

Dienstverlening en Toezicht
Directie Toeslagen

Activiteitenplan 2022

Versie 25 november 2021

Overzicht van opmerkingen bij 20211125 Activiteitenplan dienstverlening en toezicht 2022 (MT versie__ concept).pdf

Pagina: 1

 Nummer: 1	Auteur: _____	Onderwerp: Markering	Datum: 1-12-2021 10:43:34 +01'00'
---	---------------	----------------------	-----------------------------------

Behelst dit plan de totale scope van HHR1 en Burgerinteractie en DVL?

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Aanpak: naar een nieuwe balans in 2022	3
2.1 Aanleiding	3
2.2 Terugblik op 2021	4
- Gerealiseerde producten	4
- Gerealiseerde werkwijze in 2021	5
2.3 Aanpak 2022: Dienstverlening en toezicht & handhaving in balans	5
2.4 Speerpunten voor toezicht & handhaving in 2022	7
3. Activiteiten	9
3.1 Wij staan voor u klaar	
- Persoonlijk	9
- Digitaal	10
- Via intermediairen	11
3.2 U weet waar u aan toe bent	12
- Voorlichting en informatie	12
- Inzicht en overzicht	12
- Intensiever contact	12
3.3 U krijgt de toeslag waar u recht op heeft	13
- In de actualiteit: voorlopige toekenning	13
- Achteraf: definitieve toekenning	15
- Misbruik en oneigenlijk gebruik	15
- Niet-gebruik	16
Bijlage 1: overzicht inzet handmatige capaciteit Toeslagen	17
Bijlage 2: overzicht inzet vanuit KI&S 2022	18

1. Inleiding

Toeslagen (kinderopvangtoeslag, huurtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget) zijn er om vitale voorzieningen voor burgers betaalbaar te maken. De Directie Toeslagen heeft daarbij als taak om ervoor te zorgen dat burgers de toeslagen ontvangen waar zij recht op hebben. Toeslagen beschikt over verschillende instrumenten om hieraan bij te dragen. Denk hierbij aan voorlichting, dienstverlening en toezicht. Door middel van regie beziet Toeslagen welke instrumenten onder welke omstandigheden worden ingezet. De activiteiten die daaruit voortkomen worden jaarlijks vastgesteld. In dit activiteitenplan zijn de activiteiten voor 2022 opgenomen.

Aanpak: de burger centraal, beloftes

Bij de Directie Toeslagen staat de burger centraal. Dit uitgangspunt voor onze aanpak hebben we onder meer vertaald naar drie beloftes aan de burger: we staan voor de burger klaar, de burger weet waar hij aan toe is, en de burger krijgt de toeslag waar hij recht op heeft. Dit activiteitenplan is opgebouwd op basis van deze drie beloften.

Context: herstel, continuïteit, vernieuwing

De Directie Toeslagen staat nog steeds voor de uitdaging om het geschonden vertrouwen te herstellen. Dit doen we specifiek voor de gedupeerden in de Herstelorganisatie, maar ook bij de reguliere Toeslagen organisatie is het zaak om het vertrouwen van de burger in Toeslagen te herstellen en te versterken. Dat doen we in de eerste plaats door zorg te dragen voor de continuïteit van onze processen.

We blijven als Toeslagen gelijktijdig ook inzetten op vernieuwing. Dit geldt onder meer voor ons instrumentarium: we zetten in op verdere uitbreiding en verbetering daarvan. Vernieuwing vindt plaats in het kader van het programma Vernieuwing dienstverlening en van de verbetertrajecten op de verschillende toeslagen, waarbij het Verbetertraject kinderopvangtoeslag inmiddels het tweede plateau heeft gestart. Ook zijn we, onder meer door middel van uitvoeringstoetsen, betrokken bij de ontwikkeling van nieuwe wetgeving, en bij trajecten die zien op herziening van het toeslagenstelsel.

In paragraaf 3 zijn de diverse activiteiten weergegeven die we in 2022 gaan uitvoeren. Eerst wordt in paragraaf 2 ingegaan op onze aanpak en het perspectief en de inzet die we daarbij voorstaan. Daarbij wordt teruggekeken op hetgeen zich heeft voorgedaan 2021, alvorens wordt ingegaan op de speerpunten die we in 2022 gaan hanteren.

2. Aanpak: naar een nieuwe balans in 2022

2.1 Aanleiding

De Directie Toeslagen maakt vitale voorzieningen voor iedereen betaalbaar. De kinderopvangtoeslagaffaire heeft veel teweeg gebracht in de maatschappij, bij burgers en ook bij onze medewerkers en in onze processen. Om burgers zekerheid te geven over de hoogte van hun toeslag is en wordt de balans tussen dienstverlening en het toezicht op toekenning van toeslagen herijkt.

Dit document sluit aan op de Visie op Interactie en Dienstverlening zoals opgesteld door Toeslagen, en op de strategische doelen van Toeslagen. Momenteel werkt Toeslagen bovendien aan een meerjarige strategische Handhavingskoers. Door middel van deze aanpak voor dienstverlening en toezicht sluit Directie Toeslagen daar op aan.

Hieronder volgt eerst een terugblik. Vervolgens wordt ingegaan op de balans tussen dienstverlening, toezicht en handhaving en wordt aan de hand van *speerpunten* concreet aangegeven hoe die nieuwe balans uitpakt.

2.2 Ontwikkelingen Toeslagen - een terugblik

Verskillende onderzoeken en rapportages hebben Toeslagen de afgelopen jaren gewezen op tekortkomingen in de processen, werkwijzen en cultuur. Op basis van die onderzoeken en rapportages zijn diverse verbeteringen doorgevoerd. Dit betreft verbeteringen naar een rechtvaardiger toeslagstelsel rechtvaardiger behandeling van burger. Hieronder volgt schematisch een overzicht van ontwikkelingen per aandachtspunt zoals gesignaleerd door de Parlementaire Onderzoekscommissie Kinderopvangtoeslag (POK). Vervolgens wordt een aantal concrete aanpassingen van de werkwijze opgesomd, die meer algemeen van aard zijn.

