

UTS 2019 Toeslagen

Fase 3a.

• Strategie per doelgroep

• Kenschets van de doelgroep

- Omvang/middelen/(fiscaal) belang.
- Complexiteit en diversiteit doelgroep
- Stand van zaken (sub) segmentindeling.
- Rol/omvang/belang FD
- Svz Compliance en zelfredzaamheid; info uit Nalevingsbeelden FRAUDE, fiscale monitor, Compliance map, customer journeys.
- Rol en belang Omgevingsanalyse .
- Stand van zaken realisatie en implementatie HHstrategie.

De Belastingdienst is verantwoordelijk voor de uitvoering van vier toeslagen: de huurtoeslag, de zorgtoeslag, de kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget. Jaarlijks wordt op basis van een-bijna 7 miljoen voorlopige toekenningen aan ca. 5,6 mln. huishoudens in totaal ca. € 11-12,6 mld. voorschot uitbetaald. Per jaar leidt dit tot zo'n 90 tot 100 miljoen betalingen. Op jaarbasis worden ca. 4-2 mln terugvorderingen ingesteld, waarvan ca. 200.000 gevallen in de invordering terechtkomen (geen idee waar dit cijfer vandaan komt). Ieder jaar pakken burgers 4-bijna 3 miljoen keer de telefoon om een vraag te stellen over toeslagen. (check stukken aan [] voor nieuwe cijfers!)

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.

Aan een groot deel van de doelgroep particulieren betaalt de Belastingdienst betaalt aan ruim 8 miljoen burgers één of meerdere toeslagen uit. Een groot deel van hen betaalt ook Inkomstenbelasting. De beleids- en budgetverantwoordelijkheid voor de toeslageregelingen ligt bij drie verschillende departementen: het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) voor de huurtoeslag, het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) voor de zorgtoeslag en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) voor de kinderopvangtoeslag (KOT) en het kind- gebonden budget.

Kenmerk van de toeslagensystematiek is dat de toeslaggerechtigde verantwoordelijk is 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.

Met opmerkingen [] Blijkt uit cijfers tbv hbb , nummer 10 en 11: voor 2015

Met opmerkingen [] Kloppe deze cijfers nog?

Met opmerkingen [] Dit aantal daalt structureel, 4,1 in 2015, 3,5 in 2016 en 2,8 in 2017. Dit nog ergens noemen? Bijna de helft minder telefoontjes i/v 2014!

Op basis daarvan kan een herberekening van het recht op de toeslag worden gemaakt. Deze systematiek is soms lastig voor burgers. Vaak Zij zijn zij-onzeker en vragen ze hulp via de beschikbare kanalen van de Belastingdienst of in hun omgeving. Of ze maken gebruik van het netwerk van maatschappelijk dienstverleners waarmee de Belastingdienst 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. In 2018 zal de Belastingdienst de werkwijze aanpassen. Dit leidt er voor de burger toe, dat er minder inspanning nodig is om tot een juiste toekenning te komen. Daarbij voert de Belastingdienst voor een aantal gegevens wijzigingen op de voorlopig toegekende toeslag door. Dat gebeurt, wanneer uit de gegevens van de dienst blijkt, dat de omstandigheden van de aanvrager zijn veranderd. Deze werkwijze maakt het voor de burger gemakkelijker. Ook kan hiermee het aantal nabetalings en terugvorderingen worden teruggedrongen en kunnen klachten of bezwaren zoveel mogelijk worden voorkomen. Ook het toezicht vindt zo vroeg mogelijk in het proces plaats. Voorafgaand aan het voorlopig toekennen van een toeslag wordt door middel van risicoclassificatie bepaald welke aanvragen of mutaties beoordeeld moeten worden voor de uitbetaling. Tijdens het toeslagjaar wordt op basis van inzichten in nalevingsrisico's thematisch toezicht uitgevoerd. Dit gebeurt ook voorafgaand aan de definitieve toekenning. De uitbreiding van het geautomatiseerd gebruiken van gegevens leidt er op termijn toe dat het handmatige, administratieve toezicht verminderd kan worden.

Missie

De missie van het klantsegment Toeslagen is toeslagen juist, tijdig en rechtmatig toe te kennen en uit te betalen op een efficiënte manier en met minimale inspanning voor de burger.

Visie

Van deze missie zijn drie strategische intenties afgeleid:

- ☐ Klantgerichte dienstverlening aan burgers.
- ☐ Rechtmatige toekenning van toeslagen.
- ☐ Efficiënte uitvoering van processen.

