



Toeslagen
Belastingdienst

Taskforce CAF Toeslagen

Rapportage week 44

[Redacted]
4 november 2019



Inhoud

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



Overall-rapportage programmamanagement en projecten 1 t/m 8

Datum laatst gewijzigd: 4 november 2019

Korte terugblik afgelopen week – wat uitgevoerd om resultaten te behalen

- In week 44 zijn de accountants van MKB en GO verder gegaan met de werkzaamheden om fase 1 van de CAF-zaken in beeld te brengen
- Medewerkers van team Fraude zijn bezig met het handmatige werk voor de burgers die in het fraudeteam zijn behandeld en gerelateerd zijn aan CAF-zaken. Medewerkers van Switch en MKB hebben de laatste handelingen verricht en hebben op dinsdag hun werkzaamheden beëindigd. Er zijn ruim 15 medewerkers van IST bezig met de foutcontroles en aanvullende lijsten, waarbij een medewerker van Switch deze fouten inzichtelijk maken via een speciaal geschreven programma.
- De voorbereiding voor de herstelactie is gaande o.l.v. .
- Er is veel aandacht besteed aan het onderwerp O/GS en invordering n.a.v. perspublicaties en vragen van de stas.

Cijfermatige informatie over week 44

- Zie voor de cijfermatige informatie over klacht, bezwaar, herzieningsverzoeken en (hoger) beroep het separate document "overall cijfermatige rapportage".
- Er zijn momenteel 76 burgermeldingen geregistreerd.





Korte vooruitblik t/m 15 november – wat te doen om resultaten te behalen

In de komende week hebben onderstaande activiteiten prioriteit:

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

Is deadline haalbaar? Zo nee, welke bijsturing nodig?

Deadline is verschoven en is blijvend precair. Met name voor het gedeelte van het handmatige lijstwerk. Permanente monitoring en het inzetten van extra medewerkers is nodig om het onderzoek van de ADR tijdig te laten starten.

Projectrapportages

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





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

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

(beroep)

Datum laatst gewijzigd: 4 november 2019

Korte terugblik afgelopen week – wat uitgevoerd om resultaten te behalen

Aantal beroepen per categorie:

CAF 11 10 (allemaal LA)
CAF overige 25 9 LA – 11 B/T – 5 nog uit te zoeken bij wie)
BSN raakt CAF 27 (allemaal bij B/T)
Nog uit te zoeken 61 BSN's

Er zijn 9 nieuwe zittingen toegevoegd aan de lijst hierboven.

CAF Overige zittingen in november:

- > , gemachtigde is akkoord met aanhouden, brief naar de RB verzonden.
- > gemachtigde is akkoord met aanhouden, brief naar de RB verzonden.
- > , gemachtigde is akkoord met aanhouden, brief naar de RvS verzonden.
- > burger is gesproken en gemaïld, denkt er nog over na.
- > , wordt nog bekeken en contact mee opgenomen.
- > wordt nog bekeken en contact mee opgenomen.

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

Meer duidelijkheid krijgen over de 61 zaaknummers. Inmiddels al bij een deel gevonden in welke CAF zaken de bsn's vallen. CAF naam ook toevoegen BSN raakt CAF (CAF overige is al gedaan)

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



Deelproject 5: Beantwoording vragen [] Stas, pers en Tweede Kamer

Datum laatst gewijzigd: 4 november 2019

Rapportage/actielijst

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





Korte terugblik afgelopen week – wat uitgevoerd om resultaten te behalen

Geen.

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

Naar verwachting vindt er volgende week verdere afstemming plaats met SZW en UHB over de definitieve antwoorden.

Is deadline haalbaar? Zo nee, welke bijsturing nodig?

Definitieve deadline niet bekend.





