

1. Handhaving bij toeslagen in 2013

Onze missie is het juist, tijdig en rechtmatig uitbetalen van toeslagen. Om dit zo efficiënt mogelijk te kunnen doen is handhaving onmisbaar.

De afgelopen jaren is gebleken dat zowel de wet- en regelgeving als het uitvoeringsproces van Toeslagen gevoelig waren voor fouten van de kant van de burger. Dit heeft geleid tot hoge terugvorderingen voor aanvragers die bewust en onbewust onjuiste gegevens aan ons hebben verstrekt. Om hoge terugvorderingen te voorkomen, dienen we het doorgeven van onjuiste gegevens te voorkomen en waar onjuiste gegevens niet voorkomen kunnen worden deze snel te herkennen en herstellen. Aanvragers die bewust met onjuiste gegevens oneigenlijk gebruik of misbruik maken van toeslagen dienen op een dusdanige manier te worden aangepakt dat dit gedrag wordt ontmoedigd.

In het handhavingsplan voor 2013 hebben we voor de drie aandachtsgebieden, preventie, toezicht en repressie, verschillende doelstellingen opgenomen. Deze doelstellingen op de drie aandachtsgebieden ondersteunen de overkoepelende doelstelling voor 2013 zoals die is gesteld in de handhavingsvisie voor 2012 tot en met 2015; het realiseren van toezicht in de actualiteit.

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

2.1 Massaal toezicht en preventie

Derdengegevens

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

In het afgelopen jaar hebben we het speelveld van (derden)gegevens geïnventariseerd, geclassificeerd en gewaardeerd. Het resultaat hiervan is verwerkt in een mindmap. Deze mindmap helpt ons bij het bepalen van de urgentie en het belang van beschikbare gegevens en het maken van managementkeuzes in de periode 2013-2016. De mindmap geeft een waardegedreven prioritering voor het verbeteren van de gegevens. Daarmee zijn we er echter nog niet. De ervaring leert dat het beschikbaar krijgen van nieuwe gegevensstromen een taai en tijdrovend traject is. De bruikbaarheid van de gegevens valt vaak tegen: niet actueel genoeg, te veel fouten, geen betrouwbare levering. Een meer gefaseerde (beheerste) invoering van nieuwe stromen ligt meer voor de hand. Zo worden risico's vermeden en kunnen investerings- en implementatiebeslissingen over de structurele inbedding van de nieuwe gegevensstroom worden uitgesteld totdat er meer zekerheid is over de kwaliteit en van de gegevensstroom en de toegevoegde waarde voor het primaire proces.

Let op: vermelden welke vorderingen we hebben gemaakt..

Welke stromen in 2013 ontvangen die we voorheen nog niet hadden? Wat zijn resultaten geweest?

GBA

Een belangrijke leverancier van derdeninformatie is de gemeentelijke basis administratie (GBA). Op basis van de gegevens uit de GBA bepalen wij het adres van de aanvragers, hun huishoudsituatie en of er sprake is van een ouder-kind relatie. Onjuiste gegevens in de GBA

kunnen daardoor leiden tot onjuiste toeslagen. Daarmee bieden mogelijkheden tot misbruik van de GBA mogelijkheden tot misbruik bij Toeslagen.

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

Massale toezichtsacties

Op basis van de gegevens van CVZ hebben we in 2013 ruim 4.000 / 3.000 aanvragen zorgtoeslag geautomatiseerd aangepast voor 2012 en ruim 23.500 / 16.000 voor 2013. De aanvrager of toeslagpartner was in deze gevallen in ieder geval voor een gedeelte van de aanvraagperiode niet zorgverzekerd.

