

Toeslagen

Viermaandsrapportage

januari-april 2015

1. Managementverklaring

Definitief toekennen

Aan het begin van 2015 was 37% van de toelagen over 2013 definitief toegekend. Doelstelling is dat aan het eind van 2015 over 2014 85%, over 2013 98% en over 2012 99% definitief toegekend is. Het toekennen over oudere TVS-jaren ligt goed op schema. Ook de resterende gevallen over de jaren van voor de komst van IVS worden aangepakt.

Voorraad en behandeltermijnen van bezwaren en klachten

De norm is dat 50 tot 95% van de klachten binnen de Awb-termijn moet zijn afgedaan. In 2015 is tot nu toe een score gehaald die aan de bovenkant van de pandbreedte zit. De samenstelling en ontwikkeling van de voorraad is zodanig dat er op dit moment geen aanleiding is te veronderstellen dat de norm niet gehaald zal worden.

Voor bezwaren is de situatie minder rooskleurig. Tot en met april was 87% van de afgepaste bezwaren tijdig afgedaan. Van de sluitingen uitomdat less 78% nog tijdig worden afgedaan. Het blijft van onverminderd belang dat gestuurd wordt op de selectie van te behandelen bezwaren en op correcte uitvoering van de verdingingen.

Flexpool

In maart hebben we de inzet van de flexpool in Leeuwarden tussenlijds geëvalueerd. Deze evaluatie levert een positief beeld op van onder meer de kwaliteit van de geleverde productie en het enthousiasme van de betrokken medewerkers van de flexpool. Daarnaast zijn enkele verbeterpunten aan het licht gebracht, bijvoorbeeld op het gebied van autorisaties en bestuurlijke informatie. Vanaf 1 mei zijn ongeveer 40 collega's uit de flexpool werkzaam voor B/T in de processen 'bezuwaar' en 'vraag'.

Boetes

In 2014 zijn bijna 4.200 verzuimboetes opgelegd. De afspraak is om in 2015 meer dan 10.000 boetes op te leggen. Dit dreigt niet gehaald te worden door de volgende oorzaken:

Als gevolg van een rechterlijke uitspraak kunnen we in een deel van de gevallen waarin tot op heden een verzuimboete opgelegd werd geen verzuimboete meer opleggen en slechts een vergrijpboete opleggen of tot strafvrijdijging laten overgaan. Het opleggen van vergrijpboetes kost meer tijd, stelt hogere eisen aan de bewijslast en kan vanwege de hoogte van het bedrag disproportioneel zijn. We zouden graag zien dat het ministerie een wijziging van de Awir mogelijk maakt, zodat in de betreffende gevallen een verzuimboete opgelegd kan worden.

Daarnaast wordt de inning van boetes ernstig beperkt doordat het proces niet ondersteund wordt door de reguliere automatisering van de inning. Dit heeft tot gevolg dat het proces in de hele keten erg arbeidsintensief is, maar ook dat de invordering niet effectief is. Van de in 2014 opgelegde boetes staat meer dan 90% nog open. De eerder voorgenomen systeem aanpassing die hier verbetering in zou aanbrengen is uitgesteld. Vanuit de invordering is voorgesteld het opleggen van boetes op te schorten tot het moment waarop de systeem aanpassing in productie is. Dit kan betekenen dat het opleggen van boetes, afgezien van het handmatig opleggen van boetes uit het fraudeproces, pas in 2016 hervat wordt.

Stelselherziening

De afgelopen periode hebben we meegewerkt aan de uitvoeringstoets nieuwe stijl voor de mogelijke beëindiging van de kinderopvangtoeslag (KOT). Voor deze uitvoeringstoets is onder meer vastgesteld wat de waarschijnlijke gevolgen voor ons zijn van de beëindiging van de KOT. De beëindiging van de KOT en eventuele vereenvoudigingen van

het toedagenoticeel kunnen gevolgen hebben voor de werkzaamheden en werkomstandigheden van een significant deel van onze medewerkers. Dit vraagt om een zorgvuldig proces waarvan deze uitvoeringstocht ook uitmaakt.

Rapport Nationale ombudsman (No)

De No heeft in december zijn conceptbevindingen aan ons voorgelegd. DGBel heeft in goede samenwerking met ons de No voorzien van context en kanttekeningen bij deze bevindingen. DGBel heeft ons daarnaast helpen om de onafhankelijkheid van de rechter door de staatsrechter te verbeteren met de substituit No gesproken. De No heeft – in tegenstelling tot wat hij eerder mondeling meldde – verzocht om een reactie van ons op het rapport. Met de substituit No is inmiddels afgesproken dat iedere drie maanden gesproken wordt over door de Nu voorgelegde klachten en over de verbeteringen die we aanbrengen.

Rechtmatigheidscontrole over 2014

De ADR heeft de controle over 2014 afgerond. Naar aanleiding van de rapportage hierover door de ADR hebben DGBel-Bedrijf en wij met de ADR van gedachten gewisseld over een aantal bevindingen en conclusies.

