

Belastingdienst / Toeslagen

***Viermaandsrapportage
december 2014***

Inhoud

1.	Managementverklaring	3
2.	Samenvattend overzicht doelstellingen SC 2014	5
3.	Toelichting op prestatie-indicatoren	7
4.	Risicoanalyse	12
4.1	Concernbrede risico's	12
4.2	Risico's opgenomen in stuurcontract.....	12
5.	Diversen	13
5.1	Ziekteverzuim	13
5.2	Resultaten uitvoering Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit	14
6.	Handhaving bij Toeslagen	15
6.1	Uitdaging en doelen	15
6.2	Dienstverlening en communicatie.....	15
6.3	Toezicht	17
6.4	Terugvordering	20
6.5	Bestuurlijke boetes.....	21
6.6	Opsporing, strafoplegging en vervolging	22
6.7	Ontwikkelingen	22

1. Managementverklaring

Budget

De budgettaire situatie van de Belastingdienst brengt met zich mee dat voor ons onzekerheid bestaat over de mate waarin vacatures binnen de formatie opengesteld kunnen worden en over de mate waarin gebruik gemaakt kan blijven worden van uitzendkrachten en inhuur. Hierover is goed overleg met de [] en [] Te maken keuzes zullen effect hebben op het niveau van productie, handhaving en dienstverlening.

De problematiek zal zich voor Belastingdienst/Toeslagen verder verdiepen indien de Wet bevordering van mediation in het bestuursrecht van toepassing wordt voor toeslagen.

Bezetting

In de laatste maanden van 2014 zijn we doorgegaan met het vullen van de formatie. Het is in 2014 gelukt de wervingsdoelstelling deels te realiseren. Het inwerken en opleiden heeft veel tijd gevraagd van de nieuwe en van zittende medewerkers. De met de werving beoogde toename van de productie wordt daardoor na 2014 gerealiseerd.

Voor het deel van de beoogde werving dat niet gerealiseerd is of wordt, hebben we blijvend te maken met ontoereikende productiecapaciteit, die tot uitdrukking komt in te hoge voorraden en te lange doorlooptijden. Dit is bijvoorbeeld het geval bij het beantwoorden van vragen van burgers.

Definitieve toekenningen

Dankzij hard werken en goede samenwerking in de hele keten zijn aan het eind van 2014 in totaal 7,8 miljoen (87%) voorschotten over 2013 definitief beschikt. In 1,2 miljoen gevallen is nog niet definitief beschikt. In de ca. 0,2 miljoen gevallen waarin nog niet definitief beschikt is als gevolg van onder meer toezicht zijn verdagingen verstuurd. Voor de overige 1,0 miljoen gevallen ligt de oorzaak van het niet definitief beschikken in het nog niet beschikbaar zijn van verzamelinkomens. Het risico op ingebrekestellingen als gevolg van het niet tijdig definitief toekennen was hiermee naar de situatie rond de jaarwisseling minimaal.

Het percentage definitief toegekend voor 2012 was begin januari 97% (rekening houdend met posten die niet DT-beschikt zullen worden), voor 2011 was dat 93%. Voor het jaar 2011 was er eind 2014 een korte technisch verstoring waardoor geen beschikkingen aangemaakt konden worden. Dat is inmiddels opgelost. Begin 2015 worden ongeveer 500.000 definitieve beschikkingen 2011 verstuurd. Hiermee zal het percentage definitief toegekend voor toeslagjaar 2011 op 98% komen te liggen.

Bezwaren

Zoals verwacht en aangekondigd is er in het tweede halfjaar van 2014 een forse toename zichtbaar van het aantal ontvangen bezwaren. Het huidige patroon van instroom maakt het nog niet mogelijk een uitspraak te doen over het mogelijk structureel hogere aanbod van bezwaren als gevolg van de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen.

We verdagen ontvangen bezwaren op het moment, indien mogelijk, met een forse termijn tot mei 2015. De hoeveelheid bezwaren die nog afgedaan moeten worden en inmiddels buiten de termijn zijn, neemt toe. Dit zal onvermijdelijk een drukkend effect hebben op het percentage tijdig afgedane bezwaren over heel 2015. Voor de bezwaren die buiten de termijn worden afgedaan, en die betrekking hebben op toeslagjaar 2013 en later, bestaat het risico dat B/T te maken krijgt met ingebrekestellingen en dwangsommen.

Stelselherziening

In de brief van 17 november aan de Tweede Kamer kondigen de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de staatssecretaris van Financiën het tijdpad aan voor de directe financiering van de kinderopvang. De eerste stap die genomen wordt is de keuze van een nieuwe uitvoerder. Aangezien deze keuze gevolgen kan hebben voor onze medewerkers, hecht het MT aan tijdige en heldere communicatie

met de medewerkers hierover.

Rapport Nationale ombudsman

In december heeft de Nationale ombudsman zijn verslag van bevindingen beschikbaar gesteld voor reactie. Het rapport heeft als uitgangpunt een twaalfstal cases die de Nationale ombudsman onderzocht heeft. De grotere ontwikkelingen die toeslagen de afgelopen jaren heeft doorgemaakt op de gebieden van onder meer burgerportal en toezicht worden in het verslag van bevindingen niet meegewogen.

2. Samenvattend overzicht doelstellingen SC 2014

Nr	Prestatie-Indicator naar perspectief	Planning		Realisatie t/m periode		Trend (binnen 2014)
		jaarplan	periode	aantal	%	
Een grote(re) mate van rechtszekerheid						
(1)	Handmatig te behandelen uitval wordt verminderd	15%		55% (betreft aantal, capaciteit minder)		↗
(2)	% aanvragen en mutaties zonder uitval/uitworp wordt verhoogd	1%		2,7%		↔
(3)	a. Analyse van de vraagstelling op het <i>burgerportal</i> b. De verbetervoorstellen zijn gedaan	1 ^e kw 2 ^e kw		cf. plan, zie ook §6.2		↔
(4)	Werk van burgers wordt tijdig behandeld		90%		78%	↘
(5)	Bezwaren DT behandelen binnen de Awb-termijn	98%			94%	↗
(6)	Klachten behandelen binnen de Awb-termijn	98%			98%	↗
(7)	We hebben een handhavingsplan en voeren dat uit			Zie H6		↔
(8)	Handhavingsacties af binnen eigen deadline	100%		Zie toelichting		↔
(9)	Eind 2014 beschikt voor definitief toekennen: Toeslagjaar Huur Zorg KOT KGB 2013 70% 70% 65% 70% 2012 90% 93% 85% 92% 2011 98% 99% 96% 99%			Huur Zorg KOT KGB 2013 89% 89% 67% 80% 2012 98% 98% 88% 97% 2011 91% 94% 93% 94%		↗
(10)	Meetinstrumenten terugvorderingen DT inrichten			Zie toelichting		↔
Verminderd misbruik en oneigenlijk gebruik						
(11)	Verhogen hitrate intensief toezicht t.o.v. 2013	5-10%			6%	↔
(12)	We implementeren de anti-fraudemaatregelen voeren ze uit en meten ze			Niet bij "adres in onderzoek"		↔
(13)	We leveren onze bijdragen om naleving van het handhavingsarrangement OM mogelijk te maken			cf. plan, §6.6		↔
Grotere efficiency in de keten						
(21)	We gaan vanaf het eerste kwartaal een ketenplanning en -monitoring verzorgen			realisatie		↔
(22)	Afspraken met ketenpartners over termijnen en volumes monitoren en bespreken we minstens eens per kwartaal met ze			gerealiseerd		↔
Toename stakeholderstevredenheid						
(31)	Met <i>Belastingen</i> bewaken van en toezien op vereisten partnerschap			cf. plan, §6.2		↔

