



Toeslagen
Belastingdienst

Taskforce CAF Toeslagen

Rapportage week 47

24 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: 24 november 2019

Korte terugblik afgelopen week – wat uitgevoerd om resultaten te behalen

- Na het uitbrengen van het 1^e deeladvies van de commissie AUT en de kamerbrief waren de eerste dagen van afgelopen week relatief rustig. Tegen het einde van de week zijn echter zeer veel vragen van de commissie binnengekomen met een reactietermijn van 1 week en op vrijdagmiddag kwamen ook nieuwe kamervragen binnen.
- De ADR is volop bezig met zijn detailcontroles en vraagt om veel inzet van medewerkers Toeslagen, ook buiten kantooruren. De hoeveelheid detailcontroles is door het MT van de ADR verhoogd ten opzichte van eerdere inschatting. Dit vraagt om extra capaciteit die ad hoc geleverd is door de teams Fraude en IST.
- 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. Hiermee is begonnen door Productieregie, in nauwe samenwerking met Project 7 –
- De dossiers voor de eerste 19 inzage-verzoekers (die zich meldden met mw. Leijten) worden via een pilot samengesteld met medewerkers van IST, Fraude, Beroep en Taskforce. Het is een flinke klus waarbij inmiddels ook 4 CAF-zaken betrokken zijn en hiervan ook de informatie is samengesteld.
- De voorbereidingen voor de uitbetalingen zijn volop gaande. Het beleidsbesluit is nog niet definitief. In de media wordt aandacht gevraagd voor extra compensatie-componenten. Communicatie en het vullen van de rekenmodule zijn onderhanden.

Cijfermatige informatie over week 47

- Er zijn momenteel **ruim 1.300 burgermeldingen** geregistreerd, daarnaast is 54x expliciet om dossierinzage verzocht. Dit aantal loopt waarschijnlijk op, omdat mw. Leijten voor het Zwartboek ook aangeeft hierbij de dossierinzage belangrijk te vinden.
- Zie voor de cijfermatige informatie over klacht, bezwaar, herzieningsverzoeken en (hoger) beroep het separate document "overall cijfermatige rapportage".



Korte vooruitblik t/m 4 december – wat te doen om resultaten te behalen

In de komende anderhalve week (t/m debat) 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 2^e fase commissie AUT. Er zijn veel vragen gesteld en degenen die de antwoorden moeten leveren, moeten waar dit nog niet het geval is, tijdelijk vrijgesteld worden van andere werkzaamheden;
- De laatste informatievragen voor de ABT completeren en valideren: verzuimboetes en effect op aanvraag latere toeslagjaren;
- Beantwoorden kamer- en persvragen en voorbereiden Plenair Debat CAF op 4 december;
- Activeren nieuw proces “burgermeldingen en inzageverzoeken” gezien de grote aantallen en hierop strakke monitoring inrichten.

Voorstel hiervoor is op 19/11 in MT Toeslagen besproken. Productieregie voert regie hierop in nauwe samenwerking met .

Ziet op de burgermeldingen, inzageverzoeken en Zwartboek SP. Samenwerking met LIC is belangrijk item;

- Bijwonen en voorbereiden overleggen in Den Haag (m.n.);
- Hersteloperatie vormgeven en uitvoeren o.l.v. Alle 310 ouderdossiers doorlopen en de compensatie berekenen, toelichtende brief en uitbetaling voorbereiden. Beleidsbesluit mede vormgeven en uitvoeren zodra gereed.

Is deadline haalbaar? Zo nee, welke bijsturing nodig?

Deadline is ad hoc en staat continu onder druk. Deze week gaat alle aandacht uit naar het beantwoorden van de vele vragen, voorbereiding debat en voorbereidingen uitbetaling compensatie. Voor de burgermeldingen en inzageverzoeken is snel opschaling nodig via de procesinrichting bij Productieregie. Voor het beantwoorden van de vele vragen is het nodig dat degenen die deze moeten beantwoorden vrijgesteld worden van andere werkzaamheden.

Projectrapportages

De rapportage van de projecten 1, 2, 5 en 8 is hierboven samengevat. Project 3 is een nieuwe fase ingegaan en hernoemd naar: “Compensatie 310 ouders CAF 11”. Ook project 6 heeft een andere scope gekregen en is uitgebreid naar “Burgermeldingen en inzageverzoeken dossiers”. Voor de projecten 3, 4 en 6 zijn hierna separate rapportages opgenomen.





