



Aan:

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Inlichtingen

T 070-

F 070-

@minfin.nl

Datum

18 april 2011

Auteur

Bijlage

3

memo

Bespreken resultaten 1e viermaandsrapportage en 1e concept stuurcontract
Toeslagen

Bespreking rapportage januari – april 2011 toeslagen

2.1 Rechtmatigheid toekennen van toeslagen

Te behandelen aanvragen

Voorraad 2007/2008 is in de laatste twee maanden fors teruggebracht.

Uitvoeringstoetsen

Toeslagen is (blz. 3 en 4) in het eerste kwartaal bij verschillende uitvoeringstoetsen betrokken geweest. Bijvoorbeeld de ex ante uitvoeringstoets koppeling gewerkte uren en uren kinderopvang om de fraude kinderopvangtoeslag terug te brengen. Inmiddels zijn voor 2012 door de minister van Sociale Zaken maatregelen aangekondigd. De Belastingdienst zal risicogericht toezicht houden op de naleving van deze koppeling, hetgeen gepaard gaat met extra uitvoeringskosten.

Deze kosten worden bij Sociale Zaken geclaimd.

Taakopdracht Fraudebestrijding toeslagen.

In de Ministerraad is namelijk bijgaande memo besproken inzake taakopdracht interdepartementale werkgroep toeslagen. Onderdeel is processen en uitvoeringskosten gericht op tegengaan van misbruik en oneigenlijk gebruik in kaart te brengen. In het kort kwam het er op neer dat binnen de Belastingdienst een werkgroep opgericht zal worden om te bekijken hoe fraude tegen gegaan kan worden bij toeslagen.

**Aan toeslagen vragen of of kan
deelnemen aan deze werkgroep?**

RAD

Voor de betaalde voorschotten Huurtoeslag bedraagt over 2010 het in de steekproef aangetroffen foutpercentage 1,75% (2009: 1,25%) en 0,58% op een totaalbedrag van € 2,5 miljard.

De toename van het foutpercentage wordt onder meer veroorzaakt door een toename van fouten bij zogenaamde **terugwerkende kracht mutaties**. Dit zijn mutaties waarbij de aanvrager bijvoorbeeld een stopverzoek of wijziging van huurprijs indient, welke vervolgens door een automatische verwerking van een ander huurgegeven door het huursysteem wordt overschreven.

Bij definitief toekennen zullen deze situaties vermoedelijk tot een terugvordering leiden. Om het invorderingsrisico te beperken adviseren wij B/Toeslagen om voor

zover mogelijk de bij het definitief toekennen geconstateerde afwijkingen in het huurobject en/of de bewonerssituatie door te trekken naar de bevoorschotting.

De tolerantiegrens voor fouten is over 2010 voor de voorschotten met circa 0,4% overschreden met als consequentie dat op basis van de Rijksbegrotingsvoorschriften daarvan melding moest gemaakt worden in de bedrijfsvoeringsparagraaf van Financiën. Zijn er door kantoor Toeslagen aanvullende maatregelen getroffen om deze problematiek te mitigeren?

2.2 Dienstverlening

Afhandeling klachten binnen AWB termijn

Bevindt zich met 99% op hoog niveau.

Klachten instroom

De gemiddelde instroom per maand is voor 2011 (2009 en 2010 wel) niet opgenomen. Overigens is voor deze jaren met een afname van 384 naar 370 sprake van een licht dalende trend.

Is er een analyse van de uitkomsten van 2010 gemaakt met het oog op dat klachten in 2011 verder kunnen worden teruggebracht?

2.3 Bedrijfsvoering

Doorlooptijden en mutaties (binnen 8 weken)

Gaat voor huur-, zorgtoeslag Kingebonden budget erg goed. Alleen KOT zit onder invloed van grotere aandacht voor fraude met 91% licht onder de bandbreedte.

Behandeling bezwaren

Bevindt zich met 99% op hoog niveau.

Budget

Aan de eenheid Toeslagen is voor reguliere activiteiten een budget toegekend van € 60.446. In dit budget is een korting van € 557 opgenomen in verband met de overheveling van taken naar B/CA per juni a.s. (de zgn. business case Heerlen). De korting is niet in lijn met de voorziene uitstroom van uitzendkrachten die afhankelijk is van de gefaseerde overdracht van werk aan medewerkers die vanuit de regio's bij B\CA zullen instromen.

De businesscase is aan het MT van 26 april voorgelegd en goedgekeurd. Deze aanvullende kosten zijn op dat moment niet door kantoor toeslagen aangedragen.

Budget Uitgaven Prognose Resultaat

Reguliere uitgaven 60.446 19.608 58.294 2.152

Het positieve resultaat kan nagenoeg volledig worden toegerekend aan de kosten voor het vaste personeel. Ons kantoor kent een onderbezetting. In samenspraak met het B-team zijn acties in gang gezet om de onderbezetting bij de groepsfunctie C op te vullen. Een eerste stap is dat medio dit jaar medewerkers vanuit Belastingdienst\Utrecht-Gooi worden geplaatst binnen ons kantoor. Daarnaast zullen 8 medewerkers vanuit Belastingdienst\Rijnmond geplaatst worden op de locatie Rijswijk. Na opleiding en een inwerkperiode zal dit in het najaar leiden tot een afbouw bij de uitzendkrachten.

30 april

Formatief kader 634 FTE	Bezetting 578 FTE	Onderbezetting 56 FTE
------------------------------------	------------------------------	----------------------------------

Onvolkomenheid personeelsbeheer ARK

Aandacht vragen voor besluitvorming overeenkomstig de regels (reiskosten, IKAP, afkoop verlof, enz.) en goede dossiervorming

3 Effect implementatie NTS

Uitval en uitworpbehandeling

Toeslagen merkt op dat de uitval en uitworpbehandeling niet in instructies is neer te leggen maar dat expertise van de behandelaars in combinatie met contact met de klant tot de juiste keuzes en verwerking moet leiden.

Om lastige discussies met de toezichthouders (ARK en RAD) te vermijden dienen de gemaakte (individuele)keuzes wel overeenkomstig de procedures op voldoende niveau te worden geautoriseerd en gedocumenteerd.

4 Speerpunten

4.1 Rechtmatigheid

Verschuiving naar toezicht in voorschotfase. Meer aandacht voor fraude. Diverse maatregelen in het proces van aanvragen en toekennen.

Het Stuurcontract 2011 van Toeslagen noemt als speerpunten binnen het kerngebied "Rechtmatig toekennen Toeslagen" voor 2011:

"Wij werken in de actualiteit op basis van betrouwbare informatie over grondslagen. Wij willen een substantieel groter deel van onze toezichtacties op het toeslagjaar 2011 (inclusief het voorkomen van misbruik en oneigenlijk gebruik) in 2011 uitvoeren."

Hoe eerder wij over betrouwbare grondslageninformatie beschikken hoe eerder we het toezicht naar voren kunnen halen en de burger kunnen helpen zijn compliance te vergroten. Daarvoor is het eerder beschikbaar krijgen van juiste en volledige gegevens uit basisadministraties en andere derden-administraties essentieel. Met de ketenpartners:

- 1. Concretiseren we in het eerste kwartaal van 2011 het begrip "substantieel". Paragraaf 7.*
- 2. Onderzoeken we welk toezicht in de voorschotfase kan plaatsvinden en richten die acties ook in. Paragraaf 4.*
- 3. Bedenken we alternatieven daar waar de reguliere aanpak tekort schiet.*
- 4. Onderzoeken we hoe we het aantal terugvorderingen kunnen terugdringen door toezicht en communicatie meer met elkaar te verbinden. Paragraaf 4.1.*
- 5. Initiëren we een business case "effectief toezicht in de actualiteit" volgens principes en methode van het waardemanagement. Paragraaf 8.*

Wat is de uitkomst van punt 1?

In het kader van verantwoording aandacht vragen voor effectmeting.

4.2 Klantgerichte dienstverlening

In de verslagperiode geen acties uitgezet op kanaalsturing.

4.3 Transparant en efficiënt werken

*Het verzuimpercentage is sinds 2010 opgelopen tot **8,3%**. Wij hebben meerdere maatregelen getroffen maar het beoogde effect is uitgebleven.*

De trendbreuk naar een voortdurende stijging valt samen met de invoering van "Eigen regie". We gaan op korte termijn bespreken of we het gedragsmodel van Falke & Verbaan kunnen toepassen.

Het hoge verzuimpercentage is al langere tijd een zorgpunt van kantoor Toeslagen waar zij klaarblijkelijk niet goed uitkomen. Wat is de analyse achter het hoge verzuimpercentage?

4.4 Wendbaarheid

Veel aandacht voor samenwerking.

4.5 Ontwikkelen (IM-)organisatie

Doel 1 Wij vergroten de wendbaarheid

Wordt aan gewerkt. Aandacht voor benoeming en normering producten. Idem VTA.

Doel 2 Wij verhogen de betrouwbaarheid

Aandacht voor portfoliomanagement. Ontwerpproducten voldoen aan de met de leverancier gemaakte afspraken.

Is dit bevestigd door de leverancier of een eigen vaststelling?

Doel 3 Wij werken aan de betaalbaarheid

Aan het einde van 2011 zal 23% van de totale efficiency doelstelling gerealiseerd zijn. Dit betekent dat de startformatie IM van 57 FTE uiteindelijk wordt afgebouwd tot 38 FTE per 1 januari 2013. De bezetting per 1 april 2011 is 46,9 fte. De doelstelling aan het einde van 2011, zoals hierboven genoemd, zal niet geheel gerealiseerd worden. Door een hoge werklast (spoor 3 naast fall back spoor 1&2), te realiseren kennisopbouw voor spoor 3 en maatregelen die nodig zijn voor inrichting van beheerprocessen is voorgesteld de bezuinigingsdoelstelling met twee jaar te vertragen. Dit is gerapporteerd aan IV-beleid. Dit leidt tot de volgende bezettingsontwikkeling:

*Eind 2009 57 fte
Eind 2010 49 fte
Eind 2011 47 fte
Eind 2012 47 fte
Eind 2013 42 fte
Eind 2014 38 fte
Eind 2015 38 fte*

Bij kadernota gezien binnen problematiek IV-kader.

Bijlage Risicoparagraaf
PM.

Vooruitblik verder verloop 2011

Wet dwangsom

Taakopdracht misbruik en oneigenlijk gebruik

MLTP / Strategisch personeelsplan

Klachten invordering Toeslagen (Nationale Ombudsman)

Integriteit uitzendpersoneel (denk aan audit inhuur externen RAD)

Ziekteverzuim (medewerkerstevredenheid)

Implementatie NTS (incl. oplossen onvolkomenheid ARK)

IM-organisatie opvolgen aanbevelingen Mc Kinsey en oplossen ARK

onvolkomenheden en aandachtspunten: onvolkomenheid financiële beheersing

ICT-uitgaven (denk aan aansluiting projectrapportages op financiële administratie), onvolkomenheid testen, aandachtspunt portfoliomanagement en aandachtspunt acceptatiecriteria. Aandacht voor goede businesscases.

