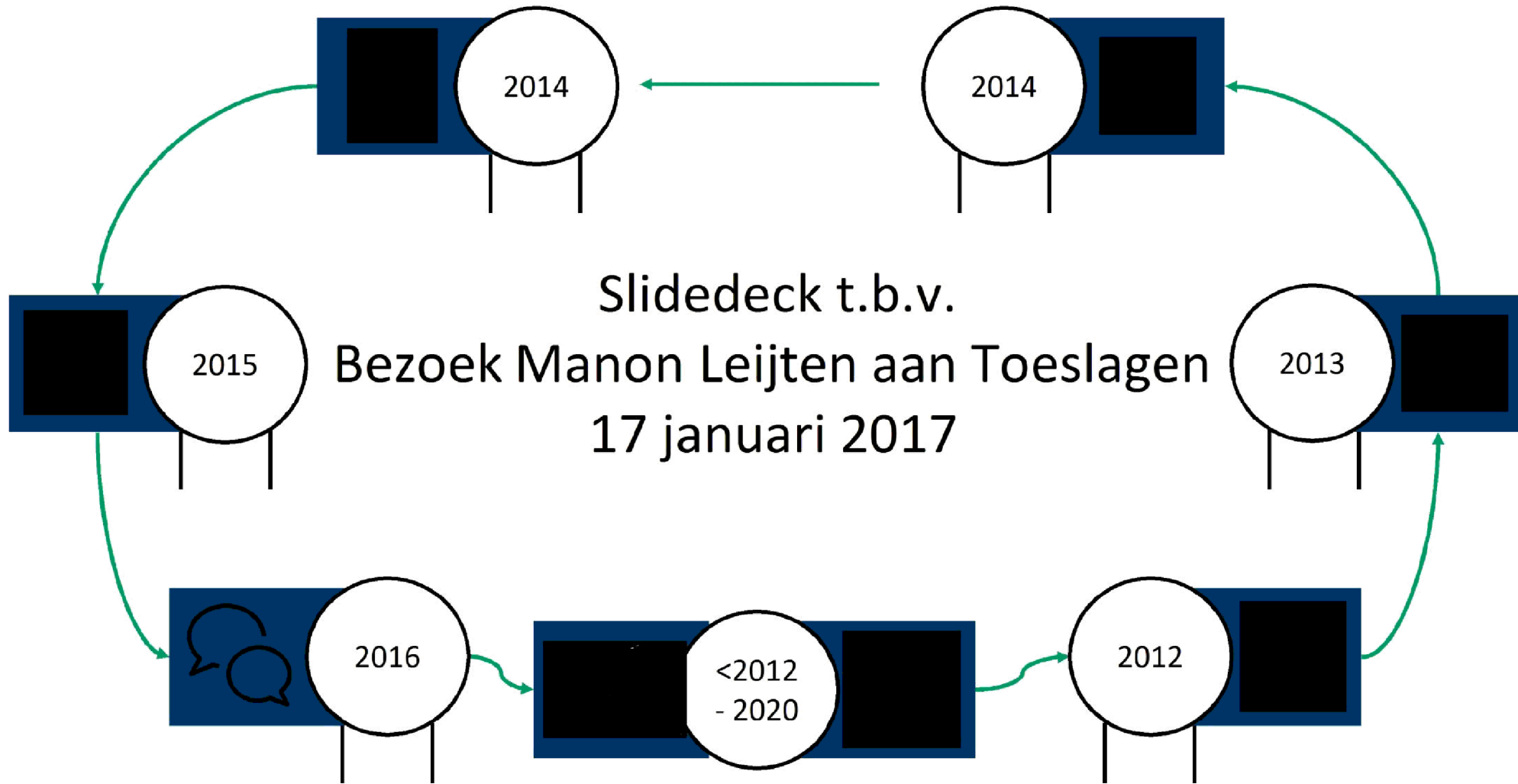




Korte kennismaking met Toeslagen

Kerntaak: uitvoering 4 toeslagregelingen op basis van de Algemene Wet Inkomensafhankelijke regelingen (Awir), in opdracht van:

- SZW: kinderopvangtoeslag, kindgebonden budget
- BZK: huurtoeslag
- VWS: zorgtoeslag

Toeslagen is een ketenorganisatie. Vanuit de eigen visie en missie wordt de keten geregisseerd vanuit 4 regiegebieden:

- Handhavingsregie
- Productieregie
- Bedrijfsvoering
- Informatiemanagement

Toeslagjaar 2017	Aantal aanvragen	Bedrag
Kinderopvangtoeslag	0,5 mln.	€ 2,2 mld.
Huurtoeslag	1,3 mln.	€ 3,5 mld.
Zorgtoeslag	4,3 mln.	€ 4,5 mld.
Kindgebondenbudget	<u>0,7 mln.</u>	<u>€ 1,9 mld.</u>
Totaal	6,8 mln.	€ 12,1 mld.

