Toeslagen
Belastingdienst

VERTROUWELIJK
Aan: Directeurenoverleg Verbeterprogramma KOT

Toeslagen
Verbeterprogramma KOT
Graadt van Roggenweg 500
3531 AH Utrecht
www.toeslagen.nl

Auteur

Datum
19 januari 2022

Versienummer
1.0

Kopie aan

Bijlagen
Evaluatierapport pilot

memo

Adviezen n.a.v. evaluatie pilot bellen met ouders

Inleiding

Bijgaand de evaluatie van de Pilot "bellen met ouders n.a.v. eerder signaleren KOT". Vanaf mei 2021 tot 1 oktober 2021 zijn er, als pilot, ouders gebeld die na het eerder signaleren per brief of KOT-app bericht en de herinnering hierover, geen mutatie hebben doorgegeven.

Welk besluit vragen we aan het Directeurenoverleg?

We adviseren het Directeurenoverleg om in te stemmen met het uitvoeren van deze aanbevelingen.

Waarom hebben we de pilot uitgevoerd?

Doelstelling van het bellen was de effectiviteit van het eerder signaleren te verhogen door ouders die geen wijziging hebben doorgegeven na het eerder signaleren, telefonisch te ondersteunen met het actueel houden van hun KOT-aanvraag. Daarnaast is als secundair doel, de pilot en het contact met de ouder gebruikt (feedback) om het eerder signaleren te verbeteren en optimaliseren.

Wat zijn onze belangrijkste conclusies?

1. Het persoonlijk contact met ouders verhoogt de effectiviteit van eerder signaleren: 64% van de ouders met wie is gesproken, geeft een wijziging door.
2. Van de 2377 ouders die niet hebben gemuteerd, is er met 457 ouders persoonlijk contact geweest. Een belangrijke oorzaak van het lage bereik is het ontbreken van telefoonnummers. Daarnaast zijn ouders bewust niet gebeld, vanwege samenloop interventies/acties vanuit Toeslagen naar dezelfde ouders.
3. 12% van de ouders die geen mutatie heeft gedaan naar aanleiding van de herinnering, heeft alsnog een mutatie gedaan na de belactie.
4. Door het uitvoeren van de pilot hebben we meer inzicht in wat de randvoorwaarden zijn voor het effectief en zorgvuldig toepassen van bellen naar ouders in het proces van eerder signaleren. Deze randvoorwaarden zijn:
    a. Vastlegging van de gesprekken waarbij een mutatie door KI&S is gedaan.
    b. Terugkoppeling van de gespreksresultaten op BSN niveau naar het datafundament van Toeslagen.
    c. Het verder kunnen begeleiden van ouders aan de telefoon, als de situatie daarom vraagt.

5. Tijdens de analyse van een aantal casussen op ouder niveau zijn knelpunten geconstateerd die niet direct betrekking hebben op deze Pilot maar leiden tot hoge terugvorderingen bij het definitief toekennen van de toeslag:
    a. Bij het definitief toekennen van de toeslag, wordt er indien er geen of minder recht is op KOT, niet gekeken of de situatie zich ook voordoet in het lopende voorschot jaar. Hierdoor ontstaan er casussen waarbij er onnodig hoge terugvorderingen kunnen ontstaan. De beschikbare informatie vanuit het DT-proces zou ook gebruikt kunnen worden om ouders te bellen m.b.t. het lopende voorschot jaar (synergievoordeel).
    b. Jaarlijks wordt een KOT aanvraag massaal automatisch gecontinueerd (MAC). Ten gevolge hiervan wordt ook een voorschot verstrekt aan ouders waarvan eigenlijk bekend is dat ze geen recht hebben op KOT of dat er sterke twijfels zijn hierover. Zo worden er vanaf 2018 hoge toeslagvoorschotten verstrekt aan ouders die voorgaande jaren nihil zijn gesteld. Op de longlist van het verbeterprogramma staat al een voorstel tot heroriëntatie van de bedrijfsregels van het MAC-proces voor KOT.

Dit raakt individuele burgers hard en willen we adresseren

6. De pilot heeft ook geholpen om het proces van eerder signaleren verder te optimaliseren. Deze verbeteringen zijn gedurende de pilot aangebracht of als aanbeveling of op te lossen probleem, opgenomen in dit rapport. Een belangrijke openstaande onderzoeksvraag is om te achterhalen waardoor het aantal verstuurde herinneringen, of het aantal te bellen ouders, lager is dan het aantal ouders dat niet heeft gereageerd op een eerdere attentie.

Onze vier aanbevelingen naar aanleiding van de conclusies

Aanbevelingen naar aanleiding van conclusie 1 t/m 4:

Aanbeveling 1:
Ons oordeel is dat het bellen van ouders in dit proces wenselijk is, maar dat er eerst een aantal randvoorwaarden moeten worden ingevuld. Onze aanbeveling is om het bellen met burgers voort te zetten als deze randvoorwaarden zijn ingevuld. We adviseren de regie op het invullen van deze randvoorwaarden bij DG Toeslagen te beleggen, omdat er toeslagenbreed meerdere pilots met outbound bellen zijn uitgevoerd en de onze adviezen overeenkomen met de adviezen vanuit de andere pilots outbound bellen, welke al gedeeld zijn met het MT Toeslagen.

Aanbeveling 2:
Ons oordeel is ook dat bij een aantal specifieke situaties het risico op hoge terugvorderingen te hoog is en we ons niet kunnen permitteren om te wachten totdat de randvoorwaarden bij KI&S zijn ingevuld. Het gaat hier om de volgende situaties:

- De KOO heeft doorgegeven dat opvang voor een kind is gestopt en er is geen andere opvang bekend voor het kind.
- DUO, UWV of het Inlichtingenbureau heeft doorgegeven dat een doelgroepstatus is beëindigd of niet bestaat c.q. heeft bestaan.

Voor deze situaties is ons advies om –in samenspraak met de portefeuillehouder toezicht– het bellen met ouders te beleggen bij een team binnen DG Toeslagen. Het kader blijft dat Toeslagen de gegevensleveringen in de voorschotfase niet gebruikt om toeslagen eigenstandig te muteren.

Ze zijn voorstander binnen HHR maar capaciteitproblemen bespreken via [redacted] MT TSL

Voor ouders die niet reageren naar aanleiding van een verschil in opvanguren, een wisseling van de opvangsoort, of een wisseling van de opvanglocatie wordt geen tussentijdse actie voorgesteld, omdat de het risico op hoge terugvorderingen lager is. In het evaluatie is per belactie het effect op hoge terugvorderingen opgenomen.

Aanbeveling naar aanleiding van conclusie 5 – knelpunten buiten proces eerder siganeleren:

Aanbeveling 3:
De verbetersuggesties met betrekking tot de processen MAC en DT worden (en zijn al deels) opgenomen op de longlist vKOT. Conform de afgesproken agile werkwijze, bepalen we of er nieuwe verbetervoorstellen worden toegevoegd aan het met het DO afgesproken pakket aan verbetermaatregelen. Besluitvorming hierover zal via een apart voorstel aan het DO worden voorgelegd.

Dit raakt enorm onze doelen
kan ook vanuit regie lijn

Aanbeveling naar aanleiding van conclusie 6: procesoptimalisatie

Aanbeveling 4:
De procesverbeteringen worden door vKOT geagendeerd in het bestaande 'eerder signaleren overleg' en daar verder opgepakt. Zo is er actie binnen het team eerder signaleren opgenomen om per bedrijfsregel zichtbaar te maken hoeveel ouders uitgesloten zijn bij het hele eerder signaleren proces (transparante beslisboom).