

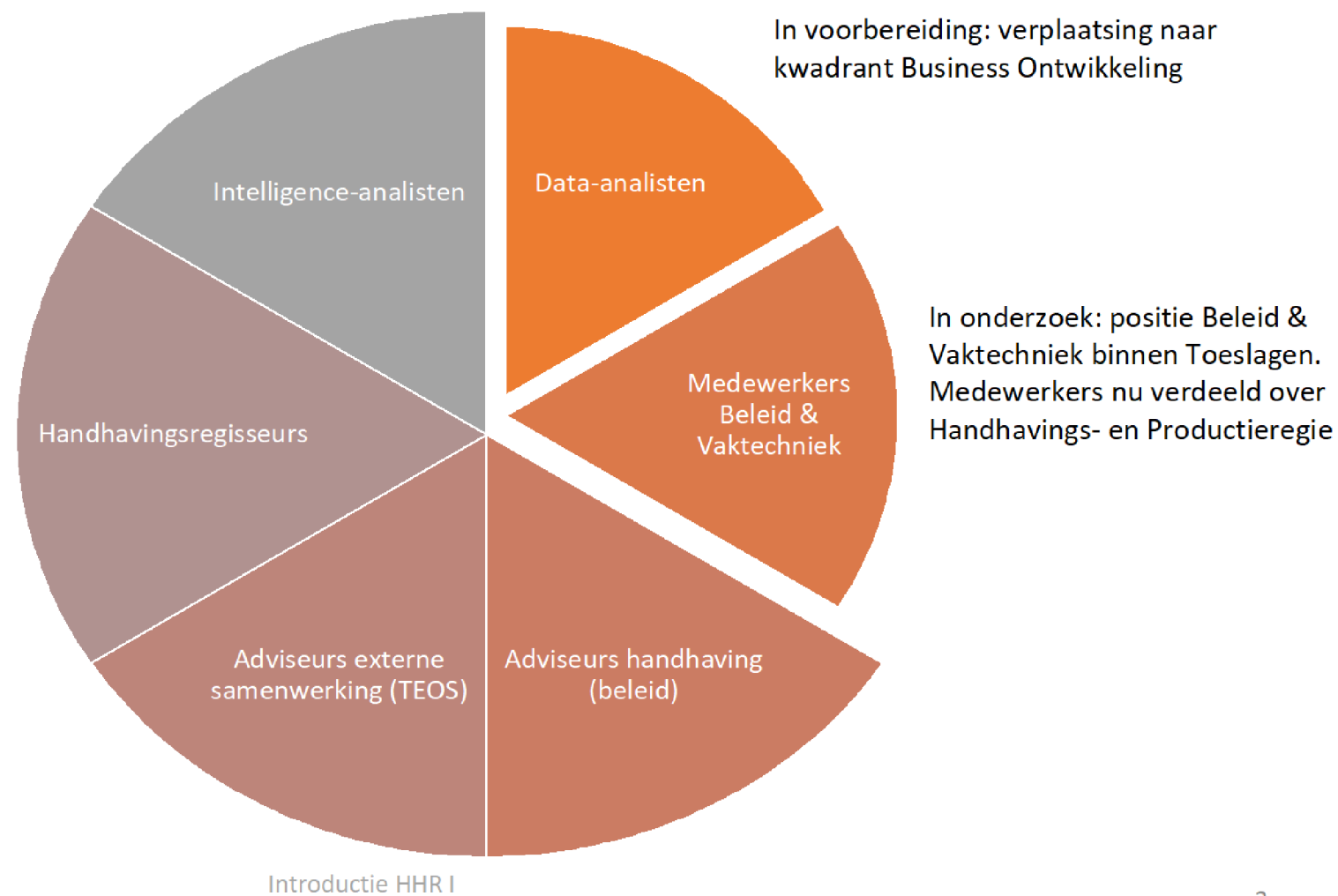




Team Handhavingsregie - introductie

- > Teamleider:
- > Medewerkers: 19 (was 18!) FTE, groei naar 23 FTE
- > Opleidingsniveau: HBO/WO
- > Leeftijdsopbouw: 28 t/m 67 jaar, gemiddeld tussen 30-40 jaar

