



Toeslagen
Belastingdienst

Taskforce CAF Toeslagen

Rapportage week 42

21 oktober 2019



Inhoud

- 1 Overall-rapportage
- 2 Rapportage deelprojecten
- 3 Lessons learned
- 4 Definitie CAF-zaken



Overall-rapportage programmamanagement en projecten 1 t/m 8

Datum laatst gewijzigd: 21 oktober 2019

Korte terugblik afgelopen week – wat uitgevoerd om resultaten te behalen

- In week 42 zijn de accountants van MKB en GO verder gegaan met de werkzaamheden om fase 1 van de CAF-zaken in beeld te brengen. Hierbij zijn enkele opvallende zaken rondom gebruik van nationaliteit naar voren gekomen.
- Medewerkers van team Fraude zijn bezig met het handmatige werk voor de burgers die in het fraudeteam zijn behandeld en gerelateerd zijn aan CAF-zaken. Medewerkers van Switch en MKB zijn verder gegaan met de overige lijsten, met verminderde capaciteit. Er zijn ruim 15 medewerkers van IST bezig met de foutcontroles, waarbij een medewerker van Switch deze fouten inzichtelijk maken via een speciaal geschreven programma.
- Een aantal hoofdstukken van het conceptrapport AUT is tegengelezen.
- Er zijn enkele kamervragen van Leijten beantwoord over 'dagbesteding'.
- De voorbereiding voor de herstelactie is gaande o.l.v.
- De onderzoeksopdracht van de ADR is getekend door

Cijfermatige informatie over week 41

- Zie voor de cijfermatige informatie over klacht, bezwaar, herzieningsverzoeken en (hoger) beroep het separate document "overall cijfermatige rapportage".
- Er zijn momenteel 71 burgermeldingen geregistreerd.





Korte vooruitblik t/m 1 november – wat te doen om resultaten te behalen

In de komende weken hebben onderstaande activiteiten prioriteit:

- Voorbereiden onderzoek ADR a.d.h.v. opdracht: zorgen voor opleveren onderzoeksinformatie en te interviewen personen;
- Begeleiden handmatig lijstwerk van team Fraude, IST-team (voor fouterstel) en Switch en MKB;
- Begeleiden accountants MKB en GO voor het samenvatten van de fases 1 van de CAF-zaken en destilleren pijnpunten;
- Onderzoeken op welke wijze verzuimboetes goed in beeld kunnen worden gebracht ter completering van de ABT en analyseren losse bsn's;
- Inhaalslag voor lopende beroepszaken maken en de link met CAF-zaken inzichtelijk krijgen;
- Analyse op nationaliteit in de CAF-zaken vooruitlopend op onderzoek ADR;
- Meelezen concept kamerbrief;
- Bijwonen en voorbereiden overleggen in Den Haag (m.n.);
- Voorbereiden hersteloperatie na advies commissie AUT, o.l.v. .
- Vaktechnische afstemming over de burgermeldingen, waaronder AVG-aspecten bij een standaardbrief van de Bond van Belastingbetalers
- Afstemming conceptbrieven die rond 1 november moeten worden verstuurd naar de CAF 11-betrokkenen en de burgers die zich reeds bij de Belastingdienst hebben gemeld. Communicatie heeft concepten gemaakt, deze moeten formeel worden afgestemd met Toeslagen.

Is deadline haalbaar? Zo nee, welke bijsturing nodig?

Deadline is verschoven tot 1 november en staat onder druk. Met name voor het gedeelte van het handmatige lijstwerk. Permanente monitoring en het inzetten van extra medewerkers is nodig om de deadline te halen.

Projectrapportages

De rapportage van de projecten 1, 2 en 8 is hierboven samengevat. De projecten 3 en 7 zijn op dit moment afgerond. Voor project 4, 5 en 6 is hierna een separate rapportage opgenomen.