	2016	2017
Uniek	5,6 mln. toeslaghuishoudens	5,1 mln. toeslaghuishoudens
Aantal toeslagbetrokkenen	9 mln.*	8,2 mln.*

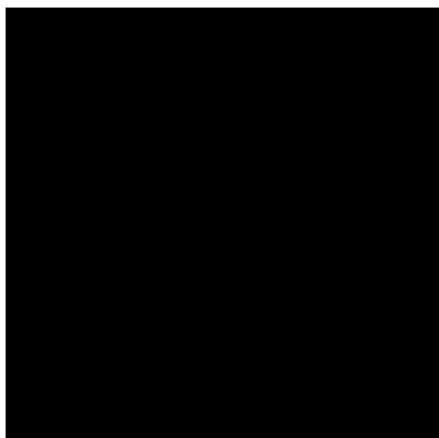
*Aanvragers, partners, medebewoners, kinderen



Toeslagenketen

Samenwerking is een essentieel onderdeel voor een ketenorganisatie. Toeslagen investeert in samenwerkingsverbanden die kunnen bijdragen aan het realiseren van de strategische intenties:

- Klantgerichte dienstverlening aan burgers.
- Rechtmatige toekenning van toeslagen.
- Efficiënte uitvoering van processen.
- Wendbare processen.



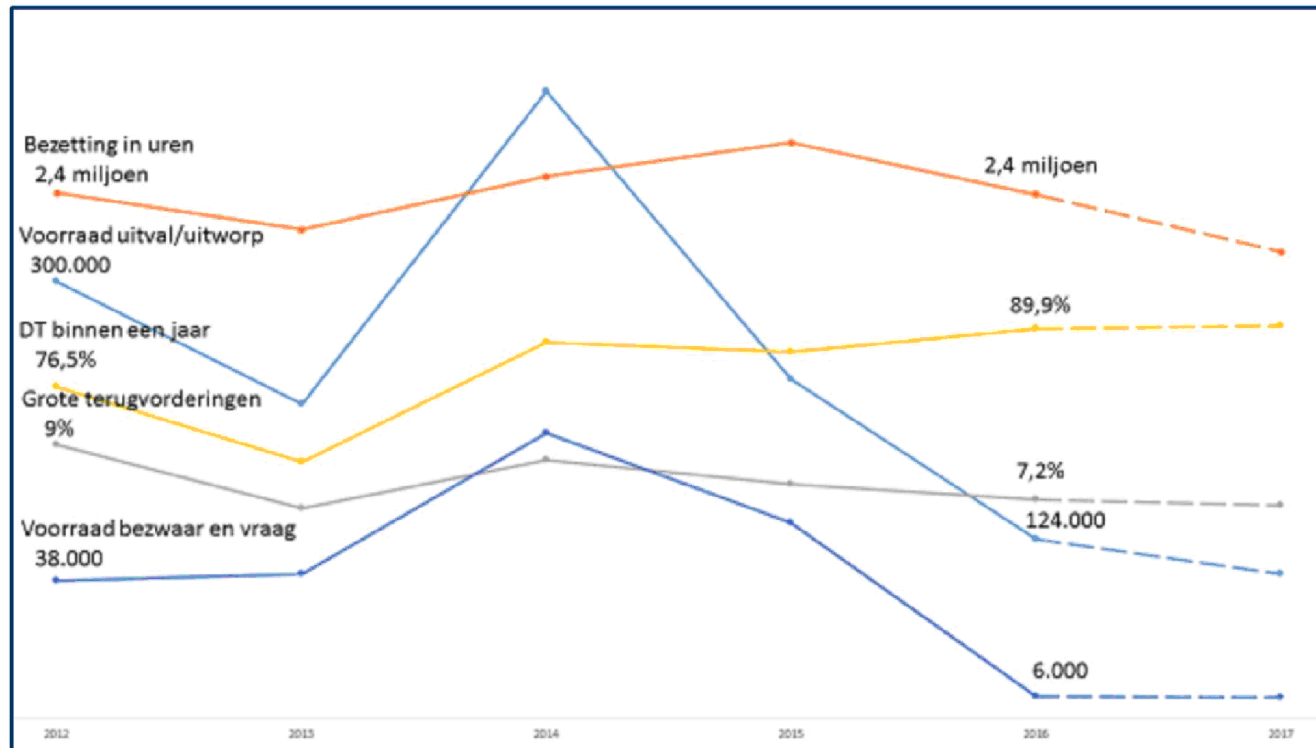
De samenwerking omvat zowel interne als externe partijen. Voorbeelden hiervan met betrekking tot de uitvoering zijn de samenwerking met:

- de samenwerking met BZK en gemeenten ter verbetering van de Basisregistratie Personen, een belangrijke basisregistratie voor het vaststellen van toeslagen.
- Belastingen/MKB voor de uitvoering van fysiek toezicht, dat vooral bij de aanpak van georganiseerde fraude noodzakelijk is gebleken.
- Kinderopvanginstellingen, sociale raadslieden en (fiscale) dienstverleners.

Voor de toekomstige ontwikkelingen en realisatie van ambities uit de Investeringsagenda is samenwerking onontbeerlijk met onderdelen als Data & Analytics, CIE, KIS en CAP. Toeslagen experimenteert ook de komende jaren met nieuwe toepassingen en nieuwe werkwijzen. Bij het opzetten en uitvoeren van experimenten zoekt Toeslagen naar toepassingen en werkwijzen die aansluiten bij de verwachtingen en behoeften van burgers/bedrijven én die toepasbaar zijn in andere segmenten van de Belastingdienst (zoals voor particulieren of zzp-ers).

Toeslagen in control

Toeslagen is een professionele organisatie, die in control is, zowel financieel als in algemene zin. We werken efficiënt en zijn er in geslaagd om werkvoorraden tot een onderhoudbaar niveau terug te brengen en te houden. We weten welke consequenties toe- en afname van werk hebben en zijn in staat daarop te anticiperen. We zijn in staat, waar nodig, tijdig bij te sturen en kunnen ons verantwoorden over onze kosten en resultaten.



Voor een adequate afstemming van benodigde productie en beschikbare productiecapaciteit zetten we productiebesturing in. Dit doen we in de keten, voor zowel massale, semi-massale en handmatige behandeling

Handhaving



Doel handhaving Toeslagen is gericht op het rechtmatig toekennen van toeslagen en het vergroten toekenningszekerheid.

Te realiseren door het voor burgers makkelijk maken het goed te doen.

Toeslagen maakt hiervoor gebruik van:

- actuele en betrouwbare derdengegevens ter verificatie van burgerbeweringen en (deels) voorinvullen van de aanvraag
- risicoclassificatie om de behandelintensiteit te bepalen
- een professionele data- en analyticsomgeving om kennis en inzicht te vergaren en om te zetten in een uitgebalanceerde mix van dienstverlening en toezicht.

Handhaving bij Toeslagen bestaat uit dienstverlening, toezicht, fraudebestrijding en strafrecht.

Toezicht vindt plaats in alle fasen van het proces, voor de eerste uitbetaling (aanvraagfase), tijdens het lopende toeslagjaar (VT-fase) en na afloop van het toeslagjaar (DT-fase).

Ter bevordering van de toekenningszekerheid en naleving experimenteert Toeslagen met nieuwe vormen en momenten van interactie, zoals onder andere het experiment Natuurlijke Dialoog.

Handhaving

Samenwerking met (overheids-)partners wordt geïntensiveerd op het gebied van:

- Dienstverlening door het vergroten van het (maatschappelijke) netwerk van toeslagenservicepunten, intermediairs om minder zelfredzamen te helpen;
- Toezicht door het uitwisselen van gegevens, te participeren in projecten m.b.t. verbetering kwaliteit BRP (o.a. Landelijke Aanpak Adreskwaliteit), te participeren in LSI/RIEC;
- Fraudeaanpak door intensieve samenwerking met in- en externe ketenpartners (CAF, LSI, RIEC), FIOD en OM.

Buitentoezicht (uitbesteed aan MKB) wordt vaker toegepast om feitelijke situatie vast te stellen. Dit toezicht wordt ook uitgevoerd in samenwerking met andere handhavingspartners, zoals GGD.

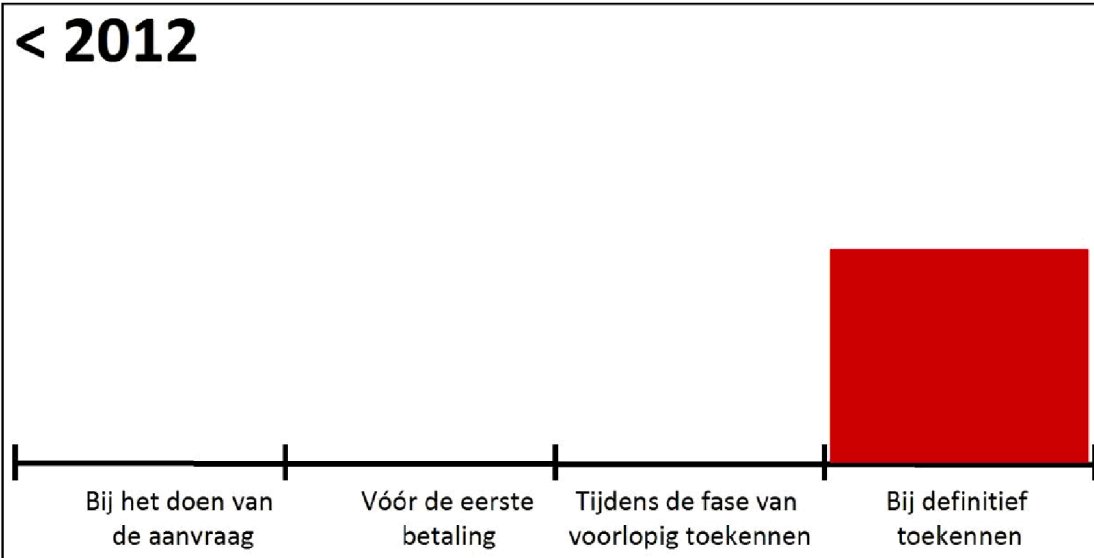


Toeslagen maakt in toenemende mate gebruik van data- en analytics om:

- kennis en inzicht te vergaren omtrent nalevingstekorten (vaak veroorzaakt door onwetendheid of onkunde) en behoeften burgers
- deze kennis in te zetten om een passende behandelstrategie te ontwikkelen en toe te passen
- het meten van effecten van interventies
- het massaal in de actualiteit aanvullen/corrigeren van burgerbeweringen (zoals inkomen).

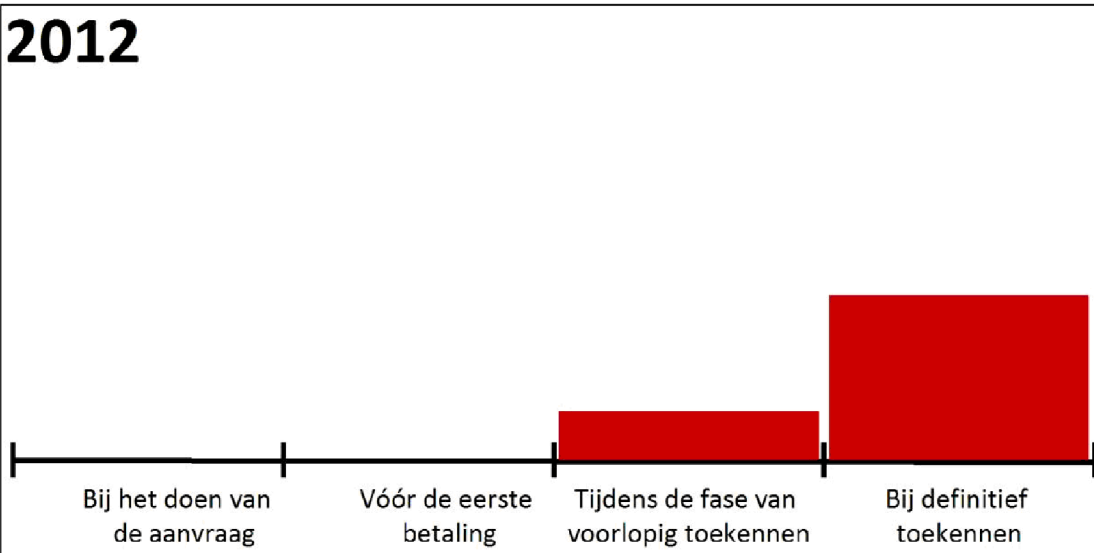
Een korte terugblik

< 2012



Tot 2012 heeft de nadruk in de uitvoering gelegen op het snel toekennen en uitbetalen van toeslagen. Het toezicht vond achteraf plaats bij de definitieve toekenning.

