

Belastingdienst Toeslagen

*Viermaandsrapportage
december 2013*

Inhoud

1.	Managementverklaring.....	3
2.	Samenvattend overzicht doelstellingen SC 2012.....	5
3.	Toelichting op prestatie-indicatoren.....	7
4.	Toelichting op de kerncijfers.....	11
5.	Risicoanalyse.....	13
5.1	Concurrence risico's.....	13
5.2	Risico's opgesloten in staatscontract.....	13
6.	Handhaving bij toeslagen in 2013.....	14
6.1	Massaal toezicht en preventie.....	14
6.2	Kriscoselectie.....	17
6.3	Handmatig toezicht.....	18
6.4	Terugvordering.....	19
6.5	Repressie.....	20
6.6	Toezicht over de periode 2012 en eerder.....	22
6.6.1	Toezicht over de periode van 2007 tot en met 2009.....	22
6.6.2	Toezicht over de jaren 2010 en 2011.....	22
6.6.3	Toezicht over het toelagjaar 2012.....	22
7.	Enkele items uit het MLTP.....	24

1. Managementverklaring

Productie

- De campagne voor het massaal automatisch continueren naar 2014 is goed verlopen. De elektronische beschikkingen zijn afgeleverd in de berichtenboxen van mijnoverheid.nl.
- De Belastingtelcelen heeft aangegeven de productiedruk als gevolg van het definitief toekennen over 2012 in combinatie met het automatisch continueren naar 2014 in de laatste maanden van 2013 niet aan te kunnen. Als gevolg daarvan heeft het definitief toekennen zelfgelegen van half oktober tot half januari 2014.
- De werkvoorraad toezicht over de toelagen tot en met 2011 is sneller afgenomen dan gepland.
- In de rapportageperiode hebben zich enkele damages voorgedaan. De meest in het oog springende (485) is samen met de betrokkene onderdelen van de dienst geanalyseerd. In positieve zin is op te merken dat zich eind 2013 geen damage heeft voorgedaan rond de verlening van openstaande vorderingen met de beschikkingen voor het nieuwe jaar, zoals de afgelopen jaren steeds wel het geval is geweest.

Handhaving

- Vooruitlopend op de inwerkingtreding van de Wet aanpak fraude toelagen en fiscaliteit is opstart met de uitvoering van de maatregelen die zien op onbekende aanvragers en aanvragers met een verhoogd risico. Het ontbreken van een actueel adresgegeven leidt tot het stoppen van een toelage, of dit wordt meegenomen in de risicoselectie. Het opschorten van voorschotten bij adres in onderzoek vergt verdere voorbereiding.
- De uitvoering van het toezicht buiten op bijvoorbeeld kinderopvanginstellingen wordt uitgevoerd door Belastingen. In het handhavingspan Belastingen moet hier rekening mee gehouden worden.

Terugvordering

- De Nationale Ombudsman heeft zijn rapport over de terugvordering van toelagen uitgebracht. De strekking van het rapport is positief, zeker als de kritische vragen van de NO tijdens het onderzoek in aanmerking genomen worden. Er blijven aandachtspunten.
- Eén van de aandachtspunten is de kwaliteit van de berekening van de beschikking voort door medewerkers van Belastingen. Destijds is aandacht voor terugvordering blijft nodig.

Personeel

- In het najaar zijn bijna 100 nieuwe medewerkers ingezet omd. We kijken terug op een goed resultaat van de wervingsactie. Op termijn zal een groot deel van deze hooggecalificeerde collega's doorgaan. Gezamenlijk optreden van B/T met andere onderdelen van de Belastingdienst is noodzakelijk.
- Het ziekteverzuim is eind 2012 uitgelopen op 7,0%. We streven naar verdere daling. Tegelijkertijd beschouwen we de daling in de loop van 2013 als een mooi resultaat.

Financien

- We hebben voor 2014 budget gekregen om de vaste bezetting gedurende 12 maanden met 270 fte te verhogen. Deze medewerkers worden in de loop van het jaar aangevuld. We hebben afgesproken in februari een plan aan te bieden om de middelen flexibel in te kunnen zetten.
- Als badge aan het oplossen van het budgettaire probleem voor 2014 heeft B/T een aantal belangrijke maatregelen getroffen. De bestuurlijke besluitvorming vindt binnenkort plaats.

Overig

- Een groot deel van onze organisatie is geruisloos overgegaan op de DVB.

- De Algemene Rekenkamer heeft een onderzoek aangekondigd naar de manier waarop omgegaan wordt met rechtmatigheid. Toeslagen is één van de twee cases die de AR daarbij in beschouwing neemt.

2. Samenvattend overzicht doelstellingen SC 2013

In het Stuurcontract 2013 zijn de prestatie-indicatoren benoemd. In onderstaand overzicht wordt per afzonderlijke doelstelling de realisatie en de trendmatige ontwikkeling in de verslagperiode gegeven.

Nr.	Prestatie-indicator naar perspectief	Planning		Realisatie per periode		Trend
		Jaarplan	Uitg. periode	aantal	%	
Opdrachthevers						
Op1	Gemiddelde bezetting eigen medewerkers	806		514		↗
Op2	Gemiddelde bezetting uitendienst	894		587		↘
Op3	Behandelde vroege meldingen inwonderingen VT	100.000 - 50.000		>10.000		↗
Op4	Beoordeelde uitval- en uitvoerredenen op noodzaak	1 juli		Gereed		↗
Op5	Opdrachten ingediend om uitval te verminderen	1 juli		Worst 2014		↘
Op6	Rapporten over incidenten gemiddelde uitval	elke 4 maanden		66,3		↗
Op7	Kwalificatie van de bereiste teams	elke 4 maanden		56,3		↗
Burgers bedrijven						
B1	Waarschijning burger – door fiscale monitor	> 20'2		meting volgt		↗
B2	Hande uitval behandeld binnen 3 dagen	90%		41%		↘
B3	Hande uitval behandeld binnen 10 dagen	98%		69%		↘
B4	Bewaren VT behandeld binnen AWO-termijn	85%		72%		↘
B5	Bewaren DT behandeld binnen 4 weken	1' - 40%		27%		↘
B6	Bewaren DT behandeld binnen AWO-termijn	2' - 40%		40%		↘
B7	Bewaren DT behandeld binnen AWO-termijn	85%		97%		↗
B8	Aanvragen binnen 1 week aanpakprocedure	97%		94%		↗
B9	Aanvragen binnen 1 week aanpakprocedure	98%		91%		↗
B10	Aanvragen binnen 1 week formele aanpakprocedure	98%		94%		↗
B11	Op toezichtgevende vragen aan burger beslissing binnen 4 weken na antwoorden	00%		41%		↘
B12	Aandeel vooraf gecontroleerde burger met antwoorde	10%		n/a		↗
B13	Proces voor certificeringstrategie	1' h		Uitgevoerd		↗
B14	Afsluiten eerste certificeringstrategie	2' h		Uitgevoerd, zie B13		↗
B15	Verwerken communicatiestrategie	1' h		nog niet		↗
B16	Verbeteren kennisgeving			Zie B13		↗
B17	Procesaanpassingen vanuit monitoren burgerwaardering	2' h		nog niet		↗

