

UHS2019

Belastingdienst/Toeslagen

13-6-2018

Kerntaak Belastingdienst/Toeslagen

Uitvoering 4 inkomensafhankelijke toeslagregelingen op basis van de Awir in opdracht van:

- o SZW: kinderopvangtoeslag, kindgebonden budget
- o BZK: huurtoeslag
- o VWS: zorgtoeslag

Belangrijkste kenmerken toeslagenstelsel

- o Burger is verantwoordelijk
- o Toeslagen zijn inkomensafhankelijk
- o Toekenningen worden tijdens het toeslagjaar voorlopig toegekend, deels gebaseerd op geschatte gegevens (zoals inkomen).
- o Toekenningen worden na afloop van het toeslagjaar definitief toegekend, op basis van definitieve gegevens.
- o Afwijkingen tussen de voorlopige en definitieve toekenning zijn inherent aan dit stelsel.

Vaste gezangen

Wat doet B/T

Actief:

- Risicoselectie op huur en kot
- Thematisch toezicht
- Harde uitval/uitworp
- Onbekende aanvrager

Pro actief:

- Attenderen: afgestudeerden/4/12 jarigen attenderen dat ze mogelijk geen of minder recht meer hebben op toeslagen
- Massaal automatisch continueren inkomen
- Inkomensacties bij burgers met een dusdanige afwijking tussen het inkomen dat wij schatten op basis van data analyse en hun eigen schatting, wordt het inkomen (met goedkeuring van de burger) aangepast
- Huishoudsamenstelling wordt indien nodig aangepast op basis van de BRP

Reactief:

- Bezwaar
- Beroep
- Klacht
- Zachte uitval/uitworp
- Toezicht in dt fase
- Boete
- "Buitentoezicht"
- Fraude
- Stella (probleemgevallen helpen die van het kastje naar de muur worden gestuurd omdat ze vaak opeenstapelende problemen hebben)
- Vraag
- Inning

Strategie

Kenschets doelgroep

Verdergaande differentiatie in de benadering van burgers

Iedere burger die een toeslag heeft of betrokken is bij een toeslag heeft een nummer – maar hij of zij is geen nummer. Risicoclassificatie en ~~de toepassing van het 'green lane' concept~~

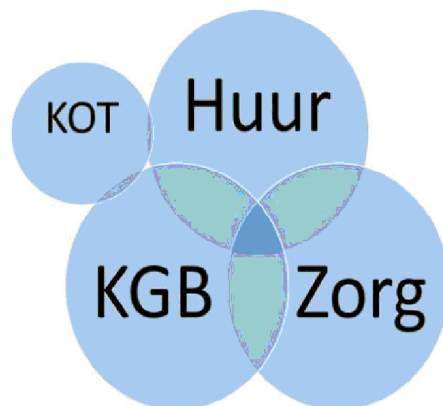
Met opmerkingen : Green Lane is nooit ingezet, gaat ook niet lukken

| gedifferentieerd toezicht worden al gebruikt om burgers een behandeling te geven die zo goed mogelijk past bij hun gedrag. Met behulp van data- en textmining en andere technieken gaan we verder op zoek naar de kenmerken van burgers die recht hebben op een toeslag: We onderscheiden zo goed mogelijk de verschillende groepen op wie we onze benadering kunnen afstemmen. Om deze informatie gestuurde, gedifferentieerde klantbenadering te kunnen realiseren uitbreiden zullen we moeten investeren in het verder vergroten van de mogelijkheden van data & analytics voor B/I.

Vergroting klantkennis, gedeeld klantbeeld over de keten

Om dat te kunnen doen, moeten we onze kennis van de verschillende doelgroepen vergroten. Informatie die we al hebben, zullen we intern meer met elkaar en met andere onderdelen moeten gaan delen. Ook moet worden onderzocht in hoeverre we relevante klantkennis bij andere dienstonderdelen op kunnen halen en deze informatie beter toegankelijk te maken voor de hele keten, waaronder de belastingtelefoon en het LIC.