Nr	Prestatie-indicator naar perspectief	Planning		Realisatie t/m periode		Trend (binnen 2014)
		jaarplan	periode	aantal	%	
Operational excellence						
(41)	a. Het ziekteverzuimpercentage is maximaal 6,7% b. De meldingsfrequentie is maximaal 1,4	6,7% 1,4		1,3	5,5%	↕
(42)	Medewerkersgesprekken	100%		60%		↕
(43)	Plan van aanpak vergroten van doelgroepkennis	1 ^e halfjaar		cf. plan		↻
(44)	IM zorgt dat de 'business' efficiënter kan werken	20%		4%		↕
(45)	We beslissen snel op impulsen bij IM: a. Doorlopen en reduceren impulsenbestand b. Besluitvorming over nieuwe impulsen	1 ^e kwartaal < 3 weken		gerealiseerd gerealiseerd		↕ ↕
(46)	Starten met de aanpak van dienstverlenersnetwerk	2 ^e halfjaar		cf. plan		
(47)	Hoger aantal uren beschikbaar voor productie	10%			3,5%	↻
(48)	Inrichten steekproeven op aanvragen die niet als risicovol zijn geselecteerd	2 ^e halfjaar		Niet gerealiseerd		
(49)	Inrichten nulmeting van vastgestelde verminderingen n.a.v. handhavingsacties	1 ^e halfjaar		Zie toelichting		↻
(50)	Voldoen aan gestelde rechtmatigheidsgrenzen			Zie toelichting		↻

3. Toelichting op prestatie-indicatoren

KPI 04	Werk dat binnenkomt op initiatief van de burger is voor 90% behandeld binnen de termijn die de burger verwacht. In de eerste viermaandsperiode zal dit voor 85% zijn, de daaropvolgende vier maanden 90% en in de laatste vier maanden 95%.	Realisatie 2014 - 78% sep-dec: 75%
<i>Toelichting:</i> De beoogde 95% voor de laatste vier maanden is niet gerealiseerd. In deze periode is 74% behandeld binnen de termijn die burger mocht verwachten. Voor heel 2014 is een percentage van 78 gerealiseerd. De doelstelling hiervoor was 90%. Het grote volume DT-beschikkingen dat in de maanden september en oktober is afgegeven heeft geleid tot een grote hoeveelheid telefonische en schriftelijke klantreacties in een korte periode; hierdoor is het realiseren van termijnen verder onder druk komen te staan. <i>Maatregelen:</i> We bezien of we de instroom van werk kunnen beperken, onder meer loopt een onderzoek naar de telefonische uitzoekopdrachten. Daarnaast zal door de inzet van de flexpool van Belastingen de capaciteit worden vergroot om werk dat binnen komt op initiatief van de burger, te behandelen. Het gebruik maken van de mogelijkheid van het verdagen van de behandeling (om daardoor meer legitieme behandeltijd te creëren) zal gecontinueerd worden. Dit wordt uiteraard met de burger gecommuniceerd.		

KPI 05	Bezwaren DT behandelen we voor 98% binnen de Awb-termijn	Realisatie 94%
<i>Oorzaak:</i> In deze viermaandsperiode werden DT-bezwaren voor 95% tijdig behandeld, maar ook voor deze periode is de doelstelling van 98% niet gerealiseerd. Het niet realiseren van de jaardoelstelling heeft 2 belangrijke oorzaken. In de maand januari is een relatief groot aantal bezwaarschriften behandeld die buiten de Awb-termijn geraakt waren omdat niet tijdig was verdaagd. In de tweede jaarhelft is, mede vanwege de Wet Dwangsom, ruim 85% over het toeslagjaar 2013 definitief toegekend. Dit heeft zoals verwacht geleid tot veel meer bezwaren dan in dezelfde periode kan worden behandeld. Als gevolg hiervan konden bezwaren deels niet tijdig worden behandeld. De voorraad aan het einde van het 2014 bevat om dezelfde reden veel bezwaren die in 2015 niet meer tijdig zullen worden behandeld.		

KPI 08	De handhavingsacties worden voor 100% behandeld binnen de intern gestelde deadline	
<i>Oorzaak:</i> De doelstelling is niet volledig gerealiseerd. Een flink aantal handhavingsacties is evenwel uitgevoerd. Verwezen wordt naar hoofdstuk 6 van deze rapportage en de bijlage met resultaten die daarbij gehaald zijn. Een beperkt aantal handhavingsacties is echter niet binnen de intern gestelde termijnen afgewikkeld. De oorzaken daarvoor zijn divers: late data-aanlevering, bewerkelijkheid van het proces, niet goed kunnen vaststellen van de te onderzoeken populatie. Aan de bijstelling van de plannen ligt steeds een managementbesluit ten grondslag. Waar mogelijk zijn impulsen ingediend om het proces te vereenvoudigen en minder foutgevoelig te maken.		
<i>Maatregelen:</i> Het Handhavingsplan 2015 kent twee belangrijke ontwikkellijnen die een positieve bijdrage kunnen leveren aan de ervaren problemen. Deze lijnen zijn: 1) operationaliseren van het concept green lane; dit leidt tot betere/scherpere risicoselectie en 2) automatisering van thematische controleacties. De ingediende impulsen worden daarbij opgepakt.		

KPI 09	Eind 2014 beschikt voor definitief toekennen:					Realisatie:				
	Toeslagjaar	Huur	Zorg	KOT	KGB	Jaar	Huur	Zorg	KOT	KGB
	2013	70%	70%	65%	70%	2013	89%	89%	67%	80%
	2012	90%	93%	85%	92%	2012	98%	98%	88%	97%
	2011	98%	99%	96%	99%	2011	91%	94%	93%	94%
<i>Oorzaak:</i> De doelstellingen voor de toeslagjaren 2012 en 2013 zijn (ruimschoots) gehaald. Voor het toeslagjaar 2011 (oude sporen) ligt het definitief beschikken vanaf medio mei stil vanwege fouten in de aangeleverde inkomens en door softwareproblemen met het aanmaken van de beschikkingen.										
<i>Maatregelen:</i> Beide problemen voor het jaar 2011 zijn in december opgelost waardoor de resterende populatie in het eerste kwartaal 2015 kan worden vastgesteld.										

KPI 10	We richten de meetinstrumenten voor terugvorderingen bij DT in zoals aangegeven in het Effectenonderzoek handhaving Toeslagen' en rapporteren over de metingen	
<i>Oorzaak:</i> We hebben het meetinstrumentarium ingericht. We moeten nog stappen zetten om inzicht te krijgen in items als het patroon van ontvangsten, inbaarheid van openstaande bedragen of inbaarheid bij vorderingen na fraude.		
<i>Maatregelen:</i> Na 2014 gaan we verder op de ingeslagen weg om beter zicht te krijgen op genoemde onderwerpen.		

KPI 12	We implementeren de anti-fraudemaatregelen uit het Belastingplan 2014, voeren ze uit en meten ze.	Realisatie Niet bij "adres in onderzoek"
<i>Oorzaak:</i> De volgende maatregelen worden uitgevoerd en gemeten: - geen voorschot verhoogd frauderisico; - geen voorschot onbekende aanvragers; - toetsing status zorgverzekering - opschorting van uitbetaling bij twijfel over adres (VOW). De laatste maatregel wordt niet uitgevoerd voor bewoners van "adressen in onderzoek", omdat gemeenten een veelheid aan redenen gebruiken voor het toekennen van die status. Toepassing van de maatregelen in al deze gevallen zou teveel goedwillende aanvragers raken. De financiële resultaten van de uitgevoerde fraudemaatregelen worden elke vier maanden gerapporteerd aan de beleidsdepartementen.		
<i>Maatregelen:</i> Selectie op "adres in onderzoek" is niet mogelijk. Ook het filteren van deze gegevens leveren geen bruikbare en betrouwbare gegevens op.		

KPI 42	Met 100% van de medewerkers een gesprek	Realisatie 60%
<i>Oorzaak:</i> Binnen B/T zijn in de loop van 2014 veel nieuwe medewerkers ingestroomd. De aandacht is daarbij vooral uitgegaan naar opleiden, inwerken en "onboarden" binnen de organisatie. In 2014 konden nog niet met alle medewerkers gesprekken worden gevoerd in het kader van de gesprekkencyclus. Dit zal komend jaar opgepakt worden. Leidinggevenden voeren uiteraard juist frequent begeleidende gesprekken met de nieuwe medewerkers. Ook zijn gesprekken gevoerd met medewerkers welke niet tijdig geregistreerd zijn in P-Direkt. Er is deze periode geen inventarisatie uitgevoerd om de omvang te achterhalen.		
<i>Maatregelen:</i> Komend jaar zal een inhaalslag worden gemaakt voor nieuwe medewerkers. Vanuit het MT zal blijvend aandacht worden gegeven aan het plannen en voeren van de gesprekken, inclusief de registratie. Op dit laatste punt zullen best practices worden uitgewisseld, zodat ook het registreren van de gesprekken zal verbeteren.		