Nr	Metastatie-indicator naar perspectief	Planning		Realisatie situatie		Trend?
		jaarplan	fin. periode	aantal	%	
Processen						
P1	Zelftervalsomloop langer dan 1 jaar	8,1%			7,0%	⬇️
P2	Melding getraumeerd	18		14		⬇️
P3	Aantal processen afgerond met IJAV	6		8		⬇️
P4	Aandeel processen gerelateerd aan IJAV	100%		cf. plan		⬇️
P5	Aantal afgeleverde DVO's	3		3		⬇️
P6	Aantal behoeften met nalevingspraktijken	3		3		⬇️
P7	Uitkomst steekproefcontrole rechtmatigheid	< tolerantiegrens		0/0		⬇️
P8	Aantal ontvangen uitzonderingsaanvragen t.o.v. 2012	90%		81%		⬇️
P9	Ouderdom terugverderingsrecht bij ontstas			10,2 mnd		⬇️
P10	Ouderdom terugverdering op betaaldom			n/a		⬇️
P11	Openstaand bedrag terugverderingen			€1,5 mnd		⬇️
P12	Ouderdom van de voorspraak terugverderingen			n/a		⬇️
P13	Ten aanzien van de uitvoering met algemene schriftelijke afspraken over naleving	3		3		⬇️
P14	Instellingen voor nieuwe dienstverlening	3		4		⬇️
P15	ECM-procedure is ingevoerd en wordt beheerd			cf. plan		⬇️
P16	Aantal afgeronde gezamenlijke onderzoeken en analyses	8		10		⬇️
P17	Afgeronde onderzoeken en analyses no-n-compliance	6		2, mnd 66,5		⬇️
Ontwikkeling						
On2	Afhouding transitie DTN naar IJ-voelers	jul 2013		cf. plan		⬇️
On3	Goedgekeurde voorstellen in oriëntatie-overleg	15		15		⬇️
On4	Overgedragen zaken aan HOU	110		11, die ook 45		⬇️
On5	We voeren het IJ-procedure 2012 uit in IJVS			cf. plan		⬇️
On6	MAC 2014 is een IJ-procedure			geen idee		⬇️
On7	Medewerker hebben een competentieproef	95%		77%		⬇️
On8	Medewerkerinzetting personeelsontwikkeling	> 2012		geen idee		⬇️

3. Toelichting op prestatie-indicatoren

Hieronder wordt de (jaar)realisatie van de verschillende prestatie-indicatoren toegelicht. In de jaarrapportage ligt het accent op de verantwoording van zowel de positieve als negatieve resultaten.

Voor achterblijvende resultaten is het van belang dat een analyse wordt gegeven waarbij de volgende vragen worden beantwoord:

- wat is de oorzaak van het niet halen van de streefwaarde?
- welke maatregelen/acties zijn/worden ingezet?
- wanneer hebben de maatregelen effect? (realisatie prestatie-indicator)

P nr 03-1	Gemiddelde bezetting eigen medewerkers bedraagt maximaal 603	Realisatie 614
Opmerking: In het laatste kwartaal zijn ongeveer 100 alsendrachten in vaste dienst aangenomen. De gemiddelde bezetting is hierdoor snel toegenomen tot 614. Hieraan voorlopend is de finale voor vaste medewerkers verhoogd van 606 tot 623. We werken binnen deze bijgestelde termijn.		
P nr 03-2	Opstellen impulsen om uitval te verminderen in 2 ^o halfjaar 2013	Realisatie: wordt doels 2014
De impulsen zijn doels opgesteld. Bij de overige ga naar de 2014.		

P nr B1/B2	Harde uitval (bron burger) behandeld of contact binnen 3/10 verdragen bedraagt 50%/50%	Realisatie 41%/50%
Het inschroomvolume van het posen harde uitval is ca. 20% hoger dan in 2012. Het aantal betrokken burgers is wel afgenomen. Door de hieruit voortvloeiende toegenomen complexiteit werd een lagere productiviteit gerealiseerd. Er loopt een aantal maatregelen om de inschroom van niet relevante uitval te beperken. De eerste actie zal vanaf 1 maart zorgen voor een geautomatiseerde verwerking van enkele stromen met een groot volume. De tweede actie kijkt op middellange termijn (vanaf 1 juni 2014) naar structurele oplossingen te ontwikkelen en implementeren om niet relevante uitval en uitroep te beperken tot garantstelling van de oplossingen in TVG gerealiseerd zijn.		

P nr B1	Bazwarsen YT behandeld binnen Amb-termijn is 81%	Realisatie 72%
P nr B2	Bazwarsen DT behandeld binnen 4 weken 40%/60% is	Realisatie 27%/46%
We hebben niet beschikbare over voldoende kwalitatief goede behandelingen. Door de medewerkers moeten worden opgeleid en ingewerkt voor het behandelen van bazwarsen in TVG is de productiviteit onder druk komen te staan. Veel bazwarsen komen te laat binnen ongeveer 30-40% van het totaal. Deze bazwarsen hebben we niet op het 'gevoel' n behandeling personen en ingewerkt als Amb-relevant. We gaan onderzoeken of het wettelijk is deze handelwijze aan te passen.		

[illegible]

Prir 616	Versterken kanaalstrategie	
In 2013 is er een project gestart dat met alle partijen in de keten onderzoek doet naar het verbeteren van de communicatie gericht op het juiste gebruik van de verschillende kanalen. Dit project zal in 2014 leiden tot resultaten.		

Prir 617	Instruaties tot procesaanpassing vanuit monitoren burgersaakverloop	
De inzet van communicatie werd in 2013 bepaald door de Burgerfraude. We zien een verschuiving van focus van dienstverlening naar toezicht op een structureel grotere behoefte aan de inzet van (handhaving)communicatie. Procesaanpassingen om de waarden van burgers te verbeteren zijn hierdoor niet doorgevoerd.		

Prir 62	Meldingsfrequentie ziekteverzuim bedraagt maximaal 1,8	1,4
Analyse De meldingsfrequentie heeft een dalende trend, maar is in het laatste kwartaal met ongeveer 0,15 extra gedaald vanwege een groep van 100 nieuwe medewerkers.		

Prir 63	Uitkomstindicatieprobleem: rechtmatigheid is te klein integreerd	
Het actuele beeld is dat er een overschrijding van rechten van uitvoeren en definitief zoeken naar Muur door de lage tolerantiegrens. DGBel heeft geprobeerd de tolerantiegrens aan te laten passen, maar dit is voor 2013 niet meer mogelijk gebleken.		

Prir 64	Duurzaam van het terugvorderingsrecht op het bestaas renaissance	Realisatie: 10,2 mind
Gemiddeld wordt een te hoog of onterecht voorschot als dit moet behouden na een terugvordering, na a ndertalf jaar terugvorderd. Deze termijn is in 2013 ruim een halve maand langer dan in 2012. De oorzaak hiervan is tweeledig: - Enerzijds melken we de oude wijzen (tot en met 2011) verspreid afgekeurd, waardoor er meer oude terugvorderingen worden opgelost - Anderzijds is het DT-proces over het meest actuele jaar trager op gang gekomen dan vorig jaar. Beide reoenen zorgden ervoor dat de nieuwe vorderingen betrekking hadden op gemiddeld oudere belastingen.		

Prioriteit	Openstaand bedrag terugbetalingen	Realisatie: € 1.505 mil
Q11	Aan het eind van 2013 is het vorderingsbedrag € 1.385 miljoen. Dit is ruim € 60 hoger dan een jaar eerder. Bij het inschrijven op de jaren is een ditheding te maken. In de oudste jaren (2005 t/m 2008) is een stijging als gevolg van de versnelde behandeling te zien van € 152 miljoen tot € 282 miljoen. De jaren die langzaam aan deficitief worden opgelost (DT-jaren) betreffen 2010 t/m 2012. De DT-jaren laten een afname zien van € 936 miljoen naar € 694 miljoen. Tot slot leert het lopende jaar een forse stijging zien van € 205 miljoen tot € 270 miljoen. Dit wordt veroorzaakt door hogere opgeloste terugbetalingen bij zorg- en kinderopvangtoeslag.	
Prioriteit	Medewerkers met een competentiepaspoort is 85%	Realisatie: 77%
Q17	Bij de afsluiting van 2013 waren 658 medewerkers in het bezit van een competentiepaspoort. In het laatste kwartaal zijn 100 nieuwe collega's aangesteld. Zij beschikken nog niet over een competentiepaspoort. De nieuwe medewerkers in het primair proces beschikken voor ongeveer 100% over een competentiepaspoort. Wanneer wordt agetien van de recent in dienst getre medewerkers is het gerealiseerde percentage 85%.	