Belastingdienst/Toeslagen verstrekt vier verschillende toeslagen. Drie van de vier toeslagen komt voort uit inkomensondersteuning. De KOT heeft een ander doel, namelijk arbeidsparticipatie. Dit verschil leidt tot een andere doelgroep. De hoogte van het inkomen en de toeslag is bij de KOT veelal hoger. Toeslaggerechtigden hebben bij KOT vaak maar één toeslag terwijl de andere drie toeslagen vaak in combinatie aangevraagd worden. Ook het toezicht is anders omdat bij KOT contra-gegevens op een later tijdstip bekend worden. Voor de andere drie toeslagen, met name voor KGB en ZT hebben we dusdanig goede contragegevens dat we die met structureel een op een in de actualiteit gebruikt worden voor massaal geautomatiseerd toezicht.



In 2019 gaan we in samenwerking met C&Dv de kenschets doelgroep verder ontwikkelen.

Strategie overig

- o Contactloos in een keer goed. We streven naar contactloos in een keer goed. Om dit te bereiken moeten we nog meer investeren op de betrouwbaarheid van (derden)gegevens, op het verkrijgen van meer (derden) gegevens en willen we gebruik gaan maken van voorspellende modellen. De actualiteit en de betrouwbaarheid van basisregistraties en van andere registraties dient hiervoor nog verder toe te nemen.

- Wanneer contactloze behandeling niet mogelijk is, vindt zo vroeg mogelijk in het proces interactie met burgers plaats. Waar mogelijk voorafgaand aan de transactie. We gaan burgers meer ondersteunen door hen te attenderen op een (aanstaande) noodzakelijke mutatie en passen we daar waar mogelijk zelf de meest actuele inkomensgegevens toe.
- Verbetering gegevenspositie. Investeren op gegevens(kwaliteit) is nodig om de versterking van de handhaving over de hele keten te kunnen realiseren. Zowel de interne als externe gegevenskwaliteit moet verbeterd en beheerd worden. Goede kwaliteit van gegevens is relevant voor preventie, notificatie en signalering.

Inzicht in capaciteit, opgaven en keuzemogelijkheden

Reactief (burger geïnitieerd)

Voor zover er nu inzicht is, geldt in zijn algemeenheid het volgende: contacten ontstaan gedeeltelijk omdat de burger vindt dat B/T niet tijdig beslist, onzorgvuldige besluiten neemt of men vindt dat er sprake is van een gebrek aan informatieverstrekking.

De reacties zien inhoudelijk met name op het partnerschap/huishoudsamenstelling en de lasten KOT.

In 2018 is B/T gestart met een versneld vernieuwen project waarbij we met behulp van data-analyse steeds beter in staat zijn om interactie en interventie instrumenten op het juiste moment én in samenhang in te zetten. We zetten in op preventie door het voorkomen van fouten en vergissingen door de interactie met burger te verbeteren, zowel analoog als digitaal. Op deze manier wordt de reactieve werkstroom, proactief benaderd.

Actief (B/T geïnitieerd in verband met uitoefenen van wettelijke taak)

Voor toezichtacties moeten effectmetingen worden ingericht. Voor andere massale processen is dat nog maar minimaal het geval. Doel is om voor alle (massale) processen effectmetingen in te richten om de interventies beter aan te laten sluiten bij het gedrag van de doelgroep en de uitkomsten daarmee proactief te benaderen.

Toezeggingen en beleidsprioriteiten¹

- Toegezegd in overleg te treden met jeugdorganisaties met betrekking tot het versimpelen van het door pleegouders aanvragen en definitief toegekend krijgen van heffingskortingen en toeslagen en hier vervolgens een brief over naar de Kamer te sturen, waarin ook wordt ingegaan op de optie voor een apart aanspreekpunt binnen de Belastingdienst voor deze doelgroep.
- Toegezegd contact op te nemen met leden van het Kabinet om binnen het systeem van toeslagen te kijken naar mogelijkheden om zowel het terugbetalen van toeslagen terug te dringen als wat er nog meer mogelijk is op het terugdringen van het nietgebruik.
- De leden Voortman en van Brenk verzoekt de regering, te onderzoeken hoe huurtoeslag op eenvoudige wijze direct verrekend kan worden met de woningcorporatie en/of een andere verhuurder wanneer een huurder dat wenst, en de Kamer hier uiterlijk 1 november as over te rapporteren. De uitvoering zal na 1 november 2018 plaatsvinden.
- B/T krijgt geld voor het uitvoeren van de BC Fraude. Hierover wordt middels een KPI Risicoselectiescore gerapporteerd.
- Toezeggingen verbetervoorstellen kot ivm niet doorgaan directe financiering kot, zijn toegezegd aan de Tweede Kamer voor het beleidsdepartement, SZW, budgettair neutraal te kunnen gaan uitvoeren. Dit betekent niet dat er niet gevraagd kan gaan worden om geld uit het BD budget om de toegezegde verbeteringen uit te kunnen voeren.