De Toeslagen-keten realiseert zijn missie door alle vormen van interactie met toeslagbetrokken burgers op zo'n manier vorm en inhoud te geven dat de bediening van de burger afgestemd is op zijn individuele behoeften, gedrag en omstandigheden. We maken het voor de burger zo eenvoudig mogelijk het goed te doen. Dit is het primaire kader voor de inrichting van onze processen. Binnen dit kader zijn de processen in het klantsegment Toeslagen waar mogelijk gestandaardiseerd en geautomatiseerd, met als doel de kans op fouten en de kosten van de uitvoering zo laag mogelijk te houden. De kans op fouten

Met opmerkingen Uit HHBrief 2018. Verderop wordt gezegd dat het meestal makkelijk is toeslagen aan te vragen? Hoe kan dat? CKC onderzoek wijst uit dat men moeite heeft.

van burgers en van het klantsegment Toeslagen wordt verder geminimaliseerd door bij het toekennen van toeslagen op een zo vroeg mogelijk moment gebruik te maken van betrouwbare gegevens die al beschikbaar zijn.

Kerntaak Belastingdienst/Toeslagen

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

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

Belangrijkste kenmerken toeslagenstelsel

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

Strategie

Verdergaande differentiatie in de benadering van burgers

De handhavingsstrategie van de Belastingdienst is er op gericht het gedrag van burgers en bedrijven zodanig te beïnvloeden dat zij structureel (fiscale) regels naleven (compliance). De Belastingdienst streeft dan ook naar een zo klein mogelijk nalevingstekort en daarmee naar een zo laag mogelijk bedrag aan terugvorderingen van toeslagen. Risicoclassificatie en gedifferentieerd toezicht worden al gebruikt om terugvorderingsbedragen zo laag mogelijk te houden en om burgers het toezicht te geven die passend is 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 uitbreiden zullen we moeten investeren in het verder vergroten van de mogelijkheden van data & analytics voor B/T.

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.

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, inwinner, 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 inwinner, 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.

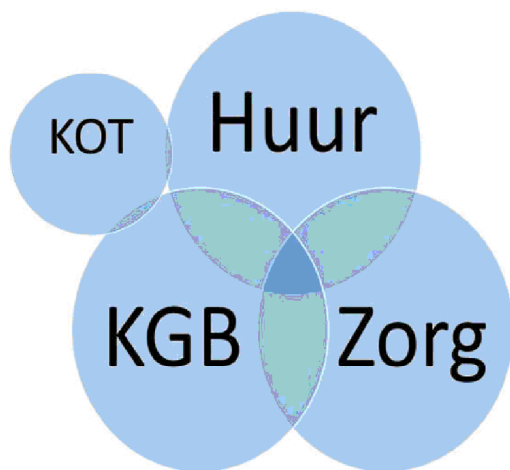
Verbeteren gegevenspositie

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.

