Jaarplan 2020

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. Overigens daalt dit aantal structureel.

Toeslagen kennen over het algemeen eenvoudige 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 kan Toeslagen de definitieve toekenningen nagenoeg volledig rechtmatig vaststellen. Jaar in jaar uit wordt door de ADR ook vastgesteld dat dit het geval is. Toeslagen blijft elk jaar binnen de budgettaire norm.

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 [redacted]
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,-). Belastingdienst/Toeslagen 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

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 worden gesignaleerd of genotificeerd met name wanneer de aanvraag afwijkt van de gegevens van de kinderopvangorganisatie.
Daarnaast wordt de gegevensuitwisseling met DUO, UWV en Inlichtingenbureaus uitgebreid zodat ook eerder richting de ouder gesignaleerd kan worden inzake gewerkte uren en doelgroepstatus.

- Versterken begeleiding burgers

Toeslagen maatwerk teams worden ingezet om ouders persoonlijk te begeleiden die in de reguliere (toezichts)processen van Toeslagen onvoldoende worden ondersteund en daardoor te laat of zelfs ten onrechte worden gecorrigeerd. Data-analyse en signalen van oudervertegenwoordiging of kinderopvangorganisaties vormen onderdeel van de selectiemethode van deze ouders.

- Verbeteringen digitale dienstverlening

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.

KGB project ([redacted])

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.

Actualiseren inkomens [redacted]
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 nabetalingen. 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.

Dienstverlening

Gedragsbeïnvloeding profielen/interactie [redacted])
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 ([redacted]
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 [redacted] 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 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 rand voorwaardelijk 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).

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 [redacted] 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. In samenspraak met KI&S wordt onderzocht of en op welke doelgroep dit instrument ingezet zal worden.

Robuuste Massale processen ([redacted] CAP)
Verbetering van de uitvoering van de massale processen van Toeslagen zal in 2020 plaatsvinden op drie gebieden:

- Professionalisering sturing op het massale proces
  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 [redacted]:
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, [redacted] 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/effectmeting: PM [redacted]

Zorgtoezicht verder automatiseren [redacted]: Een burger dient verzekerd te zijn om aanspraak te maken op zorgtoeslag. Deze check wordt geautomatiseerd uitgevoerd voor alle zorgtoeslagaanvragers. De gegevens omtrent de status zorgverzekerdheid zullen sneller gecontroleerd worden. Vroeger zat er een vertraging van gemiddeld drie maanden in dit proces. Dankzij verbeterde

betrouwbaarheid van de data zal de vertraging teruggebracht worden naar één maand. Hierdoor zal het afsluiten van een nieuwe zorgverzekering eerder gesignaleerd worden, waardoor een rechtmatige toekenning eerder zal plaatsvinden.

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 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 Risicoselectie ( )
Om te kunnen bepalen of er geen nieuwe/onbekende toezicht- of fraudetrents en fenomenen worden gemist, is het noodzakelijk dat het RSM 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.
Mogelijk stukje over champion-challenger:

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 rechtgevende woonobjecten belangrijk. In 2020 zal deze verder ontwikkeld worden. Aanvragen voor niet-rechtgevende 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)
Fraude met Toeslagen is 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. Onze fraudecapaciteit wordt overwegend ingezet om binnen deze drie fenomenen de georganiseerde fraude aan te pakken. Een belangrijk onderdeel van onze aanpak is het analyseren van de fraudepatronen en fenomenen. 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 als door koppeling met relevante derdengegevens. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van data-analyse en acteren we op (externe) signalen en fraudemeldingen. Ook zijn we binnen B/T continue bezig om nieuwe methoden te ontwikkelen om fraudegedrag van burgers te herkennen. 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. Toeslagen wordt in dergelijke gevallen vaak geconfronteerd met een gecreëerde administratieve werkelijkheid, waarbij ter ondersteuning van de aanvraag valse stukken worden overgelegd.

FIOD bijdrage: is geïntegreerd met Fraudestuk (

Moties, toezeggingen en wetswijzigingen

Geen moties en toezeggingen bekend voor B/T voor 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 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.