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

Om te voorkomen dat onjuiste gegevens van 2013 naar 2014 werden doorgezet hebben we bij ongeveer 20.000 aanvragen de lasten dagopvang stopgezet. Het is volgens de wet kinderopvangtoeslag niet mogelijk om dagopvang te combineren met het basisonderwijs. In ruim 9.500 gevallen hebben we op basis van de gegevens van DUO kunnen vaststellen dat er basisonderwijs werd genoten door kinderen waar dagopvang voor werd geclaimd. In ruim 10.000 gevallen hebben we op basis van de leeftijd van het kind aangenomen dat er gebruik werd gemaakt van het basisonderwijs. **Klopt dit? 10000 en 9000?**

In 2013 is een start gemaakt met de gegevensuitwisseling met betrekking tot de doelgroep ouders. Doelgroep ouders zijn toeslagbetrokkenen kinderopvangtoeslag die geen inkomen hebben uit arbeid maar wel recht hebben op Toeslagen omdat ze tot een bijzondere doelgroep behoren. De uitwisseling vindt plaats met DUO, UWV en het inlichtingenbureau van de gemeenten. DUO levert gegevens aan met betrekking tot aanvragers die aangeven student te zijn of een inburgeringscursus te volgen. UWV levert gegevens van aanvragers die aangeven een re-integratietraject te volgen. Het inlichtingenbureau levert ons de gegevens namens alle gemeenten voor aanvragers die een re-integratietraject volgen via de gemeente of aanvragers die bijstand en werk hebben. De ontvangen gegevens zijn vergeleken met de bekende doelgroep ouders in TVS. Van de 17.000 bij Toeslagen bekende doelgroep ouders is in 1.700 gevallen geen contra-informatie ontvangen. Daarvan waren 1000 aanvragers bij ons bekend met een inkomen en zijn 700 aanvragers benaderd om gegevens op te leveren. In de overige 15.300 gevallen bleek terecht sprake van een doelgroep ouder.

Partnerschap

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

Vanuit de branche kinderopvang is bedongen dat er in deze wet een uitzondering wordt gemaakt voor de opvanginstellingen. Om voor deze uitzondering in aanmerking te komen dienen de opvanginstellingen hoofdelijke aansprakelijkheid op zicht te nemen voor de ontvangen toeslagbedragen. In het kader van partnerschap is met de branche kinderopvang een overeenkomst gesloten over alternatieve voorwaarden waaronder zij kunnen afwijken van 1-bankrekeningnummer. Soortgelijke afspraken worden ook uitgewerkt voor de branche van woningcorporaties en zorgverzekeraars. Kern van de overeenkomst met de opvanginstellingen is een jaarlijkse accountantsverklaring over de organisatie en het maandelijks leveren van gegevens aan Belastingdienst/Toeslagen. Dit heeft in 2013 geleid tot aanvragen van individuele partnerschapsovereenkomsten van 200 kinderopvang organisaties. Deze organisaties vangen ongeveer 10% van de kinderen op

die betrokken zijn bij een aanvraag kinderopvangtoeslag. Consequenties van de gegevenslevering worden momenteel in een proof of concept (POC) onderzocht. Vanuit deze POC zal worden bepaald hoe we de contra-informatie uit deze maandelijkse uitwisseling het beste in kunnen zetten.

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

2.2 Risicoselectie

Om risicovolle aanvragen te onderscheiden maken we gebruik van een risicogericht selectiemodel. Op grond van diverse, individuele omstandigheden en gedragingen van een toeslagontvanger kennen we de toeslagontvanger een score toe. Deze score geeft een indicatie van de verwachting dat een toeslagontvanger zich wel of niet compliant gedraagt. In de eerste 4 maanden van 2013 zijn we begonnen met het risicogericht selecteren van de posten voor intensief toezicht bij definitief toekennen voor de toeslagjaren 2010 tot en met 2012.

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

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

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

Inmiddels hebben we het risicoclassificatiemodel 9 keer gebruikt, steeds voor het moment van Formeel Beschikken. Gedurende de afgelopen 9 maanden is het proces werkende weg geoptimaliseerd en is een pakket aan standaardproducten ontwikkeld, zoals uitnodigings- en rappèlbrieven en behandelvoorschriften. Eén van de nieuwe behandelmethodes is het uitnodigen van mensen aan de balie om bewijsstukken te komen tonen. Een andere behandelmethode is het opvragen van specifieke aanvullende informatie door middel van een vraagbrief.