4. Toelichting op de kerndijfers

	Plan	Realisatie
Behandeling frob's binnen 2 werkdagen	85-96%	75%
Behandeling frob's binnen 4 werkdagen	90-100%	87%
Behandeling tel. uitzoekopdrachten binnen 2 werkdagen	85-96%	58%
Behandeling tel. uitzoekopdrachten binnen 4 werkdagen	90-100%	72%
Behandeling klachten binnen AWB	90%	90%
Behandeling klachten binnen 6 weken	85%	90%
Opbellen burger die een klacht indient	95%	95%
Opbellen burger die een klacht indient binnen 7 werkdagen	75%	70%
Functioneringsgesprekken met medewerkers (1 per jaar)	100%	76%
Deel "quotumroeping medewerkers" van bezetting	> 1%	0%
Uitgewisselde medewerkers (andere dienstorderdelen)	> 2%	4%
Wisselingen van functie/familiefunctie/struimen/toom	> 3%	>3%
Medewerkerstevredenheid over direct leidinggevend	65%	67%
Organisatie-ontwikkelplan op basis waarvan B/C/KC aanbod kan vaststellen	1 okt 2013	af plan
Uitvoering subpunt uit het verbeterplan integraliteit	ja	nee
Actueel calamiteitsplan met herstelplan	1 jul 2013	af plan
Uitwiktest voor cruciaal bedrijfsproces uitgevoerd	dec 2013	af plan
Ontwerpproducten: voldoen aan gestelde kwaliteitseisen	90%	- ¹⁾
Oplevering ontwerpproducten aan B/C/AO volgens plan	90%	- ¹⁾
Overall-score op KPI's testen	groen	groen

¹⁾ In de afgelopen periode zijn geen ontwerpproducten opgeleverd voor de sporen 1 en 2

Toelichting bij niet-realiseren
Behandeling frob's
Met name in de tweede viermaandeperiode werden te weinig frob's (welke betrekking hebben op de toetscijfers tot en met 2011) binnen de vastgestelde termijn behandeld. In die periode werd de behandelcapaciteit afgebouwd en omgeschoold in de verwachting dat de volumeafname zou doorzetten. Toen toch een toename optrad hadden we onvoldoende behandelcapaciteit voor deze berichten.
In periodes waarin we de ontvangste berichten niet tijdig konden behandelen wordt de burger door de BelTel mee gedeeld dat we een langere periode nodig hebben.
Behandeling tel. uitzoekopdrachten
De prestaties zijn na het eerste kwartaal verbeterd, maar we behandelen de vragen nog onvoldoende tijdig. De complexiteit van de af te handelen vragen is toegenomen. Hierdoor kunnen we per persoon minder vragen afhandelen als gepland.
We verwachten dat de complexiteit in gunstige zin wordt beïnvloed waardoor de maatregelen op uitvoerduur worden doorgevoerd.

Wat problemen ook het volume van de vragen lang te brengen. Hiervoor is een onderdeel in gang genomen.

Functioneringsgesprekken met medewerkers

De registratie van de personeelsgesprekken vindt plaats in P-Direct. Omdat deze registratie niet gebruiksvriendelijk is, geeft het daaruit voortvloeiende percentage geen juist beeld van de in werkelijkheid gevoerde gesprekken. Uit de handmatige inventarisatie blijkt dat in 2013 656 personeelsgesprekken zijn gevoerd. Uitgaande van een bezetting van 732 medewerkers ligt het percentage gevoerde gesprekken op 76%.

De percentage wordt echter weer beïnvloed door de recente inkom van 168 nieuwe medewerkers in de maanden oktober en november. Wanneer deze nieuwe instroom buiten beschouwing wordt gelaten is de conclusie dat er met 65% van de medewerkers een personeelsgesprek heeft plaatsgevonden. Daarmee is de doelstelling van 100% niet gehaald.

Het begin van het jaar heeft zich gekenmerkt door een moeizame start. De overgang van beoordelingsgesprekken naar de gesprekscyclus met de 6 verplichte gespreksonderwerpen en de registratie in het geautomatiseerde systeem leverde in beginsel onduidelijkheid op. Diverse communicatiemomenten en een aantal voorlichtingen aan M&M2 in het voorjaar van 2013 hebben er toe geleid dat in de tweede helft van het jaar een toename aan gesprekken heeft plaats gevonden inclusief de registratie in P-Direct. In 2014 willen we de registratie in P-Direct stimuleren door het management een praktijkcursus aan te bieden. Daarnaast zal er meer worden gestuurd op een beter over het jaar verdeelde gespreksplanning.

Deel "quotumregeling medewerkers" van bezetting

In 2012 hebben wij geen medewerkers meer uit de doelgroep in de bezetting. Een uitgevoerde arbeidsanalyse levert aan: ophalele opknop van mogelijk 1 te op en ook neg eens met veel "mitsen en maren". Het rapport is nog onvoldoende volledig om met een plan aan de gang te gaan.

Uitvoering actiepunten uit het verbeterplan integriteit

Het verbeterplan integriteit is niet in 2013 opgeleverd. De oorzaak is dat in 2013 de activiteiten in het traject opgeleverd. Toenamen ook een groot deel van de gereserveerde capaciteit op administratieve integriteit heeft ingesloten. Wel is er een deel gereserveerd als voortgang van andere integriteitsprocedures. Op deze processen werd prima gepresteerd. Het zwartepunt van de verbeteracties schuift nu naar 2014.

5. Risicoanalyse

5.1 Concernbrede risico's

De [] Toeslagen kijkt namens het MT Beleidsdienst kritisch naar het concernbrede risico Business Continuity Management. De businesscontinuiteit van kritische processen van de Belastingdienst is een blijvend punt van aandacht.

De ADR heeft een quick scan uitgevoerd op de aanwezige plannen op het gebied van BCM. De concept-rapportage hiervan wordt in januari 2014 besproken met de [] Toeslagen. Op basis van de bevindingen en adviezen uit dat rapport zullen de speerpunten voor 2014 worden bepaald.

5.2 Risico's opgenomen in stuurcontract

De beheersing van de in ons stuurcontract genoemde risico's loopt naar tevredenheid.

We zijn in voortdurend contact met de Auditdienst rijk over de inrichting van risico-gerichte handhaving. Op dit moment hebben we veel aandacht voor de beheersing van het eerste DT-proces in TVS. Voor het verbeteren van het bezwaarsproces hebben we een projectmatige aanpak gekozen. De procesregisseurs zijn in gesprek met ketenpartners over de actualisatie en realisatie van ketenafspraken.

Het management is betrokken bij discussies over concernportfolio, zeker waar het gaat om het gebruik van basiregistratie. Met name de actuele mismatch tussen de gevraagde uitwikkelingsruimte en beschikbare capaciteit leidt tot het maken van meerdere keuzes. Deze kunnen ook betrekking hebben op toekomstige koppelingen met basiregistratie.

Ook ons primaire toelagenstelsel TVS in het bijzonder de burgerportal, wordt ontlasten via DigID. De risico's en incidenten met betrekking tot de beschikbaarheid van DigID leiden rechtstreeks tot beschikbare middelen voor onze pmo. Waarna wij denken we ook mee over toekomstige verbeteringen met betrekking tot de stabiliteit en continuïteit van dat raakvlak.

6. Handhaving bij toeslagen in 2013

Deze missie is het juist, tijdig en rechtmatig uitvoeren van toeslagen. Om dit zo efficiënt mogelijk te kunnen doen is handhaving onmisbaar.

De afgelopen jaren is gebleken dat zowel de wet- en regelgeving als ons uitvoeringsproces gevoelig zijn voor fouten van de kant van de burger. Dit heeft geleid tot hoge terugvoertellingen bij aanvragers die bewust of onbewust onjuiste gegevens aan ons hebben verstrekt. Om hoge terugvoertellingen te voorkomen dienen we het doorgeven van onjuiste gegevens te voorkomen. Waar onjuiste gegevens niet voorkomen kunnen worden moeten we dit snel herkennen en herstellen. Aanvragers die bewust met onjuiste gegevens onjuist gebruik of misbruik maken van toeslagen dienen op een duidelijke manier te worden aangepakt dat dit gedrag wordt ontmoedigd.

