



Toeslagen  
Administratie

# Toeslagen



7/18/2023



Toeslagen  
Administratie

## Toeslagen handhaving en datavisualisatie

1. Toeslagen algemeen
2. Handhavingsvisie & invulling
3. Fraudepreventie en fraude bestrijding
4. Plotten op de landkaart
5. Dashboards



Toeslagen  
Administratie

# Toeslagen algemeen

AWIR & Kengetallen



# Kengetallen Toeslagen

|                                                                                         | 2016                           | 2017                           | 2018                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Uniek                                                                                   | 5,2 mln.<br>toeslaghuishoudens | 5,1 mln.<br>toeslaghuishoudens | 5,1 mln.<br>toeslaghuishoudens |
| Aantal<br>toeslagbetrokkenen<br>(Aanvragers,<br>partners,<br>medebewoners,<br>kinderen) | 8,3 mln.                       | 8,2 mln.                       | 8,2 mln.                       |

- 85.000 nieuwe aanvragers per maand
- 280.000 mutaties per maand

| Toeslagjaar 2018    | Aantal aanvragen | Bedrag      |
|---------------------|------------------|-------------|
| Kinderopvangtoeslag | 0,5 mln.         | € 2,4 mld.  |
| Huurtoeslag         | 1,3 mln.         | € 3,6 mld.  |
| Zorgtoeslag         | 4,3 mln.         | € 4,7 mld.  |
| Kindgebondenbudget  | 0,7 mln.         | € 1,9 mld.  |
| Totaal              | 6,8 mln.         | € 12,6 mld. |

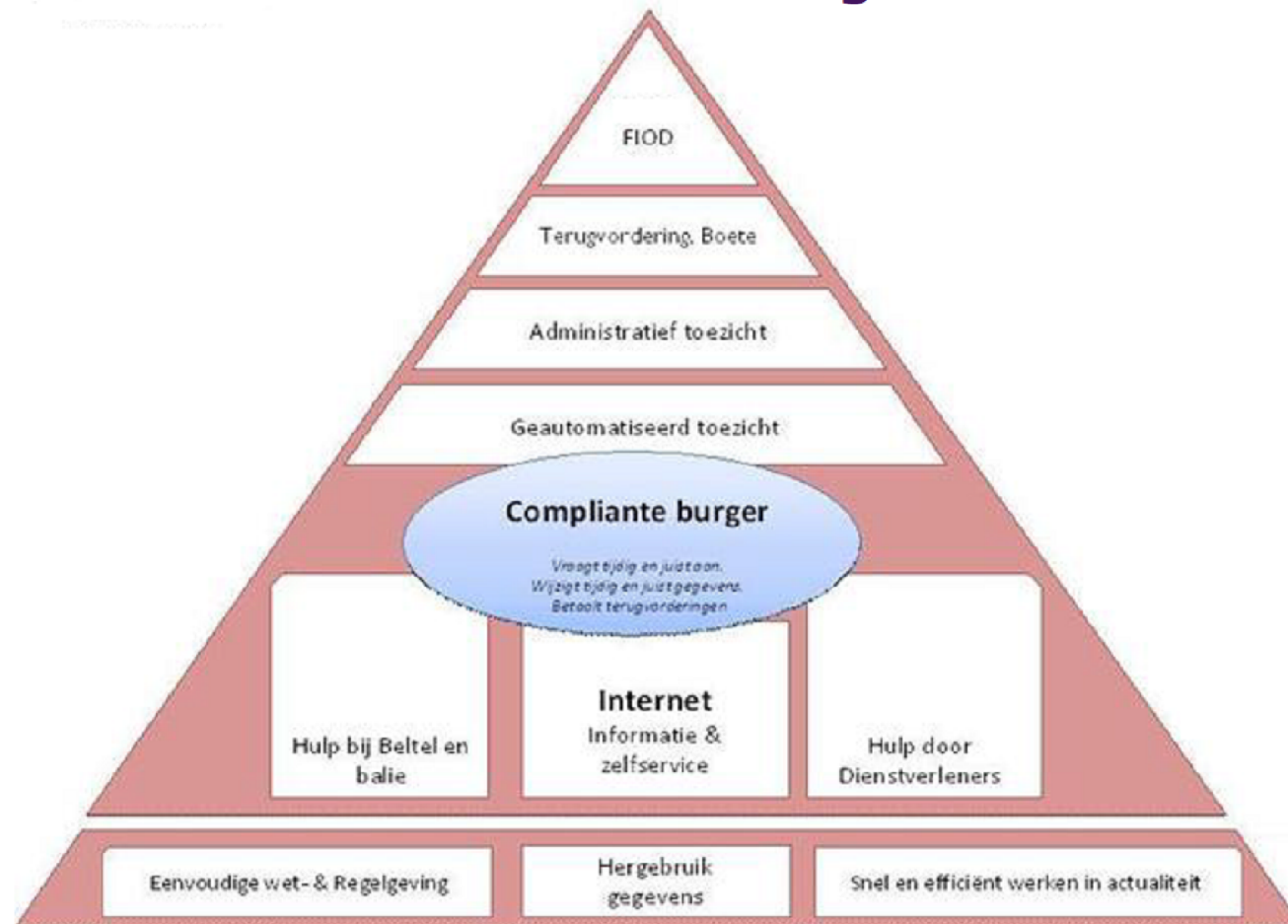


# Inleiding

- Het Toeslagendilemma
- Hoe lossen we het op?
  - Data-analyse
  - Natuurlijke dialoog
  - Gedragsbeïnvloeding
- De diepte in: Risicoselectie