Een van de laatste discussiepunten betrof onze beslissing bij een beperkt, risico-arm deel van de ouders geen jaaropdrave voor de kinderopvangtoeslag op te vragen. De uiteindelijk samen met de ADR bereikte conclusie komt overeen met het standpunt van DGBel en ons dat de onzekerheid die als gevolg van een dergelijke beslissing geaccepteerd wordt geen gevolg heeft voor de rechtmatigheids-score die afgezet moet worden tegen de rapporteringsfoutenrisico's maar deel uitmaakt van het resterende risico op misbruik en oneigenlijk gebruik. Deze uitkomst past in de door ons gevoerde ontwikkeling naar een meer systeemgerichte rechtmatigheidscontrole, waarin onder meer rekening gehouden wordt met keuzes die gemaakt worden in het handvingsbeleid.

Huvel het hiervoor genoemde risico reeds in algemene termen toegelicht wordt in het jaarverslag IX, is als gevolg van de stellingname van de ADR de hiervoor genoemde specifieke handvingsbeleid en daaraan onttrokken onzekerheid vermeld in de bedrijfsvoeringsparagraaf. Wij zouden het niet wenselijk vinden de resterende onzekerheid als gevolg van iedere (individuele) handvingsbeslissing te vermelden in de bedrijfsvoeringsparagraaf, maar dringen aan op het handhaven van de lijn dat het risico op misbruik en oneigenlijk gebruik in algemene termen adequaat is antwoord wordt.

Systeemgerichte aanpak rechtmatigheidscontrole

Met de ADR is over ggd over de controleaanpak in 2015. De ADR heeft aangegeven meer systeemgerichte te gaan controleren door voor een deel van de steekproeven meer te gaan steunen op de controles die reeds door ons uitgevoerd worden. De ADR geeft aan als onderdeel van de meer systeemgerichte aanpak de vrijkomende capaciteit in te zetten op de beoordeling van het toezicht. We zijn in gesprek met de ADR over de verdere ontwikkeling van de rechtmatigheidscontrole. Het in enige vorm uitvoeren van (gegevensgerichte) steekproeven zal voorlopig deel blijven uitmaken van de rechtmatigheidscontrole.

2. Samenvattend overzicht doelstellingen SC 2015

Nr.	Trendaanduidicator	Planning	Realisatie tuss periode		Trend*
		Jaargang	aantal	%	
Strategisch					
1	Rechtmatigheid – De score van buiten en onveiligheid en ligt onder de rapporteringsgrens op artikel niveau		Risiko		☐
2	Het aantal terug te betalen toeslagen onder € 500,- bij KOT € 1.000,- als percentage van de totale toelage had de finit/ beklenen is minimaal 91%	> 91%		2012: 93% 2013: 92% 2014: n.b.	☐
Geen concern					
3	Werk dat binnenkort op initiatief van de burger is voor 80% ¹ bekandeld binnen de termijn die de burger verwacht. Hierin vallen vóór de norm voor DT-bevraag (80-85%) en klant (90-95%)	80% 80-85% 90-95%		75% 80% 95%	☐ ☐ ☐
4	Uitvoeren van een onderzoek naar de mogelijkheden om klachten te voorkomen en kwalitatieve doelen formuleren voor beperkt instroom.		Het onderzoek is op 1e eerste halfjaar rapportage een UT		☐
5	Verhoogd DT bevragen per eind 2015	DT 2012: 95% DT 2013: 81% DT 2014: 86%		98% 94% 0%	☐
6	Het aantal verdragen BSM's vanwege het uitsluiten van een DT-bevraging 2014	200.000	volgt later in het jaar		☐
7	We realiseren de geplande inzetbaarheid, waaronder het geplande percentage ziekteverzuim (> 3% in 2015)	Vast: 1.000 uur Flex: 1.000 uur Ziekte: 9,8%		90% 90% 9,9%	☐ ☐ ☐
8	We realiseren de geplande productiviteit			92%	☐
9	We maken vier afleveringen uit model aan eind 2015 in staat zijn om structureel de efficiëntie met ten van (vergeleken) toelichting als	4	0		☐
10	Het percentage terecht geseleunde aanvragen/misbruik voor intensief overnemen bij gestrich te geselecteren (uitbreidingen) (libele)	80%		80%	☐

* Verwijderen wat niet van toepassing is:

☐ = positieve ontwikkeling

☐ = onveranderd

☐ = negatieve ontwikkeling

¹ Betreft een gegeven gemiddelde van de meetwaarde. Aankomst van herover (4%) en klant (2%)
 binnen termijn (gebruikelijk) (20%), termijn vijf maanden voor telefonische afzetopdrachten en
 achteraf termijn bij schriftelijke afzetopdrachten (sinds 3%) en zijnde bevestigingen (2%).

