

Verbeterplan uitvoering huursubsidie 2004 – 2005

Den Haag, 9 mei 2005

Inhoudsopgave

1. Inleiding

2. Context

2.1 Problemen in de uitvoering

2.2. Transitie naar de Belastingdienst

3. Probleemanalyse

3.1 Gegevensuitwisseling met de GBA

3.2 Controle op de huurgegevens

3.3 Fraudebeleid

4. Maatregelen

4.1 Reeds genomen maatregelen

4.2 CR36

4.3 CR37

4.4. M&O-beleid

5. M&O-beleid Belastingdienst/Toeslagen

5.1 Algemeen

5.2 Verantwoordelijkheden

5.3 Consequenties

6. Organisatie, monitoring en control

6.1 Verantwoordelijkheden

6.2 Monitoring

6.3 Control

Bijlagen:

1. kwaliteitsplan uitvoering CR37

2. plan van aanpak M&O-beleid huurtoeslag vanaf 1 januari 2006

1. Inleiding

In het kader van het rechtmatigheidsonderzoek 2004 heeft de Algemene Rekenkamer onderzoek verricht naar de uitvoering van de huursubsidie. De Algemene Rekenkamer constateerde dat er sprake was van onrechtmatig aangegane verplichtingen bij artikel 2 "Betaalbaarheid van het wonen". De onrechtmatig aangegane verplichtingen betreffen de toekenning van huursubsidie. Het is de Algemene Rekenkamer ook gebleken dat er nog onduidelijkheid bestaat over de exacte verdeling van verantwoordelijkheden tussen de minister van VROM en de staatssecretaris van Financiën. Hierdoor bestaat het risico dat het voor de Tweede Kamer onduidelijk is welke bewindspersoon zij moet aanspreken. De Algemene Rekenkamer is verder van oordeel dat er ernstige onvolkomenheden voorkomen in de uitvoering van het controlebeleid voor de huursubsidie. Dit oordeel wordt vooral ingegeven door aanhoudende knelpunten in de uitvoering van de gegevensuitwisseling tussen het huursubsidiesysteem en de Gemeentelijke Basisadministratie en de afhandeling door VROM van signalen over ontbrekende of foutieve bewoningsgegevens.

De Algemene Rekenkamer acht de onvolkomenheden dusdanig ernstig dat zij conform artikel 88, lid 1 van de CW 2001 bezwaar heeft gemaakt tegen het financieel beheer voor de huursubsidie. De Minister van VROM dient, conform artikel 88, lid 2 van de Comptabiliteitswet 2001, de Algemene Rekenkamer binnen een maand na ontvangst van de mededeling in kennis te stellen van hetgeen tot opheffing van haar bezwaren kan leiden. De Algemene Rekenkamer verwacht van de minister van VROM dat zij in samenspraak met de staatssecretaris van Financiën plannen opstelt voor de aanpak van de actuele problemen en voor de vormgeving van het M&O-beleid na de overdracht van de uitvoering.

In de korte tijd, die VROM gegeven is om het bezwaar op te heffen, namelijk één maand tot begin mei, is het niet mogelijk alle verbetermaatregelen al helemaal uit te werken. In het onderhavige plan wordt ingegaan op de probleemanalyse en de mogelijke oplossingen en maatregelen. De exacte maatregelen en wat deze concreet betekenen voor de uitvoering zullen in een vervolgstuk nader worden uitgewerkt. Het voorstel van VROM is dit stuk vóór eind juli 2005 aan de Algemene rekenkamer aan te bieden.

Leeswijzer

Hierna zal achtereenvolgens worden ingegaan op de context waarin de gesignaleerde knelpunten moeten worden geplatst (paragraaf 2), de probleemanalyse (paragraaf 3) en de maatregelen (paragraaf 4).

De maatregelen zijn te onderscheiden in herstelmaatregelen, gericht op coderegeling 36 (tijdvak 1 juli 2004 – 1 juli 2005) respectievelijk verbetermaatregelen voor met name coderegeling 37 (tijdvak 1 juli t/m 31 december 2005). Als bijlage wordt meegestuurd het kwaliteitsplan (in wording) voor de uitvoering van coderegeling 37.

In par. 5 wordt ingegaan op de situatie vanaf 1 januari 2006. Vanaf dat moment valt de uitvoering van de Huursubsidiewet onder de verantwoordelijkheid van de staatssecretaris van Financiën. De verantwoordelijkheid van de staatssecretaris van Financiën omvat alle inspanningen die zijn gericht op naleving van de regelgeving, waaronder ook het toezicht en de opsporing. In een separaat stuk, dat met dit verbeterplan wordt meegezonden, wordt het M&O-beleid van het nieuwe dienstonderdeel van Belastingdienst, te weten de Belastingdienst/Toeslagen uiteengezet.

2. Context

De problemen zoals die over 2004 door de Algemene Rekenkamer worden gesignaleerd kunnen niet los gezien worden van de (historische) context. Alvorens de door de Algemene Rekenkamer gesignaleerde problematiek per onderdeel aan een nadere analyse te onderwerpen, wordt in deze paragraaf stil gestaan bij de recente ontwikkelingen.

2.1 Problemen in de uitvoering

Vanaf 2000 is gewerkt aan de stroomlijning en modernisering van de uitvoering van de Huursubsidiewet, het zogenaamde Eos-programma. Eos werd in drie fasen over een periode van drie jaar ingevoerd. In het derde jaar (2002/2003) werden alle geplande 800.000 aanvragen automatisch gecontinueerd en verliep het behandelingsproces van eerste aanvragen voor het eerst zonder tussenkomst van de gemeenten en verhuurders. Bovendien werd in deze fase het vernieuwd huursubsidiesysteem (VHS) in gebruik genomen. Deze laatste fase kende een moeizaam verloop met veel problemen. De problemen uitten zich vooral in lange behandel tijden voor eerste aanvragen met als gevolg vertraging in de uitbetaling van huursubsidie en een slechte telefonische bereikbaarheid van VROM. Om te voorkomen dat de mensen nog langer op hun geld moesten wachten is de minister, mede op aandrang van de Tweede Kamer, er toe over gegaan voorschotten te verstrekken. In deze periode is dus vooral gezorgd dat mensen tijdig hun geld kregen.

