

Beschouwing Toeslagen inzake verzwaarde of strengere behandeling

Versie 24 februari 2021

Aanleiding

De ADR heeft Toeslagen gevraagd om een beschouwing op te stellen over de redenen die in de kalenderjaren tussen 2012 en 2019 ten grondslag hebben gelegen aan de verzwaarde (meer dan een automatische verwerking van aanvraag of wijziging) of strengere (bestuurlijke boete of niet toekennen persoonlijke betalingsregeling) behandeling van aanvragen van toeslaggerechtigden.

Bij het opstellen van deze beschouwing is gebruik gemaakt van de jaarlijkse handhavingsplannen van de Dienst Toeslagen. De handhavingsplannen zijn door het MT van Toeslagen vastgesteld. Herprioritering lopende het jaar vond plaats op basis van nieuwe inzichten in onder andere risico's en werd geaccordeerd door Handhaving.

In deze beschouwing wordt eerst een korte historische schets van de periode van 2012 tot 2019 weergegeven. Vervolgens wordt ingegaan op de hierboven genoemde vragen inzake verzwaarde en strengere behandeling.

Korte historische schets 2012-2019

Het handhavingsplan voor 2018 bevat een historische schets die enkele ontwikkelingen in de daarvoor liggende jaren bevat:

Tot 2012 heeft de nadruk in de uitvoering gelegen op het snel toekennen en uitbetalen van toeslagen. Het toezicht vond meestal achteraf plaats bij de definitieve toekenning. In de periode van 2012 tot nu toe hebben we een aantal belangrijke ontwikkelingen gerealiseerd, zoals de invoering van handhavingsregie en het verschuiven van het toezicht en interactie naar zo vroeg mogelijk in het proces. Het toezicht wordt met behulp van derdengegevens inmiddels voor een groot deel geautomatiseerd uitgevoerd.

In 2012 heeft een aantal belangrijke ontwikkelingen een nieuw tijdperk ingeluid:

- *het nieuwe ToeslagenVerstrekkingsSysteem (TVS) is ingevoerd, waarin toezicht is ingebouwd door middel van risicoregels die uitworp genereren;*
- *handhavingsregie is ingevoerd om beter in control te komen, waarbij data-analyse het proces van "weten-kiezen-doen-meten" mogelijk maakte;*
- *inzicht in nalevingstekorten heeft geleid tot thematisch toezicht tijdens het toeslagjaar (in de actualiteit).*

In 2013 is handhaving verder ontwikkeld en is geïnvesteerd in:

- *het verkrijgen van actuele derdengegevens ter ondersteuning van het toezicht in de actualiteit;*
- *het nog verder verschuiven van toezicht naar het moment voorafgaand aan toekenning en uitbetaling door het ontwikkelen en implementeren van een voorspellend risicoclassificatiemodel;*
- *het uitbreiden van thematisch toezicht tijdens het toeslagjaar.*

2014 stond in het teken van:

- *toezicht waar mogelijk geautomatiseerd uit te voeren op basis van contra-informatie;*

- *de inzet van een schermrobot bij de behandeling van uitval en uitworp, die in staat is om een repetitieve handeling snel en in veelvoud tegelijk uit te voeren;*
- *aanpassingen van Mijn toeslagen, waardoor het voor burgers makkelijker is geworden om het goed te doen doordat gegevens vooraf zijn ingevuld voor de burger.*

Verbeteren toepassen inkomens stond centraal in 2015:

- *de werkwijze met betrekking tot het proces Massaal Automatisch Continueren (MAC) is verbeterd. Door de nieuwe werkwijze zijn we beter in staat een actueel inkomensgegeven te gebruiken voor de berekening voor het komende toeslagjaar. Hierdoor ontstaan naar verwachting minder (hoge) terugvorderingen bij Definitief Toekennen.*

In 2016 is de grootste ontwikkeling het Experiment De Natuurlijke Dialoog geweest. Hierbij is geëxperimenteerd met:

- *een multidisciplinaire werkwijze in een iteratief proces;*
- *toepassingen creëren in samenwerking met burgers;*
- *het initiëren van interactie met burgers voorafgaand aan het moment van transactie;*

In 2016 is de werkwijze met betrekking tot massaal automatisch continueren (MAC) verder verfijnd en uitgebreid en opnieuw toegepast voor toeslagjaar 2017.

