|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Postbus 1254, 7301 BM Apeldoorn |  | Kantoor Utrecht  Datum  16 september 2020  Uw kenmerk  <LevID>  Kenmerk  KOT VP |
| <Naam>  <Adres>  <PC>  <WOONPLAATS>  <Land> | .  .  .  .  .  .  .  .  .  .  .  .  . |
|  |  |
| Betreft  Onze verbeteringen voor de kinderopvangtoeslag | | |

Beste meneer/mevrouw,

In 2018 zijn wij samen met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een verbetertraject voor de kinderopvangtoeslag gestart. Het belangrijkste doel van het traject is het zoveel mogelijk voorkomen dat ouders veel kinderopvangtoeslag moeten terugbetalen. De afgelopen 2 jaar hebben we verschillende verbeteringen ontwikkeld. Dit is gedaan in nauwe samenwerking met brancheorganisaties voor de kinderopvang, BOinK en Voor Werkende Ouders en met kinderopvangorganisaties zelf. Dit jaar zijn we met deze verbeteringen gestart. In deze brief geven we u een overzicht van die verbeteringen en willen we u vragen om ons daarbij te helpen. Ook vindt u in de bijlage bij deze brief informatie over een digitale toolkit (hulppakket). Deze kunt u gebruiken om ouders te informeren over hoe het toeslagproces werkt en waarom het zo belangrijk is om wijzigingen meteen door te geven.

**Verbetering 1: werken met actuele gegevens van kinderopvangorganisaties**

Vanaf 1 januari 2021 wordt het voor kinderopvangorganisaties verplicht om maandelijks opvanggegevens aan te leveren. Ter voorbereiding daarop is de afgelopen maanden aan alle kinderopvangorganisaties gevraagd om hiermee te beginnen. Bijna 80% van de kinderopvangorganisaties doet dit nu al. Met maandelijkse opvanggegevens kunnen we ouders in de toekomst eerder een signaal geven als hun gegevens voor de kinderopvangtoeslag waarschijnlijk niet meer kloppen. Daarmee herinneren we ouders eraan hun gegevens te controleren en een wijziging door te geven als dat nodig is. Daardoor wordt de kans op het terugbetalen van toeslag kleiner.

Bij ouders waarvan we al gegevens krijgen van de kinderopvang, testen we het geven van een signaal inmiddels op beperkte schaal. Misschien krijgt u vragen van ouders over het delen van hun gegevens met ons. De digitale toolkit die wij voor u hebben ontwikkeld bevat een Q&A om vragen hierover te kunnen beantwoorden. Meer informatie over de toolkit vindt u in de bijlage bij deze brief.

*Hulp nodig bij het aanleveren van gegevens?*

Levert u al maandelijks gegevens aan? Fijn dat u meewerkt aan ons verbetertraject! Levert u nog niet maandelijks gegevens aan? Dan helpen we u graag. Via het gegevensportaal kunt u een webinar over het leveren van gegevens terugkijken. En misschien hebt u inmiddels een telefoontje gekregen van het aansluitteam. Het aansluitteam is er om u te ondersteunen bij het leveren van de gegevens. Maar ook om van u te horen wat wij kunnen verbeteren. Naar aanleiding van uw opmerkingen hebben we bijvoorbeeld het informatieblad voor ouders aangepast.

Het aansluitteam probeert alle kinderopvangorganisaties in dit overgangsjaar telefonisch te spreken. Dit doen we om zo goed mogelijk voorbereid te zijn op 2021.

*Let op*: wij bellen met een afgeschermd nummer.

*Hebt u een vraag over het leveren van gegevens?*

Dan staat onze helpdesk voor u klaar. Voor vragen over de gegevenslevering kan contact worden opgenomen via telefoonnummer 0800 - 022 70 65, bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 16.00 uur. U kunt uw vraag ook mailen naar gegevensuitwisseling@belastingdienst.nl.

**Verbetering 2: app Kinderopvangtoeslag**

Op 2 juli 2020 is de app Kinderopvangtoeslag gelanceerd. Hiermee kunnen ouders snel en gemakkelijk wijzigingen doorgeven. Daarnaast kunnen we hen met behulp van de door u aangeleverde gegevens ook een signaal geven via de app. Bijvoorbeeld als hun kinderopvangtoeslag waarschijnlijk niet meer klopt. Daarmee herinneren we ouders eraan een wijziging door te geven als dat nodig is en wordt de kans op het terugbetalen van toeslag kleiner. De eventuele wijziging kan dan direct via de app worden doorgegeven.

Wij waarderen het als u ouders wijst op deze app. Kijk op toeslagen.nl en zoek naar ‘app Kinderopvangtoeslag’ voor meer informatie. U vindt de app in de app-stores onder de naam ‘Kinderopvangtoeslag’.

**Verbetering 3: Persoonlijke begeleiding**

Voor sommige ouders is maatwerk nodig. Daarom gaan wij ouders waarbij de kans groot is dat zij veel toeslag moeten terugbetalen vanaf nu intensief begeleiden bij het doorgeven van wijzigingen voor hun kinderopvangtoeslag.

Kinderopvangorganisaties staan dichterbij de ouder en kunnen daardoor goed inschatten of een ouder persoonlijke begeleiding nodig zou kunnen hebben. Daarom vragen wij u om deze ouders met hun toestemming bij ons aan te melden. Het gaat om ouders die hulp kunnen gebruiken bij het aanvragen van de toeslag, bijvoorbeeld door samen met ons te kijken of ze aan de voorwaarden voldoen voor kinderopvangtoeslag. Of om ouders die hulp nodig hebben bij het op tijd doorgeven van wijzigingen.