In het handhavingsspan voor 2013 hebben we voor de drie aandachtsgebieden, preventie, toezicht en repressie, verschillende doelstellingen opgenomen. De doelstellingen op de drie aandachtsgebieden ondersteunen de overkoepelende doelstelling voor 2013 zoals die is gesteld in de handhavingsspan voor 2012 tot en met 2015; het realiseren van toezicht in de actualiteit.

Deze rapportage gaat in op de verrichte activiteiten in 2013. In 2013 is door de ontstane zelfde aandacht de doorontwikkeling van onze handhaving in een stroomversnelling geraakt. Hierdoor hebben we instrumenten als het risicoscoteleto model en het massaal opleggen van boetes versneld ingevoerd. Daarnaast hebben we een belangrijke bijdrage geleverd aan de totstandkoming van de versnakte fraude toeslagen en faciliteit die vanaf 1 januari 2014 van kracht is geworden. Met de ontwikkeling van het risicoscoteleto model en het uithodgen van onbekende aanvragers aan de balie zijn we in 2013 al begonnen met de uitvoering van een groot gedeelte van deze fraudemaatregelen.

In 2013 hebben we onze handhaving verder geprofessionaliseerd. De gekozen handhavingsspaninterventies zijn waar mogelijk altijd het resultaat van een uitgebreide analyse en de beoogde effecten van interventies worden van tevoren vastgelegd. Voor 2014 zijn de doelstellingen in het uitvoeringsplan ook afgestemd op de door ons beoogde effecten van de inzet van handhavingsspan.

6.1 Massaal toezicht en preventie

Preventie - Derdengegevens

Met behulp van betrouwbare derdengegevens kunnen we de klant helpen een juiste aanvraag in te dienen. Bijvoorbeeld door gegevens die we uit derde bronnen beschikbaar hebben voor de klant geautomatiseerd te vullen in het burgersmaak. Daarmee kunnen fouten worden voorkomen. Derdengegevens kunnen ons ook helpen vast te stellen of de gegevens die een aanvrager ingevuld heeft correct zijn. Op deze manier kunnen we zonder de klant te bevragen een uitspraak doen over de betrouwbaarheid van zijn of haar aanvraag. Dit levert zowel voor ons als voor de aanvrager minder administratieve lasten op.

In het afgelopen jaar hebben we het speelveld van derdengegevens geïnventariseerd, gedetailleerd en geïdentificeerd. Het resultaat hiervan is verwerkt in een mindmap. Deze mindmap helpt ons bij het bepalen van de urgentie en het belang van beschikbare gegevens en het maken van managementkeuzes in de periode 2013-2016. De mindmap geeft een overzicht van de prioritering voor het verbeteren van de gegevens. Daarvoor zijn we erachter gekomen dat de verworven kennis dat het beschikbare krijgen van nieuwe gegevensstromen een taak in tijdrendement is. De bruikbaarheid van de gegevens valt vaak tegen: niet actueel genoeg, te veel fouten, geen betrouwbare levering.

Een meer gefaseerde (behoorde) invoering van nieuwe stromen ligt meer voor de hand. Zo worden risico's vermeden en kunnen investerings- en implementatiebeslissingen over de structurele inbedding van de nieuwe gegevensstroom worden uitgesteld totdat er meer zekerheid is over de kwaliteit en van de gegevensstroom en de toegevoegde waarde voor het primaire proces.

Dit jaar hebben we de gegevens van de Basisadministratie gebouwen (BAG) geleverd gekregen en het proces opgezet voor een koppeling van de BAG aan ons toeslagensysteem in 2014. Dit moet hebben van het register stadsontwikkelingsopgezet, dit geldt als tijdelijke oplossing totdat dit kerntekst in de BAG is opgenomen.

Voor de uitwisseling met DUO is het proces op orde gebracht voor de structurele uitwisseling van gegevens over het onderwijs van alle kinderen betrekken in de kinderopvangtoeslag. De daadwerkelijke uitwisseling start in 2014.

Het ontwerp voor ons systeem voor beheer van relaties (BVR), ons afschrift van de gemeentelijke basis administratie, is aangepast zodat er vanaf 2014 gegevens over adressen in onderzoek in kunnen worden opgenomen.

GBA

De GBA is een belangrijke leverancier van de informatie is. Op basis van de gegevens uit de GBA bepalen wij het adres van de aanvragers, hun huishoudsituatie en of er sprake is van een ouder-kind relatie. Onjuiste gegevens in de GBA kunnen daardoor leiden tot onjuiste toeslagen. Mogelijkheden tot misbruik van de GBA bieden mogelijkheden tot misbruik bij Toeslagen.

De verantwoordelijkheid voor het juist vullen van de GBA ligt bij de gemeenten. In samenwerking met andere overheden zijn in 2013 diverse projecten opgestart om de kwaliteit van de gegevens in het GBA te verbeteren. Dit heeft geleid tot meer bewustwording bij gemeenten en in een aantal gevallen tot stappen om de gemeentelijke basisadministratie te verbeteren.

Preventie Dienstverlening

De samenwerking met intermediairs is geïntensiveerd. Er is een structuur ontworpen en geïmplementeerd ter ondersteuning van vragen van fiscaal dienstverleners over toeslagen. We waren vertegenwoordigd op de landelijke intermediardagen met een stand en een presentatie, ongeveer 50% van de aanwezige fiscale dienstverleners heeft de presentatie van toeslagen bezocht. Daarnaast hebben we 2 voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd specifiek bedoeld voor teeslagenintermediairs waar circa 300 intermediairs aan hebben deelgenomen.

De kwaliteit van bestaande ToeslagenServicePunten is onderzocht. De resultaten van dit onderzoek zijn opgepakt en hebben geleid tot verbetering van de dienstverlening aan TSP's. Een vervolgonderzoek zal zich richten op de kwaliteit van de aanvragen van de TSP's.

We hebben 5 voorlichtingsbijeenkomsten voor kinderopvangorganisaties georganiseerd waar ongeveer 800 deelnemers aanwezig waren. Daarnaast hebben we succesvolle interventies geplooid bij organisaties die 'gratis kinderopvang' aanboden.

De samenwerking met de balies is geïmplementeerd zodat vragen over toeslagen die zich daar voordoen sneller kunnen worden beantwoord en problemen sneller worden opgelost.

Met de nieuwe release van het toeslagensysteem is het Burgerportaal verder verbeterd waardoor de burger in het portaal nog meer wordt geholpen en sneller aanvragen kan doen. Ook wordt een voorbeeld toeslagebedrag getoond in het Burgerportaal waardoor aanvragers het effect van hun wijzigingen vrijwel direct kunnen zien. Daarnaast is bijgevoegd aan de realisatie van een app voor het aanvragen van zorgtoeslag voor 18-jarigen.

We namen deel in de werkgroep die het vervolg van het webcare vorm geeft. Bijkomend is er

een bijdrage geleverd aan onder andere de ontwikkeling van webcare, het live event scheiden, de vernieuwing van de online omgeving van de Belastingdienst en afstemming met andere overheden.

Voor onder andere de (verrunde) terugverdiende krediet (KUI), nicosocialetoes en terugvordering zijn breven gemaakt en is de overige communicatievorm gegeven.

Partnerschap

In 2013 hebben we voorbereidingen getroffen op de invoer van de gewijzigde wet rondom 1-bankrekeningnummers. Hierdoor werden alle betalingen door de belastingdienst voor burger's op een rekeningnummer gedaan. Hierdoor is het moeilijker om bij identiteitsfraude ongemerkt betalingen naar het rekeningnummer van een derde te laten vallen. Het invoeren van deze wet betekent voor ons dat betalingen aan opvanginstellingen, verhuurders of zorgverzekers niet langer mogelijk zijn.