In 2017 is proactieve interactie verder ontwikkeld daar waar mogelijk de volgende werkwijze te implementeren:

- *contactloos (no touch) en in één keer goed; dit doen we op basis van derdengegevens en we streven ernaar om dit ook te gaan doen op basis van voorspellende modellen;*
- *moderne interactie: waar mogelijk vindt de interactie plaats voorafgaand aan de transactie, op een manier die aansluit bij de behoefte van burgers, bijvoorbeeld:*
-burgers die een kind op de dagopvang hebben dat binnenkort 4 jaar wordt pro-actief benaderen om een mutatie door te geven
- bij inkomenswijzigingen rondom life-events, zoals afstuderen of met AOW gaan pro-actief wijzen op de noodzaak hun inkomen bij Toeslagen aan te passen;
- *vooraf invullen grondslagen in de aanvraag, zoals bijvoorbeeld:*
-in de portal een lijst met kinderen tonen waarvoor toeslag kan worden aangevraagd
-het verhogen van de huurprijs op basis van de gegevens die we van de verhuurder hebben gekregen bij de jaarlijkse huurverhoging.

Eén van de belangrijkste ontwikkelingen in de geschetste periode is wellicht het streven om het toezicht zo vroeg mogelijk in het proces en in de actualiteit plaats te laten vinden. Onder meer in het handavingsplan voor 2015 wordt daar op ingegaan:

'De wijze waarop we ons toezicht in 2015 uitoefenen past in een meerjarige ontwikkeling. De afgelopen jaren hebben we het toezicht steeds meer aan de voorkant en in de actualiteit ingericht. (Handavingsplan 2015)

Voor het jaar 2019 is geen handavingsplan opgemaakt. Toch is vast te stellen dat de ontwikkeling naar toezicht in de actualiteit dat jaar verder is voortgezet. Zo is in 2019 bijvoorbeeld geïnvesteerd in verbetermaatregelen inzake de kinderopvangtoeslag, die mede zien op het verkrijgen van meer actuele gegevens.

Beschouwing per element van de onderzoeksvraag

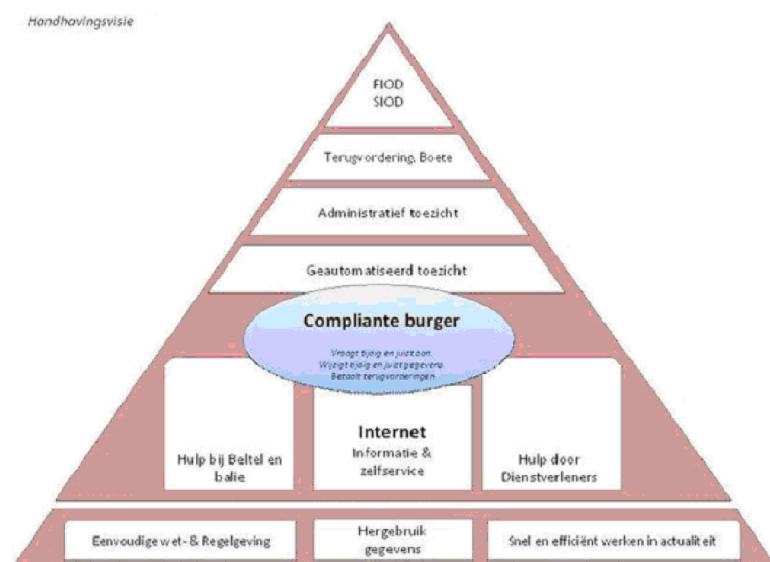
In het vervolg wordt ingegaan op de hierboven reeds onderscheiden elementen van de onderzoeksvraag, te weten de redenen die in de kalenderjaren tussen 2012 en 2019 ten grondslag hebben gelegen aan 1) de verzwaarde en 2) strengere) behandeling van aanvragen van toeslaggerechtigden

