

Jaarplan 2020

Noot vooraf: graag willen we benadrukken dat B/T een vast aantal activiteiten heeft waardoor vrijwel alle capaciteit wordt opgeslokt. Zie de tabel op de laatste pagina. B/T heeft daarnaast te maken met een dalende formatie plus we worden overladen met politieke prioriteiten waardoor de productie en de ambities naar beneden moeten worden bijgesteld. Onderstaand hebben we alle onderwerpen die we in 2020 gaan doen beschreven, maar zodra UHB gaat samenvoegen/herschrijven, willen we wel scherp blijven op de toon van het verhaal omdat het -zoals in het verleden- niet uit moet dragen dat dit een “wensjaarplan” is, maar om realistisch te blijven eerder een “krimpjaarplan”.

2.1.2 Activiteiten voor toeslaggerechtigden

Inleiding

De Belastingdienst is verantwoordelijk voor de uitvoering van vier toeslagen: de huurtoeslag, de zorgtoeslag, de kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget. De kerntaak van Toeslagen is de uitvoering van vier toeslagregelingen op basis van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir) en andere van toepassing zijnde wet en regelgeving. Dit in opdracht van:

- DGFZ: directoraat-generaal Fiscale Zaken
- SZW: kinderopvangtoeslag, kindgebonden budget;
- BZK: huurtoeslag;
- VWS: zorgtoeslag

De huur- en zorgtoeslag en het kindgebonden budget zijn bedoeld als inkomensondersteuning. De kinderopvangtoeslag is bedoeld ter stimulering van de arbeidsparticipatie.

Jaarlijks wordt op basis van bijna 7? miljoen voorlopige toekenningen aan ca. ... mln. huishoudens in totaal ca. € ? mld. voorschot uitbetaald. Per jaar leidt dit tot zo'n ? bezoeken aan de Toeslagenportal, ? brieven en ? tot ? miljoen betalingen. Op jaarbasis worden ca. 2? miljoen terugvorderingen ingesteld, waarvan ca. 200.000? gevallen in de invordering terechtkomen. Ieder jaar pakken burgers bijna 3? miljoen keer de telefoon om een vraag te stellen over toeslagen. Dit aantal daalt structureel.

Met opmerkingen]: Exacte cijfers volgen.

Met opmerkingen Nadat is bekendgemaakt over welk jaar de cijfers moeten gaan

Met opmerkingen : Aantallen gevraagd aan

Toeslagen zijn gebaseerd op een aantal grondslagen. Voor de overgrote meerderheid is de invulling van deze grondslagen te vinden in authentieke registraties of betrouwbare (en soms minder betrouwbare) derden-registraties. Door daar gebruik van te maken moet Toeslagen de definitieve toekenningen rechtmatig vaststellen. De ADR controleert of dit het geval is.

Gemeenschappelijk kenmerk van de toeslagen is dat recht en hoogte van de toeslagen (mede) afhankelijk zijn van het huishoudinkomen in het toeslagjaar. Onder meer doordat de exacte hoogte van het inkomen na afloop van het toeslagjaar vast komt te staan, vloeien uit de definitieve toekenning na afloop van het toeslagjaar terugvorderingen en nabetalingen voort. De toeslaggerechtigde is verantwoordelijk voor een correcte inschatting van het jaarinkomen op basis waarvan maandelijks uitbetaling van het voorschot plaatsvindt. Bij de aanvraag wordt van de burger een schatting van het jaarinkomen gevraagd over het jaar waarop de aanvraag betrekking heeft. De burger heeft bij wijzigingen in zijn situatie, zoals het inkomen of het beëindigen van kinderopvang, ook zelf de verplichting om deze zo snel mogelijk door te geven. Op basis daarvan kan een herberekening van het recht op de toeslag worden gemaakt. Deze systematiek is soms lastig voor burgers. Zij zijn onzeker en vragen hulp via de beschikbare kanalen van de Belastingdienst of in hun omgeving. Of ze maken gebruik van het netwerk van maatschappelijk dienstverleners waar de Belastingdienst steeds nauwer mee samenwerkt. Voor burgers is het van belang dat het proces van aanvraag tot uitkering van het voorschot goed en snel verloopt. Dit brengt voor de Belastingdienst een spanningsveld met zich mee tussen massaliteit, tijdigheid en rechtmatigheid. In de praktijk blijkt vooral het schatten van het inkomen moeilijk, met name voor burgers zonder vast inkomen, zoals ondernemers. Ook blijkt uit onderzoek dat burgers zich niet altijd bewust zijn van de noodzaak om (inkomens-)wijzigingen tijdig door te geven. De Belastingdienst probeert deze groep te helpen door bijvoorbeeld bij de jaarlijkse berekening voor het komende jaar gebruik te maken van het laatst bekende inkomen en deze te toetsen bij de toeslaggerechtigde. De Belastingdienst streeft ernaar de interactie met de burger zo vroeg mogelijk in het proces te laten plaats vinden.

De doelgroep toeslaggerechtigden bestaat uit een zeer omvangrijke en diverse groep natuurlijke personen en die zich kenmerken door een wisselende mate van redzaamheid. Het merendeel van de burgers is bereid om het goed te doen. En zolang er geen of weinig aanpassingen nodig zijn voor hun toeslag, gaat het ook goed. Er is ook een kleine groep burgers die niet compliant is en bewust onjuiste gegevens gebruikt bij de aanvraag of mutatie. Voor hen maken we het juist moeilijk het fout te doen. De doelgroep toeslaggerechtigden komt deels overeen met de doelgroep van Particulieren. Deze overlap maakt dat de samenwerking en afhankelijkheden van de twee dienstonderdelen extra belangrijk zijn. Toeslagen en Particulieren proberen beide in de actualiteit te werken want hoe sneller Particulieren een definitieve aangifte toekent, des te sneller kan Toeslagen overgaan tot haar definitieve vaststelling.