Aandacht voor P-beheer (oplossen onvolkomenheid ARK)

Rechtmatigheid voorschotten huurtoeslag 2011 (i.v.m. bedrijfsvoeringsmededeling)

Managementletter toeslagen (betrekken cluster Bedrijf)

(concept-) Stuurcontract 2012

Veel aandacht voor het werken met NTS. Borduurt verder (nagenoeg) volledig voort op 2011. Beide in het vervolgtraject nog aanscherpen, bijvoorbeeld:

Doelstellingen 2012: regulier en speerpunten

2012 is het eerste jaar waarin we voluit met NTS gaan werken. Een goed werkend NTS geeft een structurele kwaliteitsimpuls aan het toeslagenproces maar zal in 2012 nog het nodige vragen om de overgang op goede wijze te laten verlopen. Dit betekent dat in dit eerste implementatiejaar onze drie belangrijkste reguliere aandachtsgebieden zijn:

- de voordelen die NTS in zich draagt voor de burger benutten
- de fricties die inherent zijn aan dit eerste NTS jaar voor de burger opvangen
- de toeslagenorganisatie die zwaar belast zal worden overeind houden.

Op landelijk niveau onderkennen we daarnaast twee ontwikkelingen waar wij ook in moeten investeren, namelijk het herinrichten van het Toeslagen inningsproces en de inzet op fraudepreventie en handhaving. Daarmee is het bord voor 2012 ook weer goed gevuld.

4.1 personeel

Ziekteverzuim

Wij streven naar een ziekteverzuimpercentage dat duidelijk lager is dan het percentage 2011.

Het ziekteverzuimpercentage is opgelopen tot 8.3%. Dit is bijna het dubbele vergeleken met de norm 4,6%!

Mobiliteit

Tot nu toe hebben meer medewerkers B/Toeslagen verlaten (14 fte) dan dat er zijn ingestroomd (9,8 fte).

4.2. bedrijfsvoering algemeen

Taakstellingen

*Een deel van de functionaliteit NTS zal pas in 2012 beschikbaar komen. Dat betekent dat we **extra menscapaciteit** in moeten zetten om de continuïteit te borgen. De voor de uitvoering van toeslagen benodigde capaciteit zal scherper in beeld komen zodra de effecten van NTS en extra werkstromen (wetswijzigingen) overzienbaar zijn.*

Lean

Bij toeslagen lopen op dit moment verschillende trajecten van Lean. Hoe verhouden deze trajecten zich tot elkaar? Tot slimmer werken? En tot de landelijke invoering van Lean bij de Belastingdienst?

5. Ontwikkelingen

Een opsomming van in 2012 te realiseren ontwikkeldoelstellingen, waaronder de IM afdeling: op nemen in concept versie 2.

Het toeslagjaar 2012 werken we voor het eerst voluit met NTS.

Ons doel is dat we al in 2012 voordelen voor de burger kunnen realiseren, negatieve effecten beperkt houden en dat we onze daarmee zwaar belaste organisatie overeind houden.

*In 2012 en latere jaren voorzien we een toename van nieuwe wetgeving waarvoor **forse investeringen** in ontwerp en ontwikkelcapaciteit noodzakelijk zijn.*

Op termijn (beleidsevaluatie) NTS.

Overig:*Fraude*

Bespreekpunt van toelagen is identiteitsfraude en VT fraude.

Deze processen komen vaak voor en kosten veel geld. De rol van Toelagen in dit proces is met name "achteraf opruimen". Op welke manier wordt er aan de voorkant gewerkt? Maatregelen zoals anti-fraude box nemen veel tijd in beslag voordat deze worden uitgevoerd.



Belastingdienst Toeslagen
Rapportage januari – april 2011

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	2
2.	Reguliere werkzaamheden	3
2.1.	Rechtmatig toekennen van Toeslagen	3
2.2.	Dienstverlening	4
2.3.	Bedrijfsvoering	5
3.	Effect implementatie NTS	8
4.	Speerpunten	9
4.1.	Rechtmatigheid	9
4.2.	Klantgerichte dienstverlening	10
4.3.	Transparant en efficiënt werken	10
4.4.	Wendbaarheid	11
4.5.	Ontwikkeling (IM-)organisatie	12
5.	Risicoparaagraaf	15

1. Inleiding

De eerste viermaandsperiode laat een gemengd, maar overwegend positief beeld zien.

Het beheerst implementeren van NTS is gestart en verloopt relatief soepel. Het enthousiasme bij en de inzet van de medewerkers is groot. Tegelijkertijd wordt ook duidelijk dat NTS nog een hele periode erg veel aandacht zal blijven vergen.

Een andere belangrijke ontwikkeling is de versterkte inzet op en aandacht voor fraude en preventie. Binnen onze eigen Toeslagenorganisatie zetten we stappen en ook belastingdienstbrede zaken worden opgepakt. Beide trajecten vergen veel energie en gaan vaak langzamer dan gehoopt.

Naast fraude en risicomanagement proberen we ook ons "normale" werk te doen en ons daarin te verbeteren. Het eerste lukt, maar het tweede (continu verbeteren) staat erg onder druk omdat we nog maar heel beperkt menscapaciteit kunnen inzetten.

Utrecht, mei 2011
MT B\Toeslagen

2. Reguliere werkzaamheden

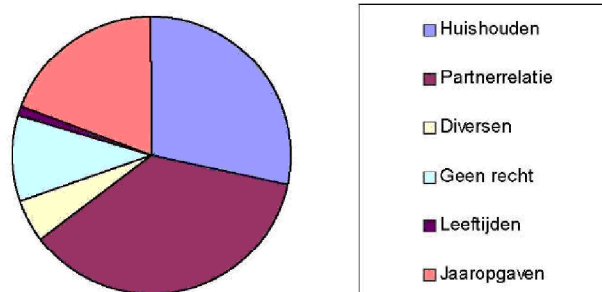
2.1. Rechtmatig toekennen van Toeslagen

Uitvoeren toezicht

Het toezichtplan 2011 is ultimo februari door het MT vastgesteld. Naast het uitvoeren van bestaande vormen van toezicht in VT en DT fase, ziet het plan op versterking van de aanpak gericht op voorkomen en bestrijden van fraude. Op dat laatste wordt in onderdeel

4.1 van deze rapportage nader ingegaan. Maandelijks zijn ca. 230.000 meldingen behandeld in het reguliere toezicht. Zie voor de verdeling over de categorieën nevenstaand diagram.

Verdeling toezicht naar categorieën



Afronden DT 2009 en 2010

Eerste fase: DT 2010 afgerond in oktober 2011

De eerste fase, het massale deel van DT2010, wordt volgens plan gestart aan het eind van het tweede kwartaal.

Tweede fase:

- DT 2009 Huur-zorg is afgerond in juni 2011.
- DT 2009 KOT is afgerond in december 2011
- DT 2009 KGB is afgerond in juni 2011

De tweede fase, waarin de massale toezichtacties van DT2009 worden uitgevoerd, verloopt volgens planning.

Derde fase: we rapporteren over omvang van en voortgang binnen deze populatie

In de derde en laatste fase worden aanvragen individueel behandeld. De toeslagjaren 2007 en 2008 bevinden zich in deze fase. In onderstaande tabel staat hoeveel aanvragen we nog moeten behandelen.

Te behandelen aanvragen	2007		2008	
	eind feb	eind apr	eind feb	eind apr
Huur/Zorg	4.000	2.000	12.000	3.000
KOT	9.000	6.000	25.000	15.000

Wij leveren onze bijdrage aan wetsvoorstellen en uitvoeringstoetsen

Wij hebben de volgende bijdragen geleverd:

- Onderzoek gevolgen implementatie Wet Dwangsom
- Uitvoeringskosten en -gevolgen motie Omtzigt (partnerbegrip)
- Uitvoeringstoets inkomensafhankelijke werkgeversbijdrage
- Uitvoeringstoets vermogenstoets Zorgtoeslag en KGB
- Reactie op door te rekenen varianten uit de werkgroep kindregelingen
- Afstemming over kamerbrief fraude toeslagen

- Bijdrage aan het onderzoek
- Bijdrage en uitgewerkte uitvoeringstoets op eventuele toepassing van de "10%-regeling" mede naar aanleiding van vragen Radar
- Uitvoeringstoets op vervallen kunstenaarsregeling

KGB

- Reactie op wetsvoorstel tot wijziging van de Wet kindgebonden budget in verband met een bezuiniging
- Uitvoeringstoets woonlandbeginsel

Kinderopvangtoeslag

- Ex ante uitvoeringstoets koppeling gewerkte uren en uren kinderopvang inclusief uitwerking varianten van aanpak
- Aangeven van uitvoeringsmogelijkheden op een aantal opties betreffende een "extraatje voor gebruikers gastouderopvang"
- Plan van aanpak GOB en terugwerkende kracht inclusief afstemming met landsadvocaat
- Beantwoording vragen AO kinderopvang
- Uitvoeringstoets inval-gastouders in verband met vervallen van de één-locatie-eis
- Beantwoording vragen commissie Gunning

2.2. Dienstverlening*Frontoffice/backofficeberichten*

Prestatie-indicator	Streefwaarde	Realisatie
Afhandeling binnen 2 dagen	85-90%	89%
Afhandeling binnen 4 dagen	90-100%	92%

De frobobe-handeling voldoet aan de doelstellingen uit het stuurcontract.

Klachten: doorlooptijden

Prestatie-indicator	Streefwaarde	Realisatie
Afhandeling binnen Awb-termijn	95%	99%
Afhandeling binnen 6 weken	85%	97%
Burger bellen	95%	93%
Burger bellen binnen 7 dagen	75%	77%

De klachtafhandeling wordt uitgevoerd binnen de als doel gestelde termijnen. Uitzondering is het bellen van burgers waar de score negatief beïnvloed wordt door één unit (85%).

Klachten: instroom

	2009	2010
Gemiddelde instroom klachten per maand	384	370

In de eerste maanden van het jaar komen de meeste klachten binnen. De gemiddelde instroom zal naar verwachting in de komende periodes dalen.

2.3. Bedrijfsvoering

Doorlooptijden

Aanvragen en mutaties binnen 8 weken

<u>Behandeling aanvragen en mutaties</u>	<u>Streefwaarde</u>	<u>Realisatie</u>
Huur	93-95%	99%
Zorg	98-100%	100%
KOT	92-94%	91%
KGB	94-96%	98%

De afhandeling van aanvragen en mutaties vindt met uitzondering van KOT plaats binnen de in het stuurcontract genoemde bandbreedten.

Binnen KOT leidt de versterkte aandacht voor fraudepreventie tot onderrealisatie: ingediende aanvragen over al verstreken jaren worden op basis van risicoselectie vooraf gecontroleerd. Dit proces is bewerkelijk in sturing en regie. Een deel van de (akkoord bevonden) aanvragen wordt niet binnen de 8 weken termijn verwerkt. Onze systemen registreren niet welk deel van de vertraging veroorzaakt wordt door het late reageren van de aanvrager. Ook leidt de LRK-koppeling tot vertraging in de afhandeling.

Afgifte duplicaten

	<u>Streefwaarde</u>	<u>Realisatie</u>
Afgifte binnen 3 weken	99%	99%

De verwerking van duplicaataanvragen vindt plaats binnen de in het stuurcontract genoemde bandbreedte.

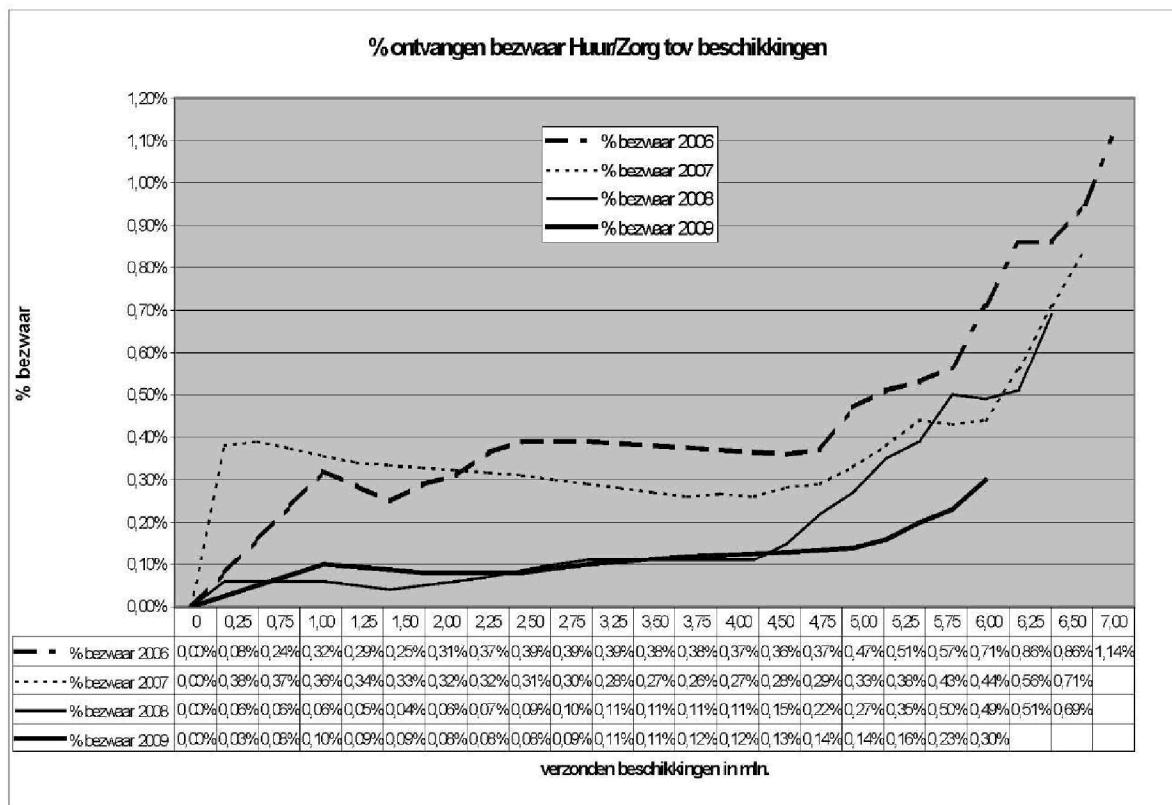
Behandeling bezwaren

	<u>Streefwaarde</u>	<u>Realisatie</u>
Behandeling binnen Awb-termijn	95-100%	99%

De tijdigheid van bezwaarbehandeling ligt binnen de bandbreedte uit het stuurcontract.

Instroom

Het aantal ontvangen bezwaren als percentage van de verzonden beschikkingen is ook voor het toeslagjaar 2009 weer lager dan over 2008. In onderstaande grafiek wordt voor de huur- en zorgtoeslag getoond hoe het percentage zich ontwikkelt.



Personeel

Beoordelingen/voortgangsgesprekken

Voor het jaar 2011 is de doelstelling geformuleerd dat met 95% van de medewerkers beoordelingsgesprekken worden gevoerd. In het voorgaande jaar (2010) zijn de geplande gesprekken te veel geconcentreerd geweest in de laatste maanden waardoor er een uiterste krachtsinspanning geleverd moest worden om het percentage beoordelingen naar 63% te brengen. Dit jaar gaan we meer aandacht besteden aan een betere spreiding van de gesprekken om de doelstelling te realiseren. In deze rapportageperiode hebben 60 medewerkers (10%) een beoordelingsgesprek gehad.

Voor het houden van voortgangsgesprekken is de doelstelling dat eind 2011 elke medewerker tenminste één voortgangsgesprek heeft gevoerd. Met 135 medewerkers (22%) is een voortgangsgesprek gehouden.

Uitgaande van een betere spreiding van de gesprekken in 2011 betekent dit, dat het aantal gerealiseerde voortgangsgesprekken op schema ligt. De beoordelingsgesprekken in deze rapportageperiode liggen echter nog onder het niveau bij een evenredige jaarverdeling. De reden is dat, voorafgaand aan een beoordelingsgesprek, een voortgangsgesprek plaats heeft. M1 zal de vinger aan de pols houden door in de periodieke overleggen met M2 de planning regelmatig onderwerp van gesprek te laten zijn.

Opleidingen

In voorgaande jaren hadden we als uitgangspunt dat alle groepsfunctionarissen de voor hen geldende basisopleiding moesten volgen.

Onlangs hebben we in het kader van het strategisch opleidingsplan de opleidingsbehoefte geïnventariseerd. De 4 onlangs ingestroomde C-medewerkers moeten nog de complete basisopleiding volgen. Ook blijkt uit de inventarisatie de behoefte om 44 medewerkers vanuit het eigen kantoor en 40 medewerkers die in Heerlen gaan werken een modulaire variant te laten volgen.

Voor de groepsfunctie E levert de inventarisatie op dat 12 E-medewerkers voor een modulaire (bijscholings)variant in aanmerking komen.

We voorzien verdere instroom in het kader van mobiliteit. We hebben B/CKC verzocht het opleidingsmateriaal 'up-to-date' te houden zodat snel ingespeeld kan worden op een eventuele nieuwe opleidingsvraag.

ARGI

De RAD heeft de landelijke audit naar de inhuur van externen voor Toeslagen afgerond en brengt naar verwachting eind mei haar eindrapportage uit.

Het argiteam bezoekt op uitnodiging van de CMT's regelmatig unit-werkoverleggen voor het bespreken van de richtlijnen voor informatiebeveiliging en integriteit.

Budget

Aan de eenheid Toeslagen is voor reguliere activiteiten een budget toegekend van € 60.446. In dit budget is een korting van € 557 opgenomen in verband met de overheveling van taken naar B/CA per juni a.s. (de zgn. business case Heerlen). De korting is niet in lijn met de voorziene uitstroom van uitzendkrachten die afhankelijk is van de gefaseerde overdracht van werk aan medewerkers die vanuit de regio's bij B/CA zullen instromen.

	Budget	Uitgaven	Prognose	Resultaat
Reguliere uitgaven	60.446	19.608	58.294	2.152

Het positieve resultaat kan nagenoeg volledig worden toegerekend aan de kosten voor het vaste personeel. Ons kantoor kent een onderbezetting. In samenspraak met het B-team zijn acties in gang gezet om de onderbezetting bij de groepsfunctie C op te vullen. Een eerste stap is dat medio dit jaar medewerkers vanuit Belastingdienst\Utrecht-Gooi worden geplaatst binnen ons kantoor. Daarnaast zullen 8 medewerkers vanuit Belastingdienst\Rijnmond geplaatst worden op de locatie Rijswijk. Na opleiding en een inwerkperiode zal dit in het najaar leiden tot een afbouw bij de uitzendkrachten.

Voor het beheerst en gefaseerd implementeren van NTS is voor het 1^{ste} halfjaar een budget toegekend van € 5.200.

	Begroting	Uitgaven	Prognose	Resultaat
Bints	5.200	1.133	5.200	0

In de verslagperiode is geïnvesteerd in NTS-opleidingen. Doordat NTS-werkvolumes meevielen zijn flexwerkers ingezet op reguliere activiteiten.

3. Effect implementatie NTS

In deze eerste verslagperiode is hard gewerkt aan het beschikbaar krijgen van een integrale planning en risicolog. Deze producten zijn de basis voor beheersing van het implementatietraject. De eerste versie is gebaseerd op de realistische inschattingen van alle ketenpartners en geeft het beeld dat implementatie door beheerst implementeren en "live" tijdens MAC-2012 op dit moment het meest realistisch is. De planning is gebaseerd op aannames waarvan de belangrijkste pas tijdens het ontbufferen geverifieerd kunnen worden (het kan meevallen of toch nog tegenvallen). Ondanks de grote zorgvuldigheid is al wel vastgesteld dat "live" gaan altijd betekent dat een beperkt aantal burgers te maken krijgt met verschillen. De hoeveelheid te verwachten verschillen wordt de komende periode meer duidelijk. Daarna kan de inschatting gemaakt worden in hoeverre we in staat zijn de effecten voor de klant te beheersen.

Inmiddels is de conversie-uitvalbehandeling grotendeels afgerond. De massale uitval die geautomatiseerd kan worden weggewerkt is verwerkt. De handmatige uitvalbehandeling is nagenoeg afgerond. Op basis hiervan hebben we geconstateerd dat:

- het maken van de werkinstructies op een testomgeving in plaats van de daadwerkelijke productieomgeving niet leidt tot de juiste werkinstructies. Voor de ontbufferfase gaan we dit aanscherpen.
- stukjes functionaliteit nog aangescherpt moeten worden.
- een deel van de uitval en uitworpbehandeling niet in instructies is neer te leggen maar dat expertise van de behandelaar in combinatie met contact met de klant tot de juiste keuzes en verwerking moet leiden.