Aandachtspunt	Gerealiseerde producten ¹
Vooringenomen handelen (CAF, fraude onderzoeken en te stevig toezicht)	- Herijking kaders fraudebestrijding (intensief toezicht) - Versterking van de vaktechnische structuur bij Toeslagen ⁴ - Ontwikkeling van behandelkeuzemodel i.p.v. risicoselectie - Hanteren van zienswijze procedure bij hoge terugvorderingen (vanaf 2022)
Hardheid stelsel (bv. nihil stelling bij voldoen van 80% van opvangkosten).	- Hardheidsclausule opgenomen in Awir - Aanstellen adviseur menselijke maat, incl. verandering van <i>mindset</i> in de organisatie naar menselijke maat en burgerperspectief.
Onterechte O/GS	- O/GS wordt niet meer toegepast
Verbeteren dienstverlening	- Opzetten en verder ontwikkelen KOT app en burger portal (MijnToeslagen) - Meten klanttevredenheid (KPI) - Oprichten Burgerpanel/klankbordgroepen
Vergroten bereikbaarheid en contact	- Uitbreiding baliefunctie - Vergroting inzet op persoonlijk begeleiden met 30fte - Pilot direct doorverbinden.

Pagina: 4

	Nummer: 1	Auteur:	Onderwerp: Notitie	Datum: 30-11-2021 18:14:10 +01'00'
	producten??			
	Nummer: 2	Auteur:	Onderwerp: Markering	Datum: 30-11-2021 18:14:01 +01'00'
	Nummer: 3	Auteur:	Onderwerp: Markering	Datum: 30-11-2021 18:11:48 +01'00'
	Nummer: 4	Auteur:	Onderwerp: Notitie	Datum: 30-11-2021 18:12:58 +01'00'
	Gerealiseerd vind ik te mooi geconcludeerd. Er zijn recent pas I/VTA geworven voor Toezicht. Moet nog verder werkend worden gemaakt.			

Voorkomen hoge terugvorderingen	- Verbeteren contra-informatie positie (KOO's, UVW, DUO, Inlichtingenbureau) - Uitbreiden aantal attenderingsacties op basis van contra-informatie, ook via de KOT app
---------------------------------	---

Gerealiseerde werkwijzen¹

- Verbeteren (leesbaarheid) brieven (tekstblokken aanpassen en medewerkers opleiding schriftelijke communicatie);
- Toezicht inzetten in de VT-fase in plaats van in de DT-fase (zo vroeg mogelijk);*
- Uitbreiding attenderingen op basis van verschillende soorten contra-informatie;
- Risicoselectie op basis van indicatoren, en vervolgens maatwerk bij behandeling gericht op foutvoorkoming, dienstverlening en eventueel toezicht*;
- Medewerkers en burgers meenemen in de reden van selectie zodat gepaste behandeling kan worden toegepast;
- Bellen in plaats van schrijven: eerst mondeling uitleggen of om opheldering vragen in plaats van direct een uitvraagbrief sturen (bijv. hoge terugvordering);
- Burgers die het moeilijk vinden helpen we met een correcte aanvraag in plaats van verwijzen naar website of TSP (Inrichten Persoonlijke Begeleiden);
- Wachtstap bij uitvraagbrief verlengen van 28 naar 36 dagen zodat we maximaal rekening houden met het benodigde tijdbestek voor burgers om te reageren;
- Onbekende aanvragers die voldoen aan 1BRN hoeven zich niet meer fysiek te legitimeren;
- Check op aannemelijkheid (niet vallen over vormfouten) in plaats van in detail alles uitvragen;
- Automatisch stopzetten van toeslagen zonder contact vooraf wordt niet meer uitgevoerd;
- Bij wijziging van parameters (bijv. DT KOT) het burgerperspectief als argument meenemen in plaats van uitsluitend financiën en rechtmatigheid;
- Werken in de actualiteit zodat eerder toekenningzekerheid kan worden geboden (in 2020 is 1 jaar DT ingehaald).

2.3 Aanpak 2022: Dienstverlening en toezicht & handhaving in balans

Het is noodzakelijk dat er een herziene balans wordt gevonden tussen het voorkomen van misbruik en het actief helpen van aanvragers om hen zodoende in staat te stellen toegang te behouden tot vitale voorzieningen. Dit vraagt om maatwerk waarin recht gedaan wordt aan individuele omstandigheden binnen massale processen.

Om helder te zijn in waarover we het hebben wordt in deze paragraaf ook geduid wat onder handhaving, dienstverlening en toezicht wordt verstaan².

¹ Indien * dan is werkwijzeverbetering ingezet maar nog niet volledig geïmplementeerd.

² Bron: Handhavingsstrategie 2022 (concept), ☐ Toeslagen.

Handhaving

Met **handhaving** wordt bedoeld op de activiteiten van de overheid om een bepaalde mate van naleving te bewerkstelligen of af te dwingen. Met deze invulling wordt daarmee binnen Toeslagen het hele activiteitenpalet begrepen van het voorkomen van fouten, dienstverlening, toezicht en intensief toezicht.

Dienstverlening

Onder **dienstverlening** verstaan we diverse vormen en momenten van interactie met de burgers (telefonisch, digitaal, balie, etc.) om hen zodanig te ondersteunen dat zij hun eigen verantwoordelijkheid kunnen nemen om zelf de regels na te leven.