De toegezegde KOT verbetermaatregelen zijn:

- Intensivering gegevens levering KOO
- Intensivering controle gewerkte uren en doelgroepstatus
- Maximale toekenning doelgroepen verlagen
- Begeleiden burgers met (kans op) problematische schulden
- Verbetering digitale dienstverlening: gewerkte uren in aanvraag en mutatie proces opnemen
- Meer digitaal notificeren van burgers

¹ Overzicht openstaande moties en toezeggingen van Bureau SG: versie 20180323

Voor 2019 staan grote veranderingen gepland. Met name de verbetervoorstellen KOT zullen een zorgvuldige invulling nodig hebben. Capaciteit voor andere veranderwensen is dus beperkt.

Inzicht in nalevingsopgaven

Nalevingsbeelden/risico's

We monitoren en meten het effect van dienstverlening, toezicht en sanctieoplegging. De hieruit verkregen inzichten kunnen leiden tot aanpassing van interventies maar ook tot structurele aanpassingen van de wijze behandeling van aanvragen en wijzigingen op aanvragen die aansluiten bij de doelstellingen van onze handhaving. Om inzicht te krijgen in effectiviteit van het handhavingsbeleid wordt het indicatorenmodel verder ontwikkeld.

Over het jaar 2016 heeft aan de hand van een set van 27-25 indicatoren een nulmeting plaatsgevonden. Deze nulmeting geeft een score op drie drijvers:

- klantgerichte dienstverlening
- rechtmatige toekenning van toeslagen
- efficiënte uitvoering van processen

Aan het eind van het jaar hebben we de resultaten over het jaar 2017 beschikbaar en kunnen we deze vergelijken met de nulmeting. Dan kunnen trends (verbeteringen, verslechtering) ontdekt worden op basis waarvan keuzes in de handhaving beter onderbouwd kunnen worden.

Om inzicht te krijgen in de nalevingstekorten en restrisco's worden a-selecte steekproeven uitgevoerd op de verschillende toeslagen en vinden er effectmetingen plaats. Na de in 2017 uitgevoerde a-selecte steekproef op de zorgtoeslag, wordt een a-selecte steekproef uitgevoerd op de huurtoeslagen en vervolgens ook nog op de andere middelen.

De effectmetingen worden uitgevoerd als laatste stap van de verschillende pilots binnen "versneld vernieuwen". Als de uitkomst van deze meting bevestigt dat het beoogde doel is bereikt, wordt overgegaan tot implementatie.

-Handhaving fraude met toeslagen: afstemming over de inzet van strafrecht

De nadruk bij de inzet van het strafrecht zal liggen op het detecteren en voorkomen van grootschalig georganiseerde fraude en zo snel mogelijk afpakken van wederrechtelijk verkregen vermogen.

Het aantal zaken zal worden bepaald door het aantal zaken dat Belastingdienst/Toeslagen "aandraagt" en de capaciteit die beschikbaar is bij de FIOD en het Functioneel Parket om tot opsporing en vervolging over te gaan. Gelet op de beschikbare capaciteit van de betrokken partijen zullen hierbij in onderlinge afstemming keuzes moeten worden gemaakt. Leidend bij deze keuzes zal zijn dat sprake moet zijn van georganiseerde fraude, gebundelde individuele zaken en zaken die voortkomen uit risicoselectie en intelligente thematisch toezicht. Ook de maatschappelijke en financiële schade zal bij het keuzeproces worden betrokken.

In 2018 heeft de FIOD voor de opsporing 30.000 uur beschikbaar. Naar verwachting zal dit voor de komende jaren ongeveer gelijk blijven.