# De essentie van de handhavingsvisie





**2017**



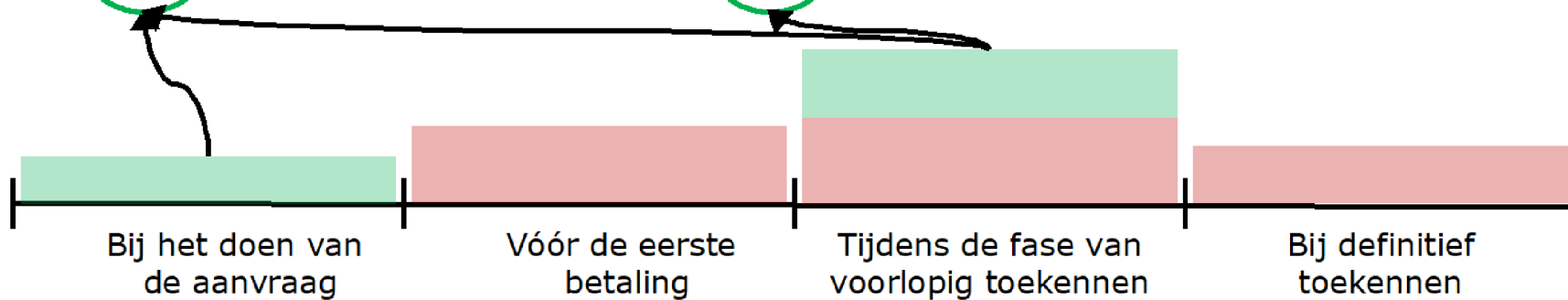
Correcte  
huishoudsamenstelling



Implementatie  
van de Natuurlijke Dialoog

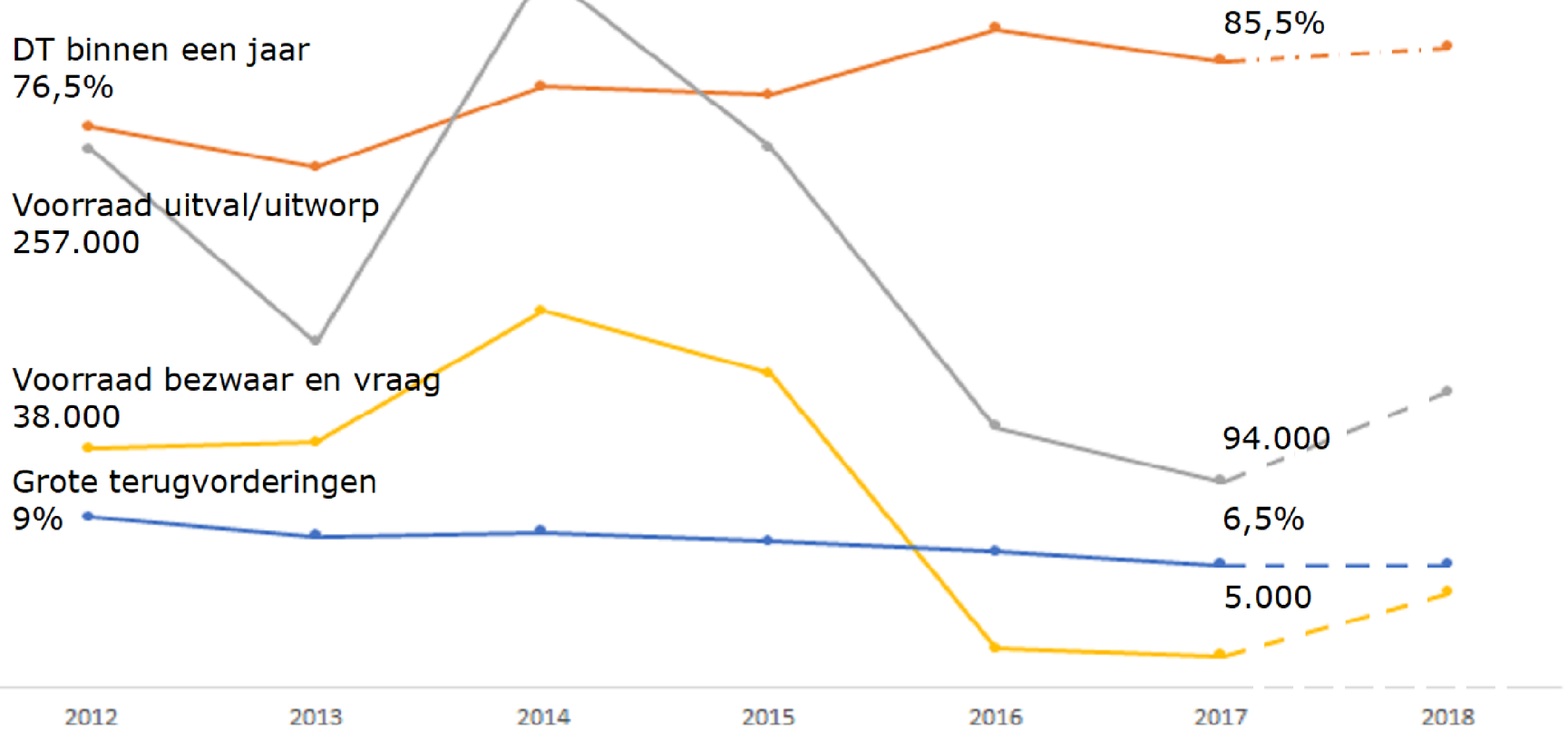


Inkomensactie  
snelle stijgers





## Toeslagen in control





# Handhavingsvisie Toeslagen

## ➤ **Moderne interactie**

- Pro-actief, interactie vóór transactie
- Data gedreven
- Persoonlijk en op maat

## ➤ **Informatiegestuurde handhaving**

- Gebruik van gegevens, vaak no-touch
- Toename toekenningszekerheid, afname terugvorderingen
- Gedragsbeïnvloeding

## ➤ **Data & analytics**

- Klantprofielen, voor gerichte actie
- Klantbeelden, voor een integrale aanpak
- Opsporen nieuwe nalevingstekorten

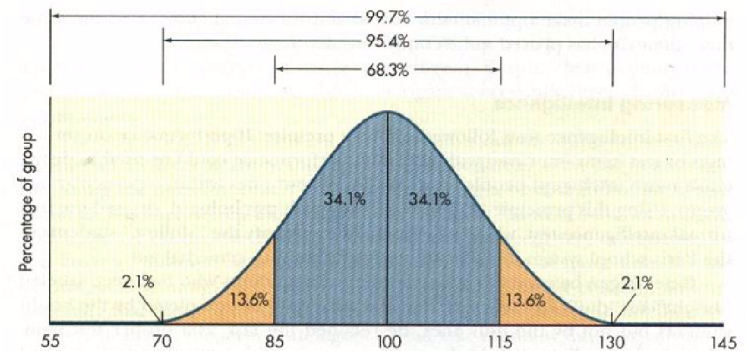




# Data Analytics

- Burger en zijn gedrag beter leren kennen
- Ondersteunen outline business cases
- Nalevingstekorten ontdekken en bestrijden
- Processen in samenhang verbeteren
- Verbeteren verantwoording stakeholders

➤ Hoe?





Waarde

Hoe kunnen we het laten gebeuren?

**Voorschrijvende analyses**



Wat gaat er gebeuren?



Procesmining naar klachten



Analyse klantbehoeften  
Natuurlijke Dialoog



Analyse statusvragen  
BelTel

OPTIMALISEREN  
Vooruitblik

