

Plan van Aanpak Toezicht op Toeslagen 2006 (versie 7)

10 november 2005

1. Inleiding

Doel van dit plan van aanpak is het vertalen van de nota *Beleid Toezicht Toeslagen*¹ in operationele doelstellingen voor de Belastingdienst/Toeslagen. In de uitvoering van het toezicht zien wij een groei van 2006, waarin het toezicht van de grond moet komen naar de wenselijke situatie in 2008 zoals die in de Beleidsnota is beschreven.

Het tempo in de ontwikkeling naar 2008 is afhankelijk van het tijdstip waarop functionaliteiten in de automatisering worden opgeleverd. Het plan van aanpak gaat uit van de planning per eind oktober 2005. Ook de beschikbaarheid en kwaliteit van de contra-informatie vormt een belangrijke succesfactor voor een efficiënte inrichting van het toezicht. Het plan van aanpak gaat er van uit dat B/T in 2006 geen nieuwe regelgeving hoeft uit te voeren.

De groei naar de wenselijke situatie in 2008 zal plaatsvinden door de verbetering van de:

1. selectieregels waarmee risicovolle situaties uit het massale proces worden gehaald om in het kantoorproces beoordeeld te worden; die verbetering zal het gevolg zijn van doorlopend onderzoek naar de aard en omvang van de risico's, de preventie-, detectie- en afdekkingsmogelijkheden, een pilot-onderzoek op aanvragen 2006 en de uitvoering van de 1%-steekproef 2006,
2. geautomatiseerde ondersteuning van dit selectieproces (invoering van de wegingsmodule "Blaze" en meer en verbeterde ondersteunende kantoor taken),
3. beschikbaarheid en kwaliteit van contra informatie; dat zijn gegevens over de grondslagen van de toeslagen afkomstig van derden waaraan de aanvragen van de belanghebbenden worden getoetst: GBA voor de huishoudgegevens, Belastingdienstregio's voor inkomens- en vermogensgegevens, College voor Zorgverzekeringen voor verzekerdengegevens en verhuurders voor huurgegevens.
4. samenwerking met andere overheden en partijen in het veld, met name om de kwaliteit van de aanvragen te verbeteren en om het toezicht inhoud te geven.

Leeswijzer

Het hiernavolgende hoofdstuk bevat de voorgenomen, concrete activiteiten in 2006 op het gebied van het toezicht op Toeslagen. De bijlagen geven een overzicht van de gehanteerde termen (bijlage 1), een beschrijving van de context die de gekozen inrichting van het toezicht onderbouwt (bijlage 2) en een overzicht van de ontwikkelde weegregels (bijlagen 3 en 4).

¹ De nota *Toezicht Toeslagen* van september 2004 vormt samen met de brief van de Minister van VROM aan de Algemene Rekenkamer van 9 mei 2005 en de brief aan de Tweede Kamer van 6 september 2005 (kamerstuk 28 800 XI) de beleidsmatige grondslag voor dit plan van aanpak.

2. Activiteiten berekeningsjaar 2006 huur en zorg

De slotparagraaf van bijlage 2 (paragraaf 1.4) trekt een aantal algemene conclusies over de wenselijke inrichting van het toezicht. Dit, vanuit een typologie van de uit te voeren regelingen. Deze conclusies worden hier eerst per jaar aangescherpt en vervolgens van concrete activiteiten voorzien.

2.1 Situatie 2005

De situatie in 2005 wordt gekenmerkt door een korte doorlooptijd van aanvraag naar uitbetaling waardoor de mogelijkheden om eerst risico-aanvragen te onderzoeken alvorens tot bevoorschotting te besluiten zeer beperkt zijn. Ook de contra-informatie is nog slechts voor enkele grondslagen beschikbaar. De selectieregels zijn gebaseerd op verwachtingen en ervaringen met de tegemoetkoming kinderopvang en nog niet aan de praktijk van de huur- en zorgtoeslag getoetst. De risicobeheersing in 2005 leunt daarom zwaar op preventie en mikt er op zo snel mogelijk de verwachtingen over risico's aan de praktijk te ijken om de voorgenomen toezichtsactiviteiten zo nodig aan te passen.

2.2 Activiteiten toezicht huur en zorg massaal en individueel in 2005

De selectieregels waarmee risicovolle posten door het systeem worden aangewezen zijn hard geprogrammeerd en maken een onderscheid mogelijk tussen risico's die als niet-acceptabel of als acceptabel worden benoemd. De eerste worden uitgeworpen, de tweede worden door het systeem van een indicatie voorzien en kunnen met behulp van query's worden geselecteerd voor behandeling in het kantoorproces. Tot eind 2006 worden risico's met behulp van query's geselecteerd. De query's maken daarbij gebruik van de door het systeem aangewezen acceptabele en niet acceptabele risico's maar kunnen en zullen ook op andere eigenschappen van de aanvragen selecteren. Zo zullen aanvragen die bij het wegen op een risicovolle verblijfstatus hebben gescoord via een query worden uitgevraagd voor nadere behandeling door het kantoor. Hetzelfde geldt voor aanvragen waarin bij één van de bewoners inkomen uit vermogen is aangetroffen. De query's kunnen ook gebruik maken van de beschikbare contra-informatie. De beschikbare contra-informatie bestaat in 2005 uit de huishoudgegevens van de GBA, nagenoeg alle inkomensgegevens van 2004 en de huurgegevens die van het Ministerie van VROM zijn overgenomen en die in beginsel tot 1 juli 2006 hun gelding behouden.

In 2005 is er een zeer korte doorlooptijd tussen het moment waarop het wegen van de risico's kan plaatsvinden en het moment waarop de aanvraag verwerkt moet zijn om nog op 20 december 2005 tot betaling te kunnen leiden. De uitworp wordt daarom beperkt tot aanvragen die nagenoeg onmogelijk juist kunnen zijn. Naar verwachting levert dat een uitworp op van een omvang die nog tijdig kan worden beoordeeld om op 20 december tot betaling te kunnen leiden. De behandeling van deze uitworp gaat vanaf 1 november 2005 van start. De werkinstructie en standaardbrieven voor de behandeling van deze uitworp is klaar.

In de week van 26 september 2005 is een quick scan uitgevoerd op de manier waarop de aanvragen zijn ingevuld. De uitkomsten worden meegenomen bij doorlopende herijking van de selectieregels. Vanaf oktober 2005 is de behandeling van een selectie van 5.500 ontvangen aanvragen gestart. Willekeurig aangewezen aanvragen worden direct zo goed als op dat moment mogelijk is gecontroleerd. Hiermee wordt zo snel mogelijk inzicht verkregen in de rubrieken met de meeste risico's. De uitkomsten worden meegenomen bij de doorlopende herijking van de selectieregels en het optimaliseren van de uitvoering van de 1%-steekproef.