In 2020 is het programma vernieuwing dienstverlening opgestart. Vanuit dit programma is een visie ontwikkeld waarin onder andere de klantbelofte "u krijgt waar u recht op heeft" wordt uitgewerkt. Het is onze maatschappelijke opgave om iedereen zo veel mogelijk te helpen zich bewust te worden van hun recht op toeslagen, alsook over het effect op toeslagen van veranderingen in het leven en het huishouden. Dit om zoveel mogelijk te voorkomen dat onbewuste of onbedoelde fouten in aanvragen en aangiften achteraf leiden tot grote terugbetalingen, en daarmee tot grote financiële zorgen.

Toezicht

Onder **toezicht** verstaan we alle werkzaamheden die er op gericht zijn om te zorgen dat er naleving komt, te voorkomen dat er risico's ontstaan en waarbij ten opzichte van groepen of individuen waarvan de verwachting is dat er verhoogde risico's kunnen zijn op het maken van fouten (niet-naleving) wordt geacteerd.

Onder **intensief toezicht** verstaan we het binnen de wettelijke mogelijkheden detecteren van bewuste niet-naleving (misbruik), waarbij naleving wordt afgedwongen, binnen de context van iemands persoonlijke situatie te sanctioneren en waarbij in het uiterste geval ook strafrechtelijk kan worden opgetreden.

We willen iedereen zo goed mogelijk ondersteunen om toeslagen juist en tijdig aan te vragen en wijziging en door te geven. Het is van belang dat we rechtvaardig zijn, dat wil zeggen welwillend bij onbedoelde fouten maar ook adequaat in geval van bewuste niet-naleving. Daarbij staat in beide gevallen de menselijke maat centraal. Dat is de basis waarmee we uitvoering geven aan onze taken, ook als het gaat om toezicht en handhaving. Daarop zijn we ook aanspreekbaar.

In balans

Om de balans tussen 'streng waar nodig' en 'dienstverlenend waar kan' te verbeteren is het noodzakelijk om duidelijk te zijn over de spelregels in de dagelijkse uitvoeringspraktijk van handhaving en toezicht.

De inzet van de verschillende instrumenten in het kader van het voorkomen van fouten, het bieden van dienstverlening, en het houden van (intensief) toezicht kunnen in elkaar overlopen en ook naast elkaar bestaan. Dat vraagt om een juiste balans en transparantie richting de burger. Wat ooit begon als hulp vanuit een dienstverleningsperspectief kan bijvoorbeeld overgaan in het uitoefenen van toezicht als er een verhoogd risico wordt geconstateerd op het maken van fouten en - in het uiterste geval - tot intensief toezicht wanneer blijkt dat de fout bewust wordt gemaakt om een hogere toeslag te verkrijgen dan waar recht op is. Of andersom, een burger kan bewust fouten maken maar kan

daarnaast ook vanuit een dienstverleningsperspectief hulp nodig hebben. Het is daarbij ook goed om te realiseren dat een terugvordering niet alleen is voorbehouden aan de werkzaamheden die gedaan worden in het kader van intensief toezicht. Ook vanuit dienstverlening kunnen burgers immers terugvorderingen krijgen, bijvoorbeeld als zij door een onbedoelde fout in eerste instantie meer hebben gekregen dan waar recht op bleek te zijn.

De zogenoemde sfeerovergangen zijn dan ook niet altijd evident. Het moet wel duidelijk zijn voor zowel de burger als de medewerker, vanuit welke **kolom** de behandeling door Toeslagen plaatsvindt. Hierover moet open en transparant richting de burger worden gecommuniceerd, ook als er een verwisseling van kolom plaatsvindt. Dat is van belang omdat een activiteit vanuit Toeslagen richting de burger kan beginnen vanuit het perspectief 'er is een foutje gemaakt' en kan eindigen in een onderzoek naar misbruik.

2.4 **2 **speerpunten** voor toezicht & handhaving in 2022**

We zijn op een aantal fronten dingen anders gaan doen. Hieronder wordt ingegaan op de wijze waarop we de (ingezette) verbeteringen verder vorm geven. Daarbij laten we ons leiden door de genoemde burgerbeloftes:

- * We staan voor u klaar: dus we hanteren een menselijke maat;
- * U weet waar u aan toe bent: dus we maximaliseren toekenningszekerheid;
- * U krijgt waar u recht op heeft: dus er is een passende en adequate handhaving.

Dit heeft voor 2022 geresulteerd in de volgende speerpunten:

- 1- Uitgangspunt is vertrouwen in de aanvrager. We ontzorgen zo veel mogelijk en helpen burgers actief om het goed te doen, staan klaar om fouten te voorkomen en herstellen. Toezicht houden en handhaven doen we in geval van (bewuste) niet-naleving. Waar sprake lijkt van bewust en structureel oneigenlijk gebruik hanteren wij intensief toezicht. We doen dat rechtvaardig, zorgvuldig en voorspelbaar.

In 2022 is dienstverlening het uitgangspunt, houden we toezicht gericht op het herstellen van fouten en gaan over tot handhaving bij bewuste niet-naleving.

- 2- Het streven is vertrouwen door de aanvrager. Waar dat kan wordt gewerkt met één contactpersoon of tenminste kennis bij de behandelaars van het dossier.

In 2022 kent de behandelaar de situatie van de burger en werken we waar kan met dezelfde vertrouwde contactpersonen.

- 3- Bij de behandeling van aanvragen in de DT-fase werken we op dit moment niet altijd met dezelfde criteria als in de VT-fase. Dit kan leiden tot verwarring en dat willen we dus voorkomen. Hiermee dragen we bij aan een consistente wijze van behandelen van aanvragen van burgers.

In 2022 werken we aan de hand van dezelfde criteria in de VT en DT fase.

Pagina: 7

	Nummer: 1	Auteur:	Onderwerp: Markering	Datum: 30-11-2021 20:26:39 +01'00'
	wat wordt bedoeld met 'kolom'			
	Nummer: 2	Auteur:	Onderwerp: Markering	Datum: 1-12-2021 10:50:45 +01'00'
	Dit is de vernieuwing, de beweging die we willen maken.			

