



Toeslagen
Belastingdienst



Maatwerk versus standaardisering

6 juni 2018



Programma

- › Welkom door
- › Gevraagd: maatwerk! (Rapport NOM 2015)
- › Organisatie van maatwerk in massaal proces
 - Vroegsignalering (Natuurlijke dialoog)
 - Muteren voor de burger
 - Casemanagement en persoonlijke ondersteuning
 - Casuïstiek (inkomens, opvanglasten, huishoudboekje)
- › Complexiteit en dilemma's
- › Denkrichtingen en gesprek



Maatwerk?

- › 12,1 miljard euro per jaar
- › 5,1 miljoen huishoudens
- › 8,2 miljoen burgers
- › 4 toeslagen
- › 1,5 jaar tussen voorschot en definitieve verrekening





Standaard of maatwerk?

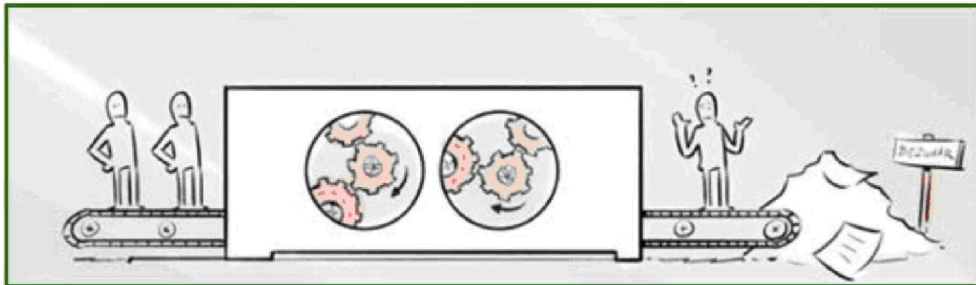




Ontwikkeling datagestuurde interactie

Van reparatie achteraf....