De werkinstructie voor de behandeling van deze aanvragen zal werkendeweg, in een iteratief zoekproces, tot stand komen. Dit zal leiden tot een gedegen en gedragen werkinstructie voor de behandeling van de 1% steekproef. Ook het rapportage- en besturingsmodel en de nodige standaardbrieven zullen iteratief tot stand komen.

Vanaf begin december 2005, na afronding van de behandeling van de uitworp, gaat de behandeling van de reguliere risico-selectie van start aan de hand van de eerste query over de juistheid van de verblijfstatus. Deze en andere query's worden met regelmaat herhaald. Bijlage 1 en 2 geven een overzicht van de selectieregels en query's die op dit moment voorzien zijn voor de huur-, zorg- en kinderopvangtoeslag.

2.3 Situatie 2006

De risico's blijven met behulp van query's geselecteerd. De ervaringen in het kantoorproces, met name ook met de pilot 1%-steekproef in 2005 bepalen de inhoud en prioriteit van de risico's die met behulp van query's aan het kantoorproces worden opgeleverd.

Halverwege 2006 komt nieuwe contra informatie beschikbaar en de koppeling met de huishoudgegevens uit de GBA zal dan verbeterd zijn.

1. De nieuwe huren die het gevolg zijn van de jaarlijkse huuraanpassing komen mei 2006 beschikbaar voor naar verwachting 90% van de huishoudens met een lopende huurtoeslag.
2. De complete gegevens over verzekerden volgens de verplichte zorgverzekering komen juni 2006 beschikbaar en kunnen in de klantbehandeling worden ingezet.²
3. Inkomensgegevens van de Belastingdienstregio's komen medio 2006 beschikbaar in de vorm van loongegevens 2005 en aangegeven en vastgestelde verzamelinkomens 2005. Bijzondere aandacht is hier nodig voor niet – ingezetenen en grensarbeiders met onbekende buitenlandse inkomens.³
4. In de loop van 2006 komen ook voor het eerst de maandelijkse loongegevens van de UWV beschikbaar. UWV en het project SUB van de Belastingdienst garanderen dat in 2008 de kwaliteit van dit bestand optimaal zal zijn. Omdat op die kwaliteit in 2006 nog niet kan worden vertrouwd zal in 2006 samen met O&M van B/CPP onderzoek worden gedaan naar de inzetbaarheid van deze gegevens. Het gaat dan om de inzetbaarheid bij de beoordeling van lopende voorschotten, (ambtshalve) mutaties en de schatting van het inkomen voor het komende berekeningsjaar. Vanaf 1 juli 2006 zal een inkijsfunctie in de UWV-gegevens worden gerealiseerd.
5. Medio 2006 komt ook een actieve koppeling met de GBA (via BvR) tot stand wat inhoudt dat de GBA via BvR relevante veranderingen in de huishoudsituatie doorgeeft die in het kantoorproces met de belanghebbende opgenomen kunnen worden.

2.4 Activiteiten dienstverlening en preventie in 2006

De lopende voorschotten huurtoeslag zullen aan de hand van de nieuwe huurgegevens met ingang van de voorschotten voor de maand juli (20 juni uitbetalen) ambtshalve worden aangepast. We nemen aan dat het bestand huurgegevens goed genoeg is om ambtshalve aanpassing te rechtvaardigen. Een werkwijze waarbij eerst de juistheid bij de belanghebbende wordt nagevraagd zou tijdige aanpassing van de voorschotten verhinderen. De huishoudens waarvoor geen nieuwe huurgegevens zijn ontvangen krijgen een brief waarin gewezen wordt op de mogelijk noodzakelijke aanpassing van de huur en de gevolgen daarvan voor de lopende voorschotten. Met het College voor Zorgverzekering is afgesproken dat zij ons maandelijks een overzicht van (niet)verzekerde zorgtoeslaggenieters aanleveren.

Ook veranderingen in de huishoudsituatie zullen vanaf medio 2006 actief aan de belanghebbenden signaleerd worden. Onderzocht zal nog moeten worden of de kwaliteit van deze signalen goed genoeg is om tot ambtshalve aanpassing van de voorschotten te leiden.

2.5 Activiteiten toezicht huur en zorg massaal en individueel in 2006

De successievelijke aanpak van risico's met behulp van query's en de behandeling van de 1% steekproef wordt voortgezet.

Vanaf 1 juli 2006 zullen de lopende voorschotten ook worden getoetst aan de gegevens over verzekerden afkomstig van de zorgverzekeraars. Lopende voorschotten voor de zorgtoeslag die niet gepaard gaan met een inschrijving als verzekerde bij de CvZ krijgen een vragenbrief om deze situatie te verklaren en eventueel te bewijzen dat er toch van een verzekering sprake is. Zonodig vindt navraag bij de verzekeraar plaats.⁴

² De gegevens worden betrokken van het College voor Zorgverzekeringen dat de gegevens beschikbaar stelt waaruit blijkt dat sprake is van een verplichte verzekering of een voor de zorgtoeslag relevante registratie alsmede, voorzover dat niet zo is, om welke reden geen sprake is van een verplichte verzekering of registratie. B/T meent dat alle hiervoor nodige registraties door CvZ reeds moeten worden bijgehouden ingevolge de wettelijke taken van het CvZ. De gesprekken met het CvZ hierover lopen nog. De uitkomst van het gesprek met deze "manifest-partner" zien we met vertrouwen tegemoet.

³ Uit onlangs afgerond onderzoek naar niet-opgegeven Belgische inkomsten bleek de onderzochte doelgroep gemiddeld € 7000 aan inkomen te hebben verzwegen.

⁴ De gegevens van het CvZ hebben noch de status noch, in aanvang, de kwaliteit die ambtshalve inzet van deze

Relevante veranderingen in de huishoudsituatie zullen door de GBA (via BvR) actief worden aangeleverd en in het kantoorproces worden uitgezocht en van een passend vervolg voor de lopende voorschotten worden voorzien.

Daarnaast zal een query worden gedaan naar meerdere aanvragers van zorgtoeslag op één adres. Mogelijk wenden deze aanvragers ten onrechte voor dat zij géén gezamenlijke huishouding voeren. Ook de spiegelbeeldsituatie zal aan toezicht worden onderworpen: twee personen op één adres wenden voor een gezamenlijke huishouding te voeren maar, in de zin van de wet, naar algemene maatschappelijke opvattingen is daarvan geen sprake.