Vanuit de branche kinderopvang is bedongen dat er in deze wet een uitzondering wordt gemaakt voor de opvanginstellingen. Om voor deze uitzondering in aanmerking te komen dienen de opvanginstellingen noodzakelijke aansprakelijkheid op zich te nemen voor de ontvangen toeslagbedragen. In het kader van partnerschap is met de branche kinderopvang een overeenkomst gesloten over alternatieve voorwaarden waaronder zij kunnen afwijken van 1-bankrekeningnummers. Soortgelijke afspraken worden ook uitgewerkt voor de branche van woningcorporaties en zorgverzekers. Kern van de overeenkomst met de opvanginstellingen is een jaarlijkse accountantsverklaring over de organisatie en het maandelijks leveren van gegevens aan belastingdienst's oelagen. Dit heeft in 2013 geleid tot aanvragen van individuele partnerschapsovereenkomsten van 200 kinderopvangorganisaties. Deze organisaties vragen ongeveer 10% van de kinderen op die betrokken zijn bij een aanvraag kinderopvangtoeslag. Consequenties van de gegevenslevering worden momenteel in een proof of concept (POC) onderzocht. Vanuit deze POC zal worden bepaald hoe we de contra-informatie uit deze maandelijks uitwisseling het beste in kunnen zetten.

Daarnaast zijn er individuele organisaties die -los van uitbetaling van toeslagen op hun rekeningnummer- vormen van partnerschap willen onderzoeken. Met deze organisaties worden de wensen en mogelijkheden verkend.

Massale loezichtacties

Op basis van de gegevens van CVZ hebben we in 2013 ruim 3.000 aanvragen zorgtoeslag geautomatiseerd aangepast voor 2012 en ruim 18.000 voor 2013. Hiermee was een bedrag van ruim € 0 miljoen gecorrigd. De aanvrager of toeslagpartner was in deze gevallen in ieder geval voor een gedeelte van de aanvraagperiode niet zorgverzekerd.

In het kader van de actie Slechte Schatters 2013 hebben we in juli ruim 35.000 aanvragen gestopt. Dit betreft aanvragen in alle regelingen. Deze personen hebben in 2011 een €0-beschikking ontvangen. De aanvragers hebben zelf geen inkomensdata ingediend en het vastgestelde inkomen van 2012 is te hoog gebleken voor de betreffende toeslag in 2012 en 2013. Hiermee is € 9 miljoen aan betalingen voorkomen en zijn terugvorderingen opgelegd van € 18 miljoen.

Om te voorkomen dat onjuiste gegevens van 2013 naar 2014 werden doorgezet hebben we bij ongeveer 20.000 aanvragen de basisopvang doorgeset voor 2014. Het is volgens de wet kinderopvangtoeslag niet mogelijk om dagopvang te combineren met het basisonderwijs. In ruim 9.500 gevallen hebben we op basis van de gegevens van DUO kunnen vaststellen dat er basisonderwijs werd genoten door kinderen waar dagopvang voor werd goelmd. In ruim 10.000 gevallen hebben we op basis van de leeftijd van het kind aangenomen dat er gebruik werd gemaakt van het basisonderwijs.

¹ Zie'n 10.000 aanvragen 2012 zijn nog niet meegenomen in deze berekening omdat deze wijziging bij de definitieve berekening zal worden meegenomen.

Daarnaast zijn 10.000 aanvragen gesloopt, om een toekenning op basis van oude lasten te voorkomen. Deze burgers hadden vorig jaar een nul-betrekking, omdat de hogere inkomens in 2013 een recht hadden op kinderopvangtoeslag voor het eerste kind. Zonder actief inlijpen, zouden deze burgers weer een toeslag 2014 hebben ontvangen, op basis van de nog slummerende lasten uit 2012.

In 2013 is er start gemaakt met de gegevensuitwisseling met betrekking tot de kinderopvangtoeslag. Doelgroepouders zijn toegelaten tot kinderopvangtoeslag die geen inkomens hebben uit arbeid maar wel recht hebben op Toeslagen omdat zij tot een bijzondere doelgroep behoren. De uitwisseling vindt plaats met DUO, UWV en het inlichtingenbureau van de gemeenten. DUO levert gegevens aan met betrekking tot aanvragers die aangrenzen student te zijn of een inburgeringscursus te volgen. UWV levert gegevens van aanvragers die congeven een re-integratietoelating te volgen. Het inlichtingenbureau levert ook de gegevens namens alle gemeenten voor aanvragers die een re-integratietoelating krijgen of de gemeente of aanvragers die bijstand en werk hebben. De ontvangen gegevens zijn vergeleken met de bekende doelgroep ouders in TVS.

Van de 17.000 bij Toeslagen bekende doelgroepouders is in 1.700 gevallen geen contra-informatie ontvangen. Daarvan waren 1.000 aanvragers bij ons bekend met een inkomen en zijn 700 aanvragers benaderd om gegevens op te leveren. In de overige 15.300 gevallen bleek terecht sprake van een doelgroepouder.

6.2 Risicoselectie

Om risicovolle aanvragen te onderscheiden maken we gebruik van een risicogericht selectiemodel. Dit model van diverse, individuele omstandigheden in aanvragen van een toeslag aanvraag kennen we de toeslagontvanger een score toe. Deze score geeft een indicatie van de verwachting dat een toeslagontvanger zich wel of niet compliant gedraagt. In de eerste 4 maanden van 2013 zijn we begonnen met het risicogericht selecteren van de posten voor intensief toezicht bij de toelating toelaten voor de toeslagjaren 2010 tot en met 2012.

De afgelopen 8 maanden hebben in het teken gestaan van de heftigheid die is gevolgd op de publiciteit van eind april. Hiermee is met name de ontwikkeling en toepassing van de risicoselectie in een stroomversnelling geraakt. Vanaf eind april tot en met december hebben we een model ontwikkeld en ingezet om ook in de actualiteit het risico van aanvragen te kunnen wegen. Dit model zette we in op nieuwe aanvragen en mutaties waarbij een hoger recht ontstaat voor de kinderopvang en waarvoor de aanvraag moet worden overgenomen. Het model is ook op andere aanvragen, voor de fraude maatregelen die per 1 januari 2014 zijn ingegaan.

Door aan het einde van de maand vlak voor formeel beschikken de risicoselectie die uit te voeren kunnen we onterechte betalingen voorkomen. De meest risicovolle aanvragen worden geselecteerd en worden niet uitbetaald voordat ze te wijssluiten hebben aangeleverd om hun recht op toeslag aan te tonen.

Om zowel binnen Toeslagen als buiten onze organisatie zorgvuldig bewaakt te maken van onze overgang naar risicogericht werken hebben we voorlichtingen en workshops gegeven. Hiermee verbreden we de kennis en het draagvlak over onze handhaving en de zowel binnen als buiten Toeslagen.

Totaalbeeld

In totaal zijn in de periode april 2013 tot en met december 2013 26.554 aanvragen geselecteerd voor intensieve behandeling voorafgaand aan de uitbetaling van een (verloofde) voorschot. Dit is inclusief 4.590 onbekende aanvragers. De behandeling van de geselecteerde aanvragen is nog niet afgerond. De aantallen zullen hierdoor de komende tijd nog wijzigen.

Van de geselecteerde aanvragen waren eind december 2010 801 posities beoordeeld. Bij de beoordeling is bij 11.656 aanvragen vastgesteld dat deze niet in aanmerking kwamen voor intensieve behandeling. Voor de overige 6.945 aanvragen heeft behandeling tot de volgende resultaten geleid: 39% van de aanvragen is gestopt, 29% is gecorrigeerd naar een lagere toekenning, in 27% van de aanvragen is de toekenning gelijk gebleven en bij 7% is de toekenning verhoogd. In deze aantallen is de hiernader beschreven kolipopulatie inbegrepen.

Baliespopulatie

Bij deze baliemethode krijgen mensen de gelegenheid om naar de balie te komen met bewijsstukken die nodig zijn voor het vaststellen van het recht op een toeslag. Van de te behandelen populatie (14.666) zijn 2.652 aanvragers uitgesloten van de balie. 49% hiervan (1.293) is ook beschikbaar voor de balie geweest. Bij aanvragers die niet reageren op de uitnodiging of niet verschijnen aan de balie wordt de toeslag ingetrokken of niet toegevend.

