

Belastingdienst Toeslagen<

***Viermaandsrapportage
april 2013***

Inhoud

1. Managementverklaring	3
2. Samenvattend overzicht doelstellingen SC 2013	5
3. Toelichting op prestatie-indicatoren	7
4. Toelichting op de kerncijfers	11
5. Risico analyse	12
5.1 Concernbrede risico's	12
5.2 Risico's opgenomen in stuurcontract	12
6. Ziekteverzuim	13
7. Toezicht	14
7.1 Algemeen	14
7.1.1 Programmatisch handhaven	14
7.1.2 Risicogericht handhaven	14
7.1.3 Effectmeting	15
7.2 Toezicht volgens de handhavingspiramide	15
7.2.1 Resultaten - Massaal toezicht en preventie	16
7.2.2 Resultaten - Dienstverlening	17
7.2.3 Resultaten - Toezicht in de actualiteit	18
7.2.4 Resultaten - Handmatig toezicht	18
7.2.5 Resultaten - Terugvordering	20
7.2.6 Resultaten - Bestuurlijke boetes	20
7.2.7 Resultaten - Opsporing, strafoplegging en vervolging	20
7.3 Toezicht over de periode 2012 en eerder	21
7.3.1 Toezicht over de periode van 2007 tot en met 2009	21
7.3.2 Toezicht over de jaren 2010 en 2011	21
7.3.3 Toezicht over het toeslagjaar 2012	21

1. Managementverklaring

Algemeen

De eerste vier maanden kenmerken zich door een vrijwel ongestoord verloop van de productie, en door een zichtbare doorontwikkeling van onze handhavingsregie. We zijn begonnen met LEAN. De daling van het ziekteverzuim zet in de rapportageperiode door. Het programma DTN nadert zijn afronding. Aan het eind van de afgelopen periode is veel tijd en energie gestoken in het beantwoorden van de vele vragen naar aanleiding van de publiciteit over de bulgarenfraude.

Doorontwikkeling handhavingsregie

De afgelopen periode heeft in het teken gestaan van het verder uitbouwen van onze handhavingsregie. Er is een begin gemaakt met programmatisch handhaven. We hebben een op diverse indicatoren gebaseerd selectiemodel ontwikkeld. Dit model is gepresenteerd in onder meer de Top 50 van maart. We zijn gestart met de pilot 'dienstverlenend toezicht', waarbij als risicovol beoordeelde aanvragers uitgenodigd worden aan de balie voordat we overgaan tot uitbetaling. Onze collega's van Belastingen steken ons daarbij de helpende hand toe.

Het opnieuw mogelijk maken van aanvragen met terugwerkende kracht voor de kinderopvang en de pilot 'dienstverlenend toezicht', illustreren de voortdurende spanning tussen dienstverlening en fraudebestrijding waarbinnen we opereren.

Aan het eind van de rapportageperiode heeft de belangstelling van politiek en pers naar aanleiding van de publiciteit over de toeslagenfraude veel tijd en energie gevraagd van medewerkers. Dit heeft ons ook aanleiding gegeven een aantal geplande acties te vervroegen en het toezicht in de aanvraagfase versneld te intensiveren. Met inzet van onze medewerkers, collega's van B/CA en Deloitte wordt gewerkt aan de versnelde doorontwikkeling van het risicogericht selectiemodel. De toepassing van dit model helpt ons de juiste keuzes te maken bij de mate van toezicht bij de behandeling van voorgaande toeslagjaren.

Met het oog op de gewenste intensivering van de samenwerking met gemeenten is een eerste afspraak met de gemeente Amsterdam gepland.

Ziekteverzuim

Het voortschrijdend twaalfmaands gemiddelde ziekteverzuim is aan het eind van de rapportageperiode uitgekomen op 8.6%. Eind december 2012 bedroeg het ziekteverzuim 9,1%.

Het terugdringen van het te hoge ziekteverzuim heeft de voortdurende aandacht van het management. Teamleiders en medewerkers zijn actief betrokken bij de bestrijding van ziekteverzuim. De gepleegde inspanningen werpen inmiddels hun vruchten af.

Bezetting

Het verder doorontwikkelen van onze handhavingsregie maakt dat onze kwantitatieve en kwalitatieve personele capaciteitsbehoefte aan het veranderen is. Er is een groeiende behoefte aan hoger gekwalificeerd personeel. De actualisatie van de kaderdocumenten en SPP, die mede gevoed worden door de ontwikkelingen van de afgelopen weken, gaan leiden tot nadere onderbouwing daarvan.

De wetswijziging waarmee aanvragen kinderopvangtoeslag in 2012 en 2013 opnieuw met terugwerkende kracht mogelijk worden zal door ca. 60 behandelaars worden uitgevoerd. De financiering zal door SZW worden gedragen.

Terugvordering en onderzoek NO

In de vorige rapportageperiode zijn achterstanden gebleken in het verwerken van verzoeken om individuele betalingsregelingen bij Belastingen. Mede doordat Belastingen

de besturing van de terugvordering opnieuw geconcentreerd heeft zijn de achterstanden binnen de gestelde termijn opgelost. Het als 'special' aansturen van de terugvordering heeft hiermee naar de mening van het management zijn nut bewezen. Specifieke aandacht voor en aansturing van de terugvordering van toeslagen bij Belastingen blijft in de toekomst noodzakelijk om te voorkomen dat dit publicitair en politiek gevoelige proces opnieuw onder druk komt te staan.

In de rapportageperiode zijn enkele collega's aangesteld, waaronder een collega op een leerwerkplek M1, die onze nauwere betrokkenheid bij de terugvordering handen en voeten gaan geven. Punt van aandacht is onder meer het onderzoek van de Nationale Ombudsman. De NO heeft een omvangrijk bestand met vragen neergelegd over de informatievoorziening over verrekening, over de behandeling van verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling en over de behandeling van verzoeken om toepassing van de beslagvrije voet.

Transitie, programma naar de lijn, samenwerking in de keten

Vanuit het overzicht over de gehele keten geven we onze rol voor het verantwoordelijkheidsgebied toeslagen inhoud. Onze betrokkenheid waarborgt dat in de uitvoering keuzes gemaakt worden die op evenwichtige wijze rekening houden met overwegingen aangaande de massale en handmatige verwerking, dienstverlening en toezicht. De aansturing van de uitvoering onder de programma's NTS en DTN heeft goed gewerkt. In de rapportageperiode zijn afspraken gemaakt met de andere dienstonderdelen om de besturingsstructuur zoveel mogelijk te behouden na afsluiting van het programma op 1 juli.

Algemene Rekenkamer, ADR

In zijn rapport over 2011 heeft de Algemene Rekenkamer het toezicht in de voorschotfase als aandachtspunt benoemd. Inmiddels is bekend dat dit aandachtspunt niet meer voorkomt in de rapportage over 2012, en er ook geen andere aandachtspunten over toeslagen zijn opgenomen.

Uit de rechtmatigheidscontrole is gebleken dat voor de huurtoeslag in 2012 de theoretische 'maximale fout' de rapportagetolerantie overschrijdt. Dit heeft in mei 2013 geleid tot publiciteit. Met ingang van dit jaar moet volgens de Rijksbegrotingsvoorschriften ook over dit type overschrijding gerapporteerd worden in het departementale jaarverslag. Met DGBel Bedrijfsvoering onderhouden we contact over mogelijke oplossingen hiervoor.