Deelproject 6: Burgermeldingen

Datum laatst gewijzigd: 4 november

Korte terugblik afgelopen week – wat uitgevoerd om resultaten te behalen

Er zijn op dit moment 76 meldingen ontvangen en geregistreerd d.m.v. een werkopdracht in TVS. De burgers die n.a.v. hun melding zijn geïnformeerd dat zij voor 1 november meer informatie zouden krijgen, hebben op 31 oktober een brief gehad waarin wordt toegelicht wat de stand van zaken is.

Ondertussen hebben 2 burgers contact opgenomen, omdat zij geen melding gemaakt zouden hebben. Oorzaak is waarschijnlijk dat deze werkopdrachten bij behandeling voor verzending van deze brieven anders zijn geïnterpreteerd dan de burger bedoelde. Naar aanleiding hiervan wordt de informatie voor de behandelende teams nog verder aangescherpt.

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

- › Afstemming Lavaco vanwege ontvangen herzieningsverzoek inclusief Burgermelding. Moet nog plaatsvinden.
- › Individuele casussen en brieven naar model van de Bond van Belastingbetalers met Vaktechniek afstemmen (doorlopend punt).

Is deadline haalbaar? Zo nee, welke bijsturing nodig?

N.v.t.



Lessons learned Taskforce CAF Toeslagen

Bijgehouden door:

Datum laatst gewijzigd: 21 oktober 2019

Lessons learned

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

Nr	Problem	Lesson	T.a.v. proces/verantwoordelijke
1	Aanpak, besluitvorming, afstemming en vastlegging van afgesloten en onderhanden CAF-zaken zijn niet conform huidige wensen/inzichten.	Herijken inrichting proces CAF/TWO-zaken: verslaglegging, besluitvorming, tussentijdse evaluatie, vaktechnische afstemming, benaming, rol en verantwoordelijkheid Steam, taakverdeling IST en Fraude, afstemming wanneer Fraude individuele signalen uit een CAF-zaak oppakt, vastlegging bevindingen (ABC-aanpak)	Kwadrant Handhaving; teams Fraude, Handhavingsregie, IST, Vaktechniek
2	Vastleggingen over een klant en/of zaak zijn versnipperd en daardoor tijdrovend om bijeen te zoeken.	Zaak- en klantdossiers stroomlijnen (nu op veel verschillende plekken op Q-schijf, in combinatie met TVS en DAS, N-schijf medewerkers etc.)	O.a. Project Informatiebeheer
3	Gebruik van nationaliteit/cultuur in CAF-zaken is ongewenst.	Nationaliteit/Cultuur in CAF-zaken en breed binnen Toeslagen verwijderen en niet meer gebruiken (geen query's meer met nationaliteit, kopjes verwijderen uit casusbeschrijvingen, evaluatiedocumenten e.d.)	Kwadrant Handhaving; teams Fraude, Handhavingsregie, IST, Vaktechniek





Nr	Problem	Lesson	T.a.v. proces/verantwoordelijke
4	Bezwaar- en klachtenproces onvoldoende aangesloten op vaktechnische inzichten en afspraken rondom lopende CAF-zaken	Bezwaar- en klachtenproces rondom CAF-zaken verduidelijken (o.a. tijdig beleggen in specifieke teams, vaktechnische waarborgen én verantwoordelijke aanwijzen, "menselijke maat" toepassen, LA inschakelen / contact met gemachtigde)	TL's en MT-leden Klacht en Bezwaar
5	Lopende CAF-zaken in IST team hebben door diverse redenen jaar stil gelegen.	Lopende CAF-zaken evalueren en besluiten hoe verder (zowel vaktechnisch als managementbesluiten).	Kwadrant Handhaving i.c.m. Vaktechniek en Taskforce
6	Geen afspraken over overdracht dossiers en bewaartermijn wanneer buiten Toeslagen werkzaamheden zijn verricht (door CAF en MKB)	Overdracht en inzicht in CAF-zaken die door MKB en BD-breed CAF-team worden voorbereid (autorisaties Toeslagen, overdracht fysieke (controle)dossiers, wijzen op bewaartermijn 11 jaar)	[] hebben overleg gehad met [] [] Individueel contact met MT-leden MKB en CAF-team noodzakelijk om afspraken te maken -> Kwadrant Handhaving
7	Handhavingsstrategie onvoldoende aangesloten op huidige vaktechnische en politieke inzichten.	Herijking huidige handhavingsstrategie, vaco toezicht bij Toeslagen, verschil beoordelingen in VT en DT fase, doorlooptijd onderzoeken (i.c.m. uitbetaling voorschot in VT-fase) en de combinatie met groepsgewijze aanpak zoals in CAF-zaken.	Inmiddels aan Stas aangekondigd dat herijking en uitwerking handhavingsstrategie zal plaatsvinden en een vaco toezicht binnen Toeslagen wordt geworven -> MT / Kwadrant Handhaving