Regeling	Vraagbrief	Baliebrief	Stopzettingen
Kinderopvangtoeslag			
Huurtoeslag			

Bij het uitvoeren van de risicoselectie controleren we ook op een aantal harde criteria waarop aanvragen stopgezet of afgewezen dienen te worden. Bijvoorbeeld kinderopvangtoeslag voor kinderen ouder dan 15 en huurtoeslag voor bewoners van panden die geen recht geven op huurtoeslag. In 2013 zijn in totaal XXX posten gestopt of aangepast omdat ze aan één van deze criteria voldeden.

Daarnaast hebben we in 2013 een start gemaakt met het invoeren van de fraudemaatregelen rondom de onbekende aanvragers. Bij huur –en kinderopvangtoeslag hebben we onbekende aanvragers vanaf september verzocht zich eerst bij de balie te melden. Pas nadat zij zich gemeld hebben met de juiste bewijsstukken starten wij de toeslag.

2.2 Toezicht in de actualiteit

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

M.i. hierbij vermelden waarom we dit hebben gedaan: namelijk omdat TVS nieuw systeem is in 2012 in gebruik genomen en na een jaar evaluatie of destijds gemaakte keuzes wel de juiste waren .

In 2012 is het nieuwe Toeslagensysteem TVS in gebruik genomen. In juli 2013 hebben we een analyse van de uitval en uitworpregels uitgevoerd. Om te analyseren of de keuzes die bij het ontwerp en bouw van dit systeem zijn gemaakt nog aansluiten op de huidige visie op handhaving. In deze analyse zijn alle uitworp -en uitvalregels uit het toeslagen verstrekkingen systeem bekeken en zijn door deze regels geraakte posten geanalyseerd. Per uitvalregel is vervolgens een verbetervoorstel gedaan voor de korte en lange termijn. In september zijn een gedeelte van de korte termijn oplossingen geïmplementeerd worden waardoor de voorraad en te behandelen instroom substantieel is afgenomen. Daarnaast zijn er stappen genomen om de lange termijn oplossingen als wijzigingsvoorstellen op het toeslagensysteem te beschrijven.

In het onderzoek naar [] hebben wij gesteld dat aanvragers die geen eigen bijdrage betalen geen recht hebben op kinderopvangtoeslag. We hebben in afstemming met de betrokken aanvragers ruim 300 bezwaren tegen deze stelling gebundeld en onze beslissing op deze bezwaren af laten hangen van de uitspraak van de Raad van State. Eind 2012 heeft de Raad van State uitspraak in de zaak gedaan. Toeslagen is hierbij in het gelijk gesteld. Inmiddels zijn de gebundelde bezwaren massaal afgedaan en de bijbehorende terugvorderingen opgelegd. Op dit moment zijn we bezig de resterende individuele bezwaren af te handelen conform de uitspraak van de Raad van State.

2.3 Dienstverlening

Let op: zie opmerking bij 1^e alinea. Dit hoort bij preventie...

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

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

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

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

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

We nemen deel in de werkgroep die het vervolg van het webcare vorm geeft. Beleidsmatig is er een bijdrage geleverd aan onder andere de ontwikkeling van webcare, het life-event scheiden, de vernieuwing van de online omgeving van de Belastingdienst en afstemming met andere overheden.

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

2.4 Handmatig toezicht

Let op: m.i. hier aangeven wanneer deze maatregel van kracht is geworden en dat dit extra werk voor ons heeft betekend dat begin 2013 niet voorzien was!