4. Speerpunten

4.1. Rechtmatigheid

Doel

Wij werken in de actualiteit op basis van betrouwbare informatie over grondslagen. Wij willen een substantieel groter deel van onze toezichtacties op het toeslagjaar 2011 (inclusief het voorkomen van misbruik en oneigenlijk gebruik) in 2011 uitvoeren. Wij willen fraude effectiever bestrijden en voorkomen.

Het uitvoeren van toezicht in de VT-fase voorkomt dat burgers achteraf worden geconfronteerd met hoge terugvorderingen. Zowel uit optiek van dienstverlening als van het voorkomen van invorderingsproblemen verdient een zo vroeg mogelijke controle de voorkeur. Uit het oogpunt van het voorkomen van fraude is het gewenst de controle uit te voeren voordat een eerste betaling heeft kunnen plaatsvinden.

Acties

Uitvoering regulier toezicht

Evenals in 2010 zullen we een deel van de toezichtacties in de voorschotsystemen uitvoeren. Dit jaar gaan we enkele toezichtstromen voor meerdere jaren tegelijk uitvoeren. In de volgende rapportage zullen we de planning en de eerste resultaten opnemen.

Organisatorische maatregelen.

Binnen Toeslagen is de regievoering over handhaving en fraudebestrijding nu verbijzonderd in een afzonderlijk projectteam. Op M2-niveau is een handhavingsregisseur benoemd. De handhavingsregisseur rapporteert rechtstreeks aan het MT. Daarnaast is een task force fraude ingesteld en opgestart. De focus ligt op zo vroeg mogelijke detectie van fraude en het belastingdienstbreed inrichten van preventieve maatregelen. Deze task force vormt tevens de verbinding naar de Belastingdienstbrede anti-fraudebox. De opzet is nu nog projectmatig en zal tegen het eind van 2011 in structurele vorm in de organisatie worden ingebed.

Maatregelen in het proces van aanvragen en toekennen

Op het moment van aanvragen van een toeslag is doorgaans nog geen adequate contra-informatie beschikbaar en de toeslagensystemen ondersteunen slechts in zeer beperkte mate een selectiemogelijkheid op basis van samengestelde risico's. De ingezette acties steunen voor een groot deel op query's en projectmatig ingerichte processen. De volgende acties zijn in werking of in voorbereiding:

- Opvragen en verwerken van bewijsstukken op basis risicoprofiel bij MAC (7.000 waarvan 3.200 geen reactie).
- Stoppen Toeslagen bij VOW (per maand: zorg 1.000-2.500; huur 250-500; KOT 30-80; KGB 100-200).
- Specifieke beoordeling aanvragen KOT 2010 vanaf 1 januari (38.000 waarvan in ca 30% contact wordt gezocht met burger).
- Verscherpen DigID controle KOT (in voorbereiding voor de overige toeslagen).
- Controle op LRK-registratie (7.000 toeslagen gestopt).

- Betrekken VT bij DT-toezichtmeldingen (gestart eind april)
- Pilot risicoselectie slechte schatters inkomen met gedifferentieerde klantbehandeling (voorbereid, uitvoering komende maanden)

Verbijzonderde maatregelen en acties.

Eén van de taken van handhavingsregie en de task force fraude is om het proces van fraudebestrijding en verbijzonderd toezicht te verstevigen. De eerste initiatieven zijn inmiddels genomen.

- In samenwerking met B\CA worden met banken afspraken gemaakt over MOT-meldingen.
- We hebben nadere afspraken gemaakt over samenwerking met o.a. LTO. In mei vindt een themabijeenkomst plaats met vertegenwoordigers van de regio's.
- Een tweetal landelijke toezichtacties is in voorbereiding. Voor één daarvan vindt in mei een pilot plaats.
- De capaciteit van het M&O-bureau is vergroot en de inrichting van de processen wordt herzien.
- Toeslagen zal ook zelf gaan investeren in intelligence (in samenwerking met andere onderdelen via de anti-fraudebox)

4.2. Klantgerichte dienstverlening

Doel

We gaan bewust en gericht gebruik maken van kanaalsturing

Acties

In 2011 willen we op drie – in het eerste kwartaal vast te stellen - onderdelen uit de ongestructureerde berichtenstroom de burger naar een voor hem en ons efficiënter kanaal sturen.

In de verslagperiode hebben we nog geen acties uitgezet.

4.3. Transparant en efficiënt werken

Doel 1

Wij werken aan voortdurende verbetering van onze processen

Acties

- Wij voeren (keten)audits uit op onze processen en implementeren verbetervoorstellen. De resultaten van de eerste twee ketenaudits (samenwerking met Heerlen en Oost) zijn opgeleverd en de aanbevelingen worden met de ketenpartners besproken. We volgen de voortgang van de verbeterpunten aan de hand van vervolgrapportages.
- De verbijzonderde IC's op kantoorprocessen worden nu regulier en met veel enthousiasme uitgevoerd. De eerste bevindingen geven een breed scala aan verbetermogelijkheden.
- Er is een landelijk overleg geweest met de uitvoerende belastingregio's (onder aansturing van Belastingdienst\Oost), uitvoeringscoördinatie hoofdkantoor Blauw, IM-Blauw, B/CA en Domein Inning om verbeterlagen te maken in het totale inningsproces van toeslagen. Alle issues worden verzameld. Een plan van aanpak volgt binnenkort. In samenwerking met IM-blauw en B\CA pakken we het brievenproces rondom invordering op.

- Uit de medewerkersbijeenkomsten volgden enkele quick wins. De eerste die we hebben opgepakt betreft hoorzittingen. Medewerkers stelden voor hoorzittingen op kantoor te houden. Het beeld is dat we veel tijd verliezen omdat steeds twee medewerkers per hoorzitting naar een andere locatie moeten lopen. Nader onderzoek maakte duidelijk dat Toeslagen 155 hoorzittingen per jaar houdt, hetgeen veel minder is dan gedacht. Het inrichten van hoorruimte op kantoor is duur en nu niet mogelijk. Wel hebben we twee fietsen aangeschaft en geven we meer aandacht aan het terugdringen van het aantal burgers dat niet verschijnt.

Doel 2

De medewerkersinzet en medewerkerstevredenheid stijgt.

Acties

- Wij gaan een onderzoek uitvoeren naar de medewerkersbetrokkenheid. We beraden ons nog op de wijze van onderzoek naar de medewerkersbetrokkenheid met als doel de betrokkenheid en tevredenheid te vergroten.
- Het verzuimpercentage is sinds 2010 opgelopen tot 8,3%. Wij hebben meerdere maatregelen getroffen maar het beoogde effect is uitgebleven. De trendbreuk naar een voortdurende stijging valt samen met de invoering van "Eigen regie". We gaan op korte termijn bespreken of we het gedragsmodel van Falke & Verbaan kunnen toepassen.
- Wij zijn gestart met een onderzoek naar plaatsonafhankelijk werken.
- Het opleidingsplan is gereed en wordt uitgevoerd.
- Ten aanzien van de mobiliteit kan worden gemeld dat in de eerste maanden van 2011 8 medewerkers zijn ingestroomd. Hiernaast zijn 3 medewerkers op IF-basis overgekomen van andere eenheden. Daar staat tegenover dat 11 medewerkers de eenheid hebben verlaten. Vier medewerkers hebben de dienst voorgoed verlaten.

4.4. Wendbaarheid

Doel

Wij informeren en committeren onze ketenpartners aan onze strategie

Acties

In december hebben we het bedrijfsplan 2011-2015 besproken met een aantal ketenpartners (waaronder B\CA, B\CAO en Beltel). Deze gaven aan graag mee te willen denken. Daaraan geven we gehoor.

Inmiddels hebben we de overige ketenpartners (w.o. FIOD, landelijk kantoor Blauw) gesproken. In juni bespreken we met de ketenpartners gezamenlijk onze ambities voor het bedrijfsplan 2012-2016. Ontwikkelingen rondom het MLTP en 'compacte overheid' worden daarin meegenomen. Zo zorgen we voor een gedeelde uitgangssituatie.

Voorafgaand aan deze bijeenkomst voeren we individuele gesprekken met de ketenpartners om optimale aansluiting van de visies te bereiken. Het uiteindelijke doel is een toeslagenstrategie, die onderschreven wordt door alle ketenpartners.

Doel

Wij werken aan ons innoverend vermogen

Acties

- Wij brengen samen met beleidsdepartementen en DgBel strategische bewegingen in kaart en bereiden ons voor op uitvoering

We hebben een wekelijks overleg met DgBel ingericht. We zijn gestart met gezamenlijke regie op alle uitvoeringstoetsen en gestelde vragen. De focus ligt enerzijds op het dienstverleningsniveau (snel, actueel en op het moment dat de kosten ontstaan de burger faciliteren) en anderzijds op het niveau van toezicht en fraudebestrijding. Deze twee facetten samen leiden tot een spanningsveld. We trekken gezamenlijk met DgBel op richting beleidsdepartementen en politiek.

We gebruiken het principe van business cases en waardemanagement in ontwerpprocessen en prioritering. Op dit moment loopt de pilot op toezicht KOT. In de tweede helft van het jaar zullen we de items breder gaan toepassen.

4.5. Ontwikkeling (IM-)organisatie

Doel 1

Wij vergroten de bestuurbaarheid

Acties

- *Wij leveren aan het eind van het tweede kwartaal een productenboek IM-toeslagen op*
Het producten- en dienstenboek IM bevindt zich in de realisatiefase. IM is met IV-beleid in gesprek over het format. Eind april is de 0.6 versie opgeleverd.
- *Wij voorzien aan het eind van 2011 de producten, waar mogelijk, van normtijden*
SAP-tijd is conform planning ingericht om de informatie op productniveau te kunnen verzamelen. De IM-medewerkers vullen de komende maanden de relevante rubrieken. In september verwachten we voldoende basisinformatie ter beschikking te hebben om te starten met de analyse en een beeld te vormen van de huidige inzet op de producten. Vanuit de analyse worden in december de normtijden vastgesteld.
- *Wij stellen voor opdrachten startende vanaf januari 2011 een business case op voorzien van een Business Owner uit het MT-toeslagen, conform de standaard richtlijnen uit de IV-keten*
Vanaf begin 2011 voldoen wij aan de richtlijnen van IV-beleid. Deze worden toegepast en zijn geïntegreerd in ons intern beleid. Voor spoor 3 zullen we dit beleid toepassen wanneer de formele budgettaire overdracht heeft plaatsgevonden.
In de rapportage van portfolioadvies aan het MT Belastingdienst scoort B/T 100%
- *Wij werken vanaf de eerste nieuwe IT-release die in 2011 start conform de VTA-methode*
De implementatie loopt volgens schema. In de rapportages naar IV-beleid scoren wij "groen".