Bij de selectie van risicovolle aanvragen zal voor de toetsing van de inkomensschattingen vanaf medio 2006 gebruik gemaakt worden van de inkomensgegevens van de Belastingdienstregio's over 2005. In het kantoorproces zal tevens gebruik gemaakt gaan worden van de van de inkijkfunctie in de loongegevens van de UWV.

In 2006 zal een "proeftuin schatting actueel inkomen" starten. In deze proeftuin wordt onderzocht in hoeverre met name het actuele inkomen uit POLIS een bijdrage kan leveren aan een zo goed mogelijke schatting van het actuele inkomen. Deze schatting kan gebruikt worden voor het automatisch continueren voor het komende jaar. Maar ook om in het lopende jaar als contra-informatie te dienen voor het in de aanvraag opgegeven inkomen. B/T zal in het onderzoek participeren door al in 2006 de schattingen toe te passen op de lopende aanvragen.

Een fraudemogelijkheid is het namens een ander aanvragen van een zorgtoeslag en daarbij het eigen rekeningnummer vermelden. Om dit aan te pakken zal zo mogelijk nog in 2005 een query worden gedaan naar rekeningnummers waarop meer dan 5 toeslagen worden uitbetaald. Nader onderzoek moet uitwijzen of het veelvuldig uitbetalen op zo'n rekening terecht is of niet.

Voor een aantal specifieke regelingen in de huurtoeslag is naar verwachting in 2006 geen geautomatiseerde ondersteuning beschikbaar. Dat betekent dat zaken als de redelijkheidstoets, de passendheidstoets, overschrijding maximale huurprijs, 10%-regeling, hardheidsclausule etcetera met query's of handmatig boven water gehaald moeten worden. Dit is een risico, zowel bij het beoordelen van een eerste aanvraag als bij het automatisch continueren voor 2007. Het project toeslagen en de B/T hebben inmiddels (25 oktober 2005) een project gestart dat beoogt organisatorische oplossingen te vinden die het niveau van de dienstverlening en het toezicht onaangetast laten.

2.6 Activiteiten administratief toezicht en niet-administratief toezicht in 2006

Met ingang van 2006 is binnen B/T de functionaliteit ingericht om fraude-signalen te kunnen ontvangen, wegen en verwerken. In het BBT is een fraude-coördinator voorzien. De mogelijkheid om de huidige applicatie van VROM waarmee signalen geregistreerd, gewogen en gevolgd kunnen worden, over te nemen, wordt nog onderzocht. Er wordt nog gewerkt aan een boetebesluit specifiek voor toeslagen. Dit zal per 1 januari 2006 geformaliseerd zijn.

Bij de uitvoering van de huursubsidie heeft VROM eind 2004 en in 2005 met andere overheden een reeks van niet administratieve toezichtacties uitgevoerd. Voor de twee acties in het najaar van 2005 worden ook medewerkers van de Belastingdienstregio's en Belastingdienst/Toeslagen ingezet. Deze medewerkers hebben daartoe inmiddels een opleiding doorlopen. De Belastingdienstregio's en Belastingdienst/Toeslagen zullen bij dergelijke acties betrokken blijven. Bij deze acties zijn belangen van meerdere overheden in het geding, ook die van Belastingdienstregio's en Belastingdienst/Toeslagen. Het is zo gezien logisch dat de beide onderdelen van de Belastingdienst een rol blijven spelen bij het initiëren en uitvoeren van dergelijke acties.

2.7 Activiteiten verbetering contra-informatie 2006

Huishoudgegevens

gegevens in de klantbehandeling mogelijk maken (zie paragraaf 5 van bijlage 1). Tegenbewijs van belanghebbende en eventuele navraag bij de verzekeraar zullen mogelijk moeten zijn. Een kwalitatief perfecte registratie is in het belang van alle betrokkenen.

De status van de huishoudgegevens impliceert dat de registratie in GBA in beginsel als grondslag bepalend is voor het recht op toeslag. Niettemin kunnen uit het administratieve toezicht of uit de niet administratieve toezichtacties aanwijzingen voor de onjuistheid van de registratie komen. Deze moeten volgens de Wet op de gemeentelijke basisadministratie gemeld worden door de daar genoemde afnemers van GBA-gegevens. De gemeente heeft een onderzoeksplicht; als de registratie wordt aangepast dan wordt de nieuwe registratie de grondslag voor toeslagen. Zo niet, dan blijft de oude registratie bepalend. Op dit moment wordt nog onderzocht hoeveel aanwijzingen van afwijkingen van de GBA uit de klantbehandeling zullen voortvloeien en hoe deze op de meest efficiënte manier aan de GBA kenbaar gemaakt kunnen worden.

Inkomens- en vermogensgegevens

Op 14 oktober 2004 heeft de M1-conferentie over de invloed van de strategische projecten op de werkwijze van de Belastingdienstregio's de mogelijke gevolgen van onder meer Toeslagen voor de Belastingdienstregio's besproken. Dit heeft geresulteerd in een inventarisatie van de mogelijke invloeden, waarna diverse werkgroepen de mogelijkheden verder hebben uitgediept. De rapportages van de werkgroepen hebben in de procesportefeuille Toezicht tot besluitvorming geleid. Er zijn nu een reeks van actiepunten geformuleerd die tot doel hebben haalbare verbeteringen voor te stellen en/of te realiseren. B/T en de Belastingdienst kantoor Haaglanden hebben de opdracht de voortgang te monitoren. Naar de ervaring van het Ministerie van VROM leert kunnen zich toch situaties voordoen waarin blijkt dat de belanghebbende een hoger inkomen heeft dan de Belastingdienstregio's opgeven. Die gevallen zullen aan de Belastingdienstregio's worden gesignaleerd zodat de situatie door aanpassing van het belastbaar loon of verzamelinkomen gesynchroniseerd kan worden.

Huurgegevens

De controle op de juistheid van de huurgegevens zal op dezelfde wijze plaatsvinden als nu door het Ministerie van VROM. Dat wil zeggen dat bij eerste aanvragen de redelijkheid van de huur getoetst zal worden door de huurcommissie. Alleen op risico geselecteerde aanvragen zullen aan de huurcommissies worden aangeboden. De eerste aanvragen waarbij een toegelaten instelling is betrokken als verhuurder zullen niet worden aangeboden.⁵ In de risicoselectie wordt aandacht besteed aan huurverhogingen die erop kunnen duiden dat geen huurtoeslag toegekend kan worden.