Van de voor baliebezoek geselecteerde aanvragen waren eind december 1.998 beoordeeld na het baliebezoek of naar aanleiding van het uitsluitend ervan. Hiervan is 28% stopgezet, 29% gecorrigeerd naar een lagere toekenning, 36% is gelijk gebleven en bij 7% is de toekenning verhoogd.

Onbekende aanvragers

In totaal zijn 4.590 onbekende aanvragers geselecteerd. In december werden voor het eerst ook aanvragers Zorgtoeslag mee geselecteerd, waardoor het aantal geselecteerden in december verviervoudigde tot 5.419.

We hebben in 2013 662 onbekende aanvragers beoordeeld. Deze beoordeling heeft in 10% van de gevallen geleid tot het niet toekennen van de toeslag. In 26% leidde de behandeling tot toekennen van een lagere toeslag, in 46% van de gevallen is de toeslag conform de aanvraag toegekend en bij 27% heeft de beoordeling geleid tot een hogere toekenning. De 662 aanvragers zijn ook opgenomen in de hiervoor genoemde baliespopulatie en het totaalbeeld, maar zijn hier ter verduidelijking als aparte populatie opgenomen.

6.3 Handmatig toezicht

In 2013 hebben we 1.300.000 signalen behandeld die in de uitval en/of uitworp terecht waren gekomen. Dit betreffen zowel uitval bij aanvragen als bij mutaties over 2012 als over 2013. In de uitval en uitworp vinden in de actualiteit ontbrekend gegevens geleid, 3 miljoen in tussenkomst, en de aanvraag geselecteerd en aanvragen getoetst aan de regels.

In 2012 is het nieuwe Toeslagensysteem TVS in gebruik genomen. In juli 2013 hebben we een analyse van de uitval- en uitworpregels uitgevoerd. Om te analyseren of de keuzes die bij het ontwerp en bouwen van dit systeem zijn gemaakt nog aansluiten op de huidige visie op handhaving. In deze analyse zijn alle uitworp- en uitvalregels uit het Toeslagensysteem in kaart gebracht en zijn door deze regels geraakte posities geanalyseerd. Per uitvalregel is vervolgens een verbetervoorstel gedaan voor de korte en lange termijn. In september zijn de korte termijn oplossingen deels geïmplementeerd voordat in de komende maanden van 2013 ongeveer 40% van de ontstaan posities niet meer handmatig behandeld hoeft te worden. Daarnaast zijn stappen gezet om de lange termijn oplossingen als wijzigingsvoorstellen op het Toeslagensysteem te beschrijven.

In 2013 is de toezichtmedewerker de ruimte geboden om door hun geïnitieerde risico's aan te pakken. Bijvoorbeeld door aanvullende bewijsstukken te vragen als de medewerker daar aanleiding voor zag en signalen van fraude doorlezen naar de fraudeleiders. Ook is er aan de medewerkers gevraagd ideeën aan te leveren over hoe onze handhaving kunnen verbeteren. De 46 medewerkers die hier op hebben gereageerd kwamen in totaal met ruim 100 ideeën. Al

deze ideeën zijn beoordeeld. Naar elke medewerker is een terugkoppeling gegeven van wat we met zijn of haar idee(en) hebben gedaan.

In het onderzoek naar gastouderbureaus [] hebben wij gesteld dat aanvragers die geen eigen bijdrage betalen geen recht hebben op kinderopvangtoeslag. We hebben in afstemming met de betrokken aanvragers ruim 200 bezwaren tegen deze stelling gebundeld en onze beslissing op deze bezwaren af laten hangen van de uitspraak van de Raad van State. Eind 2012 heeft de Raad van State uitspraak in de zaak gegeven. Toeslagen is hierbij in het gelijk gesteld. Inmiddels zijn de gebundelde bezwaren maximaal afgehandeld en de bijbehorende terugvorderingen opgelegd. Op dit moment zijn we bezig de resterende individuele bezwaren af te handelen conform de uitspraak van de Raad van State.

Vanaf mei 2013 is de vernieuwde terugwerkende kreet voor de kinderopvangtoeslag ingevoerd. Hiermee is de besparing op mei ruim een maand terugwerkende kracht aan te vragen komen te vervallen. Hiermee is het mogelijk geworden achteraf toeslag aan te vragen voor 2012 of de ingangsdatum van de toeslag als nog te wijzigen. Ons systeem was in gericht op de wetswijziging naar 1 maand waardoor deze vernieuwde terugwerkende kracht dan begin 2013 voorzien was. Sinds de vernieuwing zijn er 26.000 aanvragen of mutaties ingediend. Deze aanvragen worden middels de centrale informatie van de kinderopvanginstellingen beoordeeld. Op deze wijze zijn inmiddels 15.500 posten volledig afgehandeld. Als deze informatie niet aanwezig is vragen we de aanvragers om dezelfde gegevens als we bij regulierrecht achteraf over 2012 doen.

Met de nieuwe release van het toelagensysteem hebben we de gegevens van DUO over de registratie van opvanginstellingen aan het toelagensysteem gekoppeld. Uit de koppeling is naar voren gekomen dat veel aanvragers niet met de juiste gegevens in ons systeem staan. Middels handmatige correcties en bij risicovolle aanvragen contact met de opvanginstelling hebben we in 2013 9.800 van deze situaties gecorrigeerd.

Wanneer toeslagen naar een kinderopvanginstelling worden uitbetaald en een aanvrager niet langer opvang geeft en bij die instelling kan deze instelling de toeslag niet verrekenen met de kosten kinderopvang. Wanneer de kinderopvanginstellingen en de betrokken aanvragers 1 terug geven actie ondernemen op de betaling van de toeslag nog ongetijdt door. Hierdoor ontstaan de zogeheten gestalde gelden bij opvanginstellingen. Het jaar 2013 stond voor het Project Gestalde Gelden in het teken van afbouwen. Van de ruim 600 organisaties die zijn aangeschreven, is momenteel rond de 82% behandeld en waar gestalde gelden aanwezig waren een VOK opgesteld en de terugbetaling in gang gezet. Om het afbouwen van de werkzamenheden van het Project Gestalde Gelden in de komende organisatie op te en gestructureerd te laten verlopen, hebben we een overdrachtsdocument opgesteld.

Daarnaast is uitgebreid gecommuniceerd naar betrokken intermediairs over de doorontwikkeling van methoden om gestalde geld te voorkomen.

6.4 Terugvordering

In 2013 hebben we onze regionale middelen terugvordering versterkt. De samenwerking tussen de blauwe invorderaars en Toeslagen is sterk verbeterd, waardoor we meer grip hebben gekregen op de terugvordering van ten onrechte uitgekende toeslagen.

Om te zorgen dat we terugvorderingen en besparingen in het buitenland daadwerkelijk kunnen innen hebben we contact gelegd met het Central Liaison Office in Almbro. Daarnaast hebben we een breuk gebreken aan Bulgarije en Roemenie om de samenwerking tussen Toeslagen en de lokale instanties op te zetten.

Medio 2013 sloeg de nationale ombudsman alarm vanwege de achterstand die Toeslagen had bij

het afhandelen van bezwaren tegen terugvorderingen. Deze achterstand is inmiddels ingelopen. In 2013 hebben we in totaal ongeveer 30.000 van deze bezwaren behandeld.

6.5 Repressie

In 2013 zijn we gestart met het kappen van de IP-adressen bij digitale aanvragen. Vanuit de monitoring die hier op plaats vindt zijn er meerdere fraudonderzoeken gestart. Ook worden de IP-adressen betrokken bij de risicoselectie.

In de afgelopen periode is er vanuit Toeslagen meegewerkt aan diverse vijzencrime aanpak, projecten welke uitgevoerd werden door de interventieteam. In dierom afkomstig vanuit deze acties worden verwerkt door het fraudesteam. We hebben voor het eerst een projectvoorstel ingediend in de landelijke stuurgroep interverdicties. Doormaat hebben we meerdere presentaties gegeven over de actuele werkwijze van de voelagen aan interventieteam.

