

Belastingdienst Toeslagen

***Viermaandsrapportage
december 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.	Risicoanalyse.....	13
5.1	Concernbrede risico's.....	13
5.2	Risico's opgenomen in stuurcontract.....	13
6.	Handhaving bij toelagen in 2013.....	14
6.1	Massaal toezicht en preventie.....	14
6.2	Risicoselectie.....	17
6.3	Handmatig toezicht.....	18
6.4	Terugvordering.....	19
6.5	Repressie.....	20
6.6	Toezicht over de periode 2012 en eerder.....	22
6.6.1	Toezicht over de periode van 2007 tot en met 2009.....	22
6.6.2	Toezicht over de jaren 2010 en 2011.....	22
6.6.3	Toezicht over het toelagjaar 2012.....	22
7.	Enkele items uit het ML TP.....	24

1. Managementverklaring

Productie

- De campagne voor het massaal automatisch continueren naar 2014 is goed verlopen. De elektronische beschikkingen zijn afgeleverd in de berichtenboxen van *mijnoverheid.nl*.
- De Belastingtelefoon heeft aangegeven de productiedruk als gevolg van het definitief toekennen over 2012 in combinatie met het automatisch continueren naar 2014 in de laatste maanden van 2013 niet aan te kunnen. Als gevolg daarvan heeft het definitief toekennen stilgelegen van half oktober tot half januari 2014.
- De werkvoorraad toezicht over de toeslagjaren tot en met 2011 is sneller afgenomen dan gepland.
- In de rapportageperiode hebben zich enkele damages voorgedaan. De meest in het oog springende (486) is samen met de betrokken onderdelen van de dienst geanalyseerd. In positieve zin is op te merken dat zich eind 2013 geen damage heeft voorgedaan rond de verrekening van openstaande vorderingen met de beschikkingen voor het nieuwe jaar, zoals de afgelopen jaren steeds wel het geval is geweest.

Handhaving

- Vooruitlopende op de inwerkingtreding van de Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit is gestart met de uitvoering van de maatregelen die zien op onbekende aanvragers en aanvragers met een verhoogd risico. Het ontbreken van een actueel adresgegeven leidt tot het stoppen van een toeslag, of dit wordt meegenomen in de risicoselectie. Het opschorten van voorschotbetalingen bij adres in onderzoek vergt verdere voorbereiding.
- De uitvoering van het *toezicht buiten* op bijvoorbeeld kinderopvanginstellingen wordt uitgevoerd door Belastingen. In het handavingsplan Belastingen 2014 moet hier rekening mee gehouden worden.

Terugvordering

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

Personeel

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

Financiën

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

Overig

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

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

2. Samenvattend overzicht doelstellingen SC 2013

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

Nr	Prestatie-indicator naar perspectief	Planning		Realisatie t/m periode		Trend*
		Jaarplan	t/m periode	aantal	%	
Opdrachtgevers						
Op1	Gemiddelde bezetting eigen medewerkers	608		614		↻
Op2	Gemiddelde bezetting uitzendkrachten	604		567		↻
Op3	Behandelde risicogerichte toezichtsposten VT	100.000-150.000		>150.000		↻
Op4	Becoorden uitval- en uitworpredenen op noodzaak	1 juli		Gereed		↻
Op5	Opstellen impulsen om uitval te verminderen	1 juli		Wordt 2014		↻
Op6	Rapporteren over voortgang verminderen uitval	elke 4 mndn		§6.3		↻
Op7	Kwantificeren van de gerealiseerde afname	elke 4 mndn		§6.3		↻
Burgers bedrijven						
B1	Waardering burger – score fiscale monitor	> 2012		meting volgt		↻
B2	Harde uitval behandeld binnen 3 dagen	90%		41%		↻
B3	Harde uitval behandeld binnen 10 dagen	98%		69%		↻
B4	Bezwaren VT behandeld binnen Awb-termijn	98%		72%		↻
B5/ B6	Bezwaren DT behandeld binnen 4 weken	1 ^e hj 40%		27%		↻
		2 ^e hj 80%		46%		
B7	Bezwaren DT behandeld binnen Awb-termijn	98%		97%		↻
B8	Aanvragen en mutaties zonder uitworp	97%		94%		↻
B9	Aanvragen binnen 4 wkn conceptbeschikking	99%		91%		↻
B10	Aanvragen binnen 8 wkn formele beschikking	99%		94%		↻
B11	Op toezichtgerelateerde vragen aan burger beslissing binnen 4 weken na antwoorden	80%		41%		↻
B12	Aandeel vooraf gecontroleerde burgers met verhoogd risico	10%		n/a		↻
B13	Pilots voor certificeringstrajecten	1 ^e hj		Uitgevoerd		↻
B14	Afsluiten eerste certificeringstraject	2 ^e hj		Uitgevoerd, zie §6.1		↻
B15	Vernieuwen communicatiestrategie	1 ^e hj		nog niet		↻
B16	Verbeteren kanaalsturing			Zie H3		↻
B17	Procesaanpassingen vanuit monitoren burgerwaardering	2 ^e hj		nog niet		↻