Voorschot



Definitieve berekening

...naar preventie

Voorschot



Definitieve berekening

Voorschot

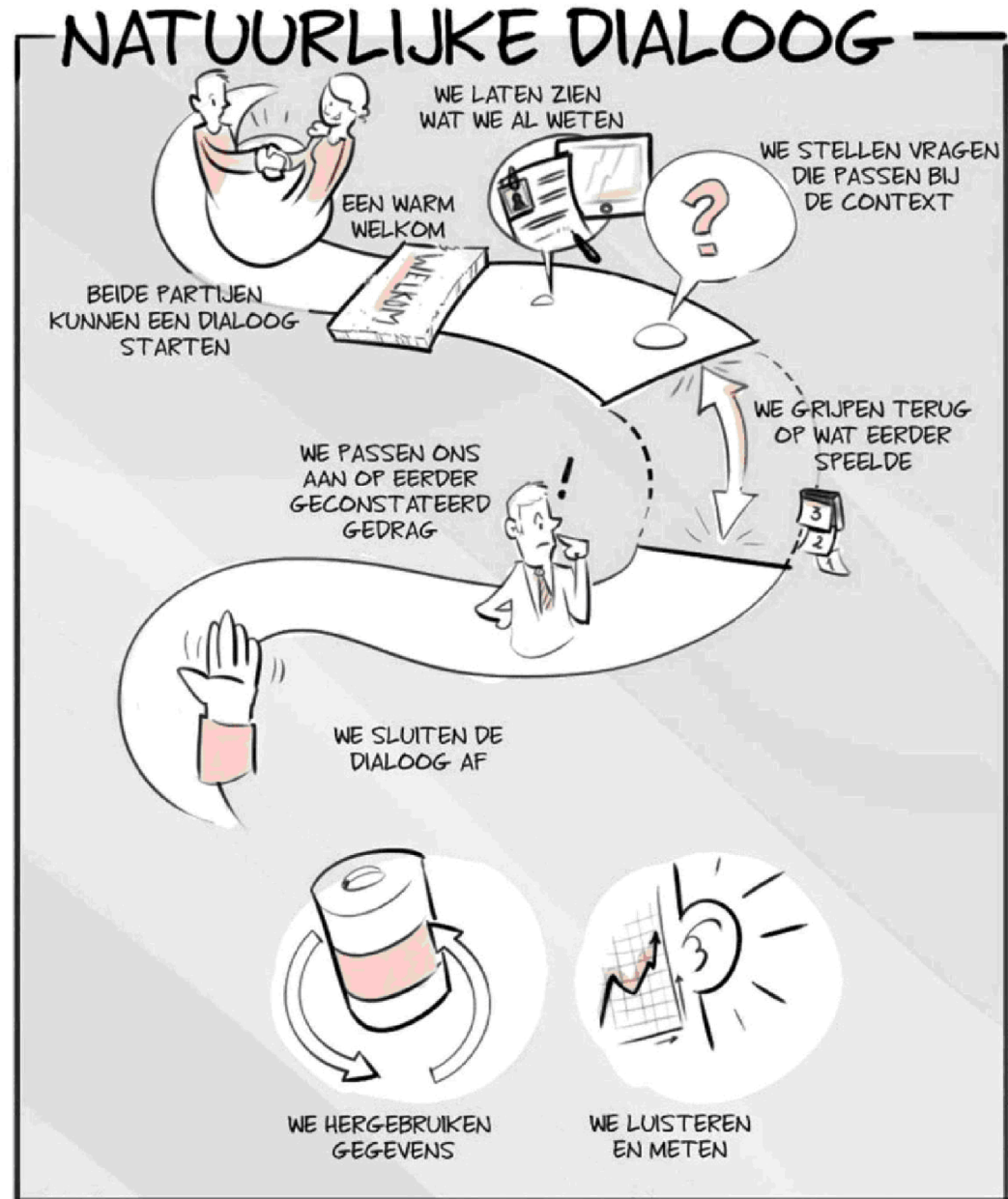


Definitieve berekening



Interactie op maat

- > Als we van de burger compliant gedrag verwachten,
- > wat verwacht de burger dan van ons?