Vooraf: passende behandeling

Uit de diverse handhavingsplannen is af te leiden dat de redenen achter een verzwaarde of een strengere behandeling met name zijn verbonden aan de wens te komen tot een 'passende behandeling'. Van belang daarbij is dat toeslagen bij de handhaving de keuze heeft tussen verschillende handhavingsinstrumenten. In het handhavingsplan voor 2013 wordt hier vrij uitgebreid op ingegaan:

'Toeslagen kiest gericht en onderbouwd welke handhavings- instrumenten, gegeven de beschikbare capaciteit, worden ingezet om het nalevingsgedrag van toeslaggerechtigden te verbeteren en goed gedrag te ondersteunen.'

Toeslagen onderkent daarbij een gelaagdheid in het gebruik van het handhavingsinstrumentarium. Dit komt schematisch tot uitdrukking in de 'Handhavingspiramide'.



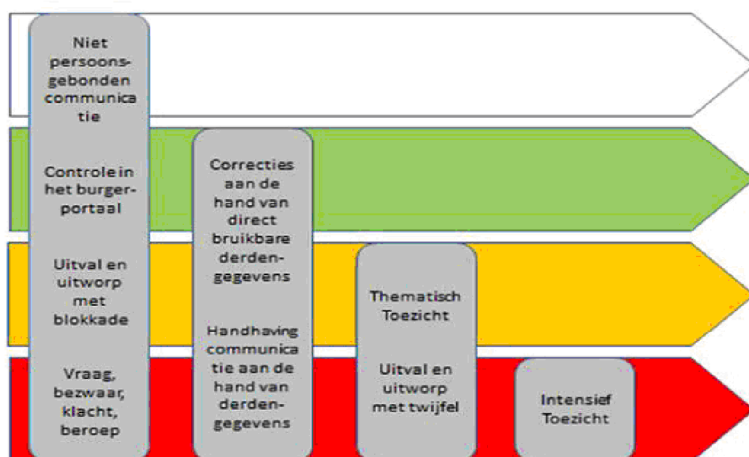
Middels de verschillende lagen wordt bereikt dat op alle aanvragen toezicht wordt gehouden. De manier waarop en de intensiteit is afhankelijk van het risico, de mate van betrouwbaarheid van de beschikbare derden info en het risicoprofiel van de burger (aanvrager).

Ook in het handhavingsplan voor 2014 komt de gedachte van een 'passende behandeling' terug, waarbij deze verbonden wordt aan de noodzaak om over actuele en betrouwbare contra-informatie te kunnen beschikken:

'Doelstelling voor 2014 is iedere burger de behandeling te geven die hij verdient. Dat houdt in dat we actuele en betrouwbare contra-informatie nodig hebben om burgers

waarbij sprake is van gerechtvaardigd vertrouwen snel zekerheid te kunnen geven. Actuele gegevens zijn ook noodzakelijk om risicovolle aanvragen in een zo vroeg mogelijk stadium tegen te houden of te detecteren.'

In het handhavingsplan over 2015 is een figuur opgenomen met het onderschrift: 'Iedereen krijgt de behandeling die hij verdient':



En ook bij het benoemen van de doelstellingen voor 2015 komt dit terug:

'De doelstellingen van onze handhaving zijn het vergroten van de nalevingsbereidheid en de toekenningszekerheid. En hierbij passen we de intensiteit van ons toezicht aan aan het gedrag van de burger.

Professionalisering van de business analyticsomgeving ondersteunt deze doelstellingen en maakt de doorontwikkeling van gedifferentieerd toezicht mogelijk.

We intensiveren de samenwerking met partners in de keten en in onze omgeving, zowel met publieke als private partijen. Kennis over (gedrag van) doelgroepen wordt verder opgebouwd en het meten van de effecten van ons toezicht wordt structureel onderdeel van onze handhaving.'