Benodigde competenties, voorzieningen & capaciteit



## Moderne interactie: Natuurlijke Dialoog

### Hypothese

Als we als Belastingdienst de basisprincipes van Natuurlijke Dialoogvoering gaan volgen en zo veel mogelijk vóór de transactie inzetten, dan:

weet de burger waar hij aan toe is,  
krijgt hij waar hij recht op heeft,  
en is hij tevredener.

Als gevolg daarvan besparen we uitvoeringskosten.



## 2. Verzamelen data populatie

Opbouwen klantbeeld en tijdlijn voor klanten in de processen gevonden in stap 1. Datavergaring. Intern op onze processen, extern op de processen uit burgerperspectief

## 3. Analyseren en benoemen klantbehoeftes

Op basis van verzamelde gegevens bepalen waar in het proces de interactiebehoefte van onze klanten zit.

Bepalen of er groepen klanten te onderkennen zijn met specifieke interactiebehoeftes

## 6. Effectmeting

Vaststellen of beoogd effect behaald wordt. Conclusies presenteren aan stakeholders en meenemen naar stap 1

## 1. Vaststellen populatie

Initieel: selectie uit de actuele bezwaarpopulatie om te zoeken naar processen met veel interactie na afloop van de transactie. (BeITel en Bezwaar)

Vanuit stap 6: Inzichten gebruiken om logische nieuwe doelgroep of uitbreiding van de doelgroep te bepalen