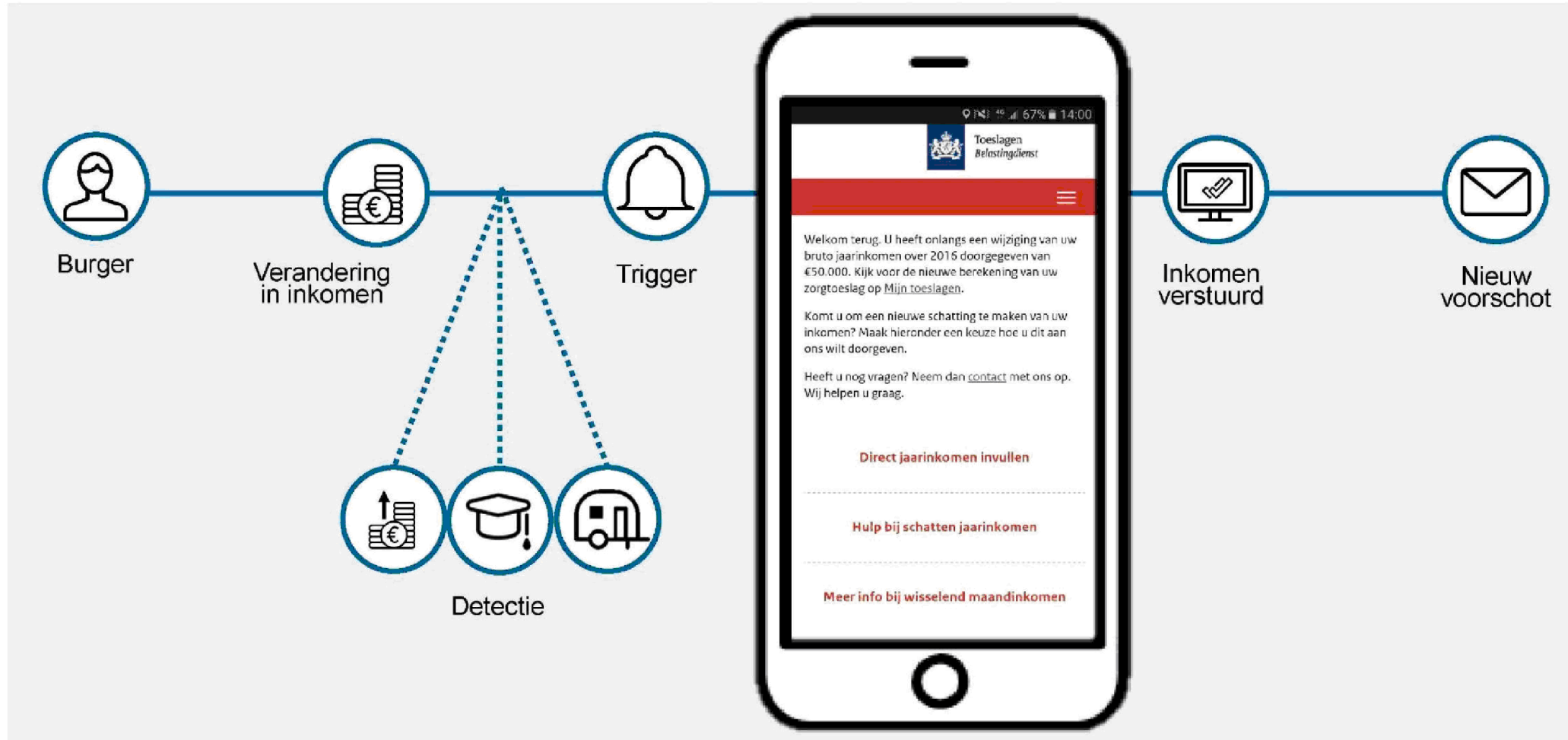


Onze veranderaanpak

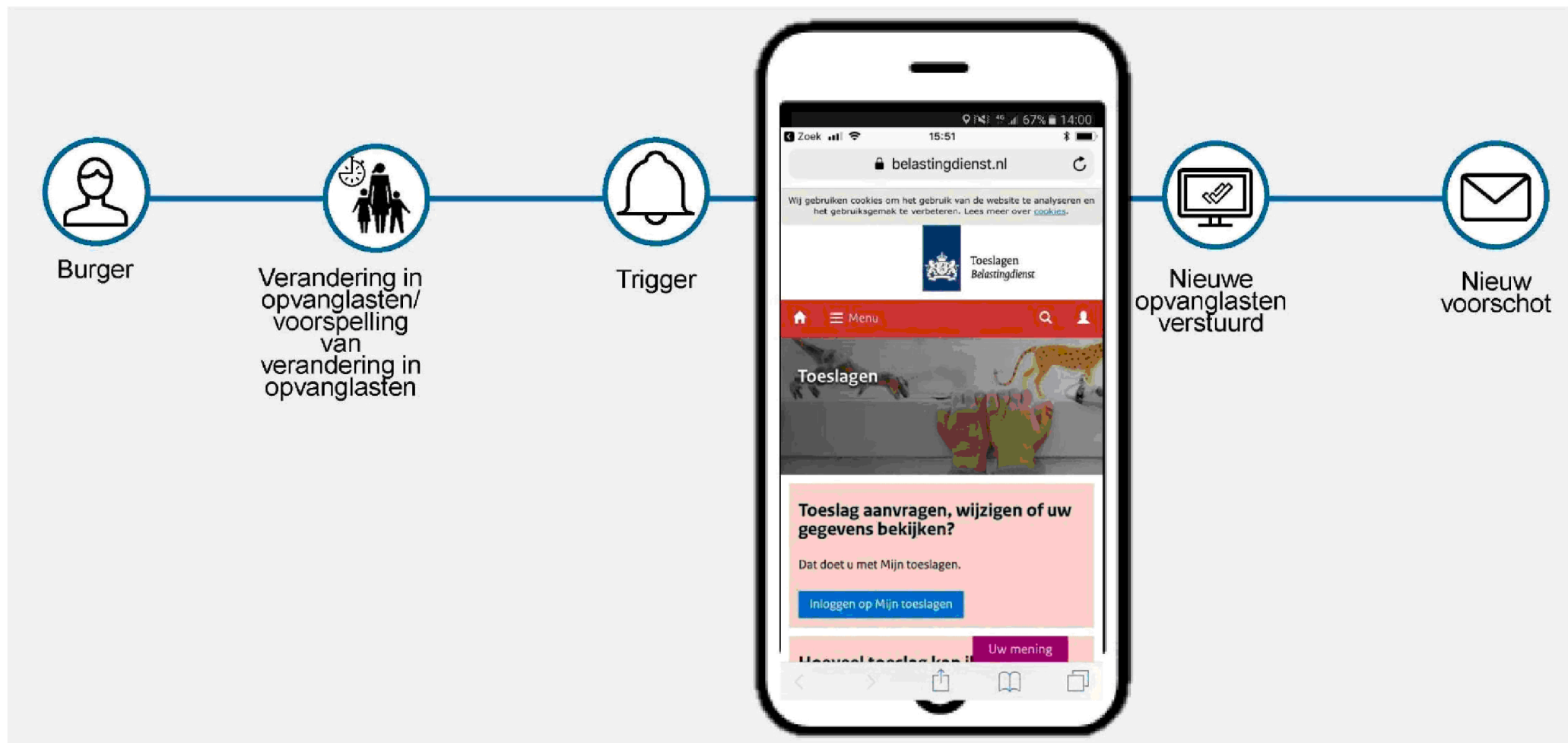




Vroegsignalering inkomen



Vroegsignalering KOT



RESULTATEN



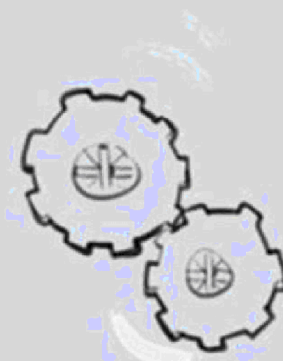
HOGERE
KLANTTEVREDENHEID



BURGER WEET WAAR
HIJ AAN TOE IS



BURGER KRIJGT EERDER WAAR
HIJ RECHT OP HEEFT



LAGERE
UITVOERINGSKOSTEN



Muteren voor de burger: inkomen

- › **Vóór 2016: niet**
 - Gedateerde inkomensgegevens; geen relatie met de actuele draagkracht;
- › **Sinds 2016: bij jaarovergang**
 - Recente schatters
 - Inkomens t-2
 - Snelle stijgers (extrapolatie polis)
- › **Pilot 2018: in de actualiteit**
 - Mei: polisgegevens 2017