(Handhavingsplan 2015)

Een belangrijke rol bij het maken van de keuzes is dus gelegen in Data Analytics. In het handhavingsplan voor 2017 wordt hierop ingegaan:

'Data analytics stelt ons in staat om op een subjectgerichte manier ons toezicht uit te voeren. Inzicht in het gedrag en de behoeften van groepen burgers dragen bij aan het ontwikkelen van een passende behandeling. We willen immers bij onze behandeling rekening kunnen houden met (kenmerkend) onderscheid tussen groepen burgers. Het merendeel van de burgers is bereid om het goed te doen. En zolang er geen aanpassingen nodig zijn voor hun toeslag, gaat het ook goed. Uit analyses is gebleken dat er soms onvoldoende kennis is bij burgers over wanneer of hoe een wijziging doorgegeven moet worden. Hierdoor kunnen fouten ontstaan. Voor deze burgers maken we het makkelijk het goed te doen, bijvoorbeeld door hen tijdig te attenderen op een aankomend mutatiemoment of hen een voorziening te bieden die aansluit bij een specifiek onderwerp.

Er is ook een kleine groep burgers die niet compliant is en bewust onjuiste gegevens gebruikt bij de aanvraag of mutatie. Voor hen maken we het juist moeilijk het fout te doen.'

(Handhavingsplan 2017)

1) Zwaardere behandeling

Geautomatiseerd en niet geautomatiseerd

Toeslagen maakt gebruik van zowel geautomatiseerd als niet geautomatiseerd of handmatig toezicht. De inzet is daarbij om zoveel mogelijk toezicht geautomatiseerd te laten plaatsvinden. In het handhavingsplan voor 2013 wordt dit als volgt aan de orde gesteld:

'Het streven naar actueel en effectief toezicht vertaalt zich naar het streven een zo groot mogelijk deel van het toezicht uit te voeren als massaal, geautomatiseerd toezicht. Waar mogelijk maakt Toeslagen gebruik van intelligence om vast te stellen voor welk toezicht en voor welke groepen massaal, geautomatiseerd toezicht effectief is'.

(Handhavingsplan 2013)

De handmatige behandeling bestaat daarbij onder meer uit uitwerpen uitval. Bij uitval ontbreken gegevens of komen gegevens niet overeen met de beschikbare derden administratie. Bij uitworp is er sprake van twijfel met betrekking tot de juistheid van de gegevens. In het handhavingsplan voor 2013 staat hierover:

'Toeslagen wil in 2013 efficiënter omgaan met de handmatige behandeling van uitworp en uitval uit het Toeslagen Verstrekkingen Systeem (TVS). Toeslagen zal de handmatige behandeling vooral richten op uitval en uitworp waarbij de risico's op non-compliance en onterechte betalingen het grootst zijn. Toeslagen zal waar dat kan werken vanuit preventie, en zal hiervoor onder meer handhavings- communicatie inzetten.

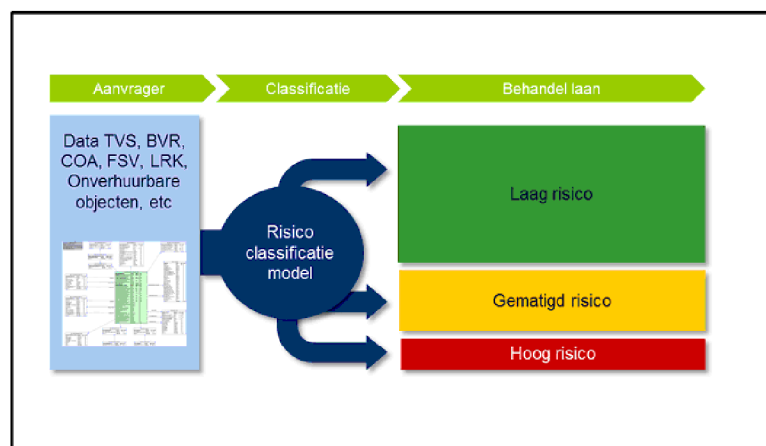
Handhavingsregie zal een actieve rol hebben bij de inzet van de uitworp en uitvalregels in TVS. Handhavingsregie bepaalt op basis van risico- analyses welke uitval en uitworp als 'hard' beschouwd wordt (behandeling vóór toekenning in verband met risico op non-compliance) en welke als 'zacht' beschouwd wordt (lager risico op non-compliance, controle na voorlopige toekenning). Handhavingsregie zoekt naar verbeteringen in het uitworp- en uitval-proces, waarmee Toeslagen beoogt te bewerkstelligen dat toeslag-aanvragers doordrongen zijn van hun verantwoordelijkheid voor de juistheid en volledigheid van hun gegevens bij Toeslagen.'

