Toeslagen
Belastingdienst

Taskforce CAF Toeslagen

Rapportage week 45

18 november 2019

Inhoud

1 Overall-rapportage

2 Rapportage deelprojecten

3 Lessons learned

4 Definitie CAF-zaken

1866422

00673

Overall-rapportage programmamanagement en projecten 1 t/m 8

Datum laatst gewijzigd: 18 november 2019

Korte terugblik afgelopen week – wat uitgevoerd om resultaten te behalen

- In de afgelopen week is een belangrijke mijlpaal bereikt: het uitbrengen van het 1e deelrapport van de commissie AUT, een uitgebreide kamerbrief en het verstrekken van ca. 1.500 WOB-stukken. Dit leverde de hele week veel media-aandacht op, zowel in aanloop naar als na het uitbrengen. Dit betekent dat de Taskforce ook een nieuwe fase in gaat en volop bezig gaat met het herstel voor de CAF 11-ouders. Hiervoor zijn 3 werkgroepen actief en vindt volop overleg plaats met UHB en FJZ over het vormgeven van de compensatieregeling, beleidsbesluit en communicatie met de ouders
- De ADR heeft de meeste interviews uitgevoerd voor zijn onderzoek en is met hulp van collega's van IST en Fraude bezig met de detailcontroles op de ABT.
- De media-aandacht genereert veel nieuwe burgermeldingen en verzoeken om inzage in de dossiers. De burgers bereiken ons op diverse manieren en met de verhoogde aantallen is het nodig een nieuw proces te starten. Voor de eerste 19 inzage-verzoekers (die zich meldden met mw. Leijten) is een pilot gestart met medewerkers van IST, Fraude, Beroep en Taskforce.

Cijfermatige informatie over week 46

- Zie voor de cijfermatige informatie over klacht, bezwaar, herzieningsverzoeken en (hoger) beroep het separate document "overall cijfermatige rapportage".
- Er zijn momenteel meer dan 225 burgermeldingen geregistreerd.

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

In de komende weken hebben onderstaande activiteiten prioriteit:

- Ondersteunen onderzoek ADR a.d.h.v. opdracht: zorgen voor opleveren onderzoeksinformatie, bijwonen interviews, ADR laten meekijken in systemen en onderliggende CAF-informatie opleveren;
- Informatie aanleveren voor 2e fase commissie AUT. Waarschijnlijk is het niet nodig om hiervoor collega's uit de Taskforce geheel vrij te spelen, maar de informatie moet telkens wel met hoge prioriteit worden opgeleverd. De eerste vragen zijn reeds uitgezet;
- De laatste informatievragen voor de ABT completeren en valideren: verzuimboetes en effect op aanvraag latere toeslagjaren;
- Beantwoorden kamer- en persvragen en voorbereiden AO CAF;
- Activeren nieuw proces "burgermeldingen en inzageverzoeken" gezien de grote aantallen en hierop strakke monitoring inrichten.

Voorstel hiervoor wordt op 19/11 in MT Toeslagen besproken. Ziet op de burgermeldingen, inzageverzoeken en Zwartboek SP.

Samenwerking met LIC is belangrijk item;

- Bijwonen en voorbereiden overleggen in Den Haag (m.n. [redacted]
- Hersteloperatie vormgeven en uitvoeren o.l.v. [redacted] Alle 310 ouderdossiers doorlopen en de compensatie berekenen, toelichtende brief en uitbetaling voorbereiden.

Is deadline haalbaar? Zo nee, welke bijsturing nodig?

Deadline is ad hoc en staat onder druk. M.n. het herstelproces én de burgermeldingen vragen om hoge prioriteit en opschaling.

Projectrapportages

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

Deelproject 4: Lopende zaken klacht, bezwaar, herzieningsverzoeken en beroep
Inzicht door: [redacted] (klacht); [redacted] (bezwaar en herzieningsverzoeken); [redacted] (beroep)
Datum laatst gewijzigd: 18 november 2019

Korte terugblik afgelopen week – wat uitgevoerd om resultaten te behalen

Aantal beroepen per categorie:

CAF 11	10 (allemaal LA)
CAF overige	24 (12 LA – 11 B/T – 1 nog uit te zoeken bij wie)
BSN raakt CAF	42 (allemaal bij B/T)

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

CAF 11 zittingen in november:

- Zijn er niet

CAF overige zittingen in november:

- [redacted] rechtbank verzocht om aan te houden.
- [redacted] volledig tegemoet gekomen, nog niet ingetrokken.
- [redacted] rechtbank verzocht om aan te houden.

CAF overige zittingen in december:

- [redacted] wordt nog bekeken en contact mee opgenomen.

Deelproject 6: Burgermeldingen

Datum laatst gewijzigd: 18 november

Korte terugblik afgelopen week – wat uitgevoerd om resultaten te behalen
Er zijn op dit moment meer dan 225 meldingen ontvangen en geregistreerd d.m.v. een werkopdracht in TVS. Er is een enorme toename in de laatste dagen na het uitbrengen van het rapport van de commissie AUT.

Korte vooruitblik komende week – wat te doen om resultaten te behalen
- Doorlopend punt: individuele casussen en brieven naar model van de Bond van Belastingbetalers met Vaktechniek afstemmen (doorlopend punt).
- Monitoren of er meldingen binnenkomen die specifiek zien op gestelde opzet of grove schuld.
- Na ontvangst meldingen Zwartboek (uitgebreide lijst ca. 600) starten met achterhalen bsn's en categoriseren burgers naar CAF 11, CAF overig, Fraude, overig.

Is deadline haalbaar? Zo nee, welke bijsturing nodig?
Gezien de grote aantallen en politieke aandacht is opschaling nodig om de burgermeldingen bij te houden, te categoriseren en te beoordelen. Het MT Toeslagen is gevraagd om een proces hiervoor te laten inrichten met een multidisciplinaire werkgroep van tenminste IST, Fraude en Beroep met nauwe samenwerking LIC.

Lessons learned Taskforce CAF Toeslagen
Bijgehouden door: [redacted]
Datum laatst gewijzigd: 18 november 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)	[redacted] hebben overleg gehad met [redacted] 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 [redacted] 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/verantwoordelijke
13	In regulier bezwaarproces wordt bij vragen van de burger over zijn dossier, verwezen naar de informatie in zijn burgerportaal.	De informatie in het burgerportaal (TVS) is niet het hele dossier, daarom moet de werkinstructie worden aangepast zodat bezwaarbehandelaars meer informatie verstrekken dan tot nu toe gebruikelijk.	Kwadrant Vaktechniek, Kwaliteitsregie en MT-verantwoordelijke voor Bezwaar
14	Er is onvoldoende BI beschikbaar over het bezwaarproces, slechts aantallen zijn eenvoudig uit TVS te destilleren	Het kost enorm veel handmatig werk om de beslissing op bezwaar en de gronden voor toekenning/afwijzing boven water te halen. Voorstel om hiervoor velden in TVS met scroll-menu's in te voeren en dit via IV-prioritering te laten lopen.	Kwadrant Business-ontwikkeling, Bezwaar
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 [redacted] 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 [redacted] 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.