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%			7,0%	↕
P2	Meldingsfrequentie	1,6		1,4		↕
P3	Aantal processen ingericht met LEAN	6		8		↕
P4	Aandeel processen geraakt door IC	100%		cf. plan		↕
P5	Aantal afgesloten DVO's	3		3		↕
P6	Aantal ketenpartners met naleefgesprekken	3		3		↕
P7	Uitkomst steekproefcontrole rechtmatigheid	< tolerantiegrens		grooten- deels		↔
P8	Aantal ontvangen uitzoekopdrachten t.o.v. 2012	90%		81%		↕
P9	Ouderdom terugvorderingsrecht bij ontstaan			18,2 mnd		⬇
P10	Ouderdom terugvordering op betaalmoment			n/a		
P11	Openstaand bedrag terugvorderingen			€1,5 mrd		↔
P12	Ouderdom van de voorraad terugvorderingen			n/a		
P13	Derdenbronnen waarbij met eigenaar wordt gesproken over verbetering	3		3		↔
P14	Initiatieven voor nieuwe derdenbronnen	3		4		↕
P15	BCM-proces is ingericht en wordt beheerd			cf. plan		↕
P16	Aantal afgeronde gezamenlijke onderzoeken en analyses	6		18		↕
P17	Afgeronde onderzoeken+analyses non-compliance	6		2, zie §6.5		↔
Ontwikkeling						
On2	Afronding transitie DTN naar IM-toeslagen	juli 2013		cf. plan		↔
On3	Goedgekeurde voorstellen in oriëntatie-overleg	15		15		↕
On4	Overgedragen zaken aan FIOD	110		11, zie ook §6.5		↕
On5	We voeren het DT-proces 2012 uit in TVS			cf. plan		↔
On6	MAC 2014 is een digitaal proces			gerealiseerd		↔
On7	Medewerkers hebben een competentiepaspoort	95%		77%		↔
On8	Medewerkeerswaardering personeelsontwikkeling	> 2012		gerealiseerd		↔

3. Toelichting op prestatie-indicatoren

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

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

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

PI nr OP1	Gemiddelde bezetting eigen medewerkers bedraagt maximaal 608	Realisatie 614
--------------	--	----------------

Oorzaak:

In het laatste kwartaal zijn ongeveer 100 uitzendkrachten in vaste dienst aangenomen. De gemiddelde bezetting is hierdoor snel opgelopen tot 614. Hieraan voorafgaand is de formatie voor vaste medewerkers verhoogd van 608 tot 629. We werken binnen deze bijgestelde formatie.

PI nr OP5	Opstellen impulsen om uitval te verminderen in 2 ^e halfjaar 2013	Realisatie: wordt deels 2014
--------------	---	------------------------------

De impulsen zijn deels opgesteld. Bij de overige gebeurt dat in 2014.

PI nr B2/B3	Harde uitval (bron burger) behandeld of contact binnen 3/10 werkdagen bedraagt 90%/98%	Realisatie 41%/69%
----------------	--	--------------------

Het instroomvolume van het posten harde uitval is ca. 20% hoger dan in 2012. Het aantal betrokken burgers is wel afgenomen. Door de hieruit voortvloeiende toegenomen complexiteit werd een lagere productiviteit gerealiseerd.

Er loopt een aantal maatregelen om de instroom van niet relevante uitval te beperken. De eerste actie zal vanaf 1 maart zorgen voor een geautomatiseerde verwerking van enkele stromen met een groot volume. De tweede actie kijkt op middellange termijn (vanaf 1 juni 2014) naar structurele oplossingen te ontwikkelen en implementeren om niet-relevante uitval en uitworp te beperken tot geautomatiseerde oplossingen in TVS gerealiseerd zijn.

PI nr B4	Bezwaren VT behandeld binnen Awb-termijn is 98%	Realisatie 72%
-------------	---	----------------

PI nr B5/6	Bezwaren DT behandeld binnen 4 weken 40%/80% in eerste/tweede halfjaar	Realisatie 27%/46%
---------------	--	-----------------------

We konden niet beschikken over voldoende kwalitatief goede behandelcapaciteit. Doordat medewerkers moesten worden opgeleid en ingewerkt voor het behandelen van bezwaren in TVS is de productiviteit onder druk komen staan.

Veel bezwaren komen te laat binnen: ongeveer 30-40% van het totaal. Deze bezwaren hebben we tot op heden 'gewoon' in behandeling genomen en opgenomen als Awb-relevant. We gaan onderzoeken of het wenselijk is deze handelwijze aan te passen.