Met onze handhavingsaanpak richten we ons op het vergroten van de toekenningszekerheid én op het vergroten van het vermogen en de bereidheid van burgers tot naleving van regelgeving. Hiermee beogen we terugvorderingen zowel in aantallen als in hoogte te beperken.

Handhaving bij Toeslagen bestaat uit dienstverlening, toezicht, fraudebestrijding, sancties en strafrecht. Met behulp van data-analyse zijn we steeds beter in staat om deze instrumenten op het juiste moment én in samenhang in te zetten. We richten ons op het vooraf invullen van gegevens in de aanvraag, het contactloos verwerken van wijzigingen door de grondslagen voor de burger te muteren zodat de burger dit niet meer hoeft te doen, waarbij de burger de mutatie kan aanpassen of akkoord geeft, en attenderen de burgers op een noodzakelijke mutatie wanneer wij die niet voor de burger kunnen doen. Waar nodig voeren we handmatig toezicht uit in de actualiteit. Onze fraudebestrijding is gericht op het vroegtijdig detecteren en voorkomen van fraude.

Bij het uitvoeren van deze aanpak maken we gebruik van:

een data- en analyseomgeving om kennis en inzicht te vergaren en deze om te zetten in een uitgebalanceerde mix van dienstverlening en toezicht,

- een digitaal dienstverlenings- en transactieportaal, Mijn Toeslagen,
- een uitgebreid netwerk van fiscale en maatschappelijke dienstverleners,
- actuele en betrouwbare derdengegevens ter verificatie van burgerbeweringen, (deels) vooraf invullen van de aanvraag en ontwikkelen van voorspellende modellen,
- risicoclassificatie om de behandelintensiteit te bepalen,
- inzichten vanuit gedragswetenschap om passende interventies te ontwikkelen.

Strategie

Voorkomen van fouten

- proactief gegevens wijzigen
- mensen in veranderende situaties proactief bevragen
- betere informatie uitwisselen met kinderopvangorganisaties

Dienstverlening

- antwoord geven op telefonische vragen
- samenwerken met maatschappelijk dienstverleners
- het inkomen voor het volgende toeslagjaar berekenen
- beslissen op bezwaren
- ontwikkeling van een app voor de kinderopvangtoeslag
- maatwerk leveren aan de toeslaggerechtigde

Toezicht en fraudeaanpak

- steekproeven uitvoeren
- individuele aanvragen controleren
- toezichtacties uitvoeren
- fraude bestrijden door data-analyse en behandelen signalen

Activiteiten 2020

Voorkomen van fouten

KOT verbetervoorstellen

Gemiddeld een op de vijftien Kinderopvangtoeslagaanvragers krijgt een hoge terugvordering bij het definitief vaststellen van de hoogte van de toeslag (een terugvordering van meer dan € 1.000,-). Het verbetertraject Kinderopvangtoeslag heeft als doelstelling het terugdringen van hoge terugvorderingen. Om dit te bereiken wordt een aantal verbetermaatregelen doorgevoerd. De verbeteringen zullen niet beperkt worden tot ouders met hoge terugvorderingen maar zullen gevolgen hebben voor alle ouders met kinderopvangtoeslag. De verbetermaatregelen zijn ingedeeld in de volgende categorieën:

- **Eerder signaleren (dienstverlening)**

Per 1 januari 2020 bestaat een wettelijke plicht tot levering van opvanggegevens door de kinderopvangorganisaties. Het resultaat is meer, kwalitatief betere en actuele gegevens over de kinderopvang. De ontvangen informatie wordt volgens een vastgesteld toepassingskader toegepast waarbij ouders eerder worden gesignaleerd of genotificeerd met name wanneer de gegevens van de kinderopvangorganisatie afwijken van de door de ouders vooraf opgegeven schatting. Daarnaast wordt de gegevensuitwisseling met DUO, UWV en Inlichtingenbureaus uitgebreid zodat ook eerder richting de ouder gesignaleerd kan worden inzake gewerkte uren en doelgroepstatus.

Activiteit: minder nabetalingen en terugvorderingen door eerder te controleren hoe lang een kind naar de opvang gaat waardoor de aanvrager sneller zeker is van de toekenning.

Doelstelling: grote terugvorderingen voorkomen door meer in de actualiteit gebruik maken van contragegevens (kinderopvanguren) en daarbij de toekenningszekerheid te versnellen en verhogen.

Aanleiding/reden: Toezegging staatssecretaris Fin nav directe financiering.

Concreet betekent dit: de burger wordt vaker en eerder geattendeerd op afwijkingen in opvanguren. We vergelijken de aanvraag met de gegevens van de kinderopvangorganisatie. Voorbeeld: burger heeft een lopende kinderopvangtoeslag voor 100 uur per maand. Kinderopvangorganisatie geeft aan dat het kind van 100 uur naar 50 uur gaat. B/T attendeert de aanvrager met het verzoek de aanvraag te controleren. B/T voert de wijziging door met hierdoor een kleinere kans op een terugvordering/nabetaaling voor de burger.

- **Versterken begeleiding burgers (dienstverlening)**

Toeslagen maatwerk teams worden ingezet om ouders intensief en persoonlijk te begeleiden waarbij het risico op een hoge terugvordering hoog is. Het gaat hier zowel om het voorkomen van problemen (primaire preventie) als om het voorkomen dat ouders die reeds te maken hebben met terugvorderingen verder in de problemen komen (secundaire preventie). Data-analyse en signalen van oudervertegenwoordiging of kinderopvangorganisaties vormen onderdeel van de selectiemethode van deze ouders. Een voorbeeld van data-analyse hierbij is het schuldenvoorspellingsmodel (zie verderop voor meer informatie).

Activiteit: Contact leggen en onderhouden met burgers over hun KOT aanvraag om daarmee te voorkomen dat deze kwetsbare groep ouders in (financiële) problemen terecht komt en/of blijft.
Doelstelling: grote terugvorderingen voorkomen via (preventieve) dienstverlening voor de meest kwetsbare groep, door middel van een intensieve, individuele en persoonlijke klantbehandeling.
aanleiding/reden: Toezegging staatssecretaris Fin nav directe financiering.
Aanpak: aanvragers worden proactief gebeld om te bezien welke hulp (blijvend of tijdelijk) kan worden geboden Om het risico op een hoge terugvordering terug te dringen. Daarnaast krijgen ze een vaste contactpersoon zodat ze makkelijk een ingang hebben bij B/T.

- Verbeteringen digitale dienstverlening (vernieuwing)
Het burgerportaal wordt toegankelijker gemaakt zodat gegevens zoals doelgroepstatus en opvanglasten eenvoudig zijn op te geven of te wijzigen. Gevolgen van wijzigingen worden helderder gemaakt, bijvoorbeeld door meteen een overzicht van de gevolgen van een wijziging te tonen. Op deze wijze worden fouten voorkomen.
Daarnaast is er in 2020 een Belastingdienst kinderopvang app beschikbaar waarmee ouders wijzigingen door kunnen geven. Belastingdienst/Toeslagen zal deze app ook gebruiken om ouders te attenderen bijvoorbeeld als blijkt dat de gegevens van de kinderopvangorganisatie afwijken van de toeslagaanvraag.

Activiteit: ontwerpen van een KOT app.
Doelstelling: grote terugvorderingen voorkomen door service gericht te communiceren met de aanvrager (van KOT) om daarmee terugvorderingen/nabetalingen te voorkomen. Vergroten van de toekenningszekerheid. Voorkomen van onbedoelde fouten in de toeslagaanvraag of -wijziging én wijzigingen doorgeven laagdrempelig maken.
aanleiding/reden: Toezegging staatssecretaris Fin nav directe financiering.
Aanpak: De burger kan een app downloaden waarbij hij geserved wordt door attenderingsmeldingen van B/T en waarin hij wijzigingen door kan geven met één druk op de knop.

KGB project (Voorkomen van fouten)

In de beleidsdoorlichting van artikel 10 Tegemoetkoming ouders is een omissie in de uitvoering geconstateerd. Met instemming van de Tweede Kamer is een politiek besluit genomen om de omissie met 5 jaar terugwerkende kracht (periode 2013-2017) te herstellen, inclusief herstel in de actualiteit voor de jaren 2018 en 2019. Daarnaast wordt het Toeslagen Verstrekkingen Systeem aangepast zodat de verwerking van het Kindgebonden budget vanaf de MAC 2020 goed verloopt.

Beschrijving van de activiteit

In de WKB is in artikel 5, tweede lid bepaald dat als een ouder aanspraak heeft op kindgebonden budget (KGB) en al in aanmerking komt voor een andere toeslag (huurtoeslag, zorgtoeslag of kinderopvangtoeslag), de ouder geacht wordt een

aanvraag gedaan te hebben voor kindgebonden budget. In die gevallen dient de Belastingdienst/Toeslagen van rechtswege over deze aanvraag te beslissen. De WKB is op dit punt uniek. De andere toeslagen kennen zo'n bepaling niet. De memorie van toelichting bij de Wet op het kindgebonden budget noemt als redenen voor deze systematiek dat de Belastingdienst/Toeslagen voor deze burgers over voldoende gegevens beschikt om te bepalen of er recht is op de WKB, het verminderen van de administratieve lasten voor burgers, het verminderen van de uitvoeringskosten voor de Belastingdienst/Toeslagen en het zoveel mogelijk beperken van het niet-gebruik.

Reden/aanleiding

Voor wat betreft de eerste uit de wet voortvloeiende aanvraag van het kindgebonden budget is de systematiek op een correcte wijze in het systeem van de Belastingdienst/Toeslagen ingebouwd. In situaties waarin in het huishouden sprake is van een andere toeslag, hoeft geen aanvraag gedaan te worden. Het voorschot wordt automatisch toegekend door de Belastingdienst/Toeslagen.

Het automatisch toekennen van Kindgebonden budget gaat niet goed:

1. in die situaties waarin het kindgebonden budget eerder is stopgezet en de ouder later in het berekeningsjaar of in een volgend berekeningsjaar opnieuw aan de voorwaarden voldoet en daarmee geacht wordt opnieuw een aanvraag te hebben gedaan.
2. wij starten het kindgebonden budget niet automatisch per eerste datum waarop recht bestaat, maar de ingangsdatum waarmee de/een andere toeslag wordt aangevraagd.

Doelstelling van de activiteit

Het doel van de herstelactie is:

- dat aan burgers aan wie over één of meer van de toeslagjaren 2013 tot en met 2019 volgens de bepalingen van art. 5 lid 2 WKB automatisch KGB toegekend had moeten worden maar dit niet automatisch of op aanvraag ontvangen hebben, dit KGB alsnog toegekend en uitbetaald wordt, en
- te bewerkstelligen dat vanaf toeslagjaar 2020 het automatisch toekennen van KGB in overeenstemming met art. 5 lid 2 WKB als onderdeel van het reguliere proces uitgevoerd wordt. Hierbij is het streven om een 100% bereik te hebben van deze operatie.

Aanpak

Er is een projectorganisatie ingericht die het herstel van de omissie in de uitvoering van de KGB uitvoert

- Het herstel betreft de toeslagjaren 2013 – 2019
- Voor 2013-2017 worden voor de burgers herziene beschikkingen afgegeven
- Voor 2018-2019 wordt in de actualiteit (DT/VT) de situatie voor de burger herstelt
- Het Toeslagen Verstrekkingen Systeem (verder TVS) wordt aangepast zodat aan dat de verwerking van het Kindgebonden budget vanaf de MAC 2020 goed verloopt.
- De burger staat bij dit herstel centraal: zijn/haar situatie moet leiden tot een in een keer goede herziene beschikking.