2012

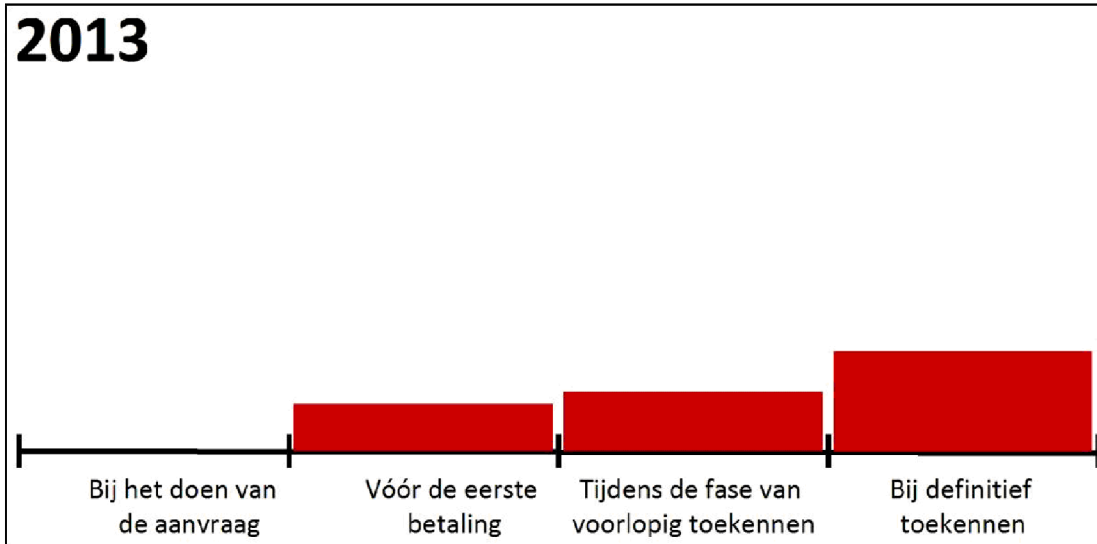


In 2012 heeft een aantal belangrijke ontwikkelingen een nieuw tijdperk ingeluid:

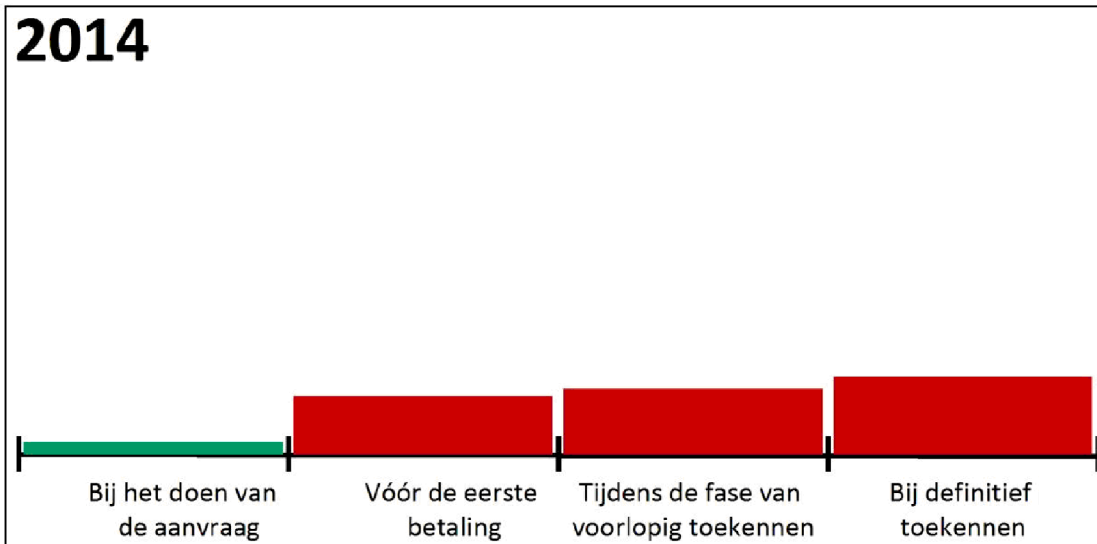
- het nieuwe ToeslagenVerstrekkingsSysteem(TVS) is ingevoerd, waarin toezicht is ingebouwd door middel van risicoregels die uitworp genereren;
- handhavingsregie is ingevoerd om beter in control te komen, waarbij data en analytics het proces van “weten-kiezen-doen” mogelijk maakte;
- inzicht in nalevingstekorten heeft geleid tot thematisch toezicht tijdens het toeslagjaar (in de actualiteit);