2. Samenvattend overzicht doelstellingen SC 2013

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

Nr	Prestatie-indicator naar perspectief	Planning		Realisatie t/m periode		Trend*
		jaarplan	t/m periode	aantal	%	
Opdrachtgevers						
Op1	Gemiddelde bezetting eigen medewerkers	608		593		↻
Op2	Gemiddelde bezetting uitzendkrachten	604		558		↻
Op3	Behandelde risicogerichte toezichtsposten VT	100.000-150.000		Resultaat wordt 150.000-200.000		↗
Op4	Beoordelen uitval- en uitworpredenen op noodzaak	1 juli		cf. plan		↻
Op5	Opstellen impulsen om uitval te verminderen	1 juli		cf. plan		↻
Op6	Rapporteren over voortgang verminderen uitval	elke 4 mndn		§7.2.3		↻
Op7	Kwantificeren van de gerealiseerde afname	elke 4 mndn		§7.2.3		↻
Burgers bedrijven						
B1	Waardering burger – score fiscale monitor	> 2012		meting volgt		↻
B2	Harde uitval behandeld binnen 3 dagen	90%		49%		↻
B3	Harde uitval behandeld binnen 10 dagen	98%		75%		↻
B4	Bezwaren VT behandeld binnen Awb-termijn	98%		78%		↻
B5/ B6	Bezwaren DT behandeld binnen 4 weken	1 ^e hj 40%		23%		↗
		2 ^e hj 80%				
B7	Bezwaren DT behandeld binnen Awb-termijn	98%		99%		↻
B8	Aanvragen en mutaties zonder uitworp	97%		90%		↻
B9	Aanvragen binnen 4 wkn conceptbeschikking	99%		99%		↻
B10	Aanvragen binnen 8 wkn formele beschikking	99%		99%		↻
B11	Op toezichtgerelateerde vragen aan burger beslissing binnen 4 weken na antwoorden	80%		45%		↘
B12	Aandeel vooraf gecontroleerde burgers met verhoogd risico	10%		n/a		↗
B13	Pilots voor certificeringstrajecten	1 ^e hj		nog niet		↻
B14	Afsluiten eerste certificeringstraject	2 ^e hj		nog niet		↻
B15	Vernieuwen communicatiestrategie	1 ^e hj		cf. plan		↻
B16	Verbeteren kanaalsturing			§7.2.2		↻
B17	Procesaanpassingen vanuit monitoren burgerwaardering	2 ^e hj		cf. plan		↻

Nr	Prestatie-Indicator naar perspectief	Planning		Realisatie t/m periode		Trend*
		jaarplan	t/m periode	aantal	%	
Processen						
P1	Ziekteverzuim incl. langer dan 1 jaar	8,1%			8,5%	⬇️
P2	Meldingsfrequentie	1,6		1,7		⬇️
P3	Aantal processen ingericht met LEAN	6		4		⬇️
P4	Aandeel processen geraakt door IC	100%		cf. plan		⬇️
P5	Aantal afgesloten DVO's	3		1		⬇️
P6	Aantal ketenpartners met naleefgesprekken	3		0		↔️
P7	Uitkomst steekproefcontrole rechtmatigheid	< tolerantiegrens		cf. plan		↔️
P8	Aantal ontvangen uitzoekopdrachten tov 2012	90%		91%		↔️
P9	Ouderdom terugvorderingsrecht bij ontstaan			17,6 mnd		⬇️
P10	Ouderdom terugvordering op betaalmoment			n/a		
P11	Openstaand bedrag terugvorderingen			€1,2 mrd		↔️
P12	Ouderdom van de voorraad terugvorderingen			n/a		
P13	Derdenbronnen waarbij met eigenaar wordt gesproken over verbetering	3		2		⬇️
P14	Initiatieven voor nieuwe derdenbronnen	3		1		⬇️
P15	BCM-proces is ingericht en wordt beheerd			cf. plan		⬇️
P16	Aantal afgeronde gezamenlijke onderzoeken en analyses	6		5		⬇️
P17	Afgeronde onderzoeken+analyses non-compliance	6		cf. plan		↔️
Ontwikkeling						
On2	Afronding transitie DTN naar IM-toeslagen	juli 2013		cf. plan		⬇️
On3	Goedgekeurde voorstellen in oriëntatie-overleg	15		0 cf plan		↔️
On4	Overgedragen zaken aan FIOD	110		0		↔️
On5	We voeren het DT-proces 2012 uit in TVS			cf. plan		↔️
On6	MAC 2014 is een digitaal proces			nee		↔️
On7	Medewerkers hebben een competentiepaspoort	95%		80%		⬇️
On8	Medewerkerswaardering personeelsontwikkeling	> 2012		volgt		↔️

3. Toelichting op prestatie-indicatoren

Hieronder wordt de (jaar)realisatie van de verschillende prestatie-indicatoren toegelicht. De toelichting is alleen nodig als de doelstelling niet of mogelijk niet wordt gehaald. (uitzonderingsrapportage)

In de eerste en tweede viermaandsrapportage ligt het accent op de sturing en prognose. In de jaarrapportage ligt het accent op de verantwoording van zowel de positieve als negatieve resultaten.

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

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

PI nr	Harde uitval (bron burger) behandeld of contact binnen 3/10 werkdagen bedraagt 90%/98%	Realisatie 49%/75%
B2/B3		
Oorzaak: De oorzaak is tweërlei. Enerzijds is de gerealiseerde productiviteit lager dan de geplande en daarnaast kan minder capaciteit worden aangewend voor uitvalbehandeling dan geraamd. Bij de behandelende afdeling kan de capaciteit voor 40% worden aangewend ten behoeve van de nieuwe sporen, waar de planning was hier 57% aan te besteden.		
(voor)genomen maatregelen: We gaan onderzoeken waardoor de productiviteit achterblijft bij de verwachting. We hebben ervoor gekozen om de oude sporen dit jaar zover mogelijk af te handelen.		
Prognose: De indicatoren blijven onder druk staan en zullen niet worden gerealiseerd.		

PI nr	Bezwaren VT behandeld binnen Awb-termijn is 98%	Realisatie 78%
B4		
Oorzaak: Een deel van de oorzaak is dat verdagen van bezwaren niet kan worden vastgelegd in TVS.		
(voor)genomen maatregelen: De behandelcapaciteit zal de komende tijd worden opgevoerd door het lopende transitieproces waarbij medewerkers bezwaren uit TVS gaan behandelen wanneer de omvang van de werkvoorraad van de oude sporen dit toelaat. Nieuwe functionaliteit in TVS zal het mogelijk maken verdaging te registreren.		
Prognose: Het percentage tijdig behandelde bezwaren zal gaan toenemen maar de doelstelling zal niet worden gehaald.		

PI nr B5/6	Bezwaren DT behandeld binnen 4 weken 40%/80% in eerste/tweede halfjaar	Realisatie 23%
Oorzaak: We hebben met B/CA afgesproken dat zij 25.000 DT-bezwaren per jaar behandelen. Omdat bezwaren bij B/CA direct na binnenkomst worden afgehandeld is de afhandeling altijd binnen 4 weken. In werkelijkheid wordt ongeveer de helft door B/CA afgehandeld. Als de toezegging zou zijn nagekomen was het percentage dat binnen 4 weken wordt behandeld ongeveer 40% geweest.		
(voor)genomen maatregelen: We gaan de afhandeling door B/CA opnieuw met hen bespreken.		
Prognose: De prognose is sterk afhankelijk van de daadwerkelijke realisatie door B/CA. Door de sterk afgebouwde voorraad zal de prestatie in de komende maanden verbeteren.		

PI nr B8	Aanvragen en mutaties behandeld zonder uitval/uitworp is 97%	Realisatie 90%
Oorzaak: Een gedeelte van de uitval en uitworp ontstaat onterecht. Deze wordt later geautomatiseerd 'gepoetst'.		
(voor)genomen maatregelen: In het eerste halfjaar wordt een analyse van alle uitval- en uitworpregels uitgevoerd. Hieruit zal een aantal verbetervoorstellen volgen, welke mede gericht zijn op het voorkomen van onterechte uitval.		
Prognose: Voorgestelde systeemaanpassingen zijn vermoedelijk deels niet uitvoerbaar in 2013 vanwege de actuele releaseplanning. We verwachten daarom dat het huidige percentage beperkt zal veranderen.		