3. Toechting op prestatie-indicatoren

PI 1	Richtmatigheid – De score van fouten en onzekerheden ligt onder de toeslageregeling op antiekw	Realisatie Risiko
<i>Constatie:</i>		
a) De huurtoeslag kent een lagere fouttolerantie. Waar die bij de overige toeslageregelingen 0% is, ligt de tolerantie voor huurtoeslag net boven de 1%. Onder deze grens blijven met de inhoudelijk complexe toeslageregeling is moeilijk realiseerbaar. De verwachting is dan ook dat overschrijding zal plaatsvinden. b) Over de huidige verwachting van de resultaten van richtmatigheid van de overige regelingen valt nu nog weinig te zeggen. Over voor de nu gecontroleerde misse te kijken.		
<i>Maatregelen</i>		
a) We hebben geprobeerd de huurtoeslag op DGBel-niveau opgetrokken te krijgen, maar dat is niet gelukt. In een rapporteren we hiervoor, hoewel de gevonden foutvoorwaarden voor huurtoeslag, waarvan verbetering ingevest het volgende jaar kan plaatsvinden. b) Kort-cyclisch rapporteren over gevonden foutsoorten, opdat verbetering lopend het controle-jaar kan plaatsvinden.		
<i>Prognose</i>		
a) We verwachten dat de fouttolerantie zal worden overschreden voor huurtoeslag. b) Voor de overige toeslageregelingen verwachten we dat binnen de richtmatigheidsgrenzen gepresteerd kan worden.		

Dit is	(a) Werk dat binnenkomt op initiatief van de burger is voor 80% behandeld binnen de termijn die de burger verwacht. (b) We voldoen aan de norm voor DT-bezwaar (90-95%)	Realisatie 75% 86%
Constatie (a) De KPI is een samengestelde prestatieindicator, die de tijdigheid van verschillende werkschakels samenhangend in beeld brengt. Voornamelijk ingebrekestellingen, telefonische uitsoekopdrachten en de afhandeling van bijzondere berekeningen staan in het rood. Het proces ingebrekestellingen (IGS) telt bereikt relatief zwaar mee in de bepaling van de tijdigheidsscore. Dit nieuwe proces is relatief nieuw, maar meer gestructureerd en beter uitgevoerd. Het cumulatieve tijdigheidsschaats voor IGS is 62% waar dit in januari nog 41% was. Verdere verbetering is nog mogelijk. (b) Op bezwaar DT wordt de norm van 90%-95% niet niet behaald. De prioritering van bezwaren is niet uitloftend afgeleid op deze KPI. VT bezwaren worden op dezelfde manier geprioriteerd als DT-bezwaren. Het wegwerken van de relatief oude voorraad bezwaren zorgt voor het effect dat er nu meer bezwaren en vragen worden behandeld, buiten de daarvoor geldende termijn. Het voordeel hiervan is dat burgers door de uitgevoerde actie snel er worden geholpen wanneer een bezwaar niet meer tijdig behandeld kan worden.		
Prognose (a) We blijven de resultaten monitoren en combineren dit met adequate sturing. Het proces IGS verdient hierbij intensieve aandacht. (b) De projectgroep 'procesversnelling bezwaar' zal op korte termijn beginnen met een snelle (gedeeltelijk semi-geautomatiseerde) verwerking van niet-ontvankelijke bezwaren.		
Prognose (a) We verwachten de doelstelling te realiseren. (b) De gedeeltelijk semi-geautomatiseerde behandeling van niet-ontvankelijke bezwaren zal in eerste instantie voor een teruglopend resultaat op de KPI voor bezwaar zorgen. Ongeveer 10% van de huidige voorraad niet-ontvankelijke bezwaren (U-) is namelijk al buiten Awb termijn. Nadat dit verlies is genomen verwachten we dat de tijdigheid van de behandeling zal stijgen.		

RI 5	Volledigheid DT-beschikking per eind 2013:	DT 2012: 94% DT 2013: 96% DT 2014: 85%	realisatie	DT 2012: 94% DT 2013: 93% DT 2014: 8%
Context				
Per 1 mei is respectievelijk 99%, 93% en 0% van de populaties D-2012, 2013 en 2014 toegeluid.				
Achtergrond				
De realisatie van de resterende DT-beschikkingen 2013 is vooral afhankelijk van het beschikbaar komen van inkomens. We hebben afstemming met B/CA gezocht. Er loopt nu een actie om in het tweede kwartaal vanuit Blauw inkomens beschikbaar te stellen welke eerder nog als onbetrouwbaar moesten worden aangemerkt en waarvan gewerkt wordt om de kwaliteit daarmee te verbeteren dat een DT kan worden afgegeven.				
Voor berekeningsjaar 2014 zijn de meeste toezichtacties in de VT fase afgerond en loopt de samenwerking in de massale procesketen goed. In de productieplanning is enige ruimte voorzien om tegenvallende procesvervalsingen op te kunnen vangen.				
Prognose				
De doelstelling voor DT2012 is gerealiseerd. Voor realisatie 2013 is het met name wachten op de inkomensleveringen. Daarmee is er een sterke afhankelijkheid van Bezielingen en B/CA. Er ontbreken nog ruim 600.000 inkomens, waarvan nog onzeker is in welke mate deze dit jaar beschikbaar komen.				
Voor 2014 lopen de voorbereidingen goed en zal naar verwachting de productie begin juni starten. Het percentage van 88% uit mei 2013 wordt realiseerbaar geacht, gelet op de ervaringen met het DT proces van toelagjaar 2013 en de vergelijkbare mate waarin het proces nu beheerst wordt.				