- 4- We zijn zorgvuldig en transparant: Toeslagen handelt binnen de kaders van wet- en regelgeving waaronder ook de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Dat geldt ook in het geval er dilemma's zijn waarvoor in de uitvoeringspraktijk afwegingen gemaakt moeten worden. Degelijke afwegingen worden ook vastgelegd en inzichtelijk gemaakt naar burgers en opdrachtgevers.

In 2022 geven we in onze communicatie met aanvragers transparant en op begrijpelijke wijze aan hoe we werken en wat we doen.

- 5- We proberen hoge terugvorderingen te voorkomen door aanvragers te attenderen wanneer nodig. Als blijkt uit betrouwbare gegevens dat aanvragen aangepast dienen te worden omdat anders een hoge terugvordering ontstaat, willen we dat ambtshalve gaan doen nadat we de burger daarover geconsulteerd hebben. De burger mag er dan altijd voor kiezen om zelf nog wijzigingen door te voeren.

In 2022 gaan we in het kader van het streven om hoge terugvorderingen te voorkomen de mogelijkheden onderzoeken om ambtshalve te muteren als dat kan op basis van betrouwbare gegevens.

- 6- In het kader van het toepassen van maatwerk is het van belang dat Toeslagen een breed scala aan passende interventies kan inzetten.

In 2022 werken we het interventie instrumentarium verder uit.

- 7- We werken risico-gericht bij behandeling van dossiers: we gaan bijvoorbeeld verder met de implementatie van het behandelkeuzemodel. Het model kijkt naar opvallende aanvragen voor een toeslag. De behandelaar heeft daarbij de mogelijkheid tot het bieden van maatwerk, variërend van dienstverlening tot toezicht. In 2021 is het behandelkeuzemodel gestart met een pilot voor de huurtoeslag.

In 2022 werken we verder aan de ontwikkeling van het risicogericht toezicht, bijvoorbeeld door middel van het behandelkeuzemodel. Indien het model voldoet aan de eisen wordt het in 2022 verbreed naar onder meer de kinderopvangtoeslag.

- 8- Herstel intensief toezicht: na herijking en introductie nieuwe werkwijzen en kaders worden alle processen zorgvuldig en volledig herstart.

In 2022 wordt toezicht en handhaving in geval van bewuste misbruik weer hervat.

- 9- We maken werk van reflectief toezicht: we leren van ons werk door middel van kennis opgedaan uit onze processen en de individuele zaaksbehandeling beter te benutten. De afstand tussen uitvoering en beleid is daarbij kort. Zo worden via effectmetingen en leercirkels, inzichten opgedaan uit eigen/ extern onderzoek. Zo verbeteren we hoe Toeslagen haar werkzaamheden uitvoert.

In 2022 gaan we effectief gebruik maken van kennis en inzichten uit onze acties om betere invulling te kunnen geven aan de burgerbeloftes.

10-Samenwerking: we werken in het kader van de dienstverlening en het toezicht ook samen met anderen. Zo werken we bijvoorbeeld samen met intermediaire partijen en Toeslagen Service Punten, ontvangen we gegevens van onder meer het UWV en de kinderopvangorganisaties, en werken we samen in het kader van de Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI) en bij de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA).

In 2020  *lijven we samenwerken met andere overheden en private partijen om zodoende beter te voldoen aan de uitwerking van deze aanpak. We breiden deze samenwerking ook uit naar andere partijen.*

3. Activiteiten

In de volgende paragraaf worden de activiteiten die Toeslagen in 2022 gaat uitvoeren uiteengezet. Bij de indeling van de activiteiten wordt zoals aangegeven aangesloten bij de beloftes aan de burger. Waar een activiteit aan meerdere van deze beloftes raakt wordt de activiteit vermeld bij de belofte waarmee het grootste raakvlak bestaat.

Het nu volgende overzicht is niet uitputtend: processen die met name een intern karakter hebben worden bijvoorbeeld niet expliciet vermeld. Ook kan het zijn dat in de loop van het jaar nieuwe activiteiten worden ontwikkeld. Deze zijn vanzelfsprekend niet in het overzicht opgenomen. Het volledige pakket aan activiteiten dat wordt uitgevoerd ten aanzien van dienstverlening en toezicht is beschikbaar bij de teams Handhavingsregie en Burgerinteractie en Dienstverlening, en wordt door die teams ook gemonitord.

Bij een groot aantal activiteiten geldt dat deze worden uitgevoerd door behandelaren. De daarvoor benodigde capaciteit moet reeds voorafgaand aan het jaar worden begroot. De betreffende activiteiten zijn in de bijlage 1 vermeld, met daarbij de benodigde capaciteit. Het overzicht komt overeen met de door de Directie Toeslagen opgestelde begroting ten aanzien van de beschikbare capaciteit. Voor eventuele nieuwe activiteiten is daarin ook ruimte opgenomen. Daarbij wordt aangetekend dat het aantal uren niet bij voorbaat vast staat: het is mogelijk dat in de loop van het jaar andere activiteiten worden ontwikkeld of verschuivingen in de capaciteit tussen de verschillende processen noodzakelijk blijken. In het operationeel MT wordt dit proces aangestuurd. In bijlage 2 is daarnaast een overzicht van de verschillende (dienstverlenende) activiteiten opgenomen, met vermelding van de daarvoor benodigde capaciteit vanuit KI&S.

3.1 Wij staan voor u klaar (persoonlijk, digitaal en via intermediairs)

Als een burger ondersteuning nodig heeft bij het doen van een aanvraag of het doorgeven van een wijziging, dan vinden we dat deze ondersteuning beschikbaar moet zijn. Dat kan zijn bij Toeslagen zelf (persoonlijk of digitaal), of bij andere partijen.