 - Augustus: aangiftegegevens 2017
 - September: snelle stijgers 2018

21^e Halfjaarsrapportage BD:

Deze beleidsoptie levert voor burgers een vereenvoudiging op door het verminderen van administratieve lasten en levert daarnaast een grotere toekenningszekerheid op.

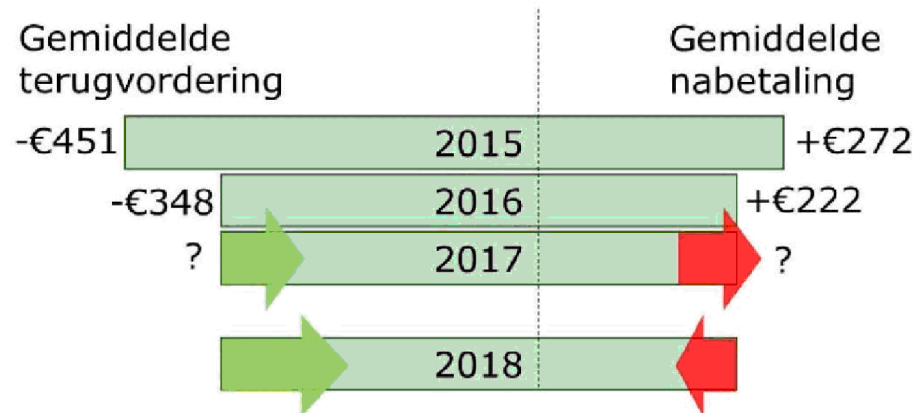
De Belastingdienst/Toeslagen wil de reeds ingezette werkwijze en ontwikkeling uitbreiden voor de grondslagen inkomen, huurlasten en kinderopvanglasten.

Op basis van pilots en analyses in 2018 wordt vastgesteld welke mogelijkheden er zijn om wijzigingen voor de burger door te voeren, gegevens vooraf in te vullen of moderne interactie in te zetten.