KPI 44	IM zorgt ervoor dat de 'business' 20% efficiënter kan werken	Realisatie 4%
<i>Oorzaak:</i> Een aantal wijzigingsvoorstellen is opgenomen in twee geïmplementeerde TVS-releases. De hiermee behaalde efficiencywinst bedraagt circa 4%.		
<i>Maatregelen:</i> Er zijn enkele andere verbetervoorstellen in voorbereiding. Deze zullen in releases na 2014 worden geëffectueerd. De ombouw van een aantal LOA's verkeert in een beginstadium. Efficiencywinst is niet meer in 2014 gerealiseerd.		

KPI 47	Een 10% hoger aantal uren beschikbaar voor productie	Realisatie 3,5%
Oorzaak: De beoogde 10% is niet gerealiseerd. We hebben in 2014 te maken gehad met grote inspanningen voor opleidingen, met name startopleiding en trainingen TVS, en het inwerken van nieuwe medewerkers vanwege de transitie die we maken naar het werken vanuit het nieuwe systeem. Dit heeft de mogelijkheden om de productie-uren te verhogen sterk beperkt.		
Maatregelen: Het aantal startopleidingen en TVS-trainingen zal in 2015 weliswaar aanzienlijk blijven, maar minder dan in 2014 omdat de transitie vordert. Daarnaast is een grotere bewustwording gecreëerd bij het management over het verhogen van de uren beschikbaar voor productie. Deze doelstelling wordt daarom voor 2015 ook verwerkt in de productierapportages, zodat het management permanent inzicht heeft in de realisatie van deze doelstelling.		

KPI 48	Inrichten steekproeven op aanvragen die niet als risicovol zijn geselecteerd	Norm: 2 ^e halfjaar Realisatie Niet gerealiseerd
Oorzaak: Ongeveer 85% van de aanvragen wordt door het risicomodel als risico-arm geclassificeerd. Het proces van de selectie van steekproeven is ingericht, maar de uitvoering van de steekproeven is nog niet gestart. Mede door gebrek aan behandelcapaciteit was het niet mogelijk een proefproductie op de steekproeven te doen waardoor het steekproefproces nog niet volledig kon worden ingericht.		
Maatregelen: In 2015 zal capaciteit worden vrijgemaakt om de steekproeven inclusief de proefproductie uit te voeren. Hiermee kan het inrichtingsproces worden afgerond.		
Prognose: Steekproeven op niet-risicovolle aanvragen zijn medio 2015 volledig ingericht. We koppelen dit aan de implementatie van het concept Green Lane.		

KPI 49	Inrichten nulmeting van vastgestelde verminderingen n.a.v. handhavingsacties in 1e halfjaar	
Oorzaak: De focus bij resultaatmeting ligt op de activiteiten rondom risico-gerichte handhaving (BC fraude). De afgestemde verantwoording over deze resultaten ten behoeve van andere departementen wordt verzorgd. Bij de ontwikkeling van de nulmeting hebben we te maken met knelpunten, zoals: - lange behandelzeiten, waardoor het resultaat pas in een later stadium meetbaar wordt; - het ontbreken van een duidelijke oorzaak-gevolgkoppeling tussen resultaat en ingreep. Bovenstaande maakt het huidige model arbeidsintensief en bemoeilijkt bredere inzet.		
Maatregelen: We werken intern vanuit meerdere disciplines aan een kader voor structurele meting.		
Prognose: We verwachten dat de nulmeting in 2015 kan worden uitgevoerd.		

KPI 50	We voldoen aan de gestelde rechtmatigheidsgrenzen op artikelniveau	Realisatie deels
	<i>Oorzaak:</i> De huurtoeslag kent een lagere fouttolerantie dan de andere toeslagsoorten. Waar de grens bij de overige toeslagregelingen 3% is, ligt de grens bij huurtoeslag net boven de 1%. De inhoudelijk complexiteit maakt het moeilijk de norm te realiseren. De verwachting is dan ook dat overschrijding zal plaatsvinden. Uit de Rijksbegrotingsvoorschriften 2013 volgt dat de meest waarschijnlijke fout moet worden gerapporteerd, indien de meest waarschijnlijke fout <u>en/of de maximale fout</u> de tolerantiegrens overschrijdt/overschrijden. Omdat al bij overschrijding van de maximale fout moet worden gerapporteerd zal wellicht voor een aantal toeslagsoorten rapportage moeten plaatsvinden. Niet omdat de meest waarschijnlijke fout de tolerantie overschrijdt, maar de maximale fout. Naar verwachting blijft de meest waarschijnlijke fout voor alle foutsoorten KOT, Zorg en KGB, binnen de tolerantie. In de hiervoor genoemde teksten wordt gesproken over "wellicht" en "naar verwachting". Dit komt omdat de afronding van de jaarrekeningcontrole 2014 nog loopt. Medio februari 2015 verschijnt de Managementletter 2015, waarin de uiteindelijke resultaten gepresenteerd worden.	
	<i>Maatregelen:</i> We hebben met DGBel getracht de huurnorm aan te passen, maar dit is niet gelukt. Hetzelfde geldt voor rapportage op basis van overschrijding maximale fout. Ook die norm blijft dit jaar gelden en naar verwachting eveneens in 2015. Binnen Toeslagen rapporteren we de bij controles gebleken foutsoorten kortcyclisch waardoor verbetering lopende het controlejaar kan plaatsvinden. Ook vindt eerder nadere afstemming met de ADR plaats over (nieuwe) foutsoorten, waardoor eerder duidelijkheid bestaat over de waardering van die foutsoorten in de rechtmatigheid. Belangrijkste maatregel is en blijft het werken aan procesverbeteringen welke de eindproductkwaliteit verhogen. Zo zal in 2015 de implementatie van het nieuwe QA-systeem op onze kantoorprocessen afgerond worden.	

4. Risicoanalyse

4.1 Concernbrede risico's

Toeslagen is mede-eigenaar van het concernrisico BCM. In 2014 is op basis van de uitgezette koers voor de professionalisering van het BCM-proces Belastingdienst nadere invulling gegeven aan dit proces. Vanuit het aspectcluster BCM is gedurende 2014 vorm gegeven aan de operationele invulling van die professionalisering. Voorbeelden van behandelde onderwerpen zijn de (uniforme) inrichting crisisruimten, gezamenlijke risico-analyse op "bedreigingen/beveiliging gebouw", aanpak Business Impact Analyses, opleidingen BCM en verandering in BHV-organisatie. In het Handboek Beveiliging Belastingdienst zijn nu de normen/eisen met betrekking tot Business Continuïteit opgenomen, gebaseerd op ISO22313 (BCM-System). Ook worden ook basis hiervan de speerpunten op BCM voor 2015 bepaald. In het najaar heeft een update plaatsgevonden van de stand van zaken implementatie BCM-proces bij de dienstonderdelen. Dit actuele beeld geeft richting aan de BCM-activiteiten 2015, inclusief de test van de werking van de BCM-maatregelen.

4.2 Risico's opgenomen in stuurcontract

Zoals in het stuurcontract samengevat kende ons risicoprofiel 2014 een drietal factoren: voldoende IV-voortbrengingscapaciteit, de juiste kwantitatieve bezetting om de uitvoeringsopdracht te realiseren en de juiste kwalitatieve bezetting om dat rechtmatig te doen. Daarnaast kent de introductie van de Wet dwangsom risico's. Hieronder wordt, terugkijkend naar 2014, de ontwikkelingen op die factoren benoemd.

IV-voortbrenging

Het vervallen van voortbrengingsinspanning ten behoeve van de introductie Huishoudentoeslag heeft geleid tot een meer realistische/haalbare voortbrengingsopdracht voor 2014. De vraagkant van de gewenste release-inhoud blijft tot moeilijk realiseerbare aanbod-inspanning leiden. Het risico van het niet (tijdig) kunnen realiseren van benodigde business-functionaliteiten blijft dan ook bestaan. Dit punt zal ook worden meegenomen in de risicobeheersing van de realisatie Stuurcontract 2015.