Persoonlijk

Uitbreiding baliefunctie

Het is van belang dat burgers ons kunnen bereiken met vragen. In 2021 zijn we in dat kader gestart met het uitbreiden van de capaciteit bij de balies van de kantoren. In 2022

Pagina: 9

 Nummer: 1 2022	Auteur:	Onderwerp: Notitie	Datum: 30-11-2021 20:30:28 +01'00'
 Nummer: 2	Auteur:	Onderwerp: Markering	Datum: 30-11-2021 20:30:24 +01'00'

zetten we in op een verdere uitbreiding van de capaciteit bij de balies en steunpunten en zetten we in op het meer integraal helpen van burgers die met toeslagen en belastingen te maken hebben. We experimenteren ook verder met Webinars.

Persoonlijke begeleiding

Een relatief nieuwe werkstroom is Persoonlijk Begeleiden. Persoonlijk begeleiden richt zich op burgers die in onze reguliere processen onvoldoende worden begeleid. Dit hangt onder meer samen met het *doenvermogen* van burgers. De persoonlijke begeleiding is nu gericht op één toeslag, namelijk de kinderopvangtoeslag. In 2022 onderzoeken we hoe we persoonlijke begeleiding kunnen uitbreiden naar andere toeslagen en hoe we de signaalfunctie voor dit proces vanuit de andere processen kunnen verbreden. We gaan bovendien het Stella proces uitbreiden en zetten in dat kader ook in op het reeds eerder oppakken van signalen omtrent die zaken die in het reguliere proces mogelijk niet goed behandeld kunnen worden.

Ontwikkeling CRM systeem

Het is belangrijk is dat burgers ervaren dat elke medewerker hun verhaal kent, doordat alle relevante gegevens, gespreksinformatie en afspraken en documenten in het contact met Toeslagen bij de medewerker bekend zijn. Wij zetten daarom in op de ontwikkeling van een CRM systeem.

Bredere uitrol van het Contactcenter platform en Digital experience management

In 2022 gaan we dit platform nog breder uitrollen dan het huidige Belcentrum en Direct doorverbinden, zodat we burgers en medewerkers beter ondersteunen. We onderzoeken daarbij hoe we bijvoorbeeld videobellen, *call me back* en de chatfunctie kunnen inzetten in onze processen waar dat waarde toevoegt.

Gedragskennis verhogen

Door middel van gedragskennis en onderzoek hiernaar worden de dienstverlening aan en interactie met de burger verbeterd. Verder wordt regelmatig kennis over het gedrag via interactieve presentaties gedeeld met medewerkers van Toeslagen zodat zij ondersteund worden in het contact met de burger en hun behoeftes beter begrijpen. We vergaren ook inzicht over hetgeen de burger vindt, blijven dat meten, en brengen dat inzicht verder in de organisatie van Toeslagen.

Digitaal

Verbeteringen in Mijn Toeslagen

Mijn Toeslagen wordt van een moderner jasje voorzien. Daarin wordt ook plaats gemaakt om papieren correspondentie digitaal te kunnen ontsluiten. Denk hierbij aan verstuurd en ontvangen brieven over de hoogte van de toeslag en eventuele invorderingen. Verder wordt onderzocht of de burgers contactgegevens (zoals telefoonnummer of email) achter kunnen laten in Mijn Toeslagen.

 Nummer: 1	Auteur:	Onderwerp: Markering	Datum: 30-11-2021 20:32:27 +01'00'
CRM=?			

Integrale toeslagen app

Er wordt een integrale toeslagen-app ontwikkeld. De KOT-app wordt uitgebreid naar alle toeslagen met behoud van de kracht van de app: eenvoudig en snel een beperkt aantal wijzigingen doorgeven en het ontvangen van notificaties. De eerste fase is gericht op het op vlieghoogte brengen van de andere toeslagen met de functionaliteiten van de huidige KOT app.

Digitalisering van formulieren

De meeste wijzigingen kunnen al worden doorgegeven via Mijn Toeslagen. We willen de laatste 'download en print' formulieren in een digitale portal ontsluiten, zodat burgers alle zaken rond het aanvragen en wijzigen van hun toeslagen digitaal kunnen regelen. Verder willen we dat de VT beschikking ook op papier verstuurd gaat worden, aangezien veel burgers hun berichtenbox niet hebben geactiveerd en dus niet op die wijze op de hoogte worden gesteld van het feit dat er een (nieuwe) beschikking is. Dit ook in verband met het feit dat de keuzeregeling elektronisch berichtenverkeer, waarmee beoogd wordt om burgers een keuze te geven in de manier waarop ze post willen ontvangen, vooralsnog *on hold* is gezet.

Met betrekking tot het project digitalisering formulieren gaan we in eerste instantie de formulieren digitaliseren zonder deze voor in te vullen. Een volgende stap is voorinvullen om het de burger zo gemakkelijk mogelijk te maken en fouten te voorkomen. We ondersteunen de burger bij het invullen en begrijpen van het formulier en wijzen de burger actief op de mogelijkheid voor hulp waar nodig.

Via intermediairs

De burger kan er ook voor kiezen om via een intermediair (hulpgever) contact te hebben met Toeslagen. Wij ondersteunen deze partijen. Ook met veel andere partijen werken we samen om onze doelstellingen te bereiken.

Vergroten van het externe netwerk

Het bestaande externe netwerk van Toeslagen Servicepunten, Toeslagen Dienstverleners en maatschappelijk dienstverleners wordt in 2022 geïntensiveerd en vergroot. We blijven bovendien samenwerken met bijvoorbeeld bibliotheken bij spreekuren.

Verder gaan we in 2022 de samenwerking met derden- zowel qua landelijke spreiding als qua type organisaties – intensiveren. We zorgen dat dit aanbod in gezamenlijkheid met hen tot stand komt.