Actualiseren inkomens

Belastingdienst/Toeslagen is in 2017 gestart met diverse dienstverleningsacties op het gebied van het actualiseren van inkomens. Met deze acties beoogt Toeslagen actuele(re) inkomensondersteuning en het terugdringen van terugvorderingen en nabetalings. Met de zogenoemde "inkomensacties" past Toeslagen pro-actief de hoogte van het inkomen voor de toeslaggerechtigde aan op basis van de gegevens uit de aangiften loon- en inkomstenbelasting en daarmee tevens de hoogte van de toeslag in het lopende jaar. Burgers worden hierover schriftelijk geïnformeerd. In 2018 en 2019 is dit verder uitgebouwd. Voor 2020 gaan we op zoek naar groepen burgers waar we eerder (nog) niet in staat waren om een goede inkomensschatting te maken, bijvoorbeeld ZZP-ers en andere toeslagbetrokkenen met fluctuaties in hun inkomen. Daarnaast ontvangen we vanaf 2020 nieuwe gegevens over het maandinkomen, waar dit eerder nog het cumulatieve gegeven over het jaar was. Met dit gegeven kunnen we accurater inkomensfluctuaties detecteren en mogelijk een grotere groep burgers bedienen met pro actieve wijzigingen.

Dienstverlening

Gedragbeïnvloeding profielen/interactie

Vanuit de wetenschap rond gedragsverandering is veel bekend over menselijk gedrag, menselijke drijfveren en hoe de mens handelt (of juist niet handelt) in bepaalde omstandigheden. Doelstelling voor Toeslagen voor 2020 is dat we niet-wenselijk gedrag (zoals het niet indienen van wijzigingen waar dat wel vereist is, of het onnodig indienen van bezwaren of het niet betalen van terugvorderingen) systematisch koppelen aan kennis en expertise over menselijk gedrag en gedragsverandering. Vanuit gedragskennis en -analyse werken we - onderbouwd - toe naar meer maatwerk voor de burger. Data-analyse en onderzoek zijn hierbij onmisbare schakels waarbij bijvoorbeeld de samenwerking wordt gezocht bij het klantsignaalmanagementteam van KI&S. Kennis van gedrag moet zijn weg zien te vinden in onze hele organisatie. Dat betekent dat de gedragsexperts adviseren bij handhavingsvraagstukken, maar ook zorgen voor educatie van de toeslagenmedewerkers.

Verwijzingsportaal

Nieuw doorgegeven rekeningnummers kunnen rechtstreeks bij de bank gevalideerd worden. Burgers met een bankrekening van een Nederlandse bank hoeven minder vaak bewijsstukken in te sturen, zelfs als hun bankrekening nog niet bekend is in de systemen van de Belastingdienst. Daarbij kan het gaan om mensen met een net geopende bankrekening (zoals vluchtelingen) of 18-jarigen die voor het eerst zorgtoeslag aanvragen.

Effectievere kantoorproductie (mogelijk voor hoofdstuk 3 'Vernieuwing')

Vanuit de Investeringsagenda werkt Toeslagen aan een effectievere kantoorproductie. Doel is om meer te doen met hetzelfde aantal mensen (efficiënter werken), minder posten buiten behandeltermijn, sneller ontvangen beschikkingen, later (september 2020) ook kwaliteit omhoog door behandelaar eenvoudigere interface te bieden.

Implementatie generieke signaalvoorziening (GSV, deelproject 1): Doelstelling is om alle handmatige werkzaamheden van toeslagen onder te brengen in een robuuste voorziening voor het prioriteren en toedelen van werk. Door de invoering van het standaard bouwblok GSV (generieke signaalvoorziening) komt deze robuuste voorziening beschikbaar voor toeslagen. Met de GSV wordt geborgd dat het juiste werk tegen minimale inzet op het juiste moment bij de juiste behandelaar komt. De implementatie en

Met opmerkingen ☐ Gevolgen voor burger zijn slechts indirect, mogelijk niet nodig om op te nemen in Jaarplan. Vraag voor UHB. Voor nu meenemen in 1^e versie.

daaraan gekoppelde rationalisatie van bestaande voorzieningen is uiterlijk halverwege 2020 afgerond. Dit draagt bij aan wendbaarheid (minimaliseren beheer & onderhoud, minimaliseren applicaties), rechtmatigheid (verhogen kwaliteit uitvoering en vergroten tijdigheid behandeling), efficiency (verhogen productiviteit, minimaliseren behandel- en voorbereidingstijd, reduceren instroom door betere behandeling), klanttevredenheid (maximaliseren afhandelsnelheid, verhogen procestransparantie)."

Implementatie Generieke Documentcreatie (GDC, deelproject 2): Doelstelling is om de kantoorbrieven van Toeslagen onder te brengen in een robuuste voorziening zodat medewerkers op gebruiksvriendelijke en efficiënte wijze worden ondersteunt in het opmaken van brieven. De GDC is randvoorwaardelijk voor het Elektronisch Berichten Verkeer en borgt tevens dat de briefmodellen op uniforme wijze kunnen worden beheerd. De implementatie en daaraan gekoppelde rationalisatie van de bestaande brievenvoorziening start vanaf januari 2020 nadat financiering formeel is toegekend. Dit draagt bij aan wendbaarheid en beheersbaarheid (minimaliseren beheer & onderhoud), rechtmatigheid (verhogen kwaliteit uitvoering), efficiency (verhogen productiviteit, minimaliseren behandel- en voorbereidingstijd, reduceren instroom door betere behandeling), klanttevredenheid (maximaliseren afhandelsnelheid).

Forecasting instroom

Als Toeslagen hebben we altijd gewerkt aan het beheersbaar houden van onze werkvoorraad en reageren binnen gestelde termijnen. Om dit goed te kunnen doen moet er een duidelijk beeld zijn van de instroom, voorraad en uitstroom. Om te kunnen anticiperen op de instroom heeft Toeslagen in 2019 een voorspellend model gemaakt voor de instroom van bezwaren, uitval/uitworp en klantvragen. In 2020 zullen stappen worden gezet om dit model verder te verfijnen, zodat kan worden geanticipeerd op klantreacties en mitigerende maatregelen kunnen worden genomen. Hiermee zullen we lange wachttijden voor burgers voorkomen.