Thema's 2018 en verder

Het strafrecht wordt ingezet in zaken waarbij het gaat om grootschalige georganiseerde fraude.

Het strafrecht zal in met name worden ingezet in de gevallen waarbij sprake is van:

- samenwerking tussen de aanvragers van de toeslagen en facilitators/organisatoren
- specifieke groepen die ter ondersteuning van de aanvraag valse stukken gebruiken
- georganiseerd misbruik van LRKP gegevens
- er zal extra aandacht zijn voor faillerende kinderopvanginstellingen en gastouderbureaus

Daarnaast worden ook individuele zaken strafrechtelijk opgepakt waarbij het nadeel meer dan € 100.000 bedraagt.

Individuele gevallen waarbij het nadeel minder is dan € 100.000 worden nog slechts opgepakt indien:

- ze onderdeel uitmaken van een georganiseerde fraude
- er naast (verschillende)valse stukken over meerdere jaren sprake is van een substantieel nadeel (meer dan € 50.000)
- er sprake is van recidive
- er sprake is van een nieuw fenomeen

De overige zaken zullen administratief worden afgedaan. Dit betekent dat er een bestuurlijke boete wordt opgelegd of dat wordt volstaan met een terugvordering van de ten onrechte verstrekte toeslagen.

Concrete activiteiten

Analyse van fraudepatronen en fenomenen en intensief gebruik van contra-informatie en data-analyse om fraude effectief te voorkomen, te bestrijden of in een zo vroeg mogelijk stadium te ontdekken. Zo ontstaat inzicht in kenmerken van misbruik of gehanteerde werkwijzen in het geval van georganiseerd misbruik. Wanneer een fraudepatroon is gedetecteerd, worden in het bestaande proces maatregelen getroffen om te voorkomen dat dit patroon opnieuw wordt toegepast. Ook kunnen naar aanleiding van verkregen inzicht in nalevingsrisico's nieuwe toezichtthema's ontstaan.

Prestaties

KPI's

B/T heeft 2 KPI's voor handhaving:

- o Terugdringen grote terugvorderingen (terugvorderingen met een bedrag hoger dan 500 EUR): is minimaal 91%

De resultaten t/m maart waren als volgt:

Percentage terugvorderingen onder norm bedrag: 91%

Norm Resultaat per toeslagjaar

Jaar	2012	2013	2014	2015	2016
Percentage	93,1%	91,5%	92,3%	91,6%	93,1%

2012 2013 2014 2015 2016
93,1% 91,5% 92,3% 91,6% 93,1%

- o Hitrate risico-posten meetRisicoselectiescore boven de 0,7% zijn.

Middel	2015	2016	2017	2018 (tot 28/6)
KOT	59%	67%	71%	66%
HT	65%	70%	73%	66%

Tabel met opmaak

Segment specifieke doelstellingen

- o Juist, tijdig en rechtmatig toeslagen uitkeren. Hitrate risicoselectie is een belangrijke doelstelling waarbij het risicoclassificatiemodel gebruikt wordt om de behandelintensiteit te bepalen. Dit model vergt jaarlijks onderhoud.

Directie-overstijgende thema's

De directie-overstijgende thema's zijn te koppelen aan de eerder vastgestelde speerpunten voor B/T.

Speerpunt 1: Versterken van toezicht in de keten

- Voorkomen van fouten
- Doorontwikkelen horizontaal toezicht
- Doorontwikkelen vooringevulde aangifte

Acties bij Toeslagen

We zetten in op preventie door het voorkomen van fouten en vergissingen. Dat doen we door de interactie met de burger te verbeteren, zowel analoog als digitaal.

- Analoog: via de lemniscaataanpak in de pilot *Versneld vernieuwen* en de implementatie uit de *Natuurlijke dialoog* omtrent vroegsignalering aan burgers, bijvoorbeeld bij life-events zoals afstuderen of pensioneren.
- Digitaal: we zetten in op de ontwikkeling van een toeslagen-app (waarmee we persona's (groepen burgers met dezelfde persoonskenmerken, man van rond de 50 met grijs haar en een inkomen tussen xx en xxx) kunnen notificeren om wijzigingen aan te brengen of door ons voorgestelde wijzigingen te valideren.