RI 7	Werkzaamheidsgeplande inzetbaarheid (i.e. vast 1.000 uur per flex, flex 1.500 uur per flex direct aan producten toe te rekenen uren), waaronder het geplande percentage ziekteverzuim (0,3% in 2015)	realisatie Vast 50% Flex 33% Ziekte 0,3%
Context: De genoemde doelstellingen zijn ambitieus en gebaseerd op de overtuiging dat dit mogelijk is, hoewel het nog niet is bewezen. In ieder geval kan de doelstelling uit het SC2015 niet gerealiseerd (90% vast resp. 95% flex). De inzetbaarheid vast is de afgelopen maanden toegenomen. De (lagere) inzetbaarheid waarmee in de begroting is gerekend (1.000 uur i.p.v. 1.066 uur), wordt bijna gerealiseerd. De inzetbaarheid van flex is met name gedaald vanwege meer tijd aan opleiding en begeleiding van vernieuwde. Dit als gevolg van hoge wettelijke voors. Oorzaken voor het niet halen van de doelen uit het SC2015 zijn tevens de trage werking en systeemuitval van TVS en een oplopend ziekteverzuim.		
Maatregelen ten nadere analyse op oorzaken is nodig, met name op niet direct aan producten toe te rekenen uren, met als doel aankooppunten voor sturing (overigens zonder dat productiviteit verdaakt). Productiviteit is immers het product van inzetbaarheid en productiviteit. Beide aspecten vormen onderwerp van contractering tussen M1 en M2 en in de verantwoording hierover. We bezien ook of medewerkers kunnen worden gestimuleerd om dichterbij huis te werken (het nieuwe werken) hetgeen in geval van reistijdcompensatie de inzetbaarheid verhoogt.		
Prognose De doelstelling komt verder onder druk te staan, bij vast vanwege weerbaarheid van reistijdcompensatie (opgebouwde rechten) en afbouw van verdaakt en bij flex vanwege hoger dan verwacht verloop. Bij het vaststellen van de doelstelling is slechts beperkt rekening gehouden met nieuwe flexers. Toch wordt vastgehouden aan de doelen uit het SC2015. In een volgende VMR vindt opnieuw beoordeling plaats. Over ziekteverzuim rapporteren we in paragraaf 6.1.		

RI 1	Waar realiseren de geplande productiviteit (i.e. norm 2015 die gelijk is aan norm 2014) (en/of realisatie 2014 beter was)	Realisatie 93%
Context: De geplande productiviteit is het gewogen gemiddelde van oude toeslagcijfers (t/m 2011: 60%), nieuwe toeslagcijfers (vanaf 2012: 102%) en spooraanhankelijk werk (bv. klacht, terugkoppeling, beroep). Productiviteitsdoelen staan vooral onder druk door dat oude toeslagcijfers (t/m 2011) meer tijd kosten dan beoogd, bv. vanwege ouderdom en complexiteit. Dit geldt in mindere mate voor spooraanhankelijk werk. Overall is een verbetering van de productiviteit zichtbaar in de afgelopen maanden.		
Raamregelen: In de sturing blijven we aandacht vragen voor de doelen productiviteit, in combinatie met inzetbaarheid. Daarbij wordt ook getoetst naar doelmatigheid van normen van andere omvangrijke projecten, bijvoorbeeld bij hereniging van ISST: hereniging van knippen/vullen we maar maar besteden aan een zaak. Effecten van mogelijke keuzes worden daarbij inzichtelijk gemaakt.		
Prognose: Realisatie van de doelen OC2015, onderbouwd vanuit stijgende productiviteit bij recente toeslagcijfers in combinatie met een dalend aandeel oude toeslagcijfers.		

RI 13	Het percentage terecht gediende aanvragen/mutaties voor intensief toezicht, waarbij gebruik is gemaakt van risicoscorecard (bedrag 10% hitrate)	Realisatie 66%
Context: De afname van de hitrate speelt met name bij de kinderscrivantieslaag en hothot-pozen.		
Raamregelen: We analyseren de oorzaken en bespreken mogelijkheden ter verbetering van de hitrate.		
Prognose: We verwachten in de tweede helft een oplopende trend te gaan realiseren.		

4. MLTP

In het MLTP worden onder meer de verwachtingen van burgers en bedrijven waargesproken. Op twee onderdelen hebben we de afgesloten tijd belangrijke stappen gezet, namelijk snelheid en juistheid.

Snelheid

Nadat de tijdige maandelijke voorschuitbetaling van de inkomensondersteuning hebben we over het toelagjaar 2013 een grote procesversnelling bereikt in het definitief vaststellen van de toelagen, waardoor de burger sneller duidelijkheid krijgt over de definitieve toekenning van de toelage.

Deze procesversnelling is mogelijk geweest door bepaalde werkstromen uit TVS semi-gesautomatiseerd (via een schermrobot) af te voeren. We gaan verder met de analyse van werkstromen uit TVS om deze meer semi-gesautomatiseerd af te kunnen doen en zo die wijze sneller en in één keer goed de toelaggunning af te handelen.

Daarnaast hebben we stappen gezet in de classificatie van bezwaarschriften om op te onderscheiden groepen bezwaarschriften procesversnelling en eenduidige afhandeling te genereren. Door de procesversnelling in de Definitieve Toekenning, is eind 2014 een veel groter volume DT-beschikkingen geproduceerd dan in voorgaande jaren, hetgeen in 2015 een geconcentreerde instroom van bezwaarschriften tot gevolg heeft gehad. Hierdoor heeft de classificatie van bezwaarschriften nu nog een merkbaar termijnversnellend effect voor de toelaggerechtigde naar verwachting zal eind 2015/begin 2016 de procesverbetering zichtbaar worden.

