

Toeslagen

Jaarrapportage 2012

Inhoudsopgave

1. Managementverklaring.....	3
1.1 Stand van zaken ARK aandachtspunten	4
2. Samenvattend overzicht doelstellingen SC 2012	5
3. Toelichting op prestatie-indicatoren (uitzonderingsrapportage)	8
4. Doelstellingen/Actiepunten Bedrijfsplan	2
5. Overige	3
5.1 Ziekteverzuim.....	3
5.2 Uitvoering handhavingsplan	5
6. Beheersverslag.....	14
7. Risicoparagraaf.....	15

1. Managementverklaring

Algemeen

Het vrijwel ongestoorde verloop van het massaal automatisch continueren kenmerkt de afgelopen rapportageperiode. Dit is de eerste keer dat de MAC-campagne volledig met het TVS uitgevoerd is. De MAC-campagne is, net als vorig jaar, omgeven met ketenbrede voorzorgsmaatregelen zoals terugvalsscenario's en een generale repetitie. Om het ongestoorde verloop van de MAC-campagne te garanderen zullen deze voorzorgsmaatregelen ook in de komende campagnes genomen moeten worden. Verstoringen die zich hebben voorgedaan betroffen de verzending van onjuiste brieven aan doelgroepen en de onterechte verrekeningen van openstaande bedragen door de inningssystemen.

Dit jaar heeft de Belastingdienst aan toeslagontvangers een compacte beschikking verzonden. Het gebruik van de compacte beschikking heeft niet geleid tot een toename van telefoontjes naar de BelastingTelefoon. Wel wordt veel meer gebruik gemaakt van het burgerportal. Volgens uitgevoerd onderzoek wordt het burgerportal door de gebruikers goed gewaardeerd, de overall-score is een 7,7.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim is vanaf maart 2012 langzaam gedaald. Ons verzuim valt met 9,1% in december echter nog steeds uit de toon. Het terugdringen van het te hoge ziekteverzuim heeft de voortdurende aandacht van het management, en zal ook in het nieuwe jaar veel extra aandacht krijgen.

Personeelontwikkeling

In overeenstemming met de veranderagenda zetten we in op twee sporen, namelijk de continue verbetering van de uitvoering en de ontwikkeling van medewerkers. Voor de ontwikkeling van medewerkers maken we onder meer gebruik van het competentiepaspoort. Dit paspoort is voor onze hele organisatie ingevoerd.

Terugvordering, aansturing

Aan het begin van de rapportageperiode zijn achterstanden gebleken in het verwerken van verzoeken om individuele betalingsregelingen bij Belastingregio's. Doordat Belastingregio's de besturing van de terugvordering opnieuw geconcentreerd heeft en de benodigde capaciteit voor het verwerken van de verzoeken hieraan toegewezen heeft, zijn de achterstanden binnen de door de Belastingdienst gecommuniceerde termijn opgelost. Het als 'special' aansturen van de terugvordering heeft hiermee naar de mening van het management van B/T zijn nut bewezen.

Behalve de (semi-massale) terugvordering zijn er andere, gevoelige processen die door Belastingregio's uitgevoerd worden voor toeslagen, zoals onderdelen van de klachtbehandeling en het toezicht. De veranderingen bij Belastingregio's hebben daarom de voortdurende aandacht van het management van B/Toeslagen.

Transitie, programma naar de lijn, samenwerking in de keten

Vanuit het overzicht over de gehele keten kunnen we onze rol voor

het verantwoordelijkheidsgebied toeslagen inhoud geven. De betrokkenheid waarborgt dat in de uitvoering keuzes gemaakt worden waarbij op evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met overwegingen aangaande de massale en handmatige verwerking, dienstverlening en toezicht.

De ketenbrede eindverantwoordelijkheid voor de productie van de MAC- en DT-campagnes met TVS ligt bij de implementatiemanager van het programma DTN. Deze aansturing, die gekozen is met het oog op de invoering van het nieuwe systeem, heeft goed gewerkt. Het management van B/Toeslagen streeft ernaar deze rol van B/Toeslagen ten aanzien van de ketenbrede productie ook na afsluiting van het programma op 1 juli 2013 te continueren, en heeft daarvoor de medewerking van andere bedrijfsonderdelen nodig.

Handhavingsregie, accentverschuiving toezicht naar VT-fase

In zijn rapport over 2011 meldt de Algemene Rekenkamer dat de Belastingdienst er niet in is geslaagd om een substantieel groter deel van de toezichtacties uit te voeren in de voorschotfase. De AR vraagt aandacht te besteden aan het toezicht in de voorschotfase. In 2012 hebben we op basis van uitworp, uitval of thematisch onderzoek, 1,3 mln posten reeds in de voorschotfase beoordeeld. In totaal heeft dit geleid tot ca. 100.000 stopzettingen van lopende toeslagen.

Afdoening oude jaren

We streven ernaar de werkvoorraden af te bouwen en meer in de actualiteit te werken. Om dit mogelijk te maken is het noodzakelijk dat de afdoening van posten meer gebaseerd wordt op een risico-afweging. We hebben een eerste stap in deze richting gezet voor de afdoening van voorraden te behandelen posten voor de kinderopvangtoeslag.

In de rapportageperiode is publieke en politieke belangstelling ontstaan voor het definitief toekennen van kinderopvangtoeslag over oudere jaren. We hebben een op diverse indicatoren gebaseerd selectiemodel ontwikkeld, aan de hand waarvan voor de nog liggende posten uit oudere jaren de intensiteit van de behandeling wordt bepaald. We zoeken hierover afstemming met de ADR. Tijdige besluitvorming en uitvoering is noodzakelijk om het nagestreefde werken in de actualiteit te kunnen realiseren.

1.1 Stand van zaken ARK aandachtspunten

Financieel beheer toeslagen

De Rekenkamer ziet (vooral) in het toezicht op de juistheid van de aanvragen in de fase van voorlopige toekenning nog risico's. Dit enerzijds omdat de Belastingdienst er niet in geslaagd is om in 2011 een groter deel van de toezichtacties in 2011 uit te voeren en anderzijds omdat uit het onderzoek bij Toeslagen bleek dat dit ook voor 2012 een knelpunt is.

Met de ingebruikname van het ToeslagenVerstrekkingsSysteem (TVS) wordt het mogelijk de juistheid van de grondslagen in de voorschotfase in toenemende mate te gaan toetsen. In paragraaf 5.2 van deze rapportage wordt ingegaan op de realisatie van dit actuele toezicht.

2. Samenvattend overzicht doelstellingen SC 2012

In het Stuurcontract 2012 zijn prestatie-indicatoren benoemd. In onderstaand overzicht wordt per afzonderlijke doelstelling de realisatie en de trendmatige ontwikkeling in de verslagperiode gegeven.

nr	Prestatie-indicator	Planning		Realisatie t/m periode		Trend*
		jaarplan	t/m per.	aantal	%	
1	Fase 1 van DT 2011					
	Start juni 2012 met inladen van gegevens			Loopt cf. plan		↻
	Beschikkingen verstuurd voor 1 oktober 2012	60%			58%	↻
	Beschikkingen verstuurd voor 1 december 2012	80%			76%	↻
2	% ontbrekende inkomens daalt tov DT 2010	10%			-12%	⬇
3	Rechtmatigheid in vergelijking met 2011	<=100%				↻
4	Naar aanleiding van frobo's worden klanten					
	binnen 2 werkdagen teruggebeld	85 – 90%			83%	⬇
	binnen 4 werkdagen teruggebeld	90 – 100%			91%	↻
5	Behandeling aanvragen en mutaties					
	Huur binnen 8 weken	93 – 95%			99%	↻
	Zorg binnen 8 weken	98 – 100%			99%	↻
	KOT binnen 8 weken	92 – 94%			99%	↻
	KGB binnen 8 weken	94 – 96%			99%	↻
6	Afgifte duplicaat beschikkingen binnen 3 weken	99%	Duplicaatbeschikkingen worden inmiddels door B/CA afgegeven.			
7	Behandeling bezwaren binnen Awb-termijn	95 – 100%			99%	↻
8	Behandeling klachten					
	Binnen Awb-termijn	95%			97%	↻
	Binnen 6 weken	85%			93%	↻
	Terugbellen van burgers die een klacht indienen binnen 7 werkdagen	75%			73%	↻
9	Binnen het met DGBel afgesproken tijdspad leveren van een bijdrage aan wetsvoorstellen en uitvoeringstoetsen			gerealiseerd.		↻
10	Ziekteverzuim					
	Verzuimde tijd inclusief verzuim langer dan 1 jaar	8,2%			9,1%	↻
	Verzuimde tijd exclusief verzuim langer dan 1 jaar	7,6%			7,5%	↻
	Meldingsfrequentie	1,7			1,7	↻
11	Leidinggeven					
	Medewerkerstevredenheid over directe leidinggevenden	≥65%			62%	
	Gesprekken met medewerkers	≥90%			80%	↻