Zorgverzekeringsgegevens

De kwaliteit van deze gegevens zal in het kantoorproces blijken. Uiteraard zullen eventuele gebreken in die kwaliteit met het College voor Zorgverzekeringen worden opgenomen. Met het College wordt al regelmatig overleg gevoerd. Na de eerste aanlevering en ervaring met de kwaliteit zal dit overleg vooral in het teken staan van de monitoring en verbetering van de kwaliteit van de gegevens die CvZ aan Toeslagen levert.

Loongegevens van UWV

In 2006 zal voorzover nodig met het O&M van onderzoek gedaan worden naar de inzetbaarheid in de klantbehandeling (beoordelen aanvraag en mutaties, geschiktheid ambtshalve muteren en geschiktheid schatten). Onderzoek en ervaringen in de klantbehandeling met de inijkfunctie zullen zicht geven op de kwaliteit van de gegevens en met het project SUB en zonodig UWV worden opgenomen.

Werkgeverbijdragen in de kinderopvang

De Staatssecretaris heeft recentelijk besloten dat opgaaf van deze gegevens door de werkgevers via het PANA-bericht van de UWV verplicht zal worden gesteld. Het project SUB moet deze wijziging nog realiseren. Op het moment waarop dit plan van aanpak wordt geschreven is nog niet duidelijk of dat tijdig kan om nog in 2006 een rol te kunnen spelen in het toezicht op de kinderopvangtoeslag

Kosten van kinderopvang

⁵ Deze werkwijze correspondeert met die van VROM. De effectiviteit van de risicoselectie van VROM is naar aanleiding van opmerkingen van de Algemene Rekenkamer door VROM onderzocht. De Belastingdienst/Toeslagen heeft aangegeven zich te zullen aansluiten bij de bevindingen van dat onderzoek. De concept evaluatie laat zien dat de huidige werkwijze van VROM tot adequate resultaten leidt.

In 2006 zal worden vastgesteld of de renseignering van kosten van kinderopvang door kinderopvanginstellingen nodig is. De meerwaarde daarvan hangt af van de non-compliance en de kwaliteit van de administraties van deze instellingen. Deze twee gegevens bepalen de potentiële kosten en baten van renseignering en daarmee de meerwaarde van toezicht met behulp van renseignering in plaats van door steekproefsgewijze uitvraag van bewijsstukken. In 2006 zal deze renseignering niet plaatsvinden.

2.7 Horizontaal toezicht

Horizontaal toezicht komt voort uit het besef dat toezicht een gezamenlijke verantwoordelijkheid is van overheid én maatschappij en vanuit het gegeven dat toezicht niet alleen door de overheid kan worden gedragen. Ook Toeslagen heeft daarom onderzocht met welke maatschappelijke partners de samenwerking gezocht zou kunnen worden. In 2006 zal het kantoor Toeslagen in ieder geval de volgende twee onderwerpen verkennen op de mogelijkheden van horizontaal toezicht.

Buitenlandse seizoenarbeiders.

Niet ingezetenen die korte tijd in Nederland aan loonbelasting onderworpen arbeid verrichten vormen een bijzonder risico. Zij zijn verzekeringsplichtig en hebben dus recht op zorgtoeslag. Maar als ze stoppen met werken moet de zorgtoeslag ook worden stopgezet. De kans is groot dat dit niet gebeurt. Ook verzekeraars en CvZ lopen risico dat de premie dan wel de partnerbijdrage niet betaald wordt. Deze personen werken meestal via bemiddelaars. Ook deze bemiddelaars hebben extra werk aan het uitleggen van het Nederlandse zorgstelsel en het zorgen dat hun personeel een verzekering afsluit en de zorgtoeslag aanvraagt. Een aantal bemiddelaars heeft gemeld dat zij een rol willen spelen in het efficiënt regelen van zorgverzekering en –toeslag voor hun tijdelijke werknemers. In 2006 zal B/T met bemiddelaars, verzekeraars en Belastingdienst/Buitenland op zoek gaan naar een mogelijke oplossing. De veronderstelling is dat wij zelf deze groep werknemers onvoldoende in het toezicht kunnen betrekken. Daarom gaan de gedachten uit naar een centrale rol voor de bemiddelaars en de verzekeraars. Verzekeraars ontwerpen een procedure waarbij heel snel een polis kan worden afgegeven. Bemiddelaars zorgen dat hun werknemers op het juiste moment worden aange- en afgemeld voor verzekering en toeslag. Zij verrekenen de te betalen premie en de te ontvangen toeslag met het uitbetaalde loon. Daarmee is het toezicht op de zorgtoeslag voor deze groep werknemers feitelijk belegd bij de bemiddelaars en daarmee horizontaal geworden. Voor B/T betekent dit dat er een juiste toeslag wordt uitbetaald. De verzekeraars en CvZ ontvangen de premie of bijdrage. De bemiddelaars worden aantrekkelijke werkgevers, want zij nemen hun werknemers de administratieve rompslomp uit handen.

Woningcorporaties

Met de corporaties in hun hoedanigheid van verhuurder en HIP heeft B/T een intensieve relatie. B/T heeft de HIP's uitvoerig voorgelicht over de nieuwe regelgeving, de HIP's hebben een ondersteunende applicatie ter beschikking gekregen, de HIP's hebben een korte lijn rechtstreeks naar de back office van B/T om direct vragen beantwoord te krijgen en de corporaties hebben als verhuurder ook de mogelijkheid deel te nemen aan het geclusterd betalen. Andersom geldt dat de corporaties heel goed zicht hebben op hun huurders. Daarmee zijn de corporaties een veelbelovende partner om de mogelijkheden van horizontaal toezicht te verkennen en uit te bouwen. In 2006 zal B/T met de corporaties in gesprek gaan om de rol van de HIP's te versterken. Wij denken aan het certificeren van een HIP dat niet alleen de aanvraag invult, maar deze ook checkt op juistheid aan de hand van door de klant aangeleverde contra-informatie zoals loon- of inkomensgegevens, verblijfstatus en verzekeringspolis. De huurgegevens kunnen uit het eigen bestand correct worden overgenomen.

Een aanvraag die door een gecertificeerd HIP is ingevuld kan in feite ongewogen in ATS worden ingevoerd. Voor de corporatie kan het aantrekkelijk zijn dat zij de klant kunnen garanderen dat een door het HIP ingevulde aanvraag zonder meer wordt toegekend. Daarnaast kan met de corporaties worden besproken welke risicosignalen zij op het gebied van Toeslagen kunnen afgeven.