## 4. Vaststellen interactiepatronen

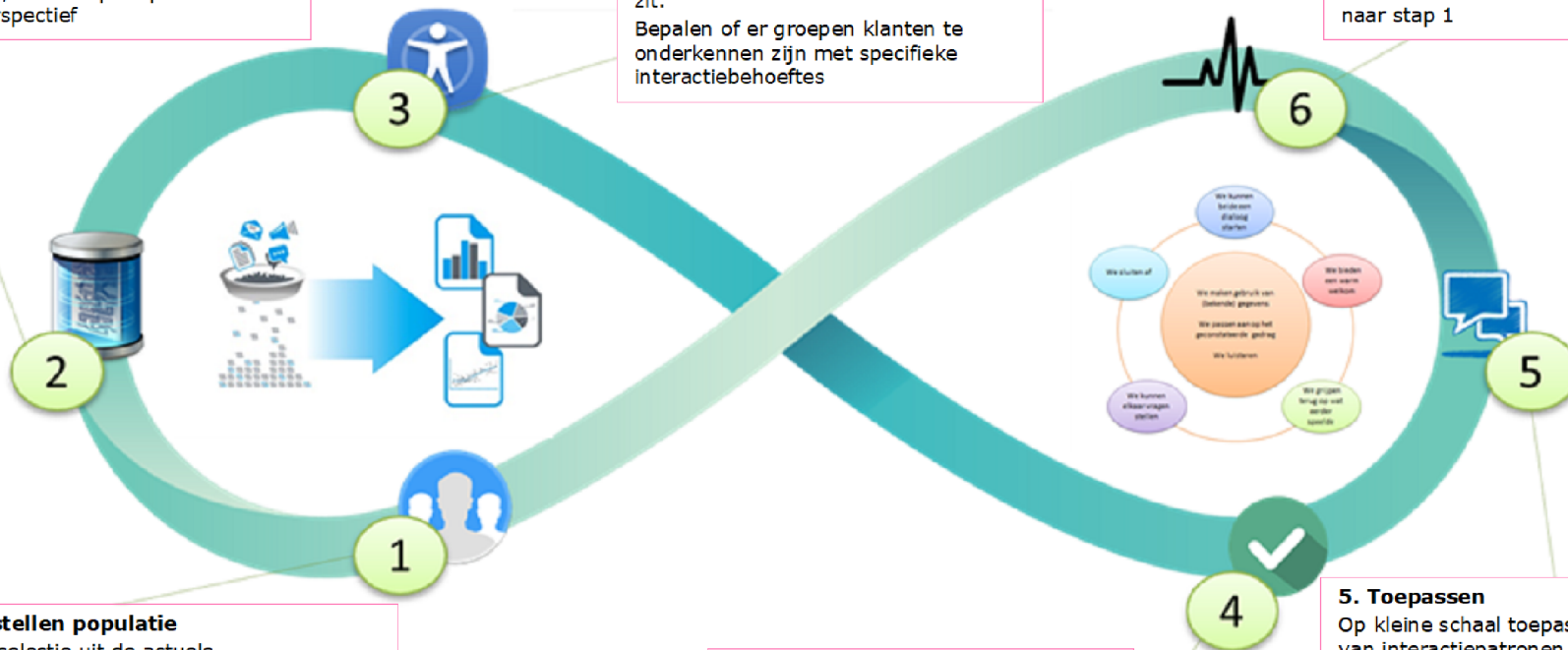
Klantbehoeftes koppelen aan interactiepatronen langs de lijn van

- Relatie
- Boodschap
- Proces

Zoals in de natuurlijke dialoog

## 5. Toepassen

Op kleine schaal toepassen van interactiepatronen in relatie tot klantbehoeftes





## Mogelijke verbeteringen binnen het huidige stelsel

<2018

2018

2019

2020

>2020



Reeds geïmplementeerde verbeteringen

- Jaarlijkse update inkomen
- Notificatie opvanglasten
- Notificatie life-events
- 



Voorgenomen verbeteringen binnen huidige mogelijkheden  
uitbreiden informatiepositie