Met de verruimde terugwerkende kracht voor de kinderopvangtoeslag is het mogelijk geworden achteraf toeslag aan te vragen voor 2012 of de ingangsdatum van de toeslag alsnog te wijzigen. Sinds de verruiming zijn er XXXXX aanvragen of mutaties ingediend. Deze aanvragen worden middels de contra informatie van de kinderopvanginstellingen beoordeeld. Op deze wijze zijn inmiddels XXXXX posten volledig afgehandeld. Als deze informatie niet aanwezig is vragen we de aanvragers om dezelfde gegevens als we bij regulier toezicht achteraf over 2012 doen.

Let op: deze volgende alinea gaat over contra informatie. Staat ook al elders in de tekst. M.i. bij elkaar zetten.

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

Let op: toelichten wat gestalde gelden zijn. Is een actie in het kader van toezicht. Bij de andere acties in het toezicht zetten.

Het jaar 2013 stond voor het Project Gestalde Gelden in het teken van afbouwen. Van de ruim 600 organisaties die zijn aangeschreven, is momenteel rond de 82% behandeld en waar gestalde gelden aanwezig waren een VOK opgesteld en de terugbetaling in gang gezet. Om het afbouwen van de werkzaamheden van het Project Gestalde Gelden in de staande organisatie soepel en gestructureerd te laten verlopen, hebben we een overdrachtsdocument opgesteld

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

Let op: gaat dit over repressie? Dan bij repressie vermelden...

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

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

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

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

☐ heb ook oog voor de resultaten in geld.

De resultaten die we hier vermelden zijn m.i. te marginaal: zie jaarrapportage CAF en afzonderlijke rapportages van ☐ (zal ik separaat toesturen)

Let op: schuine alinea's zijn ook allemaal voorbeelden van repressie aanpak. Bij dit hoofdstuk vermelden...

2.5 Terugvordering

Let op: dit stuk is te lang en bestuurlijk niet goed genoeg.

Wat er niet in staat en m.i. wel zou moeten is dat we dit jaar diverse stappen hebben gemaakt om onze regierol rondom terugvordering te versterken.

Samenwerking – bestuurlijk is versterkt.

Onderwerp wat er in moet is onderzoek van NO.

Onderwerp wat er ook in moet is wat we hebben gedaan om buitenlandse invordering van o.a. boetes daadwerkelijk te innen. Contacten met CLO en bezoeken aan Bulgarije en Roemenie.

Wat mij betreft kan het veel korter. Onderwerpen kort aanstippen en effecten benoemen, niet wat we beogen maar wat we al hebben bereikt.

Invorderingstraject bestuurlijke boete

Het is de intentie om het boeteproces te implementeren in TVS zodat de boetes volledig geautomatiseerd kunnen worden verwerkt in TVS. Een dergelijke verwerking maakt ook het opnemen van de boetes in de centrale ontvangersadministratie (COA) mogelijk zodat bij uitblijven van betaling de invordering kan worden gestart. Een impuls daartoe bij IMB-Belastingen zal begin 2014 worden ingediend. Omdat met de realisatie van de impuls de nodige tijd gemoeid zal zijn wordt op dit moment onderzocht of een aansluiting bij de COA op korte termijn mogelijk is. Om zo goed mogelijk het proces van de boetes centraal te kunnen volgen wordt onderzocht of IT (invordering Toeslagen) hier een rol in kan spelen.

Dit kan helemaal weg. Gaat over 2014: hoort niet in jaarrapportage over 2013.

Opzet/grove schuld problematiek

De opgelopen achterstand in het behandelen van de bezwaren TG304 is ingelopen. Het aantal bezwaarschriften wat binnen komt verschilt per week en laat veelal een grillig verloop zien (de ene week niets de daaropvolgende week 300). Er wordt strak gestuurd op de tijdigheid, waarbij het streven er op is gericht dat zaken niet langer dan 4 weken mogen blijven liggen.

Voor 2013 gaat het om ongeveer 30.000 posten.