Muteren voor de burger: inkomen (2)

EFFECT OP TERUGVORDERINGEN EN NABETALINGEN



GESCHAT INKOMEN DICHTER BIJ VASTGESTELD INKOMEN

- > **2016:**
VT dichterbij DT,
bedrag terugvordering lager
- > **Prognose 2017:**
minder terugvorderingen,
iets meer nabetalingen?
- > **Prognose 2018:**
nog minder terugvorderingen,
minder nabetaligen



Muteren voor de burger: opvanglasten

Dilemma's en beperkingen:

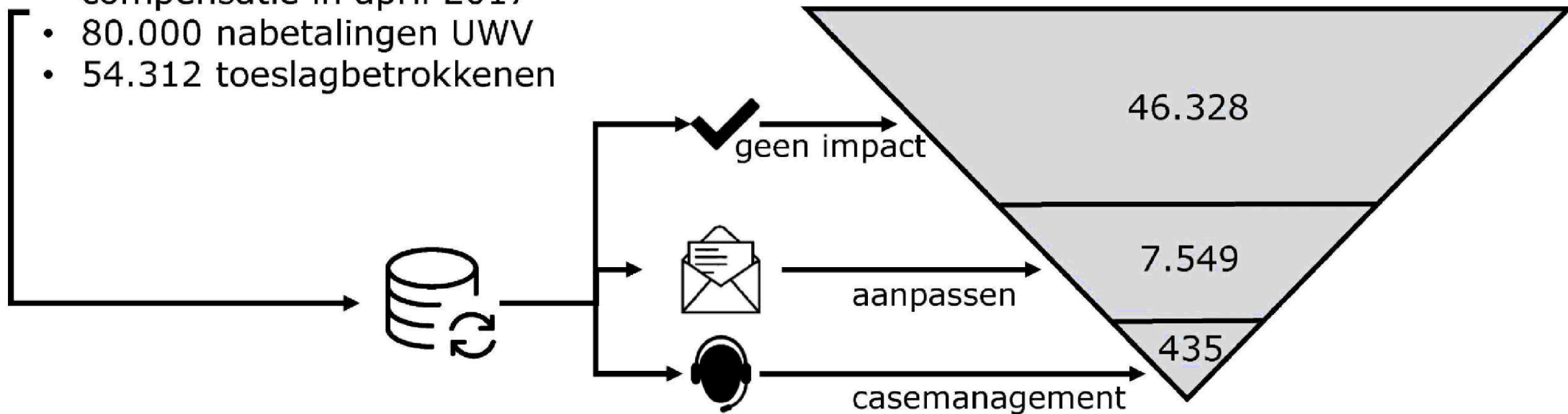
- › Beperkte informatiepositie: meerderheid kinderopvangorganisaties levert jaarlijks in plaats van maandelijks;
- › Voorspellende waarde van afgenomen uren;
- › Niet alle opvanguren zijn declarabel vanwege gewerkte uren;
- › Contra-informatie over gewerkte uren niet volledig;
- › Burgers vaak onbekend met bijzondere situaties.
- › Presentatie en interactie in Mijn Toeslagen.



Casemanagement: casus UWV

Aanpassing dagloonbesluit WW:

- compensatie in april 2017
- 80.000 nabetalingen UWV
- 54.312 toeslagbetrokkenen



Huishoudboekje



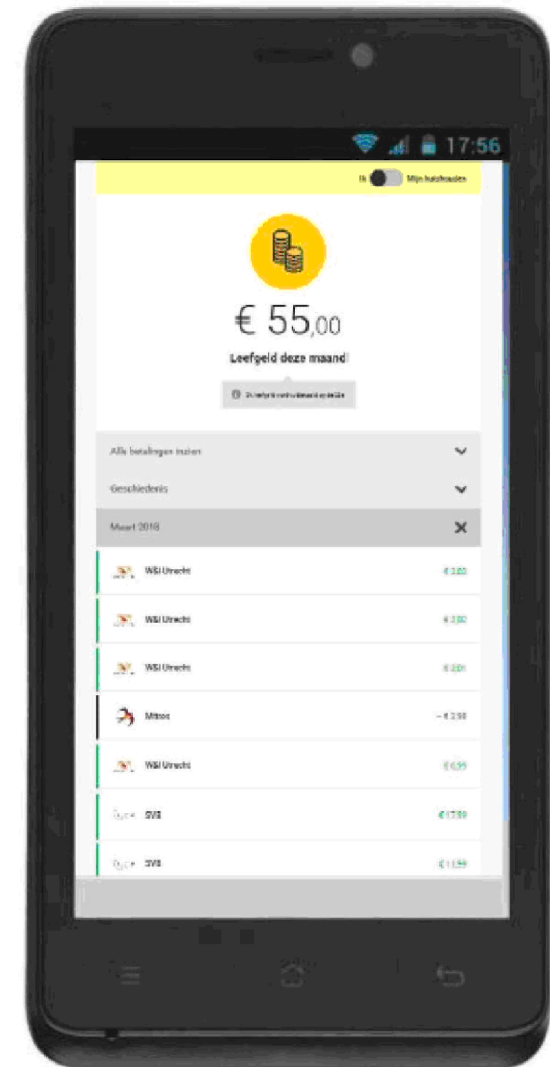
Wat is het Huishoudboekje?