Kwantitatieve/Kwalitatieve bezetting

De werving&selectie-inspanning in 2014 was groot. Inmiddels zijn vele nieuwe collega's ingestroomd of zijn plekken door interne doorstroming weer opgevuld. Er blijft druk staan op de afronding van het opleiden/inwerken van deze nieuwe capaciteit, wat betekent dat die nieuwe capaciteit niet direct de optimale productievolumes levert. Dit blijft druk leggen op realisatie productie van de kantoorprocessen. De beheersing van dat risico vindt vooral plaats door de toepassing van de risico-benadering bij wel/niet handmatig behandelen van uitval/uitworp.

De doorlooptijd van opleiden gevolgd door het opdoen van ervaring in het werk betekent dat gewenste kwaliteit in behandeling er niet "direct is", maar opgebouwd moet worden. De beheersing van dat risico wordt vooral gezocht in gerichte QA-activiteiten in de kantoorprocessen die zich naast de beoordeling van eindproducten mede richt op medewerkerbegeleiding.

Wet dwangsom

In 2014 is veel energie gestopt in het inrichten van het dwangsomproces. Daarnaast is vanuit het oogpunt van risicobeheersing een grote inspanning gedaan in het zodanig plannen en realiseren van het DT-proces 2013, dat het dwangsomrisico sterk is teruggedrongen.

Ook op het eerder genoemde risico van massaal trachten om op basis van ingebrekestellingen dwangsomgelden uitbetaald te krijgen, zien wij geen zorgwekkende ontwikkelingen.

De voorraad bezwaren is in korte tijd flink opgelopen door de zeer grote volumes definitief toekennen. Het risico blijft bestaan dat deze bezwaren niet tijdig kunnen worden afgehandeld, hetgeen tot dwangsomrisico's leidt.

5. Diversen

5.1 Ziekteverzuim

Extra verzuimvragen uitvraag viermaandsrapportage 3e periode 2014

(1) Wat zijn de oorzaken van het dalen/stijgen van het twaalfmaands- verzuimpercentage bij uw dienstonderdeel t.o.v.:

- a) de vorige viermaandsperiode in 2014 en**
- b) het twaalfmaands-verzuimpercentage in december 2013?**

a) Ten opzichte van de vorige viermaandsperiode is het cumulatieve verzuimpercentage bij de gedaald van 5,7% naar 5,5%. Hiermee zitten we ruim onder de norm van 6,7% zoals vastgesteld in het Stuurcontract van de Belastingdienst van 2014.

De meldingsfrequentie van 1.3 is ten opzichte van de vorige 4-maandsrapportage gelijk gebleven.

b) Het verzuimpercentage van de twaalfmaandsverzuimpercentage was in december 2013 8,1%. De meldingsfrequentie was 1.6.

De daling van het verzuimpercentage is enerzijds gerealiseerd door de aandacht en inspanningen op het gebied van verzuim en arbeidsomstandigheden door de leidinggevenden. Anderzijds heeft de instroom van nieuwe medewerkers invloed gehad op het dalende verzuimpercentage.

(2) Welke maatregelen bent u van plan te gaan nemen m.b.t. het terugdringen van verzuim en verhogen van de inzetbaarheid van medewerkers?

We zijn voornemens

- regelmatig sociaal medische overleggen (SMO) en beleids-SMO's te houden door team A&G en leidinggevenden (M1 en M2).
- het onderwerp verzuim en inzetbaarheid regelmatig te bespreken in de diverse overleggen door team A&G of leidinggevenden (bv. door presentaties, workshops e.d.).
- afhankelijk van de resultaten van het in 2014 gehouden LPMO 2014 bekijken we welke gerichte acties het team A&G kan inzetten voor het terugdringen van verzuim en het verhogen van de inzetbaarheid.
- in het kader van leiderschapsvisie specifieke aandacht te geven aan (langdurig) arbeidsongeschikte medewerkers ondersteund door het team A&G.

(3) Welke (onderdelen) van uw aanpak verzuim (en inzetbaarheid) zijn effectief gebleken en hoe heeft u dat aangepakt (best practices)?

- Bespreken van het verzuim door leidinggevenden in de teams
- In oktober 2014 is er voor de nieuwe teamleiders een bijeenkomst geweest van RadarVertige.
- Aandacht voor medewerkers door:
 - a) Op basis van de digiRIE op teamniveau risico's en aandachtspunten voor medewerkers vanuit het werk te benoemen.
 - b) Het geven van voorlichting over arbo-zaken aan medewerkers (goede werkhouding, werkplekonderzoeken, beeldschermbrillen).

4. Wat is uw verwachting m.b.t. de ontwikkeling van het verzuim voor de komende vier maanden?

De verwachting is dat het verzuim bij B/Toeslagen in 2015 licht zal dalen.

5.2 Resultaten uitvoering Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit

We hebben afgesproken dat we elke vier maanden rapporteren over de financiële resultaten van de uitvoering van de Wwet. Hiervoor is een sjabloon vastgesteld. Onderstaand de rapportage over de selecties in de 2014.

categorie	toeslag	selectie	risico_bedrag	beoordeeld		#hit ratio	vermindering	Δ €	waarvan vordering	waarvan nog niet betaald
(status 13-01-2015)				tov beoordeeld						
risico-score	kot	4.617	45,8 mln	3.892	84%	74%	- 18,4 mln	-47%	- 5,0 mln	- 13,4 mln
	huur	4.843	9,1 mln	4.109	85%	75%	- 3,4 mln	-45%	- 0,7 mln	- 2,7 mln
hothor	kot	4.361	89,5 mln	3.789	87%	70%	- 25,1 mln	-32%	- 4,9 mln	- 20,3 mln
subtotaal risico-gericht		13.821	144,3 mln	11.790	85%	73%	- 47,0 mln	-37%	- 10,6 mln	- 36,4 mln
rule-based	kot	365	2,4 mln	352	96%	54%	- 0,7 mln	-32%	- 0,2 mln	- 0,6 mln
	huur	1.790	3,3 mln	1.720	96%	65%	- 1,1 mln	-34%	- 0,5 mln	- 0,6 mln
	zorg	3.792	3,1 mln	3.792	100%	92%	- 1,9 mln	-62%	- 1,5 mln	- 0,4 mln
	kgb	729	1,0 mln	729	100%	88%	- 0,5 mln	-54%	- 0,4 mln	- 0,1 mln
subtotaal rule-based		6.676	9,7 mln	6.593	99%	82%	- 4,2 mln	-44%	- 2,6 mln	- 1,7 mln
onb_burger	kot	212	1,2 mln	180	85%	69%	- 0,5 mln	-46%		- 0,5 mln
	huur	4.557	5,9 mln	3.870	85%	47%	- 1,2 mln	-22%		- 1,2 mln
	zorg	10.893	6,7 mln	10.883	100%	27%	- 0,9 mln	-14%		- 0,9 mln
subtotaal onbekende burg		15.662	13,8 mln	14.933	95%	33%	- 2,6 mln	-19%		- 2,6 mln
niet_zorgverzekerd		75.778	54,7 mln	75.778	100%	58%	- 19,1 mln	-35%	- 12,4 mln	- 6,7 mln
totaal 2014		111.937	222,6 mln	109.094	97%	58%	- 72,9 mln	-36%	- 25,6 mln	- 47,4 mln

6. Handhaving bij Toeslagen

6.1 Uitdaging en doelen

De uitdaging voor Toeslagen is communicatie, dienstverlening en toezicht steeds beter te differentiëren op grond van het gedrag van individuele toeslagaanvragers. Goedwillende aanvragers krijgen hun toeslag snel. Zij worden zo door de aanvraag geleid dat fouten waar mogelijk worden voorkomen. Maken zij toch een foutje, dan worden zij snel geholpen om dat weer recht te zetten. Toeslaggerechtigden die nog niet bij de Belastingdienst bekend zijn, zullen vaker langer moeten wachten op hun voorschot. Zij moeten eerst aanvullende informatie verschaffen waaruit hun recht blijkt. Toeslaggerechtigden die zich niet aan de regels hebben gehouden, zullen merken dat we strenger optreden, bij de terugvordering en met het opleggen van boetes.

Doelstelling voor 2014 is iedereen de behandeling te geven die hij verdient. Dat houdt in dat we werken aan meer actuele en betrouwbare contra-informatie om toeslaggerechtigden waarbij sprake is van gerechtvaardigd vertrouwen snel zekerheid te kunnen geven. Actuele gegevens zijn ook noodzakelijk om risicovolle aanvragen in een zo vroeg mogelijk stadium tegen te houden of te detecteren. Ook het verder opbouwen van kennis over (gedrag van) doelgroepen en doorontwikkeling van resultaat- en effectmeting zijn nodig om deze doelstelling te realiseren.