Na de crisis van 2002 zijn veel zaken ten goede gekeerd. Om de kwaliteit van de uitvoering te verbeteren is een ingrijpend verbeterplan opgesteld, genaamd de 'Uitweg'. De voorstellen omvatten organisatie wijzigingen (het complete management van de afdeling uitvoering werd vervangen), verheldering van procedures, bijscholing van medewerkers, ICT-verbeteringen en versneld doorvoeren van Huursubsidie-informatiepunten (HIP's).

De problematiek van de gegevensuitwisseling met de GBA bleek evenwel een weerbarstige. Ook hierin zijn sinds de crisis verbeteringen aangebracht, maar dat heeft helaas niet kunnen voorkomen dat zich vorig jaar een met 2002 vergelijkbare situatie voordeed, zij het minder massaal, waarin mensen (te) lang moesten wachten op een toekenning op hun aanvraag.

Op dat moment is er andermaal voor gekozen de burger niet de dupe te laten worden van een situatie waarop zij maar voor een deel invloed kunnen uitoefenen. Aan de minister is het voorstel gedaan de aanvragen die in het huursubsidiesysteem bleven 'hangen', omdat de opgave van de burger over de bewoningssituatie niet overeenkwam met de registratie in de gemeentelijke basisadministratie, 'door te drukken'. Het voorstel hield in de aanvragers op basis van hun opgave huursubsidie te verlenen en pas later de bewoningssituatie aan een nadere controle te onderwerpen. De minister heeft hiermee ingestemd. De afdeling uitvoering verkeerde op dat moment in de veronderstelling dat hiermee ook uit het oogpunt van rechtmatigheid een verdedigbare methode werd gehanteerd. Echter, verzuimd is toen de Tweede Kamer en de Algemene Rekenkamer hierover te informeren. Dit laatste was achteraf gezien ook een goede gelegenheid geweest het M&O-beleid in bredere zin aan de Kamer voor te leggen.

2.2 Transitie naar de Belastingdienst

Ongeveer rond dezelfde tijd – eind 2003, begin 2004 – werd definitief duidelijk dat de uitvoering van de huursubsidie per 1 januari 2006 over zou gaan naar de Belastingdienst. Gevolg is onder meer geweest dat er sprake is van een gedurig personeelsverloop, niet in de laatste plaats onder het management. Ook werd door de Belastingdienst een toenemend beroep gedaan op materiedeskundigen om mee te helpen aan de opzet van de nieuwe uitvoeringsorganisatie Belastingdienst/Toeslagen¹. Het personeelsverloop heeft een negatief effect op de aanwezige kennis. In deze omstandigheden is het zelfs lastig gebleken de kwaliteit van de uitvoering op hetzelfde peil te houden. In de loop van 2004, doorlopend tot op de dag van vandaag, doen de effecten van de aanstaande transitie zich steeds meer voelen.

¹ Het gaat om circa 30 medewerkers van de directie IBS die structureel worden ingezet in het project Belastingdienst/Toeslagen. Daarnaast hebben een aantal managers op cruciale plekken (afdeling Uitvoering resp. afdeling IT) de dienst verlaten; deze zijn vervangen door interimmanagers.

Samenvattend kan worden vastgesteld dat, gelet op de maatschappelijke problemen bij niet-tijdig betaling, besloten is zonder controle vooraf huursubsidie toe te kennen in de gevallen waar zich problemen voordeden bij de gegevensuitwisseling met de GBA. De rechtmatigheidsrisico's zijn daarbij onvoldoende onderkend. Achteraf gezien, had deze beslissing aan de Kamer dienen te worden gemeld. Dat was ook de gelegenheid geweest het M&O-beleid in bredere zin aan de kamer voor te leggen.

3. Probleemanalyse

Bij de jaarrekening controle over 2004 zijn door de Auditdienst financiële fouten geconstateerd in de vorm van onrechtmatige verplichtingen. In het kader van het bezwaar van de Algemene Rekenkamer heeft de Auditdienst een bijdrage geleverd aan de analyse van de geconstateerde problemen terzake van de uitvoering van het controlebeleid huursubsidie. Deze analyse is als uitgangspunt genomen en waar nodig verrijkt met aanvullende informatie en inzichten van de uitvoeringsorganisatie IBS. Hierna wordt successievelijk ingegaan op de opmerkingen van de Algemene Rekenkamer in haar Rapport bij het Jaarverslag 2004 VROM. Het betreft in de eerste plaats de gegevensuitwisseling met de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA). Vervolgens wordt ingegaan op de controle van de huurgegevens en tenslotte wordt het fraudebeleid belicht. Per onderdeel is in samenspraak met de Auditdienst en de Directie FEZ zo concreet mogelijk het probleem benoemd. Bij de maatregelen in paragraaf 4 wordt gepoogd zo goed mogelijk aan te sluiten bij deze problemen.

3.1 Gegevensuitwisseling met de GBA

Feit is dat het proces van gegevensuitwisseling met de GBA lange overzichten genereert van huursubsidieontvangers, waarvoor de koppeling met de GBA mislukt of resulteert in een foutsignaal, de zgn. uitvallijsten. Aan het niet corresponderen van gegevens uit de twee systemen kunnen verschillende oorzaken aan ten grondslag liggen. Genoemd kunnen worden de schrijfwijze van buitenlandse namen, ingewikkelde adresaanduidingen in grote steden als Amsterdam (2 hoog achter, bis e.d.), het gebruik van spaties door sommige GBA's, het niet nauwkeurig volgen van de invulinstructies door zowel de GBA's als VROM.

a. Technische problemen

Een eerste punt dat de Rekenkamer noemt in haar rapport zijn de mogelijke technische problemen bij de gegevensuitwisseling. De vraag is of er hier sprake is van technische onvolkomenheden in het systeem zelf, of dat de uitvallijsten een onvermijdelijk bijproduct zijn van het bedoelde proces van gegevensuitwisseling.

Probleem 1: er is onduidelijkheid of er mogelijk technische (functionele) problemen zijn met betrekking tot de gegevens uitwisseling met de GBA.

b. Uitvallijsten

Bij de uitwisseling van gegevens met de GBA kennen we een aantal stappen die alle kunnen leiden tot uitvallijsten:

- Plaatsen van afnemersindicatie. Objecten en subjecten uit het huursubsidiesysteem worden vergeleken met de GBA en worden indien aanwezig in de GBA voorzien van een afnemersindicatie. Indien geen afnemersindicatie kan worden aangebracht worden de objecten en subjecten geplaatst op een uitvallijst².

² De volgende uitvallijsten komen uit dit proces: COA13/14 t.b.v. objecten en EAV002 t.b.v. subjecten (aanvragers) en COA16 t.b.v. subjecten (medebewoners). De COA13/14 zijn niet structureel behandeld. De EAV002 is wel regulier afgehandeld, echter niet altijd conform werkinstructie. De COA16 is alleen behandeld in die gevallen waarin de aanvraag status aanvrager BPF (Beoordeling Persoon Fout) kreeg. M.a.w. indien aanvraag de status medebewoner BPF kreeg is de lijst niet behandeld.

- Spontane berichten. Het huursubsidiesysteem onderhoudt haar bewoningsgegevens op basis van Spontane Berichten. Een Spontaan Bericht ontstaat op moment van een wijziging in subject- of objectgegevens in de GBA die tevens voorkomen in het huursubsidiesysteem met een afnemersindicatie. Het huursubsidiesysteem behandelt de Spontane Berichten zo mogelijk automatisch³.
- Beoordelen bewoningssituatie EA (Eerste aanvragen). Voor die objecten en subjecten die zijn voorzien van een afnemersindicatie wordt gecontroleerd of de opgegeven bewoningssituatie overeenkomt met de GBA en volgt bij afwijking een status BSF of BSO⁴.
- Reactieformulieren n.a.v. het huursubsidie bericht voor EA en AC worden ingevoerd in het systeem. Na invoer vindt een geautomatiseerde controle plaats. Indien niet akkoord, wordt de aanvraag op het uitvalrapport AHA003 geplaatst⁵.
- Tweede Beoordeling grondslag; hierbij wordt beoordeeld of er voor de in de aanvraag voorkomende subjecten of object geen actieve aanvragen aanwezig zijn⁶.
- Controle bewoningssituatie AC; enkele dagen na 1 juli wordt gecontroleerd of de bewoningssituatie in de aanvraag nog overeenstemt met de bewoningssituatie in de GBA⁷.
- Daarnaast wordt jaarlijks de actie Schoon Schip uitgevoerd (voor de AC-selectie) om nog niet geplaatste afnemersindicaties alsnog te plaatsen⁸.

Geconcludeerd kan worden dat de gesignaleerde financiële fouten een gevolg zijn van het niet of niet conform werkinstructies afhandelen van de uitvallijsten. Voorts levert het plaatsen van afnemersindicaties problemen op.

Aan het niet behandelen hebben vooral capaciteitoverwegingen ten grondslag gelegen. De besluitvorming hierover is niet op het juiste niveau genomen.

Het niet goed behandelen van de uitvallijsten heeft te maken met enerzijds een gebrek aan accuratesse bij de oude medewerkers en anderzijds de instroom van niet goed ingevoerde nieuwe medewerkers.

De interne controle heeft onvoldoende gefunctioneerd.

Probleem 2: de uitvallijsten zijn niet of niet conform werkinstructie behandeld.

Probleem 3: het plaatsen van afnemersindicaties levert problemen op.

c. Doordrukken

Zoals uiteengezet in paragraaf 2.1 is vorig jaar besloten tot het 'doordrukken' van de aanvragen die in het systeem bleven hangen bij de gegevensuitwisseling met de GBA. Reden was de burgers niet op hun geld te laten wachten.

Voor de objecten en subjecten die niet voorzien zijn van een afnemersindicatie heeft geen bewoningssituatie beoordeling plaatsgevonden en heeft subsidietoekenning plaatsgevonden op basis

³ De niet automatisch te verwerken berichten worden op gerapporteerd op COA13/14. Een deel van deze uitvallijsten is behandeld.

⁴ BSF: Bewoningssituatie Fout. De bewoningssituatie zoals opgegeven door de aanvrager komt niet overeen met de bewoningssituatie in de GBA. Ook kan sprake zijn van een relatiefout: een object of subject komt voor een zelfde periode op twee verschillende aanvragen voor.

BSO: Bewoningssituatie Onderzoek. De aanvraag is handmatig in onderzoek geboekt in verband met een fout in de bewoningssituatie.

⁵ Voor de harde uitval (aanvraag stopt in het systeem) is deze rapportage behandeld, echter niet altijd conform werkinstructie.

⁶ De uitval wordt gerapporteerd op IBA017. Dit rapport is wel behandeld maar niet altijd conform werkinstructie.

⁷ Hierbij wordt uitvalrapportage ACA011 gecreëerd. Deze rapportage is conform werkinstructie afgehandeld.

⁸ Voor de ACselectie van CR 36 zijn alsnog afnemersindicaties geplaatst:

- voor objecten; aantal aangeboden 60.000, geplaatste indicaties 32.000, niet geplaatste indicaties 28.000.

- voor subjecten; aantal aangeboden 97.000, geplaatste indicaties 47.000, niet geplaatste indicaties 50.000.

Hiervan zijn de uitvallijsten niet behandeld. Behandelen van de uitvallijst heeft geen nut meer omdat betreffende gevallen bij behandeling van de uitvallijst van Schoon Schip CR 37 worden behandeld.

van gegevens uit de aanvraag. Deze gevallen verschenen op een uitvallijst. Deze uitvallijst is niet volledig behandeld⁹.

Probleem 4: de wijze waarop besloten is tot het 'doordrukken' van de eerste aanvragen alsmede de verdere afhandeling van de betrokken gevallen.

Indien er onterecht wordt toegekend en betaald was er nog een vangnet beschikbaar waarmee een deel van de gevallen zou kunnen worden hersteld. Bij geclusterd betalen worden verhuurders namelijk verzocht, daar waar zij het vermoeden hebben dat VROM verhuis- of overlijdensberichten niet heeft verwerkt, dit op een speciaal formulier aan VROM te melden. T.a.v. de verwerking van deze formulieren is echter een achterstand opgetreden.

Probleem 5: de achterstand in de te verwerken formulieren van verhuurders die mutaties doorgeven.

3.2 Controle op de huurgegevens

De Algemene Rekenkamer signaleert allereerst dat VROM de controle op huurgegevens van particuliere verhuurders in 2004 heeft aangepast. De Indruk van de Algemene Rekenkamer is dat VROM minder intensief heeft gecontroleerd op onredelijke huren bij eerste aanvragen en op onredelijke huurverhogingen bij automatisch continueren. Het ministerie heeft geen analyse gemaakt van het risico om huursubsidie toe te kennen op basis van onjuiste huurgegevens. De Algemene Rekenkamer stelt verder vast dat VROM de huurgegevens die worden aangeleverd door de toegelaten instellingen niet controleert.