Team Handhavingsregie - clusters





Handhavingsregie – doelen/instrumenten



- > **Voorkomen van fouten**
 - Wijzigingen in (inkomens)situatie doorvoeren voor burgers en attenderen van burgers
- > **Dienstverlening (HHR 2)**
 - Toeslagen.nl en Belastingtelefoon
 - Handhavingscommunicatie
 - Samenwerking met publieke en private partijen
 - Massaal Automatisch Continueren
- > **Toezicht**
 - Semi-geautomatiseerd en handmatig toezicht
 - Buitentoezicht (door MKB)

€ 3,6 miljard



1,3 miljoen
aanvragen

€ 4,7 miljard



4,3 miljoen
aanvragen

€ 1,9 miljard



0,7 miljoen
aanvragen

€ 2,4 miljard



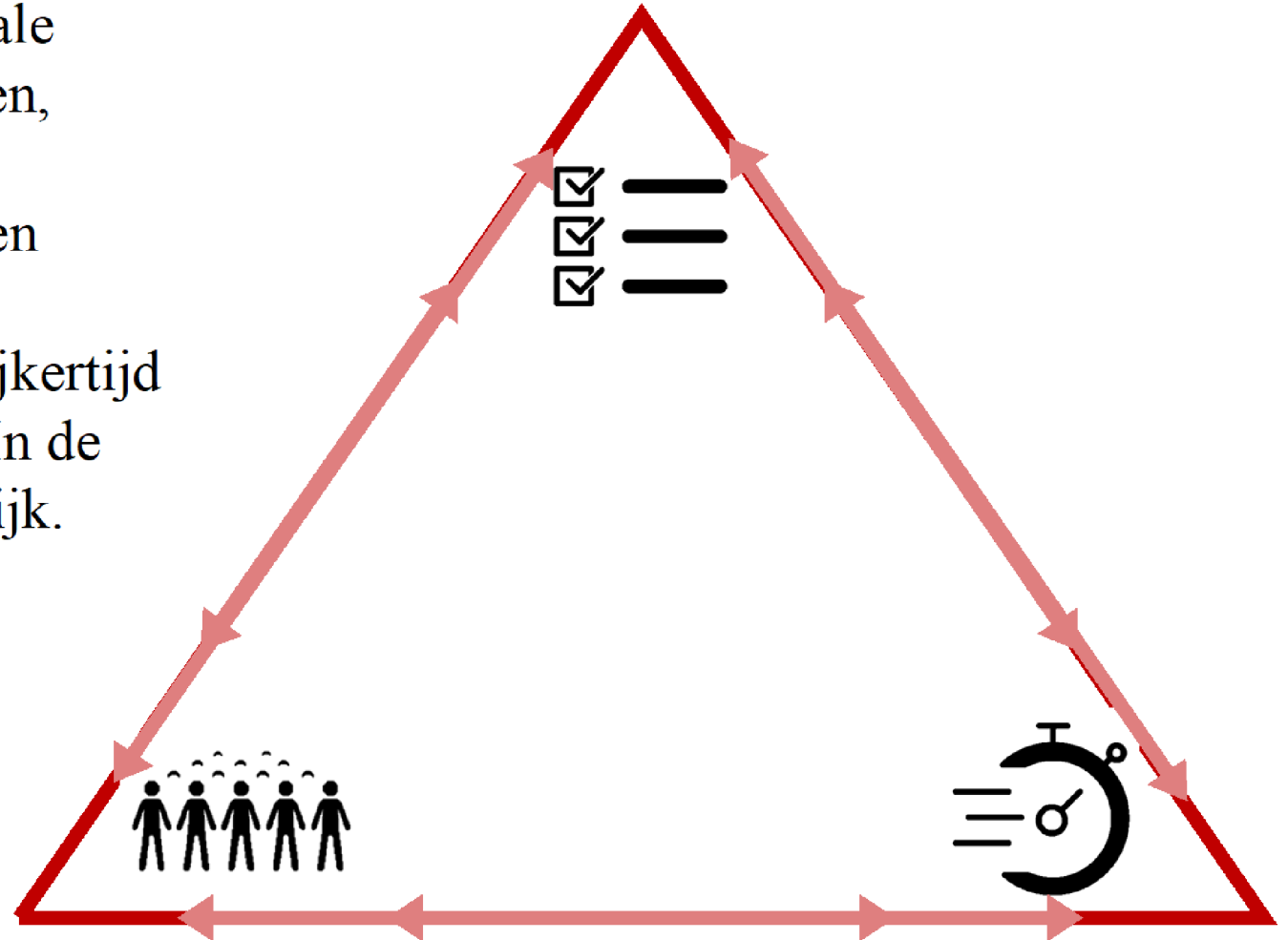
0,5 miljoen
aanvragen

Het Toeslagendilemma

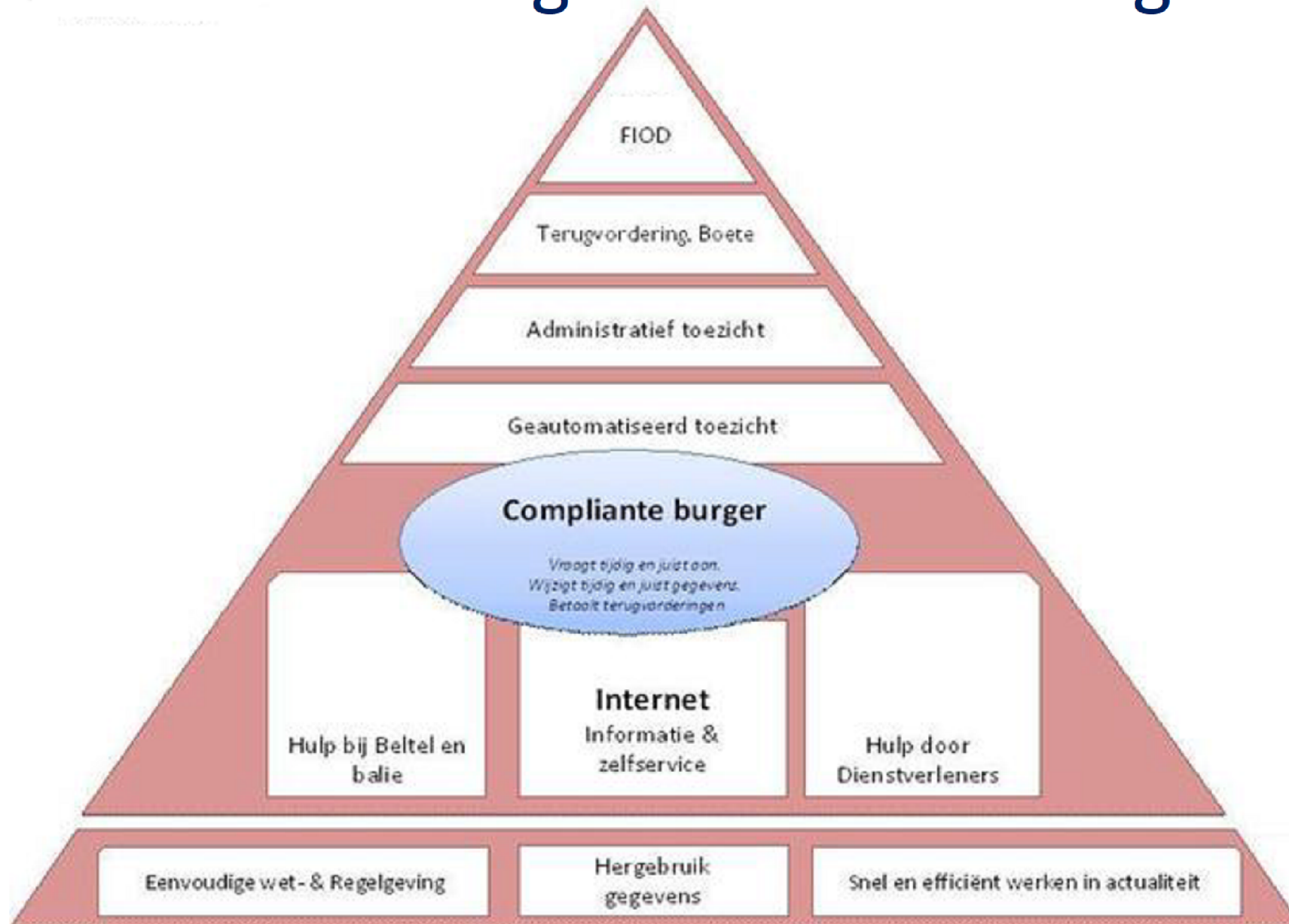
De fraudezaken verschillen, maar er is één constante. De Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank, het UWV: ze hebben, aangejaagd door de politiek, twee conflicterende opdrachten. Hun diensten moeten voor goedwillende burgers zo toegankelijk mogelijk zijn, maar tegelijkertijd volledig bestand zijn tegen fraudeurs. In de praktijk blijkt die combinatie onmogelijk.