Implementeren eHerkenning voor TSP/maatschappelijk dienstverleners

Als Toeslagen hebben we al een eerste stap gezet om eHerkenning te implementeren als authenticatiemiddel voor organisaties die burgers helpen (FNV/CNV). Het komende jaar gaan we hier verder mee, ook als opvolger van de token die TSP's gebruiken en die op termijn uitgefaseerd zal gaan worden.

Customer Journey KI&S

KI&S biedt de mogelijkheid om door middel van een customer journey traject inzicht te geven in de verbetermogelijkheden van een specifieke klantreis van toeslaggerechtigden. Op basis van procesmining kunnen doelgroepen in ons proces worden herkend die nu vastlopen in onze processen. In samenspraak met KI&S wordt onderzocht of en op welke doelgroep dit instrument een customer journey traject ingezet zal worden.

Robuuste Massale processen CAP

Verbetering van de uitvoering van de massale processen van Toeslagen zal in 2020 plaatsvinden op drie gebieden:

- Professionalisering sturing op het massale proces

Met opmerkingen : Mogelijke doelgroepen worden aangereikt aan MT. Neemt hierover beslissing op 2 juli.

Met opmerkingen : Zoals bijdrage over kantoorproductie betreft dit verbeteringen in massale processen waar burger niet direct gevolgen van merkt. Ook hier checken of bijdrage relevant genoeg is volgens UHB.

Er vinden nog veel handmatige werkzaamheden plaats in de uitvoering van het Massale proces. Dit is risicovol en foutgevoelig (afhankelijkheid van medewerkers). Doel is om te werken maximaal geautomatiseerde afhandeling (reduceren handmatige werkzaamheden). Daarnaast ligt de focus op de realisatie van meet (bij)sturingsmogelijkheden in de uitvoering van het massale proces.

- Ketenmonitoring productie

Voor de uitvoering van de massale producties zijn 'we' afhankelijk van veel interne en externe partijen (voor gegevens zoals inkomens\ vermogens etc.). Daarnaast zijn er meerdere partijen binnen de belastingdienst (B\CAP met name) die een stukje van het proces uitvoeren. Om de volledigheid, tijdigheid en correctheid van de (uitvoer van de) processen te kunnen garanderen is het noodzakelijk om de keten te monitoren (in de actualiteit) Hiervoor is tooling beschikbaar en zijn de eerste stappen gezet in 2019. Dit loopt door in 2020

- Tooling\ functionaliteit voor damage- en foutherstel

Het 'systeem' biedt nauwelijks mogelijkheden voor herstel van (gegevens)fouten en het oplossen van damages. Dit gebeurt nu veelal 'onder water' en is daardoor erg risicovol en vereist zeer specialistische kennis. In 2020 ligt de focus op het realiseren van standaard functionaliteit voor het afhandelen van verschillende 'foutsituaties'

Hogere beveiliging voor Toeslagenportalen:

De komende jaren zullen we het inlogniveau van de portalen (waaronder die van toeslagen) moeten verhogen naar Digid Substantieel (via de tussenstap Digid Midden). Dit om voldoen aan de Eidas Normering Substantieel en de Wet Digitale Overheid. De verwachting is (maar dit is nog niet besloten) dat we in 2020 Digid basis gaan uitzetten voor de belastingdienstportalen. Er is nog geen definitieve besluitvorming over het moment waarop digid laag zal worden uitgefaseerd. Dus nog niet 100% zeker of dat in 2020 zal zijn. Wel zal (al in 2019) gestart worden met het verleiden naar digid midden.

NB In het taalgebruik over het verhogen van het betrouwbaarheidsniveau voorkomen dat de indruk gewekt wordt dat het nu niet veilig is. Logius spreekt mbt de app bijvoorbeeld over "de makkelijkste manier om veilig in te loggen"

Overige ontwikkelingen (gelden belastingdienstbreed):

- Voorbereidend werk keuzeregeling Elektronisch Berichtenverkeer die beoogd wordt 1 juli 2021 in werking te treden. Voor toeslagen betekent het dat uitgaande berichtstromen (brieven) zoveel mogelijk gedigitaliseerd moeten gaan worden in 2020. Hiervoor moet ook aangesloten gaan worden op GDC, een generieke voorziening voor outputmanagement, waarmee het mogelijk wordt, door aansluiting op MKM2, te differentiëren in kanalen bij distributie van brieven (papier/digitaal).
- Aansluiten op Eidas zodat toeslaggerechtigden met authenticatiemiddelen uit de EU zaken kunnen doen op onze portalen.
- Aansluiten op de (overheidsbrede) machtiging voor wettelijk vertegenwoordigers zodat zij op basis van een gerechtelijke uitspraak de bevoegdheid krijgen om digitaal zaken te doen voor burgers in oa de portalen van de Belastingdienst
- Single Digital Gateway {weet ik niet wat op rol staat voor toeslagen, [] wellicht?}
- Kennisnetwerk Belastingen en toeslagen mee doorontwikkelen, bestemd voor maatschappelijke dienstverleners, bedoeld om ze te informeren, zelfstudie te faciliteren (opleiden) en ze ook via een forum te gaan ondersteunen.

Schuldenvoorspellingsmodel

Met opmerkingen : Idem

In 2019 heeft Toeslagen geëxperimenteerd met een voorspellend model voor problematische toeslagenschulden. Middels casemanagement zijn burgers met een hoog risico op een problematische schuld geholpen deze problematische schuld en/of verder oplopende schulden te voorkomen. Door proactief samen met de burger te kijken naar mogelijkheden om recht op toeslag alsnog vast te stellen of vastgestelde schulden te innen op een voor de klant en Toeslagen optimale manier. In 2020 zullen we dit experiment implementeren in productie en parallel onderzoeken hoe we nog eerder in het proces kunnen ingrijpen door middel van meer uitgebreide gegevens uit het inningsproces.