- Een idee van de gemeente Utrecht om Utrechters te helpen financieel rond te komen.
- Vaste lasten door gemeente gegarandeerd betaald
- Voorkomen escalatie schulden en armoede

Waarom het Huishoudboekje?

Hier wat cijfers van de gemeente Utrecht

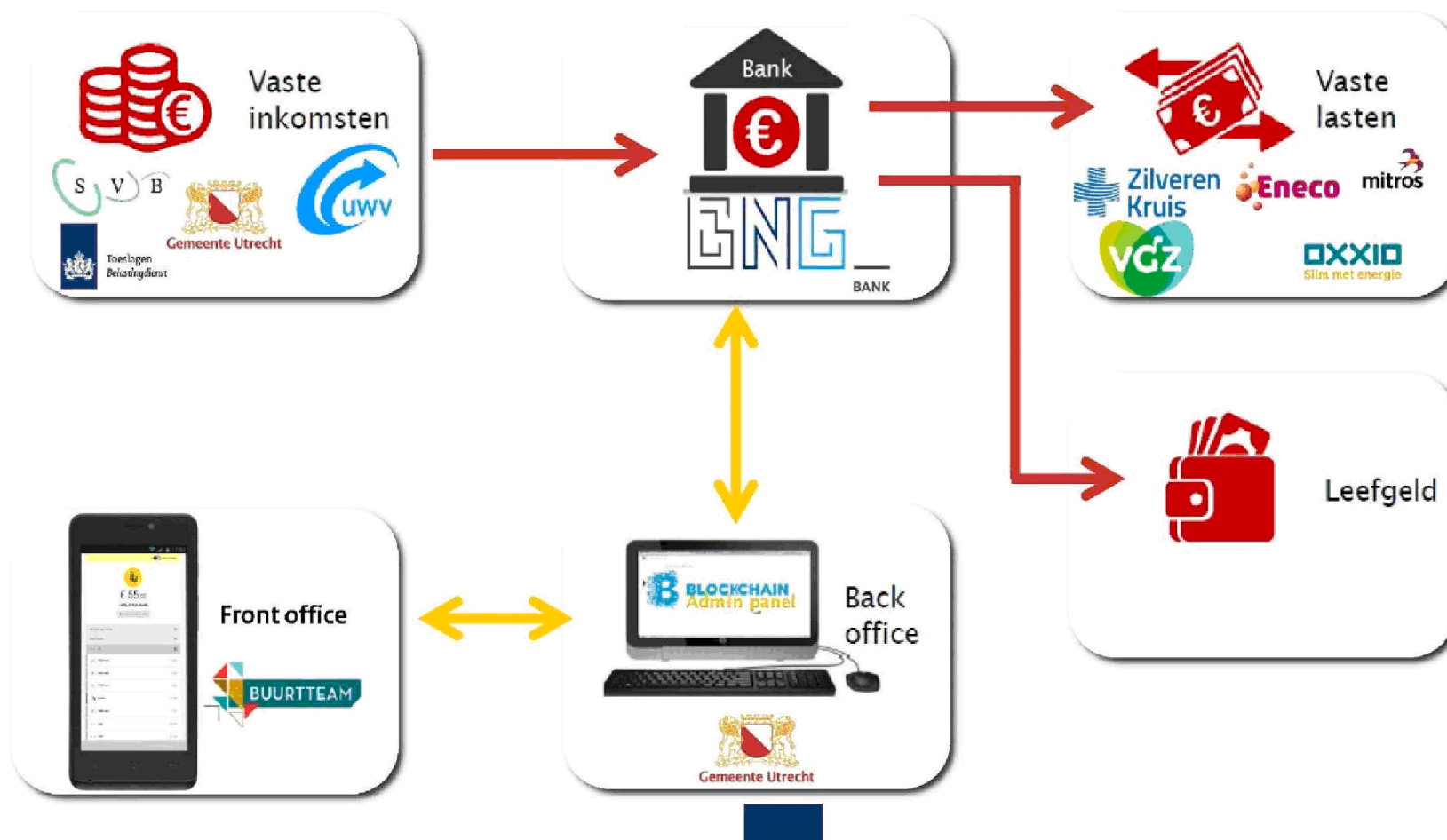
Feiten	Cijfers
Gemiddelde periode vanaf het moment dat mensen in armoede raken totdat mensen geholpen worden in een schuldhulptraject	6 jaar
Gemiddelde schulp als mensen geholpen worden bij een schuldhulpverleningstraject	€30.000
Wat zijn de kosten voor de overheid (Belastingdienst, CJIB en Gemeente) om een schuld van €30.000 weg te poetsen	€100.000
Nieuwe aanmeldingen bij de buurtteams in Utrecht die een verband hebben met schulden en armoede	80%