Naar de mening van VROM moet deze kritiek op twee punten worden genuanceerd.

Ten eerste, dat de huurgegevens die door de toegelaten instellingen worden aangeleverd, niet worden gecontroleerd, is jarenlang bestendig beleid van DG Wonen.

Ten tweede is het inderdaad zo dat de controle op de redelijkheid van de huren is veranderd. Dit is gebeurd bij wijziging van de Huursubsidiewet, welke in werking is getreden met ingang van 1 juli 2004. Voorheen was het zo dat als het gaat om de huur van een woning van een niet toegelaten instelling of een aangewezen onzelfstandige woonruimte, dan wordt bij de eerste aanvraag door VROM aan de voorzitter van de Huurcommissie advies gevraagd over de redelijkheid van de huurprijs, de zogenaamde *haalplicht*. Tot 1 juli 2004 vond er een integrale controle plaats. Tot dat moment werd jaarlijks ca. 25.000 keer advies gevraagd. Dit grote aantal procedures leverde een belangrijke bijdrage aan de werklast van de voorzitters en het secretariaat van de huurcommissies. Mede om deze reden is besloten af te zien van een integrale controle en aan te sluiten bij de onderzoeksmethodiek in het kader van misbruik en oneigenlijk gebruik van individuele huursubsidie. Door gebruik te maken van risicoprofielen wordt misbruik en oneigenlijk gebruik doelmatiger tegengegaan. Deze risicoprofielen zijn in samenspraak met de Auditdienst opgesteld ten behoeve van coderegeling 36. Er worden nu steekproefsgewijs controles uitgevoerd in gevallen waarbij vermoed wordt dat wel vaststaat dat de huurprijs redelijk is (bijvoorbeeld wanneer de woonruimte in een gebied of wijk ligt waar in het verleden zelden of nooit te hoge huurprijzen zijn geconstateerd). In andere gevallen (gedacht moet worden aan specifieke aandachtsgebieden) kan er wel aanleiding zijn één op één controles uit te laten voeren. Een en ander is ook aan de Tweede Kamer gemeld, te weten in de Memorie van Toelichting bij bedoeld wetsvoorstel. Binnenkort wordt de nieuwe aanpak geëvalueerd.

⁹ Uit dit proces komen de volgende uitvallijsten: EAV001 (deel 1 t/m 4), EAV 004. De lijst EAV001 deel 1 t/m 3 is niet behandeld; deel 4 is wel behandeld. T.a.v. de rapportage EAV004 is bij de beslissing tot doordrukken toegezegd dat deze behandeld zou worden. Hiermee is inmiddels een aanvang gemaakt (zie verder par. 4.1). Dit had echter moeten plaatsvinden binnen het verantwoordingsjaar i.p.v. binnen het tijdvak van 1 juli 2004 tot 1 juli 2005.

Zoals hiervoor gezegd was het tot 1 juli 2004 in de Huursubsidiewet expliciet geregeld dat de haalplicht zich beperkte tot de woningen van niet toegelaten instellingen en aangewezen onzelfstandige woonruimten. De redenering was en is dat deze plicht voor toegelaten instellingen niet nodig wordt geacht, omdat deze verhuurders expliciet de taak hebben in het belang van de volkshuisvesting werkzaam te zijn¹⁰. Het risico dat er bewust wordt gefraudeerd door corporaties wordt als zeer laag ingeschat.

Controle op huurstijgingen

Bij automatisch continueren wordt beoordeeld of er afwijkingen zijn in de nieuwe huurprijs ten opzichte van de huurprijs van het voorafgaande jaar die een bepaald vastgesteld percentage te boven gaat, de zogenaamde glad/niet glad beoordeling. In het huursubsidiesysteem zijn hiervoor automatische controles ingebouwd. Nieuwe huren die het afwijkingpercentage overstijgen dienen handmatig te worden behandeld.

Om redenen van capaciteit is door het management van de afdeling uitvoering in 2004 het bestaande percentage van 7 tussentijds verhoogd tot 10%. Dit besluit is niet op het juiste niveau genomen en is bovendien niet vooraf afgestemd met de Auditdienst en de Dienstcontroller. Overigens is een vraag in dit verband wat de onderbouwing van het (jaarlijks vast te stellen) glad/niet glad percentage is.

Probleem 6: er heeft geen controle plaatsgevonden op huurverhogingen tussen 7 en 10%.

Voor de goede orde kan nog worden opgemerkt dat het geautomatiseerde systeem van glad/niet glad beoordeling ook van toepassing is op de huren van toegelaten instellingen. De behandelende medewerkers hebben echter de instructie de corporatiegevallen niet te behandelen. Dit laatste is regulier uitvoeringsbeleid.

3.3 M&O-beleid

De Rekenkamer concludeert dat VROM geen analyse heeft gemaakt van de gevolgen van fraudesignalen voor preventie en detectie van fraude en voor handhaafbaarheid van regelgeving. Het risico hiervan is dat mogelijk niet handhaafbare elementen in de regelgeving of aspecten die het risico op misbruik en oneigenlijk gebruik verhogen onvoldoende worden meegenomen in de ontwikkeling van het beleid resp. onderhoud van de regelgeving. De Rekenkamer beveelt aan nog in 2005 een evaluatie te doen van het gevoerde M&O-beleid.

Binnen VROM zijn in het recente verleden voorstellen ontwikkeld om het M&O-beleid aan te scherpen. De beoogde maatregelen liepen uiteen van het vergroten van de kennis op het gebied van zwarte fraude (door onderzoek), het opstellen van fraudeprofielen t.b.v. de uitvoering tot de uitbreiding van de samenwerking met andere ministeries en uitvoeringsorganisaties op het terrein van toezicht en opsporing.

Bij het aantreden in 2002 van het huidige kabinet is door VROM een claim gelegd op het beschikbare rijksbrede budget voor intensivering van fraudebeleid. Deze claim, die met name bedoeld was voor uitbreiding van het toezicht- en opsporingsapparaat van de VROM-Inspectie, is echter niet gehonoreerd. Ook daarna is bij jaarlijkse toedeling van apparaatmiddelen binnen de VROM de afweging steeds anders uitgevallen. Hierdoor kon de beoogde intensivering niet worden gerealiseerd.

Probleem 7: er heeft geen intensivering van het M&O-beleid huursubsidie plaatsgevonden.

¹⁰ Met de wijziging van de Huursubsidiewet van 1 juli 2004 is overigens de beperking tot niet toegelaten instellingen onbedoeld uit de wet verdwenen. Strikt genomen kunnen nu ook de huurprijs van woningen van toegelaten instellingen worden onderzocht door de Huurcommissie. Dit is echter onverminderd niet de bedoeling.

De afdeling Subsidiefraude i.o. van de VROM-Inspectie behandelt jaarlijks ca. 400 gevallen van vermoedelijke fraude. Meer signalen kunnen door gebrek aan capaciteit niet worden opgepakt. Op basis van slechts deze 400 gevallen kan geen goede analyse worden gemaakt.

Probleem 8: er is sprake van ontoereikend gebruik van fraudesignalen voor het tegengaan van misbruik en oneigenlijk gebruik.

Om beter inzicht te krijgen in de aard en omvang van regelovertreding bij huursubsidie is in 2003 aan de Universiteit Utrecht opdracht gegeven onderzoek te doen naar de naleving van de Huursubsidiewet. Het onderzoek had ten doel een bijdrage te leveren aan de beoordeling van de effectiviteit van het handhavingsbeleid van VROM. Het onderzoek diende een aanzet te leveren voor het werken met risicoprofielen in de uitvoering. Er zijn voor het onderzoek 1.200 huursubsidieontvangers geïnterviewd. Met behulp van van de zgn. Tafel van Elf methode is gevraagd naar de kennis en attitude van huursubsidieontvangers t.a.v. de regels en de handhaving. Op basis van deze uitkomsten is door de Universiteit Utrecht een risicoprofiel gemaakt van de Huursubsidiewet. Daaruit kwam als belangrijkste bevinding naar voren dat de huursubsidieontvangers de pakkans als klein inschatten.

Op basis van deze uitkomsten was reeds is door VROM besloten te starten met fysieke controles in een aantal geselecteerde gemeenten en wijken. Op 27 april jl. zijn de uitkomsten van het onderzoek ook in een Algemeen Overleg met de Vaste kamercommissie van VROM aan de orde geweest. Daarbij is van de zijde van de Kamer aangedrongen op meer toezicht. De minister heeft toegezegd de Kamer - al dan niet vertrouwelijk – vóór 1 juli 2005 te informeren over de concrete aanpak van de toezichtacties in 2005.

Inmiddels is over het een en ander al het nodige contact geweest met de Belastingdienst, met name om de continuïteit in ambitie en aanpak te bewerkstelligen. In paragraaf 4.4 en 5. wordt hier verder op ingegaan.

4. Maatregelen

Een algemene opmerking vooraf. Zoals in de inleiding gemeld zal VROM in een vervolgstuk de concrete maatregelen nader uitwerken. Dit stuk zal de Algemene Rekenkamer vóór eind juli 2005 ontvangen. Naast bedoelde concretisering van de maatregelen, zal VROM deze tijd ook gebruiken om, ten behoeve van de definitieve bepaling van het pakket van te nemen maatregelen, nog een nadere afweging te maken gemaakt in het licht van doel en middelen. In deze afweging zal ook het financieel belang van de staat worden betrokken.

Hierna wordt achtereenvolgens ingegaan op de inmiddels reeds genomen maatregelen sinds medio vorig jaar (4.1), de herstelmaatregelen voor CR36 (4.2), de verbetermaatregelen voor CR37 (4.3) en de acties in het kader van het fraudebeleid (4.4). Daarbij zal zo nauw mogelijk worden aangesloten op de vermelde problemen.

4.1 Reeds genomen maatregelen

Voordat het onderzoek van de Auditdienst in het kader van het jaarverslag VROM 2004 haar onderzoek naar het controlebeleid voor de huursubsidie had plaatsgevonden, is er reeds een aantal maatregelen genomen dan wel in voorbereiding genomen met betrekking tot de uitvoering. De volgende zaken kunnen worden genoemd:

- De vacature die in het voorjaar van 2004 ontstond door het vertrekken van de verantwoordelijke directeur is door de dienstleiding zo snel mogelijk ingevuld, mede gezien de bijzondere situatie als gevolg van de transitie naar de Belastingdienst/Toeslagen.
- Tevens is er sinds medio 2004 een afzonderlijke dienstcontroller aangesteld t.b.v. de uitvoering. Op VROM-niveau is de control nog versterkt met de instelling van een RiskControlTeam dat zich specifiek op het transitieproces richt.
- Om het hoofd te bieden aan de sterk veranderende omstandigheden waarin de organisatie moet functioneren is er voor gekozen de uitvoeringsorganisatie vanaf 1 maart 2005 in te richten als project zodat meer mogelijkheden ontstaan om het proces te sturen. De directiestructuur met verschillende afdelingen is losgelaten. Er is sprake van een aantal deelprojecten, vallend onder één programmaleiding.
- Door de programmaleiding is onderkend dat de sturing op de gewenste en benodigde noodzakelijke kwaliteit qua uitvoerende en ondersteunende processen bij voortdurende van groot belang is. In de projectstructuur is daarom een afzonderlijk deelproject kwaliteit opgenomen. Een project dat als doelstelling heeft de aanwezige maatregelen van kwaliteit te inventariseren, beoordelen, monitoren en daarover te rapporteren en adviseren. Het project kwaliteit borgt zodoende in haar werkzaamheden zowel de *opzet* van de noodzakelijk geachte kwaliteitsmaatregelen als ook de *werking* ervan in de praktijk. Dit laatste komt tot uiting door de aansturing vanuit het deelproject van de expliciete inzet van Interne Controle bij de activiteiten van CR36 en 37.
- Geconstateerd is dat het systeem van managementinformatie beter moet. De rapportagestructuur is aangepast zodat op alle managementniveaus binnen VROM knelpunten en aandachtspunten eerder op tafel komen.

4.2 CR 36

De volgende maatregelen zijn genomen of worden overwogen:

a. behandelen uitvallijsten GBA

Sinds eind maart 2005 wordt er geen gebruik meer gemaakt van het via het huursubsidiesysteem doordrukken van aanvragen die op een uitvallijst terechtkwamen. Begin april is de behandeling van de uitvallijsten ter hand genomen.