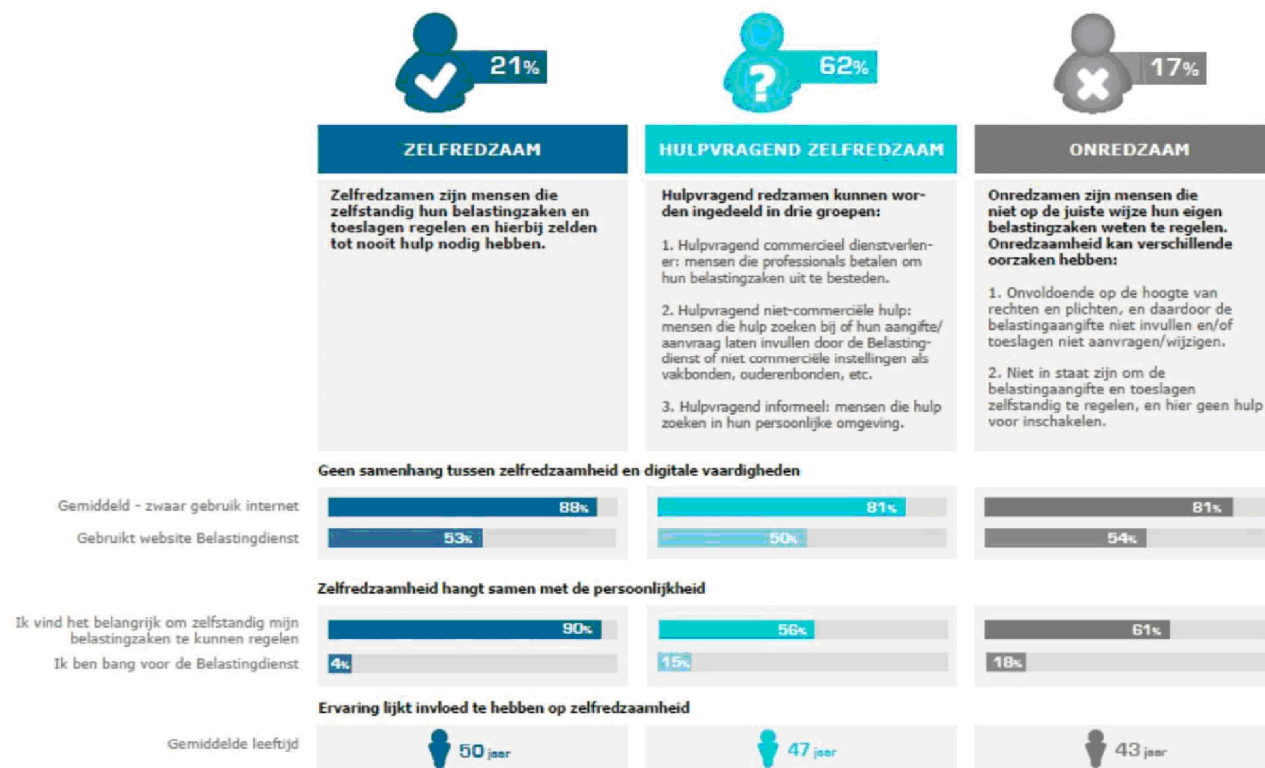
Belastingdienst/Toeslagen verstrekt vier verschillende toeslagen. Drie van de vier toeslagen komt voort uit inkomensondersteuning. De KOT heeft een ander doel, namelijk arbeidsparticipatie. Dit verschil leidt tot een andere doelgroep. De hoogte van het inkomen en de toeslag is bij de KOT veelal hoger. 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(dit zijn gegevens van derden zoals kinderopvangcentra) op een later tijdstip bekend worden. Voor de andere drie toeslagen, met name voor KGB en ZT hebben we dusdanig goede contragegevens die structureel in de actualiteit gebruikt worden voor massaal geautomatiseerd toezicht.



Voor de meeste burgers geldt dat het indienen van een aanvraag vrij gemakkelijk gaat. Slechts een kleine groep heeft hier moeite mee. De kleine groep kwetsbare burgers kan in de problemen komen tijdens het toeslagenproces en daar nadelige gevolgen van ondervinden. Voor deze groep is het de vraag of zij om kunnen gaan met de verantwoordelijkheid die in de regelgeving bij hen is neergelegd.

Met opmerkingen

Is dat zo?



In 2019 gaan we in samenwerking met C&Dv de kenschets van doelgroep verder ontwikkelen en bepalen hoe we de kwetsbare groep beter kunnen ondersteunen en begeleiden bij het aanvragen van toeslagen en gedurende het toeslagenproces.

	FM 2010	FM2011	FM2012	FM2013	FM2014	FM2015	FM2016	FM2017	FM2018
Ervaren kans op ontdekking (pakkans)									
Particulieren: % neutraal tot zeer groot	85%	85%	78%	79%	83%	86%	86%	87%	84%
Toeslaggerechtigden: % neutraal tot zeer groot	88%	84%	81%	77%	81%	77%	84%	83%	86%
Ondernemingen: % neutraal tot zeer groot	88%	85%	85%	82%	85%	86%	82%	85%	85%
Douane: % neutraal tot zeer groot	82%	83%	81%	82%	80%	81%	83%	82%	82%
Kengetal	86%	84%	81%	80%	82%	83%	84%	84%	84%

**Effectindicatoren algemene beleidsdoelstelling -
"Compliance"**

Belastingontduiking is onaanvaardbaar

Particulieren	92%	94%	92%	92%	91%	91%	91%	93%	90%
Toeslaggerechtigden	93%	90%	91%	91%	90%	93%	91%	85%	90%
Ondernemingen	91%	94%	93%	90%	94%	92%	93%	94%	96%
Douane	94%	92%	94%	93%	92%	95%	91%	91%	94%
Kengetal	93%	93%	93%	92%	92%	93%	92%	91%	93%

Zelf belasting ontduiken is uitgesloten

Particulieren	85%	85%	85%	84%	85%	85%	85%	85%	83%
Toeslaggerechtigden	84%	79%	77%	80%	76%	83%	78%	73%	77%
Ondernemingen	93%	93%	94%	95%	93%	95%	96%	96%	95%
Douane	96%	96%	94%	94%	94%	97%	96%	95%	94%
Kengetal	90%	88%	88%	88%	87%	90%	89%	87%	87%

Belasting betalen betekent...