PI nr B11	Toezichtsgelateerde vragen aan de burger binnen 4 weken na antwoorden een beslissing: 80%	Realisatie 45%
Oorzaak: De prioriteit bij de inzet van capaciteit is in de afgelopen maanden gelegd bij het behandelen van uitval, uitworp en uitzoekopdrachten. De focus is daarom minder gericht geweest op snelle afhandeling van antwoorden op toezichtgerelateerde vragen.		
(voor)genomen maatregelen: De prioriteitstelling bij de inzet van behandelcapaciteit wordt regelmatig heroverwogen.		
<i>Prognose</i> Het uiteindelijke resultaat op deze doelstelling is afhankelijk van de heroverweging van prioriteiten. Om die reden kan geen concrete prognose worden gegeven.		

PI nr B12	(m.b.t. aanvragen nieuwe burgers: aandeel vooraf gecontroleerde aanvrager n door burgers met een verhoogd risico: 10%	Realisatie niet beschikbaar
Oorzaak: We zijn begonnen met de pilot Dienstverlenend toezicht. In deze pilot vragen we nieuwe aanvragers met een verhoogd risico zich te melden bij de balie voordat we tot uitbetaling over gaan.. De definitie van <i>aanvragers met een verhoogd risico</i> is nog niet duidelijk. We kunnen daarom nog geen percentage bepalen.		

PI nr B13	Uitvoeren van pilots voor certificeringstrajecten intermediairs in eerste halfjaar	Realisatie: nog niet
Oorzaak: We hebben nog geen projectmanager beschikbaar.		
(voor)genomen maatregelen: Werving via alternatief traject.		
Prognose: Realisatie in 2^e halfjaar.		

PI nr P9	Ouderdom van het terugvorderingsrecht op het bestaansmoment	Realisatie: 17,6 mnd
Gemiddeld wordt een te hoog of onterecht voorschot, als dit moet gebeuren via een terugvordering, na anderhalf jaar teruggevorderd. De tendens hierin is die van een lichte versnelling: het afgelopen jaar ca. een halve maand. Met TVS zijn we beter in staat om in de actualiteit te werken. We verwachten om die reden op middellange termijn een verdere verbetering. Op iets kortere termijn zou de versnelde afhandeling van oude jaren tot een toename van de ouderdom kunnen leiden. Binnen de 4 toeslagregelingen wijkt de kinderopvangtoeslag in negatieve zin af.		

PI nr P11	Openstaand bedrag terugvorderingen	Realisatie: € 1.193 mrd.
Het openstaand bedrag is een kleine 5% groter dan een jaar geleden. Grotendeels is dit het gevolg van meer terugvorderingen in de actualiteit. Door meer actueel toezicht zien we meer actuele terugvorderingen. Doordat we sterk gaan inzetten op afhandeling van de oudere jaren zal het openstaand bedrag in de komende periode mogelijk verder toenemen. Op wat langere termijn zal dit juist een gunstig effect hebben op het openstaand bedrag.		

PI nr On4	Aantal overgedragen zaken aan de FIOD is 110	Realisatie: 0
Oorzaak: We hebben nog geen zaken overgedragen aan de FIOD. Wel zijn zaken in het SO gebracht welke zich lenen voor overdracht. De FIOD heeft deze zaken nog niet geaccepteerd. De meeste zaken in het SO worden met een boete afgedaan.		
(voor)genomen maatregelen: In samenspraak met de FIOD zal uiterlijk in de maand juni een capaciteitsplan worden opgesteld zodat de voor Toeslagen gereserveerde capaciteit (60.000 uur) door de FIOD ook daadwerkelijk zal worden uitgenut. Hierbij zal een combinatie worden gemaakt tussen complexe zaken, SIS-zaken en zaken die door middel van een strafbeschikking worden opgepakt.		
Prognose: Onzeker. Aangezien steeds meer zicht komt op omvangrijke fraude, waarbij de fraude tevens georganiseerd lijkt, verwachten we nog een substantieel aantal zaken over te dragen..		
PI nr On6	MAC 2014 is een digitaal proces	Realisatie: Nee
Intussen is gebleken dat een digitaal MAC2014 moeilijk haalbaar is wellicht ook als een onwenselijk scenario wordt gezien. Om deze reden is besloten gebruik te gaan maken van de terugval optie volledig op papier. Vanaf het moment dat de functionaliteit van de berichtenbox beschikbaar komt zullen wij de beschikkingen ook via dat kanaal beschikbaar stellen.		

4. Toelichting op de kerncijfers

	Plan	Realisatie
Behandeling frobo's binnen 2 werkdagen	85-90%	88%
Behandeling frobo's binnen 4 werkdagen	90-100%	97%
Behandeling tel. uitzoekopdrachten binnen 2 werkdagen	85-90%	52%
Behandeling tel. uitzoekopdrachten binnen 4 werkdagen	90-100%	68%
Behandeling klachten binnen Awb	98%	99%
Behandeling klachten binnen 6 weken	85%	95%
Opbellen burger die een klacht indient	95%	96%
Opbellen burger die een klacht indient binnen 7 werkdgn	75%	83%
Functioneringsgesprekken met medewerkers (1 per jaar)	100%	7%
Deel "quotumregeling medewerkers" van bezetting	> 1%	0%
Uitgewisselde medewerkers (andere dienstonderdelen)	≥ 2%	
Wisselingen van functiefamilie/functiestramien/team	≥ 3%	
Medewerkerstevredenheid over direct leidinggevendenden	65%	meting volgt
Organisatie-ontwikkelplan op basis waarvan B/CKC aanbod kan vaststellen	1 okt 2013	cf. plan
Uitvoering actiepunten uit het verbeterplan integriteit	ja	cf. plan
Actueel calamiteitenplan met herstelplan	1 jul 2013	cf. plan
Uitwijktest voor cruciaal bedrijfsproces uitgevoerd	dec 2013	cf. plan
Ontwerpproducten voldoen aan gestelde kwaliteitseisen	90%	- ¹⁾
Oplevering ontwerpproducten aan B/CAO volgens plan	90%	- ¹⁾
Overall-score op KPI's testen	groen	groen

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

Toelichting bij (mogelijk) niet-realiseren
Behandeling tel. uitzoekopdrachten In de verslagperiode zijn veel telefonische uitzoekopdrachten ontvangen als gevolg van de conversie vanwege de herbepaling van het begrip partnerschap. Ook de extra vragen vanwege de doelgroepactie en LRK-aanpassing leidden tot een piek in de uitzoekopdrachten. De beantwoording van deze vragen is weloverwogen later uitgevoerd dan gebruikelijk om behandeling van de overige uitzoekopdrachten niet te vertragen. De burger werd op de hoogte gebracht van verlate behandeling. De komende periode zal het percentage dat tijdig behandeld wordt toenemen.

5. Risico analyse

5.1 Concernbrede risico's

De directeur Toeslagen is verantwoordelijk voor de beheersing van het concernbrede risico Business Continuity Management. Op dit moment is de businesscontinuïteit van kritische processen van de Belastingdienst nog onvoldoende geborgd.

De activiteiten voor beheersing van dit risico zijn gestart en bevinden zich in de eerste fase. Hierbij wordt gespecificeerd wanneer we welke mate van beheersing bereikt willen hebben, waar we nu staan en welke inspanningen en beheersmaatregelen dat vraagt.