PI nr B7	Bezwaren DT behandeld binnen Awb-termijn: 98%	Realisatie 97%
De doelstelling van 98% is niet gerealiseerd omdat in het laatste kwartaal verzuimd is een partij bezwaren te verdagen. Waar mogelijk werd dit hersteld. De overige bezwaren worden met voorrang behandeld, waardoor het Awb-percentage onder druk heeft gestaan.		
PI nr B8	Aanvragen en mutaties behandeld zonder uitval/uitworp is 97%	Realisatie 94%
Een gedeelte van de uitval en uitworp ontstaat onterecht, bijvoorbeeld door de volgorde waarin de gegevens door het systeem worden geleid. Deze wordt later geautomatiseerd afgehandeld. In 2013 is een analyse van alle uitval- en uitworpregels uitgevoerd. Hieruit volgt een aantal verbetervoorstellen, welke mede gericht zijn op het voorkomen van onterechte uitval. Zie ook §6.3		
PI nr B9	Aanvragen die binnen 4 weken tot een concept-beschikking leiden: 99%	Realisatie 91%
PI nr B10	Aanvragen die binnen 8 weken tot een formele beschikking leiden: 99%	Realisatie 94%
Deze doelstellingen zijn in de loop van het jaar te ambitieus gebleken door de grote volumes en complexiteit. We zien een deel van de oplossing in het terugdringen van uitval en uitworp. Voor de doelstelling B10 moet worden aangevuld dat het ingezette beleid om bepaalde aanvragen voorafgaand aan de formele beschikking te controleren negatieve van invloed geweest op de realisatie.		
PI nr B11	Op toezichtgerelateerde vragen aan burger beslissing binnen 4 weken na antwoorden: 80%	41%
We hebben onvoldoende capaciteit om het handmatige werk tijdig uit te voeren. We hebben de beschikbare capaciteit zoveel als mogelijk ingezet op verwerking van aanvragen, mutaties en klantvragen.		
PI nr B12	(m.b.t. aanvragen nieuwe burgers: aandeel vooraf gecontroleerde aanvragen door burgers met een verhoogd risico: 10%	Realisatie Exacte realisatie niet beschikbaar
Het beoogd effect is het aan de voorkant controleren van risicovolle aanvragers. Door de versnelde invoering van risicoselectie n.a.v. de antifraudemaatregelen realiseren we deze doelstelling. Zie verder § 6.2 voor een uitgebreide toelichting. De definitie van <i>aanvragers met een verhoogd risico</i> is nog in ontwikkeling. We kunnen daarom nog geen percentage benoemen. In paragraaf 6.2 geven we de volumes aan van als risicovol geselecteerde aanvragen, mutaties en toekenningen.		
PI nr B15	Vernieuwen communicatiestrategie	Nog niet gerealiseerd
Er is wel een start gemaakt met het aanpassen van de strategie wat als basis zal worden gebruikt voor de aanpassing in 2014. De capaciteit is in 2013 aangewend op actuele items.		

PI nr B16	Verbeteren kanaalsturing	
In 2013 is er een project gestart dat met alle partijen in de keten onderzoek doet naar het verbeteren van de communicatie gericht op het juiste gebruik van de verschillende kanalen. Dit project zal in 2014 leiden tot resultaten.		
PI nr B17	Initiatieven tot procesaanpassing vanuit monitoren burgerwaardering	
De inzet van communicatie werd in 2013 bepaald door de Bulgarenfraude. We zien een verschuiving van focus van dienstverlening naar toezicht en een structureel grotere behoefte aan de inzet van (handhavings)communicatie. Procesaanpassingen om de waardering van burgers te verbeteren zijn hierdoor niet doorgevoerd.		
PI nr P2	Meldingsfrequentie ziekteverzuim bedraagt maximaal 1,6	1,4
<i>Analyse:</i> De meldingsfrequentie heeft een dalende trend, maar is in het laatste kwartaal met ongeveer 0,15 extra gedaald vanwege een groep van 100 nieuwe medewerkers.		
PI nr P7	Uitkomst steekproefcontrole rechtmatigheid < tolerantiegrens	
Het actuele beeld is dat we een overschrijding verwachten van uitgaven en definitief toekennen Huur door de lage tolerantiegrens. DGBel heeft geprobeerd de tolerantiegrens aan te laten passen, maar dit is voor 2013 niet meer mogelijk gebleken.		
PI nr P9	Ouderdom van het terugvorderingsrecht op het bestaansmoment	Realisatie: 18,2 mnd
Gemiddeld wordt een te hoog of onterecht voorschot, als dit moet gebeuren via een terugvordering, na anderhalf jaar teruggevorderd. Deze termijn is in 2013 ruim een halve maand langer dan in 2012. De oorzaak hiervan is tweeledig: - Enerzijds hebben we de oudere jaren (tot en met 2011) versneld afgehandeld, waardoor meer oude terugvorderingen werden opgelegd - Anderzijds is het DT-proces over het meest actuele jaar trager op gang gekomen dan vorig jaar. Beide redenen zorgden ervoor dat de nieuwe vorderingen betrekking hadden op gemiddeld oudere toekenningen.		

PI nr P11	Openstaand bedrag terugvorderingen	Realisatie: € 1.385 mrd.
Aan het eind van 2013 is het vorderingenbedrag € 1.385 miljoen. Dit is ruim € 80 hoger dan een jaar eerder. Bij het inzoomen op de jaren is een driedeling te maken. In de oudste jaren (2005 t/m 2009) is een stijging als gevolg van de versnelde behandeling te zien van € 162 miljoen tot € 252 miljoen. De jaren die langzaam aan definitief worden opgelegd (DT-jaren) betreffen 2010 t/m 2012. De DT-jaren laten een afname zien van € 934 miljoen naar € 864 miljoen. Tot slot laat het lopende jaar een forse stijging zien van € 205 miljoen tot € 270 miljoen. Dit wordt veroorzaakt fors hogere opgelegde terugvorderingen bij zorg- en kinderopvangtoeslag.		

PI nr On7	Medewerkers met een competentiepaspoort is 95%	Realisatie: 77%
Bij de afsluiting van 2013 waren 558 medewerkers in het bezit van een competentiepaspoort. In het laatste kwartaal zijn 100 nieuwe collega's aangesteld. Zij beschikken nog niet over een competentiepaspoort. De overige medewerkers in het primaire proces beschikken voor nagenoeg 100% over een competentiepaspoort. Wanneer wordt afgezien van de recent in dienst getreden medewerkers is het gerealiseerde percentage 89%.		