- Vroegsignalering afwijkingen
- Begeleiden burgers met hoog risico op schulden



Potentiële ICT verbeteringen binnen wettelijke mogelijkheden

- Digitaal notificeren
- Verbeteringen burgerportaal



Potentiële verbeteringen wetgeving

- Limiteren opvanguren doelgroepstatus
- Proportionaliteit eigen bijdrage



## Iedereen krijgt toezicht

Voorafgaand  
aan de

Tijdens de  
voorlopige  
kenning

Barrières in portal

Risicoclassificatie

IP-monitoring

Uitval & uitworp

Risicogerichte uitvraag  
contra-informatie

Risicoclassificatie

Toetsing d.m.v.  
derdengegevens

Thematisch toezicht

Toetsing d.m.v.  
derdengegevens

Thematisch toezicht

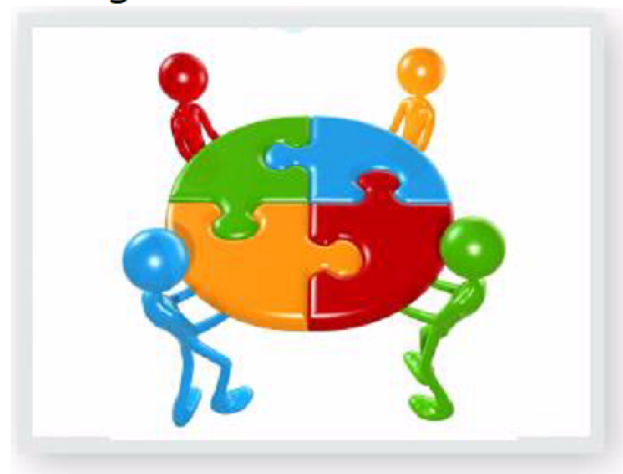


# Samenwerking Toeslagen “BUITEN”

## Toezicht

- Externe samenwerking (o.a. RPF, LSI VNG/KCH&N,RIEC/LIEC) b.v. risicoadressen, recreatieparken, wijkgerichte aanpak
- 1 BRN: huisbezoeken en convenanten
- Acties b.v. GOB en ANPR (m.i.v. 1-1-2014 ook Toeslagen)
- Combiteam Aanpak Facilitators
- Gemandateerde collega's Belastingdienst/Belastingen

—





# De Toeslagenketen

## *Extern*

- Logius (digid, berichtenbox, ...)
- Basisregistraties: BRI, BRP/RNI, BAG, WOZ
- Derdengegevens
  - Zorglast (Zorginstituut Nederland)
  - Huurlast (Verhuurders)
  - Kinderopvanginstellingen (Opvanguren)
  - Recht kinderbijslag (SVB)
  - Kinderopvanginstellingen (LRKP)
- Externe diensten:
  - intermediairs,
  - Toeslagenservicepunten,
  - COA



Beleef  
Schiedamschen

# Fraudepreventie en fraudebestrijding

Aanpak & regelgeving  
Detectie  
Hoe georganiseerd



## Fraudepreventie en fraudebestrijding





## aanpak fraude toeslagen en regelgeving

- Verlenging beslistermijn bij verhoogd risico tot 13 weken
- Geen voorschot aan een persoon over wie onvoldoende informatie beschikbaar is bij de Belastingdienst
- Twijfel over adres: niet in behandeling nemen van aanvraag, lopende betalingen stoppen of verminderen
- Uitbreiding van de aansprakelijkheidsbepaling in Awir: alle personen die in financiële zin hebben kunnen profiteren van de toeslag (doenplegers, uitlokkers en medeplegers, ook in buitenland)
- 1 bankrekeningnummer (1 januari 2014)
- Opvragen rekeningafschriften (1 juli 2015)
- Opvragen IP-adressen (1 januari 2016)



# Detectie

- Risicoselectie
- Plotten risicogebieden
- Ip analyse
- Analyse en queries
- Tips en kliks



## Hoe georganiseerd

### Organisatie

- 3 teams voor intensief subjectgericht toezicht
- 2 teams voor behandeling fraudesignalen
- Boetefraude-coördinatoren
- Contactambtenaar
- Officier van Justitie speciaal voor Toeslagen

### Samenwerkingsverbanden door deelname aan

- Combiteam Aanpak Facilitators
- RIEC/LIEC
- Diverse projecten LSI/RPF
- Landelijke Aanpak Adreskwaliteit
- FIOD