5.2 Risico's opgenomen in stuurcontract

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

We zijn in voortdurend contact met de Auditdienst Rijk over de inrichting van risicogerichte handhaving. op dit moment hebben we veel aandacht voor de beheersing van de opstart van het eerste DT-proces in TVS. Voor het verbeteren van het bezwaarproces hebben we een projectmatige aanpak gekozen.

Onze procesregisseurs zijn in gesprek met ketenpartners over de actualisatie en realisatie van ketenafspraken.

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

Ook ons primaire toeslagensysteem TVS, in het bijzonder de *burgerportal*, wordt ontsloten via DigiD. De risico's en incidenten met betrekking tot de beschikbaarheid van DigiD leiden rechtstreeks tot beschikbaarheidsrisico's voor onze portal. Waar mogelijk denken we ook mee over toekomstige verbeteringen met betrekking tot de stabiliteit en continuïteit van dat raakvlak.

6. Ziekteverzuim

In de eerste vier maanden is het verzuim gedaald van 9,1% naar 8,5%. We verwachten daarom dat de doelstelling uit het stuurcontract van 8,1% zal worden gerealiseerd.

In eerste maanden van 2013 is verder uitvoering gegeven aan het activiteitenplan ziekteverzuim 2012-2013.

Van alle lopende verzuimdossiers zijn gecheckt of ze WVP-proof zijn en waar nodig aangepast. Naar aanleiding hiervan zijn enkele maatregelen genomen:

- in de aanpak van het verzuim is de verantwoordelijkheid voor de uitvoering gelegd bij de directe manager
- de signaleringsrol van de afdeling Bedrijfsvoering is verder versterkt
- de module SAP-Poortwachter is in gebruik genomen.'

Alle leidinggevenden hebben een analyse gemaakt van het ziekteverzuim binnen hun team en aangegeven waar hun prioriteiten liggen. De analyse is onderwerp van gesprek in overleggen tussen M1 en M2.

In maart en april hebben alle medewerkers in teamverband deelgenomen aan interactieve sessies die zijn begeleid door Radar Vertige. Basis hiervoor is het gedachtegoed van Falke & Verbaan. Per sessie is een aantal actiepunten geformuleerd waarmee het team aan de slag zijn gegaan.. Hierin is een belangrijke rol weggelegd voor de teamleider. In de maanden juni en juli zullen alle M2'ers de cursus *Grip op Verzuim* volgen.

De aandacht voor het onderwerp verzuim is verder verstevigd. Elke week wordt een team besproken door het MT. Er worden periodiek SMO's belegd. In dit overleg bespreken M1, M2, Bedrijfsvoering en bedrijfsarts gezamenlijk de aanpak. We hebben een beleids-SMO georganiseerd waarbij rol en taak van de bedrijfsarts in relatie tot die van M2'ers nader is uitgewerkt.

De regietafel HRM, met vertegenwoordigers van M1, M2, Bedrijfsvoering en OR heeft continue aandacht voor het thema ziekteverzuim en de stappen die genomen worden. Waar nodig vindt bijstelling plaats. Zo borgen we het draagvlak voor de gekozen aanpak.

Vanaf 1 mei is er een extra reïntegratiemanager aan het team Bedrijfsvoering toegevoegd ter ondersteuning van management en medewerkers in de aanpak van het verzuim.

7. Toezicht

7.1 Algemeen

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

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

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

In de rapportageperiode hebben we nieuwe methoden ontwikkeld op het vlak van risicogericht handhaven en bereiden we de inzet van programmatisch handhaven voor. We proberen beter inzicht te krijgen in resultaten van handhavingsacties door middel van effectmeting.

Ingegeven door de politieke aandacht voor de bulgarenfraude is in overleg met DGBel besloten deze nieuwe methode op gebied van risicogericht handhaven versneld in te voeren. Ook is de pilot dienstverlenend toezicht die in maart is gestart over de maand april fors uitgebreid.

7.1.1 Programmatisch handhaven

Programmatisch Handhaven is de methode die door ons is gekozen om in kaart te brengen hoe de handhaving per doelgroep maximaal effectief in te zetten is. Om het nalevingsgedrag te bevorderen zijn interventies nodig, om te bepalen welke interventies effectief zijn, doorlopen we bij Toeslagen de stappen van programmatisch handhaven. Dit moet ons gaan ondersteunen om meer structuur en samenhang aan te brengen in maatregelen en interventies.

Het is een proces waarin, samen met alle partijen die bij de handhaving van de gekozen casus een rol spelen, de risico's van niet naleving worden ingeschat. Op basis van deze inschatting wordt de prioriteit vastgesteld en vervolgens wordt met behulp van een doelgroepanalyse de beste interventiestrategie opstelt.

We zijn gestart met een pilotproject, waarbij een groep medewerkers wordt begeleid in hun analyse van het toezicht op de huurtoeslag. Met behulp van de stappen van programmatisch handhaven zullen verbetervoorstellen worden gedaan voor de handhavingstrategie voor de huurtoeslag. In de tweede helft van 2013 zal dezelfde groep programmatisch handhaven zelfstandig toepassen op het toezicht op de kinderopvangtoeslag. Een groep sleutelfiguren, zoals beleidsmakers, architecten, cultuurdragers, teamleiders en MT bij Toeslagen, is door middel van een workshop meegenomen in de werking van Programmatisch Handhaven werkt.

7.1.2 Risicogericht handhaven

Bij onze risicogerichte handhaving stellen we op basis van data een klantprofiel op om de verwachte gedragingen van nieuwe en bestaande aanvragers te voorspellen en vertalen naar acties. Op grond van diverse, individuele omstandigheden en gedragingen van een toeslagontvanger kennen we de toeslagontvanger een score toe. Deze score geeft een indicatie van de verwachting dat een toeslagontvanger zich wel of niet compliant gedraagt. We baseren de intensiteit van de behandeling in de fase van het definitief toekennen in eerste instantie op deze verwachting, en gebruiken deze indicatie voor het gericht inzetten van toezichtsacties in de voorschotfase.

We hebben het model voor kinderopvangtoeslag ontwikkeld, gevalideerd en toegepast op de liggende voorraad toezichtsposten. Daarnaast is op een deel van de voorraad uitworps risicogericht beoordeeld. Voor huurtoeslag is het risicomodel ontwikkeld en wordt de laatste hand gelegd aan de validatie. Uiteindelijk zullen we binnen Toeslagen zoveel mogelijk voor de gehele werkvoorraad een vergelijkbare wijze van risicogerichte handhaving gebruiken om de prioriteit en behandelintensiteit te bepalen. Deze aanpassingen in onze werkwijze worden gedragen door de ADR en DGBel.

Om de veranderde werkwijze breed te delen hebben we een workshop ontwikkeld en verzorgd voor onder anderen de managers binnen Toeslagen en de Top 50-conferentie over toezicht. Een nota over de werkwijze is opgesteld en breed verspreid.