4. Toelichting op de kerncijfers

	Plan	Realisatie
Behandeling frobo's binnen 2 werkdagen	85-90%	79%
Behandeling frobo's binnen 4 werkdagen	90-100%	87%
Behandeling tel. uitzoekopdrachten binnen 2 werkdagen	85-90%	59%
Behandeling tel. uitzoekopdrachten binnen 4 werkdagen	90-100%	72%
Behandeling klachten binnen Awb	98%	98%
Behandeling klachten binnen 6 weken	85%	90%
Opbellen burger die een klacht indient	95%	96%
Opbellen burger die een klacht indient binnen 7 werkdgn	75%	79%
Functioneringsgesprekken met medewerkers (1 per jaar)	100%	76%
Deel "quotumregeling medewerkers" van bezetting	> 1%	0%
Uitgewisselde medewerkers (andere dienstonderdelen)	≥ 2%	4%
Wisselingen van functiefamilie/functiestramien/team	≥ 3%	>3%
Medewerkerstevredenheid over direct leidinggevenden	65%	67%
Organisatie-ontwikkelplan op basis waarvan B/CKC aanbod kan vaststellen	1 okt 2013	cf. plan
Uitvoering actiepunten uit het verbeterplan integriteit	ja	nee
Actueel calamiteitenplan met herstelplan	1 jul 2013	cf. plan
Uitwijkttest 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 niet-realiseren

Behandeling frobo's

Met name in de tweede viermaandsperiode werden te weinig frobo's (welke betrekking hebben op de toeslagjaren tot en met 2011) binnen de voorgenomen termijn behandeld. In die periode werd de behandelcapaciteit afgebouwd en omgeschoold in de verwachting dat de volumeafname zou doorzetten. Toen toch een toename optrad hadden we onvoldoende behandelcapaciteit voor deze berichten.

In periodes waarin we de ontvangen berichten niet tijdig kunnen behandelen wordt de burger door de BelTel meegedeeld dat we een langere periode nodig hebben.

Behandeling tel. uitzoekopdrachten

De prestaties zijn na het eerste kwartaal verbeterd, maar we behandelen de vragen nog onvoldoende tijdig. De complexiteit van de af te handelen vragen is toegenomen. Hierdoor kunnen we per persoon minder vragen afhandelen als gepland.

We verwachten dat de complexiteit in gunstige zin wordt beïnvloed wanneer de maatregelen op uitvalreductie worden doorgevoerd.

We proberen ook het volume van de vragen terug te brengen. Hiervoor is een onderzoek in gang gezet.

Functioneringsgesprekken met medewerkers

De registratie van de personeelsgesprekken vindt plaats in P-Direkt. Omdat deze registratie niet gebruiksvriendelijk is, geeft het daaruit voortvloeiende percentage geen juist beeld van de in werkelijkheid gevoerde gesprekken. Uit de handmatige inventarisatie blijkt dat in 2013 555 personeelsgesprekken zijn gevoerd. Uitgaande van een bezetting van 732 medewerkers ligt het percentage gevoerde gesprekken op 76%.

Dit percentage wordt echter weer beïnvloed door de recentelijke instroom van 108 nieuwe medewerkers in de maanden oktober en november. Wanneer deze nieuwe instroom buiten beschouwing wordt gelaten is de conclusie dat er met 89% van de medewerkers een personeelsgesprek heeft plaatsgevonden. Daarmee is de doelstelling van 100% niet gehaald.

Het begin van het jaar heeft zich gekenmerkt door een moeizame start. De overgang van beoordelingsgesprekken naar de gesprekscyclus met de 8 verplichte gespreksonderwerpen en de registratie in het geautomatiseerde systeem leverde in beginsel onduidelijkheid op. Diverse communicatiemomenten en een aantal voorlichtingen aan M1/M2 in het voorjaar van 2013 hebben er toe geleid dat in de tweede helft van het jaar een toename aan gesprekken heeft plaats gevonden inclusief de registratie in P-Direkt. In 2014 willen we de registratie in P-Direkt stimuleren door het management een praktijkcursus aan te bieden. Daarnaast zal er meer worden gestuurd op een beter over het jaar verdeelde gespreksplanning.

Deel "quotumregeling medewerkers" van bezetting

Na 2012 hebben wij geen medewerkers meer uit de doelgroep in de bezetting. Een uitgevoerde arbeidsanalyse levert een schamele opbrengst van mogelijk 4 fte op en ook nog eens met veel "mitsen en maren". Het rapport is nog onvoldoende volledig om met een pilot aan de gang te gaan.

Uitvoering actiepunten uit het verbeterplan integriteit

Het verbeterplan integriteit is niet in 2013 opgeleverd. De oorzaak is dat in 2013 de actualiteiten in het fraudedossier Toeslagen ook een groot deel van de gereserveerde capaciteit op coördinatie integriteit heeft opgeslokt. Wel is aandacht gebleven op de voortgang van actuele integriteitsprocessen. Op deze processen werd prima gepresteerd. Het zwaartepunt van de verbeteracties schuift nu naar 2014.

5. Risicoanalyse

5.1 Concernbrede risico's

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

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

5.2 Risico's opgenomen in stuurcontract

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

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

Het management is betrokken bij discussies over concernportfolio, zeker waar het gaat om het gebruik van 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. Handhaving bij toeslagen in 2013

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 ons uitvoeringsproces gevoelig zijn voor fouten van de kant van de burger. Dit heeft geleid tot hoge terugvorderingen bij 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. Waar onjuiste gegevens niet voorkomen kunnen worden moeten we dit snel 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.

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

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

6.1 Massaal toezicht en preventie

Preventie - Derdengegevens

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

In het afgelopen jaar hebben we het speelveld van (derden)gegevens geïnventariseerd, geclassificeerd en gewaardeerd. Het resultaat hiervan is verwerkt in een mindmap. Deze mindmap helpt ons bij het bepalen van de urgentie en het belang van beschikbare gegevens en het maken van managementkeuzes in de periode 2013-2016. De mindmap geeft een waardegedreven prioritering voor het verbeteren van de gegevens. Daarmee zijn we er echter nog niet. De ervaring leert dat het beschikbaar krijgen van nieuwe gegevensstromen een taai en tijdrovend traject is. De bruikbaarheid van de gegevens valt vaak tegen: niet actueel genoeg, te veel fouten, geen betrouwbare levering.

Een meer gefaseerde (beheerste) invoering van nieuwe stromen ligt meer voor de hand. Zo

worden risico's vermeden en kunnen investerings -en implementatiebeslissingen over de structurele inbedding van de nieuwe gegevensstroom worden uitgesteld totdat er meer zekerheid is over de kwaliteit en van de gegevensstroom en de toegevoegde waarde voor het primaire proces.

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

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

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

GBA

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

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

Preventie-Dienstverlening

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

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

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

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

Met de nieuwe releases van het toeslagensysteem is het Burgerportal verder verbeterd waardoor de burger in het portaal nog meer wordt geholpen een juiste aanvraag te doen. Ook wordt een voorspeld toeslagbedrag getoond in het Burgerportal waardoor aanvragers het effect van hun wijzigingen vrijwel direct kunnen zien. Daarnaast is bijgedragen aan de realisatie van een app voor het aanvragen van zorgtoeslag voor 18-jarigen.

We nemen deel in de werkgroep die het vervolg van het webcare vorm geeft. Beleidsmatig is er een bijdrage geleverd aan onder andere de ontwikkeling van webcare, het life-event scheiden, de

vernieuwing van de online omgeving van de Belastingdienst en afstemming met andere overheden.

Voor onder andere de (verruimde) terugwerkende kracht KOT, risicoselecties en terugvordering zijn brieven gemaakt en is de overige communicatie vorm gegeven.

Partnerschap

In 2013 hebben we voorbereidingen getroffen op de invoer van de gewijzigde wet rondom 1-bankrekeningnummer. Hierdoor worden alle betalingen door de belastingdienst voor burgers op één rekeningnummer gedaan. Hierdoor is het moeilijker om bij identiteitsfraude ongemerkt betalingen naar het rekeningnummer van een derde door te zetten. Het invoeren van deze wet betekent voor ons dat betalingen aan opvanginstellingen, verhuurders of zorgverzekeraars niet langer mogelijk zijn.

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

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

Massale toezichtsacties

Op basis van de gegevens van CVZ hebben we in 2013 ruim 3.000 aanvragen zorgtoeslag geautomatiseerd aangepast voor 2012 en ruim 16.000 voor 2013. Hiermee was een bedrag van ruim € 8 miljoen gemoeid¹. De aanvrager of toeslagpartner was in deze gevallen in ieder geval voor een gedeelte van de aanvraagperiode niet zorgverzekerd.

In het kader van de actie Slechte Schatters 2013 hebben we in juli ruim 36.000 aanvragen gestopt. Dit betreft aanvragers in alle regelingen. Deze personen hebben in 2011 een €0-beschikking ontvangen. De aanvragers hebben zelf geen inkomensmutatie ingediend en het vastgestelde inkomen van 2012 is te hoog gebleken voor de betreffende toeslag in 2012 en 2013. Hiermee is € 9 miljoen aan betalingen voorkomen en zijn terugvorderingen opgelegd van € 18 miljoen.

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

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

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

In 2013 is een start gemaakt met de gegevensuitwisseling met betrekking tot de doelgroepouders. Doelgroepouders zijn toeslagbetrokkenen kinderopvangtoeslag die geen inkomen hebben uit arbeid maar wel recht hebben op Toeslagen omdat ze tot een bijzondere doelgroep behoren. De uitwisseling vindt plaats met DUO, UWV en het inlichtingenbureau van de gemeenten. DUO levert gegevens aan met betrekking tot aanvragers die aangeven student te zijn of een inburgeringscursus te volgen. UWV levert gegevens van aanvragers die aangeven een re-integratietraject te volgen. Het inlichtingenbureau levert ons de gegevens namens alle gemeenten voor aanvragers die een reïntegratietraject volgen via de gemeente of aanvragers die bijstand en werk hebben. De ontvangen gegevens zijn vergeleken met de bekende doelgroep ouders in TVS.

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

6.2 Risicoselectie

Om risicovolle aanvragen te onderscheiden maken we gebruik van een risicogericht selectiemodel. 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. In de eerste 4 maanden van 2013 zijn we begonnen met het risicogericht selecteren van de posten voor intensief toezicht bij definitief toekennen voor de toeslagjaren 2010 tot en met 2012.

De afgelopen 8 maanden hebben in het teken gestaan van de hectiek die is gevolgd op de publiciteit van eind april. Hiermee is met name de ontwikkeling en toepassing van de risicoselectie in een stroomversnelling geraakt. Vanaf eind april tot en met december hebben we een model ontwikkeld en ingezet om ook in de actualiteit het risico van aanvragen te kunnen wegen. Dit model zetten we in op nieuwe aanvragen en mutaties waarbij een hoger recht ontstaat voor de kinderopvang –en huurtoeslag. Vanaf september controleren we hierbij ook op onbekende aanvragers, conform de fraudemaatregelen die per 1 januari 2014 zijn ingegaan.

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

Om zowel binnen Toeslagen als buiten onze organisatie collega's bewust te maken van onze overgang naar risicogericht werken hebben we voorlichtingen en workshops gegeven. Hiermee verbreden we de kennis en het draagvlak over onze handhavingsvisie en de zowel binnen als buiten Toeslagen.

Totaalbeeld

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

Van de geselecteerde aanvragen waren eind december 20.801 posten beoordeeld. Bij de beoordeling is bij 11.856 aanvragen vastgesteld dat deze niet in aanmerking kwamen voor intensieve behandeling. Voor de overige 8.945 aanvragen heeft behandeling tot de volgende resultaten geleid: 39% van de aanvragen is gestopt, 29% is gecorrigeerd naar een lagere toekenning, in 25% van de aanvragen is de toekenning gelijk gebleven en bij 7% is de toekenning verhoogd. In deze aantallen is de hieronder beschreven baliepopulatie inbegrepen.

Baliepopulatie

Bij deze behandelmethode krijgen mensen de gelegenheid om naar de balie te komen met bewijsstukken die nodig zijn voor het vaststellen van het recht op een toeslag. Van de te behandelen populatie (14.698) zijn 2.652 aanvragers uitgenodigd aan de balie. 49% hiervan (1.293) is ook daadwerkelijk aan de balie geweest. Bij aanvragers die niet reageren op de uitnodiging of niet verschijnen aan de balie wordt de toeslag ingetrokken of niet toegekend.

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

Onbekende aanvragers

In totaal zijn 4.590 onbekende aanvragers geselecteerd. In december werden voor het eerst ook aanvragers Zorgtoeslag meegeselecteerd, waardoor het aantal geselecteerden in december veruit het grootst was: 3.419.

We hebben in 2013 662 onbekende aanvragers beoordeeld. Deze beoordeling heeft in 13% van de gevallen geleid tot het niet toekennen van de toeslag. In 20% leidde behandeling tot toekennen van een lagere toeslag, in 40% van de gevallen is de toeslag conform de aanvraag toegekend en bij 27% heeft beoordeling geleid tot een hogere toekenning. De 662 aanvragen zijn ook opgenomen in de hierboven genoemde baliepopulatie en het totaalbeeld, maar zijn hier ter verduidelijking als aparte populatie opgenomen.

6.3 Handmatig toezicht

In 2013 hebben we 1.300.000 signalen behandeld die in de uitval en/of uitworp terecht waren gekomen. Dit betreffen zowel uitval bij aanvragen als bij mutaties over 2012 als over 2013. In de uitval en uitworp worden in de actualiteit ontbrekende gegevens gemeld, afwijkingen tussen contra-informatie en de aanvraag gedetecteerd en aanvragen getoetst aan weegregels.

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

In 2013 is de toezichtmedewerker de ruimte geboden om door hen gesignaleerde risico's aan te pakken. Bijvoorbeeld door aanvullende bewijsstukken op te vragen als de medewerker daar aanleiding voor zag en signalen van fraude door te zetten naar de fraudeteams. Ook is er aan de medewerkers gevraagd ideeën aan te leveren over hoe we onze handhaving kunnen verbeteren. De 46 medewerkers die hier op hebben gereageerd kwamen in totaal met ruim 100 ideeën. Al deze ideeën zijn beoordeeld. Naar elke medewerker is een terugkoppeling gegeven van wat we met zijn of haar idee(ën) hebben gedaan.

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. Inmiddels zijn de gebundelde bezwaren massaal afgedaan en de bijbehorende terugvorderingen opgelegd. Op dit moment zijn we bezig de resterende individuele bezwaren af te handelen conform de uitspraak van de Raad van State.

Vanaf mei 2013 is de verruimde terugwerkende kracht voor de kinderopvangtoeslag ingegaan. Hiermee is de beperking om met maximaal 1 maand terugwerkende kracht aan te vragen komen te vervallen. Hiermee is het mogelijk geworden achteraf toeslag aan te vragen voor 2012 of de ingangsdatum van de toeslag alsnog te wijzigen. Ons systeem was ingericht op de wetswijziging naar 1 maand waardoor deze verruiming meer werk opleverde dan begin 2013 voorzien was. Sinds de verruiming zijn er 26.000 aanvragen of mutaties ingediend. Deze aanvragen worden middels de contra informatie van de kinderopvanginstellingen beoordeeld. Op deze wijze zijn inmiddels 15.500 posten volledig afgehandeld. Als deze informatie niet aanwezig is vragen we de aanvragers om dezelfde gegevens als we bij regulier toezicht achteraf over 2012 doen.