Deelproject 4: Lopende zaken klacht, bezwaar, herzieningsverzoeken en beroep

Inzicht door: (klacht); (bezwaar en herzieningsverzoeken); (beroep)

Datum laatst gewijzigd: 18 oktober 2019

Korte terugblik afgelopen week – wat uitgevoerd om resultaten te behalen

Aantal beroepen per categorie:

CAF 11 10 (allemaal LA)
CAF overige 18 (9 LA – 9 B/T)
BSN raakt CAF 26 (allemaal bij B/T)
Nog uit te zoeken 61 BSN's

61(mogelijk) nieuwe bsn's?

N.a.v. een kort project dat afgelopen week met Fraude, Beroep en de Taskforce is uitgevoerd, hebben wij aan meer bsn's een CAF label gehangen. Wij zijn wel heel ruim om gegaan met deze term, dus mogelijk dat er weer een deel afvalt. doet nu een check op de uitkomst, met haar kennis zal er misschien al wel wat afvallen. Het project heeft nu alleen maar gekeken naar is het mogelijk een CAF zaak of niet. Verdere stappen rondom dossierinhoud en inschatten procesrisico's moeten nog worden afgestemd.

Korte vooruitblik komende week – wat te doen om resultaten te behalen

Meer duidelijkheid krijgen over de 61 zaaknummers.

Is deadline haalbaar? Zo nee, welke bijsturing nodig?

N.v.t.

	CAF-11	Andere CAF-zaken	CAF-gerelateerd BSN in andere jaren in de CAF populatie	Overig
(hoger) Beroep	via Landsadvocaat	via Landsadvocaat (bij gemachtigde) Toeslagen (zonder gemachtigde)		(in elk geval hoger beroep en 'gevoelige zaken')
Herzienings-verzoeken Bezwaar Klacht	via Landsadvocaat (bij gemachtigde) Toeslagen (zonder gemachtigde)	via Landsadvocaat (bij gemachtigde) Toeslagen (zonder gemachtigde)		
Initiële beoordeling Toezicht/IST/ Fraude				





Deelproject 5: Beantwoording vragen Stas, pers en Tweede Kamer

Datum laatst gewijzigd: 18 oktober 2019

Rapportage/actielijst

Volgnr	Onderwerp	Actiehouder (naam)	Toelichting/status	Op te leveren aan (naam)	Deadline (datum)	Af?	Product (documentnaam)
1	37 vragen SP lid Leijten Vragen zijn geclusterd	Voor Toeslagen	Beantwoording van vragen, verdeling gekregen via UHB - Overige vragen die aan Toeslagen zijn toebedeeld zijn beantwoord en verstuurd aan UHB	UHB	24 juli 2019	Ja	
2	60 kamervragen Denk lid Azarkan Vragen zijn geclusterd	Voor Toeslagen	Beantwoording van vragen, verdeling ontvangen van UHB - Doorlopende afstemming met UHB - Vragen 19 en 22 Azarkan beantwoord	UHB	2 aug	Ja	
3	40 kamervragen Omtzigt Vragen zijn geclusterd	Voor Toeslagen	Beantwoording van vragen, verdeling ontvangen van UHB - Doorlopende afstemming met UHB - 2 vragen zijn nog niet beantwoord, wacht op input data. Betreft vraag 13 Omtzigt en vraag 39 Azarkan - Beantwoording afhankelijk van volledige vulling bestand alle CAF zaken. Overzicht naar verwachting begin volgende week gereed.	UHB	2 aug	Ja	
4	7 Kamervragen Omtzigt	Voor Toeslagen	Vragen op 15 augustus gepubliceerd. Op 16 augustus overleg met en over de vragen	UHB	29 aug	Ja	
5	21 vragen Omtzigt/Leijten	UHB	Vragen op 16 sept gepubliceerd	-	23 sept	ja	
6	14 vragen Leijten	voor Toeslagen	Vragen nav casus uit Zwartboek worden in samenwerking met SZW beantwoord	UHB	Opzet antwoorden 18 oktober	ja	





Korte terugblik afgelopen week – wat uitgevoerd om resultaten te behalen

Vragen die voor de eerste opzet aan BD zijn toebedeeld zijn beantwoord.

Korte vooruitblik komende week – wat te doen om resultaten te behalen

Naar verwachting vindt er volgende week verdere afstemming plaats met SZW en UHB.

Is deadline haalbaar? Zo nee, welke bijsturing nodig?