Beleef  
de  
aanpak

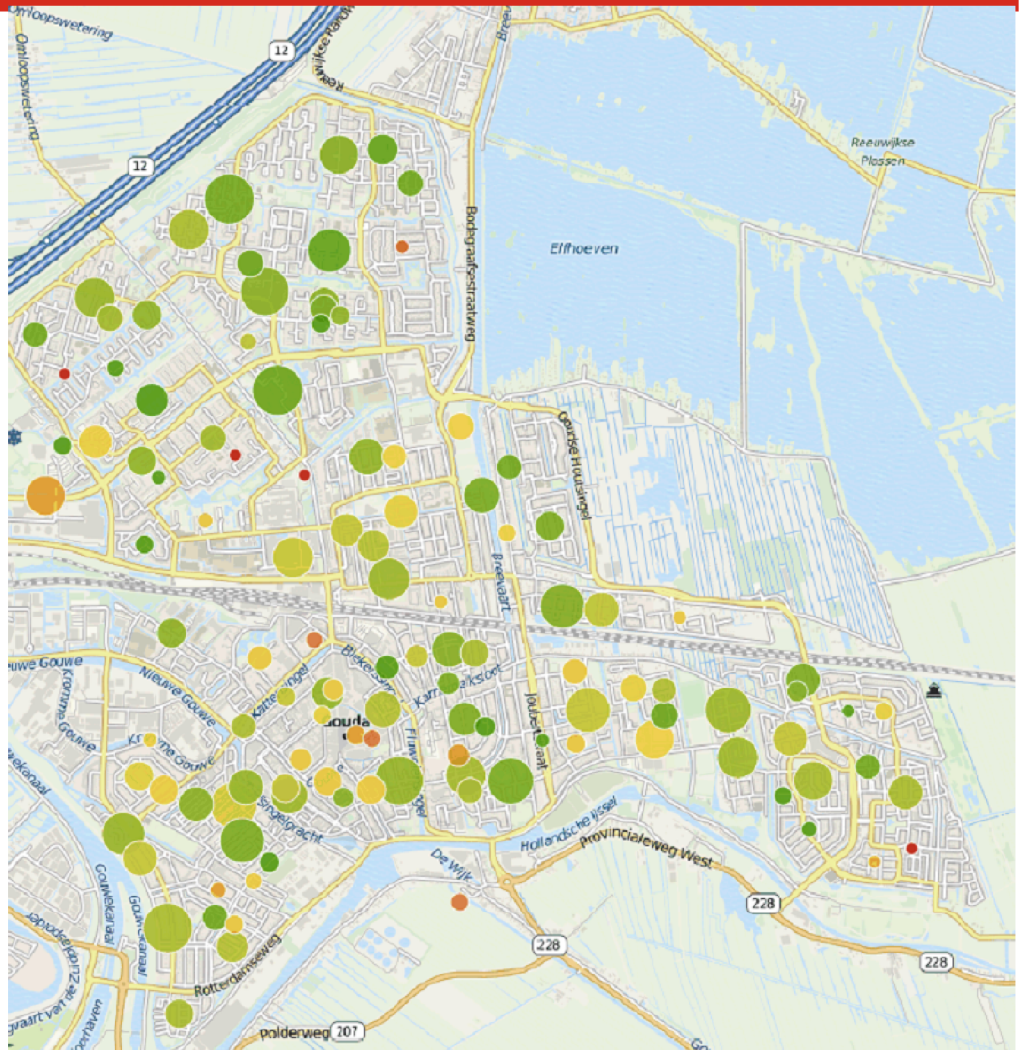
# Plotten op de landkaart



## Risicoscores Nederland

- Elk bolletje staat voor een postcode gebied met toeslag aanvragers.
- P4 gebieden, bv. 7312
- De grote van het bolletje staat voor het aantal aanvragers.
- De kleur van het bolletje voor het aantal toegedeelde risicopunten per 1000 aanvragers.





- Elk bolletje staat voor een postcodegebied met toeslag aanvragers.
- P5 gebieden: bv 2021A

- Elk bolletje staat voor een postcodegebied met toeslag aanvragers.
- P5 gebieden: bv 2021A