Ook levert Toeslagen 2 medewerkers aan het in september opgericht combiteam aanpak facilitators (CAF). Bij het CAF zijn door Toeslagen 9 onderzoeken aangebracht. Van deze 9 zijn er inmiddels 2 afgerond en 3 opgestart.

Van de 9 onderzoeken die zijn aangevraagd bij het CAF komen er 5 vanuit onderzoeken ter plekke die onze collega's van de blauwe buitendienst hebben uitgevoerd. In totaal zijn in 2013 26 onderzoeken aangeboden aan onze blauwe buitendienst waarvan er 18 zijn afgerond. 5 nog in onderzoek zijn er 3 zijn overgedragen aan het CAF.

Bestuurlijke boetes

Met ingang van 1 januari 2013 is een nieuw Besluit Bestuurlijke Boeten Belastingdienst/Toeslagen (BRFJT) in werking getreden, waarin rekening is gehouden met de verhoging van de boetebedragen per 1 juli 2012 in de Awir. Het was de bedoeling om in 2013 met dit nieuwe BRFJT het boete-instrument getoetst en gecontroleerd toe te gaan passen. Echter, al vrij snel werd BRFJT ingehaald door de werkelijkheid, in de vorm van de zogenaamde Bulgaren fraude. Dit heeft uiteindelijk geleid tot een versneling van de invoering van het boeteproces, hetgeen werd besloten door de recht tot het opleggen van bestuurlijke boetes qua automatisering vrijwel niet wordt ondersteund. Daarmee nog bij dat in het nieuwe BRFJT de discretionaire bereikbaarheid voor het opleggen van bestuurlijke boetes, zoals opgenomen in de Awir, werd losgelaten zodat we voortaan bij geconstateerde overtreedingen een boete moet opleggen.

Met de Wet aanpak fraude toeslagen, en specifiek de aanpak van de bring van aansprakelijke personen uitgebreid naar iedere derde die kan beschikken over een bankrekening waarop een voorschot of legemeestorting is uitbetaald. Deze uitbreiding van de aansprakelijkheid maakt het voor Toeslagen mogelijk om ook vernaal te halen bij de parson die de fraude heeft gepleegd en op wiens bankrekening het geld is uitbetaald. Daarnaast is bij voormelde wet het overtredebegrip uitgebreid. Ook aan plegers, uitbidders en medeplichtigen kan een boete worden opgelegd.

In 2013 zijn 806 verzuimboetes opgelegd aan buitenlandse aanvragers die een overtredding hebben begaan tussen 1 januari 2010 en 30 juni 2013.

Voor aanvragers die een vervolgbare overtredding met een nadeel van min maal € 10.000 hebben begaan zijn in november 2013 195 bestuurlijke boetes opgelegd.

Daarnaast zijn in het fraudesteam 257 verzuimboetes opgelegd.

In 2013 zijn er daarnaast in totaal 1.257 geldelijke verzuimboetes opgelegd. Hiermee was in totaal € 1.588.857 gemiddeld. Ook hebben we ruim 22.270 waarschuwingen afgegeven.

Opsporing, strafoplegging en vervolging

2013 stond voor de afdeling fraude in het teken van de kwaliteitverbetering van de 2 teams. Niet- en medewerkers hebben inmiddels een BOA opleiding gevolgd. Daarnaast is er in 2013 veel tijd geïnvesteerd in het maken van verkenstrucies.

De ontwikkeling van een selectieproces ten behoeve van signalen die binnenkomen bij het fraudemeldpunt heeft zijn vruchten afgeleverd. Dit meldpunt selecteert de melding en overneemt deze onder verpoging in onze reguliere van fraudedossiers. Hieraan worden alleen die meldingen opgevoerd die een grote kans maken op het vervolgact richting FIOD en OM succesvol te doorlopen. Daarnaast is in 2013 veelvuldig bijstand verleend aan fraudeonderzoekers.

Per 1 januari 2013 hebben we de beschikking over een [] Hij is een belangrijke schakel geworden tussen de fraude-dossiers, de FIOD en het OM. Hierdoor is duidelijk geworden wat het OM van onze afdeling fraude verwacht. Een goede documentering staat aan de basis van verdere vervolging. In 2013 is aan de uniformiteit hiervan veel aandacht besteed.

Afgelopen jaar is het opleggen van boetes een regulier proces geworden. Hierdoor kan binnen enkele weken een boete worden opgelegd. Een forse versnetering ten opzichte van begin 2013.

De samenwerking in de keten tussen Belastingdienst/Osloegen, de FIOD en het Functioneel Parket is verder verbeterd. Het Functioneel Parket heeft een fraudefile voor Toeslagen aangesteld. Elke acht weken vindt een overleg plaats tussen deze partijen, waar de veld van de verschillende partijen over de inzet van het strafrecht en de juridische uitvoering daarvan wordt afgesteld. De speerpunten van betrokken partijen worden zoveel mogelijk met elkaar in lijn gebracht.

De uren die de FIOD ter beschikking had voor opsporing in Toeslagenzaken zijn over het jaar 2013 volledig berust.

Over het jaar 2013 heeft Belastingdienst/Osloegen op grond van de AARU-richtlijn 315 zaken aangemeld voor het selectieproces met de FIOD. Het merendeel van deze zaken is afgehandeld met een bestuurlijke boete.

In december 2013 is de FIOD een opsporingsonderzoek gestart in twee zaken. Daarmee komt het aantal zaken waarbij het strafrecht wordt ingezet voor het jaar 2013 op 11.

Indien blijkt dat er voldoende of geen betalingscapaciteit is en een dagvaarding niet zinvol lijkt, wordt de afhandeling van de zaak (Tafelblad Openbaar Ministerie) worden gehandeld. Het handhavingmanagement 2014 is hierop aangepast. In het jaar 2013 zijn 110 zaken met een TOM afgehandeld.

De inhoudelijke zitting in de fraudezaak die in april 2013 in de publiek is gekomen vindt plaats in het eerste kwartaal van 2014. Afgelopen veranderingen in de zaak tijdens de verhoren hebben geleid tot een omvangrijk opsporingsonderzoek coördineert FIOD in de regio Den Haag.

In 2 van de 7 zaken die eerder dit jaar door het Functioneel Parket zijn geaccepteerd voor strafrechtelijke afhandeling heeft de rechtbank de verdachten veroordeeld tot respectievelijk 9 maanden gevangenisstraf en 150 uur werkstraf. In de vijf overige zaken vindt de zitting in 2014 plaats.

Initiatieven fraudebestrijding

In 2013 hebben we deelgenomen aan diverse initiatieven ten behoeve van fraudebestrijding:

- fraudeMKT
- anti-fraudebox
- voorbereiding ministeriële commissies

mede-initiator van initiatieven van inmelders door fraude bij afgeproefde stuk over -
fraudebestrijding Belastingdienst.

We waren trekker van een 'concreet brede visie op fraudebestrijding'. De communicatie daarover
via de beleidsraad is gestart. We hebben ook bijgedragen aan het inventariseren en analyseren van
de verschillende fraudefenomenen en het beschrijven van maatregelen om deze fenomenen te
bestrijden.

6.6 Toezicht over de periode 2012 en eerder

Voor de periode 2011 en eerder zijn de populaties voor toezicht achteraf in voorgaande jaren
vastgesteld. Nog niet alle toezichtsposten zijn afgerond vandaar dat er een liggende voorraad
toezichtsposten is. Er zijn stappen ondernomen om de voormelde toezichtsposten te reduceren.
Op dit moment zijn de volgende voorraden toezichtsposten nog te behandelen:

	2007	2008	2009	2010	2011
Kinderopvangtoeslag	300	1.000	3.300	13.000	55.000
Huurtoeslag	0	0	3	9.600	49.000
Zorgtoeslag	0	0	5	4.500	22.000
Kindgebonden budget	0	0	0	0	0

Doordat een groot gedeelte van het toezicht in de actualiteit is uitgevoerd, is het toezicht voor
2012 dat achteraf dient te worden uitgevoerd minder dan voorgaande jaren. In totaal zijn 1.500
posten huurtoeslag en maximaal 180.000 posten kinderopvangtoeslag geselecteerd voor toezicht
na afloop van het toezichtjaar.