Volkskrant 7 september 2018;

*En weer wordt een uitvoeringsdienst opgelicht;
Wat gaat er mis bij het UWV?*



De handhavingsvisie van Toeslagen



2017



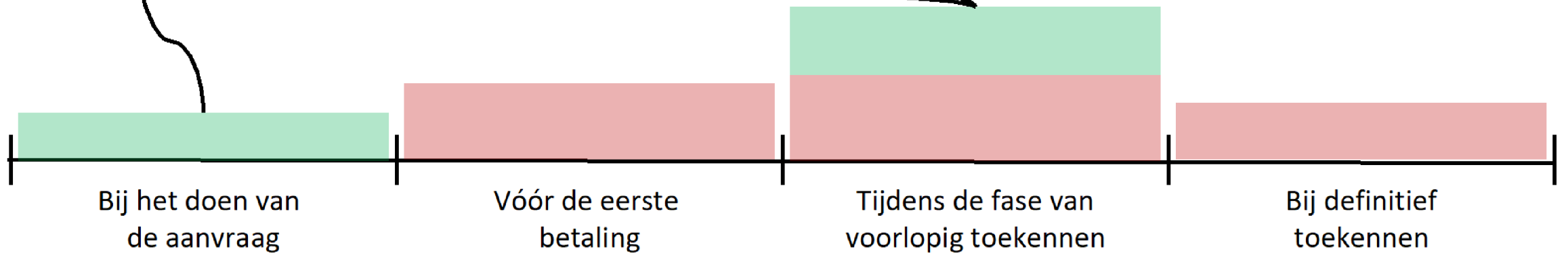
Correcte
huishoudsamenstelling



Implementatie
De Natuurlijke Dialoog



Inkomensactie
snelle stijgers



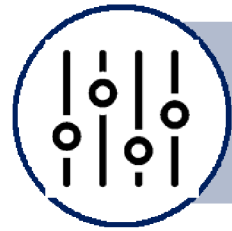
Bij het doen van
de aanvraag

Vóór de eerste
betaling

Tijdens de fase van
voorlopig toekennen

Bij definitief
toekennen

2018/9



Verbetervoorstellen KOT

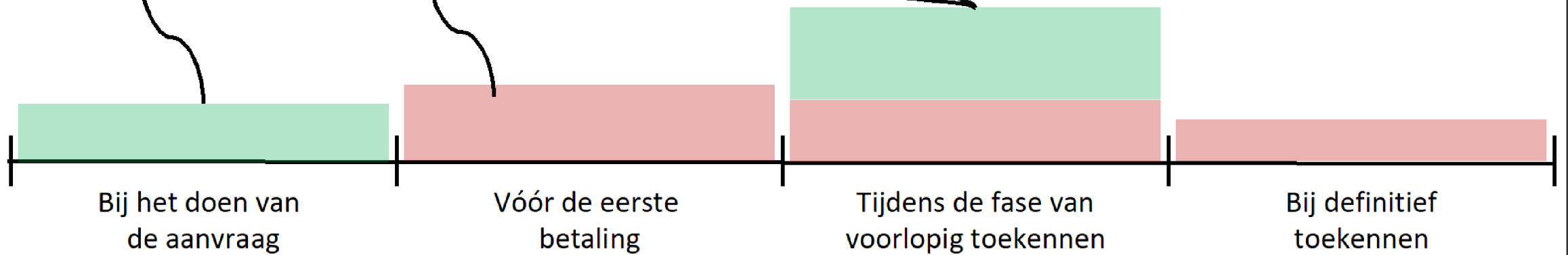


Versneld

vernieuwen



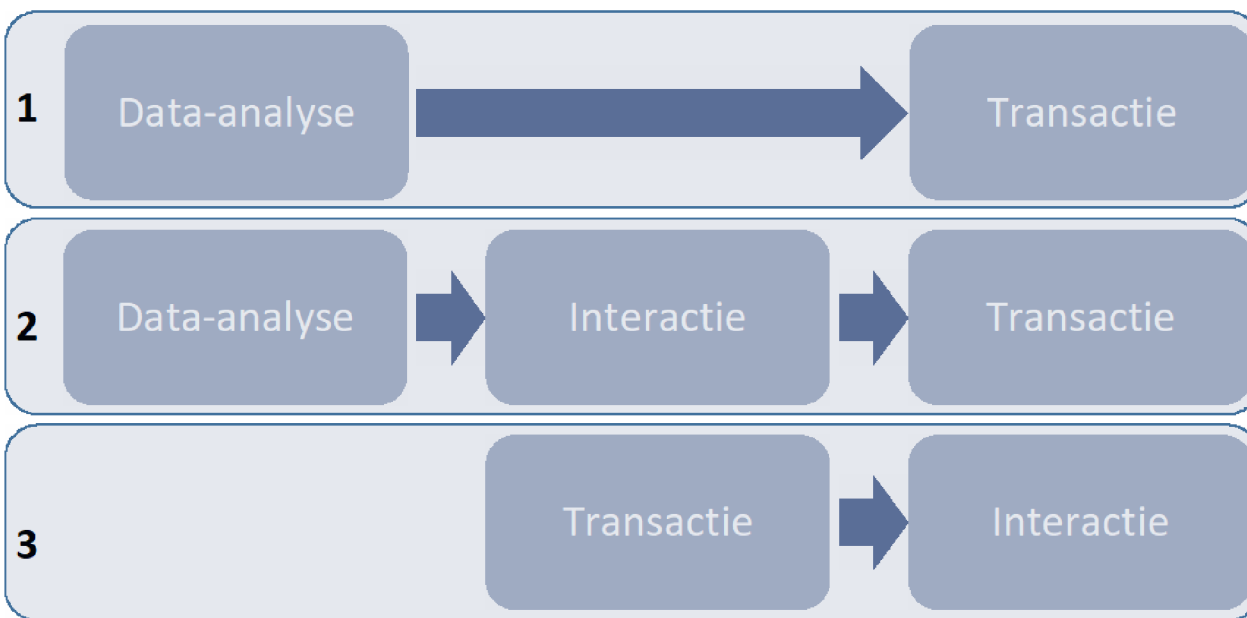
Verder experimenteren
inkomensacties



2020



No-Touch / Moderne
Interactie



Bij het doen van
de aanvraag

Vóór de eerste
betaling

Tijdens de fase van
voorlopig toekennen

Bij definitief
toekennen

Voorbeelden van handhavingsacties

Risicoclassificatie



Inkomensacties



KOT verbetervoorstellen



Risicoclassificatie

Zoek de vos...



Risicoclassificatie

Overzicht toeslagen

BSN	TOESLAGJAAR	B_JAARBEDRAG	av_inkomen_KOT	draagkracht_KOT	av_dagtaaktype	eigen_bijdrage_per_maand	leeftijd_ov_issues	max_uurtarief_bso	max_
	2017	12701	16500	35000	0	183.70617188	0	6.869140625	7.5