Particulieren: iets bijdragen	34%	30%	35%	32%	30%	29%	30%	31%	33%
Particulieren: iets afstaan	36%	38%	36%	36%	35%	33%	31%	39%	32%
Totaal Particulieren	70%	68%	71%	68%	65%	62%	61%	70%	65%
Toeslaggerechtigden: iets bijdragen	28%	25%	29%	26%	27%	26%	23%	31%	32%
Toeslaggerechtigden: iets afstaan	39%	40%	38%	43%	40%	37%	36%	35%	35%
Totaal Toeslaggerechtigden	67%	65%	67%	69%	67%	63%	59%	66%	67%
Ondernemingen: iets bijdragen	38%	45%	43%	39%	46%	41%	49%	51%	55%
Ondernemingen: iets afstaan	47%	41%	42%	45%	39%	46%	38%	36%	33%
Totaal Ondernemingen	85%	86%	85%	84%	85%	87%	87%	87%	88%
Douane: iets bijdragen	38%	37%	40%	43%	45%	43%	47%	45%	53%
Douane: iets afstaan	47%	49%	49%	45%	44%	51%	46%	49%	38%
Totaal Douane	85%	86%	89%	88%	88%	94%	93%	94%	91%
Kengetal (bijdragen +afstaan)	77%	76%	78%	77%	76%	77%	75%	79%	78%
Kengetal (uitsluitend bijdragen)	35%	34%	37%	35%	37%	35%	37%	40%	43%





Life-events (burgers)

Jaarlijks overlijden er in Nederland ca. 135.000 mensen. Elk jaar worden ongeveer 32.000 huwelijken door echtscheiding ontbonden. Uit onderzoek blijkt dat vooral bij scheidingen en overlijden de kans op problemen relatief groot is. Een belangrijk aspect aan life-events is dat het voor burgers emotioneel gezien belangrijke momenten zijn.- Wat qua belastingen en toeslagen geregeld moet worden, moet vaak voor het eerst of eenmalig. Dergelijke ervaringen worden lang onthouden. (obv oud onderzoek – Toeslagen 2007)

Redzaamheid en Hulp

Alle drie vormen van hulp (Informele hulp, Commerciële hulp en Maatschappelijke hulp) hebben een eigen bestaansrecht. Ze zijn verschillend van aard en origine en blijven nodig.

Binnen de drie vormen van hulp lijken maatschappelijk en commercieel veel op elkaar. De hulprelatie is zakelijk van aard. Informele hulp wordt vaak in familieverband gegeven.

- Hulpvragers schakelen meestal zelf hulp in. Incidenteel nemen met name informele hulpgevers het initiatief tot hulp, vaak als onderdeel van een bredere zorg relatie.
- Er is veel congruentie tussen hulpvragers en hulpgevers. Ze kunnen elkaars situatie goed inschatten als het gaat om belastingen en toeslagen regelen. Hulpgevers bieden de zekerheid die hulpvragers zoeken.

Afstand hulpvrager tot de Belastingdienst is groot

De hulpvrager en hulpgever staan het dichtst bij elkaar. Ervaringen en inschattingen over de Belastingdienst van hulpvragers en hulpgevers komen overeen. Bij belastingen ervaren hulpvragers van informele hulp een kleinere afstand tot de Belastingdienst. Hulpvragers van informele hulp zijn over de gehele linie positiever over de Belastingdienst.

Zekerheid belangrijkste reden om hulp te vragen

Deskundigheid en betrouwbaarheid zijn belangrijk in de keuze voor een hulpgever. Hulpvragers vinden zichzelf niet zo vaardig op het gebied van het regelen van belastingen en toeslagen en zoeken zekerheid. Zij zijn er ook niet van overtuigd dat zij het zelf kunnen doen. Bij commercieel speelt naast zekerheid ook gemak een rol. Zij hebben geen zin om er zelf in te duiken en schakelen bewust hulp in.