Certificering van HIP's die geen corporatie zijn, kan natuurlijk ook.

2.8 Situatie 2007

De Awir bindt de definitieve vaststelling van de toeslagen aan het moment waarop het laatste verzamelinkomen van het huishouden wordt vastgesteld of, als niemand in het huishouden aangifteplichtig is: voor 1 december van het jaar volgend op het berekeningsjaar. Op dat moment staat alle contra-informatie vast en zullen naleveringen en fouterstel hebben plaatsgevonden. Reden om de aanvraag zoals deze na eventuele mutatie(s) luidt, alvorens definitief vast te stellen nog een keer met de aanwezige contra-informatie te vergelijken. Twee momenten zijn daartoe voorzien. Vóór 1 juli 2007 aan de hand van de dan beschikbare gegevens, wat inkomens betreft de aangiftegegevens en de loongegevens uit de fibase en tegen 1 december of, indien dat later is, op het moment dat de laatste definitieve aanslag in het huishouden wordt vastgesteld. Reden hiervoor is dat we, voordat rentevergoedingen verschuldigd worden aan de hand van de best mogelijke gegevens nog een keer de verstrekte voorschotten in overeenstemming willen brengen met de waarschijnlijke definitieve toekenning.

2.9 Activiteiten in 2007

De definitieve toekenningen zullen massaal plaatsvinden tegen de datum van 1 december 2007 voor de niet-aangifteplichtigen en later successievelijk naar aanleiding van het vaststellen van de vaststelling van de definitieve aanslagen van de leden van het relevante huishouden. Evenals bij de actualisering van de voorschotten vóór 1 juli 2007 zullen de aanvragen vergeleken worden met de meest actuele contra-informatie. Selectieregels die zien op risico's waarvoor geen contra-informatie voorhanden is, zullen in die fasen niet meer worden toegepast. Die zijn in de loop van het berekeningsjaar allemaal aan bod gekomen. Eind 2006 mag een piek verwacht worden als gevolg van het automatisch continueren voor 2007. Dan moet de behandeling van de initiële aanvragen 2006 achter de rug zijn.

BIJLAGEN

1. Overzicht gehanteerde begrippen
2. Context handhaving toeslagen
3. Activiteitenkalender huur/zorg
4. Activiteitenkalender WKO

Bijlage 1 KERNBEGRIPPEN TOEZICHT

Toezicht is te definiëren als: het nagaan of wettelijke regels en voorschriften worden nageleefd. Toezicht kan worden geordend op basis van drie principes:

1 Administratief en niet administratief toezicht

Administratief toezicht houdt in dat de opgaaf van de klant vergeleken wordt met contra-informatie, zonodig aangevuld met nadere bewijsstukken die bij de aanvrager zijn opgevraagd. Niet administratief toezicht houdt in dat de opgaaf van de klant ter plaatse wordt beoordeeld op feiten die niet of onvoldoende getoetst kunnen worden aan contra-informatie. Het zal dan meestal gaan om vast te stellen of de materialiteit van de aanvraag in overeenstemming is met de werkelijkheid.

2 Massaal en individueel toezicht

Massaal toezicht is het op grote schaal beoordelen van de opgaaf van de klant op mogelijke risico's. Voor de Belastingdienst geldt: massaal = digitaal. De gegevens uit de opgaaf worden digitaal vergeleken met beschikbare contra-informatie.

Het massale toezicht rust grotendeels op contra-informatie. Het project Toeslagen realiseert de verzameling en beschikbaarstelling aan de Belastingdienst/Toeslagen van contra informatie op alle belangrijke grondslagen. De bronnen waaruit deze contra-informatie geput kan worden, hebben een verschillende status en kwaliteit. Dat maakt uit voor de wijze waarop de contra-informatie in de klantbehandeling ingezet kan worden.

De wettelijke status van een gegevensbron kan zodanig zijn dat er voor de B/T geen ruimte meer is voor eigen interpretatie of zelfstandige verificatie van het gegeven. Een dergelijke status maakt de bron van dat gegeven in feite voor de toepassing van de Awir tot authentieke bron. In dit plan noemen we dat een "exclusieve registratie".⁶ Een dergelijke "zware" status is eenvoudig voor de uitvoering omdat op elk moment duidelijk is wat de aan de registratie ontleende grondslag is. Het is ook helder wie verantwoordelijk is voor eventuele onjuistheden in die registratie: de beheerder.

In die zin zijn de inkomens- en vermogensgegevens, afkomstig van de Belastingdienstregio's, afkomstig van een exclusieve registratie. Dat is de implicatie van artikel 8 van de Awir. De huishoudsituatie. De contra informatie hierover is afkomstig uit de GBA. Artikel 6 Awir, jo artikel 3 van de Uitvoeringsregeling Awir maakt deze bron nagenoeg tot een exclusieve registratie. Niet helemaal omdat deze regeling een zeer restrictief geformuleerde tegenbewijsmogelijkheid kent.⁷

Individueel toezicht is het beoordelen van een specifieke opgaaf van een specifieke klant op inconsistenties

3 Horizontaal en verticaal toezicht

Horizontaal toezicht berust op het inzicht én maatschappij een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben voor het naleven van de regels. Het berust ook op het inzicht dat de overheid die last niet alleen kan dragen.

Onder verticaal toezicht wordt verstaan werkzaamheden die door of namens een bestuursorgaan worden verricht om na te gaan of regelgeving wordt nageleefd.

Onder horizontaal toezicht wordt verstaan controle op het naleven van regelgeving door maatschappelijke instellingen uiteraard binnen de wettelijk kaders die daarbij gelden.

Ook door samenwerking met betrokkenen in "de maatschappij" kan de compliance bevorderd worden. Een intensieve voorlichtingscampagne heeft balies van de Belastingdienstregio's, HIP's en belangenorganisaties zo toegerust dat belanghebbenden bij het doen van hun aanvraag goed ondersteund kunnen worden. Goed, ook in de betekenis van: conform de regelgeving. Een speciale

⁶ We vermijden de term authentieke registratie omdat onderdeel van dit begrip is dat het exclusieve karakter overheidsbreed gaat gelden. Dit plan beperkt zich tot Awir en materiewetten.

⁷ teksten per 24 oktober 2005

lijn naar de back office van B/T maakt het mogelijk heel snel op eventuele vragen te reageren. Deze werkwijze beperkt onjuiste aanvragen als gevolg van onbegrip tot een minimum.

4 De 1%-steekproef

Ongeveer 1% van de aanvragen die door geen enkele weegregel zijn geraakt wordt willekeurig geselecteerd voor behandeling in het kantoorproces.⁸ De aanvraag en mutaties van deze belanghebbenden worden 100% gecontroleerd, dat wil zeggen met alle middelen die in het kantoorproces beschikbaar zijn. De uitkomsten van deze steekproef worden geanalyseerd door de afdeling Onderzoek & Marktverkenning van B/CPP. Deze analyse geeft zicht op de aard en omvang van de risico's in de aanvraag en op de doeltreffendheid van de bestaande selectieregels. Dat inzicht kan aanleiding zijn de selectieregels aan te passen. De steekproef geeft ook zicht op de kwaliteit van de contra-informatie en levert daarmee ook input voor de verbetertrajecten daarvan.

5 Contra-informatie en exclusieve registraties

Het massale toezicht rust dus grotendeels op contra-informatie. Het project Toeslagen realiseert de verzameling en beschikbaarstelling aan de Belastingdienst/Toeslagen van contra informatie op alle belangrijke grondslagen. De bronnen waaruit deze contra-informatie geput kan worden, hebben een verschillende status en kwaliteit. Dat maakt uit voor de wijze waarop de contra-informatie in de klantbehandeling ingezet kan worden.

Status

De wettelijke status van een gegevensbron kan zodanig zijn dat er voor de B/T geen ruimte meer is voor eigen interpretatie of zelfstandige verificatie van het gegeven. Een dergelijke status maakt de bron van dat gegeven in feite voor de toepassing van de Awir tot authentieke bron. In dit plan noemen we dat een "exclusieve registratie".¹⁰ Een dergelijke "zware" status is eenvoudig voor de uitvoering omdat op elk moment duidelijk is wat de aan de registratie ontleende grondslag is. Het is ook helder wie verantwoordelijk is voor eventuele onjuistheden in die registratie: de beheerder.

In die zin zijn de inkomens- en vermogensgegevens van de Belastingdienstregio's, afkomstig van een exclusieve registratie. Dat is de implicatie van artikel 8 van de Awir. Voor de loongegevens zijn de Belastingdienstregio's in die zin geen exclusieve registratie. De Awir noemt als toetsingsinkomen voor niet beschrevenen het belastbaar loon volgens de jaaropgave(n). De Belastingdienstregio's stellen geen jaaropgaven vast. Discrepancies tussen jaaropgaven en renseignering door de Belastingdienstregio's is daarmee mogelijk. Deze zal het B/T met de belastingdienstregio's uitzoeken. Een verwijzing van de belanghebbende naar de Belastingdienst lijkt uit een oogpunt van goede klantbehandeling niet verstandig nu de klant de Belastingdienst als één organisatie zal ervaren. Voor de verzamelinkomens staat de Awir geen andere oplossing toe dan de belanghebbende ingeval van betwisting bezwaar te laten maken bij diens belastingdienstregio.

De huishoudsituatie. De contra informatie hierover is afkomstig uit de GBA. Artikel 6 Awir, jo artikel 3 van de Uitvoeringsregeling Awir maakt deze bron nagenoeg tot een exclusieve registratie. Niet helemaal omdat deze regeling een zeer restrictief geformuleerde tegenbewijsmogelijkheid kent.¹¹

De verzekeringsgegevens zijn uiteindelijk afkomstig van de verzekeraars maar worden door de Belastingdienst/Toeslagen betrokken van het College voor Zorgverzekeringen. De verzekeraars hebben de verplichting om bij afsluiting van de verzekering te toetsen of er sprake is van een verplichte zorgverzekering. Het College heeft tot taak om toe te zien op de juiste taakvervulling van

⁸ Voor de huur- en zorgtoeslag 1%, voor de kinderopvangtoeslag 3%

⁹ Contra-informatie: gegevens afkomstig van derden bestemd om de door belanghebbenden gepresenteerde grondslagen te controleren

¹⁰ We vermijden de term authentieke registratie omdat onderdeel van dit begrip is dat het exclusieve karakter overheidsbreed gaat gelden. Dit plan beperkt zich tot Awir en materiewetten.

¹¹ teksten per 24 oktober 2005

de verzekeraars. Bovendien heeft het College tot taak ten onrechte niet verzekerden op te sporen. Gevoegd bij het feit dat het College alle verplicht verzekerden registreert, waaronder ook de niet-ingezetenen is het verzekerdenbestand van het College voor B/T nagenoeg een exclusieve registratie.¹²

De huurgegevens. Deze zijn afkomstig van de verhuurders, waaronder corporaties. Deze verzamelde gegevens van de verhuurders vormen geen exclusieve registratie. Om de juistheid van deze gegevens te verzekeren dienen daarom maatregelen genomen te worden. De brief aan de Algemene Rekenkamer van 9 mei 2005 geeft aan dat B/T de maatregelen van VROM zoals deze na evaluatie gelden, over zal nemen.

Kwaliteit

Naast de status van de gegevens die bepaald wordt door de wettelijke bepalingen van de Awir en de materiewetten speelt ook de kwaliteit van de gegevens een rol bij de inzetbaarheid als contra-informatie.

De onjuistheid van de contra-informatie heeft twee mogelijke gevolgen. In de eerste plaats kan het ertoe leiden dat onjuiste grondslagen in de aanvraag niet worden opgemerkt met als gevolg mogelijk onjuiste toeslagvaststellingen. In de tweede plaats kan het ertoe leiden dat juiste grondslagen in de aanvraag ten onrechte als onjuist worden gesignaleerd. Gevolg daarvan is vervuiling van de uitworp waardoor de aanvrager ten onrechte door B/T met vragen wordt benaderd. Dat wekt irritatie bij de belanghebbende en het doet ten onrechte een beroep op de capaciteit van B/T. In het geval van gegevens afkomstig van Belastingdienstregio's of GBA zal een signaal naar de Belastingdienstregio's of GBA uit moeten uitgaan. In het geval van onjuiste huurgegevens zal B/T zelf aanpassingen aan de grondslag mogen doorvoeren, eventueel gepaard met maatregelen jegens de verhuurder die het onjuiste gegeven heeft aangeleverd. Naast de onderzoeken, uitgevoerd door de huurcommissies zullen ook de Belastingdienstregio's controles uitoefenen bij de verhuurders. Ten aanzien van de verzekeringsgegevens vinden op dit moment nog gesprekken plaats met het College voor Zorgverzekeringen om status en kwaliteit van de verzekeringsgegevens precies vast te stellen.

De uiteindelijke ambitie is om in 2008 de contra-informatie op een kwalitatief niveau te hebben dat daarmee voorschotten en definitieve toekenningen ambtshalve kunnen worden aangepast.

¹² nagenoeg omdat de Awir de registraties van het CvZ geen wettelijk exclusieve status geeft

Bijlage 2 Context handhaving en Toeslagen

1. Typologie van de toeslagen

Deze bijlage geeft vanuit het toezichtsfocus een korte beschrijving van de drie toeslagen die B/T gaat uitbetalen. De slotparagraaf trekt uit de typologie conclusies voor de inrichting van het toezicht.

1.1 Zorgtoeslag

Deze toeslag kenmerkt zich door een zeer groot bereik (6 miljoen potentiële aanvragers) en een beperkt aantal criteria die uitmaken of een aanvrager wel of niet een toeslag krijgt en zo ja hoe hoog die is.

De toeslag kent overigens een relatief laag maximum van € 1.200 per jaar

De criteria zijn:

- Alleenstaand of partnerschap
- Hoogte van het (gezamenlijke) inkomen
- Is er een zorgverzekering

Dit zijn criteria die via massaal = digitaal toezicht gecheckt kunnen worden.

- De huishoudinkomens worden geleverd door Belastingdienstregio's (exclusieve registratie)¹³
- Informatie over het niet hebben van een zorgverzekering wordt geleverd door het College voor Zorgverzekeringen (exclusieve registratie en verticaal toezicht)

Informatie over partnerschap wordt geleverd door GBA, zonodig aangevuld met gegevens van de Belastingdienstregio's (beiden exclusieve registratie)¹⁴

Vanwege de eenvoud van de regelgeving en het beperkte aantal criteria die allen zijn te toetsen aan een exclusieve registratie is voor de zorgtoeslag het digitale toezicht, aangevuld met verticaal toezicht

door het CvZ, voldoende. Het CvZ ziet erop toe dat iedereen die verzekeringsplichtig is ook een zorgverzekering afsluit. Gebeurt dat niet, dan wordt de nalatige door het CvZ aangepakt.

1.2 Huurtoeslag

Deze toeslag kenmerkt zich door een groot bereik (1 miljoen potentiële aanvragers) en een groot aantal criteria dat uitmaakt of een aanvrager wel of niet een toeslag krijgt en zo ja hoe hoog die is.

De toeslag kan oplopen tot een relatief hoog bedrag van € 3.000 per jaar.

De criteria zijn onder andere:

- Alleenstaand of partnerschap
- Leeftijd (jonger dan 23, ouder dan 65 of daar tussenin)
- Zijn er medebewoners
- Zijn er onderhuurders
- Zijn er inwonende kinderen
- Hoogte van het (gezamenlijke) inkomen eventueel inclusief van kinderen en/of medebewoners
- Hoogte van de huur
- Is de huur redelijk en/of passend
- Gegevens verhuurder
- Status van het gehuurde

Een deel van de criteria kan massaal = digitaal gecheckt worden met gegevens uit een authentieke bron. Dat betreft:

- De gezamenlijke huishoudinkomens worden geleverd door de Belastingdienstregio's (exclusieve registratie)

¹³ voor uitleg van het begrip exclusieve registratie, zie paragraaf 2.5 over contra informatie

¹⁴ voor het partnerbegrip kunnen meer exclusieve registraties bestaan omdat huwelijken en geregistreerd partnerschappen (artikel 3, lid 1 onder a Awir) worden vastgelegd in de GBA, maar bijvoorbeeld het partnerschap voor de inkomstenbelasting '01 (artikel 3, lid 1 onder b 1° Awir), uiteraard niet. Dat ligt vast in de bestanden van de Belastingdienst.

- Informatie over inwonende kinderen en/of medebewoners/onderhuurders wordt geleverd door de GBA (exclusieve registratie)
- Informatie over partnerschap wordt geleverd door GBA, zonodig aangevuld met gegevens van de Belastingdienstregio's (beiden exclusieve registratie)
- Informatie over de huur wordt in een groot aantal gevallen geleverd door de woningbouwcorporaties (geen exclusieve registratie wel hoge kwaliteit)
- Informatie over de redelijke huur wordt geleverd door de Huurcommissie (exclusieve registratie)
- Informatie over de passende huur wordt geleverd door de gemeentes (exclusieve registratie)

Meer toezicht is nodig voor de volgende criteria:

- Huurinformatie van niet-corporele verhuurders
- Alleenstaand of partner
- Zijn er medebewoners of onderhuurders die afwijken van de GBA
- Is het gehuurde een zelfstandige woning

Deze criteria moeten worden gecheckt op risico door administratief toezicht of niet administratief toezicht.

1.3 Kinderopvang toeslag

Deze toeslag kenmerkt zich tot een relatief klein bereik (200.000 potentiële aanvragers) met nogal wat criteria die uitmaken of er recht is op een toeslag en hoe hoog die is. Met de toeslag kan per aanvrager een zeer hoog bedrag tot € 50.000 gemoeid zijn. Bovendien zijn er rond de kinderopvang en toeslag nogal wat belanghebbenden.

Criteria voor het vaststellen van de toeslag zijn o.a.:

- alleenstaand of partnerschap
- is aanvrager en/of partner werkend, uitkeringsgerechtigd, werkzoekend, lerend, gehandicapt
- wat is het (gezamenlijk) inkomen
- soort kinderopvang (kinderopvang of gastouder)
- het aantal uren KO
- het aantal kinderen waarvoor opvang is afgenomen
- kosten KO per uur
- bijdrage derden
- is de KO instelling erkend door de gemeente
- is er een schriftelijke overeenkomst tussen ouder en KOI

Partijen die een rol spelen in het veld rond de kinderopvang zijn:

- de ouders die het betalen en een deel via de toeslag terug krijgen
- derden die bijdragen in de kosten (werkgevers, gemeente, uitkeringsinstanties)
- Belastingdienst/Toeslagen die de toeslag verstrekken
- Belastingdienstregio's die erop toezien dat derden maximaal 1/6 resp. 1/3 van de kosten onbelast vergoeden
- Kinderopvang instellingen die de rekening presenteren
- Gemeenten die toezicht houden op de voorwaarden tot registratie van de KOI

Een deel van de criteria kan massaal = digitaal gecheckt worden met gegevens uit een authentieke bron. Dat betreft:

- De huishoudinkomens worden geleverd door de Belastingdienstregio's (exclusieve registratie)
- Informatie over erkenning van de KOI is beschikbaar bij de gemeenten (exclusieve registratie)
- Informatie over partnerschap wordt geleverd door GBA, zonodig aangevuld met gegevens van de Belastingdienstregio's (beiden exclusieve registratie)
- Bijdragen van derden zullen op termijn worden geleverd door de Belastingdienstregio's, uitkeringsinstantie, gemeente of Rijk. Daarmee bestaat ook zicht op de "bezigheden" van de ouders (allen geen exclusieve registraties maar wel van hoge kwaliteit)¹⁵

¹⁵ Beslissing van de Staatssecretaris waardoor m.i.v. 2006 via UWV reeds gegevens hierover verwacht mogen worden

De andere criteria zijn minder eenvoudig te checken met een exclusieve registratie. Hier is individueel administratief toezicht noodzakelijk. Aan de ouders moet gevraagd worden naar een schriftelijke overeenkomst waarin is vermeld om het soort KO, het aantal uren en de kosten per uur. Tevens zal een definitieve afrekening van de KOI gevraagd moeten worden om te checken of de in de overeenkomst vermelde opvang daadwerkelijk is afgenomen.