Definitieve deadline niet bekend.





Deelproject 6: Burgermeldingen

Datum laatst gewijzigd: 18 oktober

Korte terugblik afgelopen week – wat uitgevoerd om resultaten te behalen

Er zijn op dit moment 71 meldingen ontvangen en geregistreerd d.m.v. een werkopdracht in TVS.

Zwartboek SP

In het formulier voor het doorgeven van een melding aan de SP wordt weinig informatie gegeven over de verstrekking van de meldingen aan B/T. Hierdoor zijn vragen gerezen over het mogen ontvangen en verwerken van deze meldingen door B/T. Deze vragen zijn voorgelegd aan de privacy coördinatoren van de Belastingdienst. Afgesproken met Minfin is dat gewacht wordt met actie tot na advies commissie AUT.

Het zwartboek wordt wel genoemd als één van de dingen die in het 'CAF Herstel' meegenomen wordt. Dat lijkt niet te passen met het idee dat de Belastingdienst niet op de individuele meldingen in zou gaan, o.a. door gebrek aan voldoende identificerende gegevens. Verdere afstemming hierover is nog nodig.

Korte vooruitblik komende week – wat te doen om resultaten te behalen

- Afstemming Lavaco vanwege ontvangen herzieningsverzoek inclusief Burgermelding. Moet nog plaatsvinden.
- De voorbereidingen voor het verzenden van (nieuwe) informatiebrieven naar de burgers die zich hebben gemeld moet verder besproken worden met communicatie.
- Individuele casussen en brieven naar model van de Bond van Belastingbetalers met Vaktechniek afstemmen (doorlopend punt).

Is deadline haalbaar? Zo nee, welke bijsturing nodig?

In communicatie naar deze burgers is aangegeven dat zij uiterlijk 1 november meer informatie krijgen, ook als de uitkomst van het onderzoek nog niet bekend is. Haalbaarheid van die deadline staat onder druk. Dat is logisch, omdat enerzijds de brieven nog niet gereviewd/goedgekeurd zijn en er nog geen duidelijke planning gedeeld is, anderzijds doordat nog onduidelijk is wat het advies van de adviescommissie gaat worden.



Lessons learned Taskforce CAF Toeslagen

Bijgehouden door:

Datum laatst gewijzigd: 21 oktober 2019

Lessons learned

Vanaf week 42 worden de lessons learned in deze rapportage opgesomd. Een aantal is in een eerder stadium al doorgestuurd aan de verantwoordelijke MT-leden / teamleiders. Er wordt nog gezocht naar een structurele wijze van het delen en oppakken van de lessons.

Nr	Lesson	T.a.v. proces/verantwoordelijke
1	Inrichting proces CAF/TWO-zaken: verslaglegging, besluitvorming, tussentijdse evaluatie, vaktechnische afstemming, benaming, rol en verantwoordelijkheid Steam, taakverdeling IST en Fraude, vastlegging bevindingen (ABC-aanpak)	Kwadrant Handhaving; teams Fraude, Handhavingsregie, IST, Vaktechniek
2	Zaak- en klantdossiers stroomlijnen (nu op veel verschillende plekken op Q-schijf, in combinatie met TVS en DAS, N-schijf medewerkers etc.)	O.a. Project Informatiebeheer
3	Nationaliteit/Cultuur in CAF-zaken (geen query's meer met nationaliteit, kopjes verwijderen uit casusbeschrijvingen, evaluatiedocumenten e.d.)	Kwadrant Handhaving; teams Fraude, Handhavingsregie, IST, Vaktechniek
4	Bezwaar- en klachtenproces rondom CAF-zaken verduidelijken (o.a. tijdig beleggen in specifieke teams, vaktechnische waarborgen én verantwoordelijke aanwijzen, "menselijke maat" toepassen, LA inschakelen / contact met gemachtigde)	TL's en MT-leden Klacht en Bezwaar
5	Lopende CAF-zaken evalueren en besluiten hoe verder (zowel vaktechnisch als managementbesluiten). Zaken hebben ca. 1 jaar stil gelegen.	Kwadrant Handhaving i.c.m. Vaktechniek en Taskforce