Nr	Problem	Lesson	T.a.v. proces/verantwoordelijke
8	Vaststellen O/GS in primaire fase en bij verzoek betalingsregeling onvoldoende aangesloten op huidige vaktechnische en politieke inzichten.	Herijken boeteproces en vaststellen Opzet/Grove Schuld: waarschuwingsbrieven, verzuim- en vergrijpboetes, O/GS bij invordering – juridische gronden, bewijslast en consequente vastlegging in systeem (klant- & zaaksdossier)	Kwadrant Handhaving, Vaktechniek en Kwaliteits/Productieregie
9	DT-uitsluitingen blijven lange tijd op bsn-niveau actief, voortgekomen uit wens voor meer interne waarborgen maar met ongewenste bij-effecten.	Vanuit DT-uitsluitingen over 2014 (nu 800), ook CAF-gerelateerde bsn's: herijken proces en vaststelling DT-uitsluitingen (incl. andere uitsluitingen). 5 jaar na dato nog een DT-beschikking. Is het niet voldoende als alleen de toezichtlijst nog wordt gehanteerd? Uitsluitlijst wordt nu ook gebruikt voor waarborgen interne proces, waar de burger last van heeft.	Kwadrant Handhaving, Vaktechniek en Kwaliteits/Productieregie
10	Bij aanhouden bezwaren is niet duidelijk op welke manier dit met de burger wordt gecommuniceerd.	Afstemmingsproces over aanhouden van bezwaren en (nog) niet communiceren aan de burger. Vaktechniek is hier (nog) niet bij betrokken. Ook vooraf bepalen aanhoudingstermijn, welke brief aan burger etc.	Kwadrant Handhaving, Vaktechniek en Kwaliteits/Productieregie
11	Onduidelijk met welk perspectief en afstemming slachtoffermeldingen worden beoordeeld.	Herijken proces beoordelen slachtoffermeldingen. Tot nu toe bij team Fraude belegd, is dit logisch vanuit dienstverleningsperspectief?	Kwadrant Handhaving
12	Continueren KOT o.b.v. MAC-proces terwijl burgers al hebben aangegeven (zelfstandig of na uitvraag) dat zij geen opvang hebben afgenomen. Daardoor tóch continueren uitbetaling toeslagen met hoge terugvorderingen tot gevolg.	Aanpassen MAC-proces: bijvoorbeeld als mensen niet reageren of aangeven geen opvang te hebben genoten, dat bij deze gevallen niet "gemac-ed" wordt maar dat de KOT pas weer gaat lopen als er een nieuwe aanvraag wordt ingediend. Dit kan ook veel hoge terugvorderingen schelen.	Kwadrant Productieregie en Handhavingsregie





Nr	Problem	Lesson	T.a.v. proces/verantwoordelij ke
13			
14			
15			





Definitie CAF-zaken

Definitie CAF-zaken

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

Extern hanteerbare definitie

Wat verstaan we onder CAF -zaken?

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

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

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

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





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

Let op

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