Een voordeel is dat er nogal wat partijen betrokken zijn. Omdat de belangen niet altijd overeenkomen biedt het vanuit toezicht perspectief de verklaringen van de verschillende partijen met elkaar te vergelijken.

- Ouders hebben er belang bij dat ze niet te weinig vergoeding krijgen van werkgever en B/T. Veranderingen in hun nadeel zullen ze zeker naar deze instanties melden.
- Werkgevers hebben er belang bij dat zij niet teveel vergoeden. Dit vanwege de kosten, maar ook om een naheffing LB te voorkomen omdat meer dan 1/6 resp. 1/3 belastingvrij is vergoed. Hetzelfde geldt voor de overige bijdrageverstrekkers.
- De Belastingdienstregio's hebben er belang bij dat als er teveel door een werkgever wordt vergoed het overschot in de LH wordt meegenomen.

Op indirecte wijze kunnen de kosten per uur, het aantal uren en het totaalbedrag van de betaalde KO dus gecheckt worden met de exclusieve registratie Belastingdienstregio's, via de vanaf 2006 verplichte opgaaf in POLIS.

Tenslotte kan het intensief toezicht op de kinderopvangtoeslag worden meegenomen in de controles van de Belastingdienstregio's. Hier zijn meerdere invalshoeken:

- in de reguliere LB-controle wordt bij een ondernemer gecontroleerd of hij aan werknemers een vergoeding voor KO uitbetaalt en zo ja, of deze terecht belastingvrij is gelaten. Aan B/T kan worden gemeld aan welke ouders welke bedragen zijn uitbetaald.
- Een doelgroepactie bij de ondernemers in de kinderopvang. Voor B/T zal het belang vooral liggen bij het inzicht krijgen in het algehele functioneren van een ondernemer (is van belang voor risicoafweging). Daarnaast zijn verminderingen van het contract en creditrekeningen aan de ouders een bron om na te gaan of een verlaagde betaling daadwerkelijk is gemeld aan B/T.

De branche kinderopvang worden door de Belastingdienstregio's nog steeds omschreven als kinderdagverblijven/ crèches, gastouderbureaus zijn niet als branche bekend. De sector is in de doelgroep non-profit ingedeeld, terwijl in deze bedrijfstak steeds meer op winst gerichte ondernemingen opereren.

Zeker nu de kinderopvang een branche is die de laatste jaren is gegroeid en zich een vaste en volwaardige plaats in de samenleving heeft verworven kan fiscale erkenning van deze branche, uitmondend in een doelgroepbeschrijving enzovoort niet achterwege kan blijven. Dit punt zal nader onderzocht worden in de afstemming tussen Belastingdienstregio's en Belastingdienst/Toeslagen.

1.4 Conclusies naar aanleiding van de typologie van de toeslagen

De eerste conclusie op dit moment is dat het overgrote deel van de grondslagen geverifieerd kan worden met gegevens uit exclusieve registraties.¹⁶ Dat doet de Belastingdienst/Toeslagen in het massale toezicht. In ieder geval bij het definitief toekennen en waar mogelijk gedurende het berekeningsjaar. De kwaliteit van de contra informatie, de beoordeling van de inkomensschattingen gedurende het jaar en de aanpak van de grondslagen waarvoor geen (adequate) contra-informatie beschikbaar is, vormen de meest uitdagende opgave voor het kantoorproces.

De korte doorlooptijd van aanvraag naar uitbetaling maakt het niet mogelijk alle twijfelachtige aanvragen gelijk naar het kantoorproces te leiden met onderbreking van de bevoorschotting. Dat zal uitsluitend gebeuren voor aanvragen die niet verwerkbaar zijn of aanvragen die op het eerste gezicht nooit tot een toeslag kunnen leiden. Alleen in die gevallen wordt de bevoorschotting onderbroken. In alle overige gevallen wordt de uitkomst van het weegproces vastgehouden en worden twijfelgevallen successievelijk gedurende het berekeningsjaar in het kantoorproces behandeld.

¹⁶ zie voor dit begrip paragraaf 5 van bijlage 1

Reeds in 2005 zal een start worden gemaakt met onderzoek naar de grootste risico's in de aanvragen, dit door gelijk te beginnen met het op kantoor behandelen van een selectie uit de ontvangen aanvragen. De ervaring die hiermee wordt opgedaan tezamen met het toetsen van deze selectie op het bestaan van de risico's die ook bij de kinderopvangtoeslag gesignaleerd zijn, zorgt voor verbetering van de behandelinstructies voor de uitvoering van de 1% steekproef. Deze steekproef wordt behandeld zodra er relevante contra-informatie beschikbaar is.

Uit de typologie komt naar voren dat de toeslagen op een aantal punten nogal van elkaar verschillen. Dat rechtvaardigt een verschil van aanpak in de vorm en mate van toezicht op elk van de toeslagen. Complicerend is daarbij dat een aantal criteria voor elke toeslag gelden, maar in risico en belang een zeer verschillende impact kunnen hebben. Een inkomensverschil kan voor de zorgtoeslag een kleine aanpassing van het voorschot betekenen die om doelmatigheidsredenen niet wordt aangebracht. Maar voor huur en kinderopvang betekent datzelfde verschil een forse verandering die in het belang van klant en Belastingdienst/Toeslagen zo snel mogelijk moet worden verwerkt. Vanuit het oogpunt integrale klantbehandeling zal in een dergelijk geval de inkomensmutatie ook voor de zorgtoeslag moeten worden aangepast.¹⁷

¹⁷ integrale klantbehandeling wordt nog niet geautomatiseerd ondersteund in 2006 maar door organisatorische oplossingen toch gerealiseerd.