6.6.1 Toezicht over de periode van 2007 tot en met 2009

Middels een afdrukken zijn voor de kinderopvangtoeslag de fraudeposten zoveel mogelijk
vrijgegeven. Dit heeft er toe geleid dat 16.000 posten zijn vrijgegeven voor definitief toekennen.
De resterende posten kunnen worden afgehandeld zodra de bezwaren in de fraude-actie waarbij
ze betrokken zijn afgehandeld zijn.

Voor huur- en zorgtoeslag zijn alle toezichtsposten afgerond. In 2013 hebben we in totaal ruim
30.000 posten huur- en zorgtoeslag afgehandeld en vrijgegeven voor definitief toekennen.

6.6.2 Toezicht over de jaren 2010 en 2011

Met de rijtjengedite aanspraak van de toezichtsposten 2010 en 2011 voor kinderopvangtoeslag zijn
voor compliantie burgers specifieke risico's komen te vervallen. Dit heeft de behandeling inder
complex gemaakt. Mede hierdoor zijn er in 2013 364.000 posten kinderopvangtoeslag vrijgegeven
voor definitief toekennen.

Voor het toezicht op huur- en zorg zijn er op basis van risicobeleiding en het laten vervallen van
overbodige specifieke risico's vrijblijvende risicogroepen gemaakt op de waarde van 2010 en 2011. Mede
daardoor hebben we in 2013 647.000 posten kunnen afhandelen en vrijgegeven voor definitief
toekennen.

6.6.3 Toezicht over het toezichtjaar 2012

Zoals in de voorgaande toezichtjaren zal voor de kinderopvangtoeslag ook voor 2012 een controle
plek vinden op konvergencia en verdelij genoten zijn. Hierbij maken we gebruik van informatie
die we van de kinderopvanginstellingen hebben ontvangen. Wanneer er geen contrainformatie
van de instelling beschikbaar is wordt deze bij de burger uitgevraagd. In 2013 hebben we daarom
bij 425.000 aanvragers de jaaropgave van de opvanginstelling ontvangen. De overige 119.000

hebben we bij de burger opgevraagd.

Voor 133.000 aanvragers zullen we de uren corrigeren op basis van de contra-informatie die we van hun instelling hebben gekregen. In circa 395.000 gevallen geeft de contra-informatie geen reden tot een correctie en is geen verder toezicht noodzakelijk. Voor circa 5.000 aanvragers is het niet gelukt contra-informatie te verkrijgen. Hiervoor zal het uytgekeerde toeslagbedrag worden teruggevoerd.

Buiten de controle op basis van de jaarmogensen van kinderopvanginstellingen zullen in 2014 voor de kinderopvangtoeslag nog een aantal toezichtcases moeten worden uitgevoerd alvorens de betrokken aanvragers een definitieve toekenning krijgen:

- We controleren voor de 7.500 meestersaccolle posten de verhouding tussen de gewerkte uren en de opvanguren. Hiervoor hebben we de beschikking over de gewerkte uren uit de gegevens van UWV.
- We controleren voor aanvragers die al geruime tijd aangewezen stinnen een doelgroep te vallen, zoals studenten of inburgeraars, of te dichtverkeid tot de doelgroep behoren.
- Op basis van de contra-informatie die we van opvanginstellingen hebben gekregen gaan we na of er aanvragers zijn die ten onrechte een opvanginstelling opgeven. Wanneer uit de contra-informatie blijkt dat deze aanvrager niet bij de opvanginstelling bekend is die is opgegeven zetten we de toeslag stop.
- Op de aanvragen uit onze risicovollede met het hoogste risico op non-compliance zal intensief toezicht worden uitgevoerd.

Voor de overige gevallen geldt dat het toezicht al plaats heeft gevonden middels thematisch toezicht of uitval- en uitvoerbehandeling. In het geval dat uitval of uitvoer nog open staat zal deze eerst behandeld worden alvorens er een definitieve toekenning wordt afgegeven.

7. Enkele items uit het MLTP

RITA kent 8 de bevestigingsdocumenten gewaagd in het kort in te gaan op relevante items uit het MLTP. De items komen gedeeltelijk terug in de gebruikelijke rapportage. Op enkele andere wordt hieronder in het kort gerefererd.

Item 22. *Pursuiven op in en doorstromen*

We hebben het afgelopen jaar effort gezet op de doorstroming van medewerkers, vanuit de gedachte, de juiste mensen op de juiste plek. Dit is een continue proces, vanwege de ontwikkelingen in het werk te maken en ook met de ontwikkeling van medewerkers. Nagaanag alle medewerkers zijn in het bezit van een computer diploma, waar mee kennis en computer skills in beeld zijn gebracht. De gesprekken met medewerkers gaan over het op peil houden van de benodigde kennis en competentie voor het huidige werk en brengt de noodzakelijke of gewenste ontwikkeling in beeld. In 2014 zetten we deze lijn stelselmatig door.

We hebben afgelopen jaar veel vacatures gehad, hetgeen voor een forse instroom van buiten toegekomen heeft gezorgd. De vacatures bij de andere dienstverbanden hebben gezorgd voor een forse doorstroom.

Enkele cijfers: instroom van 126 te nieuwe medewerkers, waarvan 116 af van buiten de bevestigingsdienst en 11 af van uit andere dienstverbanden, 74 te doorstromen en ruim 79 te uitstroom.

Item 26. *Toekomstige P-behoefte in kaart en kennisborging*

Op basis van het werk en de voorziene ontwikkelingen in het werk hebben we per hoofd van werknemers in beeld gebracht hoeveel medewerkers we nodig hebben. Tot 2013 hebben we geen vaste formule gehad. De ontwikkelingen in het werk, onder andere ons nieuwe systeem en de doorontwikkeling van onze handhavingstrategie, maakt dat we steeds beter in beeld hebben waar en hoe we onze medewerkers willen inzetten. In 2014 zetten we in op het vaststellen van de formatie per team, uitgaande van het werk en de ontwikkelingen daartussen, zoals vast als fase.

Op dit moment is de kennisborging belegd bij een tweede registrator. Er is een doorontwikkeling noodzakelijk op een bredere vaktechnische structuur. We hebben samen met BUKC een eerste verkenning gedaan. Dit zal in 2014 een stelselmatig vervolg krijgen.

Item 30. *Ondersteuning managers bij verandering in hun werk*

Dit is onderdeel van reguliere gesprekken tussen M1 en M2. We hebben veel aandacht gegeven aan de transitie van de productie, met een nadrukkelijke rol voor de manager, op inhoud ondersteund door een trajectcoördinator. Waar nodig wordt hier een gespecialiseerd op onze managementlagen en hebben we voorzien in individuele begeleiding door coaching.

Item 32. *Versterken HR-functie en HR in dienst*

We zijn in 2013 gestart met interne controle op de personele processen. De inzichten die we hiermee verkrijgen gaan we gebruiken voor versteviging van de control op HR.

(ongenummerd) *Stageplekken*

In totaal hebben we in 2013 19 stageplekken geboden op diverse niveaus. Dit doen we vanuit maatschappelijke verantwoordelijkheid en tevens om zichtbaar te zijn voor potentiële medewerkers, voor het imago als leuke en goede werkgever die mensen kansen biedt.

Item 40. *We brengen ons portfoliomanagement verder op orde en maken daarin keuzes*

Er is in het huidige portfolio een aantal verbeteringen doorgevoerd die hebben bijgedragen aan een hogere kwaliteit en transparantie. De eide die nu loopt is om het hele portfolio af te gaan stemmen met de business.

(ongenummerd) *Eind 2013 zijn voor het primair proces kritische Lokale Ontwikkelde Applicaties (LOA's) omgezet voor gebruik onder DWB. (op te nemen in rapportage IM)*

Alle LOA's zijn omgezet voor gebruik onder DWB.