6.2 Dienstverlening en communicatie

Goede dienstverlening en communicatie zijn randvoorwaardelijk voor een voldoende nalevingsniveau van burgers. Door duidelijke communicatie naar toeslaggerechtigden en hulp voor niet-zelfredzamen kunnen onjuiste aanvragen zo veel mogelijk worden voorkomen. Hieronder volgen de belangrijkste ontwikkelingen.

	begin 2014	eind 2014	toename	in behandeling
Toeslagen DienstVerleners (TDV)	428	465	9%	
Toeslagen ServicePunten (TSP)	65	95	46%	6

Toeslagen ServicePunten

Speerpunt voor 2014 is het uitbreiden van het netwerk van TSP's geweest om zo zoveel mogelijk niet-zelfredzame toeslaggerechtigden te kunnen bedienen. In 2014 hebben we 30 nieuwe TSP's verwelkomd. Daarnaast zijn diverse initiatieven ondernomen; er is bijvoorbeeld gekeken in welke plaatsen nog onvoldoende dekking is en welke organisaties de kwaliteit hebben om de komende periode te komen tot verdere uitbreiding van het netwerk. We hebben een groot aantal initiële gesprekken gevoerd. In 2014 zijn voor het eerst speciale dagen voor TSP's gehouden waar we hebben gewerkt aan verbetering van de samenwerking. De reacties op deze dagen waren bijzonder positief.

Forum toeslagenintermediairs

Sinds begin juli is voor de intermediairs van Toeslagen een digitaal platform live gegaan (Forum Toeslagenintermediairs, afgeleid van het Forum Fiscaal Dienstverleners). Deelnemers worden in groepen uitgenodigd van het platform gebruik te gaan maken. Via de introductie van dit platform wordt communicatie met en tussen de intermediairs versterkt.

Verbetering samenwerking toeslagenintermediairs

Verbetering behandeling vluchtelingen in het kader van de behandeling "onbekende aanvrager"

De invoering van de antifraudemaatregelen is niet ongemerkt voorbijgegaan aan de mensen die vluchtelingen helpen als zij uit een asielzoekerscentrum komen. In juli 2014 heeft dit tot geleid tot een pilot met Vluchtelingenwerk Nederland om de werkwijze aan te passen. VWN richt daarbij, als een betrouwbare partner, het werk zodanig in, dat wij de bijzondere controles met betrekking tot de onbekende aanvrager achterwege kunnen laten. De aanvragen worden direct beschikt en achteraf (steekproefsgewijs)

gecontroleerd.

Maatregelen

1. Op basis van de bestaande TSP-overeenkomsten zijn afspraken gemaakt voor de begeleiding van vluchtelingen die voor het eerst een toeslag aanvragen.
2. De vluchtelingen hoeven niet meer langs de balies van Belastingen wat ook daar de werkdruk verlaagt.
3. Onderzoeken of een meer structurele oplossing bereikbaar is door bestanden met de IND te koppelen.

De pilot is in door alle partijen als geslaagd ervaren en verlengd tot 1 mei 2015. In die periode zal in overleg met het COA worden geïnventariseerd welke partijen nog meer op deze wijze kunnen werken. Het doel is de huidige 80% van de vluchtelingen die geholpen wordt uit te breiden tot 100% in het kader van de rechtsgelijkheid.

De samenwerking met Vluchtelingenwerk is goed en merkbaar verbeterd. Men probeert in constructief overleg problemen bespreekbaar te maken en staat open voor onze mogelijkheden en onmogelijkheden. De te behalen winst is goede aanvragen en daardoor minder problemen voor vluchtelingen. Over de voortgang en de resultaten van de pilot wordt in 2015 aan de Staatssecretaris gerapporteerd.

Samenwerking met bewindvoerders om onder bewind staande mensen op een juiste wijze toegang te bieden tot toeslagen

Door de invoering van de één-bankrekeningmaatregel begin 2014 is de rol van de bewindvoerder krachtiger geworden. Tot nu toe ligt het accent voor de bewindvoerder op de geldstroom, ook wel bekend als het terugvorderingstraject. In samenspraak met de brancheorganisatie wordt gewerkt aan een bredere bewustwording. Zo wordt meer ingezoomd op het belang van het juist aanvragen van toeslagen. Dit om terugvorderingen te voorkomen.

In samenwerking met BCA, het LIC en Belastingen wordt gewerkt aan de inrichting van een speciale inbelmogelijkheid bij het LIC voor de bewindvoerders, waar zij met hun vragen terecht kunnen. In samenwerking met de brancheorganisatie kijken we hoe we de kennis over toeslagen bij de bewindvoerders kunnen vergroten.

Verbetering begeleiding gedetineerden bij het aanvragen van toeslagen of wijzigen van toeslagen tijdens detentie.

Gedetineerden moeten bij de start van hun detentie eventueel lopende toeslagen stopzetten of wijzigen. Bij het stoppen van de detentie kunnen toeslagen weer gestart worden (mits ze uiteraard aan de voorwaarden voldoen). We hebben nagegaan wat we kunnen doen om bij deze groep aanvragers toeslagen in goede banen te leiden:

De gevangenen worden geleidelijk aan toeslagenservicepunt. Het maatschappelijk werk van de inrichtingen kan de gevangene dan helpen om te voorkomen dat problemen ontstaan met toeslagen.

Daarbij hoort kennisoverdracht, zodat de medewerkers weten wat zij moeten doen.

1. We kijken voor gedetineerden die geen hulp vanuit de gevangenis wensen of Exodus, een organisatie die zich belangeloos inzet voor de gedetineerden, kan helpen.
2. We werken aan een periodieke gegevensuitwisseling met DJI. Dit om eventueel actief een toeslag te kunnen herzien.

1-BRN en de uitzonderingen 1-BRN

	begin 2014	eind 2014	toename
Partnerschapovereenkomst	149	213	43%
Hoofdelijke aansprakelijkheid	48	88	83%
Totaal uitzonderingen 1BRN	197	301	53%

We hebben in 2014 veel tijd geïnvesteerd in de communicatie rond 1BRN en de verschillende vormen van partnerschap.

Bij een 20-tal organisaties zijn controles door de collega's van Belastingen uitgevoerd. De resultaten ervan worden meegenomen in de voorbereidingen voor een nieuw accountantsprotocol. Begin 2015 zal het nieuwe protocol worden opgeleverd zodat dat als basis kan dienen voor de nieuwe controles van de

accountants.

We ontvangen sinds juli de eerste leveringen in het kader van de maandelijkse gegevenslevering van de partners. Het aantal leveringen stijgt per maand, conform afspraken met de organisaties. Om diverse redenen leveren nog niet alle organisaties maandelijks gegevens aan. Het aantal kinderen waarvan we verwerkbaar opvanggegevens hebben ontvangen via de maandleveringen bedroeg in december 160.000, ongeveer 25% van het aantal kinderen dat naar de kinderopvang gaat. Met alle aanleveraars is een gesprek gevoerd over de kwaliteit van de gegevens en noodzakelijke verbeteringen. Pas als de kwaliteit voldoende is worden de gegevens ook daadwerkelijk verwerkt en gebruiken we ze voor acties richting toeslagaanvragers.

Communicatie algemeen

We hebben in het bijzonder de communicatie verzorgd voor de Wet Dwangsom, de gegevensuitwisseling met kinderopvanginstellingen vanwege 1BRN, omtrent 4-jarigen en kinderopvangtoeslag, de risicoselectie, de *facilitators* en vanwege boetes. Natuurlijk is ook uitgebreid aandacht besteed aan de wijzigingen bij de jaarovergang 2014-2015.

Om het aantal calls bij de BelTel te beperken als gevolg van DT2013 hebben we uitgevoerd. Zo is een mediacampagne ontwikkeld om het gebruik van *Mijn toeslagen* te stimuleren, een animatie gemaakt waarin we de systematiek van Definitief Toekennen uit leggen en hebben we de site aangepast. Voor de jaarovergang naar 2015 hebben we vergelijkbaar geacteerd.