Ook in het handhavingsplan over 2015 wordt ingegaan op geautomatiseerd en niet geautomatiseerd toezicht, waarbij ook ingegaan wordt op het risicoclassificatiemodel:

Ons toezicht vindt zoveel mogelijk in de actualiteit plaats. Een deel daarvan wordt geautomatiseerd met behulp van derden- gegevens uitgevoerd. Hiermee realiseren we een basisniveau van risicobeheersing.

Daar waar de risico's op een onjuiste aanvraag/mutatie groot zijn voeren we controles uit. In 2015 richten we steekproefcontroles in voor aanvragen/mutaties waarbij we geen risico's onderkennen. Deze twee uitersten voeren we in 2015 uit op basis van het 'Green Lane'-concept. Dit concept bestaat uit drie behandellanen, rood, oranje en groen. Voor het inrichten van de 'Green Lane' zijn de rode en oranje lanen onontbeerlijk. Ons risicoclassificatiemodel (predictive model) staat aan de basis hiervan.

Het onderstaande schema maakt dit duidelijk.



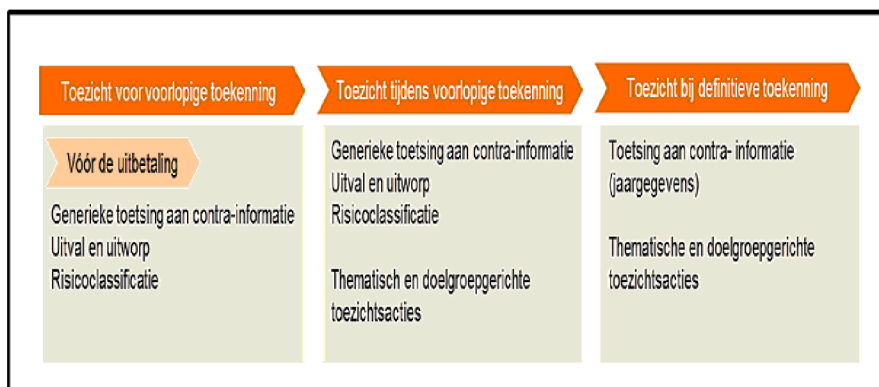
Ook in het handavingsplan voor 2016 komt bovenstaande afbeelding terug, en wordt daarin als volgt toegelicht:

Daar waar het risico groot is voeren we controles uit om vast te stellen of het risico werkelijk bestaat. Indien nodig treffen we maatregelen om het risico af te dekken (niet toekennen/uitbetalen, stoppen of aanpassen van de toeslag, terugvordering). Daar waar we op basis van de classificatie geen of een laag risico veronderstellen voeren we steekproefcontroles uit ter validatie van die veronderstelling. Deze steekproefcontroles ondersteunen de risicobeheersing. In 2015 hebben we deze benadering toegepast op de Kinderopvang- en Huurtoeslag. In 2016 zetten we deze ontwikkeling voort. De validatie van de risicoclassificatie leidt tot een toenemende mate van gedifferentieerd toezicht.

In 2015 zijn we gestart met te onderzoeken of we de risicoclassificatie/Green Lane kunnen gebruiken om te bepalen of en welke standaard toezichtsacties (uitworpregels) voor de laagrisicogroep op een andere (doelmatiger) wijze kunnen worden uitgevoerd. Andere wijze kan betekenen: in bepaalde gevallen uitworp niet behandelen of hiervoor thematisch toezicht in de plaats stellen. We zetten het onderzoek van 2015 voort in 2016.

Toezicht in verschillende fasen van het proces

We voeren ons toezicht uit in de verschillende fasen van het toeslagenproces. Onderstaand schema geeft op hoofdlijnen weer hoe dat toezicht in die fasen er uit ziet.



2) Strengere behandeling

Ten aanzien van de redenen voor strengere behandeling wordt onderscheid gemaakt tussen de terugvordering en het opleggen van een bestuurlijke boete.