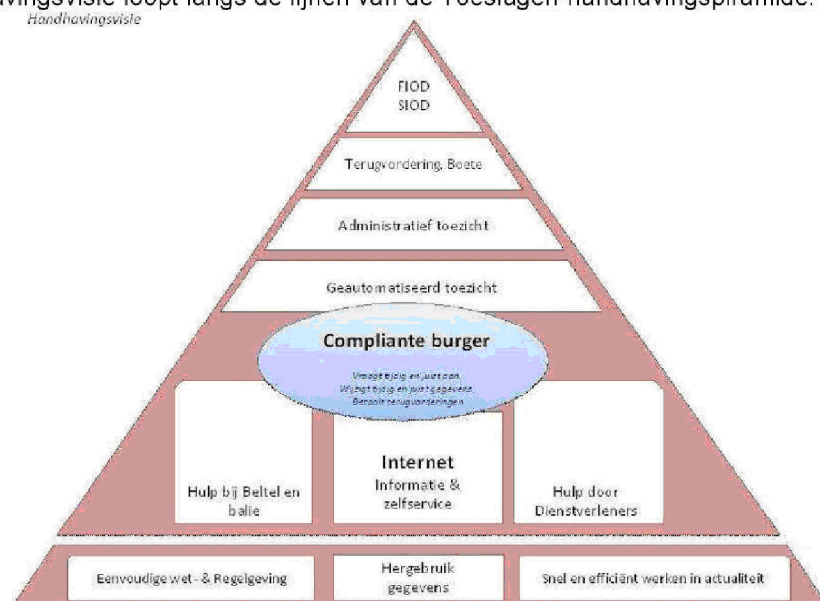
Samen met Deloitte wordt een pilot uitgevoerd waarbij we op basis van hun AOQL-methode kunnen voorspellen welke aanvragen en wijzigingen risicovol zijn en welke niet. Door het voorspellende karakter van deze methode kan op termijn toezicht worden uitgevoerd voordat er uitbetaald wordt. Op basis van deze pilot zal worden bepaald welke methode het best kan worden gebruikt in welke situaties.

7.1.3 Effectmeting

DGBel heeft opdracht gegeven te bepalen of ons toezicht over de jaren 2012 tot en met 2014 de compliance bevordert. Om dit te bepalen wordt een effectmeting uitgevoerd. Hierbij wordt bepaald of de ingezette handhavingstrategieën daadwerkelijk een positief effect op de compliance hebben gehad. Door onderzoek en marketing van B/CKC is een nulmeting gedaan over 2012. In 2015 zal een ex-post meting volgen over de jaren 2012, 2013 en 2014. Eind april is een eerste conceptrapport naar het MT van Toeslagen en opgeleverd. In juni wordt de nulmeting afgerond.

7.2 Toezicht volgens de handhavingspiramide

Sinds 2012 zet Toeslagen haar activiteiten zoveel als mogelijk vanuit handhavingsregie in. Onze handhavingsvisie loopt langs de lijnen van de Toeslagen-handhavingspiramide.



De handhavingspiramide is in 2012 ontwikkeld. Het model helpt ons bij het kiezen van het meest effectieve handhavingsinstrument voor het betreffende event of de betreffende doelgroep: een

laagintensieve (geautomatiseerde) massale behandeling aan de basis, een hoog intensieve individuele behandeling in de top.

Het gebruik van dit model leidt tot transparantie van de handhavingskeuzen van Toeslagen zowel intern als extern.

7.2.1 Resultaten - Massaal toezicht en preventie

Onder in de handhavingspiramide bevinden zich de meeste toeslagaanvragers, deze aanvragers zijn welwillend en dienen met zo min mogelijk inspanning een aanvraag in te kunnen dienen of wijzigen. Om te voorkomen dat deze aanvragers onjuiste gegevens aanleveren worden deze aanvragers zo goed mogelijk voorgelicht, bijvoorbeeld door handhavingscommunicatie in te zetten.

Enkele voorbeelden van acties die we dit in 2013 hebben uitgevoerd:

In de gegevensuitwisseling met de kinderopvanginstellingen is dit jaar door 90% van de kinderopvanginstellingen contra-informatie geleverd. Dit betekent een aanzienlijke toename in vergelijking met voorgaande jaren. In de contra-informatie staat het aantal afgenomen uren, het uurtarief en de opvangperiode per kind vermeld. Met deze gegevens kunnen we de door de aanvrager opgegeven grondslagen controleren. De uitwisseling vindt tot nu toe jaarlijks achteraf plaats. In het kader van horizontaal partnerschap zijn eerste stappen gezet naar een meer frequente uitwisseling met vertrouwde instellingen. De eisen voor horizontaal partnerschap voor kinderopvanginstellingen zijn vastgesteld en aangeboden aan de branchevereniging.

Om de burger te ondersteunen bij het doen van een juiste aanvraag willen we zoveel mogelijk gebruik maken van derdengegevens. Daartoe zijn we toegetreden tot de Projectboard Basisregistraties. In dat project worden keuzes gemaakt voor de ontwikkelagenda: op welke Basisregistraties en in welke volgorde gaat de Belastingdienst aansluiten. De structurele aansluiting op de BAG staat gepland voor het derde kwartaal van 2014. Voor de korte termijn ligt er een voorstel om via een tijdelijke voorziening de BAG gegevens te ontsluiten en bruikbaar te maken voor ons toezicht. Met DUO zijn afspraken gemaakt voor de uitwisseling van gegevens met betrekking tot studenten, inburgeraars en 4-en 12 jarigen.

Met behulp van gegevens van CVZ is in april een controle uitgevoerd op niet-zorgverzekerde aanvragers. Hierbij bleken 17.042 aanvragers en 2.190 toeslagpartners niet zorgverzekerd in de periode waarvoor ze zorgtoeslag aanvroegen. We hebben een inkijsfunctie gerealiseerd waarbij we in de actualiteit kunnen beoordelen of iemand zorgverzekerd is. De reguliere uitwisseling met CVZ vindt vier keer per jaar achteraf plaats en heeft daardoor altijd een vertraging. In risicovolle gevallen hebben we nu direct inzage in de gegevens van CVZ.

Voor risicovolle aanvragen zijn we in maart 2013 gestart met de pilot Dienstverlenend Toezicht. Van aanvragen met een hoog risico op misbruik worden in deze pilot betalingen opgeschort welke pas worden hervat als de aanvrager zich meldt bij de balie. Over de maand maart zijn 110 risicovolle aanvragers kinderopvangtoeslag aangeschreven en uitgenodigd om een afspraak bij de balie te maken. Dit heeft niet tot baliebezoeken geleid.

Aansluitend hebben we, in samenwerking met Deloitte, op de nieuwe aanvragen en mutaties huurtoeslag van april voor het eerst een nieuwe wijze van risicogericht toezicht toegepast. Door analyse hebben we de 80.000 huuraanvragen en –mutaties gewogen op risico's voor uitbetaling. Dit leverde 5.200 posten op die we nader gaan beschouwen, verdeeld over 7 categorieën.

We hebben hiernaast voor alle toeslagsoorten aanvullend selecties gedaan waar de aanvragen mogelijk niet rechtmatig zijn. Dit leidt nog eens tot 3.100 te beoordelen posten.

Voor de behandeling van de posten wordt gevarieerd tussen 3 soorten:

- uitnodigen aan de balie met opschorting van de uitbetaling
- directe stopzetting
- het versturen van een vraagbrief waarvan het antwoord behandeld wordt door ons fraudeteam.

Het totale toeslagbedrag dat we met de 2 acties gaan beoordelen bedraagt op jaarbasis ca. € 40 miljoen¹. De resultaten van de behandeling zullen we in de volgende rapportage vermelden.

7.2.2 Resultaten - Dienstverlening

Intermediairs

Intensivering van de samenwerking met de intermediairs is een van een speerpunten voor 2013. In het eerste kwartaal zijn stappen gezet in het verbeteren van de samenwerking met de fiscaal dienstverleners: naast technische faciliteiten die ontwikkeld moeten worden hebben zij nu een rechtstreekse ingang bij ons. Afspraken zijn gemaakt over het toerusten van accountmanagers en relatiebeheerders van Belastingen zodat zij de fiscaal dienstverleners ook voor toeslagen kunnen helpen. Een van de deelnemers reageerde via Twitter als volgt: 'Goed gesprek/overleg vandaag bij dienst Toeslagen. Goede werkafspraken voor korte termijn en mooie plannen voor de toekomst'. Over verdere mogelijke verbeteringen is intensief contact met name de NOAB en SRA.