Met de nieuwe release van het toelagensysteem hebben we de gegevens van DUO over de registratie van opvanginstellingen aan het toelagensysteem gekoppeld. Uit de koppeling is naar voren gekomen dat veel aanvragers niet met de juiste gegevens in ons systeem staan. Middels handmatige correcties en, bij risicovolle aanvragen, contact met de opvanginstelling hebben we in 2013 19.000 van deze situaties gecorrigeerd.

Wanneer toelagen naar een kinderopvanginstelling worden uitbetaald en een aanvrager niet langer opvang geniet bij die instelling kan deze instelling de toelag niet verrekenen met de kosten kinderopvang. Wanneer de kinderopvanginstellingen en de betrokken aanvragers hierop geen actie ondernemen lopen de betalingen vaak nog enige tijd door. Hierdoor ontstaan de zogeheten gestalde gelden bij opvanginstellingen. Het jaar 2013 stond voor het Project Gestalde Gelden in het teken van afbouwen. Van de ruim 600 organisaties die zijn aangeschreven, is momenteel rond de 82% behandeld en waar gestalde gelden aanwezig waren een VOK opgesteld en de terugbetaling in gang gezet. Om het afbouwen van de werkzaamheden van het Project Gestalde Gelden in de staande organisatie soepel en gestructureerd te laten verlopen, hebben we een overdrachtsdocument opgesteld

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

6.4 Terugvordering

In 2013 hebben we onze regierol rondom terugvordering versterkt. De samenwerking tussen de blauwe invorderaars en Toeslagen is sterk verbeterd, waardoor we meer grip hebben gekregen op de terugvordering van ten onrechte uitgekeerde toelagen.

Om te zorgen dat we terugvorderingen en boetes in het buitenland daadwerkelijk kunnen innen hebben we contact gelegd met het Centraal Liaison Office in Almelo. Daarnaast hebben we een bezoek gebracht aan Bulgarije en Roemenië om de samenwerking tussen Toeslagen en de lokale instanties op te zetten.

Medio 2013 sloeg de nationale ombudsman alarm vanwege de achterstand die Toeslagen had bij het afhandelen van bezwaren tegen terugvorderingen. Deze achterstand is inmiddels ingelopen. In 2013 hebben we in totaal ongeveer 30.000 van deze bezwaren behandeld.

6.5 Repressie

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

In de afgelopen periode is er vanuit Toeslagen meegewerkt aan diverse wijkgerichte aanpak projecten welke uitgevoerd worden door de interventieteams. Meldingen afkomstig vanuit deze acties worden verwerkt door het fraudeteam. We hebben voor het eerst een projectvoorstel ingebracht in de landelijke stuurgroep interventieteams. Daarnaast hebben we meerdere presentaties gegeven over de actuele werkwijze van toeslagen aan interventieteams.

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

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

Bestuurlijke boetes

Met ingang van 1 januari 2013 is een nieuw Besluit Bestuurlijke Boeten Belastingdienst/Toeslagen (BBBB/T) in werking getreden, waarin rekening is gehouden met de verhoging van de boetebedragen per 1 juli 2012 in de Awir. Het was de bedoeling om in 2013 met dit nieuwe BBBB/T het boete-instrument gefaseerd en gecontroleerd toe te gaan passen. Echter, al vrij snel werd B/T ingehaald door de werkelijkheid, in de vorm van de zogenaamde Bulgarenfraude. Dit heeft uiteindelijk geleid tot een versnelling van de inrichting van het boeteproces, hetgeen werd bemoeilijkt door het feit dat het opleggen van bestuurlijke boetes qua automatisering vrijwel niet wordt ondersteund. Daar kwam nog bij dat in het nieuwe BBBB/T de discretionaire bevoegdheid voor het opleggen van bestuurlijke boetes, zoals opgenomen in de Awir, werd losgelaten zodat we voortaan bij geconstateerde overtredingen een boete moet opleggen.

Met de Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit is daarnaast de kring van aansprakelijke personen uitgebreid naar iedere derde die kan beschikken over een bankrekening waarop een voorschot of tegemoetkoming is uitbetaald. Deze uitbreiding van de aansprakelijkheid maakt het voor Toeslagen mogelijk om ook verhaal te halen bij de persoon die de fraude heeft gepleegd en op wiens bankrekening het geld is uitbetaald. Daarnaast is bij voornoemde wet het overtreddersbegrip uitgebreid. Ook aan plegers, uitlokkers en medeplichtigen kan een boete worden opgelegd.

In 2013 zijn 805 verzuimboetes opgelegd aan buitenlandse aanvragers die een overtreding hebben begaan tussen 1 januari 2010 en 30 juni 2013.

Voor aanvragers die een verwijtbare overtreding met een nadeel van minimaal € 10.000 hebben begaan zijn in november 2013 195 bestuurlijke boetes opgelegd.

Daarnaast zijn in het fraudeteam 257 verzuimboetes opgelegd.

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

Opsporing, strafoplegging en vervolging

2013 stond voor de afdeling fraude in het teken van de kwaliteitsverbetering van de 2 teams. Negen medewerkers hebben inmiddels een BOA opleiding gevolgd. Daarnaast is er in 2013 veel tijd geïnvesteerd in het maken van werkinstructies.