In 2014 waren er damages waarbij we communicatie moesten verzorgen. Deze communicatie bestaat veelal uit een mix van instructieteksten ten behoeve van BelTel, een melding op de website en het verzenden van brieven aan toeslaggerechtigden. Ook hebben we bijgedragen aan het belastingdienstbreed doelgroepgericht toezicht bij particulieren, zoals bij 'scheiden' en 'nabestaanden'.

Het portaal

Begin 2014 zijn enkele harde controles in het *portaal* geïmplementeerd, zoals de controle op VOW en bij dagopvang bij vierjarige kinderen. In het derde kwartaal zijn hieraan nog controles toegevoegd voor de geldigheid van buitenlandse kinderopvang en een leeftijdscontrole bij zorgtoeslag.

6.3 Toezicht

Een goede informatiepositie vormt de basis voor handhaving. Met behulp van actuele en betrouwbare gegevens uit diverse bronnen ontstaat de mogelijkheid om onterechte, onjuiste of onvolledige aanvragen in een zo vroeg mogelijk stadium in het proces tegen te houden of te corrigeren. Derdengegevens zijn ook nodig om risicoanalyses en risicoclassificatie uit te voeren en om de uitval en uitworp zo efficiënt mogelijk te behandelen. Bovendien zijn gegevens nodig voor het opbouwen van (doelgroep)kennis.

Binnen onze handhaving passen we toezichtsinstrumenten toe in drie fasen. Deze zijn:

- Toezicht voorafgaand aan de eerste uitbetaling;
- Toezicht tijdens de fase van voorlopig toekennen;
- Toezicht bij definitief toekennen.

Hierna worden de bijzonderheden per fase beschreven.

Toezicht voorafgaand aan eerste uitbetaling

Waar mogelijk voeren we toezicht uit vóór de eerste uitbetaling. Voordat we formeel beschikken bepalen we welke aanvragen risicovol zijn en schorten we het beschikken en daarmee het betalen op. Zodra de aanvrager heeft aangetoond een juiste aanvraag te hebben gedaan of wij de mutatie hebben aangepast zodat deze juist is, wordt weer beschikt en betaald. Dit zorgt voor snelle toekenningszekerheid voor de aanvrager.

Risicoadressen

Een goede registratie van persoonsgegevens in de Basisregistratie Personen (BRP) is van belang voor zowel toeslaggerechtigden als overheden. Onjuiste registratie kan leiden tot misstanden op een breed vlak

zoals overbewoning of leegstand, veiligheidsrisico's en overlast, fraude met toeslagen en uitkeringsfraude. We zijn daarom aangesloten bij de projecten *Risicoadressen* welke onder de verantwoordelijkheid van de regionale coördinatiepunten fraude (RCF's) geïnitieerd zijn. We leveren zogenoemde risicoadressen aan voor de huisbezoeken. Deze komen naar voren uit onze risicoselectie en query's. In 2014 zijn huisbezoeken uitgevoerd in de regio Utrecht en in Amsterdam.

In Amsterdam zijn inmiddels 200 van de in totaal 400 geplande huisbezoeken afgelegd. De resultaten worden geanalyseerd en zullen in een volgende rapportage-periode worden gemeld.

In de regio Utrecht zijn 273 huisbezoeken uitgevoerd. Bij 78% ervan bleek sprake van onregelmatigheden ten aanzien van de grondslagen van één of meer toeslagen. Dit leidt tot een correctie van € 865.000.

Daarnaast leveren wij en het CJIB risicoadressen aan de stichting ICT Uitvoering (ICTU). In opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken wordt in het kader van de uitvoering van het programma Aanpak fraude 2013 door ICTU hiernaar een onderzoek uitgevoerd. In totaal zijn honderd gemeenten geselecteerd die meedoen. Per gemeente worden zestig adressen gecontroleerd. Van het totaal van zesduizend adressen zijn er achthonderd adressen door ons aangeleverd. De onderzoeken zijn eind augustus afgerond.

Bij ruim een derde deel van de door ons geleverde adressen bleek de bewoningssituatie niet juist te zijn, waar BZK uitgaat van een landelijk gemiddelde van 3% onjuiste gegevens. Bij het onderzoek naar briefadressen bleek dat bij de helft geen sprake is van een briefadres. Duidelijk is dat een risicogerichte benadering doelmatig is bij het verbeteren van de kwaliteit van de BRP. De financiële gevolgen voor wat betreft Toeslagen zijn nog niet bekend. Dit komt omdat BZK van mening is de onderzoeksgegevens niet aan ons beschikbaar te mogen stellen. Pas als gegevens in de BRP zijn gecorrigeerd worden deze in TVS opgenomen en kan dit leiden tot aanpassing van de toeslag. Het standpunt van BZK is bij DGBel onder de aandacht gebracht. Naar verwachting wordt de samenwerkingsaanpak in 2015 opgeschaald naar 200 gemeenten.

Tot slot hebben we meegewerkt aan het landelijke draaiboek *Adresonderzoeken*. In 2015 draaien in RCF-verband twaalf projecten.

Monitoring IP-adressen

De afgelopen 4 maanden zijn continu de IP-adressen geanalyseerd die door aanvragers zijn gebruikt om het toeslagenportaal te benaderen. Bij deze analyse hebben we, waar nodig, afgestemd met Logius en de Anti-Fraudebox. Gebleken is dat kinderopvangorganisaties, bewindvoerders en accountants soms beschikken over de DigiD-gegevens van toeslagaanvragers. Enkele organisaties zijn op ons verzoek over het feit dat het gebruik van DigiD persoonsgebonden is en het gebruiken van DigiD van anderen niet toegestaan is. Daarnaast hebben we meegewerkt aan enkele onderzoeken naar mogelijk DigiD-misbruik welke door Logius zijn geïnitieerd. Hierbij zijn geen effecten op toeslagen aangetroffen.

Fraudemaatregelen

Op 1 januari 2014 is de Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit in werking getreden. Kern van de met deze wet getroffen maatregelen is dat Toeslagen meer tijd heeft om risicovolle aanvragen goed te beoordelen voordat het voorschot wordt toegekend.

Eén van de maatregelen is het niet verstrekken van een voorschot aan de voor de Belastingdienst onbekende aanvrager, vanuit de veronderstelling dat 'onbekend' een hoger frauderisico inhoudt. Het betalen van een voorschot vindt plaats zodra wij voldoende informatie over de aanvrager hebben. De aanvrager kan dit bewerkstelligen door relevante bewijsstukken te overleggen. Deze aanvragers worden veelal uitgenodigd om aan de balie de benodigde bewijsstukken te tonen, waarmee kan worden vastgesteld of sprake is van recht op de aangevraagde toeslag. Hiernaast neemt Vluchtelingenwerk Nederland via de pilot een deel van het 'toezicht op onbekendheid' voor zijn rekening. In 2014 betrof dit ruim 2300 aanvragen.

De resultaten van ons toezicht op de 'onbekende aanvrager' over 2014 zijn:

onbekende aanvrager	aantal onderzocht			totaal 2014	gecorrigeerd toeslagbedrag
	1e VMR	2e VMR	3e VMR		
Kinderopvang	90	50	70	210 €	475.000
Huur	1.800	1.200	1.600	4.600 €	1.205.000
Zorg	4.800	3.300	2.800	10.900 €	910.000
Kindgebonden budget	nvt	nvt	nvt	nvt	

Uit de cijfers over 2014 is gebleken dat de effectiviteit van deze maatregel niet hoog is. Vaak blijkt het te gaan om vluchtelingen, buitenlandse studenten of arbeidsmigranten, die wel degelijk recht hebben op een toeslag.

Een andere maatregel is de verlengde beslistermijn voor risicovolle aanvragen. Met behulp van een risicoclassificatiemodel bepalen we welke aanvragen risicovol zijn, op basis van deze classificatie houden wij het voorschot of de mutatie daarop tegen. Het uitbetalen van de (verhoogde) toekenning vindt pas plaats als de aanvrager relevante bewijsstukken heeft overlegd en deze zijn beoordeeld.