Toeslagenservicepunten

Toeslagenservicepunten (TSP's) zijn punten waar toeslaggerechtigden naast de balies voor hulp bij al hun toeslagen terecht kunnen. Via de TSP's wordt een grotere groep toeslaggerechtigden bereikt dan alleen via de balies, vandaar dat het doel is te komen tot een landelijk dekkend netwerk van TSP's.

Samen met de branchevereniging voor de sociaal raadslieden is een plan de campagne ontwikkeld, gericht op het werven van bureaus van de sociaal raadslieden als TSP. Landelijk opereren 70 bureaus, waaronder ongeveer 100 loketten functioneren. De sociaal raadslieden bedienen per jaar zo'n 500.000 klanten. Hiervan vraagt 80 tot 85% met toeslaggerelateerde vragen of problemen om hulp. Eind 2012 was iets meer dan de helft van de bureaus van de raadslieden TSP. In het 1e kwartaal 2013 hebben 10 bureaus zich aangemeld als TSP.

Naast de sociaal raadslieden hebben we ook regionale stichtingen van Vluchtelingenwerk Nederland bezocht. Vluchtelingenwerk behartigt de belangen van vluchtelingen en asielzoekers in Nederland vanaf het moment van binnenkomst tot en met de integratie in de samenleving. De directie van Vluchtelingenwerk heeft besloten dat alle regionale stichtingen een TSP gaan worden. Vluchtelingenwerk Nederland kent 12 regionale stichtingen. Deze stichtingen sturen in totaal ongeveer 100 lokale afdelingen aan welke verspreid zijn over heel Nederland. Dit jaar zijn 4 regionale stichtingen bezocht hetgeen heeft geleid tot het starten van de uitrolprocedure tot TSP voor de regio's Zeeland, Zuid-Holland Noord, Noord-Holland en Amsterdam-Zaans. De overige regio's zullen in het tweede kwartaal worden bezocht, waarna ze ook TSP worden. De planning is dat alle regio's uiterlijk eind juni 2013 operationeel TSP zijn.

We hebben enkele gemeenten benaderd met de vraag of ze een TSP willen inrichten. Met de gemeenten Groningen en Arnhem zijn al gesprekken gevoerd. Beide gemeenten staan positief tegenover het TSP. We verwachten zeer binnenkort een definitief besluit.

De kwaliteit van de toeslagenservicepunten wordt in mei onderzocht.

Zorgtoeslag tijdelijke arbeidsimmigranten

Twee organisaties, lid van de NBBU, hebben zich nieuw aangemeld om de zorgtoeslag voor tijdelijke arbeidsimmigranten te verzorgen. In totaal hebben we met 5 overkoepelende organisaties raamconvenanten gesloten. Leden kunnen zich aanmelden om de zaken rond de zorgtoeslag te regelen. Op dit moment worden ongeveer 10.000 tijdelijke arbeidsimmigranten bediend.

Twitter, balies, burgerportal, communicatiecampagnes, fiscale monitor

We hebben een stevige bijdrage geleverd aan de Twitterproef. Via het account *Bdnieuwin2013* zijn veel vragen beantwoord en tweets verzonden.

De samenwerking met de balies is geïntensiveerd zodat vragen over toeslagen sneller kunnen worden beantwoord en problemen sneller worden opgelost. Verbeteringen op dit vlak zijn blijvend punt van aandacht.

¹ Het betreft hier niet een belang van fraudezaken, maar het jaarbedrag van mogelijk niet rechtmatige aanvragen

Met de laatste release is het Burgerportal verder verbeterd waardoor de burger in het portaal nog meer wordt geholpen de juiste aanvragen te doen. Ook in komende releases zullen steeds weer verbeteringen zitten die burgers zullen helpen de goede dingen te doen: dit voorkomt problemen verderop in de keten.

Voor de invoering van 1-bankrekeningnummer en de (verruimde) terugwerkende kracht KOT worden communicatieplannen gemaakt. Hierbij wordt de input van branche- en belangenorganisaties -waarmee goede contacten zijn opgebouwd- over deze onderwerpen meegenomen.

In de nieuwe Fiscale Monitor staan ook vragen over toeslagen. In het landelijke onderzoek naar zelfredzaamheid wordt ook gekeken naar de zelfredzaamheid voor Toeslagen. Met de uitkomsten hiervan kan de dienstverlening aan toeslaggerechtigden verder worden verbeterd.

7.2.3 Resultaten - Toezicht in de actualiteit

Sinds de invoering van het nieuwe toeslagensysteem in 2012 zijn de meeste van de controles die we voor eerdere jaren achteraf uitvoerden verplaatst naar de actualiteit. Door middel van uitval en uitworp worden onjuiste situaties al gedurende het toeslagjaar gedetecteerd. Door gedurende het jaar in te grijpen wordt het controlebesef van de burger vergroot. Snel verwerken van uitval en uitworp bevordert compliance. In de eerste 4 maanden van 2013 zijn al 435.000 uitval- en uitworpsituaties handmatig gecontroleerd en waar nodig gecorrigeerd.

De bouw van ons huidige toeslagensysteem is aangevangen in 200. Bij het opstellen en ontwerpen van uitworp- en uitvalregels kon geen rekening gehouden worden met de nu geldende handhavingsvisie. Een gedeelte van de uitworp en uitvalregels is daardoor mogelijk achterhaald of levert geen mogelijkheid tot compliancebevordering. In 2013 zijn we daarom gestart met een evaluatie van de uitval- en uitworpregels om onnodige uitval te voorkomen of waar nodig geautomatiseerd te verwerken. Op 1 juli zullen we alle uitworp- en uitvalregels geanalyseerd hebben. We doen voorstellen voor de optimalisatie van deze regels. Voor de langere termijn zal gebruik worden gemaakt van impulsen. De analyse op een gedeelte van de uitworp- en uitvalregels is inmiddels afgerond en zal op korte termijn leiden tot voorstellen om een deel van de uitval- en uitworp geautomatiseerd af te handelen.

De communicatie rondom het actuele toezicht is verbeterd met 20 nieuwe brieven en het actualiseren van 90 standaardbrieven.

Op een bijeenkomst met de regiocoördinatoren van "blauw" zijn nieuwe afspraken gemaakt om tot verbeterde onderlinge communicatie te komen. Naar aanleiding hiervan zijn inmiddels alle regio's bezocht. Er is een community ingericht voor de collega's die onderzoeken doen voor Toeslagen. Met enkele plaatselijke GGD's hebben we afspraken gemaakt over het uitwisselen van informatie en het leveren van bijstand bij fysieke controles. De nauwere samenwerking heeft al geleid tot voldoende input vanuit Toeslagen voor de gemeente om een gastouderbureau uit te schrijven uit het LRKP omdat de kassiersfunctie niet uitgevoerd werd.

We hebben geparticipeerd in het project Lotus Spectare. Dit project wordt uitgevoerd door het interventieteam Utrecht. Vanuit de diverse invalshoeken worden bepaalde wijken aan een intensieve controle onderworpen. Het project heeft geleid tot stopzettingen en terugvorderingen bij ongeveer 100 aanvragers. Het huur- en kinderopvangtoeslagbedrag dat hiermee gemoeid was bedraagt € 1 miljoen.

7.2.4 Resultaten - Handmatig toezicht

Per 1 januari 2012 is het maximaal aantal uren kinderopvang dat voor kinderopvangtoeslag in aanmerking komt wettelijk vastgelegd. Per berekeningsjaar komt per kind niet meer dan 140 % van het aantal gewerkte uren voor dagopvang en 70 % van het aantal gewerkte uren voor buitenschoolse opvang in aanmerking voor kinderopvangtoeslag. Hierbij wordt uitgegaan van het aantal uren van de ouder of partner die in het berekeningsjaar het minste uren heeft gewerkt. Om de gewerkte uren te kunnen controleren zijn door het UWV de gegevens uit de polisadministratie beschikbaar gesteld.