De ontwikkeling van een selectieproces ten behoeve van signalen die binnenkomen bij het fraudemeldpunt heeft zijn vruchten afgeworpen. Dit meldpunt selecteert de meldingen alvorens deze worden vastgelegd in onze registratie van fraudesignalen. Hierdoor worden alleen die meldingen opgewerkt die een grote kans maken om het vervolgtraject richting FIOD en OM succesvol te doorlopen. Daarnaast is in 2013 veelvuldig bijstand verleend aan fraudeonderzoeken.

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

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

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

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

Over het jaar 2013 heeft Belastingdienst/Toeslagen op grond van de AAFD-richtlijn 315 zaken aangemeld voor het selectieoverleg met de FIOD. Het merendeel van deze zaken is afgedaan met een bestuurlijke boete.

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

Indien blijkt dat er onvoldoende of geen betalingscapaciteit is en een dagvaarding niet zinvol lijkt, zal als afdoeningsmodaliteit de TOM (Taakstraf Openbaar Ministerie) worden gehanteerd. Het handhavingsarrangement 2014 is hier op aangepast. In het jaar 2013 zijn 118 zaken met een TOM afgedaan.

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

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

Initiatieven fraudebestrijding

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

- fraudeMT
- antifraudebox
- voorbereiding ministeriële commissies
- mede-initiatiefnemer van inmiddels door fraudeMT afgeprocedeerde stuk over - fraudebestrijding Belastingdienst.

We waren trekker van een 'concernbrede visie op fraudebestrijding'. De communicatie daarover via *de beeldkrant* is gestart. We hebben ook bijgedragen aan het inventariseren en analyseren van

de verschillende fraudefenomenen en het beschrijven van maatregelen om deze fenomenen te bestrijden.

6.6 Toezicht over de periode 2012 en eerder

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Kinderopvangtoeslag	300	1.000	3.300	13.000	59.000
Huurtoeslag	0	0	3	9.600	49.000
Zorgtoeslag	0	0	5	4.500	22.000
Kindgebonden budget	0	0	0	0	0

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

6.6.1 Toezicht over de periode van 2007 tot en met 2009

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

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

6.6.2 Toezicht over de jaren 2010 en 2011

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

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

6.6.3 Toezicht over het toeslagjaar 2012

Zoals in de voorgaande toeslagjaren zal voor de kinderopvangtoeslag ook voor 2012 een controle plaatsvinden op aangevraagde en werkelijk genoten uren. Hierbij maken we gebruik van informatie die we van de kinderopvanginstellingen hebben ontvangen. Wanneer er geen contra-informatie van de instelling beschikbaar is wordt deze bij de burger uitgevraagd. In 2013 hebben we daarom bij 425.000 aanvragers de jaaropgave van de opvanginstelling ontvangen. De overige 110.000 hebben we bij de burger opgevraagd.

Voor 133.000 aanvragers zullen we de uren corrigeren op basis van de contra-informatie die we van hun instelling hebben gekregen. In circa 395.000 gevallen geeft de contra-informatie geen reden tot een correctie en is geen verder toezicht noodzakelijk. Voor circa 5.000 aanvragers is het

niet gelukt contra-informatie te verkrijgen. Hiervoor zal het uitgekeerde toeslagbedrag worden teruggevorderd.

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

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

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

7. Enkele items uit het MLTP

B/CA heeft de belastingdienstonderdelen gevraagd in het kort in te gaan op relevante items uit het MLTP. De items komen gedeeltelijk terug in de gebruikelijke rapportage. Op enkele andere wordt hieronder in het kort gereageerd.

Item 22. Fors inzet op in en doorstroom

We hebben het afgelopen jaar effort gezet op de doorstroming van medewerkers, vanuit de gedachte: de juiste mens op de juiste plek. Dit is een continue proces, vanwege de ontwikkelingen in het werk te maken en ook met de ontwikkeling van medewerkers. Nagenoeg alle medewerkers zijn in het bezit van een competentiepaspoort waarmee kennis en competenties in beeld zijn gebracht. De gesprekken met medewerkers gaan over het op peil houden van de benodigde kennis en competenties voor het huidige werk en brengt de noodzakelijke of gewenste ontwikkeling in beeld. In 2014 zetten we deze lijn stevig door.

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

Enkele cijfers: instroom van 128 fte nieuwe medewerkers, waarvan 116 fte van buiten de belastingdienst en 11 fte vanuit andere dienstonderdelen, 24 fte doorstroom en ruim 29 fte uitstroom.

Item 26. Toekomstige P-behoefte in kaart en kennisborging

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

Op dit moment is de kennisborging belegd bij een tweetal regieteams. Er is een doorontwikkeling noodzakelijk op een bredere vaktechnische structuur. We hebben samen met B/CKC een eerste verkenning gedaan. Dit zal in 2014 een stevig vervolg krijgen.

Item 30. Ondersteuning managers bij verandering in hun werk

Dit is onderdeel van reguliere gesprekken tussen M1 en M2. We hebben veel aandacht gegeven aan de transitie van de productie, met een nadrukkelijke rol voor de manager, op inhoud ondersteund door een transitimanager. Waar nodig werd het item geagendeerd op onze managementdagen en hebben we voorzien in individuele begeleiding door coaching.

Item 32. Versterken HR-functie en HR in control

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

(ongenummerd) Stageplekken

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

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

Er is in het huidige portfolio een aantal verbeterlagen doorgevoerd die hebben bijgedragen aan een hogere kwaliteit en transparantie. De actie die nog loopt is om het gehele portfolio af te gaan stemmen met de business.

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