VROM heeft twee systemen tot haar beschikking waarmee eventuele onjuistheden kunnen worden gecorrigeerd. Dit zijn de eerste plaats de terminals die toegang geven tot het Bestand van Relaties (BVR) van de Belastingdienst. Dit bevat zowel actuele als historische gegevens. De tweede mogelijkheid is de zogenaamde Landelijke Raadpleegbare Deelverzameling GBA (LRD) waarmee online de actuele GBA-gegevens kunnen worden opgezocht. De procedure is als volgt. Via het huursubsidiesysteem worden automatisch brieven aangemaakt wanneer er sprake is van meer bewoners op het huursubsidieadres dan de aanvrager heeft aangegeven. De aanvrager kan als reactie op deze brief aangeven dat deze constatering klopt of moet door middel van een verklaring van de gemeente aantonen dat de gegevens van VROM niet volledig of juist waren.

De stand van zaken is als volgt:

- Momenteel worden geprobeerd om met de Belastingdienst de historie van de huishoudsamenstelling geautomatiseerd uit BVR te verkrijgen. Dit betekent dat veel minder handmatig werk moet worden verricht. Als dit onverhoopt niet zou lukken dan dienen deze gevallen alsnog handmatig te worden verwerkt.

- Om het behandelwerk bovendien efficiënter uit te laten voeren zal er een filter op de voorliggende uitvallijsten worden geplaatst, waardoor de behandelaar alleen die gevallen, die behandeld moeten worden, aangeboden krijgt. Omdat dit vaak lastig behandelwerk betreft, wordt dit ondersteund door uitgebreide werkinstructies en is er een kennisgroep ingesteld die als vraagbaak dient.
- Verder is er in het kader van het automatisch continueren voor CR37 de gebruikelijke 'schoon schip' operatie doorgevoerd. Deze actie is gericht op het GBA-conform krijgen van adres- en persoonsgegevens waarvoor nog geen koppeling met de GBA tot stand was gekomen, het zgn. plaatsen van afnemersindicaties. Voor 35% van deze gevallen is het alsnog gelukt een koppeling tot stand te brengen. Voor de overige gevallen zal getracht worden een handmatige koppeling tot stand te brengen. Daarvoor kan gebruik worden gemaakt van de reeds genoemde BVR terminals en de LRD.
- In samenspraak met de Auditdienst zal bezien worden of er nog technische (functionele) verbeteringen mogelijk zijn in het gegevensverkeer met de GBA.

Nieuw probleem

Inmiddels is wel gebleken dat deze herstelmaatregel ongewenste effecten oproept in het veld, zowel de burgers als bij de gemeenten. Zo zijn er al meerdere gemeenten die aangeven dat een verklaring van de gemeente over de huishoudsamenstelling niet kosteloos is. Sommige gemeenten weigeren zelfs medewerking. Momenteel wordt bekeken door VROM of deze ongewenste effecten kunnen worden weggenomen.

N.B. Mocht zich onverhoopt opnieuw de situatie voordoen waarin de minister zou moeten besluiten tot het doordrukken van aanvragen, dan zal hiertoe niet eerder worden besloten dan voordat de rechtmatigheidsrisico's goed in beeld zijn. De Tweede Kamer en de Algemene Rekenkamer zullen van zo'n besluit terstond op de hoogte worden gesteld. Ook zal een dergelijk besluit vergezeld gaan van een concreet plan van aanpak hoe en op welke termijn de achteraf controle zal plaatsvinden.

b. uitvoeren glad/niet glad beoordeling

De volgende maatregelen worden genomen:

- Door middel van een query zal alsnog bekeken in welke gevallen het toegestane glad/niet glad percentage van 7% overstijgen. Deze zullen alsnog behandeld worden.
- Tevens zal nagegaan worden hoe destijds het percentage van 7 tot stand is gekomen.

N.B. Naar verwachting zullen niet alle gevallen te herstellen zijn. In de nadere uitwerking vóór eind juli zal onderbouwd worden hoe de prioriteitsstelling op dit punt zal zijn. Dit geldt zowel voor de herstel van de GBA problematiek als voor de herstel van het glad/niet glad percentage van 10 naar 7%.

4.3 CR 37

- Ten behoeve van CR 37 zijn contracten afgesloten met externe partijen, Cendris, Atos Origin en Thremen. Met Cendris is een contract afgesloten t.b.v. het scannen poststukken en invoer in systeem. Met Athos en Thremen zijn contracten afgesloten om de behandeling van de eerste aanvragen en continueringen uit te voeren. Deze contracten bevatten een

resultaatverplichting op kwaliteit. Als bijlage bij dit verbeterplan is opgenomen het kwaliteitsplan dat is opgesteld door VROM. Dit plan maakt integraal onderdeel uit van de opdrachtverlening aan de externe partijen. In de opdracht zijn ook de rapportages afgesproken die de partijen periodiek dienen op te leveren.

- De werkzaamheden van het project kwaliteit (zie 4.1) komen hier tot uiting in de permanente bewaking van de mate van compliance door de externe partijen, o.a. door de inzet van het Interne Controle instrument. Voor de invulling van de controlfunctie wordt verder verwezen naar paragraaf 6.3.
- Bij de jaarlijkse uitwisseling van huurgegevens met de verhuurder, ter voorbereiding van het automatisch continueren is de verhuurders verzocht, indien zij fouten tegenkomen met betrekking tot verhuis- of overlijdensberichten, dit aan te geven in het toegestuurde bestand. Dit is een extra check op gemiste GBA-berichten. Deze procedure wordt voor het eerst bij CR37 gevolgd.

4.4 M&O-beleid

Naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek van de Universiteit Utrecht is besloten tot de volgende acties:

- a. Door de VROM-Inspectie zijn in 2004 op verschillende plaatsen in het land in samenwerking met andere handhavingpartners toezichtacties gehouden naar naleving van de Huursubsidiewet. Deze acties worden in 2005 gecontinueerd. De Belastingdienst heeft aangegeven al dit jaar aan te willen sluiten bij één of meerdere van deze toezichtacties.
- b. VROM is van plan vervolgonderzoek te doen naar de effecten van regelovertreding in termen van fraudebedragen. Er is met het ministerie van Financiën en de Belastingdienst/Toeslagen overleg geweest over de opzet en inhoud van een dergelijk vervolgonderzoek. VROM bekijkt daarbij de mogelijkheid van samenwerking met het ministerie van SZW, dat soortgelijk onderzoek doet naar de regelovertreding bij de bijstand. VROM zal concrete voorstellen voor een vervolgonderzoek afstemmen met Financiën.
- c. Er komt nog dit jaar een verkorte evaluatie van het M&O-beleid. De uitkomsten daarvan zullen worden besproken in het tussen VROM en de Belastingdienst afgesproken overleg over het uitvoeringsbeleid, waaronder begrepen het M&O-beleid (zie verder paragraaf 5.2).