Terugvordering

Terugvorderingen zijn inherent aan het systeem

Omdat het recht op en de hoogte van de toekenning afhankelijk is van het inkomen in het toeslagjaar, worden voorschotten gebaseerd op het inkomen dat de aanvrager geschat heeft. Bij het vaststellen van de definitieve toekenningen gebruikt Toeslagen het jaarloon of het aangegeven inkomen. Inherent aan deze werkwijze is dat er afwijkingen kunnen ontstaan tussen de hoogte van het voorschot en de hoogte van de definitieve toekenning.’ (Handhavingsplan 2014)

En in het handhavingsplan over 2016:

Onze handhaving is er op gericht om het aantal terugvorderingen en de hoogte daarvan zoveel mogelijk te beperken. Kleine terugvorderingen zijn echter inherent aan een stelsel waarin wordt gewerkt met schattingen en uitbetalen van voorschotten. Door de burger zoveel mogelijk te helpen het goed te doen en in de fase van voorlopige toekenning zoveel mogelijk toezicht uit te voeren, neemt de toekenningszekerheid toe.

Inzet om terugvorderingen te voorkomen

Bij het jaarlijkse MAC-proces is in 2015 een nieuwe werkwijze geïntroduceerd, waarbij in plaats van – in het verleden – door de burger opgegeven inkomen te indexeren, wordt gekeken naar het meest actuele inkomensgegeven dat van de burger bekend is. Naar verwachting leidt deze werkwijze tot een toekenning die beter aansluit bij de feitelijke inkomenssituatie van de burger en is daardoor ook van invloed op terugvorderingen. In 2016 wordt deze nieuwe werkwijze geëvalueerd en wordt vastgesteld of deze werkwijze wordt gecontinueerd.

Ook terugvorderingen naar mate van compliance

In het handhavingsplan over 2013 is ten aanzien van de terugvordering het volgende vermeld:

‘Terugvordering is een instrument in ons handhavingspalet. De terugvorderingslijn bij Toeslagen gedraagt zich naar de mate van compliance van de burger: ondersteunend voor de welwillende burger die wat extra hulp nodig heeft, maar krachtdadig en waar nodig bestraffend voor burgers die zich opzettelijk non-compliant gedragen’.

Het onderscheid toont zich onder meer in de werkwijze

‘Toeslagen verleent standaard uitstel van betaling van de terugvordering in het geval van een (gemotiveerd) bezwaarschrift. In gevallen dat de terugvordering te maken heeft met opzettelijk onjuiste aanvragen zal Toeslagen niet automatisch uitstel van betaling bij bezwaar verlenen en/of eigener beweging een betalingsregeling aanbieden’ (Handhavingsplan 2014).

In het handhavingsplan over 2014 staat het volgende vermeld:

'Toeslaggerechtigden die zich niet aan de regels hebben gehouden, zullen merken dat de dienst de teugels aantrekt, bij de terugvordering en met het opleggen van boetes.

In het handhavingsplan voor 2017 wordt kort ingegaan op de terugvorderingen

Voor terugvorderingen hanteren we een standaard betalingstermijn van 24 maanden, met de mogelijkheid om, op verzoek van de burger, een persoonlijke betalingsregeling te treffen. In 2017 bereiden we ons, samen met Belastingen, voor op het stroomlijnen van het terugvorderingsbeleid van Belastingen en Toeslagen. Deze maatregel uit het Belastingplan 2017 gaat in per 1 januari 2019.

Wanneer blijkt dat de terugvordering is ontstaan door opzet/grove schuld van de aanvrager, wordt geen persoonlijke betalingsregeling getroffen. Het vaststellen van opzet/grove schuld heeft de afgelopen jaren plaatsgevonden in het terugvorderingsproces, bij de beoordeling van verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling. Het is wenselijk om bij het uitvoeren van toezicht op een aanvraag of mutatie al vast te stellen of er sprake is van opzet/grove schuld. Dat proces wordt in 2017 ingericht bij Toeslagen.