Deelproject 3: Compensatieregeling 310 ouders CAF 11

Datum laatst gewijzigd: 22 november 2019

Korte terugblik afgelopen week – wat uitgevoerd om resultaten te behalen

De herstel actie CAF-11 ouders is in 3 werkgroepen vormgegeven:

1. werkgroep communicatie (ouderbrief en vooraankondiging)
2. werkgroep berekenen bedrag
3. werkgroep uitbetalen en verantwoorden

Uitgangspunten:

- › het concept beleidsbesluit, wss wordt rond 9/10 december het beleidsbesluit gepubliceerd
- › uitbetalen vindt plaats op basis van het beleidsbesluit, een eerste betaling voor degene die niet hoeven worden voorgelegd aan de CIE van deskundigen
- › bedrag genoemd in de vooraankondiging (eerste betaling) wordt 20 december op de rekening van de burger gestort, aanlevering betaalgegevens op 13 december
- › rond 14 december wordt de vooraankondiging bij de burgers bezorgd, aanlevering vooraankondiging en merge-bestand, 5 december
- › geen DT activiteiten in 2019
- › 2de betaling obv een beschikkingsbrief
- › systemen worden achteraf geactualiseerd
- › invorderingsopschorting wordt in nauw overleg met CAP en concerndirecties opgeheven, na 2de betaling

De voortgang wordt op basis van de opgestelde actiepunten wekelijks besproken.



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

Uitvoering geven aan een groot aantal voorbereidende actie:

- basis bestand tbv samenvoegen en uitbetalen controleren middels output controles (28 nov)
- opleveren definitieve vooraankondiging (28 nov)
- voorbereidingen treffen voor uitbetaling, kenmerken ed
- voorbereidingen treffen voor samenvoeging
- voorbereidingen treffen voor kwaliteitscontroles op vooraankondiging en uitbetalingsbestand
- starten met planvorming omtrent de herstelactie CAF-overig, afspraak met P omtrent inzet I'ers

Is deadline haalbaar? Zo nee, welke bijsturing nodig?

Op dit moment is alles erop gericht om de deadlines te halen



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

Inzicht door: (klacht); (bezwaar en herzieningsverzoeken); (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 25 (14 LA – 11 B/T)
BSN raakt CAF 46 (allemaal bij B/T)

CAF 11 zittingen in november:

- > Zijn er niet

CAF overige zittingen in november:

- > Zijn er niet

CAF overige zittingen in december:

- > verzoek om aanhouden gedaan richting de rechtbank.

	CAF-11	Andere CAF-zaken	CAF-gerelateerd BSN in andere jaren in de CAF populatie	Overig
(hoger) Beroep	via Landsadvocaat (bij gemachtigde)	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 6: Burgermeldingen en inzageverzoeken dossiers

Datum laatst gewijzigd: 22 november 2019

Korte terugblik afgelopen week – wat uitgevoerd om resultaten te behalen

Burgermeldingen

Er zijn op dit moment **700 burgermeldingen** (verzoeken herbeoordeling i.v.m. mogelijke vergelijkbaarheid met CAF11) ontvangen en geregistreerd d.m.v. een werkopdracht in TVS. Op 8 november waren dit er nog 94. Het lijkt er op dat de piek aan meldingen voor nu even voorbij is (aantal meldingen per dag neemt sinds maandag 18-11-2019 weer af).

Daarnaast heeft de SP een nieuw bestand met alle door hun ontvangen meldingen doorgestuurd. Hierin staan **612 meldingen**, waar dubbele meldingen en test-gevallen tussen staan. Het totaal aantal unieke meldingen zal dus lager uitvallen. In het bestand zijn geen BSN's opgenomen, wel o.a. namen en postcodes. Aan D.A.T. is gevraagd om voor zover mogelijk de juiste BSN's aan de meldingen te koppelen.

In totaal zijn er nu dus **1.310 burgermeldingen** ontvangen (rechtstreekse meldingen, plus meldingen via zwartboek).

Inzageverzoeken dossiers

Op dit moment zijn er in totaal **54 inzageverzoeken bekend** (19 van de mensen in Rotterdam, 21 telefonisch via de BelastingTelefoon ontvangen, 2 verzoeken via GBV ontvangen en 12 via verschillende andere kanalen).

Productieregie heeft opdracht gekregen om een proces voor de inzageverzoeken in te richten. Inmiddels is er een werkopdracht voor deze verzoeken beschikbaar in TVS. Vanuit taskforce CAF project 6 wordt meegewerkt aan het verder inrichten van dit proces.





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).
- Zwartboek: BSN's toevoegen aan meldingen, voor zover mogelijk. Daarna (eventueel) meldingen in TVS opvoeren als verzoek herbeoordeling.
- Afstemming over de verzamelde dossiers en definitie van 'dossier'.
- Meewerken met verdere inrichting van proces inzageverzoeken.

Is deadline haalbaar? Zo nee, welke bijsturing nodig?

Er moet snel duidelijkheid komen over de benodigde breedte en diepte van de dossiers die n.a.v. de inzageverzoeken opgeleverd moeten worden. Hoe langer er onduidelijkheid is over wat er nu verstaan moet worden onder 'dossier', hoe groter het risico dat de toegezegde termijnen niet gehaald worden.





Lessons learned Taskforce CAF Toeslagen

Bijgehouden door:

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)	[] 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/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 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.

