|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 1Postbus 1254 | 7301 BM Apeldoorn | Kantoor Utrecht Telefoon: 0800 - 022 70 65Datum«DATUMBRIEF»Uw kenmerk«KOIID»Kenmerk KOT VP21 |
| «NAAM»T.a.v. «CONTACT»«ADRES»«POSTCODE» «PLAATS»  | ............. |  |
|  |  |
| BetreftMaandelijks leveren van opvanggegevens en nieuws over ons verbetertraject |

Beste meneer/mevrouw,

Zoals u waarschijnlijk weet, werken we samen met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan een verbetertraject voor de kinderopvangtoeslag. Met deze brief informeren we u over verschillende onderwerpen van het verbetertraject. Het eerste deel van deze brief gaat over het maandelijks leveren van opvanggegevens in 2021 en de hulp die u daarbij kunt krijgen. In het tweede deel van deze brief leest u hoe het gaat met de andere verbeteringen voor de kinderopvangtoeslag.

**1. Maandelijks leveren van opvanggegevens in 2021**

Al bijna 85% van de kinderopvangorganisaties levert maandelijks opvanggegevens aan ons. We vragen u ook in 2021 maandelijks deze gegevens te leveren. Zo kunnen we onze dienstverlening aan ouders blijven verbeteren. Met uw actuele gegevens kunnen we signaleren of de gegevens afwijken van de aangevraagde toeslag. Hiermee zorgen we ervoor dat ouders op tijd een wijziging doorgeven en de toeslag krijgen waar ze recht op hebben. Levert u nog niet maandelijks opvanggegevens? Dan vragen wij u daar zo snel mogelijk mee te beginnen.

Het maandelijks leveren van opvanggegevens is nog niet verplicht. Deze verplichting zal nog niet in 2021 ingaan, omdat dit in een wet geregeld moet worden. We laten het u weten zodra bekend is wanneer het leveren wel verplicht is. Uit reacties die we hebben gekregen van brancheorganisaties en kinderopvangorganisaties blijkt dat veel van u doorgaan met het vrijwillig leveren van gegevens. Het is belangrijk dit te blijven doen en enorm waardevol. Zo kunnen we er samen voor zorgen dat ouders de juiste toeslag krijgen en niet te maken krijgen met hoge terugbetalingen. En zo kunt u meer ervaring opdoen met het maandelijks leveren.

*Hebt u nog vragen over het leveren van maandelijkse opvanggegevens?*

Dan kunt u natuurlijk contact met ons opnemen. We helpen u graag verder. Bel naar 0800 - 022 70 65, bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 9:00 tot 16:00 uur. Of stuur een e-mail naar gegevensuitwisseling@belastingdienst.nl. Vermeld daarbij het kenmerk van uw organisatie.

*Hulp van het Waarborgfonds*

Voor het maandelijks leveren van opvanggegevens zijn misschien aanpassingen in uw administratie nodig. Het Waarborgfonds & Kenniscentrum Kinderopvang helpt u hier graag bij. Een expert kan met u kijken naar uw bestaande administratie en u tips geven.

Het Waarborgfonds kan in verschillende situaties helpen uw opvanggegevens op een eenvoudige wijze maandelijks aan te leveren. Neem hiervoor contact op via 085 - 130 56 83 of stuur een mail naar info@waarborgfondskinderopvang.nl. Het Waarborgfonds maakt graag met u een afspraak om te bespreken welke ondersteuning het beste bij u past.

**2. Nieuws over onze verbeteringen voor de kinderopvangtoeslag**

Het maandelijks leveren van opvanggegevens is onderdeel van het verbetertraject voor de kinderopvangtoeslag. Met het verbetertraject willen we ervoor zorgen dat ouders de toeslag krijgen waar ze recht op hebben. Niet te veel en niet te weinig. Inmiddels hebben we verschillende verbeteringen doorgevoerd. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met brancheorganisaties voor de kinderopvang, met de Belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang (BOinK), met de stichting Voor Werkende Ouders en met u, de kinderopvangorganisaties zelf. We geven u graag een update over de andere onderdelen van het verbetertraject.

**Het maandelijks attenderen van ouders is gestart**

Bijna 9.000 ouders kregen eind januari een brief of een bericht in de app Kinderopvangtoeslag van ons. We wezen ouders erop dat we een verschil zagen in de geleverde opvanggegevens van kinderopvangorganisaties en hun aanvraag kinderopvangtoeslag. We kunnen deze stap nu zetten omdat inmiddels zo’n 85% van de kinderopvangorganisaties maandelijks opvanggegevens aanlevert.

Op die manier kunnen we ouders al vroeg in 2021 wijzen op afwijkingen. Ze kunnen hun toeslag dan zelf aanpassen via Mijn toeslagen of via de app. Ouders zijn zich er niet altijd van bewust dat ze nu een ander aantal uren afnemen dan ze eerder hebben opgegeven. Of ze vergeten in alle drukte de wijziging door te geven. Met dit bericht helpen wij ouders hun toeslag aan te laten sluiten bij hun veranderde situatie.

**Contact met een medewerker van Toeslagen**

Ook al levert u maandelijks gegevens aan, soms kan een medewerker van Toeslagen telefonisch of via e-mail contact met u opnemen. Dit kan in de volgende situaties gebeuren:

1. Als er een grote afwijking te zien is tussen de aanvraag van de ouder en de gegevens die u aanlevert. Misschien is er dan sprake van een fout in de aangeleverde gegevens. Om onnodige terugbetalingen te voorkomen, doen we een extra check.
2. Als een ouder toeslag aanvraagt en een ingangsdatum in de toekomst doorgeeft. Dan kunnen wij contact met u opnemen om er zeker van te zijn dat de ouder bij u bekend is en opvang bij u gaat afnemen.

We willen u alvast bedanken voor uw medewerking hieraan.

**Persoonlijke begeleiding van ouders**

We kunnen ouders helpen met het op de juiste manier aanvragen en doorgeven van wijzigingen voor de kinderopvangtoeslag. Dit doen we met persoonlijke begeleiding en is bedoeld voor ouders die extra hulp kunnen gebruiken. Het gaat om ouders die bijvoorbeeld niet reageren op brieven, die moeite hebben met het bijhouden van hun administratie of het toeslagensysteem niet of onvoldoende begrijpen.

We ondersteunen ouders door hun toeslaggegevens samen door te lopen en te bespreken. Daarnaast kijken we bijvoorbeeld naar mogelijke afwijkingen of terugbetalingen en hoe een ouder hiermee om kan gaan. Als het nodig is, maken we afspraken over een langer lopende ondersteuning.

Tot nu toe hebben we vanuit kinderopvangorganisaties zo’n 87 aanmeldingen voor begeleiding gekregen. Maar we merken dat een groot deel van de aangemelde ouders geen behoefte heeft aan intensieve begeleiding. Het gaat hierbij om ouders die bijvoorbeeld een eenvoudige vraag hebben over het doen van een aanvraag of over het recht op kinderopvangtoeslag. Voor dit soort vragen kunnen ouders terecht bij de BelastingTelefoon, via 0800 - 0543. Of zij kunnen meer informatie vinden op toeslagen.nl.

In de bijlage vindt u het nieuwe aanmeldformulier. Denkt u dat een ouder persoonlijke begeleiding goed kan gebruiken? Dan vragen wij u om dit met de ouder te bespreken en het aanmeldformulier samen met de ouder in te vullen. Hebt u hier vragen over? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk voor persoonlijke begeleiding via 088 - 155 12 00. Of stuur een e-mail naar: toeslagen.pb@belastingdienst.nl.

**De app Kinderopvangtoeslag**

De app Kinderopvangtoeslag is in juli 2020 gelanceerd en is inmiddels ruim 100.000 keer geïnstalleerd. Met de app kunnen ouders hun gegevens checken en wijzigingen eenvoudig en snel doorgeven. Ook kunnen ouders berichten ontvangen in de app. Bijvoorbeeld als wij zien dat de gegevens die de ouder doorgeeft afwijken van de gegevens die u ons levert. Zo draagt de app bij aan meer inzicht bij ouders over hun kinderopvangtoeslag en het krijgen van het juiste bedrag.

We zien dat ouders de app actief gebruiken. Gemiddeld worden twee keer zoveel wijzigingen via de app doorgegeven als via Mijn toeslagen. Ook wordt de app goed beoordeeld in de app stores. We willen dat zo veel mogelijk ouders de app gaan gebruiken. Kunt u ons hierbij helpen door de app bij ouders onder de aandacht te brengen?

**Nieuwe communicatiemiddelen voor ouders over kinderopvangtoeslag (update toolkit)**

Kinderopvangorganisaties staan dichtbij ouders en krijgen vaak vragen over de kinderopvangtoeslag. Om u hierbij te ondersteunen hebben we in het najaar van 2020 samen met onder andere brancheorganisaties en ouderverenigingen een toolkit ontwikkeld. De toolkit bevat verschillende communicatiemiddelen over de kinderopvangtoeslag en het doorgeven van wijzigingen. Deze communicatiemiddelen kunt u ook in 2021 gebruiken als aanvulling op uw bestaande communicatie met ouders.

Om ouders nog beter te kunnen helpen, bevat de toolkit nu nieuwe kant-en-klare social media posts, nieuw beeldmateriaal en een artikel over ‘10 momenten in 2021 waarop ouders hun gegevens moeten checken en wijzigen’.

In de toolkit vindt u onder andere:

* Nieuwsbericht-items (*nieuw artikel beschikbaar*)
* Kant-en-klare social media posts (*nieuwe social media posts beschikbaar*)
* Beeldmaterialen (*nieuw beeldmateriaal beschikbaar*)
* Een Q&A met veelgestelde vragen van ouders
* Poster
* Flyer
* Infographic

U kunt alle communicatiemiddelen downloaden via: [bdcommunicatie.pleio.nl](https://bdcommunicatie.pleio.nl/). De communicatiemiddelen kunt u natuurlijk aanpassen aan uw eigen stijl.

**Bedankt voor uw medewerking en inzet**

We hopen dat deze brief u extra inzicht geeft in wat wij doen om de kinderopvangtoeslag te verbeteren. Samen met u zorgen we er zoveel mogelijk voor dat ouders de juiste toeslag krijgen.

Met vriendelijke groet,



Coert Kleijwegt,
Directeur Belastingdienst/Toeslagen

Bijlage:

- Het nieuwe formulier voor persoonlijke begeleiding

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

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

Belastingdienst/Toeslagen wil samen met uw kinderopvangorganisatie u als ouder zo goed mogelijk helpen bij het regelen van uw 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:

|  |
| --- |
|  |

Burgerservicenummer van de ouder:

|  |
| --- |
|  |

Telefoonnummer van de ouder:

|  |
| --- |
|  |

Contactpersoon kinderopvang:

|  |
| --- |
|  |

Telefoonnummer contactpersoon:

|  |
| --- |
|  |

E-mailadres contactpersoon:

|  |
| --- |
| **Gegevens kinderopvang**  |

 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
* Startdatum kinderopvang (alleen invullen wanneer de opvang na 1 januari van dit jaar is begonnen)

**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] | [ ][ ] - [ ][ ] – [ ][ ][ ][ ] |
|  |  |  |
|  | Plaats |  |
|  |