(Handhavingsplan 2017)

Opleggen van een bestuurlijke boete

In het handhavingsplan over 2013 is over het opleggen van een bestuurlijke boete het volgende opgenomen:

Op grond van de Awir en het Besluit Bestuurlijke Boeten Belastingdienst/Toeslagen (Boetebesluit) worden sinds januari 2012 verzuimboetes opgelegd.

Ter bepaling van de beboetbare situaties kan worden uitgegaan van een op voorhand bepaald drempelbedrag: het terugvorderingsbedrag. Bij overschrijding van dat drempelbedrag kan worden overgegaan tot beboeten.

Met ingang van 1 juli 2012 gelden voor zowel de verzuim- als de vergrijpboete hogere maximum boetebedragen. De vergrijpboete bedraagt met ingang van 1 juli 2012 maximaal 100 procent van het terug te vorderen bedrag, zonder absoluut maximum. In het aangepaste boetebesluit wordt ook een verzuimreeks opgenomen ter bepaling van de hoogte van de op te leggen verzuimboete in verband met het niet doorgeven van wijzigingen in de voorschotfase (bijv. het aantal opvanguren of het inkomen). Bij een eerste overtreding wordt een waarschuwing gegeven.

Tot 1 januari 2013 was het alleen mogelijk om vergrijpboetes bij een herziening van een definitieve toekenning op te leggen. Door de Overige Fiscale Maatregelen 2013 (OFM 2013) zal het vanaf 1 januari 2013 mogelijk worden om ook bij de definitieve toekenning een vergrijpboete op te leggen. Ook wordt met de OFM 2013 de maximum vergrijpboete bij recidive verhoogd (van 100%) naar 150% van het teruggevorderde bedrag.

In 2014 vindt vervolgens een uitbreiding van de wetgeving plaats:

De Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit leidt met ingang van 1 januari 2014 ook tot een uitbreiding van de reikwijdte van de bestuurlijke boete. Met het nieuwe artikel 41bis Awir wordt het overtredersbegrip uitgebreid. Hierdoor kunnen - naast de overtreder en

de medepleger - ook de doen pleger, uitlokker en de medeplichtige een bestuurlijke boete opgelegd krijgen in verband met een overtreding van een verplichting die is opgenomen in de Awir of de daarop gebaseerde regelgeving. De vergrijpboetes die in 2014 aan toedoeners en facilitators zouden moeten worden opgelegd (zie begroting), zouden zonder deze uitbreiding niet kunnen worden opgelegd. Deze uitbreiding geldt niet voor overtredingen die vóór 1 januari 2014 werden begaan.

Op grond van de nieuwe tekst van artikel 41, eerste lid, Awir kunnen voortaan ook vergrijpboetes worden opgelegd, indien de overtreding niet heeft geresulteerd in een terugvordering.

We kunnen hierbij denken aan frauduleuze aanvragen die aan de poort (bijvoorbeeld bij toepassing van het risicoclassificatiemodel) worden afgevangen. Ook deze wijziging geldt niet voor overtredingen die vóór 1 januari 2014 werden begaan.

Het handhavingsplan voor 2017 gaat in op de achtergronden bij het opleggen van een boete:

'Door toepassing van het boetebeleid wordt de burger erop gewezen dat er condities verbonden zijn aan het recht op toeslagen. Bij het aanvragen van toeslagen, verbindt men zich aan bepaalde voorwaarden, die bij overtreding worden bestraft met een boete, of waarvoor een waarschuwing wordt gegeven. Vanuit de visie dat elke aanvrager de behandeling krijgt die hij verdient, en vanuit de wens om gedragsbeïnvloeding te bewerkstelligen, worden boetes opgelegd of waarschuwingen gegeven.'

(Handhavingsplan 2017)

Dit komt vervolgens ook terug in het handhavingsplan voor 2018, waarbij nog aangevuld wordt dat bij het bepalen van de hoogte van de eventueel op te leggen boete wordt rekening gehouden met de ernst van de overtreding, de mate van verwijtbaarheid en de omstandigheden van burgers, en aandacht uitgaat naar effectmeting:

'Door toepassing van het boetebeleid worden burgers erop gewezen dat er condities verbonden zijn aan het recht op toeslagen. Bij het aanvragen van toeslagen, verbindt men zich aan bepaalde voorwaarden, die bij overtreding worden bestraft met een boete, of waarvoor een waarschuwing wordt gegeven. Vanuit de visie dat elke aanvrager de behandeling krijgt die hij verdient, en vanuit de wens om gedragsbeïnvloeding te bewerkstelligen kunnen boetes worden opgelegd of waarschuwingen gegeven.