Met opmerkingen []: Hebben we geen data over, maar vind ik ook een beetje Big Brother achtig klinken...

Gegevenskwaliteit

De keten helpt ons om de juiste gegevens met goede kwaliteit in te winnen. Investeren op gegevens(kwaliteit) is nodig om de versterking van de handhaving over de hele keten te kunnen realiseren. Zowel de interne als externe gegevenskwaliteit moet verbeterd en beheerd worden. Tevens moeten er formele afspraken worden gemaakt en vastgelegd over de aanlevering en het gebruik van gegevens. Goede kwaliteit van gegevens is relevant voor preventie, notificatie, en signalering.

We maken duidelijke afspraken over gegevensleveringen met en via CAP IVG. Hiermee zijn leveringen beter bestendigd en kunnen ook afspraken worden gemaakt over de kwaliteit. Aandachtspunt hierbij is de validatie van kwaliteit, waarbij domeinkennis nodig is. Met de leverende partij, de inwinnende partij en de afnemer (in dit geval Toeslagen) moet worden afgesproken welke controles waar worden belegd.

De leverende partij heeft een eigen verantwoordelijkheid voor het leveren van juiste gegevens, welke vooral kan worden beïnvloed door de leveringen beter te faciliteren (te denken valt aan OSWO) en bevindingen terug te koppelen (accountmanagement Toeslagen of CAP) inclusief eventuele consequenties (opzeggen convenant, boetes, etc).

De inwinnende partij verzorgt de technische validatie van de gegevens en voert vooraf vastgelegde (context)validaties uit (voorbeelden hiervan: regel die vorige maand geleverd is mag nu niet ontbreken, getal moet tussen 36,5 en 38,1 liggen, afwijkingen van meer dan 15% ten opzichte van de vorige levering worden teruggekoppeld aan de leverancier). Het vastleggen van de validaties en de wijze van terugkoppeling is een zaak tussen de drie partijen (leverancier, inwinnende, afnemer). Als afnemer richten we zelf ook een aantal controles in, waarbij bijvoorbeeld gegevens geautomatiseerd worden vergeleken met Toeslagengegevens. Gegevens die in deze controle uitvallen zullen (mogelijk handmatig) moeten worden beoordeeld. Hiervoor is capaciteit bij de afnemer nodig.

De benodigde capaciteit bij Toeslagen is daarom uit te splitsen in 3 categorieën:

- Het maken van nieuwe afspraken met leverende partijen en de inwinnende partij en bestendigen van nieuwe leveringen;
- Het, samen met de leverancier en inwinnende, opzetten van nieuwe controles, vastleggen van de verantwoordelijkheden en maken van sanctiebeleid bij weigeren falen;
- De controle van gegevens die bij Toeslagen binnen komen.

Bij ketens gaat het niet alleen om de interne ketenpartijen (zoals de IH-keten om de inkomens juist en tijdig aan te leveren), maar ook externe partijen. In 2019 zal onder meer met de SVB worden bekeken hoe in de keten de gegevenskwaliteit kan worden verbeterd. Gezien het karakter van ketensamenwerking bestaat een afhankelijkheid ook van de mogelijkheden en capaciteit aan de kant van SVB.

Daarnaast zijn we afhankelijk van verschillende basisregistraties. Daarom is het belangrijk om deze te blijven voeden en de verantwoordelijke houders op hun taak aan te spreken als de kwaliteit onvoldoende is en ook aan te geven aan welke verbetering behoefte is en waarom. De ervaring leert dat daar ook nog veel te verbeteren valt. Dit is al voor 2018 een speerpunt en zal ook in 2019 aandacht behoeven. Een voorbeeld is de BAG (Basisadministratie Adressen en Gebouwen) waarbij overleggen worden opgestart over de definitie van zelfstandige woningen. Gezien verschillen in belangen tussen gemeenten, Kadaster (als administratiehouder) en afnemers als Belastingdienst/Toeslagen zal het niet eenvoudig zijn op te lossen. Een andere basisadministratie die van groot belang is voor Toeslagen is de BRP. Omdat Toeslagen deze gegevens ontvangt via BvR noodzaakt dit enerzijds overleg in een interne keten (Gegevens) en anderzijds een gezamenlijk en afgestemd optreden van partijen binnen de Belastingdienst richting BZK en Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG).