De betreffende afgesproken methoden en technieken worden waar nodig toegepast. We gaan de verbeterde testaanpak (VTA) invlechten in ons kwaliteitssysteem. De verantwoordelijkheid voor het opstellen van de productrisicoanalyse (PRA) ligt bij portfoliomanagement. Voor release 2011.3 zijn de analyses voor spoor 2 (kind) in maart uitgevoerd en voor spoor 1 (huur/zorg) in april. De testplannen voor bedrijfsprocessen (MTB) zijn in april opgeleverd.

Voor spoor 1 en 2 werken we al grotendeels conform de voorgeschreven werkwijze T-map-next, maar omdat dit de eerste releases zijn waarop wij de verbeterde testaanpak toepassen constateren wij kwalitatief nog geen 100% score. De MasterTestPlannen Belastingdienst en het testproces vanuit IM zijn nog teveel op systemen gericht en minder op de bedrijfsprocessen. We zijn hierover in gesprek met B\CAO. Aandachtspunten en maatregelen zijn geformuleerd en ingezet. Eind 2011 passen we VTA volledig toe.

De testcoördinatoren en testadviseurs zijn opgeleid. Vanaf het moment dat de verantwoordelijkheid voor de voortbrenging spoor 3 door ons is overgenomen, gaan we ook daar bij de releases conform VTA werken. Momenteel wordt in het kader van het acceptatieproces spoor 3 een productrisicoanalyse opgeleverd. Deze gaat als basis fungeren voor de komende bedrijfsprocesreleases.

Doel 2

Wij verhogen de betrouwbaarheid

Actie

We meten de betrouwbaarheid door vastgestelde IV-KPI's: Tijdigheid Ontwerpproducten, Kwaliteit Ontwerpproducten en Bedrijfsonderdeelportfolio als basis voor projecten. Rapportage hierover zal gebeuren conform de vastgestelde IV-rapportagelijijn middels het daar gebruikte dashboard

We hebben de bijbehorende processen ingericht en deze functioneren. Het IM-bedrijfsbureau en portfoliomanagement rapporteren zowel intern (rapportage IM) als extern (IV-KPI's). De behaalde scores zijn tot nu toe 100%, hetgeen wil zeggen dat we aan de norm voldoen. Zo zijn alle opdrachten ingelegd in de bedrijfsonderdelen portfolioadministratie en worden de producten tijdig opgeleverd. De ontwerpproducten voldoen aan de met de leverancier gemaakte afspraken.

Doel 3

Wij werken aan de betaalbaarheid

Acties

Aan het einde van 2011 zal 23% van de totale efficiency doelstelling gerealiseerd zijn.

Dit betekent dat de startformatie IM van 57 FTE uiteindelijk wordt afgebouwd tot 38 FTE per 1 januari 2013.

De bezetting per 1 april 2011 is 46,9 fte. De doelstelling aan het einde van 2011, zoals hierboven genoemd, zal niet geheel gerealiseerd worden. Door een hoge werklast (spoor 3 naast fall back spoor 1&2), te realiseren kennisopbouw voor spoor 3 en maatregelen die nodig zijn voor inrichting

van beheerprocessen is voorgesteld de bezuinigingsdoelstelling met twee jaar te vertragen. Dit is gerapporteerd aan IV-beleid.

Dit leidt tot de volgende bezettingsontwikkeling:

	fte
.....	
Eind 2009	57
Eind 2010	49
Eind 2011	47
Eind 2012	47
Eind 2013	42
Eind 2014	38
Eind 2015	38

5. Risicoparagraaf

Risico's van het nieuwe toeslagensysteem NTS

De risico-paragraaf van het stuurcontract Toeslagen 2011 beschrijft meerdere risico's rond de realisatie/implementatie van het nieuwe toeslagensysteem NTS. De risicobeheersing van NTS is belegd binnen het programma. Hierover wordt tweewekelijks gerapporteerd aan het Program Board, wordt daar ook inhoudelijk besproken, en is daarmee een permanent onderdeel van de beheersmaatregelen. Voor een beeld over de stand van zaken rond de NTS-risico's verwijzen we in deze rapportage dan ook naar de besturing/beheersing van het programma NTS.

Doelstelling	Risicogebied	Datum melden risico	Risicobeschrijving	Beheersmaatregelen	Eigenaar	Stand van zaken	Risicostatus			
							SC	2011-1	2011-2	2011-3
Toeslagen staat opgesteld om juist, tijdig en rechtmatig toeslagen aan de burger toe te kennen en uit te betalen.	Proces	01-03-2010	De voortdurende ontwikkeling en uitblijvende implementatie van NTS heeft negatieve gevolgen voor inrichting, onderhoud en productie van spoor 1 en 2. Ook bestaat de kans dat spoor 1 en 2 onvoldoende is voorbereid op toekomstige grotere aanpassingen in wet/regelgeving.	- Het fall back scenario 2012 is uitgewerkt in een Business Case. - Opschalen productiecapaciteit in Rijswijk. - Duidelijke communicatie over (on)mogelijkheden. - Eventueel de productie van spoor 1+2 en/of de implementatie van spoor 3 temporiseren.		- De fall back voorzieningen zijn gepland voor de releases 2011.3 en 2012.1. - Productiecapaciteit Rijswijk is opgeschaald.	25	20		
Toeslagen staat opgesteld om juist, tijdig en rechtmatig toeslagen aan de burger toe te kennen en uit te betalen.	Proces	01-12-2010	De regeling Kinderopvangtoeslag is fraudegevoelig en de uitvoeringsmaatregelen zijn mogelijk onvoldoende waardoor er naar verhouding veel M&O-gevallen met een relatief hoog financieel belang betrekking hebben op de Kinderopvangtoeslag.	- Het M&O-team is uitgebreid. - Er is een kliklijn geopend. - De Task force Fraude onderkent in een zo vroeg mogelijk stadium fraudepatronen en adviseert over te nemen maatregelen. - Er zijn/worden maatregelen genomen in het toeslagen- en betaalproces om frauduleuze handelingen te detecteren en/of af te vangen.		- Er wordt een M&O(fraude)-proces ingericht en er is gestart met een handhavingspilot. - De kans op imagoschade binnen de Belastingdienst is afgenomen omdat fraude nu als een probleem wordt onderkend dat de gehele Belastingdienst raakt en daar ook naar wordt gehandeld.	25	20		

Doelstelling	Risicogebied	Datum melden risico	Risicobeschrijving	Beheersmaatregelen	Eigenaar	Stand van zaken	Risicustatus			
							SC	2011-1	2011-2	2011-3
Toeslagen staat opgesteld om juist, tijdig en rechtmatig toeslagen aan de burger toe te kennen en uit te betalen.	Informatie- en sturing	01-01-2010	De huidige inrichtings- en beheersingsfilosofie vraagt om een meer pro-actieve benadering en resultaatgerichte sturing dan nu aanwezig is. Dit kan ertoe leiden dat de manager en/of medewerker niet tijdig en/of juist reageert of handelt op nieuwe uitdagingen zoals werken in de actualiteit, meer aandacht voor kwaliteit en nieuwe wetgeving. Een ander gevolg kan zijn dat organisatiedoelstellingen niet, niet tijdig of niet juist worden gerealiseerd. De oorzaak is dat het huidige management mogelijk onvoldoende is toegerust op de gevraagde vaardigheden.	• Strategiesessies helpen te focussen op de toekomst. • Een cursus 'Besturing en Beheersing' voor alle M2'ers. (o.a. organisatievolwassenheid en besturingsfilosofie) • M1 sponsort de CMT's op M2-niveau. • De BI cq verantwoording wordt aangepast aan beheersingsbehoefte. Initiatief i.s.m. B/CA UAL voor KPI's productiesystemen. • Aanpassen en versterken van de analyse- en controlfunctie. (bv proceseigenaarschap POK en controlfunctie domein) • Coachen/begeleiden managers op toepassing van cursus 'Besturing en Beheersing' in de praktijk. • Opleidingsplan en uitvoering voor medewerkers + management.		• Strategiesessies (MLTP, inrichting/ tructuur kantoorprocessen na NTS, SPP, uitbreiding competenties) hebben plaatsgevonden en worden voortgezet in MT en met M2. • M2-ers hebben cursus 'Besturing en Beheersing' gevolgd. • M1 sponsort de CMT's op M2-niveau; elk MT-lid coacht en begeleidt M2-leden. • De BI c.q. verantwoording wordt onderzocht voor aanpassing aan beheersingsbehoefte en op Lean-effecten (best practises Rijswijk, AKB en IKB) en hiermee ook op aanpassing en versterking control- en analyse. • Binnen het domein (KRP) is een controller aangenomen. • Het opleidingsplan is opgesteld en geactualiseerd. • Plan voor professionaliseringstraject M2 is geoffreerd en ligt voor besluitvorming voor.	16	16		
Toeslagen streeft naar een efficiënte en effectieve inzet van middelen, met maximale transparantie voor burger, politiek en departementen. Dit op een wijze die ook de continuïteit en rechtmatigheid borgt.	Informatie- en sturing	01-01-2010	Naast massale productie en kantoorproductie leveren oa front office en enkele regio's ook productie. De productiesturing vanuit het domein Toeslagen op de producenten buiten Massaal en Kantoor is mogelijk onvoldoende (ingericht). Dit kan leiden tot het niet, niet tijdig of niet juist realiseren van productiedoelstellingen. Een belangrijke oorzaak is onvoldoende sturingsmogelijkheden van de domeineigenaar op door ketenpartners uitgevoerde productietaken	• Afsluiten van DVO's met onze ketenpartners • M1 heeft Domein opdracht gegeven voor het uitwerken van kwaliteitsmanagement in de keten. • Ketenregie meer procesgericht en ook op de Front Office (balies, beltel etc) gaan inrichten. • Realiseren van overleg op strategisch, tactisch en operationeel niveau in productie- en voortbrengingsketen met ketenpartners, BD-onderdelen en beleidsdepartementen.		• Er is gestart met het maken van prestatieafspraken met BICA over de in Heerlen uitgevoerde processen. • Het bedrijfsplan wordt gedeeld met de ketenpartners	12	12		

TOEZICHTSPLAN 2011

1. Inleiding

Deze nota bevat de kaders voor de uitvoering van de toezichtwerkzaamheden 2011, gericht op het borgen van de rechtmatigheid van het toekennen van toeslagen.

De nota geeft de kaders voor alle vormen van rechtshandhaving: administratief toezicht, horizontaal toezicht, (samenwerking bij het) verticale toezicht, handavingscommunicatie en strafrecht. Waar de inzet van deze vormen van toezicht aan de orde is, wordt dat in de betreffende paragraaf aangegeven. Een uitwerking van het administratieve toezicht is te vinden in de bijlage bij deze nota.