nr	Prestatie-indicator	Planning		Realisatie t/m periode		Trend*
		jaarplan	t/m per.	aantal	%	
12	Duurzame inzetbaarheid					
	Medewerkers (voor wie relevantie is vastgesteld) met een individueel ontwikkelplan	100%			zie tekst	
	Gestarte individuele ontwikkelplannen	100%			zie tekst	
13	Maatschappelijk verantwoord ondernemen					
	Deel 'quotumregeling medewerkers' van totale bezetting	≥1%			0,6%	↻
	Overbezetting (verschil tussen bezetting en formatie)	0%			-12%	↻
	Uitgewisselde medewerkers t.o.v. bezetting per 31 dec 2011	≥2%			4,4%	↻
14	Integriteit					
	Risicoanalyse integriteit uitgevoerd				Ja	
	Geregistreerde en aan DGBel gemelde vermoedens en schendingen	100%			100%	↻
15	Facturen van leveranciers betaald binnen 30 dagen	93-95%			100%	↻
16	Start LEAN door een plan van aanpak en eerste acties	2012		zie tekst		
17	Een actueel calamiteitenplan	1 juli 2012			ok	↻
18	Een uitwijktest uitvoeren voor een cruciaal bedrijfsproces voor een nog door het strategisch beveiligingsoverleg vast te stellen planning				nee	↻
19	Oplevering aan B/CAO volgens planning	90 -100%			100%	↻
20	Ontwerpproducten die toegelaten worden tot de volgende fase	90 – 100%			100%	↻
21	Portfolio-items die voldoen aan de spelregels	95 – 100%			100%	↻
22	Overall score op KPI's testen	groen			groen	↻
23	Het realiseren van voordelen voor burgers, negatieve effecten beperkt houden.			gereali-seerd		↻
24	Handhavingsplan					
	Het handhavingsplan wordt aangeboden aan DGBel	januari 2012		gereali-seerd		↻
	Tekstuele rapportage over het uitvoeren van toezicht conform het toezichtsplan			zie par 5.2		
25	Toezicht DT, fasen 2 en 3:					
	Fase 2: Massale toezichtacties DT 2011 H/Z en KIT zijn afgerond in december 2012	60%			20%	↻
	Fase 2: Massale toezichtacties DT KOT 2011 afgerond in december 2012	10%			0%	↻
	Fase 3: Rapporteren over omvang van en voortgang binnen deze populatie			zie tekst		

nr	Prestatie-indicator	Planning		Realisatie t/m periode		Trend*
		jaarplan	t/m per.	aantal	%	
26	Kwaliteitsverbetering overige, meer doelgroepgerichte of thematisch toezicht: - Ontwikkeling binnen handavingsketen en de verbeteracties - inzet op intelligence - uitvoering doelgroepgerichte of thematische toezichtsacties uit het handavingsplan - onderzoek naar mogelijkheden van gezamenlijke fraudebestrijding met de SVB en DUO (plan van aanpak en, waar mogelijk, eerste stappen)			zie tekst		
27	Organisatie zo inrichten dat optimaal wordt aangesloten bij TVS (de burger) maar ook aandacht op spoor 1&2 niet verliezen.			gerealiseerd		↻
28	Stappen zetten naar het papierloos werken, te beginnen met MAC beschikking 2012/2013.	2012				↻
29	Het invorderingsproces optimaliseren samen met de ketenpartners vanuit klant- en besturingsperspectief. - onderzoek naar inrichting en werking ketenproces afronden - verbeterplan opstellen - eerste stappen in de uitvoering van het plan	2012		zie tekst		
30	Onderzoek samen met de Belastingtelefoon of de frobostroom teruggedrongen kan worden			gerealiseerd		↻
31	Zo vroeg mogelijk in het toeslagenproces beschikken over goede contra informatie			zie tekst		

*  = positieve ontwikkeling
 = ontwikkeling onveranderd
 = negatieve ontwikkeling

3. Toelichting op prestatie-indicatoren (uitzonderingsrapportage)

PI nr	Fase 1 van DT 2011	Realisatie
1b	Beschikkingen verstuurd voor 1 oktober 2012: 60%	58%
1c	Beschikkingen verstuurd voor 1 december 2012: 80%	76%

Oorzaak:

Het uitvoeren van toezicht 2011 is later van start gegaan. De verwachting was dat 100 fte van de "blauwe" regio's geplaatst zouden worden bij Toeslagen. Om die reden zijn met name de massale enkelvoudige toezichtposten huur/zorg aangehouden. Toen duidelijk was dat deze instroom van medewerkers niet plaats zou vinden is het toezicht, medio oktober, alsnog opgestart.

Voor de kindertoeslag was voor 1 oktober 70% definitief toegekend.

Genomen maatregelen:

Toen duidelijk werd dat de medewerkers niet voor Toeslagen zouden gaan werken is de productie alsnog door onze medewerkers opgepakt.

PI nr	Percentage ontbrekende inkomens daalt t.o.v. DT 2010: 10%	Realisatie - 12%
-------	---	------------------

Oorzaak:

Het aantal ontbrekende inkomens is 12% hoger dan voor het toeslagjaar 2010. De stijging doet zich met name voor bij de FLG-inkomens (30%) en ABS en nog vast te stellen aangiften IH (5%). Het aantal ontbrekende NINBI-inkomens is met 27% gedaald.

Voorgenomen maatregelen:

Er zal een nadere analyse plaatsvinden naar het inlezen van de FLG-inkomens. Hiervoor en voor het vaststellen van de aangiften IH zijn we afhankelijk van de voortgang bij de blauwe regio's.

PI nr	Naar aanleiding van frobo's worden klanten binnen 2 dagen teruggebeld: 85%	Realisatie 83%
-------	--	----------------

Oorzaak:

De oorzaak is de hogere instroom van frobo's en telefonische uitzoek-opdrachten ten opzichte van vorig jaar. Er worden vooral vragen gesteld over de voortgang van bezwaarschriften en eerder ingediende schriftelijke vragen. De voorraad bezwaarschriften is hoger dan voorzien doordat de bezwaarbehandeling bij B/CA achterblijft op de aanname in de vooraf opgestelde business case.

Genomen maatregelen:

Het terugdringen van de voorraad bezwaarschriften en de voorraad overige schriftelijke vragen. In 2013 willen we de voorraadafname versnellen.

PI nr 8c	Terugbellen van burgers die een klacht indienen binnen 7 werkdagen 75%	realisatie 73%
<i>Oorzaak:</i> Klachten worden bij BCFD in Heerlen ontvangen en via BCA Heerlen naar Toeslagen gestuurd. In januari werden veel 'oude' klachten aan ons geleverd. Deze klachten hebben er voor gezorgd dat we niet binnen 7 werkdagen contact met de burger konden opnemen.		
<i>Genomen maatregelen:</i> De actuele klachtbehandeling vindt plaats binnen de voorgenomen bandbreedte (realisatie sinds 1 maart: 77%).		

PI nr 10	Verzuimde tijd inclusief verzuim > 1 jaar Verzuimde tijd exclusief verzuim > 1 jaar Meldingsfrequentie	Real. 9,1% 7,5% 1,7
<i>Oorzaak:</i> Het verzuim is in 2012 afgenomen van 9,8% tot 9,1%. De meldingsfrequentie nam daarentegen toe: van 1,64 tot 1,75. Tot september daalde het percentage maar daarna was er tot en met november een stijging. In december daalde het verzuimpercentage weer. We hebben een aantal maatregelen genomen: SMO-overleggen weer opgestart, extra spreekuren bedrijfsarts, BI op persoonsniveau en gesprekken tussen M1 en M2 op persoonsniveau.		
<i>Voorgenomen maatregelen:</i> We zijn niet tevreden met het huidige verzuimniveau en gaan daarom aanvullende maatregelen nemen: - inzet extern bureau om verzuimvisie Falke & Verbaan verder uit te dragen (Radar Vertige); - extra capaciteit reïntegratiemanagement; en in preventieve zin - instellen van een digitaal RI&E; - uitvoeren van het programma Gezond Belast. We vertrouwen erop dat genoemde middelen gaan leiden tot concreet resultaat. We verwachten dat bij de eerste viermaandsrapportage een verdere afname van het verzuimpercentage kan worden gerapporteerd.		

PI nr	Medewerkerstevredenheid over direct leidinggeevenden is $\geq 65\%$	realisatie
11a		62%
<i>Genomen en voorgenomen maatregelen:</i> De personeelsmonitor is in het voorjaar uitgevoerd. Daaropvolgend is een aantal acties gestart: - reorganisatie - communicatierondes en bezoek van werkoverleggen door M1 - directe lijnsturing - integraal management - opstart leiderschapstraject Medio 2013 gaan we een volgende meting uitvoeren op medewerkerstevredenheid.		