*Hoe meldt u een ouder aan?*

Het is belangrijk dat u met de ouder afstemt of deze door ons begeleid wil worden. U kunt de ouder vervolgens aanmelden met het formulier dat bij deze brief zit. Op het formulier moeten de volgende gegevens worden ingevuld:

* Contactgegevens van de ouder en van uw organisatie.
* De handtekening van de ouder voor het geven van toestemming voor het delen van zijn gegevens.

Mail het ondertekende formulier naar [toeslagen.pb@belastingdienst.nl](mailto:toeslagen.pb@belastingdienst.nl). Als u het formulier niet meer hebt, of als u het formulier graag digitaal wilt hebben, dan kunt u een digitale versie van het formulier aanvragen via dit e-mailadres.

Een persoonlijk begeleider gaat aan de slag met de ouder om er samen voor te zorgen dat hij de juiste toeslag krijgt. Als het nodig is, wordt de ouder langdurig begeleid. Dit kan betekenen dat de begeleiding van een ouder meerdere jaren doorloopt. De kinderopvangorganisatie krijgt geen terugkoppeling over het resultaat van de begeleiding.

*Hebt u vragen hierover?*

Neem dan contact op met de helpdesk voor Persoonlijke begeleiding via het telefoonnummer

088 - 15 51 200, of via [toeslagen.pb@belastingdienst.nl](mailto:toeslagen.pb@belastingdienst.nl).

**Bedankt voor uw medewerking en inzet**

We hopen dat deze brief u extra inzicht geeft in wat wij als Belastingdienst/Toeslagen doen om te voorkomen dat ouders voor vervelende verrassingen komen te staan. Samen met u zorgen we er zoveel mogelijk voor dat ouders de juiste toeslag ontvangen.

Met vriendelijke groet,

Agaath Cleyndert

Directeur Belastingdienst/Toeslagen

Bijlagen:

- Informatie over de toolkit voor kinderopvangorganisaties

- Formulier voor persoonlijke begeleiding

**BIJLAGE: DIGITALE TOOLKIT (HULPPAKKET)**

Deze toolkit is ontwikkeld als onderdeel van de campagne over kinderopvangtoeslag. De campagne is gericht op ouders en gaat in de tweede week van september 2020 van start. Hij bestaat onder andere uit een tv-commercial, radiospotjes, een online-video en artikelen in tijdschriften en online.

**Communicatiemiddelen voor ouders over kinderopvangtoeslag**

Kinderopvangorganisaties staan dichtbij ouders en krijgen vaak vragen van ouders over de kinderopvangtoeslag. Om u hierbij te ondersteunen, hebben we samen met belangenverenigingen voor ouders en brancheorganisaties van de kinderopvang een toolkit ontwikkeld. Deze toolkit bevat verschillende communicatiemiddelen over de kinderopvangtoeslag en het doorgeven van wijzigingen. U kunt deze middelen gebruiken als aanvulling op uw bestaande communicatie met ouders. Zo kunt u ouders beter helpen.

In de toolkit vindt u onder andere:

* Nieuwsbericht-items
* Kant-en-klare social media posts
* Beeldmateriaal
* Een Q&A met veelgestelde vragen van ouders
* Poster
* Folder
* Infographic

U kunt de communicatiemiddelen vanaf 11 september downloaden via: https://bdcommunicatie.pleio.nl/

De communicatiemiddelen kunt u natuurlijk aanpassen aan uw eigen stijl. We hopen dat u de toolkit goed kunt gebruiken.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 1 | **Aanmeldformulier Persoonlijke begeleiding**  **Kinderopvangtoeslag** |

|  |
| --- |
| **Waarom dit formulier?** |

Belastingdienst/Toeslagen wil samen met uw ouders zo goed mogelijk helpen bij het regelen van hun kinderopvangtoeslag.

Met dit formulier kan uw kinderopvangorganisatie ouders die wat extra hulp kunnen gebruiken aanmelden voor persoonlijke hulp en begeleiding met hun kinderopvangtoeslag. Uw kinderopvangorganisatie wil u hiervoor aanmelden. Als u dat goed vindt, zal Belastingdienst/Toeslagen u na de aanmelding bellen en samen met u uw toeslag bespreken.

|  |
| --- |
| **Gegevens aanmelding** |

Naam van de ouder: **<Naam ouder>**

Burgerservicenummer van de ouder: **<BSN (9 cijfers)>**

Telefoonnummer van de ouder: **<Telefoonnummer ouder>**

Contactpersoon kinderopvang: **<Naam contactpersoon kinderopvang>**

Telefoonnummer contactpersoon: **<Telefoonnummer contactpersoon kinderopvang>**

E-mailadres contactpersoon: **<E-mailadres contactpersoon kinderopvang>**

|  |
| --- |
| **Gegevens kinderopvang vanaf 1 januari 2020** |

Vul in voor elk kind van deze ouder op uw kinderopvang:

* Naam van het kind;
* Burgerservicenummer van het kind;
* Registratienummer(s) LRK;
* Uurprijs;
* Aantal uren kinderopvang per maand.

**<Vul hier de gegevens kinderopvang in per kind>**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ondertekening (invullen door de ouder)** | | | | | | |
| Ik ga door ondertekening van dit formulier ermee akkoord dat de gegevens op dit formulier per e-mail aan het e-mailadres toeslagen.PB@belastingdienst.nl van Belastingdienst/Toeslagen worden doorgegeven voor persoonlijke begeleiding. | | | | |
| Handtekening |  | Datum [dd-mm-jjjj] | | [ ][ ] - [ ][ ] – [2][0][2][0] |
|  |  | |  |
|  | Plaats |  | |
|  | | |