Door bij digitale aanvragen en wijzigingen controles en signaleringen in te richten op volledigheid, juistheid en waarschijnlijkheid voorkomen we fouten bij aanvragen en mutaties. Dit leidt vaker tot contactloos beschikken en toename van rechtszekerheid bij burgers.

Verbeteren gegevenspositie

Handhaving wordt steeds meer geautomatiseerd of met behulp van data uitgevoerd. Hiervoor is een optimale gegevenspositie nodig. Uitbreiding van deze gegevenspositie op relevante gebieden zoals schuldpositie en wordt daarom een speerpunt.

Door een uitgebreid netwerk van fiscale en maatschappelijke dienstverleners kunnen actuele en betrouwbare derdengegevens ter verificatie van burgerbeweringen worden verkregen. Deze kunnen we gebruiken bij het, (deels) vooraf invullen van de aanvraag en bij het ontwikkelen van voorspellende modellen om onder andere risico's op schulden te detecteren en ernaar te handelen.

De invoering van AVG kan leiden tot meer efficiëntie, maar daarnaast levert strikte uitleg van de AVG tot risico's om de dienstverlening en handhaving verder te ontwikkelen. Omdat we steeds meer afhankelijk worden van beschikbaarheid van gegevens is het belangrijk om gegevenspositie goed te regelen en onderhouden.

Speerpunt 2. Versterken digitaal toezicht

- Vergroten bereik 'onder toezicht'
- Efficiëntere uitvoering van het toezicht

In de uitvoering 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.
- Risicoclassificatie om de behandelintensiteit te bepalen.
- Inzichten vanuit gedragswetenschap om passende interventies te ontwikkelen.
- We zetten het uitvoeren van nieuwe interventies voort en we voeren effectmetingen uit bij de pilots.

De combinatie van massaliteit, rechtmatigheid en tijdigheid kan spanning opleveren. Met ons proces streven we naar een optimalisatie van vooraf invullen en contactloze of geautomatiseerde verwerking, beogen we fouten en handmatig toezicht te voorkomen en daarmee dit spanningsveld te verkleinen.

In 2019 gaan we hiervoor de monitorfunctie en de contacten met de branche versterken:

- We controleren niet alleen achteraf, maar nemen maatregelen om gedurende het proces persona's die opvallen te beoordelen. Dat doen we door de inzet van data maar ook door het gericht aanbieden van posten aan behandelaren op basis van relevante thema's.
- Met de brancheverenigingen gaan we, samen met de keten verkennen of we OSWO-achtige (gecertificeerde software) toepassingen kunnen realiseren. Door het gebruik van dergelijke software wordt de handhaving verder verschoven naar de voorkant. Het toezicht wordt hiermee deels verlegd naar de private sector waarna we nu nog slechts een marginale toets hebben.

Benodigde IV-voorzieningen:

- Robuuste koppeling van het datafundament Toeslagen voor analyse (IBS/DF&A,DAT)
- Stekkerdoos: *Verservicen* van het systeem TVS voor koppeling met/aan marktoplossingen (IBS, OSWO, DCS) betekent concreet een 'stekkerdoos' om de rekenmachine TVS op de buitenwereld aan te sluiten. Niet alleen ontvangen meldingen maar ook uitwisselen klantbeeld.
- Invoering CRM voor *nudging* en *customer engagement* (GBS)
- Vergroten beschikbare informatierijkheid in burgerportaal (IBS, keten toeslagen - keten interactie)

Speerpunt 3. Vergroten van de impact van ons optreden

- Gerichte communicatie
- Focus op structurele beïnvloeding van het nalevingsgedrag

Primair investeren we in het zo makkelijk mogen maken voor burgers om het in één keer goed te doen. We gebruiken hiervoor derdengegevens in de actualiteit bij het vooraf invullen van (delen van) de aanvraag of mutatie op het burgerportaal. Hiernaast combineren we in toenemende mate eigen gegevens met derdengegevens om de noodzakelijke wijzigingen al voor de burgers door te voeren (*no touch*).