☐ **m.i. hoort bovenstaande alinea dit niet in onze handhavingsrapportage thuis!**

De wens is om op het moment dat het recht op nihil wordt gesteld er een zodanige motivering bij aan te geven waaruit blijkt waarom het recht op nihil wordt gesteld. Met andere woorden of er al dan niet sprake is van opzet of grove schuld. De beoordeling en vaststelling van opzet of grove schuld hoort bij het vaststellen van het recht. Nu wordt dat verschil bij de nihil stelling niet onderkend. Op dit moment komt deze vraag pas aan bod bij de terugvordering. Dit heeft tot gevolg dat ook de burger waarbij sprake is van opzet of grove schuld standaard een betalingsregeling krijgt aangeboden. Eerst op het moment dat er beslist moet worden over de toepassing van een persoonlijke betalingsregeling komt het item opzet of grove schuld aan bod.

Als bij aanvang van de vaststelling van het niet toekennen van het recht al bepaalt kan worden of er sprake is van opzet of grove schuld staat bij voorbaat al vast dat er geen sprake kan zijn van enige vorm van begunstigend beleid. Voorts is een dergelijke kwalificatie ook een signaal voor het afgeven van een boete.

Bij de inrichting van het boete proces wordt dit aspect meegenomen.

Bovenstaande alinea kan vervallen. Gaat over toekomst. Niet in jaarrapportage handhaving..

Bestuurlijke informatie terugvorderingsbeschikkingen

De uiteindelijke invordering van Toeslagen vindt plaats bij de competente Belastingkantoren in het land. Een groot deel van onze klanten (ong. 75%) met een

betalingsachterstand worden behandeld door een regionaal incasso centrum. Omdat bij Belastingen de regionale incassocentra (RIC) worden omgezet naar het landelijk incasso centrum (LIC) zijn de banden met het LIC aangehaald om de communicatie tussen Toeslagen en Belastingen eenduidig en helder te houden. Elkaar weten te vinden en samenwerken met elkaar is van groot belang. Dit jaar is daar een aanvang mee gemaakt en in het komende jaar zal dat steeds meer vorm gaan krijgen. De overige 25% van onze klanten wordt behandeld door Belastingen/segment MKB. Ook bij dit segment wordt de samenwerking geïntensiveerd.

Communicatie met de burger

De communicatie met de klant wordt onder de loep genomen. Bekeken wordt of het aantal brieven omtrent het terugbetalen van een ten onrechte ontvangen toeslag enigszins gereduceerd kan worden. **M.i. anders formuleren. Lijkt net of we nog niets hebben gedaan! Dit is niet het geval. Er is heel veel geïnvesteerd (zie ook stukje bij DV) om communicatie met toeslaggerechtigde te verbeteren. De site is op diverse plaatsen aangepast. Geldt ook voor diverse brieven.**

Toepassing Beslag vrije voet (BVV)

Naar aanleiding van een onderzoek van de nationale ombudsman is het item beslagvrije voet beoordeeld op rechtmatige toepassing en de toegankelijkheid daarvan op de website. Inmiddels is er een rekenmodel BVV op de website beschikbaar. Dit model geldt zowel voor Toeslagen als Belastingen. Het proces om de verzoeken BVV te behandelen en op de juiste wijze te stroomlijnen is volop in ontwikkeling.

Gegeven de complexiteit van dit onderwerp en de verstrengeling met Belastingen is dit een traject wat volop gaande is. **Anders omschrijven: kan zo bestuurlijk niet!**

Stroomlijning postvoorziening/ongestructureerde berichten

Ongestructureerde berichten komen in verschillende postbussen binnen. Zowel berichten die alleen betrekking hebben op Toeslagen als gecombineerde berichten Belastingen en Toeslagen komen niet altijd binnen de daarvoor gestelde termijnen op de juiste locatie terecht. Dit kan tot ongewenst gevolg hebben dat bijvoorbeeld ingebrekestellingen en dwangsomverzoeken te laat op de juiste plek van bestemming terecht komen met alle nadelige gevolgen van dien. **Beoogd wordt hier verbetering in aan te brengen.** Kan zo niet: hebben we dus nog niets gedaan? M.i. hebben we juist eea in kaart gebracht en stappen gezet om eea te verbeteren.