Juistheid

Er is een integraal en bedrijfsbreed lovaltelproces opgezet om de lovaliteit en daarmee de juistheid van de toekenning te vergroten. Verwachting is dat de implementatie in de tweede helft zal worden afgerond.

5. Risico analyse

5.1 Stuurcontract

5.1.1 Risico's opgenomen in stuurcontract

KPI 3.1/m.6

Met de budgetbrief 2015 dd. 8 mei jl is duidelijkheid gekomen over budget en formatie (vast en flexibel). Hierdoor kunnen we de werving opstarten voor de uitzendkrachten die nodig zijn in de productie. Deze komen vanaf medio juni binnen en zijn na circa 4 weken inzetbaar in de productie (met begeleiding), waarna ze vanaf medio augustus zelfstandig kunnen werken. Het verloop onder uitzendkrachten blijft naar verwachting aanzienlijk vanwege contracten tot eind 2015 en weinig mogelijkheden om in het voorjaar te stroomlijnen naar een vaste fundus. Onderzocht wordt of we door opreding van instroom en einddatum van contracten een piek rondom instroom zoals nu het geval is (28 dec resp. 18 juni) kunnen beperken.

Uit een actualisatie van de Leersituatie 2015 volgt verder dat het werk naar verwachting toeneemt. Bij een gelijkblijvende opnamecapaciteit waardoor werving/selectie, opleiding/inwerken en huisvesting is de begrovoorraad 2015 ruwvender hoger. Gerichte aanpak van instroom in combinatie met nieuwe manieren om de voorraad weg te werken werden onderzocht om werken in de actualiteit mogelijk te maken (zodat productie de instroom kan bijhouden).

KPI 7-8

Doelen voor inzetbaarheid en productiviteit blijven onverminderd uitdagend. Door gerichte sturing op het resultaat van beide doelen (productie=inzetbaarheid x productiviteit x FTE's) trachten we de productie op peil te houden. In de volgende rapportage wordt bevestigd of daar eventueel aanpassing behoeven.

Tot slot moet de komende maanden bliken in welke mate beheersmaatregelen ter voorkoming van dwangsommen effect sorteren. SGN's die zijn verlaagd vanwege toezicht moeten uiterlijk eind mei definitief zijn beschikt. De dwangsom is er zowel op tijdigheid van de definitieve toekenning als ook eventueel bezwaar hierop. Het proces rondom ingebrekestelling is ingeregeld, een geplande audit vanuit de ADR biedt zicht op eventuele verbeterpunten.

6. Diversen

6.1 Ziekteverzuim

6.1.1 Algemene toelichting

Uns cumulatieve ziekteverzuimpercentage is momenteel 5,9% en zit hiermee boven de norm van 5,3% zoals vastgesteld in het stuurcontract 2015. We verwachten dat het verzuim in de komende 4 maanden gelijk zal blijven.

De meldingsfrequentie is in de eerste 4 maanden van 2015 gestegen naar 1,4. We verwachten de norm voor de meldingsfrequentie van 1,3 te realiseren.

6.1.2 Concrete vragen inzetbaarheid & verzuim

1. *Wat zijn volgens u de oorzaken van het dalen/vrijgallen van het twee maanden verzuimpercentage bij uw bedrijfsonderdeel t.o.v. de vorige viermaandsperiode?*

Het verzuimpercentage stijgt door een toename van langdurig zieke medewerkers.

2. *Wat is uw verwachting m.b.t. de ontwikkeling van het verzuim voor de komende vier maanden?*

De verwachting is dat het verzuim voor de komende vier maanden in 2015 gelijk zal blijven.

3. *Welke (onderdelen) van uw aanpak verzuim (en inzetbaarheid) zijn effectief gebleken (het priemt)?*

We zijn positief over:

- het geven van aandacht aan het verzuim en leveren van inspanningen op het gebied van verzuim en arbeidsomstandigheden door zowel M1 als M2
- de trainingen van Radar Vertige aan teamleiders
- aandacht voor medewerkers door de nsc's en aandachtspunten voor medewerkers vanuit het werkte bereiken
- aandacht voor medewerkers door het geven van voorlichting over arbo-zaken aan medewerkers, zoals werkplekonderzoeken en beeldschermtoetsen

4. *Welke maatregelen bent u van plan (extra) te gaan nemen m.b.t. het terugdringen van verzuim en verlagen van de inzetbaarheid van medewerkers?*

We gaan:

- periodiek beleids-SMO's en SMO's houden.
- regelmatig sociaal-medische overleggen houden.
- het onderverzuim en inzetbaarheid regelmatig bespreken in de diverse overleggen (door M1 en M2, staf Bevestigvoering, medewerkers).
- in het kader van leiderschapsvisie specifieke aandacht verzorgen voor (langdurig) arbeidsgeschiedte medewerkers van onze leidinggevenden, daarbij ondersteund door de staf Bedrijfsvoering.
- presentaties geven aan leidinggevend en over werkdruk/stress.
- de training Radar-Vertige verzorgen voor nieuwe teamleiders
- aandacht betonen aan mantelzorg

6.4.2 Resultaten uitvoering Wet aanpak fraude toelagen en fiscaliteit 2015

categorie			beoordeling	afwijking	vermindering	waarin	opvang
			afwijking	afwijking	afwijking	afwijking	afwijking
reclame (10-10-2015)							
reclame	1.369	13.909.130	101.391	97%	300.1375	99%	2.470.045
huur	4.160	7.376.594	3.194	95%	25.604.116	94%	4.356.608
huur	1.210	36.900.800	1.217	97%	79.634.000	99%	1.191.268
subtotal reclame	7.339	59.814.524	624	97%	133.43.427	99%	2.140.402
reclame	564	1.011.134	1.001	99%	18.043.551	99%	177.171
huur	568	1.065.108	548	97%	30.554.212	98%	48.582
zorg	2.624	2.445.103	2.324	93%	21.440.905	98%	5.485.005
zorg	728	2.465.211	736	93%	20.555.222	98%	5.076.031
subtotal reclame	4.192	7.496.449	3.282	98%	44.997.771	99%	1.121.782
zorg	55	519.433	53	97%	117.891	97%	243
huur	1.830	3.066.875	1.847	97%	29.544.041	98%	62
zorg	4.714	3.671.103	3.587	97%	30.692.251	98%	78
reclame	607	6.005.427	601	99%	51.231.161	97%	5.123.161
huur	608	1.768.591	678	97%	67.563.371	97%	6.756.371
subtotal reclame	7.344	19.002.829	627	97%	147.420.000	99%	1.121.782
reclame	12.611	11.252.868	12.611	93%	459.1535	98%	1.435.167
reclame	31.680	53.690.430	20.020	97%	25.643.342	99%	5.085.570

7. Handhaving bij Toeslagen

Bij de vormgeving en uitvoering van de handhaving zorgen we voor een goede en weloverwogen balans tussen dienstverlening, toezicht en strafrecht. Onze dienstverlening is erop gericht om het burgers zo makkelijk mogelijk te maken het goed te doen. Bij de uitvoering van ons toezicht beoordelen we of het ook daadwerkelijk goed is gedaan. Bij strafrecht nemen we maatregelen tegen diegenen die het bewust niet goed hebben gedaan.

We weten onze handhaving steeds beter te differentiëren op grond van het gedrag van individuele toelagenaanvragers, waarmee we de nalevingsbereidheid en de toekenning gezamenlijk willen vergroten. Iedere burger krijgt de behandeling die hij verdient. Daarin staat voorop de burger te helpen het goed te doen, vooral ook door goede informatie en andere hulp. Professionalisering van de business-analysesomgeving en ontwikkelingen als Green Lane ondersteunen deze doelstellingen en maakt de doorontwikkeling van gedifferentieerde behandeling mogelijk.

We intensiveren de samenwerking met partners in de toekenning en in onze omgeving, zowel met publieke als private partijen. Kennis over (gedrag van) doelgroepen wordt verder opgebouwd en het meten van de effecten van ons toezicht willen we structureel onderdeel van onze handhaving maken.

Ons toezicht kent verschillende verschijningsvormen. Deze passen we toe in navolgende drie fasen:

- Toezicht voorlopend aan de eerste uitbetaling;
- Toezicht tijdens de fase van voorlopend toekennen;
- Toezicht bij definitief toekennen.

Onderstaand enkele recente resultaten van dienstverlening, samenwerking, bestuurlijke toelagen en toezichting en vervolging.

7.1 Dienstverlening

Burgers helpen het goed te doen is de kern van onze handhavingssite. Communicatie en dienstverlening is daarin een primair instrument omdat we met goeddoordachte visie en interactie ervoor kunnen zorgen dat de burger de toelag krijgt waar hij recht op heeft en de uitvoering efficiënt verloopt voordat fouten worden voorkomen in plaats van deze te moeten herstellen.

De communicatie en dienstverlening voor toeslagen verloopt bij voorkeur digitaal. Dat is immers de beste wijze om grote groepen mensen te informeren en massaal goede aanvragen en wijzigingen binnen te krijgen. We werken eraan de internetomgeving steeds toegankelijker en bruikbaarere te maken voor burgers. Samen met BOKC willen we de internetomgeving *toeslagen.nl* door eigentijdse presentatie, beeld en tekstgebruik verbeteren. Fenoma digier, minder de regels, meer vraaggericht en beter geschikt om te gebruiken op de plek en het moment waarop een toeslagenvraag op komt.

In de persoonlijke omgeving (*Mijn Toeslagen* of met een app) kunnen we burgers gericht helpen door zoveel als mogelijk betrouwbare informatie te delen en alleen nog die dingen te vragen die wij niet kunnen weten. Verbeteringen en vereenvoudigingen in het persoonlijke portaal moeten ervoor zorgen dat het gebruik makkelijker wordt. We geven aan waar informatie vandaan komt en wat we nog van iemand verwachten. We willen de afhankelijkheid van burgers terugdringen. Door de subjectieve drempelvermindering is het mogelijk dat wij van de burger geen onnodige informatie vragen.

We werken actief samen met dienstverleners om burgers die moeite hebben met hun huur- of kinderopvangtoeslag, te helpen bij aanvragen of wijzigingen. Voor diegenen die geheel niet zelfredzaam zijn, hebben we een netwerk van toeslagenschulpunten. Met maatschappelijke dienstverleners zoals Sociaal Raadslieden, Vluchtelingenwerk of gemeentelijke organisaties maken we hiermee afspraken. Deze organisaties worden ondersteund met een digitaal toeslageninformatie- en discussieforum. Hier kunnen de dienstverleners vragen stellen en actuele proces- en achtergrondinformatie verkrijgen. De afgelopen maanden is dit forum niet alleen kliekig onder de aandacht gebracht. Er zijn al ruim 600 geregistreerde leden. Verdere groei wordt verwacht. Dit moet ook een bijdrage leveren aan vermindering van de vragen bij dienstverleningskanalen (zelfst en ons Be Centrum).

Longa deze lijn zijn de volgende ontwikkelingen geweest:

- We hebben 3 convenanten met toeslagenserviceunits afgesloten.
- Een belangrijke verbetering voor de dienstverlening door de Sociaal Raadslieden: zij kunnen nu met hun vragen direct bij het LDC terecht. Dit zorgt voor meer (invorderings-)informatie welke hun helpt de begeleiding van hun klanten en ontlast onze dienstverleningskanalen.
- Voorbeelden van vereenvoudiging: we hebben diverse kantoorbrieven aangepast waardoor herhaalverkeer wordt voorkomen en burgers direct bij betreffende behandelaars terecht kunnen voor vragen. In dit verband loopt ook een samenwerking met de Universiteit Groningen gericht op het verbeteren van de communicatieve kracht van onze (kantoor)brieven. Ook in de teksten op de website zijn diverse verbeteringen doorgevoerd.
- Met uitdaging van veiligheid en kwaliteit onderzoeken we welke verbeteringen in de keten van vluchtelingen en gedetineerden kunnen worden gedaan. Via intermediarissen worden specifieke groepen toeslaggerechtigden bereikt die we anders niet, of slechts met veel inzet, met hun toeslagen konden helpen.
- Met ketenpartners hebben we een gewinst scenario voor de invoering van de wet L&V ontwikkeld en bereiden de implementatie voor. Belangrijk element is het stroomlijnen en beter voegen van de ideeën en initiatieven met betrekking tot hulp aan niet-zelfredzaam. Het kader is het bevestigingsbrede beleid ten aanzien van informaties, hetgeen ook bijdraagt aan de ontwikkeling van de authenticatie- en autorisatievoorzieningen.
- We willen de beeldvorming en informatie over BToeslagen verbeteren door onze bijdragen aan de Belastingdienst-toplijst en de Corporate site en story.
- We hebben een principe-overeenkomst over machtigingen voor de Se via de BToeslagen met vertegenwoordigers van de fiscale dienstverleners.
- We hebben 6 voorlichtingsbijeenkomsten verzorgd voor toeslagennieuwkomers. Hierbij waren ongeveer 600 deelnemers vanuit voornamelijk de kinderopvangorganisaties, verhuurders en gemeenten aanwezig.

7.2 In- en externe overheidssamenwerking en projecten

Project FOBRU (partnersovereenkomst (-betrokkeningsnummers))

In 2015 bundelen we voort op de aanpak van 2014 en maken we gebruik van de opgedane ervaringen. De samenwerking is nu uit te voeren onderzaken is gemaakt.

Combinatie Aanpak-Facilitators

Ook hier gaan we uit van de ervaringen in 2014. In de afgelopen maanden is een aantal nieuwe casussen aangeleverd welke worden opgevolgd.

Bij één nieuw zijn samenwerkingen ter plaatse gehouden door de collega's van Facilitators in samenwerking met collega's van ons fraudesteam. Hierbij bleek dat de feitelijke situatie anders is dan op papier vermeld. Een casus die vorig jaar al was opgevolgd, heeft geleid tot een strafrechtelijk onderzoek van de FIOD. Als gevolg hiervan heeft medio april een inval

plaatsgeronden bij de betreffende kinderopvangorganisatie. RTL was hierbij aangesloten en heeft er uitgebreid aandacht aan besteed. Het doel hiervan was het publiek te laten zien dat misdaad niet loont en dat dit soort praktijken door ons worden aangepakt.

Diverse projecten

We voeren een aantal projecten uit:

- **Project KCT** (Qualiteitsverbetering En Fraudebestrijding kinderopvang)
Het project is in 2014 gestart en loopt nog door in 2015. In gemeenschappelijkheid met de RRD, SZW en Belastingen worden onderzoeken uitgevoerd naar kinderopvangsbureaus.

Het doel is door een integrale aanpak het zicht op de branche te verbeteren. Hierin worden goede stappen gezet.

- **RCT risicoadressen**

In 2014 zijn huisbezoeken uitgevoerd in de regio Utrecht en in Amsterdam. Inmiddels zijn beide projecten afgesloten. Voor het project in Utrecht is de conceptrapportage aangeleverd. Naar aanleiding van de bijna 900 afgelegde huisbezoeken is er vanuit het project aanbevolen om ruim 250 correcties in het BRP door te voeren. De totale gedeeltelijke opbrengst is gesteld op €3,7 miljoen. Hier van heeft € 925.000 bestemming voor toeslagen. Van de regio Arnhem zien wij nog geen voorkeursresultaten bekend. De eindrapportage verwachten we eind mei.