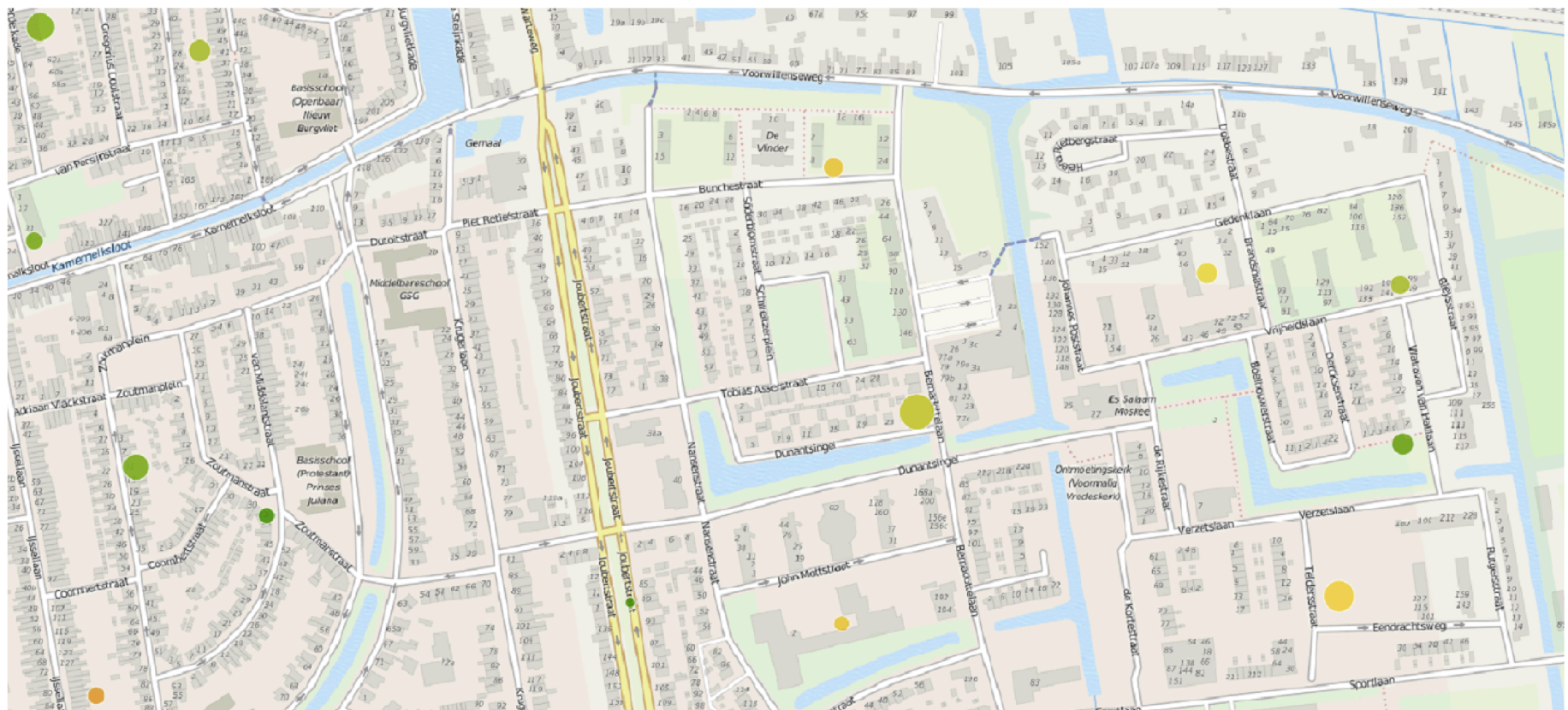
Dislayer  
Edinburgh

# Dashboards



## Risicoscores Gouda

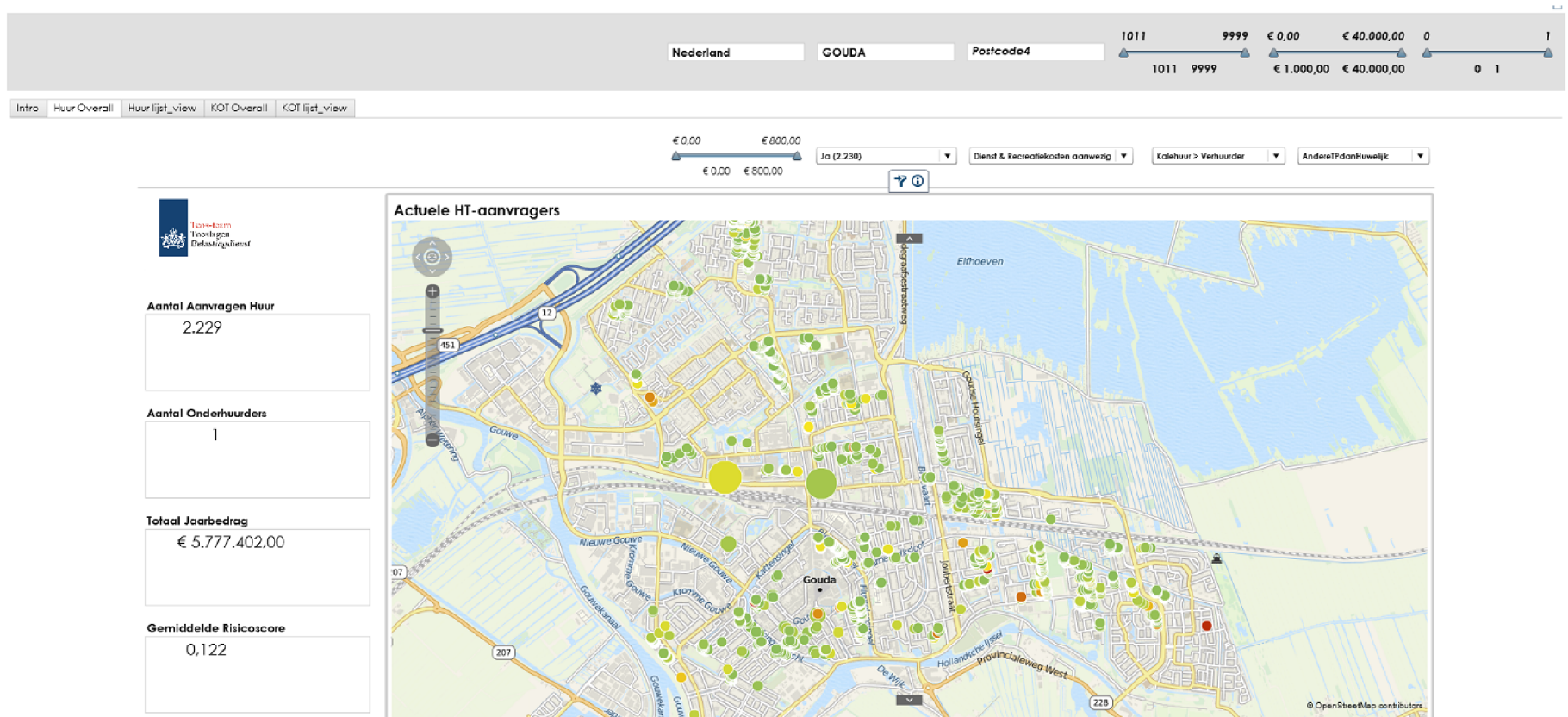
- Elk bolletje staat voor een postcodegebied met toeslag aanvragers.
- Postcoderange 2800 - 2809





## Risicoscores Gouda

- Elk bolletje staat voor een postcodegebied met toeslag aanvragers.
- Zoeken in verschillende steden
- Relevante KPI 's





Risicoscores Gouda

- Medewerker zelf aan de knoppen

Nederland GOUDA Postcode4

1011 9999 € 0,00 € 40.000,00 0 1

1011 9999 € 1.000,00 € 40.000,00 0 1

€ 0,00 € 800,00

Ja (2.230)

Dienst & Recreatiekosten aanwezig

Kalehuur > Verhuurder

AndereTPdanHuwelijk

€ 0,00 € 800,00

?