Terugkoppeling status bezwaren Toeslagen en Belastingdienst

In het laatste kwartaal is een aanvang gemaakt met het inventariseren van welke bestanden er vereist zijn om inzicht te krijgen in een actueel bezwaren bestand. Omdat er op dit moment geen geregelde terugkoppeling plaats vindt tussen de status van bezwaren Toeslagen en Belastingen is niet altijd helder wanneer de terugvordering kan worden gestart. Om ongewenste situaties te voorkomen is het van groot belang dat voor zowel Belastingen als Toeslagen helder is wanneer zaken zijn afgedaan zodat bij het uitblijven van betaling de terugvordering op rechtmatige wijze kan worden gestart.

Ook dit is veel te uitgebreid voor stukje over terugvorderin!

Stroomlijning invordering Toeslagen en Belastingen

Vanuit twee invalshoeken heeft de stroomlijning invordering Toeslagen en Belastingen de aandacht. De eerste invalshoek is het overleg met het ministerie van Financiën met betrekking tot de juridische discrepantie tussen de invordering van Belastingen en Toeslagen. Dit is een lopend proces waarin Toeslagen participeert. De tweede invalshoek is vanuit de automatisering. Er wordt voor de invordering van alle middelen een systeem ontwikkelt waarbij de invordering eenduidig en uniform wordt toegepast, bekend onder de naam ETPM en inmiddels inning en debiteuren administratie(IDA)geheten.

2.6 Bestuurlijke boetes

☐ deze tekst is niet goed.

Vermelden wat er in 2013 is gebeurd. Context schetsen. Dat we bij aanvang jaar BBBT 2013 gefaseerd wilden gaan invoeren.

Dat gedurende het jaar en door politieke druk zienswijze is gewijzigd. Van Kan naar moet bepaling. Dat dit verstrekken gevolgen heeft gehad.

Omdat massaal boetes moesten worden opgelegd terwijl proces niet was ingericht.

Het proces voor het opleggen van boetes is aangepast en ingericht op het opleggen van meer boetes.

In overleg met onze ketenpartners is een eenmalig versneld boeteproces ingericht en gebruikt voor 805 boetes aan buitenlandse aanvragers die een overtreding hebben begaan tussen 1 januari 2010 en 30 juni 2013. **Dit proces is dusdanig belastend gebleken voor ons en onze ketenpartners dat dit proces niet bruikbaar is voor onze overige boetes. Deze zin niet in bestuurlijke rapportage vermelden.**

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

Daarnaast zijn in het fraudeteam 257 verzuimboetes opgelegd.

In 2013 zijn er in totaal 1.257 geldelijke verzuimboetes opgelegd. Hiermee was in totaal € 1.588.857 gemoeid. Daarnaast hebben we ruim 25.000 verzuimboetes opgelegd in de vorm van een waarschuwing. **Let op: dit aantal is anders dan hetgeen door ☐ op 16 december aan mij is doorgegeven. Toen waren het 22.270 waarschuwingsbrieven. Welk getal klopt??**

2.7 Opsporing, strafoplegging en vervolging

☐ dit stuk is niet goed genoeg.

Het gaat ook alleen maar over het strafrecht.

Wat ik ook wil is dat de ontwikkelingen van het fraudeteam worden beschreven. Dus dat we 2 fraudeteams hebben die sinds medio 2012 bestaan. Dat in 2013 forse stappen zijn gemaakt in opleiding van medewerkers, dat we sinds 1 januari 2013 ☐ hebben. Dat we postbussen hebben ingericht voor verwerking van alle fraudesignalen. En wellicht nog een paar andere highlights...

M.i. hier verder ook noemen belangrijkste items uit wet fraudemaatregelen die per 1 januari 2014 van kracht is.