PI nr	Gesprekken met medewerkers $\geq 90\%$	realisatie
11b		80%
<i>Oorzaak:</i> De realisatie is, wat de beoordelingsgesprekken betreft, ontleend aan SAP. In verband met technische problemen met P-direkt zijn de voortgangsgesprekken niet in SAP vastgelegd. In de rapportage is hiervoor uitgegaan van handmatige tellingen.		
<i>Genomen maatregelen:</i> Bij de reorganisatie gingen de meeste medewerkers over naar een ander team. In dit kader zijn, zowel vooraf als erna, veel voortgangsgesprekken gevoerd. Met ingang van 2013 stappen we over op de nieuwe gesprekkencyclus. Medewerkers en leidinggeevenden zijn hierover al ingelicht.		

PI nr	Medewerkers (voor wie relevantie is vastgesteld) met een individueel ontwikkelplan is 100%	realisatie
12a		onbekend, hoog
PI nr	Gestarte individuele ontwikkelplannen is 100%	realisatie
12b		zie tekst
<i>Genomen en voorgenomen maatregelen:</i> Onderdeel van onze veranderagenda is dat we Toeslagenbreed werken met een competentiepaspoort. Per 31 december is deze voor en door iedere medewerker ingevuld, met uitzondering van specifieke situaties (bijv. in geval van een recente teamleiderswisseling). Het paspoort is het belangrijkste instrument voor de gesprekken tussen leidinggevende en medewerker over de personeelsontwikkeling. Het geeft actueel inzicht in de ontwikkelnoodzaak en -behoefte en in de concrete afspraken die daarover zijn gemaakt.		

PI nr 13a	Deel 'quotumregeling medewerkers' van totale bezetting $\geq 1\%$	realisatie 0,5%
<i>Oorzaak:</i> We hebben eind 2012 nog 3 medewerkers in dienst die onder deze regeling vallen. In de loop van 2012 zijn 2 medewerkers uitgestroomd.		
<i>Genomen maatregelen:</i> In het laatste kwartaal hebben we het ontwikkelde meerjarenprogramma MVW beoordeeld met betrekking tot het verhoogde quotum en doelstelling voor 2015. In dit kader hebben we, in overleg met BZK en een onderzoeker van de Universiteit Maastricht, een samenwerkingsafpraak gemaakt met B/CKC om in 2013 te komen tot een pilot v.w.b. duurzame inzetbaarheid van medewerkers uit deze doelgroep.		
PI nr 16	Start LEAN door een plan van aanpak en eerste acties	
LEAN is onderdeel van ons leiderschapstraject. We werken aan een cultuur van 'continu verbeteren', waarbij we gebruik gaan maken van het instrumentarium van LEAN. De gewenste aanpak is vastgesteld, de begeleidende organisatie is geselecteerd, de aftrap in het MT heeft in december plaatsgevonden. In januari is de introductie voor alle teamleiders en gaan we met 4 teams van start.		
PI nr 18	Een uitwijktest uitvoeren voor een cruciaal bedrijfsproces voor een nog door het strategisch beveiligingsoverleg vast te stellen planning	Realisatie Nee
<i>Genomen maatregelen:</i> Het bedrijfsproces "opnieuw uitbetalen op basis van de laatste betaaltape" is geselecteerd voor de uitwijktest. We zullen hier samen met IMB en B/CA invulling aan geven. Uitwerking van de test is afhankelijk van de medewerking van de betaalinstanties zoals ING.		
<i>Prognose:</i> Planning: 1 juli 2013, oplevering actueel noodprocedure uitbetalen. 2^e helft 2013, uitvoeren uitwijktest uitbetalen. Dit is ook zo opgenomen in het stuurcontract van B/CA.		
PI nr 24 B	Op grond van BSC versie 1.1 hoofdstuk 2.4 en begroting IXB graag ook rapporteren op: 'het uitvoeren van toezicht conform het toezichtsplan'	realisatie
Zie paragraaf 5.2		

PI nr	Fase 2: Massale toezichtacties DT 2011 H/Z en KIT	Realisatie
25a	zijn afgerond in december 2012: 60%	20%
<i>Oorzaak:</i> Voor KIT is 98% van het toezicht uitgevoerd. Voor Huur/Zorg is de realisatie nog maar 8% vanwege de late opstart van toezicht zoals eerder genoemd.		
<i>Genomen maatregelen:</i> We ontwikkelen scenario's om de uitvoering van het toezicht te versnellen door risicogericht te controleren. Keuzes zullen we moeten maken in overleg met DGBel, ADR en beleidsdepartementen.		
PI nr	Fase 2 van DT 2011	Realisatie
25b	Massale toezichtsacties KOT afgerond in december 2012: 10%	0%
<i>Oorzaak:</i> De behandeling van DT 2010 is nog niet ver genoeg gevorderd om met DT2011 van start te kunnen gaan.		
<i>Genomen maatregelen:</i> We ontwikkelen scenario's om de uitvoering van het toezicht te versnellen door risicogericht te controleren. Keuzes zullen we moeten maken in overleg met DGBel, ADR en beleidsdepartementen.		
PI nr	Fase 3: Rapporteren over omvang van en voortgang binnen deze populatie	
25c		
Het aantal nog te behandelen posten voor de toeslagjaren 2007 tot en met 2009 is afgenomen van 196.000 tot 60.000. De afname is vooral gerealiseerd bij de kinderopvangtoeslag: van 137.000 tot 30.000. Het aandeel van 2008 en 2007 hierin bedraagt respectievelijk 10.000 en 5.000. Bij de kindertoeslag/het kindgebonden budget zijn de jaren volledig afgerond. Voor de huur- en zorgtoeslag is het aantal te behandelen posten met 28.000 teruggebracht tot 30.000.		

PI nr 26	Kwaliteitsverbetering overige, meer doelgroepgerichte of thematisch toezicht: - ontwikkeling binnen handavingsketen en de verbeteracties - inzet op intelligence - uitvoering doelgroepgerichte of thematische toezichtsacties uit het handavingsplan - onderzoek naar mogelijkheden van gezamenlijke fraudebestrijding met de SVB en DUO (plan van aanpak en, waar mogelijk, eerste stappen)
In paragraaf 5.2 wordt uitgebreid gerapporteerd over deze PI.	

PI nr 29	Het invorderingsproces optimaliseren samen met de ketenpartners vanuit klant- en besturingsperspectief. - onderzoek naar inrichting en werking ketenproces afronden - verbeterplan opstellen - eerste stappen in de uitvoering van het plan
Het terugvorderingsproces is binnen de Belastingdienst een ketenverantwoordelijkheid. Wij hebben bij de instelplannen die gemaakt zijn voor de reorganisatie expliciet aandacht besteed aan de wijze van invullen van onze verantwoordelijkheid. We hebben geparticipeerd in het Belastingdienstbrede project Incassoketen invordering. Dit project levert binnenkort een dashboard op waarin ook het terugvorderingsproces toelagen is opgenomen. Dit zal ons zicht op het ketenproces verbeteren en de sturingsmogelijkheden vergroten. Wij zien het als onze verantwoordelijkheid om zorg te dragen voor een effectieve ketenregie op het terugvorderen. We hebben vacatures opengesteld voor een ketenregisseur en een vaco terugvordering. Ook in paragraaf 5.2 wordt aan dit item aandacht besteed.	

PI nr 31	Zo vroeg mogelijk in het toelagenproces beschikken over goede contra-informatie
Waar het de aansluiting op basisregistraties betreft verloopt dit te langzaam. Hierbij speelt mee dat we afhankelijk zijn van de prioritering binnen de IV-keten, waarbij BCA de lead-IM is. We onderzoeken de mogelijkheden om gegevens uit de basisregistratie adressen en gebouwen te verwerven. Het is nog onzeker in welke mate we hierin succesvol zullen zijn. De gegevensuitwisseling met CvZ is sterk vervroegd in het proces. We hebben stappen gezet om ook tot vervroeging te komen bij het gebruik van gegevens van UWV, kinderopvanginstellingen en DUO. Ook in paragraaf 5.2 wordt aan dit item aandacht besteed.	

