financiële functie verder versterkt kan worden.

Toeslagen heeft veel tijd en aandacht besteed om tekortkomingen ten aanzien van het verplichtingenbeheer en prestatieverklaringen op te lossen.

Om het jaarafsluitingsproces efficiënter te laten verlopen bevelen wij aan om meer te dynamiseren. Dit kan zowel voor het programma als het apparaat.

6.1 Inkoopbeheer

Bij ons onderzoek naar het aangaan van verplichtingen toetsen wij, mede op basis van de Europese aanbestedingsregels en contractuele afspraken, het rechtmatig tot stand komen van raamovereenkomsten, nadere overeenkomsten en de uitvoering van het bestelproces.

Bij het bestelproces is gebleken dat met name de procedures rondom het uitvoeren van contractueel verplichte minicompenties en het verlengen van inhuurcontracten nog niet goed worden nageleefd. Zo is geconstateerd dat bij verlengingen van inhuurovereenkomsten onvoldoende op te maken is uit de aangeleverde documentatie dat dit conform de originele aanbestedingsstukken ook mogelijk is. Ook is niet altijd uit de documentatie te volgen of het selectie- en gunningsproces juist is verlopen.

Om dit soort fouten te voorkomen adviseren wij om de mogelijkheden te verkennen voor het automatiseren van het inhuurproces. In de tussenliggende periode adviseren wij om aanvullende maatregelen te treffen om de procedure te volgen en dit te documenteren.

Verbeteringsmogelijkheden zijn er nog ten aanzien van het aanbesteden van grote contracten (hier is het belangrijk om op tijd mee te starten en de juiste deskundigen te betrekken) en minicompentie.

7 Naleven AVG

Momenteel voldoet Toeslagen nog niet geheel aan de AVG-eisen. Wel zijn er stappen worden gezet om AVG-compliance te bewerkstelligen. De Governance structuur met een verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden om AVG-processen uit te rollen is ingericht en zal volgens Toeslagen uiterlijk het medio 2023 effectief zijn. Daarnaast is een Taskforce voor de AVG-implementatie ingericht die op basis van het actieplan 'Privacy op orde' (opgesteld voor het beleidsdepartement, Belastingdienst, Douane en Toeslagen) bezig is de privacy-organisatie binnen Toeslagen te versterken (waaronder een privacy bewustwordingsprogramma).

Een van de aandachtspunten hierbij is de herziening van de Data Protection Impact Assessment (DPIA)-procedure die naar verwachting begin 2023 in werking zal treden. Ook heeft de Taskforce een werkgroep gestart om het verwerkingslandschap op basis van de werkprocessen in kaart te brengen. De verwachting is dat dit ook begin 2023 is afgerond en als basis kan dienen voor het verder vullen van het verwerkings register en adequaat uitvoeren van de eerdergenoemde DPIA's.

Met betrekking tot inzageverzoeken hebben wij van Toeslagen begrepen dat er onvoldoende capaciteit is in de afhandeling ervan en er daarom niet voldaan kon worden aan de AVG, maar dat er inmiddels actie is ondernomen om dit risico te beperken. Overige risico's zijn onder andere capaciteitstekorten bij het in kaart brengen van werkprocessen en het ontbreken van Governance Risk en Compliance-tooling.

Wij adviseren om de AVG-processen vanuit de Taskforce en actieplan 'Privacy op orde' efficiënter en versneld (mogelijk met verkorte DPIA's) in te richten met voldoende vaktechnische capaciteit in mensen en middelen. Overigens stelt Toeslagen zelf vanuit analyses vast dat de risico's voldoende beheerst worden.

8 Ondertekening

15 maart 2023

Auditdienst, Rijk

Persoonsgegevens

Persoonsgegevens

Auditdienst Rijk

Postbus 20201

2500 EE Den Haag

Persoonsgegevens