Als we niet beschikken over voldoende gegevens van burgers om de wijzigingen contactloos door te voeren, zoeken we contact met burgers vóórdat we beschikken. We nemen alleen contact als we proportionele impact op de toeslag vermoeden. Hierdoor zijn we in staat om snel gegevens te verifiëren bij burgers en aanpassingen te doen. Ook vergroten we de toekenningszekerheid voor burgers. Hiermee voorkomen we – hoge – terugvorderingen.

Samen met een uitgebreid netwerk van onder andere sociaal raadslieden, intermediairs en Toeslagen Servicepunten (TSP's) zorgen we er voor dat burgers die dat nodig hebben, hulp krijgen bij het indienen van een aanvraag of mutatie en het juist en tijdig handelen wanneer dat nodig is.

Voor de toekomst willen we naast contactloos en interactie (signalering) ook meer inzetten op gedragsbeïnvloeding door middel van handhavingscommunicatie (bijvoorbeeld door middel van andere manieren van communicatie dan met een brief, zoals met een app). Omdat de handhavingscommunicatie minder traditioneel wordt benaderd, moeten mededelingen worden gedifferentieerd. De verwachting is dat de IV omgeving wat betreft communicatie per brief zal worden afgeslankt. Hieraan kan gefaseerd kan gewerkt worden. Wellicht ten overvloede merken we op dat de IV-omgeving nu is ingericht volgens de kaders die uit de wet- en regelgeving volgen. Gedragsbeïnvloeding is hierbij nog niet meegenomen.

Speerpunt 5. Het verder terugdringen van mutatie- en betaalverzuim

We streven naar contactloos en in één keer goed: *no touch*. Waar mogelijk wijzigen we de grondslagen van de aanspraak op een toeslag voor de burger. Dit doen we met betrouwbare actuele derdengegevens en willen we ook gaan doen op basis van voorspellende modellen. Als dit niet mogelijk is, vindt zo vroeg mogelijk in het proces interactie met burgers plaats, liefst voorafgaand aan de transactie. We gaan burgers meer ondersteunen door hen te attenderen op een (aanstaande) noodzakelijke mutatie en passen we daar waar mogelijk zelf de meest actuele inkomensgegevens, huishoudsamenstelling, opvanggegevens en huurprijzen toe. De opdrachtgevers (departementen en DGFZ) worden meegenomen in deze koers.

Voor 2019 willen we intensieve begeleiding bieden aan burgers met een grote kans op terugvorderingen of nabetaling zodat we al in een vroeg stadium samen met de burger kunnen kijken hoe te voorkomen dat een terugvordering ontstaat. We doen dit bijvoorbeeld door convenanten aan te gaan met een branche (kinderopvangcentra, verhuurders, gemeenten of andere organisaties die schuldenaren in beeld hebben). We denken ook aan periodieke gegevensleveringen door de branche. Uit een intern experiment is gebleken dat digitaal notificeren leidt tot betere resultaten en minder kans op hoge terugvorderingen. Via digitale kanalen kan bijvoorbeeld worden verzocht om grondslagen bij te stellen of te bevestigen.

Vooruitblik uitvoerings – en handhavingsstrategie

Toekomstvisie B/T

De strategische intenties van Toeslagen voor 2019 en verder zijn:

- Klantgerichte dienstverlening aan burgers; toeslagen app/digitaal notificeren van burgers (alternatief ontwikkelen voor brief naar burgers)
- Rechtmatige toekenning van toeslagen; zoveel mogelijk in de actualiteit contactloos aanpassen tbv de burger op basis van beschikbare gegevens
- Efficiënte uitvoering van processen waarbij samenwerking in de keten een heel belangrijk aspect is;
- Verdere ontwikkeling gegevensstrategie; meer en sneller toepassen derdeninformatie: intensivering gegevenslevering en eerder toepassen bijv. automatisch corrigeren bij afwijking contra-gegevens,
- Wendbare processen: beter in staat zijn om vooraf in te kunnen schatten welke werkzaamheden en in welke mate we klantreacties hierop ontvangen zodat het concern en de keten hierin mee kunnen bewegen/voorspellende modellen mbt schulden en via case management ontzorgen.