Nr	Lesson	T.a.v. proces/verantwoordelijke
6	Overdracht en inzicht in CAF-zaken die door MKB en BD-breed CAF-team worden voorbereid (autorisaties Toeslagen, overdracht fysieke (controle)dossiers, wijzen op bewaartermijn 11 jaar)	hebben overleg gehad met . Individueel contact met MT-leden MKB en CAF-team noodzakelijk om afspraken te maken -> Kwadrant Handhaving
7		
8		
9		
10		
11		
12		





Definitie CAF-zaken

Definitie CAF-zaken

Voor het bepalen van de omvang van de CAF-zaken die de afgelopen jaren in Toeslagen hebben gespeeld heeft de Taskforce een definitie opgebouwd die vooral intern kan worden gebruikt. Communicatie [] heeft hierbij een extern hanteerbare definitie opgesteld. De gehele set is aan de ADR gestuurd, zodat zij deze ook als handvat kunnen hanteren bij hun onderzoek.

Extern hanteerbare definitie

Wat verstaan we onder CAF -zaken?

De Belastingdienst heeft vanaf 2013 gekozen voor een brede, gestructureerde aanpak van fraude bij toeslagen. Deze richtte zich op het georganiseerd misbruik van toeslagen met behulp van een facilitator. Daarvoor is opgezet het Belastingdienstbrede CAF (Combiteam Aanpak Facilitator). Hierbij werd vanuit risico's van fraude en vermoedens op basis van signalen geopereerd. Bij de Belastingdienst Toeslagen werd telkens het recht op toeslag bij de burgers beoordeeld. Er werd in de aanpak en beoordeling zowel gekeken naar bredere overzichtslijsten van personen ('werkbundels') als naar los staande gevallen. Al die zaken bij elkaar noemen we CAF-zaken.

Intern gehanteerde definitie bij het samenstellen van de CAF-zaken binnen Toeslagen

Onder een CAF-zaak bij Toeslagen (of "toeslaggerelateerde CAF-zaak") wordt verstaan:

1. De zaak is opgepakt vanaf de oprichting van het Belastingdienstbrede CAF (Combiteam Aanpak Facilitators) in 2013;
2. De zaak startte met een intern of extern signaal over een vermoeden van georganiseerd misbruik van toeslagen met behulp van een facilitator;
3. De beoordeling van het signaal vond binnen Toeslagen of het Belastingdienstbrede CAF plaats en varieert van cijferanalyse tot het uitvoeren van waarnemingen ter plaatse of boekenonderzoeken;
4. De zaak heeft binnen Toeslagen en/of het Belastingdienstbrede CAF een unieke naam gekregen;
5. Er is een populatie burgers samengesteld, zichtbaar gemaakt in een "werkbundel" of lijst bsn's in een document;
6. Beoordeling van het recht op toeslag bij de burgers vond plaats in een IST- of Fraudeteam van Toeslagen;
7. In brieven aan de burgers vanuit het IST-team is meestal een CAF-kenmerk opgenomen.





Bovenstaand kader is gehanteerd bij de samenstelling van de CAF-zaken en daarbinnen de burgerpopulatie gedurende 2013 t/m heden t.b.v. het onderzoek van de ADR en de werkzaamheden van de Adviescommissie uitvoering toeslagen in het najaar van 2019.

Let op

De samenstelling van de populatie burgers is niet consequent toegepast in de afgelopen jaren. Het is voorgekomen dat van de CAF-zaken binnen Toeslagen aan een collega binnen het IST- of Fraudeteam verzocht om voor een beperkt aantal burgers ("losse bsn's") het recht op toeslag te beoordelen. De losse bsn's die tot 1 oktober 2019 door de Taskforce CAF Toeslagen op basis van bovenstaand kader konden worden toebedeeld aan de CAF-zaken, zijn opgenomen in de totale burgerpopulatie. De bsn's die nog niet konden worden toebedeeld of die ná 1 oktober 2019 zijn aangetroffen, worden apart geregistreerd. De beoordeling of deze bsn's op vergelijkbare wijze zijn behandeld, vindt gelijktijdig plaats met de beoordeling van de burgermeldingen.