	2017	2433	44090	50243	0	63.378359375	0	0	5.149
	2017	1573	22282	55797	0	43.92	0	0	
	2017	2031	13085	57975	1	98.781289063	0	7.6591796875	
	2017	2869	15767	35664	0	38.88875	0	0	6.9
	2017	253	14000	41000	0	47.4753125	0	6.7890625	
	2017	10686	1391	1391	0	56.832539063	0	0	4.959
	2017	703	31489	58356	0	22.431210937	0	0	5.399
	2017	3330	20771	44702	0	45.87	0	0	
	2017	6053	22053	49325	0	179.86734375	0	0	7.5
	2017	14737	17741	17741	0	78.23765625	0	0	6.6
	2017	753	22303	39617	1	154.899375	0	0	7.
	2017	8560	23317	23317	1	72.56953125	0	7.1298828125	7.
	2017	2395	47648	51133	0	61.975429688	0	0	7.069
	2017	5339	20527	42765	1	126.96640625	0	0	7.34
	2017	1413	21762	25362	0	34.5859375	0	7.6494140625	
	2017	6696	17234	43085	0	134.5009375	0	0	7.
	2017	4417	23069	43000	0	81.9	0	0	
	2017	2936	34952	36723	0	61.834140625	0	0	6.129
	2017	16684	19262	19262	0	100.94710938	0	0	7.239
	2017	4940	25257	50602	0	625.3275	0	0	7.799
	2017	3094	19607	60901	0	112.58066406	0	0	6.989
	2017	3953	26679	50493	1	106.13640625	0	7.509765625	
	2017	3983	17063	42610	0	59.01875	0	0	6.09
	2017	10631	28000	59424	0	220.73	0	0	
	2017	1680	55000	91800	0	247.05128906	0	0	7.899