# postbus

[Toeslagen.externe.overheidssamenwerking@Belastingdienst.nl](mailto:Toeslagen.externe.overheidssamenwerking@Belastingdienst.nl)

## Contactpersonen

[@belastingdienst.nl](mailto:@belastingdienst.nl) (ma,di,do,vr)

[@belastingdienst.nl](mailto:@belastingdienst.nl) (ma,di,do)



# Toeslagen externe overheidssamenwerking postbus

| MAP                        | JANUARI | FEBRUARI | MAART | APRIL | 1e Tertaal | MEI | JUNI | JULI | AUGUST 2e<br>US Tertaal | SEPTEMBER | OKTOBER | NOVEMBER | DECEMBER | 3e Tertaal | Totaal<br>2018 |
|----------------------------|---------|----------|-------|-------|------------|-----|------|------|-------------------------|-----------|---------|----------|----------|------------|----------------|
| 126 ND                     | 29      | 11       | 11    | 12    | 63         | 5   | 5    | 12   | 22                      |           |         |          |          | 0          | 85             |
| BIBOB                      | 21      | 25       | 22    | 19    | 87         | 29  | 20   | 21   | 70                      |           |         |          |          | 0          | 157            |
| DIVERSEN<br>Adresonderzoek | 4       | 8        | 4     | 16    | 32         | 5   | 25   | 6    | 36                      |           |         |          |          | 0          | 68             |
| GGD                        | 26      | 16       | 21    | 12    | 75         | 2   | 15   | 4    | 21                      |           |         |          |          | 0          | 96             |
| GGD Query                  | 14      | 36       | 24    | 19    | 93         | 16  | 8    | 37   | 61                      |           |         |          |          | 0          | 154            |
| ICOV                       |         | 1        |       |       | 1          |     |      |      | 0                       |           |         |          |          | 0          | 1              |
| KLIK                       |         | 6        | 1     | 1     | 8          | 4   | 3    | 10   | 17                      |           |         |          |          | 0          | 25             |
| LSI/RPF                    |         |          |       |       | 0          | 4   |      |      | 4                       |           |         |          |          | 0          | 4              |
| RCF                        |         |          |       |       | 0          |     |      |      | 0                       |           |         |          |          | 0          | 0              |
| RIEC                       | 1       | 3        | 2     |       | 6          | 2   |      |      | 2                       |           |         |          |          | 0          | 8              |
| SAF                        |         |          | 1     | 73    | 74         | 91  | 68   | 51   | 210                     |           |         |          |          |            | 284            |
| TRACK                      | 12      | 6        | 9     | 7     | 34         | 5   | 8    | 6    | 19                      |           |         |          |          | 0          | 53             |
| VNG                        |         |          |       |       | 0          | 5   | 2    | 1    | 8                       |           |         |          |          | 0          | 8              |
| FIC                        |         |          |       | 1     | 1          | 3   |      | 1    | 4                       |           |         |          |          | 0          | 5              |
| WGA Query                  |         |          |       |       | 0          | 1   | 2    | 2    | 5                       |           |         |          |          |            | 5              |
| TOTAAL                     | 107     | 117      | 97    | 167   | 488        | 177 | 171  | 163  | 0                       | 506       | 0       | 0        | 0        | 0          | 999            |



## Voor gemeenten; contact en informatie

Rapportages van de sociale dienst:  
Mogelijkheid tot het met terugwerkende  
kracht aanpassen van toeslagen.

Relevant voor toeslagen indien er  
misstanden rondom de  
huishoudsamenstelling wordt geconstateerd.  
Alleen geheel afgeronde rapportages (geen  
bezwaar of beroep meer mogelijk).  
Onderzoeken kunnen worden verstuurd naar  
: **Toeslagen.fraude@belastingdienst.nl**

Informatie over de belastingdienst en toeslagen:  
[www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl)  
[www.belastingdienst-in-beeld.nl](http://www.belastingdienst-in-beeld.nl)

Meldingen over fraude:  
[Toeslagen.fraude@belastingdienst.nl](mailto:Toeslagen.fraude@belastingdienst.nl)



Artikel 64 Suwi verzoeken, bibip, RPF en 126 ND  
[Toeslagen.externe.overheidssamenwerking@belastingdienst.nl](mailto:Toeslagen.externe.overheidssamenwerking@belastingdienst.nl)

Let op, geen individuele vragenlijn.