Wat ik verder aan stukje over strafrecht mis:

- **Versterking samenwerking FIOD/OM: opgezet in 2013 6 wekelijks overleg. Resultaat dat we voor het eerst doelstelling uit het handhavingsarrangement hebben gehaald.**

- **IK vind het te mager om alleen iets te vermelden over de fraudezaak in april. Zijn meer zaken geweest die tot de verbeelding spreken. Deze voorbeelden noemen.**
- **Aantal posten die we hebben voorgedragen voor het SO (zijn behoorlijke aantallen: want alle zaken die door fraudeteam zijn afgedaan zijn ook via SO gegaan).**
-

In de fraudezaak die in april in de publiciteit is gekomen is gekomen heeft inmiddels een regiezitting plaatsgevonden. Het onderzoek door de FIOD en OM is bijna afgerond en Belastingdienst/Toeslagen is hierbij nauw betrokken. De verhoren in het kader van dit onderzoek hebben geleid tot een nieuw onderzoek door de FIOD/OM. Ook hierbij is Belastingdienst/Toeslagen betrokken. Het betreft een zaak die vergelijkbaar is met de eerder bedoelde fraudezaak.

In het jaar 2013 zijn 11 zaken door het Openbaar Ministerie geaccepteerd voor strafrechtelijke afdoening.

Daarnaast is afgesproken dat in het vervolg voor de afdoening middels een transactie op maat (TOM) plaats vindt. Het handhavingsarrangement 2014 is hier op aangepast. In de afgelopen periode zijn 118 zaken met een transactie afgedaan.

Daarnaast hebben we deelgenomen aan diverse overheidsbrede initiatieven met betrekking tot fraudemaatregelen. Deze zin hoort hier m.i. niet. M.i. een aparte alinea maken waar we aangeven wat we allemaal hebben gedaan m.b.t. fraudebestrijding:

- **FraudeMT**
- **Antifraudebox**
- **Vorbereiding ministeriele commissies**
- **Een van de initiatiefnemers van inmiddels door fraude MT afgeprocdeerde stuk over fraudebestrijding Belastingdienst.**

3.1 Toezicht over de periode 2012 en eerder

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Kinderopvangtoeslag	x	x	x	x	X
Huurtoeslag	X	x	X	X	X
Zorgtoeslag	X	X	X	X	X
Kindgebonden budget	X	X	X	x	X

Doordat een groot gedeelte van het toezicht toezicht in de actualiteit is uitgevoerd is het toezicht wat achteraf dient te worden uitgevoerd minder dan voorgaande jaren. In totaal zijn voor toezicht na afloop van het toezichtjaar 2012 XXX posten huurtoeslag klaargezet en XXXX posten kinderopvangtoeslag

3.2 Toezicht over de periode van 2007 tot en met 2009

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

Voor huur -en zorgtoeslag zijn de complexe gevallen nog in behandeling. Deze posten zullen in het huidige tempo in 2013 allemaal worden afgerond. In 2013 hebben we ruim XXX posten huur -en zorgtoeslag afgehandeld en vrijgegeven voor definitief toekennen.

3.3 Toezicht over de jaren 2010 en 2011

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

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

3.4 Toezicht over het toeslagjaar 2012

Zoals in de voorgaande toeslagjaren zal voor de kinderopvangtoeslag ook voor 2012 een controle plaatsvinden op aangevraagde en werkelijk genoten uren. Hierbij maken we gebruik van informatie die we van de kinderopvanginstellingen hebben ontvangen. Wanneer er geen contra-informatie van de instelling beschikbaar is wordt deze bij de burger uitgevraagd. In 2013 hebben we daarom bij ruim XXX aanvragers de jaaropgave van de opvanginstelling opgevraagd. Voor ruim XXX aanvragers zullen we de uren corrigeren op basis van de contra-informatie die we van hun instelling hebben gekregen. In circa XXX gevallen geeft de contra-informatie geen reden tot een correctie en is geen verder toezicht noodzakelijk.

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

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

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