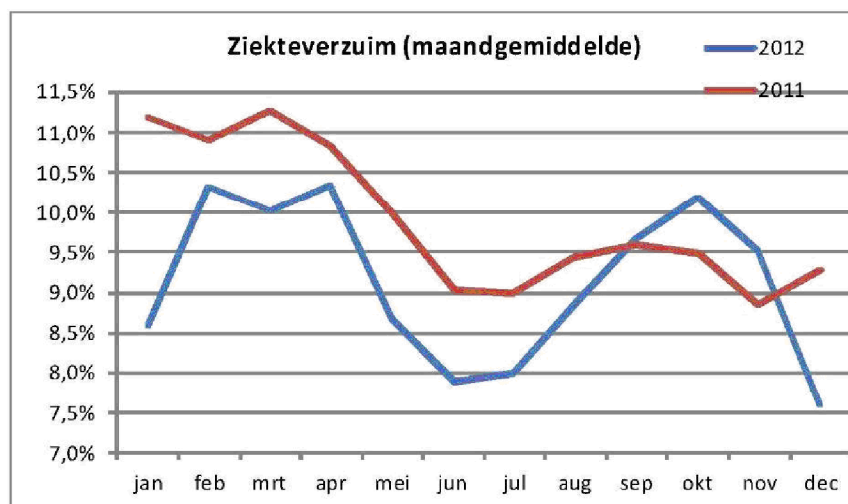
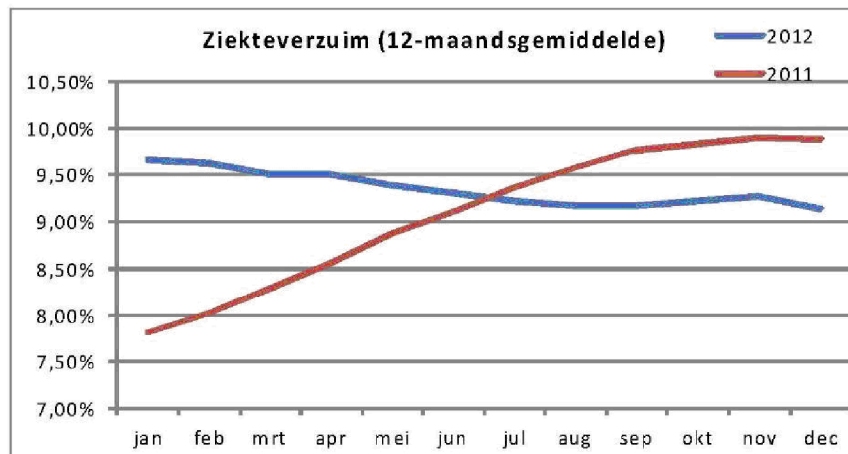
4. Doelstellingen/Actiepunten Bedrijfsplan

	Doelstelling/actiepunt	Stand van zaken
1b	De implementatie van derdelijnstelefonie bij Belastingregio's is (nagenoeg) afgerond	Is al in 2011 geïmplementeerd.
4a	De burgerportaal TVS is met het oog op verbetermogelijkheden gemonitord	In opdracht van B/Toeslagen is door extern onderzoeksbureau een online onderzoek uitgevoerd onder de gebruikers van het portaal. De waardering voor het portaal was hoog, gemiddeld een 7,7. Als verbeterpunten zijn genoemd de samenhang met informatie op toeslagen.nl en de feedback op een aanvraag/wijziging.
4b	De verwerking van toeslagen 2012 vindt plaats via TVS	Voor het toeslagjaar 2012 is TVS het toeslagensysteem
10a	In alle gestarte projecten is Verbetering TestAanpak gebruikt op basis van Product Risico Analyse	In Spoor 1 en 2 is dit het geval. De lijnorganisatie is nog niet verantwoordelijk voor de implementatie van VTA in Spoor 3. Er is al wel een begin gemaakt met het opstellen van PRA-B's en het risicogebaseerd testen van NGIV-producten.
10b	In een aantal ketens zijn nieuwe testhulpmiddelen ingevoerd	Er is een implementatieplan voor ALM opgeleverd. In het verlengde daarvan hebben testmedewerkers van IM de End User Training gevolgd en geoefend in een testomgeving. In Spoor 1 en 2 wordt ALM deels al gebruikt.
15	Eind 2012 is een structurele info-uitwisseling ingericht met SVB en DUO gericht op voorkomen toeslagfraude	Dit traject is in ontwikkeling. Incidenteel wordt nu uitgewisseld met DUO. Met partners uit de manifestgroep werken we aan een gezamenlijke analyse van het fenomeen VOW. Hierna kunnen we afspraken maken over een structurele vorm van samenwerking.
19	De regionale fraudeaanpak vindt ultimo 2012 plaats bij regionale fraudeteams	Per 1-3-2012 zijn binnen B/Toeslagen 2 fraudeteams ingericht.
25	Er wordt op basis van een plan van aanpak gewerkt volgens de LEAN-aanpak	Zie hoofdstuk 3 PI nr. 16
29	Eind 2012 wordt voldaan aan de 1%-quotumregeling	Zie hoofdstuk 3 PI nr. 13a
30	Het ziekteverzuim is teruggebracht tot 8,2% (incl. langdurig verzuim) en de meldingsfrequentie tot 1,7	Zie hoofdstuk 3 PI nr. 10a
37a	85% van alle organisatieveranderingen is getoetst aan de concernarchitectuur	Ons verkort GO PDF in de portal is behandeld tijdens de Architectuur Board Belastingdienst en is op 13-12-2012 akkoord bevonden.
37b	Maximaal 5% van de getoetste doorgevoerde organisatieveranderingen wijkt af van de architectuurafspraken	Geen bijzonderheden.

5. Overige

In te vullen op initiatief van het organisatieonderdeel. Het bedrijfsonderdeel bepaalt de onderwerpen.

5.1 Ziekteverzuim



Op verzoek wordt een aantal vragen ten aanzien van ons ziekteverzuim beantwoord:

1. Hoe heeft het verzuim zich de afgelopen vier maanden ontwikkeld ten opzichte van de periode ervoor?

Het ziekteverzuimpercentage laat ten opzichte van de vorige rapportage een stijging zien van 9,0% in augustus naar 9,1% nu. De meldingsfrequentie is licht gestegen. We zitten nu aan de bovenkant van de doelstelling 2012.

2. Wat is uw verwachting met betrekking tot de ontwikkeling van het verzuim voor de komende vier maanden?

We verwachten dat het ziekteverzuim een daling zal gaan laten zien. De aanpak van het langdurig en frequent verzuim is geïntensiveerd en sinds oktober zetten we extra capaciteit in voor

reïntegratiemanagement. De kern van de aanpak is: "doe wat is afgesproken!"

3. Hebt u uw aanpak van verzuim ten opzichte van de vorige periode bijgesteld? Zo ja, wat heeft u bijgesteld?

We hebben besloten om de medewerkersbijeenkomsten, waarin de visie van Falke & Verbaan uit wordt gedragen, door externen te laten begeleiden. Hiervoor is het bedrijf Radar Vertige in de arm genomen.

4. Welke (onderdelen) van uw verzuimaanpak zijn effectief gebleken en hoe heeft u dat aangepakt?

De aanpak frequent verzuim is tot november effectief gebleken. Wanneer een medewerker voor vaker verzuimt, krijgt de teamleider een signaal dat een verzuimgesprek gehouden moet worden. Ingeval van de vijfde keer verzuim of vaker, wordt vaak de reïntegratiemanager ingeschakeld en wordt een zogenaamd "plan van aanpak terugdringen frequent verzuim" opgesteld. In een gesprek wordt de medewerker duidelijk gemaakt dat hij verantwoordelijk is voor het terugdringen van het frequente verzuim en dat de organisatie hem daarbij wil faciliteren. De concrete afspraken die in het plan van aanpak worden vastgelegd, evalueren we elke 6 weken.

Sedert de lichte stijging van de meldingsfrequentie in november is besloten dat ook het MT betrokken wordt bij de verzuimgesprekken.

5. Waar gaat u nog extra aandacht aan besteden om het verzuim terug te dringen?

De komende periode volgen we twee sporen:
Het eerste spoor is gericht op "doen wat we hebben afgesproken": de gesprekken voeren die gevoerd moeten worden, werken WVP-proof, etc. Alles is er op gericht om "achterstallig onderhoud" weg te poetsen.

Het tweede spoor is gericht op aanvullende maatregelen. We gaan de volgende acties inzetten:

- inzet extern bureau om verzuimvisie Falke & Verbaan verder uit te dragen (Radar Vertige);
- extra capaciteit reïntegratiemanagement;
- instellen van een digitaal RI&E;
- uitvoeren van het programma Gezond Belast;
- onderzoek mogelijkheden tot doelgroepaanpak.

6. Indien uw dienstonderdeel achter blijft in het realiseren van de doelstelling 2012, kunt u dan aangeven wat de oorzaak hiervan is?

Daadkrachtige aanpak van het ziekteverzuim vraagt om een pakket maatregelen. Die zijn in 2012 genomen, met de teambijeenkomsten als laatste onderdeel. Dit zal met vertraging effect hebben op de meetbare resultaten. We verwachten dan ook in 2013 een dalend verzuim te realiseren. Hierbij zal een krachtiger sturing noodzakelijk zijn.

7. We hebben in het MT van 22 oktober aan de directeuren gevraagd om na te denken over de verzuimdoelstellingen in het stuurcontract voor het eigen onderdeel in 2013. Wat is voor uw onderdeel de stand van zaken van deze afspraak?

Toeslagen heeft voor 2013 een realistische doelstelling afgesproken van 8,1.