2. Algemeen beleidskader

Het Stuurcontract 2011 van Toeslagen noemt als speerpunten binnen het kerngebied "Rechtmatig toekennen Toeslagen" voor 2011:

"Wij werken in de actualiteit op basis van betrouwbare informatie over grondslagen. Wij willen een substantieel groter deel van onze toezichtacties op het toeslagjaar 2011 (inclusief het voorkomen van misbruik en oneigenlijk gebruik) in 2011 uitvoeren."

Hoe eerder wij over betrouwbare grondslageninformatie beschikken hoe eerder we het toezicht naar voren kunnen halen en de burger kunnen helpen zijn compliance te vergroten. Daarvoor is het eerder beschikbaar krijgen van juiste en volledige gegevens uit basisadministraties en andere derden-administraties essentieel. Met de ketenpartners:

1. Concretiseren we in het eerste kwartaal van 2011 het begrip "substantieel". Paragraaf 7.
2. Onderzoeken we welk toezicht in de voorschotfase kan plaatsvinden en richten die acties ook in. Paragraaf 4.
3. Bedenken we alternatieven daar waar de reguliere aanpak tekort schiet.
4. Onderzoeken we hoe we het aantal terugvorderingen kunnen terugdringen door toezicht en communicatie meer met elkaar te verbinden. Paragraaf 4.1.
5. Initiëren we een business case "effectief toezicht in de actualiteit" volgens principes en methode van het waardemanagement. Paragraaf 8.

Belangrijkste veranderingen in de regelgeving

- In de fiscale regelgeving is de vermogensrendementesheffing nog slechts van één peilmoment afhankelijk. Voor belastingjaar 2011 is dat de situatie op 1 januari 2011. De vermogenstoets kan daardoor in 2011 gedeeltelijk al in het berekeningsjaar worden uitgevoerd.
- In 2010 is de regelgeving in de WKO aangescherpt op kwaliteitseisen maar ook in termen van administratieve eisen. Bovendien is registratie in het landelijk register voorgeschreven voor kinderopvanginstellingen, gastouderbureaus en gastouders. Dat regime is feitelijk pas in 2011 in werking getreden en biedt voor dat berekeningsjaar mogelijkheden voor vroeger toezicht, een betere renseignering en eerdere deregistratie van minder bona fide bureaus en instellingen.

Ontwikkelingen in risico's en randvoorwaarden

- In 2011 zal het nieuwe Toeslagensysteem worden ingevoerd. Die invoering heeft gevolgen voor de fasering en kan gevolgen hebben voor de inhoud en de omvang van het geplande toezicht.
- In 2012 treedt de wet dwangsom voor Toeslagen in werking. De wet dwangsom is van toepassing op alle beslissingen die zien op berekeningsjaar 2012. Nu veroorzaakt toezicht nog vaak overschrijding van de termijnen voor definitief toekennen.
- In het afgelopen jaar zijn veel meer gevallen van (systeem)fraude aan het licht gekomen. Dat maakt meer toezicht noodzakelijk vóór uitbetaling van de toeslag.

Vervroeging, versnelling en invoering van het nieuwe systeem kunnen tijdelijk meer capaciteit vergen. Dat kan scherpere keuzes in het toezicht noodzakelijk maken.

- We maken de selecties van risicogevoallen scherper door inzet van intelligence.
- In het spanningsveld tussen rechtmatigheid, dienstverlening en efficiency kan het nodig blijken efficiency een prominenter plaats te geven.

Met name bij nalatige burgers kan het nodig zijn dat B/T meer ambtshalve ingrijpt. De burger zal dan minder vaak van te voren bevroegd worden met als mogelijk gevolg dat hij vaker achteraf in bezwaar

moet komen. Er komt meer accent op fraudebestrijding dan op administratief toezicht. De veranderingen die de beoordeling van het plan 2010 vanuit de hierboven genoemde perspectieven hebben opgeleverd, zijn neergeslagen in dit plan.

Een groot aantal zaken is hetzelfde gebleven. De massale vergelijking van grondslagen uit de aanvragen met de grondslagen uit betrouwbare derdenadministraties vormt de kern van het toezicht. Uit de overige kleuren van het handhavingpalet, is een beredeneerde keus gemaakt, gericht op resultaat (herstel van de rechtmatigheid) en effect (compliance).

De Belastingdienst werkt risicogericht. Niet alles wordt gecontroleerd, en niet iedere afwijking wordt gecorrigeerd. Aard en omvang van het risico zijn bepalend voor de toezichtinspanning. Ook Toeslagen doet toezicht "dat er toe doet". Toezicht is een activiteit die bepaald wordt door de vier kernwaarden: rechtmatigheid, dienstverlening, efficiency en wendbaarheid. Dat brengt onder meer met zich mee dat in het toezicht kleine onjuistheden genegeerd kunnen worden.

3. Uitgangspunten uitvoeringsbeleid toezicht 2011

3.1 Risicoselectie en prioritering

De afgelopen jaren is het zicht op de risico's die in de verschillende grondslagen voorkomen toegenomen. Deze ervaringen worden jaarlijks verwerkt in het toezichtbeleid. Indien in 2011 ook capaciteit wordt gevraagd voor de implementatie van NTS luidt de prioritering als volgt:

1. risico's die een relatie hebben met dataschoning of implementatie worden met voorrang behandeld;
2. geen recht risico's hebben veelal een grotere impact dan risico's die alleen leiden tot aanpassing van de grondslag en krijgen meer prioriteit.
3. De aanpak van fraude behoudt zijn hoge prioriteit.

3.2 Criteria in te zetten toezichtvormen

Bij de uitvoering van Toezicht kan gekozen worden uit diverse onderdelen van het handhavingpalet. De keuze wordt bepaald op basis van:

- de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van contra-informatie;
- de omvang van de doelgroep;
- de mate waarin het risico voorkomt.

De belangrijkste vorm van toezicht bij toeslagen, zowel in omvang als in reikwijdte, is administratief toezicht. Bij administratief toezicht wordt aan de hand van informatie van derden de juistheid van de gehanteerde grondslagen beoordeeld en zonodig de toeslag aangepast. Deze vorm van toezicht wordt zowel massaal geautomatiseerd als meer of minder massaal in een handmatig proces uitgevoerd. De kwaliteit en tijdige beschikbaarheid van de informatie van derden, de "contra-informatie" is van groot belang om dit massale administratieve toezicht adequaat uit te kunnen voeren en om meer aan de voorkant te kunnen controleren.

4. De uitvoering

De risicoanalyse wordt primair benaderd vanuit de grondslagen die voor het recht op en de hoogte van de verschillende toeslagen bepalend zijn. Hierna worden per grondslag de kaders voor de uitvoering geschetst.

4.1 Inkomen en vermogen

Beschrijving

- De inkomensafhankelijke regelingen gaan uit van het actuele inkomen. De toeslagbetaling wordt gebaseerd op de gegevens die in het berekeningsjaar zelf voorhanden zijn. De burger is zelf verantwoordelijk voor de schatting. Bij de definitieve vaststelling van de toeslag worden de authentieke inkomens- en vermogensgegevens van de Belastingdienst gebruikt. Risico bestaat dat terugbetaling van teveel genoten toeslag niet of met grote moeite plaatsvindt.
- Het inkomen is van belang voor alle toeslagen, vermogen alleen voor de huurtoeslag.

Risicoselectie/-detectie

De toeslagbetaling wordt gebaseerd op de gegevens van het berekeningsjaar zelf. De burger is verantwoordelijk voor de schatting. Voor het definitieve inkomen is BRI (ABS/FLG) de authentieke bron. Deze gegevens komen na afloop van een jaar gaandeweg beschikbaar. Van

inkomensschattingen bestaat geen authentieke of betrouwbare registratie.

Risicobehandeling

- In de voorschotfase
 - Algemene en gerichte communicatie over het belang van een juiste opgave van het inkomen.
 - Handhavingscommunicatieve signalering van geselecteerde, waarschijnlijk onjuiste inkomens in de huurtoeslag.
 - Gelijktrekken van de inkomens over alle toeslagen voor de datamigratie (inkomensharmonisatie).
 - Al in 2011 controle op huurtoeslagen op grond van de vermogenstoets.
- Bij definitief toekennen
 - Integrale controle met de inkomens- en vermogensgegevens van de Belastingdienst.

4.2 Huishoudsamenstelling

Beschrijving

- De huishoudsamenstelling op een bepaald adres speelt een belangrijke rol bij het bepalen van het recht op Toeslagen. Veranderingen in de samenstelling van het huishouden, verhuizingen, verandering in partner-relaties hebben vrijwel altijd consequenties voor één of meerdere Toeslagen. De burger is verantwoordelijk voor het doorgeven van de actuele gegevens.
- Een onjuiste weergave van de huishoudsamenstelling kan niet alleen leiden tot één onjuiste toeslag, maar ook tot meerdere onjuiste toeslagen. Dat treedt op wanneer meerdere leden van één huishouden ieder voor zich een toeslag aanvragen alsof er geen sprake is van een huishouden of partnerrelatie.

Risicoselectie/-detectie

Voor de huishoudsamenstelling en bewoningssituatie is de GBA/BVR de "authentieke" bron. In een aantal gevallen worden in deze registraties echter niet de feitelijke gebeurtenissen die bepalend zijn voor de toeslag vastgelegd, maar slechts de formele melding van die feiten. Dat doet afbreuk aan de mate waarin deze registratie als authentiek kan worden gebruikt.

Bij het ontwerp van het huidige toeslagen systeem voor de huur- en zorgtoeslag was een mechanisme voorzien om volgend aan mutaties in BVR (de GBA) te kunnen acteren. Dat mechanisme is niet in productie gekomen. De systemen signaleren dus niet automatisch dat een burger niet tijdig muteert. Voor de kinderopvangtoeslag is wel een dergelijk mechanisme ingericht. In dat systeem kunnen veranderingen in de GBA efficiënter en meer in de actualiteit worden gevolgd. De GBA-gegevens over de verblijfsstatus lijken inmiddels van voldoende kwaliteit te zijn.

Risicobehandeling

- In de voorschotfase
 - Alle overlijdenssituaties worden voor alle toeslagen maandelijks actief gesignaleerd. Waar nodig in contact met aanvrager, achtergebleven partner, of erven vindt aanpassing van de toeslagen aan de ontstane situatie plaats.
 - Voor een aantal situaties/veranderingen (partnerschap, emigratie, verblijfsstatus – zie verder het overzicht administratief toezicht –) vindt op meerdere momenten in het jaar actieve signalering en behandeling plaats.
 - Verwerken relevante contra informatie, verkregen uit de samenwerking met interventieteams.
- Bij definitief toekennen
 - Op grond van risicoselectie vindt bij een deel van de toegekende toeslagen controle plaats aan de hand van BVR/GBA, ABS (fiscaal partnerschap) of met behulp van van de burger verkregen verklaringen of bewijsstukken. Bij de selectie en afweging wordt een waarschijnlijkheid ingebouwd voor de afwijking tussen de burgerverklaring en BVR (verschil datum verhuizing met datum melding, vermoedelijke spookbewoning, etc).