Voorzieningen voor intermediairen

We blijven intermediairen goed ondersteunen bij hun werkzaamheden. Zij kunnen in 2022 via eHerkenning en een Digidig machtigingscode toeslagen van een te helpen burger op een veilige manier inloggen op het Toeslagen Portaal. We beogen eind 2022 ook bewindvoerders te ondersteunen, door aan te sluiten op het centrale bewindvoerdersregister. Ook wordt het zogeheten System 2 System-kanaal voor

dienstverleners met commerciële software in 2022 veiliger en beter ingericht, zodat de kans op fouten daalt.

3.2 U weet waar u aan toe bent

Het is voor burgers bijzonder vervelend om voor verrassingen te komen te staan of om in onzekerheid te verkeren. Bij toeslagen kan het dan gaan om een onverwachte terugvordering, of onzekerheid over een besluit over de hoogte van de toeslag. Daarom zet Toeslagen in op voorlichting, het bieden van inzicht en overzicht, en het vormgeven van intensiever contact. Zodat verrassingen en onzekerheid waar mogelijk worden voorkomen en de burger weet waar hij aan toe is.

Voorlichting en informatie

In 2022 geven we voorlichting (van massale tot gerichte campagnes) over de werking van Toeslagen, in bijzonder het belang van het doorgeven van wijzigingen bij (levens)veranderingen, zoals wijziging van inkomen. Ook richten we ons op specifieke doelgroepen. Zo gaan we burgers bellen als we zien dat de aanvrager en de toeslagpartner uit elkaar verhuizen en bij hen informeren of er iets verandert in de gezinssituatie. Indien dat het geval is leggen we burgers uit wat de gevolgen en mogelijkheden zijn voor de toeslagen en belastingen. We implementeren de bevindingen uit de klantreis nabestaanden.

Inzicht en overzicht

Er zijn diverse initiatieven om onze brieven en beschikkingen duidelijker te maken en ook beter te motiveren waarom een besluit is genomen. Eén van deze initiatieven is om de burger het grondslagenoverzicht toe te sturen in plaats van hem uit te nodigen dit in Mijn Toeslagen te bekijken.

Ter verbetering van het inzicht wordt in de KOT app en op het burger portaal gewerkt aan het zichtbaar maken van de contra-informatie die Toeslagen ontvangt van o.a. de kinderopvanginstellingen.

Er wordt gewerkt aan een 'vorderingenportaal'. Daarin staan alle bedragen die wij of de burger nog gaan of moeten betalen. We faciliteren daarmee dat burgers en medewerkers op een makkelijke en laagdrempelige manier toegang hebben tot alle informatie over de schuldenpositie en de openstaande bedragen bij Toeslagen.

Intensiever contact

De burger staat bij Toeslagen centraal. Dit heeft onder andere tot gevolg dat meer en intensiever contact met de burger wordt gezocht en wordt meegenomen in het gehele proces omtrent de aanvraag of wijziging. Zo gaan we bijvoorbeeld eerder telefonisch contact opnemen.

Zo zijn we betrokken bij het proces van de herstart van de invordering, die in verband met de Covid 19 pandemie en de mogelijke financiële gevolgen hiervan voor burgers tijdelijk was gepauzeerd. Met een belactie en met brieven willen we burgers erop attent

maken dat de invorderingsmaatregelen weer worden opgestart. We bespreken de impact voor burgers, bieden hulp waar mogelijk en verwijzen door waar nodig.

3.3 U krijgt waar u recht op heeft

Het is belangrijk dat burgers de toeslag ontvangen waar ze recht op hebben. Een terugvordering of nabetaling voorkomen we waar mogelijk. Dat doen we onder meer door afwijkingen zo vroeg mogelijk te detecteren en daar ook proactief op te acteren. Gelijktijdig betekent 'de burger krijgt de toeslag waar hij recht op heeft' ook dat toezicht wordt uitgevoerd ten behoeve van de rechtmatigheid en dat wordt opgetreden tegen bewust misbruik. Ook willen we in het kader van de belofte 'u krijgt waar u recht op heeft' meer gaan inzetten op het tegengaan van niet-gebruik van toeslagen.

In de actualiteit

Voorkomen hoge terugvorderingen

We zetten in op het voorkomen van terugvorderingen door communicatie en gedragsinterventies. Hiervoor is onderzoek nodig, bijvoorbeeld gedragsonderzoek onder burgers met terugvorderingen. Zo kunnen we onderbouwde keuzes maken welke acties we in de toekomst inzetten bij burgers met een risico op (hoge) terugvorderingen. We onderzoeken wat de meest voorkomende situaties zijn die leiden tot hoge of onverwachte terugvorderingen en gaan na wat nodig is om deze te voorkomen. In 2021 is bovendien de pilot 'Grote Vorderingen 10.000 Euro gestart. We onderzoeken in 2022 hoe we de pilot kunnen door ontwikkelen.

Attenderingen

Het traject eerder signaleren, waarin ouders worden geïnformeerd op basis van de contra-informatie van o.a. de kinderopvanginstellingen, waardoor de toeslag mogelijk niet meer correct is, is geëvalueerd. Dit zal in 2022 leiden tot aanpassingen en optimalisatie van de te versturen brieven en KOT app berichten.

Het is van groot belang burgers die toeslagen ontvangen te wijzen op het belang van het doorgeven van (inkomens)wijzigingen. We nemen hiervoor contact op met burgers in en delen over welke gegevens wij beschikken. Ook in dit kader willen we in 2022 een gedragsanalyse uitvoeren. Op basis daarvan willen we interventies ontwikkelen voor specifieke doelgroepen zoals burgers met een flexibel inkomen.

Life events

Ook attenderen we burgers die de AOW leeftijd bereiken, en ouders van wie een kind naar het basisonderwijs of het voortgezet onderwijs gaat. Dit blijven we in 2022 doen, waarbij we voor alle attenderingen onderzoeken hoe de effectiviteit van de attendering kan worden verhoogd.

Behandelkeuzemodel

Met het ¹Behandelkeuzemodel selecteren we burgers waarbij we op basis van indicatoren vermoeden dat in de definitieve toekenning een correctie gedaan moet worden. Deze aanvragen worden kort na de aanvraag of de wijziging aangeboden voor handmatige behandeling. De behandeling hoeft niet bij alle aanvragen gelijk te zijn: de behandelaar heeft de ruimte om zelf te bepalen welke behandeling gewenst is. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat telefonisch contact met de burger gezocht wordt, of schriftelijk informatie bij de burger zelf, of bij diens verhuurder of kinderopvangorganisatie wordt opgevraagd. Het proces is ²In 2021 opgestart voor de huurtoeslag. De bedoeling is om dit in 2022 uit te gaan breiden.

HoT-HoR

Vanuit de beloften: de burger weet waar hij aan toe is, en de burger krijgt de toeslag waar hij recht op heeft is het van belang om zekerheid te bieden over het maandelijks te ontvangen toeslag, zeker als het toeslagbedrag hoog is. Het HoT-HoR proces richt zich specifiek op deze hoge voorlopige toekenningen. Bedoeling is om in de samenwerking met kinderopvanginstellingen en ouders te bezien of het juiste voorschot wordt verstrekt. Daarmee wordt voorkomen dat burgers achteraf worden geconfronteerd met hoge terugvorderingen. In 2022 wordt onderzocht of we onderscheid kunnen maken tussen meer- en minder foutgevoelige hoge aanvragen.

Controle op recht

Bij nieuwe aanvragen wordt getoetst of er een wettelijke grondslag is voor het verkrijgen van een toeslag. Bij een deel van deze aanvragen blijkt uit de gegevens van de Basis Registratie Personen (BRP) niet direct dat een wettelijke grondslag bestaat voor het verkrijgen van een toeslag. Deze aanvragen worden toegewezen voor handmatige behandeling. In 2022 wordt dit proces weer opgestart.

Controle zorgverzekerdheid

Periodiek controleren wij in het kader van het recht op zorgtoeslag of burgers zorgverzekerd zijn. In 2022 gaan we kijken naar de mogelijkheden om dit proces verder de automatiseren.

Twijfelvalidatie

Met het proces twijfelvalidatie kijken we naar mutaties die door burgers na afloop van het berekeningsjaar worden ingediend.

Huiseigenaren

Naast reguliere handhavingsacties vinden ook thematische toezichtacties plaats. Hierbij valt te denken aan een controle op aanvragers met huurtoeslag die naast huurder ook eigenaar of mede-eigenaar zijn van de gehuurde woning.

Pagina: 14

	Nummer: 1 (door)ontwikkelen van dit model	Auteur:	Onderwerp: Markering	Datum: 30-11-2021 20:35:22 +01'00'
	Nummer: 2 als pilot	Auteur:	Onderwerp: Markering	Datum: 30-11-2021 20:35:37 +01'00'

Samenwerking met anderen

Toeslagen werkt ook samen met andere overheidsorganisaties in het streven dat de burger de toeslag ontvangt waar hij recht op heeft. Van veel overheidsorganisaties ontvangen wij contra-informatie. Ook werkt Toeslagen samen met het ministerie van BZK, gemeenten en andere overheidsorganisaties in het kader van de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) en met het ministerie van SZW, gemeenten, UWV en SVB in het kader van de Landelijke Stuurgroep LSI. In het kader van de LSI wordt door Toeslagen intensief samengewerkt met Directie Midden- en Kleinbedrijf. Zo worden onder meer de huisbezoeken in het kader van de LSI projecten namens Toeslagen uitgevoerd door de daartoe aangewezen medewerkers van MKB.

Steekproeven

Met behulp van steekproeven gaan we op zoek naar risico's die nog niet zijn onderkend, om zo onze dienstverlening en toezicht verder te verbeteren. Bedoeling is om de inzet in 2022 te richten op één of twee van de toeslagen. Afhankelijk van de gekozen steekproef is de omvang voor een representatieve steekproef bepalend voor de inzet.

Achteraf (definitieve toekenning)

Na afloop van het jaar volgt de definitieve toekenning. Een groot aantal aanvragen wordt daarbij geautomatiseerd verwerkt. Voor de kinderopvangtoeslag is de actie Definitieve Toekenning Kinderopvangtoeslag ontworpen.

Definitieve Toekenning Kinderopvangtoeslag (DT KOT)

Na afloop van een berekeningsjaar worden toeslagen definitief toegekend op het moment dat alle grondslagen bij Toeslagen bekend zijn. Denk hierbij aan het inkomen, wat in mei door de Belastingdienst wordt vastgesteld. Hoewel een groot deel van alle aanvragen geautomatiseerd kunnen worden afgehandeld, worden elk jaar ook veel vraagbrieven verstuurd om aanvullende bewijsstukken op te vragen. Hierbij geldt dat de handmatige behandeling bestaat uit het vergelijken van opgegeven informatie met de contra-informatie van kinderopvanginstellingen en andere bronnen. Met behulp van de zogeheten correctietool kunnen kleine foutjes eenvoudig worden opgelost. In 2022 willen we binnen DT KOT een gedragsinterventie vormgeven om burgers te activeren om wijzigingen aan ons door te geven.

Bewust misbruik en oneigenlijk gebruik

Waar sprake is van bewust misbruik en oneigenlijk gebruik wordt dit aangepakt in het proces intensief toezicht. Dit proces heeft een ontwikkeling doorgemaakt waarin het proces is herijkt, nieuwe werkwijzen zijn vastgesteld en kaders in ontwikkeling zijn. Hierbij wordt een aantal waarborgen ingebouwd waaronder verbeterde kwaliteitscontrole en een bredere toepassing van het vier-ogenprincipe. Er wordt gewerkt aan het verbeteren van dossiervorming en de benodigde middelen hiervoor. Daarnaast wordt ingezet op opleiding en begeleiding van medewerkers in de uitvoering en wordt er specifiek ingezet op het leveren van maatwerk.