5.2 Uitvoering handhavingsplan

Handhaving bij Toeslagen in 2012

Wij geven via het verstrekken van toeslagen het programmageld van andere departementen uit. Het is van groot belang dat we toezicht uitvoeren op naleving van wet- en regelgeving, om zo onjuiste en/of onrechtmatige betalingen door fouten van de burger, door oneigenlijk gebruik en door fraude te voorkomen.

De afgelopen jaren is gebleken dat zowel de wet- en regelgeving zelf als het uitvoeringproces van Toeslagen gevoelig waren voor fouten van de kant van de burger. Dit heeft het plegen van fraude en oneigenlijk gebruik deels in de hand gewerkt en tot hoge terugvorderingen geleid voor aanvragers die bewust en onbewust onjuiste gegevens aan ons hebben opgegeven. Daarom hebben we gekozen om in de mix van tijdigheid, massaliteit en rechtmatigheid die we voor ogen hebben de focus te verleggen van dienstverlening naar rechtmatigheid en dienstverlening. Om deze koerswijziging vorm te geven hebben we in januari 2012, voor het eerst, een meerjarenvisie op handhaving opgesteld. De te nemen stappen in deze meerjarenvisie worden per jaar vastgelegd in een handhavingsplan.

Voor het eerste jaar van de visie, 2012, lag de focus op het in control komen met behulp van de invoering van handhavingsregie. In juli 2012 hebben we daartoe onze organisatiestructuur gewijzigd waarbij we hebben gekozen voor een structuur met de kwadranten handhaving, productie, informatiemanagement en bedrijfsvoering. Binnen het kwadrant handhaving vallen de nieuw opgerichte teams toezicht, fraude, communicatie en dienstverlening, klacht en handhavingsregie/intelligence. Het kwadrant handhaving wordt aangestuurd door de M1 handhaving, bijgestaan door een teamleider handhavingsregie. Handhavingsregie is altijd verantwoordelijk voor de sturing op het toezicht. Hierdoor bepaalt handhaving welke vormen van toezicht voor welke doelgroep worden ingezet.

Bij het kiezen van de vorm van toezicht per doelgroep maakt handhavingsregie gebruik van de handhavingspiramide. Voor aanvragers met een laag risico op niet-compliant gedrag kiezen we voor een laagintensieve behandeling en voor aanvragers met een verhoogd risico kiezen we voor een intensievere aanpak. Onder in de piramide, waar de laagintensieve behandeling plaatsvindt, hebben we dienstverlening ingezet om de aanvrager te helpen met het doen van een juiste aanvraag. Bijvoorbeeld door de samenwerking met de brancheverenigingen te verbeteren zodat deze de aanvrager beter kunnen helpen en door contact te leggen met ketenpartners om hun gegevens te kunnen gebruiken om de gegevens van de aanvragers te controleren. Voor de hele toeslagenpopulatie is er sinds 2012 een compacte beschikking waarbij op één beschikking alle toeslageregelingen staan en een burgerportaal waarin de klant zijn gegevens te allen tijde

in kan zien. Dat deze service gewaardeerd wordt blijkt uit de zeer goede cijfers die aanvragers aan het portaal geven. In het midden van de piramide, waar toezicht wordt uitgevoerd, zijn acties uitgevoerd om al gedurende het toeslagjaar correcties door te voeren. Bijvoorbeeld een controle op slecht geschatte inkomens, zorgverzekerdheid, gestalde gelden en verschillende misstanden binnen de gastouderopvang. Bovenin de piramide, waar intensief toezicht plaatsvindt, is door het opzetten van het fraude-team en het ontwikkelen van nieuwe strafmogelijkheden het intensieve toezicht sterk verbeterd. Zo is er een fraudemeldpunt geopend, zijn er boetefraudecoördinatoren en een contactambtenaar aangesteld en hebben we de mogelijkheid ontwikkeld om fraudeurs een strafbeschikking op te leggen. Deze aanpak hebben we binnen en buiten de Belastingdienst veelvuldig uitgedragen en oogst veel lof.

Uitvoering handhavingsplan 2012

Het handhavingsplan 2012 was het eerste van Toeslagen in een serie van 4 op weg naar digitaal actueel toezicht. Toeslagen wil de komende jaren stappen zetten naar een systeem van digitaal actueel toezicht, geïntegreerd in TVS. In 2012 lag de focus op het in control brengen van het toezichtsapparaat.

Om dit te realiseren heeft Toeslagen de handhaving opgedeeld in 3 onderdelen:

- a. de eerdere toeslagjaren (2010 en eerder)
- b. het toeslagjaar 2011
- c. het toeslagjaar 2012

Voor al die jaren zijn activiteiten opgestart, afgerond of nog onder handen. De resultaten van al die activiteiten gezamenlijk bezien maken dat geconcludeerd kan worden dat Toeslagen in haar doel is geslaagd: door de invoering van handhavingsregie is toeslagen er in geslaagd handhaving op de kaart te zetten en te verankeren in de beleidskeuzes van Toeslagen. In 2013 zal dit tot gevolg hebben dat door middel van intelligence risicogericht de liggende voorraden zullen worden weggewerkt en een beweging wordt gemaakt naar een meer actuele werkvoorraad.

In dit hoofdstuk wordt per onderdeel teruggekeken naar de resultaten van afgelopen jaar.

a. eerdere toeslagjaren

In de toeslagjaren tot en met 2010 zijn toezichtacties verder afgerond. De werkvoorraad voor deze posten, waarbij we toezicht uitvoeren voordat we overgaan tot een definitieve toekenning, is afgenomen van 975.000 tot 300.000 posten.

De werkvoorraad is nader onderzocht en geherprioriteerd. Het resultaat van deze herprioritering is vastgelegd in een plan van aanpak voor deze jaren als onderdeel van het handhavingsplan 2013.

b. het toeslagjaar 2011

Het afgelopen jaar zijn voor de regelingen huurtoeslag en zorgtoeslag specifieke risico's zoals huiseigenaren, groenbeleggingen en huurverhoging behandeld. Deze behandeling richtte zich zowel op 2011 als oudere toeslagjaren.

Voor de kinderopvangtoeslag hebben we de reguliere uitval en uitworp

behandeld over de toeslagjaren 2011 en ouder, maar ook specifieke risico's zoals aanvragen en wijzigingen met terugwerkende kracht. Bij kindgebonden budget hebben we de reguliere uitval en uitworp behandeld over de toeslagjaren 2011 en ouder.

Het DT-toezicht voor 2011 is gestart. De werkvoorraad 2011 is inzichtelijk, er is een aanpak om deze per december 2013 te hebben afgerond.

c. huidige en toekomstige toeslagjaren

Het handavingsplan onderscheidt in de aanpak van het toeslagjaar 2012 en verder 3 deelgebieden:

- a. Dienstverlening
- b. Toezicht
- c. Intensief toezicht

De aanpak wijkt af van 2011 vanwege de mogelijkheden die het nieuwe toeslagensysteem biedt en het feit dat Toeslagen vanaf het begin van 2012 in is gaan zetten op werken volgens de vastgelegde handavingsvisie.

a. dienstverlening

Eind 2011 zijn we gestart met het gebruik van het 'Mijn Toeslagen'-portaal. Een belangrijke wijziging in de dienstverlening naar klanten omdat niet alleen een nieuwe ingang werd geboden, ook de eventgerichte aanpak was nieuw voor onze klanten. Door het burgerportaal hebben de klanten nu inzicht in al hun verschillende toeslagen op één scherm en krijgen ze één beschikking met daarop gegevens over alle toeslagen. Daarnaast zijn wetswijzigingen doorgevoerd die gevolgen hadden voor zowel aanvragers als intermediairs.

Om deze veranderingen zo goed mogelijk te laten verlopen is uitgebreid gecommuniceerd naar alle betrokken partijen over zowel de wetswijzigingen als de nieuwe werkwijze van Toeslagen. De internetomgeving van de belastingdienst is aangepast om beter aan te sluiten bij het eventgerichte van 'Mijn Toeslagen' en er is een mediacampagne gevoerd om aanvragers te wijzen op de mogelijkheid van het digitale kanaal. 'Mijn Toeslagen' wordt in toenemende mate geraadpleegd, in heel 2012 ruim 8 miljoen keer. Dit verlicht de druk op de Belastingtelefoon en vermindert het gebruik van papieren aanvragen/wijzigingen.

In 2012 zijn de mogelijkheden voor fiscale dienstverleners om vanuit hun fiscale pakket meldingen aan het ToeslagenVerstrekkingsSysteem door te geven ontwikkeld.