Hulpgevers zijn zelfverzekerd

Hulpgevers vinden zichzelf deskundig en zijn zelfverzekerd over hun hulp. Bij informeel is dit iets minder. De motieven verschillen per hulpgever. Informele hulpgevers geven hulp vanuit persoonlijke betrokkenheid. Bij maatschappelijk is het vanwege de voldoening die het geeft. Zij voelen zich meer dan informeel en commercieel verplicht mensen te helpen die anders de dupe worden. Commerciële hulpgevers geven vooral hulp omdat het hun werk is.

Grote tevredenheid over kwaliteit hulp

De tevredenheid is hoog en congruent. Hulpvragers zijn zeer tevreden over de ontvangen hulp én hulpgevers over de gegeven hulp. Het meest bepalend in de tevredenheid over de ontvangen hulp is de deskundigheid van de hulpgever, het nakomen van afspraken, het meedenken en de initiatieven/tips. Hulpgevers vinden zelf correctheid en hun deskundigheid belangrijk.

Aan behoefte aan ondersteuning komt de Belastingdienst grotendeels tegemoet.

Ruim 60% van de hulpgevers voelt zich ondersteund door de Belastingdienst. Ongeveer de helft geeft aan ook behoefte aan ondersteuning te hebben. Deze behoefte is het grootst bij toeslagen: maatschappelijk en commercieel. Informele hulpgevers hebben minder behoefte aan ondersteuning (bij belastingen en toeslagen). Hulpgevers voelen zich vaak gesteund door informatie op de website. Ze willen graag een eigen helpdesk.

Stabiliteit helpt redzaamheid

Er is weinig behoefte aan het zelf doen. Hulp was noodzakelijk en dat zal zo blijven. Vooral stabiliteit bevordert zelfredzaamheid: geen veranderingen in de persoonlijke situatie en wet/regelgeving. De potentie tot zelf doen is het grootst onder informele

hulpvragers. Echter informele hulpgevers zijn minder geneigd zelfredzaamheid te stimuleren. Dit is inherent aan de relatie.

Hulpvragers	Belastingen			Toeslagen		
	MH	CH	IH	MH	CH	IH
Top 2: % (zeer) mee eens	n=120	n=666	n=301	n=42	n=60	n=62
Omgang belastingen/ toeslagen						
Ik heb mijn financiële administratie goed op orde	75	81	79	55	72	80
Ik vind het belangrijk om tijdig mijn belastingen/ toeslag(en) te regelen	91	86	87	88	83	89
Na het regelen van mijn belastingen/ toeslag(en) heb ik het gevoel dat dit goed is gedaan	82	88	85	68	73	77
Ik vind mijzelf deskundig op het gebied van belastingen/ toeslagen	5	6	6	5	15	8
Ik ben vaardig op het gebied van regelen van belastingen/ toeslagen (top 2: % (zeer) goed)	16	22	25	13	30	16
Zelfredzaamheid						
Zonder hulp lukt mijn belastingaangifte/ aanvraag/ wijziging me niet	63	63	59	68	55	61
Ik zie iedere keer weer op tegen het regelen van mijn belastingen/ toeslagen	39	29	33	54	36	34
Ik vraag mijn hulpgever om uitleg van de definitieve aanslag / definitieve berekening	54	51	46	64	51	62
Behoeft bevestiging						
Mijn hulpgever en ik hebben behoefte aan bevestiging van een deskundige dat alles goed is ingevuld	43	32	27	39	49	33
Mijn hulpgever en ik hebben behoefte aan bevestiging van de Belastingdienst dat alles goed is ingevuld	56	47	50	63	62	57
Spanning						
Ik ben altijd opgelucht als mijn belastingaangifte / aanvraag/ wijziging is verzonden	73	57	71	69	58	80
Het definitieve bericht over mijn toeslagaanvraag en/ of -wijziging zie ik doorgaans met spanning tegemoet				47	29	40
Ik ben altijd opgelucht als mijn aangifte/ aanvraag/ wijziging door de Belastingdienst is goedgekeurd	70	59	68	87	60	76
Na de definitieve aanslag van de Belastingdienst blijf ik bang dat de Belastingdienst mijn aangifte nog corrigeert	22	13	17			

Uit de Customer Journey Toeslagen (2015)

De meeste burgers zijn blij dat er toeslagen zijn en dat de Belastingdienst deze maandelijks aan hen uitkeert. We zien dit ook duidelijk terug in de emotiecurve van toeslaggerechtigden. De fase van bewustwording en uitbetaling laten doorgaans duidelijke pieken in de beleving zien. Dat neemt niet weg dat lang niet iedereen het prettig vindt afhankelijk te zijn van toeslagen en sommige burgers plaatsen vraagtekens bij het toeslagenstelsel als zodanig: is het niet vreemd dat lagere inkomens gecompenseerd moeten worden voor uitgaven die zij anders niet kunnen betalen? Maar dat rekenen veel burgers de politiek aan en niet de Belastingdienst.

Voor de meeste burgers geldt dat het regelen van toeslagen vrij gemakkelijk gaat. Slechts een kleine groep heeft hier veel moeite mee. Pijnpunten zitten voornamelijk in de fase van aanvraag (die sommigen lastig vinden) en navordering. Met name dit laatste zorgt voor een dieptepunt in de beleving. Veel toeslaggerechtigden hebben hiermee te maken gehad: bijna de helft heeft al eens geld moeten terugbetalen en een derde zelfs meerdere keren. Vier op de tien kon de terugvordering meteen betalen, ruim een derde trof een betalingsregeling en bij een op de vijf werd het bedrag verrekend. Hoe vervelend men een navordering ook vindt, toch ervaren de meesten de financiële gevolgen ervan niet als heel groot. En eerlijk is eerlijk, men vindt dat als men onterecht te veel ontvangen heeft, dit ook netjes terugbetaald moet worden.

Helaas is er een kleine groep kwetsbare burgers die in de problemen komt tijdens het toeslagenproces en die daar grote gevolgen van ondervindt. Hoewel deze burgers daar vaak (deels) zelf schuld aan hebben, is het de vraag of zij om kunnen gaan met de verantwoordelijkheid die de overheid bij hen neerlegt in combinatie met de complexiteit van het stelsel. In deze rapportage maken we kennis met een aantal burgers en de wijze waarop zij het toeslagenproces ervaren.

Strategie overig

- 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

2019	verplicht	verplicht met keuze	vrije keuze	totaal
------	-----------	---------------------	-------------	--------

<i>Actief:</i>
Risicoselectie op huur en kot
Thematisch toezicht
Harde uitval/uitworp
Onbekende aanvrager
<i>Pro actief:</i>
Attenderen: afstudeerders/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
<i>Reactief:</i>
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

- *Inzicht in beschikbare capaciteit en allocatie daarvan t.b.v.*
- *(massale) processen, zoals heffen/toekennen, innen, bezwaar, beroep, klacht*
- *toezeggingen, beleidsprioriteiten*

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 a.s. 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

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

- Vaststellen capaciteit benodigd voor de uitvoering (vnl. de vaste gezangen zoals heffing, bezwaar, beroep, etc.).
- Wat moet je doen. Waar wordt je als UD op afgerekend. Concrete activiteiten inclusief de bijbehorende capaciteit.
- Vaststellen capaciteit voor toezeggingen, afspraken extern, etc. Fraude aanpak. Bouwsteen Fraude uitvragen. Het hoe.

Speerpunt Versterken digitaal toezicht

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

- 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 personages 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.

Speerpunt 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. 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.

Fase 3b.

• Inzicht in nalevingsopgaven

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 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 huurtoeslag 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.

- *nalevingsbeelden, inzicht in nalevingsrisico's*

- *concrete activiteiten m.b.t. bijvoorbeeld dienstverlening, toezicht en fraudebestrijding (incl. opsporing) en onderbouwing hiervan middels inzicht in keuzeprocess, passend bij de voor de doelgroep afgesproken reikwijdte.*

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-en en inkomen tussen xx en xxx) kunnen notificeren om wijzigingen aan te brengen of door ons voorgestelde wijzigingen te valideren.
-

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 thematisch toezicht. Ook de maatschappelijke en financiële schade zal bij het keuzeprocess 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:

- samenspanning 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.

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.

■ Prestaties

• Kpi's uit begroting IX 2019

- KPI: Burgergeïnitieerd werk is voor 83% behandeld binnen termijn die burger verwacht.
- (Q1 89%, Q2 86%, Q3 82%, Q4 75%)
- Hierbinnen behandelen we zowel bezwaren als klachten 86% tijdig.

KPI's

B/T heeft 2 KPI's voor handhaving:

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

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

- Hitrate Risicoselectiescore boven 0,7

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

• *Aanvullende segmentspecifieke doelstelling(en), kwalitatief en/of kwantitatief te onderbouwen*

Segment specifieke doelstellingen

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