5. M&O-beleid Belastingdienst Toeslagen

5.1 Algemeen

De Algemene Rekenkamer heeft in de brief van 8 april 2005 verzocht ook aandacht te schenken aan de geplande overdracht van de uitvoering naar de Belastingdienst per 1 januari 2005. De Algemene Rekenkamer heeft in het Rapport bij het Jaarverslag 2004 van VROM gesteld dat haar gebleken is dat er nog onduidelijkheid bestaat over hoe de verantwoordelijkheden tussen de minister van VROM en de staatssecretaris van Financiën exact zijn verdeeld.

In dit hoofdstuk wordt geschetst hoe deze verantwoordelijkheden zijn verdeeld.

5.2 Verantwoordelijkheden

De wettelijke kaders voor het M&O-beleid worden bepaald door een tweetal wetten.

Ten eerste de huursubsidiewet, waarvoor de minister van VROM verantwoordelijk is. Ten tweede de Awir, waarvoor de staatssecretaris van Financiën eerste ondertekenaar is. De uitvoering van de huursubsidie en daarmee de rechtshandhaving gaat met ingang van 1 januari 2006 over naar de

Belastingdienst. Aangezien M&O-beleid een onlosmakelijk onderdeel is van de rechtshandhaving, betekent dit dat de staatssecretaris van Financiën ook primair verantwoordelijk wordt voor de vormgeving en uitvoering van het M&O-beleid. De verplichtingen, uitgaven en inkomsten van de huursubsidie blijven op de begroting van VROM staan, en worden verantwoord in het VROM-Jaarverslag. De minister van VROM heeft en houdt derhalve op grond van de Comptabiliteitswet de verantwoordelijkheid voor de doelmatigheid en rechtmatigheid van die geldstromen.

Om invulling te kunnen geven aan die verantwoordelijkheid, is in het Raamconvenant tussen VROM en Financiën, dat erop gericht is om de Huursubsidiewet op een doelmatige en rechtmatige wijze tot uitvoering te brengen, een aantal afspraken opgenomen. Eén van de afspraken is dat de Belastingdienst het voorgestane uitvoeringsbeleid (waaronder het M&O-beleid) ter toetsing aan VROM voorlegt. VROM kan dan beoordelen of dit uitvoeringsbeleid toereikend is om een rechtmatige uitvoering te waarborgen. Omgekeerd zal VROM voornemens tot wijziging van wetgeving ter toetsing aan Financiën voorleggen, zodat de Belastingdienst kan beoordelen of de wetgeving uitvoerbaar en handhaafbaar is.

Daarnaast zal in het kader van de begrotingsverantwoording de uitvoering door de Belastingdienst gecontroleerd worden door middel van een gezamenlijke audit van de auditdienst Financiën en die van VROM (huursubsidie), SZW (wet kinderopvang) en VWS (zorgtoeslag). De resultaten van de audit zijn onderdeel van de verklaring van de auditdienst Financiën bij het Beheersverslag van de Belastingdienst, en basis voor de Mededeling Bedrijfsvoering van de Minister van VROM in het VROM Jaarverslag.

Het door de Belastingdienst opgestelde 'Plan van aanpak M&O-beleid huurtoeslag vanaf 1 januari 2006' is bijgevoegd als bijlage.

De Algemene Rekenkamer heeft een Toetsingskader voor M&O-beleid ontwikkeld, waarin de volgende onderdelen worden onderscheiden:

- beleidsvoorbereiding
- wet- en regelgeving
- voorlichting
- controlebeleid
- sanctiebeleid
- evaluatie
- verantwoording

Aan de hand hiervan kan de verantwoordelijkheidsverdeling nader geformuleerd worden

- De minister van VROM is en blijft verantwoordelijk voor de beleidsvoorbereiding en de materiewet- en regelgeving ter zake de huursubsidie. In dit kader dient het M&O-beleid expliciet aan de orde te komen. Bij VROM is dit geoperationaliseerd doordat nieuwe regelgeving een zogenaamde HUF-toets moet ondergaan (Handhaafbaar, Uitvoerbaar, Eraudebestendig). Vanaf 2006 zal ook de Belastingdienst voorstellen voor wetgeving toetsen op deze aspecten.

- Met betrekking tot voorlichting is in het Raamconvenant bepaald dat wat betreft de uitvoering van de Huursubsidiewet het initiatief voor te ontplooiën voorlichtingsactiviteiten bij de Belastingdienst ligt, met voorafgaande afstemming met VROM. De belangrijkste functie van deze voorlichting is dienstverlenend: onbewuste en onnodige fouten worden voorkomen door mensen te wijzen op hun rechten en plichten en op de manier waarop ze die kunnen effectueren. Daarnaast kan handhavingcommunicatie worden ingezet, die is gericht op het voorkomen van bewuste fouten (fraude). Handhavingcommunicatie verhoogt de perceptie van de ernst van de gevolgen en is in die zin een preventief instrument.

- Het controle- en sanctiebeleid is integraal onderdeel van de uitvoering door de Belastingdienst, en behoort derhalve tot de verantwoordelijkheid van Financiën. Omdat de wijze waarop dit wordt ingericht invloed heeft op zowel de hoogte als op de kwaliteit van de huursubsidiegeldstromen, is in het convenant bepaald dat de Belastingdienst vroegtijdig met VROM overleg voert "over het gehanteerde uitvoeringsbeleid, waaronder begrepen het beleid aangaande toezicht en het tegengaan van misbruik

en oneigenlijk gebruik, en de daaruit voortvloeiende processen en eventuele voornemens tot wijziging van het uitvoeringsbeleid.”

- Evaluatie en verantwoording van het huursubsidiebeleid is weer de verantwoordelijkheid van VROM, in het kader waarvan expliciet aandacht besteed moet worden aan M&O. Het Raamconvenant voorziet in het door de Belastingdienst aan VROM verschaffen van de hiervoor noodzakelijke informatie.