Daarnaast zijn de ToeslagenServicePunten gelanceerd. Ondersteund door een specifiek portaal kunnen zij aanvragers helpen bij het doen van een aanvraag of het doorvoeren van een wijziging. Om intermediairs voor te lichten over de mogelijkheden van het ToeslagenVerstrekkingsSysteem is op de vernieuwde website *toeslagen.nl* een specifiek gedeelte voor intermediairs ingericht. Daarnaast wordt via verschillende intermediairdagen voorlichting aan intermediairs gegeven, zoals bijvoorbeeld op de intermediairdagen kinderopvangtoeslag waar we in 2012 1.000 bezoekers ontvingen.

Het in productie nemen van het ToeslagenVerstrekkingsSysteem vroeg

ook inzet van het team communicatie en dienstverlening, bijvoorbeeld bij het opstellen van systeembrieven of telefoonscripts. Bij systeemverstoringen hebben we communicatie en dienstverlening ingezet om correcties te communiceren of informatie te verstrekken.

In voorbereiding op de wijzigingen in wet- en regelgeving voor 2013 zijn de mediacampagnes aangepast, intermediairs op de hoogte gebracht en is op de website een speciale pagina over 2013 ingericht. Daarnaast zijn voorbereidingen gestart voor het digitaliseren van de beschikkingenstroom naar de burger. Eind 2013 moet dit resulteren in een volledig digitale beschikking via de Berichtenbox van MijnOverheid.

b. toezicht

In 2012 is gedurende het jaar al veel ingezet op toezicht in de actualiteit. Daarnaast zijn contacten gelegd met partners zoals DUO en UWV om gegevens uit te wisselen. Met deze contra-informatie is toezicht in de actualiteit uitgevoerd. Intern hebben we stappen gezet om de incidentele uitwisseling van gegevens in de toekomst geautomatiseerd te gaan uitvoeren. Hierdoor kan gestructureerd toezicht in de actualiteit worden uitgevoerd.

Om de wetswijzigingen voor 2012 te kunnen uitvoeren zijn handmatige acties gedaan waarbij in de actualiteit onrechtmatige aanvragen konden worden gecorrigeerd. Een voorbeeld is het aanvragen van kinderopvangtoeslag met meer dan 1 maand terugwerkende kracht. In zo'n 5.000 gevallen hebben we dit handmatig gecorrigeerd.

Ook hebben we in 2012 contacten opgebouwd met kinderopvanginstellingen en uitzendbureaus waarmee de basis is gelegd voor de intensivering van uitwisseling van gegevens. Door vaker uit te wisselen met betrouwbare partijen gaat Toeslagen mee in de horizontaliseringsgedachte. De gegevens van betrouwbare instellingen zullen worden gebruikt om in de actualiteit met de contra-informatie toeslagen te corrigeren, waardoor we hoge terugvorderingen achteraf voorkomen. Op dit moment wisselen we alleen uit na afloop van het toeslagjaar, wat bij de kinderopvangtoeslag leidt tot honderden miljoenen euro's aan terugvorderingen en nabetalingen.

Bij het resterende toezicht over 2012 zullen we gebruik maken van risicoprofielen om zo het onderscheid te kunnen maken tussen betrouwbare en minder betrouwbare aanvragers en intermediairs. Gegevens van betrouwbare aanvragers en intermediairs kunnen verwerkt worden op een laagintensieve manier, voor risicovolle aanvragen zal intensief toezicht worden ingezet.

Over het toeslagjaar 2012 is een forse hoeveelheid van het voormalige DT-toezicht al in de actualiteit afgerond: 1.300.000 uitgeworpen of uitgevallen posten zijn actueel beoordeeld en enkele thema's zijn behandeld. Bovendien zal voorafgaand aan het DT-moment over 2012 nog aanvullend toezicht worden uitgevoerd, zoals beschreven in het handhavingsplan 2013. Daardoor wordt de hoeveelheid toezicht in DT2012 beperkt waardoor dat proces aanzienlijk wordt versneld.

c. intensief toezicht (fraude)

Medio 2012 zijn twee fraudeteams geformeerd van in totaal ongeveer 50

medewerkers inclusief 3 BFC'ers. De tweede helft van 2012 is gebruikt om het proces rondom fraudezaken in te richten en het opleiden van medewerkers te starten. Daarnaast zijn we begonnen met het wegwerken van de liggende voorraden van de behandeling van fraudesignalen en bezwaren naar aanleiding van fraude-acties.

Samen met de antifraudebox zijn we door aanpassingen in het proces erin geslaagd ID-fraude beter te bestrijden. Dit soort fraude kwam vóór deze aanpassingen op onaanvaardbare schaal voor.

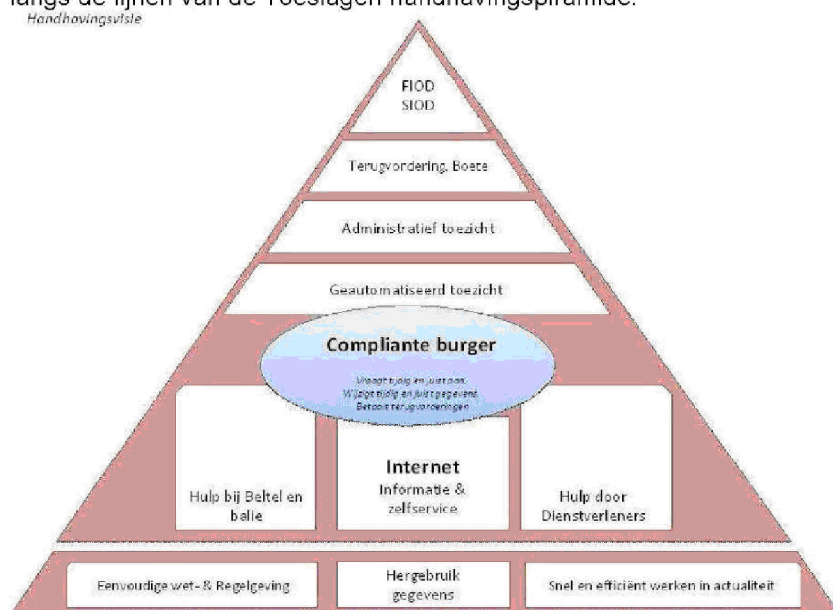
Sinds begin 2012 heeft het fraudeteam een fraudemeldpunt. Hierdoor bestaat voor fraudesignalen met betrekking tot toeslagen nu één ingang om de signalen af te kunnen geven. Alle nieuwe fraudesignalen worden kort na binnenkomst behandeld. De behandeling omvat alle toeslagjaren waarbij deze aanvrager is betrokken. Dit betekent dat bij ieder nieuw fraudesignaal een feitenonderzoek plaats zal vinden, resulterend in een beslissing over de afdoeningsmodaliteit (geen verdere actie, boete of strafrecht). Tevens worden de betrokken BSN's opgenomen in het systeem PIT waardoor ze voor de hele belastingdienst inzichtelijk zijn.

Verder is een project gestart om de bestaande voorraad fraudesignalen aan te pakken. Op basis van een aantal criteria heeft een selectie van signalen plaatsgevonden, die de grootste (financiële) risico's kennen. Aan de hand van deze criteria wordt bepaald in welke gevallen behandelen nodig is. De behandeling resulteert in een beslissing over de afdoeningsmodaliteit.

In totaal zijn er rond de 5.900 fraudesignalen behandeld in 2012. Hiermee was € 55 miljoen gemoeid aan terugvorderingen en toeslagbedragen waarvan de uitbetaling is voorkomen.

Resultaten 2012 in relatie tot de handhavingspiramide

In 2012 heeft Toeslagen haar activiteiten voor het eerst zoveel als mogelijk vanuit handhavingsregie ingezet. Onze handhavingsvisie loopt langs de lijnen van de Toeslagen handhavingspiramide.



De handhavingspiramide is begin 2012 ontwikkeld en dit model helpt ons bij het kiezen van het meest effectieve handavingsinstrument voor het betreffende event of de betreffende doelgroep: een laagintensieve (geautomatiseerde) massale behandeling aan de basis, een hoogintensieve individuele behandeling in de top.

Het gebruik van dit model leidt tot transparantie van de handavingskeuzen, zowel intern als extern. Hieronder volgen enkele resultaten uit de verschillende lagen van de piramide.

Strafoplegging

In 3 zaken rondom houders van kinderopvanginstellingen zijn gevangenisstraffen opgelegd van 12 tot 24 maanden. Daarnaast zijn ruim 60 vraagouders veroordeeld tot een taakstraf wegens het misbruik van de kinderopvangtoeslag.

Omdat in bepaalde gevallen de strafrechtelijke weg via een dagvaardingsprocedure (de reguliere strafrechtprocedure) misschien als "te zwaar" kan worden gekwalificeerd, zullen vanaf 1 januari 2013 zaken bij het openbaar ministerie worden aangebracht om met een strafbeschikking te worden afgedaan. Dit instrument hebben we in samenwerking met het OM en de FIOD ontwikkeld om de druk op de beperkte capaciteit bij het OM te verlagen. Daarnaast is het een zinvol instrument om aanvragers te straffen die in het geval van een boete deze niet zouden kunnen betalen.