Voor deze uitwisseling met UWV hebben we een risicoselectie gemaakt van KOT-aanvragers 2012 waarbij meer dan 140 % van de ("gewerkte") uren bij DO en 70 % van de ("gewerkte") uren bij BSO worden geclaimd dan mogelijk is bij een werkweek van 40 uur. Het UWV zal voor deze aanvragers de gewerkte uren aan ons leveren zodat wij deze kunnen gebruiken voor de controle van de opvanguren.

Eind maart 2013 heeft minister Asscher aan de Tweede Kamer meegedeeld dat hij de per januari 2012 vastgestelde termijn voor aanvragen KOT met terugwerkende kracht voor de toeslagjaren 2012 en 2013 niet van toepassing verklaart. De in 2012 ingestelde termijn voor terugwerkende kracht KOT houdt in dat de termijn voor aanvragen met terugwerkende kracht is beperkt tot de maand waarin de aanvraag wordt gedaan plus één maand daaraan voorafgaand. Doel van deze maatregel was het beperken van fraude. Voor de toeslagjaren 2012 en 2013 geldt inmiddels geen beperking meer voor de TWK-termijn. In april is begonnen met het uitwerken van de uitvoering van deze aanpassing. Alle aanvragen die in dit kader gedaan worden, krijgen toezicht. Risicogerichte handhaving en contra-informatie wordt gebruikt om het toezicht binnen dit project zo effectief mogelijk in te richten. Daarnaast wordt een resultaatmeting opgezet om de impact van een dergelijk besluit inzichtelijk te maken.

In 2012 is het project Gestalde Gelden gestart. Het doel van dit project is om onterecht uitbetaalde kinderopvangtoeslag en zorgtoeslag die betaald is op het rekeningnummer van een tussenpersoon terug te halen. Tevens is het doel van het project om maatregelen te treffen om gestalde gelden naar de toekomst toe waar mogelijk te voorkomen. Het project werkt met een selectie van organisaties die een rekeningnummer hebben, waarop zorg- of kinderopvangtoeslag is uitbetaald voor meer dan 30 aanvragers. Dit betreft ruim 600 organisaties die we vanaf medio 2012 hebben benaderd met de vraag of ze in het bezit zijn van gestalde gelden.

De door de organisaties teruggestorte bedragen worden vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst waaraan een overzicht van betrokken klanten wordt gehecht. We voeren dit project uit in samenwerking met de regiokantoren die bedrijfsbezoeken voor ons uitvoeren. Er is diverse keren overleg geweest met de brancheorganisaties van zowel de kinderopvanginstellingen als de kinderopvanggebruikers. De brancheorganisaties hebben hun leden opgeroepen zich te melden bij de Belastingdienst/Toeslagen als ze nog in bezit zijn van gestald geld en dit geld terug te storten. Voor de verwerking van nieuw ontstane gestalde gelden is een interne postbus ingericht. Hierover is uitgebreid gecommuniceerd. De intermediaire partijen kunnen zich melden bij deze postbus en met een speciaal B/CA-rekeningnummer het gestalde geld terugstorten. Als er een melding wordt gedaan via deze postbus, wordt de ten onrechte verrichte betaling ook onmiddellijk stopgezet.

Het jaar 2013 staat voor het Project Gestalde Gelden in het teken van afbouwen. Van de ruim 600 organisaties die zijn aangeschreven, is ongeveer 75% behandeld. Waar gestalde gelden aanwezig waren is een vaststellingsovereenkomst opgesteld en de terugbetaling in gang gezet.

In het onderzoek naar gastouderbureau [] hebben wij gesteld dat aanvragers die geen eigen bijdrage betalen geen recht hebben op kinderopvangtoeslag. We hebben in afstemming met de betrokken aanvragers ruim 300 bezwaren tegen deze stelling gebundeld en onze beslissing op deze bezwaren af laten hangen van de uitspraak van de Raad van State. Eind 2012 heeft de Raad van State uitspraak in de zaak gedaan. Toeslagen is hierbij in het gelijk gesteld. In nauw overleg met DGBel is besloten om in de [] zaak de uitspraak van de Raad van State strikt uit te voeren. Dit betekent dat de aan de belanghebbenden verstrekte kinderopvangtoeslag volledig wordt teruggevorderd. In alle overige gevallen wordt nog steeds aan de hand van de overeenkomst en de overgelegde stukken beoordeeld of de aanvragers van kinderopvangtoeslag kosten hebben gemaakt voor kinderopvang. Bij deze beoordeling wordt ook nagegaan of de gastouders een bedrag te grootte van de eigen bijdrage aan de vraagouders hebben geschonken.

Het is aan de aanvragers van de kinderopvangtoeslag om aan te tonen dat er sprake is van een schenking van de gastouder aan de vraagouder. Als ze daarin slagen, door bijvoorbeeld het overleggen van een schenkingsovereenkomst tussen vraagouder en gastouder of op andere wijze kunnen aantonen dat er sprake is van een schenking, dan staat dit een aanspraak op kinderopvangtoeslag niet in de weg. De eerste terugvorderingen zullen in de eerste helft van 2013 worden opgelegd, deze vorderingen zullen naar alle waarschijnlijkheid nog tot de nodige publiciteit leiden.

7.2.5 Resultaten - Terugvordering

In 2013 zijn we begonnen met het gedifferentieerd behandelen van burgers in de terugvordering. In overleg met de invorderaars hebben we de mogelijkheid gecreëerd om aan te geven dat er sprake is van opzet of grove schuld. Bij opzet of grove schuld behandelen de invorderaars de vordering anders en krijgt de aanvrager niet de mogelijkheid om een minimaal bedrag per maand te betalen. In plaats daarvan zal altijd de gehele schuld moeten worden betaald. Op dit moment wordt deze aanpak vooral gebruikt bij aanvragers die niet op onze verzoeken om informatie hebben gereageerd.

7.2.6 Resultaten - Bestuurlijke boetes

De wet is per 1 januari zo aangepast dat we nu ook vergrijpboetes op kunnen leggen. De eerste vergrijpboetes zullen we in de komende maanden gaan opleggen. In de eerste drie maanden van het jaar zijn 50 verzuimboetes opgelegd. Het totale boetebedrag was € 63.500. Daarnaast zijn er bij een seriematige actie 500 verzuimboetes opgelegd in de vorm van een brief met een waarschuwing. Deze aanvragers hebben niet tijdig gereageerd op onze informatieverzoeken, bij herhaling van dit vergrijp zullen ze een geldelijke boete krijgen.

7.2.7 Resultaten - Opsporing, strafoplegging en vervolging

In de afgelopen periode is een aantal activiteiten ontplooid om tot een betere behandeling van fraudesignalen te komen. Zo wordt gewerkt aan de inrichting van een meldpunt, waar alle fraudesignalen, afkomstig van zowel medewerkers van de Belastingdienst als van externen, worden ontvangen en geregistreerd in het PIT-systeem. Daarbij wordt ook gewerkt aan goede selectiecriteria om tot een goede prioritering van de binnenkomende signalen te komen.

Na te zijn geregistreerd, worden fraudesignalen door fraudebehandelaren onderzocht op de rechtmatigheid van verstrekke toeslagen. Daarbij wordt expliciet aandacht besteed aan de vraag of sprake is van een vorm van opzet of schuld. Van dit onderzoek wordt een verslag gemaakt, dat vervolgens als basis dient voor de beantwoording van de vraag of het feit zich eventueel voor een boete of voor een strafrechtelijke aanpak kwalificeert. Indien nodig kunnen de BSN's van frauderende burgers op een toezichtlijst worden gezet. Gevolg hiervan is dat alle aanvragen en mutaties van deze burgers niet eerder worden verwerkt nadat een medewerker van de afdeling fraude deze heeft beoordeeld. Om te zorgen dat de verslaglegging van voldoende kwaliteit is, zal ook de komende tijd extra aandacht zijn voor begeleiding en opleiding.