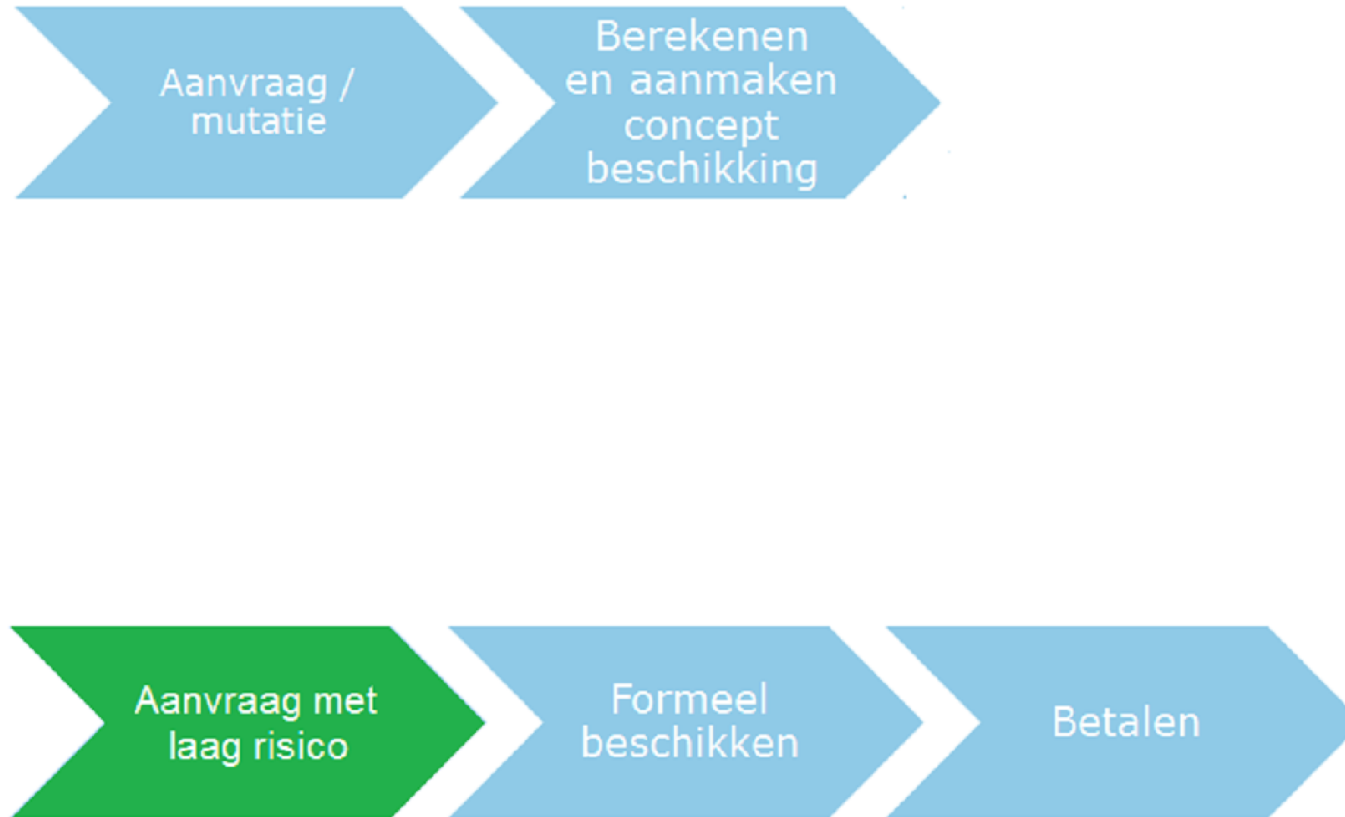
Risicoclassificatie

Voorbeeld scorekaart

afst_adr_opvang	afst_adr_opvang < 2.96, _MISSING_	9
	2.96 <= afst_adr_opvang < 13.57	2
	13.57 <= afst_adr_opvang	-20
av_adr_aant_inschrijvingen	av_adr_aant_inschrijvingen < 3	-16
	3 <= av_adr_aant_inschrijvingen < 4	1
	4 <= av_adr_aant_inschrijvingen < 5, _MISSING_	28
	5 <= av_adr_aant_inschrijvingen	11

Risicoclassificatie

Toepassing model





Inkomensacties: naar een actueler inkomen

Situatie voor 2016

- Indexatie op basis van laatst opgegeven inkomenswijziging door burger
- Onvoldoende relatie met actuele draagkracht
- Grote verschillen VT - DT





Sinds 2016

actuele inkomens bij de jaarovergang

- Recente schatters
- Vastgestelde inkomens (t-2)
- Snelle stijgers (t)

Effecten

	2015	2016	2017
Gemiddeld bedrag terugvordering	€ 525	€ 443	€ 418
Gemiddeld bedrag nabetalings	€ 311	€ 277	€ 232



Sinds 2018

Naar een actueler inkomen:

- We gebruiken de gegevens die we hebben, zodra we ze hebben
- Burger blijft verantwoordelijk voor zijn schatting
- Doel: zo klein mogelijk verschil inkomen VT – inkomen DT



Jaarovergang 2017-2018:
FLG 2016, IB 2016, TVS 2017

DT jaar T
Op basis van BRI/ABS T

FLG 2017

IB 2017

Snelle stijgers
Op basis van de eerste 6
maanden FLG 2018

Notificeren inkomen life events
AOW, afstuderen, meerverdienen

Dec 2017

Mei 2018

Aug 2018

Sept 2018

Mei

Factsheet inkomensmaatregelen 2018 (voorlopige cijfers)

inkomen aangepast o.b.v. FLG 2017

- 67.000 burgers
- Brief 12 mei,
betaling 20 juni
- Voorschot €32 mln. verlaagd
Voorschot €9 mln. verhoogd
- 1,6% belt op betaaldag
- 6% mutaties burgers

inkomen aangepast o.b.v. aangifte 2017

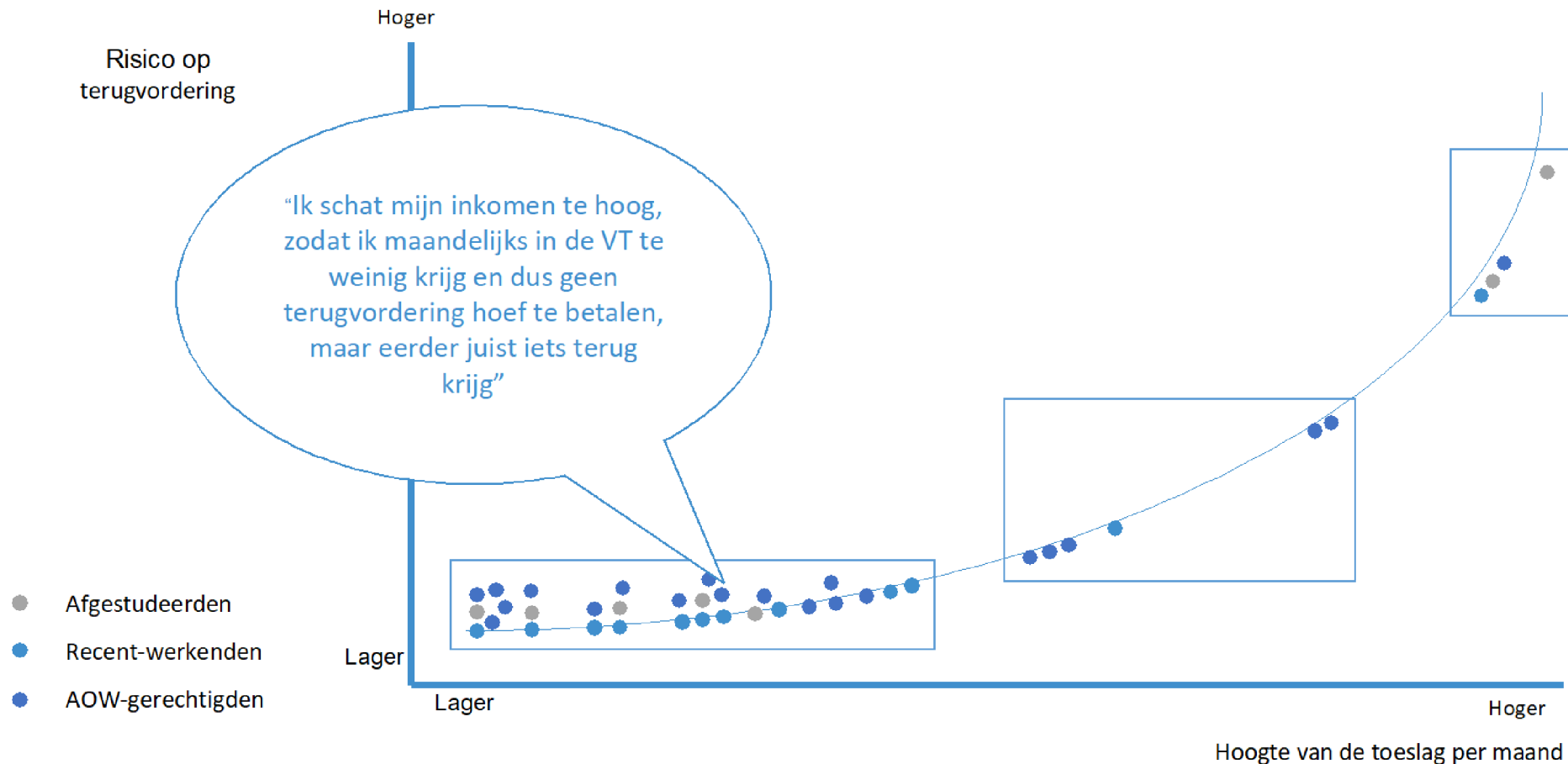
- 277.000 burgers
- Brief 9-14 augustus,
betaling 20 september
- Voorschot €138 mln. verlaagd,
Voorschot €64 mln. verhoogd
- 2,5% belt op betaaldag
- 15% mutaties burgers