¹ Er is erop ingezet dat de volledige implementatie van het herijkte proces in 2022 gereed is, zodat het proces volledig herstart kan worden. In 2022 willen we ook aan de slag met het wegwerken van de opgelopen achterstanden ten aanzien van het verwerken van signalen. Ook willen we het fenomeen samenspanning (signalen in samenhang) in 2022 opstarten en inventariseren wat de mogelijkheden zijn om eigen gegenereerde signalen te onderzoeken. Met deze signalen zijn we minder afhankelijk van tips & kliks en kunnen mogelijk blinde vlekken worden ontdekt.

Opsporen en vervolgen

Intensief toezicht biedt een interventie-instrumentarium dat door de Dienst Toeslagen zelfstandig kan worden ingezet. Daarnaast kunnen strafrechtelijke onderzoeken ook in nauw overleg met de FIOD en of het OM plaatsvinden.

Niet gebruik

Naar schatting maakt gemiddeld 1 op de 10 burgers geen gebruik van toeslagen terwijl ze er recht op hebben. De ambitie van Toeslagen is burgers te wijzen op hun mogelijke recht op toeslagen en de het gebruik hiervan ook te stimuleren. Dit gaan we doen in een brede verkenning naar het niet-gebruik van toeslagen. Aan de hand van een brede in- en externe verkenning die in 2021 plaats vond wordt in 2022 een voorstel gedaan hoe we als Toeslagen met niet-gebruik om willen gaan en worden naar aanleiding daarvan indien mogelijk eerste interventies opgestart.

 Nummer: 1 Auteur: Onderwerp: Markering Datum: 30-11-2021 20:54:08 +01'00'

Gelet op de verhoogde politieke aandacht en negatieve publiciteit: Past hier een gedegen planmatige aanpak met een soort brede stuurgroep o.i.d.?

Bijlage 1: overzicht inzet handmatige capaciteit Toeslagen 2022

Activiteit	Aantal	Uren	Planning (Q 1-4)
Toezicht			
DT KOT 2021	27.000	62.100	
DT KOT 2021 correctietool	11.000	7.801	
HoT-HoR	15.000	88.235	
Behandelkeuzemodel	21.000	52.500	
Twijfelvalidatie	3.750	11.719	
Huiseigenaren	250	1.786	
Controle zorgverzekerdheid	5.000	3.704	
Controle op recht	1.000	1.111	
Steekproeven	1.200	3.333	
Persoonlijke begeleiding		30.000	
Stella light		8.000	
Overige acties nog te bepalen		18.000	
<i>Subtotaal uren</i>		288.289	
Burgerinteractie			
Doenvermogen / gedragsanalyse flexibele inkomens	1.000	2.000	
Doenvermogen / gedragsinterventie flexibele inkomens	2.000	4.000	
Gedragsinterventie op terugdringen terugvorderingen	2.000	4.000	
Gedraginterventie DT KOT niet-reageerders (pilot)	600	2.000	
Gedraginterventie DT KOT niet-reageerders (belactie)	2.000	7.000	
Toeslagenmonitor nabellen	500	1.000	
<i>Subtotaal uren</i>		20.000	
Intensief toezicht			
Uitworp FRS	1.600	8.000	
Diverse ITO werkzaamheden		42.000	
<i>Subtotaal uren</i>		50.000	
Totaal uren		358.289	

Bijlage 2: overzicht inzet vanuit KI&S 2022

Activiteit	Toeslag	Aantal	Kantoor of KI&S	Kwartaal	Uren IA
Gedragsanalyse (pilot) flexibele inkomens		2.000 posten	KI&S	Q1 t/m Q4	160
Gedragsinterventie flexibele inkomens		10.000 posten	KI&S	Q2	160
Zorgtoeslag (brief + belactie) attenderingsactie	ZT	10.000 posten	KI&S	Q2,Q3	160
Huurtoeslag (brief + belactie)	HT	10.000 posten	KI&S	Q2,Q3	160
KGB (brief + belactie)	KGB	10.000 posten	KI&S	Q2, Q3	80
KOT (brief + belactie)	KOT	10.000 posten	KI&S	Q2,Q3	300
Gedragsinterventie. Meer begrip bij burger dat wij geen gegevens hebben zodat ze sneller wijzigingen doorgeven		5.000 posten	KI&S	Q2	160
Gedragsinterventie toeslag X. Attenderingsactie		20.000 posten	KI&S of brief	Q3	160
Gedragsinterventie toeslag Y. Attenderingsactie		20.000 posten	KI&S of brief	Q3	160
Actie uitkomst burgerpanel		5.000 posten	KI&S	Q4	160
Actie uitkomst burgerpanel		5.000 posten	KI&S	Q4	80
Pilot Belactie	KOT	600 posten/350	Kantoor		160
Belactie	KOT	2.000 posten/10.000	Kantoor		160
Gedragsinterventie (brief/folder). Om burgers te activeren een wijziging door te geven	KOT	15.000 posten	nvt	Q4	160
Gedragsinterventie D&B (brief/folder)	KOT	5.000 posten	n.v.t.	Q3	160
Belactie ook tevreden burgers bellen		500 posten	Kantoor		80
Belactie	allemaal	Nog onbekend	KI&S	Q1	80
Brief	allemaal	1.000.000 posten	n.v.t.	Q1-Q3	80
Belactie	allemaal	650	KI&S	Q1-Q4	80
Klantreis nabestaanden	allemaal				
Klantreis ZZP	allemaal				
Totaal					2.700