Voor het onderzoeken van trends in of verbanden tussen verschillende fraudesignalen zal in de komende periode structureel tijd worden vrijgemaakt. Hierdoor kunnen we komen tot betere keuzes in het aanmelden van zaken voor verder fraudeonderzoek. Hierbij zullen we de contacten met de AFB intensiveren. Daarnaast zijn in dit verband ook reeds samenwerkingsafspraken gemaakt met het op te richten Landelijk Intelligence Centrum.

Ten behoeve van slachtoffers van identiteitsfraude zijn we aangesloten bij het Overleg frontoffice-backofficeslachtoffers.

In 2013 hebben drie strafrechtelijke veroordelingen plaatsgevonden in verband met fraude met Toeslagen. In een andere, omvangrijke, fraudezaak is het Openbaar Ministerie niet-ontvankelijk verklaard. Het Openbaar Ministerie gaat hiertegen in hoger beroep. Op dit moment loopt een grote strafzaak met betrekking tot fraude met kinderopvangtoeslag waarbij het financieel belang groot is.

Daarnaast zijn zaken overgedragen aan de FIOD waarbij het in twee zaken gaat om fraude met huur- en zorgtoeslag. Een andere zaak heeft betrekking op fraude met kinderopvangtoeslag waarbij gebruik zou zijn gemaakt van "neptweelingen".

De FIOD onderzoekt ook buitenlandse studenten die zorg- en huurtoeslag hebben aangevraagd. De dienst beziet of er capaciteit is om drie zaken in onderzoek te nemen die naar het tripartiete overleg worden gebracht. Dit betreft zaken waarbij kinderopvangtoeslag is ontvangen zonder dat daadwerkelijk opvang is genoten.

In april is er overleg geweest met het Functioneel Parket over de strafbeschikking. fgesproken is dat er in ieder geval voor 1 juli 2013 drie zaken met een strafbeschikking zullen worden afgedaan. In het eerste halfjaar van 2013 bespreken we met een Officier van Justitie hoe dit gerealiseerd kan worden. Het betreft gevallen waarbij het nadeel voor Toeslagen tussen de €10.000 en € 35.000 bedraagt en het opleggen van een boete niet effectief is.

Omdat blijkt dat oudere zaken met betrekking tot de kinderopvangtoeslag vaak de grens van € 35.000 overschrijden, wordt in overleg met het functioneel pakket bekeken of deze bovengrens kan worden verlaten en er slechts een ondergrens geldt van € 10.000. Hierna zullen meer zaken in aanmerking komen voor de zwaardere strafbeschikking in plaats van een boete. Het convenant tussen Belastingdienst/Toeslagen en het Functioneel Parket zal hierop dan aangepast moeten worden.

Na afloop van de rapportage is duidelijk geworden dat vanaf juni nieuwe zaken door de FIOD zullen worden aangepakt. Het betreft zowel omvangrijke fraudezaken als SIS-zaken. De in het handhavingarrangement afgesproken capaciteit zal door de FIOD worden gerealiseerd.

7.3 Toezicht over de periode 2012 en eerder

Voor de periode 2011 en eerder zijn de populaties voor toezicht achteraf in voorgaande jaren vastgesteld. We hebben in de eerste vier maanden van 2013 stappen ondernomen om de voorraden toezichtsposten te reduceren. Op dit moment zijn de volgende voorraden nog handmatig te behandelen:

	2007	2008	2009	2010	2011
Kinderopvangtoeslag	579	1.280	7.200	35.100	290.000
Huurtoeslag	247	526	8.500	34.400	212.000
Zorgtoeslag	112	570	1.800	12.200	126.000
Kindgebonden budget	0	0	0	272	1.219

Doordat een groot gedeelte van het toezicht 2012 in de actualiteit is uitgevoerd is het toezicht dat achteraf dient te worden uitgevoerd minder zijn dan voorgaande jaren. Omdat het nog mogelijk is aanvragen in te dienen is de definitieve populatie voor toezicht nog niet vastgesteld. In het tweede kwartaal zal hier meer duidelijkheid over komen.

7.3.1 Toezicht over de periode van 2007 tot en met 2009

We hebben voor alle openstaande toezichtsriscico's met een analyse bepaald welke nog actueel en relevant zijn. De risico's die niet meer relevant waren zijn opgeheven. Dit heeft geleid tot 20.000 DT beschikkingen kinderopvangtoeslag. De resterende werkvoorraad bestaat vrijwel geheel uit fraudeposten. Hiervoor is een afbouwplan in werking, waardoor een verantwoorde versnelling plaatsvindt in de afhandeling van deze complexe dossiers. We verwachten dat deze aanvragen in het tweede kwartaal een definitieve toekenning krijgen.

7.3.2 Toezicht over de jaren 2010 en 2011

Voor de kinderopvangtoeslag hebben we met behulp van een risicogerichte aanpak een splitsing aangebracht in de totale voorraad. De categorie waar op basis van het risicomodel is vastgesteld dat sprake is van een aanzienlijk compliance-risico, wordt intensief beoordeeld op rechtmatigheid. De overige BSN's worden onderworpen aan een minder intensieve beoordeling op basis van verkregen contra-informatie omtrent opvanggegevens. De voorbereidingen voor de afhandeling zijn getroffen, de eerste resultaten zullen in de tweede viermaandsperiode worden behaald.

7.3.3 Toezicht over het toeslagjaar 2012

Toezicht jaaropgaven

Evenals in de voorgaande toeslagjaren zal voor de kinderopvangtoeslag ook voor 2012 een controle plaatsvinden op aangevraagde en werkelijk genoten uren. Gedurende de eerste periode van dit jaar heeft de gegevensuitwisseling plaatsgevonden. Daarbij heeft 90% van de kinderopvanginstellingen gegevens aangeleverd. Wanneer geen contra-informatie beschikbaar is

wordt deze bij de burger uitgevraagd. De voorbereiding voor de verwerking van deze gegevens loopt.

Daarnaast zijn acties ingezet op basis van risicodetectie, zoals:

- de controle op kruisopvang: Gastouders die tevens aanvrager KOT zijn; Deze populatie wordt momenteel geanalyseerd en, indien inderdaad sprake is van non-compliance binnen deze categorie, zullen toekenningen nog vóór DT worden gecorrigeerd.
- Hebben we een controle ingericht op aanvragers die in het verleden aangaven doelgroeper te zijn. Dit jaar wordt deze aanvragers gevraagd aan te tonen dat ze daadwerkelijk tot een specifieke doelgroep behoren. In de maand april hebben we de betrokken burgers benaderd, zodat ook voor deze categorie vóór DT eventuele aanpassingen kunnen worden uitgevoerd.
- Op basis van contra-informatie DUO een controle uitgevoerd op de rechtmatigheid van aanvragen kinderopvangtoeslag. Op basis van de verkregen contra-informatie zullen toekenningen die ten onrechte zijn verstrekt bij de klant worden teruggevorderd. De voorbereidingen voor een geautomatiseerde verwerking hiervan zijn in volle gang, zodat ook deze actie vóór DT kan plaatsvinden.
- Op basis van risicogericht handhaven zal een groep burgers met een groot risico op non-compliance worden geselecteerd welke wordt onderworpen aan een intensieve vorm van Toezicht; Voor de intensieve behandeling wordt momenteel een behandelmethode ontwikkeld.