Effectmeting

Toeslagen wil in 2020 de effectmeting verder professionaliseren door deze modulair te maken. Dat wil zeggen dat er verschillende bouwblokken voor effectmeting worden ontwikkeld die bij makkelijk te koppelen zijn aan verschillende acties. Door deze generiek in te zetten bouwblokken steeds uit te breiden op het moment dat er nieuwe behoeften aan metingen ontstaan wordt de set aan bouwblokken steeds groter. Hierdoor wordt het opzetten van effectmetingen steeds eenvoudiger en eenduidiger.

Oud (uit Jaarplan 2019, maar blijven we doen):

Samenwerking met publieke en private partijen

Samen met een uitgebreid netwerk van onder andere sociaal raadslieden, intermediairs en toeslagenservicepunten krijgen burgers die dat nodig hebben hulp bij het indienen van een aanvraag of mutatie. Er is een landelijk dekkend netwerk van 155 servicepunten. De servicepunten kunnen via een speciaal portaal het aanvragen of wijzigen van toeslagen regelen. Een andere voorziening om burgers te helpen is gebaseerd op overeenkomsten met toeslagendienstverleners. Deze dienstverleners helpen ook bij het vervullen van toeslagformaliteiten. Het gaat om gemeentes, bewindvoerders, juridisch loketten, kleinere welzijnsorganisaties, maar ook om kinderopvangorganisaties en verhuurders. Ook hier is een landelijke dekking. Zij kunnen telefonisch contact opnemen met het Belcentrum van Toeslagen en in bijzijn van de toeslaggerechtigde vragen stellen over individuele dossiers. We zorgen voor voorlichting en opleiding en een vast aanspreekpunt voor deze dienstverleners.

Massaal Automatisch Continueren

Jaarlijks voeren wij vóór het begin van het nieuwe toeslagjaar de actie Massaal Automatisch Continueren (MAC) uit. Bij deze actie bepalen we voor de meerderheid van de toeslagbetrokkenen een actueel inkomen op basis van de bij ons beschikbare inkomensgegevens. Op deze manier krijgt de toeslaggerechtigde het voorschot waar hij recht op heeft en worden hoge terugvorderingen na afloop van het jaar zoveel mogelijk voorkomen. In het kader van massaal automatisch continueren krijgt de burger een brief of wordt hij er via het portaal Mijn toeslagen op gewezen dat het inkomen is aangepast. Indien hij akkoord is, hoeft hij niets te doen. Zo niet, dan kan hij zelf een wijziging doorvoeren.

Buitentoezicht

Bij twijfel of de gepresenteerde gegevens overeenkomen met de feitelijke situatie stellen wij buitentoezicht in. Deze onderzoeken voeren we uit bij kinderopvangorganisaties om op basis van de aanwezige administratie te kunnen vaststellen wat de feitelijke

Met opmerkingen []: Is al gerealiseerd in 2020. Gaan het wel verder ontwikkelen, maar is afhankelijk van oa ICT of dat gaat lukken in 2020. Ons MT heeft de lijn om niet te veel ambities op te nemen, vandaar besloten dit onderwerp eruit te halen.

situatie is. Dergelijke onderzoeken kunnen leiden tot het terugvorderen van eerder verstrekte voorschotten, tot het opleggen van boetes of het instellen van strafrechtelijke vervolging.

Externe overheidssamenwerking

Wij nemen deel aan diverse projecten in het kader van het convenant Landelijke Stuurgroep Interventieteams. Dit geldt met name de gebiedsgebonden aanpak van bewoningsvraagstukken en de wijkgerichte aanpak. In deze projecten worden als risicovol aangemerkte adressen bezocht ter beoordeling van bewoning om vast te stellen of bijvoorbeeld toeslagen terecht worden verstrekt. We leveren daarvoor selecties van te onderzoeken adressen aan. Adressen worden door de gemeenten gecontroleerd en eventuele aanpassingen in de inschrijving in de basisregistratie personen (BRP) worden verwerkt in de verstrekte toeslagen. Tevens wordt ingezet op intensivering van de samenwerking met de GGD met betrekking tot het toezicht op kinderopvangorganisaties.

Toezicht en fraudeaanpak

Doorontwikkelen Risicoclassificatie

Om te kunnen bepalen of er geen nieuwe/onbekende toezicht- of fraudetrends en fenomenen worden gemist, is het noodzakelijk dat het RCM wordt gevoed met posten die een vermeend laag risicoprofiel hebben. Burgers gaan dit merken, omdat ze vraagbrieven zullen ontvangen en hun recht op toeslag zullen moeten onderbouwen. Doel is om de aanvragen met lage risicoprofielen te valideren voor een beperkte groep, zodat voor deze hele groep kan worden vastgesteld dat er geen risico is. Om meer in de actualiteit te kunnen werken, hebben we het in 2019 mogelijk gemaakt de risicoselectie wekelijks uit te voeren. Door in 2020 deze wekelijkse risicoselectie te implementeren kunnen we burgers eerder in het proces controleren en is het mogelijk niet nodig een beschikmoment over te slaan. Iets wat bij de maandelijkse risicoselectie de minimale verstoring voor de burger was en daarmee minimaal een maand wachttijd opleverde voor burgers die in de controle terecht kwamen. In 2020 gaan we ook onderzoeken of het mogelijk is voor de risicoselectie een challenger te ontwikkelen. Een challenger is onderdeel van een champion-challenger model. Waarbij een selectiemethode die in gebruik is wordt beschouwd als de champion, parallel aan het uitvoeren van de champion wordt een model ontwikkeld en getest. Zodra dit nieuwe model –de challenger- beter presteert dan de champion wordt dit model geïmplementeerd en wordt de oude champion de nieuwe challenger of wordt een nieuwe challenger ontwikkeld en de oude champion niet langer gebruikt.