Hoe werkt het huishoudboekje?

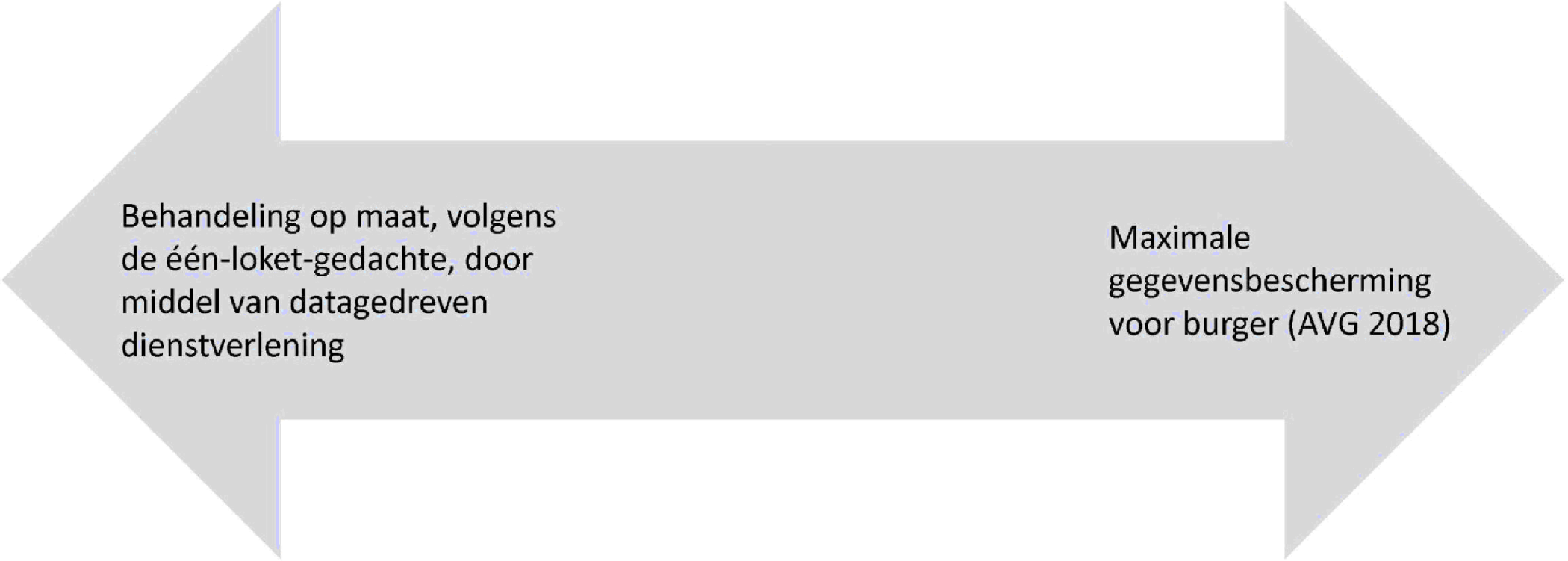


Een noodknop voor
inwoners van de
gemeente Utrecht





Dienstverlening en gegevensbescherming



Behandeling op maat, volgens
de één-loket-gedachte, door
middel van datagedreven
dienstverlening

Maximale
gegevensbescherming
voor burger (AVG 2018)