4.3 Huur

Beschrijving

Voor de huurtoeslag moet de woning voldoen aan de eisen van de wet op de huurtoeslag (zelfstandigheid, geen eigendom aanvrager/partner) en moet metterdaad worden bewoond door de aanvrager. De burger is verantwoordelijk voor het doorgeven van de actuele gegevens.

De hoogte van de rekenhuur is bepalend voor de hoogte van de huurtoeslag. De rekenhuur is een samenstel van kale huur, kosten en af te trekken posten. De burger is verantwoordelijk voor het

doorgeven van de actuele gegevens.

Risicoselectie/-detectie

- De objecteisen zijn deels te verifiëren aan de hand van de vastleggingen in BVR/GBA. In een aantal gevallen zijn de feiten niet uit deze registratie af te leiden (sommige appartementen, hofjes, tehuizen).
- De hoogte van de huur ligt vast in de huurovereenkomsten en in de administratie van verhuurders. Door derden geobjectiveerde huren kunnen worden gevonden in uitspraken van de huurcommissie.

Risicobehandeling

- In de voorschotfase
 - Op basis van risicoselectie aanbieden gevallen aan huurcommissie voor materiële beoordeling.
 - Verwerken overige uitspraken huurcommissie.
 - Uitvragen van de huur bij de verhuurder (dekking circa 70%)
 - Verwerken contra-informatie verhuurders over verandering bewoning.
- Bij definitief toekennen
 - Het opvragen van bewijsstukken van huurgegevens bij huurders waar sprake is van een bovenwettelijke huurverhoging (drempel van € 50).
 - Het opvragen van bewijsstukken op grond van risicoanalyse.
 - Analyse op mogelijke eigendomsverhoudingen aan de hand van fiscale gegevens.
 - Beoordeling feitelijk bewonen als onderdeel van het toezicht op huishoudsamenstelling.
 - Inzet van in 2010 met de verhuurders uitgewisselde huren bij definitief toekennen 2010 (dus in kalenderjaar 2011).

4.4 Verplicht zorgverzekerd

Beschrijving

- Om voor zorgtoeslag in aanmerking te komen moeten aanvrager en/of de partner voldoen aan de verzekeringseis volgens de zorgverzekeringswetgeving. In een aantal bijzondere situaties (militair, gedetineerd, gemoedsbezwaarden, in het buitenland wonende aanvragers) bestaat geen recht op zorgtoeslag, of slechts op een gedeeltelijke toeslag. De burger is verantwoordelijk voor het doorgeven van de actuele gegevens.

Risicoselectie/-detectie

- Het College van Zorgverzekeraars (CvZ) verstrekt gegevens over het verzekerd zijn van zowel binnenlandse als buitenlandse aanvragers.
- Het ministerie van Justitie verstrekt gegevens over gedetineerden.
- Het ministerie van Defensie verstrekt gegevens over militairen.
- De SVB verstrekt gegevens over gemoedsbezwaarden.

B/T blijft werken aan verbetering van de kwaliteit en actualiteit van deze gegevensstromen.

Risicobehandeling

- In de voorschotfase
 - Geen, gezien de snelle wisselingen die in de feiten kunnen optreden in combinatie met late beschikbaarheid van betrouwbare contra-informatie.
 - T.a.v. tijdelijke buitenlandse arbeidskrachten is een convenant gesloten met de LTO. Het horizontaal toezicht zal worden uitgebreid. De inzet van dit horizontaal toezicht is te borgen dat uitsluitend uitbetaald wordt aan rechthebbenden.
- Bij definitief toekennen
 - Integrale controle met behulp van contra-informatie.

4.5 Kinderen - KGB

Beschrijving

- Het recht op het Kindgebonden budget is gekoppeld aan het recht op kinderbijslag. Het bepalen van de kinderen die recht geven op het kindgebonden budget gebeurt in principe zonder tussenkomst van de burger op grond van gegevens van de SVB.

Risicoselectie/-detectie

Dagelijks wordt door de SVB een bestand met mutaties in de rechthebbende kinderen verstrekt. Eventuele onjuistheden kunnen direct doorwerken in het Kindgebonden budget.

Risicobehandeling

- In de voorschotfase
- In samenwerking met SVB monitoren informatieveringen (wettelijk hebben deze gegevens een status die vergelijkbaar is met een authentieke registratie).
- Bij definitief toekennen
- Geen.

4.6 Kosten kinderopvang

Beschrijving

Binnen de kinderopvang is het aantal ontdekte fraudegevallen het laatste jaar zeer sterk toegenomen. Individuele fraude en systeemfraude. De fraude wordt vooral bestreden door de aanpak van identiteitsfraude (paragraaf 5). Het reguliere toezicht zal naar de voorkant verlegd worden zodat onregelmatigheden in aanvragen en mutaties zoveel mogelijk vóór uitbetaling op juistheid zijn gecontroleerd. Signalen die twijfel oproepen over lopende toeslagen zullen meer in de actualiteit worden beoordeeld. In de balans tussen vertrouwen in de klant tegenover toezicht en fraudebestrijding lijkt een verschuiving naar het laatste gerechtvaardigd.

Risicoselectie/-detectie

De grondslag "geregistreerde opvang" is in 2011 door invoering van het landelijke register actueel beschikbaar. De GBA maakt in de actualiteit een aantal waarschijnlijkheidscontroles mogelijk. Op leeftijd en status als doelgroep-aanvrager kunnen waarschijnlijkheidscontroles worden uitgevoerd. Met contra informatie is de controles trefzekerder. B/T werkt aan de beschikbaarheid en kwaliteit van deze gegevensstromen. Het optimale samenstel van weegregels en andere detectiemethodieken wordt op grond van onderzoek vastgesteld.

Risicobehandeling

- In de voorschotfase
- Aanvragen en mutaties die tot hoge betalingen leiden worden gecontroleerd vóór ze worden uitbetaald. Deze risicoselectie zal ook subjectgericht zijn.
- De meest riskante grondslagen zullen in de actualiteit, bij aanlevering of signalering gecontroleerd worden.
- In het eerste kwartaal van 2011 wordt gecontroleerd of aanvragen betrekking hebben op in het LRK-geregistreerde opvang.
- In het eerste kwartaal van 2011 worden automatisch gecontinueerde aanvragen met een hoog risicoprofiel gecontroleerd.
- Aanvragen na afloop van het berekeningsjaar krijgen een verscherpte controle.
- Bij definitief toekennen
- De controle op afgenomen kinderopvang zal plaatsvinden aan de hand van de renseignering door de instellingen en de bij de burger opgevraagde jaaropgaven. Onderzocht wordt of deze controle in een risicogerichte benadering, gelet op de verlegging van het toezicht naar de voorkant nog integraal moet plaatsvinden.

Stimuleren van een "schone" sector

Een goede administratie van kinderopvanginstellingen en gastouderbureaus is voor de Belastingdienst in zijn geheel van essentieel belang. Dit omdat zij de bron vormen van contra informatie over afgenomen opvang en uitbetaalde opvangkosten. Sommige kinderopvanginstellingen en gastouderbureaus blijken misbruik en oneigenlijk gebruik te stimuleren. In 2011 is het wettelijke regime voor deze instellingen onder meer t.a.v. de administratie verscherpt. Daarom zullen in 2011 Belastingdienst, GGD en gemeenten in onderlinge samenwerking risicogerichte controles uitvoeren. Bekeken wordt hoe door voorlichting, handhavingscommunicatie en wellicht horizontaal toezicht met de sector zelf verbeteringen kunnen worden ingezet. Met deze inzet willen we zorgen dat zoveel mogelijk geregistreerde kinderopvanginstellingen en gastouderbureaus aan hun wettelijke verplichtingen voldoen.

5. Fraude

Het aantal ontdekte fraudegevallen in de kinderopvangtoeslag is het laatste jaar sterk gestegen. Zowel individuele fraude als systeemfraude. Veel systeemfraude rust op een vorm van identiteitsfraude en is daarmee geen exclusief probleem voor Toeslagen.

- Toeslagen laat onderzoeken of in ieder geval voor de kinderopvangtoeslag de controle op pincode en DigID sluitend gekregen kan worden en of naam-/rekeningnummercontrole op rekeningnummerwijzgingen kan worden ingevoerd.
- Met de landelijke projectgroep VT-fraude worden fraudesignalen uitgewisseld en met voorrang verwerkt. Omdat fraude steeds andere modus operandi vertoont, is een task-force ingericht. De task force heeft tot taak om (nieuwe) vormen van fraude direct te signaleren zodat ze zoveel mogelijk kunnen worden voorkomen of zo spoedig mogelijk gedetecteerd en afgedekt. De taskforce werkt samen met FIOD, landelijke projectgroep VT-fraude en B/CA.
- Ook het instrument van de bestuurlijke boete zal waar mogelijk worden ingezet. Het strafrecht is en blijft sluitstuk van de rechtshandhaving.

6. Gegevenshuishouding

Het stuurcontract noemt een vervroeging van de beschikbaarheid van contra informatie een voorwaarde om toezicht naar voren te kunnen halen en daarmee de compliance te bevorderen. Met het domein gegevens zal die doelstelling invulling gegeven worden.

7. Waardemanagement

In 2011 wordt een business case waardemanagement uitgevoerd op toezicht in de actualiteit Kinderopvangtoeslag. De business case leidt tot een beter zicht op de bijdrage van toezicht-activiteiten aan de kernwaarden van de organisatie. Dit inzicht kan tot aanpassing van het toezichtplan leiden.

8. Uitwerking beleid

De in deze notitie vastgelegde uitvoeringskaders vormen in samenhang de basis voor het uitvoeren van de toezichtactiviteiten in 2011. Het volume van de diverse acties wordt bepaald door de beschikbare capaciteit, de onderlinge verhouding wordt bepaald rekening houdend met de uitgangspunten zoals vermeld in hoofdstuk 2. De implementatie van het nieuwe toeslagensysteem kan leiden tot herprioritering. In 2011 wordt eerst het massale toezicht voor de definitieve vaststelling van het berekeningsjaar 2009 afgerond.