Het gaat dan om zaken met een nadeel tussen € 10.000 en € 35.000 bedraagt, waarbij een taakstraf van maximaal 180 uur kan worden opgelegd. Het betreft alleen overtredingen van artikel 225 SR en 227b SR. Naast voornoemde criteria zullen met name zaken worden voorgedragen waarbij al vastgesteld is dat er geen betalingscapaciteit is.

Boeteproces

In 2012 zijn in ruim 50 gevallen bestuurlijke boetes opgelegd, tot een totaalbedrag van ca. € 40.000. Op dit moment kunnen boetes alleen nog handmatig worden opgelegd. We hebben voorstellen gedaan om dit proces geautomatiseerd in te richten.

Tot 1 januari 2013 was het alleen mogelijk om vergrijpboetes bij een *herziening* van een definitieve toekenning op te leggen. We hebben door ontwikkeling van de Overige Fiscale Maatregelen 2013 (OFM 2013) mogelijk gemaakt dat het vanaf 1 januari 2013 mogelijk is om bij de definitieve toekenning een vergrijpboete op te leggen. Met OFM 2013 is de maximale vergrijpboete bij recidive verhoogd van 100% naar 150% van het teruggevorderde bedrag.

Terugvorderingsbeleid

Vanuit Toeslagen leggen we terugvorderingen op bij aanvragers die te veel toeslag hebben ontvangen. Hoewel we eindverantwoordelijk voor deze terugvorderingen zijn, ligt de uitvoering bij de blauwe regiokantoren. In 2012 zijn acties ingezet om de samenwerking tussen Toeslagen en de regiokantoren te intensiveren. Hierbij zijn stappen gezet om het aantal betalingsregelingen terug te dringen, gezamenlijk meer grip te krijgen op het terugvorderingsproces en de klantbehandeling beter aan te laten sluiten op de visie van de handhavingspiramide.

Vanaf 2012 zijn we bij de terugvordering begonnen met gedifferentieerde klantbehandeling: De terugvorderingslijn gedraagt zich naar de mate van compliance van de burger: ondersteunend voor de welwillende burger die wat extra hulp nodig heeft, maar krachtdadig en waar nodig bestraffend voor burgers die zich opzettelijk niet compliant gedragen.

Is er sprake van grove schuld of zwaarder, dan wordt er bij een verzoek om een betalingsregeling anders omgegaan dan wanneer hier geen sprake van is. Als sprake is van grove schuld of zwaarder, dan komt de aanvrager nooit in aanmerking voor begunstigend beleid. De gehele schuld zal betaald moeten worden. Om dit te realiseren zijn afspraken gemaakt met de blauwe regiokantoren, hierdoor is het nu mogelijk onafhankelijk van de betalingscapaciteit het volledige bedrag te vorderen. Daarbij kan de het aantal termijnen worden uitgebreid tot boven de 24.

Toezicht in TVS

Het nieuwe toeslagensysteem biedt veel mogelijkheden om in de actualiteit toezicht uit te voeren. Door middel van weegregels en geautomatiseerde vergelijkingen met basisregistraties worden risicovolle aanvragen of wijzigingen gedetecteerd op het moment dat ze binnenkomen. Daarnaast zijn vanuit handhavingsregie specifieke thema's behandeld. In totaal heeft dit geleid tot circa 100.000 stopzettingen van lopende toeslagen.

Uitgevoerde acties

Gestalde gelden

Op verzoek kunnen toeslaggerechtigden ervoor kiezen de kinderopvang- of zorgtoeslag rechtstreeks te laten uitkeren aan derden zoals kinderopvanginstellingen of uitzendbureaus. Wanneer de toeslagbetaling niet tijdig wordt stopgezet (zoals bij het beëindigen van kinderopvang of emigratie), blijkt na afloop van het jaar dat de toeslaggelden te lang zijn doorbetaald. Het bovenmatige bedrag dat aan derden is betaald wordt 'gestald geld' genoemd. In 2012 is een project gestart met als doel deze toeslaggelden terug te halen wanneer de burger het verschuldigde bedrag nog niet heeft voldaan.

Een ander doel van het project is maatregelen te treffen om gestalde gelden naar de toekomst toe waar mogelijk te voorkomen. Hiervoor is een postbus ingericht bij de Belastingdienst/Toeslagen waarover breedvoerig is gecommuniceerd met de intermediairs. Daarnaast is ook in samenwerking met de brancheorganisaties gecommuniceerd hoe te handelen als instellingen over gestald geld beschikken.

In 2012 zijn er ongeveer 630 organisaties in onderzoek genomen. Een deel van deze onderzoeken is inmiddels afgerond. Het betreft zowel kinderopvangorganisaties als zorgintermediairs. Inmiddels is € 3.700.000 aan gestalde gelden teruggestort.

GOB-Actie

In 2012 is vervolg gegeven aan de bedrijfsbezoeken die onze blauwe collega's in 2011 op ons verzoek hebben uitgevoerd bij ruim 100 gastouderbureaus. Op basis van de mate van compliance is een selectie gemaakt van 13 bureaus waarbij een uitgebreid boekenonderzoek zal worden uitgevoerd door onze collega's van de blauwe regiokantoren.

Naar aanleiding van de in 2011 ingewonnen gegevens zijn ruim 2.000 aanvragen zijn stopgezet en zijn bij ruim 600 aanvragen grondslagen aangepast. Daarmee is een financieel belang gemoeid van ruim € 10 miljoen.

Daarnaast is door het project meer inzicht gekomen in de branche en zijn verbetervoorstellen naar voren gekomen op het gebied van regelgeving en toezichtsmethoden. De bezoeken hebben een positief effect gehad op de relatie met onze collega's uit de regio's en hun kennis van de toeslagenregeling.

Slechte schatters

De actie 'slechte schatters' richt zich op aanvragers die hun inkomen te laag hebben ingeschat. In september zijn 42.500 voorschotten huur- en zorgtoeslag en kindgebonden budget stopgezet en teruggevorderd. Het met deze toeslagen corresponderende jaarrecht bedraagt € 26 miljoen. Uit onze gegevens bleek dat de aanvragers van deze voorschotten in de twee voorafgaande jaren bij de definitieve berekening steeds alle toeslagen moesten terugbetalen. Deze burgers hebben daarop geen inkomenswijziging doorgegeven, terwijl het inkomen steeds te hoog bleek om recht te hebben op de toeslag. De betrokken burgers zijn via een brief en een nieuwe beschikking geïnformeerd over de stopzetting.

Daarnaast zijn in september 118.000 toeslagaanvragers aangeschreven die de afgelopen jaren steeds werden geconfronteerd met een grote terugvordering. Deze burgers is gevraagd hun inkomen opnieuw te schatten en voor zover van toepassing het nieuwe inkomen door te geven aan de Belastingdienst. Medio oktober hadden 20.000 burgers hun inkomen gewijzigd.

Toezicht in de actualiteit KOT

Bij deze actie is ingezoomd op 5 deelgebieden: de relatie tussen opvangouder en kind, hoge opvanguren, aanvragers of toeslagpartners die doelgroeper zijn, aanvragers die zelf ook gastouder zijn en de leeftijd van de betrokken kinderen.

Op basis van analyses is een afweging gemaakt wat de beste methode is om met de verschillende risico's om te gaan. Dit heeft geleid tot:

- stopzettingen voor aanvragers waarbij er een ouder-kindrelatie was tussen gastouder en kind;
- handhavingscommunicatie voor aanvragers die dagopvang opgeven voor een kind dat volgens onze gegevens op de buitenschoolse opvang hoort te zitten;
- een vervolgonderzoek naar aanvragers die voor langere periode doelgroeper zijn en
- een heroverweging van de weegregels voor hoge opvanguren bij buitenschoolse opvang.

Niet zorgverzekerde aanvragers zorgtoeslag

We hebben een controle uitgevoerd op de zorgverzekerdheid van aanvragers gedurende het toeslagjaar. In oktober zijn om deze reden ruim 8.500 aanvragen gestopt. Gemiddeld is daarbij voor 8 maanden toeslag teruggevorderd, daarmee is een financieel belang gemoeid van ruim € 6 miljoen.

Resultaten van fraudebestrijding

In de periode januari tot en met november 2012 zijn 157 zaken aangemeld via het selectieoverleg en het tripartite overleg. Dit betreft zowel zaken van individuele aanvragers als aanvragers die in georganiseerd verband onrechtmatig hebben gehandeld. Van deze zaken zijn 49 door de FIOD in behandeling genomen. De overige zijn administratief afgedaan.