Activiteit: Wekelijks Risicoclassificatie toezicht

Doelstelling: toezicht in de actualiteit waardoor het proces versneld, risicogericht toezicht.

Aanleiding/reden: Met behulp van een risicoclassificatiemodel selecteren we risicovolle aanvragen en mutaties voor huurtoeslag en kinderopvangtoeslag voor controle. Een dergelijke controle kan ervoor zorgen dat een aanvrager een aantal maanden op zijn toeslag moet wachten. Dit proces willen we versnellen, zo actueel mogelijk laten plaatsvinden, zodat de burger zo min mogelijk last ondervindt van de controle.

Aanpak: Om meer in de actualiteit te kunnen werken, hebben we het in 2019 mogelijk gemaakt de risicoclassificatie wekelijks uit te voeren in plaats van maandelijks. Door in 2020 deze wekelijkse risicoclassificatie te implementeren kunnen we burgers eerder in het proces controleren en het juiste bedrag uitkeren. Vroeger was sprake van minimaal een maand wachttijd voor burgers maar in ¾ van de gevallen geldt dat nu niet meer.

Thematisch toezicht naar de voorkant

In 2020 willen we onderzoeken of het thematisch toezicht meer naar de voorkant gehaald kan worden. Nu wordt dat of in de VT of in de DT fase gedaan. Veel hangt af van de tijdige beschikbaarheid en de kwaliteit van de gegevens.

Woonobjectadministratie :

Voor het rechtmatig uitkeren van huurtoeslag is een nauwkeurige administratie van wel/niet rechtgevend woonobjecten belangrijk. In 2020 zal deze verder ontwikkeld worden. Aanvragen voor niet-rechtgevend woonobjecten worden meteen afgewezen. Soms zal burgers gevraagd worden om aan te tonen dat het woonobject recht geeft op huurtoeslag. De samenwerking met gemeenten en grote verhuurders wordt opgeschaald om de burger van huurtoeslag te ontlasten (zoals hogere deelname en frequentie aanlevering en verwerking huurmutaties).

Fraude aanpak (te integreren met algemeen hoofdstuk over Fraude aanpak op burgerniveau) (toezicht/fraude)

Fraude met toeslaggelden valt in de fraudecategorie misbruik van overheidsgelden en is in de regel onder te verdelen in drie fenomenen, te weten het misbruik van Landelijk Register Kinderopvangcentra en Peuterspeelzalen(LRKP)- gegevens (zowel individueel als in georganiseerd verband), samenspanningsfraude en adres gelieerde fraude.

De focus bij de fraudeaanpak binnen B/T ligt bij die gevallen waarbij in georganiseerd verband sprake is van samenspanning tussen de aanvragers en facilitators en bij het misbruik van LRKP-gegevens. Toeslagen wordt in dergelijke gevallen vaak geconfronteerd met een gecreëerde administratieve werkelijkheid, waarbij ter ondersteuning van de aanvraag valse stukken worden overgelegd. De tendens is dat de kwaliteit van de overgelegde valse stukken dusdanig hoog is, dat deze nauwelijks met het blote oog meer van echt zijn te onderscheiden.

We zijn er voorts op gericht om de fraudefenomenen in een zo vroeg mogelijk stadium te ontdekken. Hiertoe maken we gebruik van (eigen) objectieve gegevens en voeren risicoanalyses uit waarbij gebruik wordt gemaakt van meerdere bronbestanden, zowel binnen de eigen organisatie. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van data-analyse en acteren we op (externe) signalen en fraudemeldingen. Ten slotte werkt B/T samen in de keten om effectief fraude te kunnen bestrijden. Een voorbeeld hiervan is de samenwerking de Landelijke Adres Aanpak (LAA).

De inzet van strafrecht wordt steeds meer omgevingsgericht en niet als sluitstuk of op zichzelf staand middel ingezet, maar als onderdeel van en in samenhang met de totale handhavingsregie. Het strafrecht wordt met name ingezet in de gevallen waarbij in georganiseerd verband sprake is van samenspanning tussen de aanvragers en facilitators en bij het misbruik van LRKP-gegevens.

Met opmerkingen : Dit onderwerp komt ook terug bij de fraudecategorieën die door de Fraudecoördinator voor H3 wordt aangeleverd. Let op, zelfde formulering.

Activiteit: Binnen B/T vindt een ontwikkeling plaats om te kijken in hoeverre het mogelijk is om de aangeboden valse stukken via de thans beschikbare digitale mogelijkheden te onderkennen. Ook wordt hierbij de samenwerking gezocht binnen de belastingdienst en is het van belang om relevante derden gegevens te koppelen met informatie van onze eigen organisatie.
Doelstelling: verbeterde detectie valse stukken.
Reden/aanleiding: efficiënte inzet op fraudebestrijding.
Aanpak: Binnen B/T vindt een verkenning plaats om via machine learning te kijken in hoeverre het mogelijk is om de valse stukken te onderkennen.

FIOD bijdrage: is geïntegreerd met Fraudestuk

Moties, toezeggingen en wetswijzigingen

Geen moties en toezeggingen bekend voor B/T voor 2020. Wel een belastingdienst brede motie aangenomen om de pijler cultuur op te nemen in het Jaarplan 2020.

Adviescommissie Uitvoering Toeslagen+IBO (PM, nav CAF 11)

De recente politieke ontwikkelingen kunnen leiden tot wet- of uitvoeringsaanpassingen die voor de burger gevolgen zullen hebben. Specifiek het Interdepartementaal Beleidsonderzoek en de adviescommissie Uitvoering Toeslagen. PM later in het jaar als meer duidelijk is.