TER ADVISERING

Aan
De Staatssecretaris

Directie Directe Belastingen

Inlichtingen

T 070-
F 070-
@minfin.nl

Datum

26 april 2011

Notienummer

DB/11/161

Rubriek

Algemene wet
inkomensafhankelijke regelingen

Auteur

Van

directe
belastingen

Kopie aan

De Minister, 2x PA, 2x V&C

Bijlagen

1

notitie

Taakopdracht Interdepartementale werkgroep toeslagen

Paraaf
De Staatssecretaris

26/4

Via

Via

26/4

Medenaraaf

26/4

Medeparaaf

Cluster
Uitvoeringsbeleid

26/4

Aanleiding

De MR heeft op 11 maart jl. de two-pager Fraudebestrijding bij Toeslagen besproken. In de MR is geconcludeerd dat een interdepartementale werkgroep wordt ingesteld die voorstellen ontwikkelt om misbruik en oneigenlijk gebruik tegen te gaan. In de bijlage treft u de taakopdracht aan van de werkgroep. Deze staat – als onderdeel van het te bespreken Besluitvormingsmemorandum (BVM) – voor a.s. vrijdag 29 april geagendeerd in de ministerraad.

Beslispunt

- Wij adviseren u in te stemmen met de bijgevoegde taakopdracht voor de interdepartementale werkgroep misbruik en oneigenlijk gebruik bij de toeslagen.

Toelichting

De taakopdracht voor de interdepartementale werkgroep bevat een beschrijving van de onderzoeksvragen en de te ontwikkelen beleidsvarianten en is afgestemd met de betrokken departementen. Na akkoord van de MR met bijgaande taakopdracht kan de werkgroep aan de slag.

*Wel aan paraaf
aan de directie van
directe belastingen
en directie
van de rechte
w.o. de kosten effectiviteit
(als hint op van belang die
hoop is dan verdien capaciteit
welk zijn staat ver
voort)*

De volgende definities worden gehanteerd: onder misbruik wordt hier verstaan het bewerkstelligen van het verkrijgen of genieten van een (te hoge) toeslag door het opzettelijk of aan grove schuld te wijten niet, onjuist of niet volledig verstrekken van gegevens en inlichtingen. Onder oneigenlijk gebruik wordt verstaan het weliswaar volgens de regels van de wet, maar in strijd met de bedoelingen van de wettelijke bepalingen (al dan niet woordelijk terug te vinden in de Memorie van Toelichting en parlementaire behandeling) verkrijgen of genieten van een (te hoge) toeslag. Onder fouten wordt verstaan het verkrijgen of genieten van een (te hoge) uitkering door het uit onbegrip van de regeling onbewust niet, niet tijdig, onjuist of onvolledig verstrekken van gegevens en inlichtingen.

De werkgroep dient:

- De huidige processen en de uitvoeringskosten van activiteiten die zijn gericht op het tegengaan van misbruik en oneigenlijk gebruik in kaart te brengen.
- Inzichten uit bestaande rapporten of lopende trajecten te benutten. Hoewel deze meestal niet starten vanuit het perspectief van misbruik en oneigenlijk gebruik, maar veeleer vanuit een budgettair of uitvoeringsperspectief, kunnen de daar ontwikkelde beleidsvarianten van nut zijn.
- Te kijken naar de relatieve fraudegevoeligheid van toeslagen ten opzichte van uitkeringen en naar best-practices tegen misbruik en oneigenlijk gebruik bij bijvoorbeeld bijstand, studiefinanciering en verzekeringen.
- Het begrip van de burger, de eenvoud van de regeling en de relevante informatie over de aanvrager die de uitvoerder heeft (dit samen heet de informatiepositie) mee te nemen in het onderzoek.
- Best practices op het gebied van bestrijding van misbruik bij uitkerende organisaties in het onderzoek mee te nemen. Hierbij kan worden gedacht aan misbruik en oneigenlijk gebruik bij de voorlopige aanslag c.q. teruggaaf inkomstenbelasting en het verrekenen tussen belastingen en toeslagen.
- Bij de beschrijving van de maatregelen in ieder geval aandacht te besteden aan de vormgeving van de overkoepelende wet- en regelgeving (AWIR), de vormgeving van de specifieke toeslagregeling en aan de uitvoering inclusief toezicht. Daarnaast wordt ingegaan op te verwachten effecten van de maatregel op gebruik, misbruik, oneigenlijk gebruik en fouten, de effecten op de beleidsdoelen van de regeling, de budgettaire effecten (programmageld en apparaatsgeld), de effecten op koopkracht en liquiditeit van burgers, en de effecten op uitvoeringskosten voor overheid, burgers en bedrijven.
- In ieder geval beleidsvarianten te ontwikkelen waarin respectievelijk:
 - o de risicofactoren inzake misbruik en oneigenlijk gebruik middels aanpassing van de regelingen met ten minste 50% (gewogen naar omvang) gereduceerd worden
 - o de risicofactoren via aanpassingen in de uitvoering (incl. toezicht) met ten minste 50% (gewogen naar omvang) gereduceerd worden
 - o de risicofactoren inzake misbruik en oneigenlijk gebruik middels aanpassing van de regeling met ten minste 50% (gewogen naar omvang) gereduceerd worden, en waarin de uitvoeringskosten (incl. toezicht) op de resterende risicofactoren met 50% gereduceerd worden.
- Ook zal – in opdracht van de MR – gekeken moeten worden naar de mogelijkheden om tot één regeling te komen, ter vervanging van het stelsel van toeslagen.
- Randvoorwaarde voor alle beleidsvarianten is dat de totale uitgaven voor het stelsel (programma plus uitvoering/toezicht) voor de overheid niet toenemen.

Organisatie van het onderzoek

De werkwijze van de werkgroep volgt die van IBO's, maar het rapport wordt aangeboden aan het kabinet. Leden van de werkgroep zijn SZW, BZK, VWS, FIN (vakdepartement), AZ en FIN (Rijksbegroting) en externe deskundigen. Er is een onafhankelijke voorzitter. Het secretariaat van de werkgroep wordt verzorgd door FIN (Rijksbegroting) met een co-secretaris vanuit SZW en een vanuit FIN (vakdepartement). De werkgroep dient haar eindrapport uiterlijk eind 2011 in bij de MR (start mei 2011). De omvang van het rapport is niet groter dan 30 bladzijden plus een samenvatting van maximaal 5 bladzijden. De volgende bestaande documenten/onderzoeken worden benut bij het onderzoek: IBO Toeslagen, Heroverweging Toeslagen, Fraudebrief 2011, Werkgroep Kinderregelingen en Heroverweging Kinderregelingen.

Interdepartementale werkgroep Misbruik en Oneigenlijk Gebruik bij de Toeslagen

Onderwerp

De MR heeft op 11 maart 2011 de two-pager Fraudebestrijding bij Toeslagen besproken. Een uitwerking van deze two-pager is opgenomen in de fiscale agenda van de staatssecretaris van Financiën, waarin staat:

“Met toeslagen worden belangrijke beleidsdoelen op het gebied van tegemoetkoming in de kosten van wonen, zorg en kinderen, inkomensondersteuning en arbeidsparticipatie gediend. Fraude en oneigenlijk gebruik staan haaks op deze beleidsdoelen en ondermijnen daarmee het draagvlak van toeslagen. Om die reden wil het kabinet aan de ene kant kijken naar maatregelen die zijn gericht op een betere controle aan de poort, het afschrikken van fraude en het voorkomen van oneigenlijk gebruik. Aan de andere kant kan worden bekeken hoe vereenvoudiging van toeslagen, rekening houdend met de beleidsdoelen, kan bijdragen aan het fraudebestendiger maken van toeslagen.”

In de MR is geconcludeerd dat een interdepartementale werkgroep wordt ingesteld die voorstellen ontwikkelt om misbruik en oneigenlijk gebruik tegen te gaan. Daarbij kan ook worden gekeken naar de bijdrage die vereenvoudiging daarbij kan leveren. Dit gebeurt in aanvulling op trajecten die een raakvlak hebben met dit onderwerp, zoals de heroverweging Toeslagen, de onderwerpen in de Fiscale Agenda en de brief over de aanpak van systeemfraude en de brief van de Minister van SZW over handhaving bij sociale zekerheid, project 12 in het kader van compacte rijksdienst en de brief over de aanpak van misbruik en oneigenlijk gebruik in de kinderopvangtoeslag die binnenkort door de Minister van SZW en de Staatssecretaris van Financiën samen naar de Kamer wordt verstuurd.

Het onderzoek strekt zich uit tot:

- De AWIR en onderliggende regelingen
- De materiewetten kinderopvangtoeslag, huurtoeslag, zorgtoeslag, kindgebonden budget en onderliggende regelingen
- De uitvoering van de toeslagen door de Belastingdienst/Toeslagen
- Overige onderdelen van de Belastingdienst die onderdeel zijn van de toeslagketen (FIOD, B/CA, kantoor buitenland en regiokantoren voor wat betreft invordering).
- Instellingen en organisaties die aan de Belastingdienst informatie (kunnen) verstrekken, bijvoorbeeld gemeenten (GBA), banken, verzekeraars, werkgevers, polisadministratie (UWV) en woningbouwcorporaties/verhuurders.

Tabel 1 geeft het budgettaire beslag van bovenstaande (programma-uitgaven en apparaatsuitgaven): **PM** tabel.

Opdracht aan de werkgroep

De werkgroep wordt gevraagd de gevoeligheid van toeslagen voor misbruik, oneigenlijk gebruik en fouten te onderzoeken en maatregelen te ontwikkelen die misbruik, oneigenlijk gebruik en de kans op fouten bij de toeslagen verminderen. Hierbij wordt tevens gevraagd te bekijken hoe vereenvoudiging van toeslagen, met aandacht voor de beleidsdoelen, kan bijdragen aan het fraudebestendiger maken van toeslagen. De volgende onderzoeksvragen worden door de werkgroep beantwoord:

1. Welke risico's met betrekking tot misbruik, oneigenlijk gebruik en fouten zijn er voor de toeslagen in zowel de uitvoering als het beleid, en in welke mate leiden deze tot misbruik, oneigenlijk gebruik en het maken van fouten?
2. Welke voorstellen kunnen de geïnventariseerde risico's afdekken in zowel de uitvoering als het beleid? Hierbij gaat het zowel om aanpassingen binnen de kaders van de huidige wet- en regelgeving, buiten de huidige kaders, als om aanpassingen van het stelsel.

De toeslagen zijn de kinderopvangtoeslag, de huurtoeslag, de zorgtoeslag en het kindgebonden budget. De werkgroep wordt gevraagd daarbij de overkoepelende kaderwet AWIR, de materiewetten, en de uitvoering (waaronder de preventie-, opsporings-, bestraffings- en ontnemingsactiviteiten) te beschouwen.