Bij het bepalen van de hoogte van de eventueel op te leggen boete wordt rekening gehouden met de ernst van de overtreding, de mate van verwijtbaarheid en de omstandigheden van burgers. Deze uitgangspunten komen ook overeen met de aanbevelingen uit het rapport "Weten is nog geen doen" van de WRR.

In 2018 meten we ook het effect van sancties. We willen weten of het opleggen van sancties het gedrag van burgers positief of negatief beïnvloed. Met andere woorden, geven burgers die een verzuimboete opgelegd hebben gekregen in het vervolg wel netjes wijzigingen op tijd door, of juist niet?'

(Handhavingsplan 2018)

Epiloog: meten van effect

Er is de nodige aandacht voor effectmeting. In het handhavingsplan voor 2014 staat daarover onder meer het volgende opgenomen:

De komende jaren zullen we steeds meer de effectiviteit van de thematische toezichtacties gaan meten. Met de uitkomsten van deze effectmetingen zijn we in staat om de interventies te verbeteren en informatie te vergaren over het gedrag van aanvragers. In 2014 starten we met het ontwikkelen en uitvoeren van effectmeting bij diverse thematische toezichtacties. Een effect is een waarneembare verandering als gevolg van een (toezicht)interventie.

Per toezichtactie wordt bij het maken van het behandelplan vastgesteld of er een effectmeting wordt uitgevoerd.

Behalve het meten van het effect van handhavingsacties, gaan we in 2014 zorgdragen voor een goede vastlegging van de resultaten van onze (thematische) toezichtacties. Hieronder verstaan we vooral kwantitatieve gegevens, die objectief vastgesteld kunnen worden op basis van in systemen vastgelegde gegevens. De resultaatmetingen zijn bedoeld om inzicht te geven in de met verschillende toezichtacties gemoeide aantallen en de financiële gevolgen van de toezichtacties.

(Handhavingsplan 2014)

En in het handhavingsplan voor 2015:

Doel van onze handhaving is het vergroten van de nalevingsbereidheid van burgers en het vergroten van de toekenningszekerheid. De afgelopen jaren zijn nieuwe selectiemethoden ontwikkeld, is kennis opgebouwd van doelgroepen en zijn nieuwe interventies toegepast.

Eind 2015 zijn we in staat om de effecten te meten van (terugkerende) toezichtacties. Hiervan leren we met welke interventies de doelgroep het meest succesvol kan worden aangezet tot naleving en welke voor verbetering vatbaar zijn. Of bij welke doelgroep een interventie wel werkt en bij welke doelgroep niet. De uitkomsten van een effectmeting geven aanknopingspunten voor verbetering van het toezicht.

In het handhavingsplan voor 2016:

Bij nalevingstekorten wordt geanalyseerd in hoeverre en op welke wijze het probleem wordt veroorzaakt door het gedrag van (doelgroepen van) burgers, wat drijfveren, motieven en omgevingsinvloeden zijn. Vervolgens wordt vastgesteld welke interventie wordt toegepast, welke (gedrags)mechanismen door de gekozen interventie in werking worden gezet en als laatste wordt bepaald hoe en waaruit dat gemeten wordt. Hierbij speelt data & analytics een belangrijke rol.

De ervaringen die in 2015 zijn opgedaan met het meten van de immediate outcome bij bepaalde toezichtacties kunnen dan worden uitgebreid. In 2016 voeren we effectmetingen uit bij de toezichtacties waarbij gedragsbeïnvloedende interventies worden ingezet. Daarnaast onderzoeken we bij welke interventies de intermediate outcome gemeten kan worden, zodat op termijn meer inzicht in lange termijn effecten van de interventies ontstaat.