- **ICTU Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA)**

Door BZK is het bureau ICTU ingehuurd om een grootschalig adresonderzoek te laten uitvoeren. De inspekte dat 200 gemeenten gaan meewerken en dat circa 15.000 adressen bezocht worden. Evenals in 2014 zijn we benaderd om "risicoadressen" aan te leveren.

De coördinatie binnen de Belastingdienst voor dit project is toebedeeld aan de AFB. Wij leveren input aan de door de AFB samengestelde projectgroep voor het selecteren van de risicoadressen. Op dit moment is nog niet duidelijk of er een wettelijke basis is om de gegevens te leveren. Deze vraag is door het bestuurlijk overleg LAA neergelegd bij het MT Fraude.

- **RIEC (Regionaal Informatie en Expertise Centrum)**

Sinds het begin van dit jaar zijn we actief bezig aangesloten bij het RIEC. Tot nu toe is er beperkt contact geweest met enkele van de elf RIECs.

- **Postbus TEGS (Toeslagen Externe Overheids Samenwerking)**

Het Landelijk Informatie en Expertise Centrum (LIEC) en de RIECs zijn samenwerkingsverbanden met de Belastingdienst per 1-1-2015. Sinds het begin nemen zij actief deel aan een diverse samenwerkingsverbanden. Dit heeft onder andere tot gevolg dat vragen over verstelde toeslaggegevens voortaan direct aan ons gesteld worden.

Het Landelijk Bureau BBOB is onderdeel van de dienst Justis en voert op verzoek van bestuursorganen informatieaanvragen uit op grond van de Wet BBOB. Vanuit de dienst Justis kan het personeel van BBOB-verzoekers, zoals het LIEC, informatie over toeslagen misbruik verzameld bij ons welke bijdraagt aan een betere screening van personen.

Om mogelijke problematiek op het formeel-rechtelijke vlak te voorkomen hebben we bij Toeslagen een opletting ingericht aan het begin van het bereide jaar. Deze postbus kan worden gebruikt voor informatievragen vanuit of ten behoeve van LIEC/RIEC- en LIEC/RCF-projecten en vanuit het Landelijk Bureau BBOB.

7.3 Restuurlijke boetes

We hebben 115 boetes opgelegd. Het totaalbedrag van deze boetes is € 180.000. Omdat de automatisering op het aanvragen van Toeslagen en invordering in 2013 niet kan worden

Ingericht blijft het opleggen van boetes een niet-geautomiseerd proces. Dit is arbeidsintensief en kostbaar. Het handmatig opleggen van boetes heeft als groot nadeel dat de openstaande vordering niet verrekeerd zal worden. Hierdoor zal naar verwachting de inning van boetes voor een deel achterwege blijven.

7.4 Opsporing, strafoplegging en vervolging

De Algemene Rekenkamer heeft onlangs de fraudebestrijding bij ons als best practice bij de overheid aangemerkt.

In 2015 zijn 2 zaken door het Functioneel Parket geaccepteerd voor strafrechtelijke afdoening. De overige zaken die in de periode tot 1 mei 2015 in het tripartite overleg zijn besproken worden met een bestuurlijke, financiële boete afgehandeld. In 38 zaken is af een boete opgelegd. In acht gevallen moet dit nog gebeuren.

We zijn met de FIOD en het Functioneel Parket overeengekomen dat strafrecht in 2015 vooral zal worden ingezet bij georganiseerde fraude welke veelal door of met medeverten van professionele partijen wordt gepleegd. Dit soort zaken vraagt meer onderzoek voordat deze aan de FIOD en het Functioneel Parket kunnen worden voorgelegd.

Daarnaast dragen verscherpt toezicht, verdere ontbedeling van intelligentie en het lerend vermogen van het risicodifferentiatie model eraan bij dat we eerder kunnen ingrijpen bij onjuiste aanvragen. Deze ontbedelingen leiden ertoe dat er minder fraudegevallen met een hoog nadeel bedrag zijn. De meeste zaken zullen hierdoor met een bestuurlijke boete worden afgedaan.

In de maand april hebben drie strafzittingen plaatsgevonden waarbij de verdachten terecht stonden voor het grootschalig frauderen met toeslagen.

De inhoudelijke behandeling van de "Bulgaraanfraude" leidde tot een eis van 4 jaar cel tegen de hoofdverdachte jaar voor fraude met huur-, zorg- en kinderopvangtoeslag. Tegen de overige vijf verdachten is tussen 2 en 3 jaar cel geëist.

In een andere zaak werd tegen [] van een gastouder bureau op de zitting 2,5 jaar cel geëist. Hij wordt verdacht van omvangrijke fraude met kinderopvangtoeslag. Tegen een medeverdachte is 120 uur werkstraf en een boete van € 1.300 geëist. Tegen een derde verdacht is een jaar cel geëist.

In de derde zaak heeft het OM in hoger beroep tegen twee mannen celstraffen geëist van 4,5 jaar en 3 jaar waarvan 12 maanden voorwaardelijk voor het grootschalig frauderen met kinderopvangtoeslagen.