De resultaten van deze beoordeling over 2014 is:

risicovolle aanvragen	aantal onderzocht			totaal 2014	gecorrigeerd toeslagbedrag
	1e VMR	2e VMR	3e VMR		
Kinderopvang	3.600	2.500	2.900	9.000 €	43.545.000
Huur	2.100	1.200	1.500	4.800 €	3.445.000
Zorg	nvt	nvt	nvt	nvt	
Kindgebonden budget	nvt	nvt	nvt	nvt	

Risicoclassificatie

Bij de risicoclassificatie vinden we ook situaties waarvan zeker is dat er geen recht is op toeslag, bijvoorbeeld omdat een aanvrager huurtoeslag geen bekend woonadres heeft of een aanvraag kinderopvangtoeslag wordt gedaan voor een te oud kind. Deze situaties worden direct gecorrigeerd.

De resultaten van deze 'rule based' correcties over 2014 zijn:

rule-based	aantal onderzocht			totaal 2014	gecorrigeerd toeslagbedrag
	1e VMR	2e VMR	3e VMR		
Kinderopvang	90	80	195	365 €	740.000
Huur	430	770	590	1.790 €	1.090.000
Zorg	nvt	1.700	2.100	3.800 €	1.890.000
Kindgebonden budget	nvt	260	470	730 €	515.000

Toezicht tijdens de fase van Voorlopig Toekennen

Wanneer een aanvraag niet risicovol is gebleken voor de eerste uitbetaling krijgt de klant een formele beschikking en start de uitbetaling. In deze fase van voorlopige toekenning komen nieuwe contragegegevens beschikbaar waarmee we aanvullende gegevens kunnen controleren en corrigeren.

Het structureel inregelen de van controle op de status van de zorgverzekering vraagt nog de nodige aandacht. In 2014 zijn ongeveer 76.000 posten behandeld. Bij ruim de helft ervan heeft het geleid tot correcties.

Combiteam Aanpak Facilitators

We nemen deel aan het Combiteam Aanpak Facilitators (CAF). Dit team beoordeelt signalen en werkt ze op in gevallen waarbij we misbruik van belastinggelden vermoeden en waarbij dat mogelijk wordt gemaakt door een facilitator. Door middel van onderzoeken naar de toeslagaanvragen die een relatie hebben met deze facilitator kunnen onder meer patronen van misbruik worden gevonden en aangepakt. Doel van deze aanpak en het CAF is fraude door de facilitators zo snel mogelijk te detecteren en te stoppen. In de afgelopen maanden zijn we verder gegaan met de uitwerking van de casussen welke eerder zijn aangetroffen. Gebleken is dat het aanpakken van de facilitators een zaak van lange adem is. Ondanks de gezamenlijke aanpak is het moeizaam gebleken om facilitators "uit de markt" te laten treden. In casussen wordt mede gebruik gemaakt van het opleggen van "blauwe" aanslagen.

Interne – en externe samenwerking

We voeren een aantal projecten uit:

- Het project "Kwaliteitsverbetering en fraudebestrijding gastouderopvang" (KEF) voeren we in opdracht van MIN SZW uit in een samenwerkingsverband met VNG en GGD-Nederland. Hierbij gaan GGD-inspecteurs en MKB-medewerkers samen op bezoek bij gastouderbureaus, waarvan het vermoeden bestaat dat onregelmatigheden worden aangetroffen m.b.t. belastingen en toeslagen. De pilot wordt in 2015 voortgezet. In de laatste 4 maanden zijn 33 gezamenlijke onderzoeken uitgevoerd. Uit een eerste analyse kan geconcludeerd worden dat ongeveer een derde van de bezochte ondernemingen als niet betrouwbaar bestempeld kan worden.
- In het project "Geen eigen bijdrage kinderopvang" (GEBO) MKB-medewerkers gaan voor ons in 2014 en 2015 op bezoek bij ca. 80 kinderopvanginstellingen om na te gaan of de verplichte "eigen bijdrage" wordt betaald. De aftrap voor dit project heeft in juni 2014 plaatsgevonden; In 2014 zijn er 40 onderzoeken uitgevoerd.

Toezicht bij definitief toekennen

We willen de aanvrager zo snel mogelijk toekenningszekerheid bieden over de hem toegekende toeslag. Deze zekerheid is er pas na het definitief toekennen, waarvoor controle nodig is met behulp van gegevens die na afloop van het toeslagjaar beschikbaar zijn zoals het vastgestelde inkomen (IB) en de jaaropgave afgenomen uren kinderopvang.

Voor wat betreft de wijze waarop we ons toezicht uitvoeren is het belangrijk twee tijdvakken te onderscheiden:

1. Tot 2012 bestond ons toezicht voornamelijk uit toezicht tijdens de fase van definitief toekennen. Op basis van query's werden de posten geselecteerd die handmatig beoordeeld moesten worden. Dit leverde grote werkvoorraden op.
2. Vanaf 2012 bestaat het toezicht in de fase van definitief toekennen voornamelijk uit het verwerken van de contra-informatie van de kinderopvanginstellingen en inkomensgegevens.

	DT vóór 2012				DT 2012				DT 2013			
	aantal afgehandeld	2e VMR	3e VMR	ultimo 2014	aantal afgehandeld	2e VMR	3e VMR	ultimo 2013	aantal afgehandeld	2e VMR	3e VMR	ultimo 2014
Toeslag												
Kinderopvang	67.000	6.000	1.000	3.000	13.000	16.000	53.500	33.500	nvt	nvt	9.000	69.000
Huur	53.000	5.000	0	0	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt
Zorg	25.000	1.000	0	0	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt
Kindgebonden budget	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt

6.4 Terugvordering

Het ontstaan van terugvorderingen is inherent aan het verstrekken van voorschotten op basis van (deels) geschatte gegevens. De uitvoering van het terugvorderingsproces, inclusief het aanbieden en verlenen van een terugbetalingsregeling, is belegd bij Belastingen. Toeslagen probeert zijn regierol zo goed mogelijk te vervullen, maar is hiervoor in belangrijke mate afhankelijk van andere belastingdienstsonderdelen.

ANPR

Vanaf dit jaar kan de ontvanger ook posten waarbij alleen sprake is een toeslagschuld meenemen in een ANPR-actie. In de bestuurlijke informatie van de opbrengsten van ANPR-acties wordt geen onderscheid gemaakt tussen Toeslagen en Belastingen. We ervaren dit als een gemis en onderzoeken wat de mogelijkheden zijn.

Terugvordering buitenlandBulgaren

De internationale regelgeving is op dit moment niet toereikend om onterecht uitbetaalde huurtoeslag aan mensen in Bulgarije op de juiste juridische basis terug te vorderen. Om die reden wordt onderzocht of een civielrechtelijke weg tot de mogelijkheden behoort. Op dit moment is er één civiel vonnis van een in Nederland wonende Bulgaar waarbij alle reguliere invorderingsmaatregelen zijn doorlopen en hij tot betaling is veroordeeld. In overleg met DGBel moet nog besloten worden hoe deze zaak wordt afgehandeld.

Algemeen

Er is een achterstand in de internationale invordering van toeslagen. In overleg met LIC en CLO richten we een proces in om deze achterstand in te lopen. We starten met twee doelgroepen en een grensbedrag. Afhankelijk van de resultaten breiden we het aantal doelgroepen uit en stellen we het grensbedrag bij.

Samenwerking SVB

We zijn een samenwerking met SVB gestart met het doel het uitvoeringsproces KGB en KOT te verbeteren. We bezien het administratieve proces om de aanvrager goed te helpen en proberen onterecht uitgekeerde toeslagen tegen te gaan.

Procesverbetering/procesveranderingUitwisseling bezwaargegevens met Belastingen

Begin 2014 hebben we een samenwerking opgezet om de uitwisseling van informatie met Belastingen te optimaliseren. Het is immers van belang dat bij afhandeling van een bezwaar (of het nu bij Toeslagen is of bij Belastingen) de nog openstaande vordering zo snel mogelijk terug te vorderen. We werken aan het optimaliseren van de koppeling tussen de afhandeling van het bezwaar en het aanbieden van terugbetalingsmogelijkheden of doorzetten van de post naar de ontvanger. Het is nodig oude blokkades binnen de invorderingssystemen te schonen. We bezien of dit geautomatiseerd kan.

Schoning uitstel van betaling

Met Belastingen hebben we een proces om terugvorderingen 'on hold' te zetten wanneer we met een toeslagaanvrager in overleg zijn over de juistheid van een terug te vorderen bedrag. We constateren dat het opheffen van de geplaatste blokkade in de praktijk soms niet plaatsvindt. Om die reden zijn we begin dit jaar een schoningsactie begonnen. Deze actie is erg arbeidsintensief waardoor het niet lukt hier grote stappen te zetten.