Een korte terugblik

2013



2014



In 2013 is handhaving verder ontwikkeld en is geïnvesteerd in:

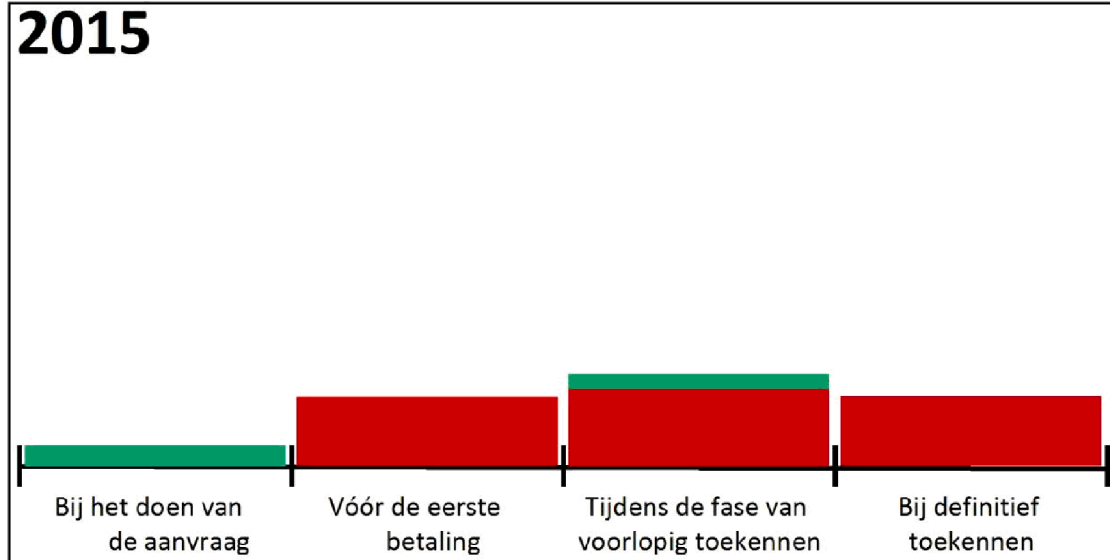
- het verkrijgen van actuele derdengegevens ter ondersteuning van het toezicht in de actualiteit;
- het nog verder verschuiven van toezicht naar het moment voorafgaand aan toekenning en uitbetaling door het ontwikkelen van een voorspellend risicoclassificatiemodel;
- het uitbreiden van thematisch toezicht tijdens het toeslagjaar.

2014 stond in het teken van verdere professionalisering van Toeslagen door:

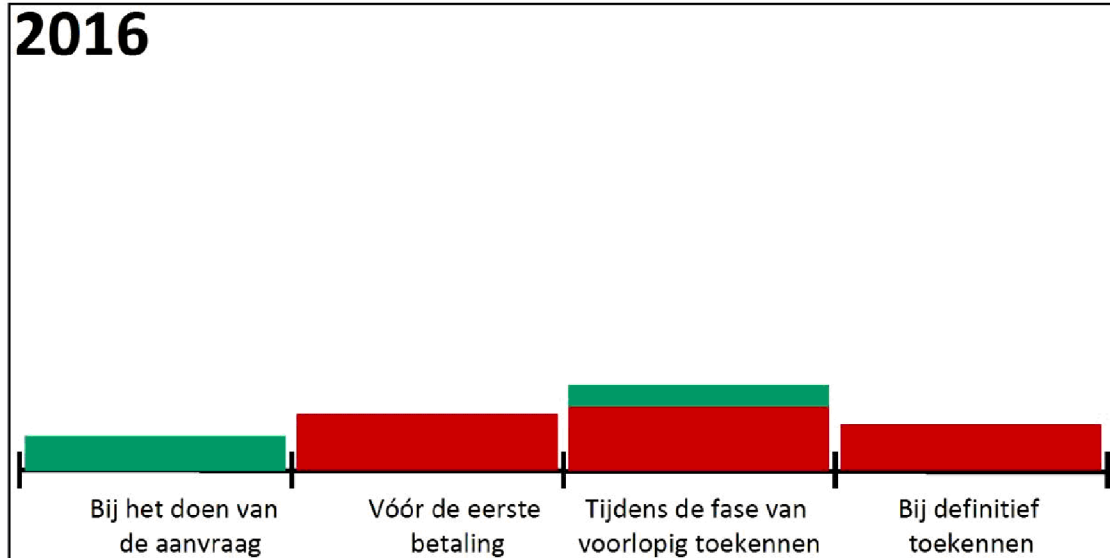
- toezicht waar mogelijk geautomatiseerd uit te voeren op basis van contra-informatie;
- bij de behandeling van uitval en uitworp gebruik te maken van een schermrobot, die in staat is om een repetitieve handeling snel en in veelvoud tegelijk uit te voeren;
- aanpassingen van Mijn toeslagen, waardoor het voor burgers makkelijker is geworden om het goed te doen

Een korte terugblik

2015



2016



Verbeteren en innoveren zijn sleutelwoorden voor 2015:

- de werkwijze met betrekking tot het proces Massaal Automatisch Continueren (MAC) is verbeterd. Door de nieuwe werkwijze zijn we beter in staat een actueel inkomensgegeven te gebruiken voor de berekening voor het komende toeslagjaar. Hierdoor ontstaan minder (hoge) terugvorderingen bij Definitief Toekennen.
- Innoveren doen we voortaan in The Greenhouse, hét innovatieplatform dat innovatiekracht van de medewerkers wil mobiliseren.

In 2016 is de grootste ontwikkeling het Experiment De Natuurlijke Dialoog geweest. Hierbij is geëxperimenteerd met:

- een multidisciplinaire werkwijze in een iteratief proces;
- toepassingen creëren in co-creatie met de burger;
- het initiëren van interactie met de burger voorafgaand aan het moment van transactie;
- nieuwe toepassingen.

In 2016 is de werkwijze met betrekking tot MAC verder verfijnd en uitgebreid en opnieuw toegepast voor toeslagjaar 2017.

Toekomstplannen

Het kan altijd beter. Voor de burger en de medewerker.

We werken subjectgericht omdat we:

- Transparant zijn. Hiervoor hebben we een gedeelde informatiepositie nodig, waarbij de burger en de medewerkers van de Belastingdienst hetzelfde weten en zien.
- Als voorkeursbehandeling “no touch” voor de burger nastreven. Verbeterde beschikbaarheid, actualiteit en betrouwbaarheid van (derden)gegevens maken dit mogelijk. De burger blijft zelf verantwoordelijk maar de informatie die oorspronkelijk door de burger aangeleverd moet worden is geminimaliseerd.
- “No touch” betekent ook dat we de groep burgers vergroten voor wie aanvragen en mutaties volledig en ongestoord door het massale geautomatiseerde proces wordt afgedaan.
- En waar “no touch” niet mogelijk of wenselijk is, kiezen we voor pro-actieve en persoonlijke interactie met de burger, met gebruikmaking van het voorkeurskanaal van de burger. Daarvoor beschikken we over moderne en flexibele voorzieningen. Waar mogelijk vindt de interactie voorafgaand aan de transactie plaats.

Om het subjectgerichte werken vorm te geven en te ondersteunen, maken we gebruik van data en analytics. We kennen kenmerken van groepen burgers en weten hoe we moeten acteren om effectief en efficiënt te zijn. Voor de medewerkers betekent dit dat zij kunnen beschikken over geautomatiseerde ondersteuning bij de klantbehandeling.



We werken samen met in- en externe partners, die ons helpen om het inzicht in gedrag en verwachtingen van burgers te verkrijgen. En die ons helpen met het ontwerpen en ontwikkelen van passende voorzieningen.

Toekomstplannen

Het kan altijd beter. Voor de burger en de medewerker.