Klachtenproces

We hebben er bij de reorganisatie voor gekozen het klachtenproces bij één team onder te brengen in plaats van verspreid over verschillende teams. Dit heeft bijgedragen aan de realisatie van de doelstellingen uit het stuurcontract. De verantwoordelijkheden en aanspreekpunten zijn nu duidelijker, waardoor signalen sneller opgepakt worden. Ook hebben we de doorlooptijden verbeterd, zoals bij het streven bij klachten binnen 7 dagen contact op te nemen met de klager. We hebben de verantwoordelijkheid hiervoor bij 2 medewerkers belegd. Het samenvoegen van de klachtbehandelaars in één team heeft er tevens toe geleid dat meer productieve uren kunnen worden gemaakt met hetzelfde aantal medewerkers.

Op verzoek van de Nationale Ombudsman is voor klachten met betrekking tot toeslagen één loket ingericht. De verantwoordelijkheid voor deze klachten ligt bij ons. Alle klachten komen binnen op een centrale plek. Hierdoor kunnen we termijnen beter bewaken.

6. Beheersverslag

In onderstaande tabel staat de gevraagde informatie ten behoeve van het beheersverslag.

Tot op heden werden conform afspraak alleen de bezwaarschriften gerapporteerd die gericht zijn tegen definitieve toekenningen. Met ingang van 2012 voeren we toezicht vaak uit op het lopende jaar. De bezwaren tegen de voorlopige toekenningen zijn dan ook vaker een reactie op ingrijpen door ons. Om die reden zullen we vanaf nu ook rapporteren over de bezwaren tegen voorlopige toekenningen.

Onderwerp	Beheersverslag 2010	Beheersverslag 2011	Beheersverslag 2012
Dienstverlening			
Volumeontwikkeling dienstverlening (aantallen)			
Ontvangen bezw aarschriften Definitief toekennen	64.084	68.164	56.394
Ontvangen bezw aarschriften Voorlopig toekennen			12.071
Realisatie dienstverlening (aantallen)			
Afgedane bezw aarschriften Definitief toekennen	73.680	61.838	56.864
Afgedane bezw aarschriften Definitief toekennen aantal tijdig	72.204	61.399	56.073
Afgedane bezw aarschriften Definitief toekennen % tijdig	98	99	99
Afgedane bezw aarschriften Voorlopig toekennen			9.665
Afgedane bezw aarschriften Voorlopig toekennen aantal tijdig			7.835
Afgedane bezw aarschriften Voorlopig toekennen % tijdig			81
Afgedane beroepschriften			
Ontvangen beroepschriften	1.292	1.924	2.672
Afgedane beroepschriften rechtbank			
Afgedane beroepschriften aantal	777	1527	2022
Toeslaggerechtigde gelijk aantal	56	158	217
Toeslaggerechtigde gelijk %	7	10	11
Toeslaggerechtigde gedeeltelijk gelijk aantal	42	106	197
Toeslaggerechtigde gedeeltelijk gelijk %	5	7	10
Afgedane beroepschriften raad van state			
Afgedane beroepschriften (aantallen)	57	102	239
Toeslaggerechtigde gelijk aantal	8	9	36
Toeslaggerechtigde gelijk %	14	9	15
Toeslaggerechtigde gedeeltelijk gelijk aantal	2	2	4
Toeslaggerechtigde gedeeltelijk gelijk %	4	2	2
Massale processen, projecten en ICT			
Tijdigheid massale processen (%)			
Tijdigheid verw erking eerste aanvragen en mutaties toeslagen (t	2.954.479	3.380.287	5.893.283
w aarvan tijdig	2.906.343	3.273.653	5.840.993
% tijdig	98,4%	96,8%	99,1%

7. Risicoparagraaf

Eerste verkenning Kwetsbaarheidanalyse Spionage (KWAS)

DGBel heeft verzocht aan te geven welke cruciale belangen worden onderkend. B/T-Bedrijfsvoering heeft een eerste "verkenning" uitgevoerd en in een memo verwoord. Naast een algemene schets is de vragenlijst beantwoord die onderdeel is van de handleiding "KwetsbaarheidAnalyse Spionage". Deze eerste verkenning leidde tot de volgende conclusies:

- We onderkennen de volgende waarden die een cruciaal belang vertegenwoordigen: **1.** Misbruik van informatie over individuen. **2.** Het maatschappelijke doel van Toeslagen.
- Echter, de bescherming van vertrouwelijke informatie en de realisatie van beschikbaarheid/continuïteit (business-continuity) staan al voortdurend op de agenda.
- Wel kan het van belang zijn om nader te investeren in de bewustwording bij medewerkers met betrekking tot "de waarden die wij beheren", de risico's die we daarbij lopen en onze rol daarbij als het om beveiliging gaat.

Verkenning bedreigingen/maatregelen

In het vervolg op de bovengenoemde kwetsbaarheidsanalyse heeft DGBel verzocht om een beoordeling van de beheersing van achterliggende risico's. Zoals bij de tweede punt in bovenstaande "eerste verkenning" al verwoord betreffen onze aandachtspunten al lang bestaande beheersingsonderwerpen, te weten gegevensbeveiliging en continuïteit. Wij zijn van mening dat een nadere analyse van deze aspecten in het kader van spionage-risico's geen meerwaarde biedt. In ons Informatiebeveiligingsbeleid (met name HBB, VBA, VBI, BCM), en de realisatie van de daarvan afgeleide maatregelen (Fysieke toegangsbeveiliging, Logische Toegangsbeveiliging, Back-up&Recovery, Business Continuity, Integriteit, enz) zit voldoende borging op deze risico's. Daarmee zeggen we niet "dat we er zijn". Het realiseren, en daarna op peil (werkend) houden van het juiste beveiligingsnivo is een continue-activiteit, waarin zeker nog verbeteringen kunnen/moeten worden gerealiseerd. Dit heeft ook nadrukkelijk de aandacht van "centraal" (DGBel) en "lokaal" (B/Toeslagen).

Doelstelling	Risicogebied	Datum melden risico	Risicobeschrijving	Beheersmaatregelen	Eigenaar	Stand van zaken	Risicostatus			
							SC	2012-1	2012-2	2012-3
Toeslagen staat opgesteld om juist, tijdig en rechtmatig toeslagen aan de burger toe te kennen en uit te betalen.	Proces Risklognr 2012-04	01-01-2010	Nieuwe functionaliteit in TVS niet tijdig beschikbaar Nog te ontwikkelen functionaliteit (o.a. DT, workflow en nieuwe wetgeving) zijn niet tijdig beschikbaar omdat (a) de implementatie van TVS te lang teveel (kwalitatieve) capaciteit vraagt en (b) er een toename wordt verwacht van nieuwe wetgeving. Hierdoor ontvangt de burger mogelijk niet (tijdig) de juiste gewijzigde beschikkingen en daaraan gerelateerde toeslagbedragen.	Ingericht project- en risicomanagement IM. Adequate businesssturing op basis van rol in DB en Programboard. Risicomanagement DTN in 2012 met name gericht op realisatie releases.		Per 01-07-2012 is het nieuwe programma Toeslagen (DTN) van start gegaan. Hierin heeft de business nadrukkelijk the lead MT 20120828: Het huidige risico mbt nieuwe functionaliteit betreft nadrukkelijk de MAC 2013-release, waarin de nieuwe wet-/regelgeving wordt gerealiseerd. Aanvulling dec. 2012: Inmiddels is de MAC 2013 functionaliteit (incl. nieuwe Wet-/Regelgeving) geïmplementeerd. Het MAC-proces is succesvol doorlopen. Ontwikkeling DT-functionaliteit loopt. Risico wordt in 2013 omgevormd tot business-proces risico rond eerste keer DT-proces onder TVS-regime.	25	20	20	15
Toeslagen staat opgesteld om juist, tijdig en rechtmatig toeslagen aan de burger toe te kennen en uit te betalen.	Proces Risklognr 2012-06	01-01-2010	Misbruik & Oneigenlijk gebruik De mate van fraudebestendige Wet-/regelgeving alsmede de (nog) onvoldoende kwaliteit van contra-informatie beperkt de mogelijkheden om ons Toezicht nader te optimaliseren. Hierdoor blijven we een risico op relatief hoge aantallen M&O-gevallen houden. Een gevolg is ook imago-schade voor Toeslagen.	TVS (release 2, medio nov. 2012), tot die tijd querymatig en handmatig toezicht via project 'Hercules'. Invoering boetestelsel. Aanpak Handhavingregie en Intelligence		Business Case Hercules is afgerond en gedeeltelijk in productie genomen. Vanaf 1-1-2012 is een systeem van boetes ingevoerd. Uitvoering HHR komt op gang na moeizame start. MT 20120828: De oorspronkelijke focus van dit risico op KOT verschuift nu meer naar een algemener handhavingvraagstuk met name gerelateerd aan (on)mogelijkheden wet-/regelgeving en kwaliteit contra-informatie. De komende periode zal aandacht worden gegeven aan het in lijn brengen van de maatregelen op deze verandering. Dec 2012: In Stuurcontract 2013 wordt verbijzonderde aandacht gegevens aan, met name, de contra-informatie	25	16	16	16