Overgang RIC naar LIC

We nemen deel aan een projectgroep welke als doel heeft de terugvordering van toeslagen over te dragen van Enschede naar het Landelijk Incasso Centrum (LIC) per medio 2015.

6.5 Bestuurlijke boetes

In de viermaandsperiode zijn 32 zaken, na het selectieoverleg en tripartiteoverleg, met een bestuurlijke boete afgedaan. Hiernaast zijn in deze periode nog 138 boetes opgelegd aan individuele aanvragers die betrokken waren bij een strafzaak. Tot slot zijn 55 boetes opgelegd naar aanleiding van een onderzoek in de gemeente Utrecht. Ook deze zaken zijn voorgelegd aan het selectieoverleg en het tripartite overleg in de gevallen waarbij het nadeel voor Toeslagen meer dan € 10.000 bedroeg.

Het totaalbedrag van deze boetes bedraagt € 330.000.

Over het jaar 2014 zijn op voornoemde wijze 499 boetes opgelegd met een totaalbedrag van € 740.000.

Voor de handhaving op de kinderopvang worden jaarlijks gegevens uitgevraagd bij aanvragers bij wie er sprake is van een afwijking met de gegevens van de opvanginstelling, dan wel waarvan geen gegevens bekend zijn. Deze personen hebben niet gereageerd voor de uitvraag van 2011 en de uitvraag van 2012. Bij het rappel van de uitvraag 2012 hebben ze een waarschuwing ontvangen. Ook op het rappel is door 3.692 personen niet of niet tijdig gereageerd, na de eerdere waarschuwing is het gevolg een materiële boete van € 344. Deze zijn van augustus 2014 tot en met januari 2015 verzonden. In totaal is met deze actie ruim € 1,2 miljoen gemoeid.

6.6 Opsporing, strafoplegging en vervolging

In 2014 zijn 41 zaken door het Functioneel Parket geaccepteerd voor strafrechtelijke afdoening.

De rechtbank Amsterdam en de rechtbank Overijssel hebben uitspraak gedaan in zaken waarbij sprake was van omvangrijke fraude met kinderopvangtoeslag.

De rechtbank Amsterdam heeft zes verdachten van fraude met toeslagen veroordeeld tot gevangenisstraffen van 12 tot 30 maanden onvoorwaardelijk. De rechtbank achtte de verdachten schuldig aan oplichting, valsheid in geschrifte, witwassen en vijf van hen aan deelname aan een criminele organisatie.

De rechtbank Overijssel veroordeelde twee verdachten van fraude met toeslagen en sealbagfraude tot gevangenisstraffen van 4,5 jaar en 3 jaar onvoorwaardelijk. De rechtbank achtte de hoofdverdachten schuldig aan het leiding geven aan een criminele organisatie in familieverband.

6.7 Ontwikkelingen

Programmatisch handhaven

We hebben de continue ambitie om onze handhavingsinstrumentarium te ontwikkelen. In dat kader onderzoeken we of de methode *programmatisch handhaven* toegevoegde waarde heeft voor onze handhavingsaanpak. We doen dit bij de kinderopvangtoeslag.

Als eerste stap hebben we risicoanalyse uitgevoerd. Dit leidde tot een ranglijst van doelgroepen naar de grootte van het risico van niet-naleven. Ook de tweede en derde stap zijn gezet. Voor één van de prioritaire doelgroepen (aanvragers met een laag inkomen en veel uren opvang bij een kindercentrum) hebben we een doelgroepanalyse uitgevoerd met behulp van de tafel van elf. Dit leverde inzicht op in de redenen en oorzaken van niet-naleven. Hiervoor hebben we ideeën voor nieuwe interventies ontwikkeld. De komende periode gaan we de keuze maken welke interventies we inzetten. We passen effectmeting toe. In januari 2015 doorlopen de stappen twee en drie ook voor een doelgroep met gastouderopvang.

Risicoclassificatie

Vanaf 1 juli jl. voeren we het onderhoud en de doorontwikkeling van het risicoclassificatiemodel uit zonder bijstand van de externe partner. Het toepassen van de zelflerende mogelijkheden van het model heeft tot heden onder druk gestaan vanwege de hiervoor benodigde capaciteit. In november hebben we voor het eerst de risicoclassificatie bij massaal automatisch continueren toegepast. Daarmee hebben we de meest risicovolle toekenningen voor 2015 tegengehouden en de uitbetaling gestopt.

In 2015 zullen we ter ondersteuning van de green lane steekproeven uitvoeren op posten met een lagere risicoscore, hierdoor wordt de zelflerende werking van het model volledig benut.

Vergroten doelgroepkennis

We willen de toeslaggerechtigde de behandeling geven die hij verdient. Het is niet doelmatig die behandeling voor elke toeslaggerechtigde afzonderlijk te bepalen. We delen de toeslagaanvragers daarom in in doelgroepen. Deze doelgroepen worden gevormd door kenmerken, zoals (naleef)gedrag,

leeftijdscategorie en burgerlijke staat samen te voegen en voor elke doelgroep een bij dat naleefgedrag passende behandeling te ontwikkelen, gekoppeld aan de te nagestreefde effecten.

We hebben recent een plan van aanpak opgesteld dat voorziet in een tweesporenaanpak::

- Doelgroepgerichte data-analyses (operationeel). Doelgroepen worden geordend naar 'life events'. Bij deze analyses wordt gezocht naar de kenmerken/indicatoren van toeslaggerechtigden die een rol spelen bij het nakomen van verplichtingen. Het plan van aanpak bestaat uit: een literatuuronderzoek (inmiddels gestart) en expertsessies (januari)
- Ontwikkeling van een brede systematiek voor data-analyses waarbij doelgroepen als het ware uit de (big) data ontstaan. Deze ontwikkeling wordt ondergebracht bij één van de vier innovatiethema's, die het MT heeft vastgesteld.

Green lane

Ons risicomodel classificeert ca. 85% van de aanvragen als risicoarm. Tot nu toe lopen ook deze aanvragen de kans om door (andere) eenvoudige criteria, waarbij geen rekening met de betrouwbaarheid van de aanvrager wordt gehouden, toch geselecteerd te worden voor intensieve behandeling. Dit is vanuit het burger- en uitvoeringsperspectief onwenselijk. We gaan daarom voor de risicoarme aanvragen en mutaties een *green lane* inrichten. De inrichting wordt zorgvuldig ontwikkeld, waarbij DGBel en de externe toezichthouder (ADR) nadrukkelijk worden betrokken.

Invoering van de *green lane* draagt bij aan versnelling en vereenvoudiging voor de goedwillende toeslaggerechtigden en biedt ons ruimte om de aandacht naar de risicovolle posten te verleggen.

Resultaat- en effectmeting

Resultaat- en effectmeting als onderdeel van handhaving staan als ontwikkelpunten op onze agenda. Om de handhaving verder te verbeteren is inzicht nodig in het bij handhavingsinterventies behaalde financiële resultaat alsmede in het effect dat deze interventies hebben op het gedrag van de toeslaggerechtigden.

In de eerste helft van het jaar hebben we onderzocht wat het effect is van de behandelmethode balie op de doelgroep "onbekende aanvragers". Daaruit is gebleken dat het merendeel van de onbekende aanvragers naar de balie komt met voldoende bewijsstukken om het recht op een toeslag te kunnen vaststellen en dat de ingediende aanvragen ook voor het merendeel geheel of gedeeltelijk toegekend konden worden.

In 2015 gaan we bij een belangrijk deel van onze thematische toezichtsacties effectmeting planmatig inzetten. Ter verdere ondersteuning daarvan wordt begin 2015 een in-company-training over effectmeting verzorgd.

Samenwerking met SVB

In 2014 is geïnvesteerd in hernieuwde kennismaking en opstarten van het strategisch overleg met de SVB. Dit heeft geleid tot het vaststellen van tien onderwerpen. Deze zien op kennisuitwisseling en/of (gezamenlijke) procesverbetering. Dit doen we in een werkgroep uitvoeringsproces SVB-Toeslagen en door collega's van beide diensten aan elkaar te koppelen.