INKOMEN AANGEPAST O.B.V. FLG 2018 EXTRAPOLATIE

- 55.000 burgers
- Brief 11 september,
betaling 22 oktober
- Voorschot €67 mln. verlaagd
Voorschot €0,2 mln. verhoogd
- 2,1% belt op betaaldag
- 21% mutaties burgers

Analyse klantbehoeften

Risico op terugvordering versus hoogte van de toeslag per maand





KOT verbetervoorstellen: aanleiding

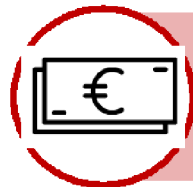
April 2018: kamerbrief van staatssecretaris Van Ark



Toeslagensystematiek leidt tot veel terugvorderingen en nabetalingen



Vooral hoge terugvorderingen dragen bij aan schuldenproblematiek



37.643 terugvorderingen
> € 1.000 in 2015



Oorzaken hoge terugvorderingen



Grondslagen pas bij DT gecorrigeerd,
met name opvanglasten



Niet reageren op informatieverzoeken



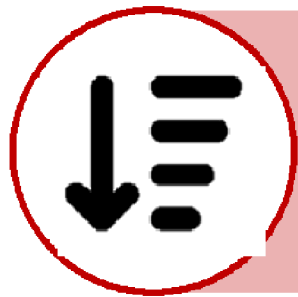
Geen aanspraak op Kinderopvangtoeslag



Opmerkelijk: Oververtegenwoordiging
doelgroepers bij zeer hoge vorderingen



Doelstelling



Het terugdringen van hoge
terugvorderingen
met circa twee derde ten opzichte van
2015



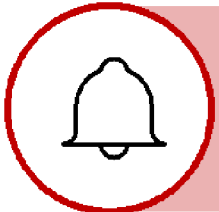
A: Eerder signaleren



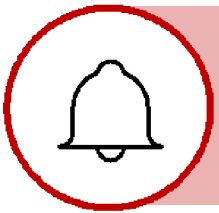
Intensivering gegevenslevering



Automatisch corrigeren (en signaleren)
bij afwijkende opvanguren



Signaleren bij gewijzigde doelgroepstatus



Signaleren bij nieuwe of
aangepaste gewerkte uren



B: Begeleiden burgers



Casemanagement/toeslagen maatwerk inrichten



Met behulp van data-analyse



Persoonlijke begeleiding van kwetsbare groepen



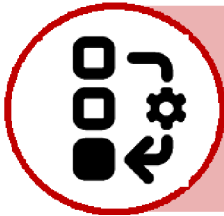
Door middel van pilots



C: Digitale dienstverlening



Digitaal notificeren



Verbeteren interactie:
doorgeven gewijzigde gegevens



Verbeteren interactie:
inzicht in gebruikte gegevens



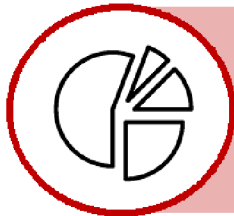
Meerdere kanalen: KOT-app, burgerportaal



D: Verkenningen voor wetswijzigingen



Maximaliseren doelgroepuren



Proportionaliteit eigen bijdrage



90% toekenning of inkomen T-2