5.3 Consequenties

Indien de wettelijke controle van de Auditdienst Financiën en de Auditdienst VROM (onverhoopt) leidt tot het oordeel dat er sprake is van onvolkomenheden in de wijze waarop de Belastingdienst de huursubsidie heeft uitgevoerd, zal hiervan melding worden gemaakt in de Bedrijfsvoeringmededeling die onderdeel is van het Beheersverslag van de Belastingdienst. In het geval de onvolkomenheden er toe hebben geleid dat de rechtmatigheidgrens bij het desbetreffende Huursubsidieartikel op de VROM-begroting is overschreden, dan meldt ook de minister van VROM dat in haar Mededeling Bedrijfsvoering, met daarbij een expliciete verwijzing naar de desbetreffende passage in het Beheersverslag. Het is in dat geval ook de primaire verantwoordelijkheid van de staatssecretaris van Financiën om gepaste maatregelen te treffen, waarbij VROM kan toetsen of die toereikend zijn. In geval van onvolkomenheden in de uitvoering (mede) gelegen zijn in knelpunten in wet- en regelgeving dan zal de minister van VROM bezien op welke wijze aanpassing van wet- en regelgeving een bijdrage kan leveren ter oplossing van de onvolkomenheden in de uitvoering.

6. Organisatie, monitoring en control

In dit hoofdstuk worden de verantwoordelijken benoemd voor dit verbeterplan. Tevens is in dit hoofdstuk opgenomen op welke wijze over de voortgang van de verbetermaatregelen wordt gerapporteerd en hoe hierover wordt gecommuniceerd met de Kamer. Tenslotte wordt ingegaan op de wijze waarop control/interne controle wordt uitgevoerd op de kwaliteit van de uitvoering, gericht op het minimaliseren van de risico's voor een Goedkeurende Accountantsverklaring en tijdige signalering wanneer dit doel niet dreigt te worden gehaald.

6.1 Verantwoordelijkheden

- Als ambtelijk eerstverantwoordelijke voor de uitvoering van de verbeterplan CR36 en 37 is formeel aangewezen de directeur IBS. Vanaf 1 juli 2005 zal deze verantwoordelijkheid worden overgedragen aan de projectmanager.
- Monitoring van de uitvoering van het verbeterplan zal worden uitgevoerd door een ambtelijke *stuurgroep* onder leiding van de SG VROM die bestaat uit de directeur IBS, de directeur FEZ, de pDG Wonen en de directeur van de Auditdienst. Deze stuurgroep bereidt de periodieke rapportages aan de Tweede Kamer over de uitvoering van het verbeterplan voor. De stuurgroep komt maandelijks bijeen.
- De stuurgroep zal 'gevoed' worden met zowel de gebruikelijke voortgangrapportages van IBS als monitoringrapportages, waarvoor een *monitoringsgroep* bestaande uit de dienstcontroller uitvoering, de AD en DFEZ en de directiecontroller IBS wordt samengesteld. Zij krijgt toegang tot alle personen en alle informatie die zij nodig heeft of denkt te hebben.

6.2 Monitoring

Hierna is een spoorboekje opgenomen van de benodigde activiteiten. Hierin zijn de proceseigenaren benoemd, de momenten waarop controlrapportages worden besproken in de stuurgroep en de momenten waarop uitvoeringsrapportages aan de Tweede Kamer worden uitgebracht.

datum	Code-regeling	Activiteit	Monitorings-groep	Stuur-groep	Via Minister VROM en Staatssecr. van Fin naar TK
1/6	36	Bepalen welke uitvallijsten wel/niet behandeld worden obv risico-analyse	X	X	
15/6	37	Schoon schip (behandelen uitvalrapportages t.b.v. afnemersindicatie en actualiseren bewonersadministratie)	X	X	
15/6	36	Afronden onderzoek ongewenste effecten brieven aan huursubsidieontvangers m.b.t. bewoningssituatie, formuleren van een oplossing			
1/7	36	Evaluatie gevoerde M&O beleid	X	X	
1/7	36/37	Risico-analyse op glad/niet glad controle huurgegevens corporaties en evaluatie van de wetwijziging haalplicht	X	X	
1/7	36	Afronden nacontrole op uitvallijst (BSF)	X	X	
1/7	36/37	Uitgewerkt plan van aanpak	X	X	X
1/7	37	Afronding beoordeling kwaliteitsplan externe partijen	X	X	
1/7	36/37	Brief aan Tweede Kamer over aanpak toezicht 2005			
15/7	36/37	Eerste monitoringsrapportage	X	X	
1/8	36/37	Eerste uitvoeringsrapportage aan TK	X	X	X
1/8	36/37	Concreet en afgestemd voorstel vervolgonderzoek effecten regelovertreiding in termen van fraudebedragen	X	X	X
15/8	AWIR	Afronding formulering M&O beleid voor Toeslagen	X	X	X
15/8	36/37	Tweede monitoringsrapportage	X	X	
15/9	37	Evaluatie piekverwerking o.b.v. procesonderzoek IC	X	X	
15/9	36/37	Derde monitoringsrapportage	X	X	
1/10	36/37	Tweede voortgangsrapportage aan TK	X	X	X
Na 1/10		Nadere planning volgt in uitgewerkt plan van aanpak (1/7)			

6.3 Control

De coderegeling 37 zal grotendeels worden zoals gezegd uitgevoerd door externe bureaus. Uitgangspunt voor de controle op de kwaliteit (inclusief rechtmatigheid) van de uitvoering door deze partijen is het door hen op te stellen kwaliteitsplan, dat zal moeten voldoen aan de werkinstructies van VROM en de te behalen kwaliteit doelstellingen.

Door het deelproject kwaliteit wordt wekelijks verslag gedaan aan de programmaleiding. Permanent toezicht in de vorm van fysieke aanwezigheid van senior medewerkers en IC-medewerkers is hierbij het uitgangspunt. Een aantal medewerkers van VROM zal dan ook achterblijven en nog niet overgaan naar de Belastingdienst/Toeslagen.

Door middel van steekproeven zullen de werkzaamheden worden gecontroleerd. Daarnaast worden de kwaliteitsrapportages en maatregelen van de ingehuurde partijen beoordeeld.

Ook zal worden gewaarborgd dat de Interne controle (als onderdeel van het project kwaliteit) beschikt over afschriften van alle uitvallijsten en controle uitvoert op de afhandeling hiervan. Interne controle krijgt duidelijker dan nu het geval is de bevoegdheid (en plicht) om zelfstandig te rapporteren aan de dienstcontroller uitvoering indien haar signalen onvoldoende worden opgepakt. De dienstcontroller uitvoering zal ook periodiek reviews uitvoeren op de uitvoering van het kwaliteits/IC-plan. De wijze van aanpak is beschreven in het kwaliteitsplan uitvoering CR 37 dat als bijlage bij dit plan van aanpak is gevoegd.