Afvlakken hoogte Huurtoeslag (vervallen maximale inkomensgrenzen) wetwijziging per 1/1/20

Er is geen recht op huurtoeslag als het inkomen van het huishouden meer bedraagt dan de zogeheten maximale inkomensgrenzen. Na deze maximale inkomensgrenzen vervalt het recht op huurtoeslag volledig. Tot deze grenzen wordt de huurtoeslag geleidelijk afgebouwd. Het bestaan van deze maximale inkomensgrenzen zorgt ervoor dat een beperkte stijging van het inkomen kan leiden tot verlies van de volledige huurtoeslag. Op grond van het voorliggende wetsvoorstel vervallen deze maximale inkomensgrenzen. Met het vervallen van de maximale inkomensgrenzen wordt de huurtoeslag over een langer inkomenstraject afgebouwd. Hierdoor verdwijnt de situatie waarbij bij een beperkte stijging van het inkomen ineens de volledige huurtoeslag vervalt en wordt armoedeval voorkomen. Tevens heeft het vervallen van de maximale inkomensgrenzen, zoals ook het rapport «Onderzoek marginale druk in inkomensbeleid» aangeeft, voor deze huishoudens een groot effect op het verlagen van de marginale druk. Het vervallen van de maximale inkomensgrenzen heeft voor huidige huurtoeslagontvangers bij een gelijkblijvend inkomen geen effect. Wel wordt voorkomen dat deze groep bij een beperkte stijging van het inkomen direct de hele toeslag kan verliezen. Dit leidt vaak ook tot terugvorderingen van al uitgekeerde voorlopige toeslagen. Op dit moment moeten circa 77.000 huurtoeslagontvangers achteraf hun volledige huurtoeslag terugbetalen omdat ze op grond van hun inkomen alsnog geen recht op huurtoeslag blijken te hebben. Daarnaast heeft het vervallen van de maximale inkomensgrenzen een effect voor huishoudens in

Met opmerkingen Na het reces de balans op maken of er bijvoorbeeld nav CAF nog moties/toezeggingen zijn gedaan.

een huurwoning met een inkomen iets boven de huidige maximale inkomensgrenzen. Deze huishoudens krijgen door de wijziging de mogelijkheid huurtoeslag aan te vragen. Het gaat om circa 115.000 extra huishoudens die recht op huurtoeslag krijgen.

PM

Gezien de huidige politieke ontwikkelingen is de verwachting dat er in de tweede helft van 2019 een commissie in wordt gesteld die onderzoek gaat doen naar de processen binnen Toeslagen. Deze uitkomsten uit dit onderzoek hebben zeer waarschijnlijk gevolgen voor de burger in 2020.

Daarnaast werkt Toeslagen aan het stroomlijnen van de vaktechnische structuur met de structuur van de Blauwe dienstonderdelen. Mogelijk heeft dit project ook gevolgen in 2020 voor de burger.

Visual

Proces van toeslagaanvraag vanuit perspectief burger: apart document -> hoofdstuk 2.1. Inzicht bieden in vaste gezangen.
Hoe worden die weergegeven? Nu twee lijsten van HHR 1 en HHR 2. Kan samengevoegd worden in 1 visual.

BV HHR1:

Met opmerkingen ; Nog tijd om dit nader uit te werken. Proces moet nog gestart worden.

Activiteiten 2020	Continu proces	Meerjarig traject	Doorlopend uit 2019	Nieuw in 2020
<i>Voorkomen van fouten:</i>				
Massaal automatisch continueren	x			
KGB herstelactie			x	
KOT: eerder signaleren			x	
Afvlakken huurtoeslag				X
eHerkenning				x
Verwijzigingsportaal				x
Gedragsbeïnvloeding				X
BeITel	x			
Ondersteunen dienstverleners	x			
Verbeteringen Mijn Toeslagen portaal	x			
<i>Dienstverlening:</i>	X			
Vraag	X			
Klacht	X			
Bezwaar	X			
Beroep	X			
Stella/acute betaalproblematiek	x			
Inkomensacties		x		
KOT: app			x	
KOT: maatwerk			x	
<i>Toezicht en fraude:</i>				
Risicoselectie	x			
Fraude	x			
Inning	x			

Met opmerkingen : De volgende activiteiten stonden vorig jaar niet in deze tabel: BeITel, Ondersteunen dienstverleners, Verbeteringen Mijn Toeslagen portaal. We hebben ze er nu voor de volledigheid wel bij gezet. De vraag aan jullie of we deze activiteiten moeten laten staan?

Uitval/uitworp	x			
Onbekende aanvrager	x			
Toezicht bij definitief toekennen	x			
Boetes	x			
Buitentoezicht	x			
Huishoudsamenstelling		x		
Thematisch toezicht		x		
Woonobjectadministratie			x	

Activiteiten 2019	Verplicht	Verplicht met keuze	Vrije keuze	Bron toezegging
<i>Actief:</i>				
Risicoselectie op huur en kot		X		KPI
Thematisch toezicht			X	
Harde uitval/uitworp			X	
Onbekende aanvrager	X			Wet
<i>Pro actief:</i>				
Attenderen mogelijke mutatie			X	
Massaal automatisch continueren	X			Wet
Inkomensacties			X	
Huishoudsamenstelling			X	
<i>Reactief:</i>				
Bezwaar	X			Wet
Beroep	X			Wet
Klacht	X			Wet
Zachte uitval/uitworp			X	
Toezicht in dt fase	X			Afspraak beleid
Boete	X			Wet
"Buitentoezicht"			X	
Fraude		X		Afspraak beleid
Stella/acute betaalproblematiek		X		Afspraak beleid
Vraag	X			Afspraak beleid
Inning	X			Wet
<i>Nieuwe acties (nav speerpunten):</i>				
Effectmeting voor vergroten impact optreden			X	
Investeren verbetervoorstellen KOT		X		Afspraak beleid
Kenschets doelgroep verbeteren			X	

Voorbeeld/concept:

Met opmerkingen [] Lijst met activiteiten moet nog afgestemd worden met Bedrijfsvoering B/T. We weten nu nog niet zeker of Bedrijfsvoering al deze activiteiten uit kan splitsen naar cijfers op FTE niveau.