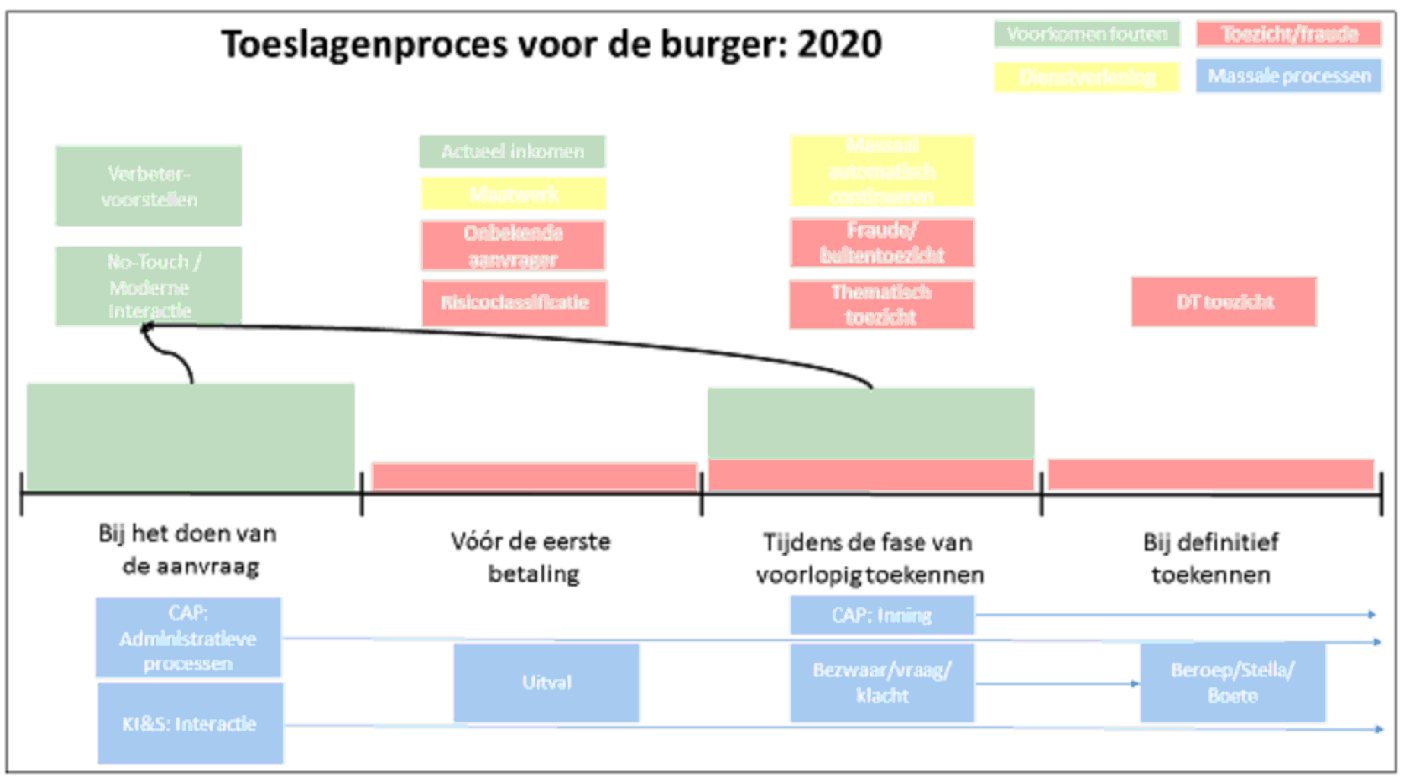
PM
Gezien de huidige politieke ontwikkelingen is de verwachting dat er in de tweede helft van 2019 een commissie in wordt gesteld die onderzoek gaat doen naar de processen binnen Toeslagen. Deze uitkomsten uit dit onderzoek hebben zeer waarschijnlijk gevolgen voor de burger in 2020.

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:

Activiteiten 2019	**Verplicht**	**Verplicht met keuze**	**Vrije keuze**	**Bron toezegging**
Actief:				
Risicoselectie op huur en kot		X		KPI
Thematisch toezicht			X	
Harde uitval/uitworp			X	
Onbekende aanvrager	X			Wet
Pro actief:				
Attenderen mogelijke mutatie			X	
Massaal automatisch continueren	X			Wet
Inkomensacties			X	
Huishoudsamenstelling			X	
Reactief:				
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
Nieuwe acties (nav speerpunten):				

Effectmeting voor vergroten impact optreden			X	
Investeren verbetervoorstellen KOT		X		Afspraak beleid
Kenschets doelgroep verbeteren			X	

Voorbeeld/concept: