



Toeslagen
Administratie



Handhaving bij Toeslagen



6/12/2023



Inleiding

- Het Toeslagendilemma
- Hoe lossen we het op?
 - Data-analyse
 - Natuurlijke dialoog
 - Gedragsbeïnvloeding
- De diepte in: Risicoselectie



Kengetallen Toeslagen

	2016	2017	2018
Uniek	5,2 mln. toeslaghuishoudens	5,1 mln. toeslaghuishoudens	5,1 mln. toeslaghuishoudens
Aantal toeslagbetrokkenen (Aanvragers, partners, medebewoners, kinderen)	8,3 mln.	8,2 mln.	8,2 mln.

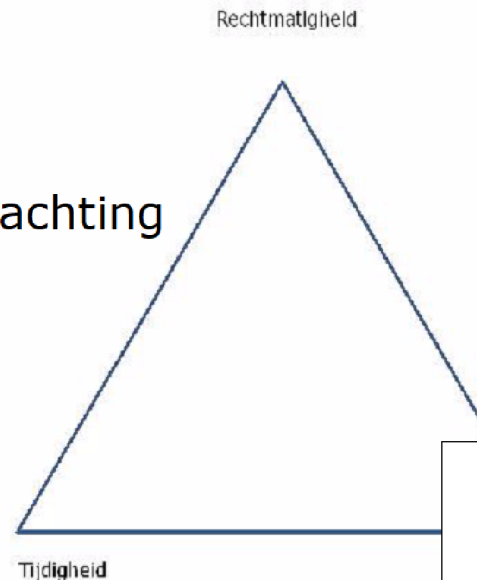
- 85.000 nieuwe aanvragers per maand
- 280.000 mutaties per maand

Toeslagjaar 2018	Aantal aanvragen	Bedrag
Kinderopvangtoeslag	0,5 mln.	€ 2,4 mld.
Huurtoeslag	1,3 mln.	€ 3,6 mld.
Zorgtoeslag	4,3 mln.	€ 4,7 mld.
Kindgebondenbudget	0,7 mln.	€ 1,9 mld.
Totaal	6,8 mln.	€ 12,6 mld.



Het Toeslagendilemma

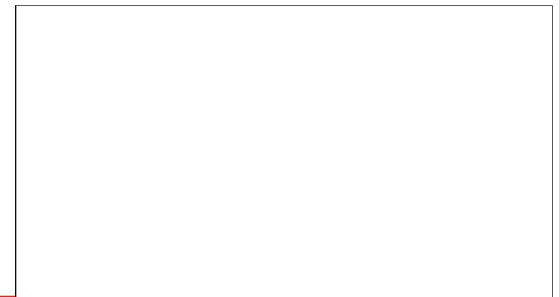
- Maandelijks 6,8 miljoen betalingsbeslissingen
- Schattingen van burgers
- Verificatie met contra-informatie
- Politieke en maatschappelijke verwachting rondom misbruik/fraude





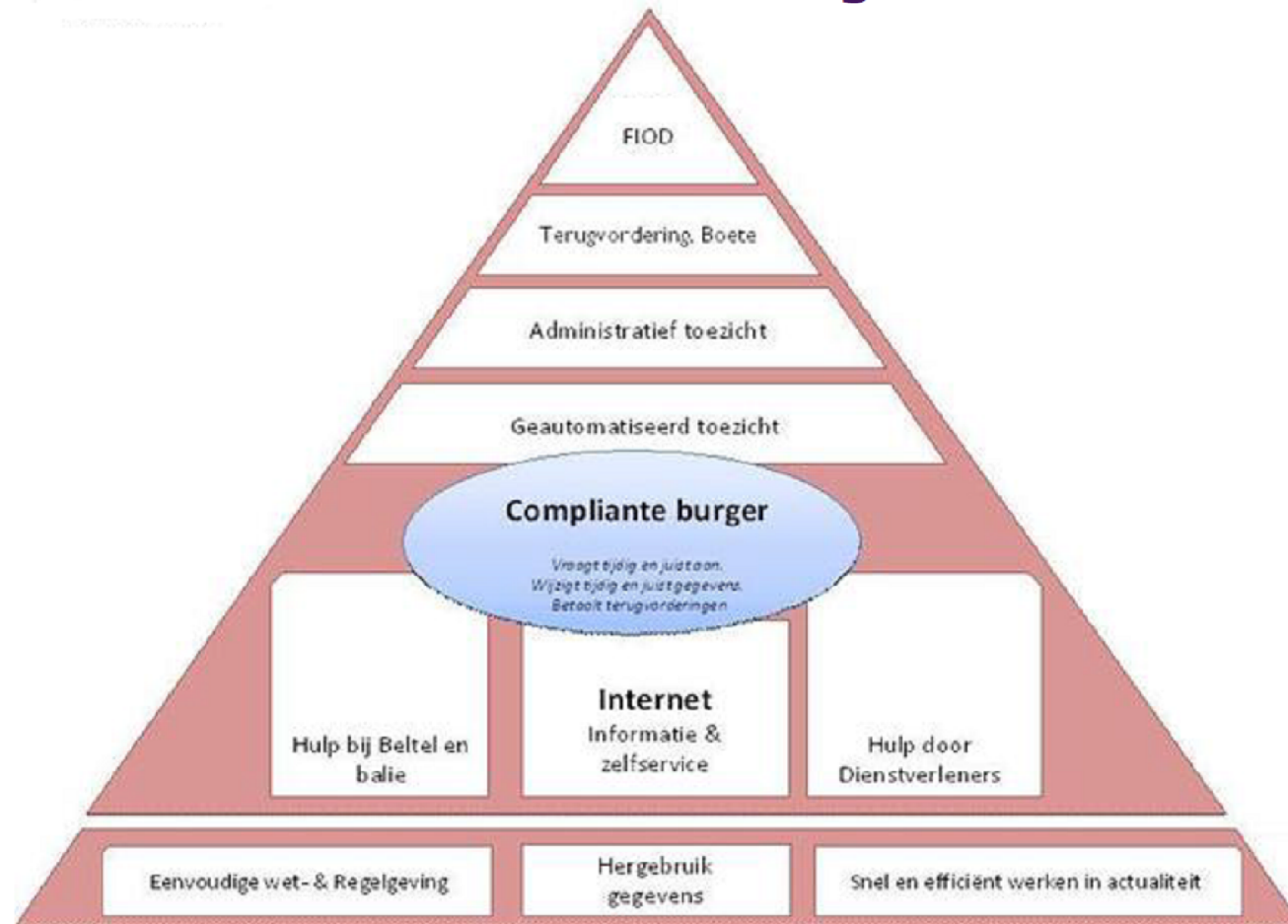
Handhavingsvisie Toeslagen

- **Onze handhaving is erop gericht burgers op een eenvoudige, toegankelijke wijze vroeg in het proces een zo groot mogelijke toekenningszekerheid te geven.**
- Dit doen we door:
 - het voor burgers makkelijk maken het goed te doen,
 - op een logisch moment op een moderne en passende wijze interactie te hebben met burgers,
 - de burgers te ontlasten door het, met toestemming van de burger, toepassen van alle relevante en beschikbare gegevens.





De essentie van de handhavingsvisie





2017



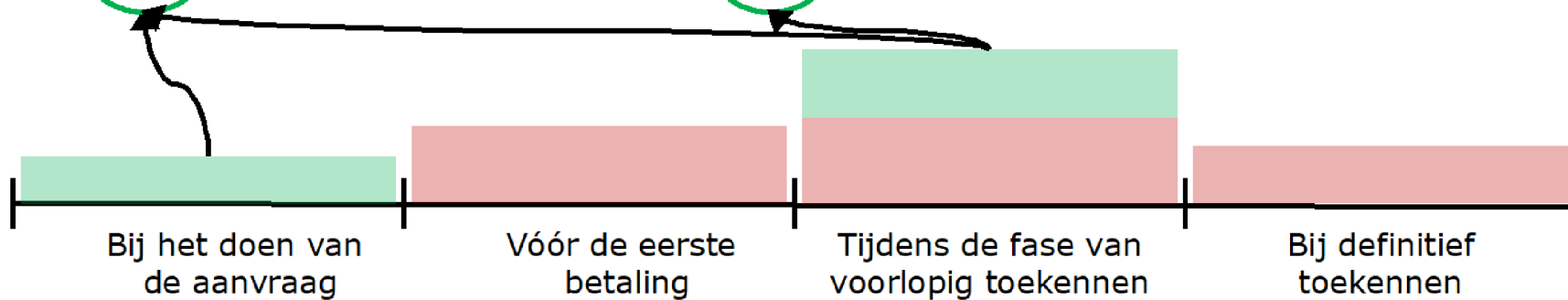
Correcte
huishoudsamenstelling



Implementatie
de Natuurlijke Dialoog

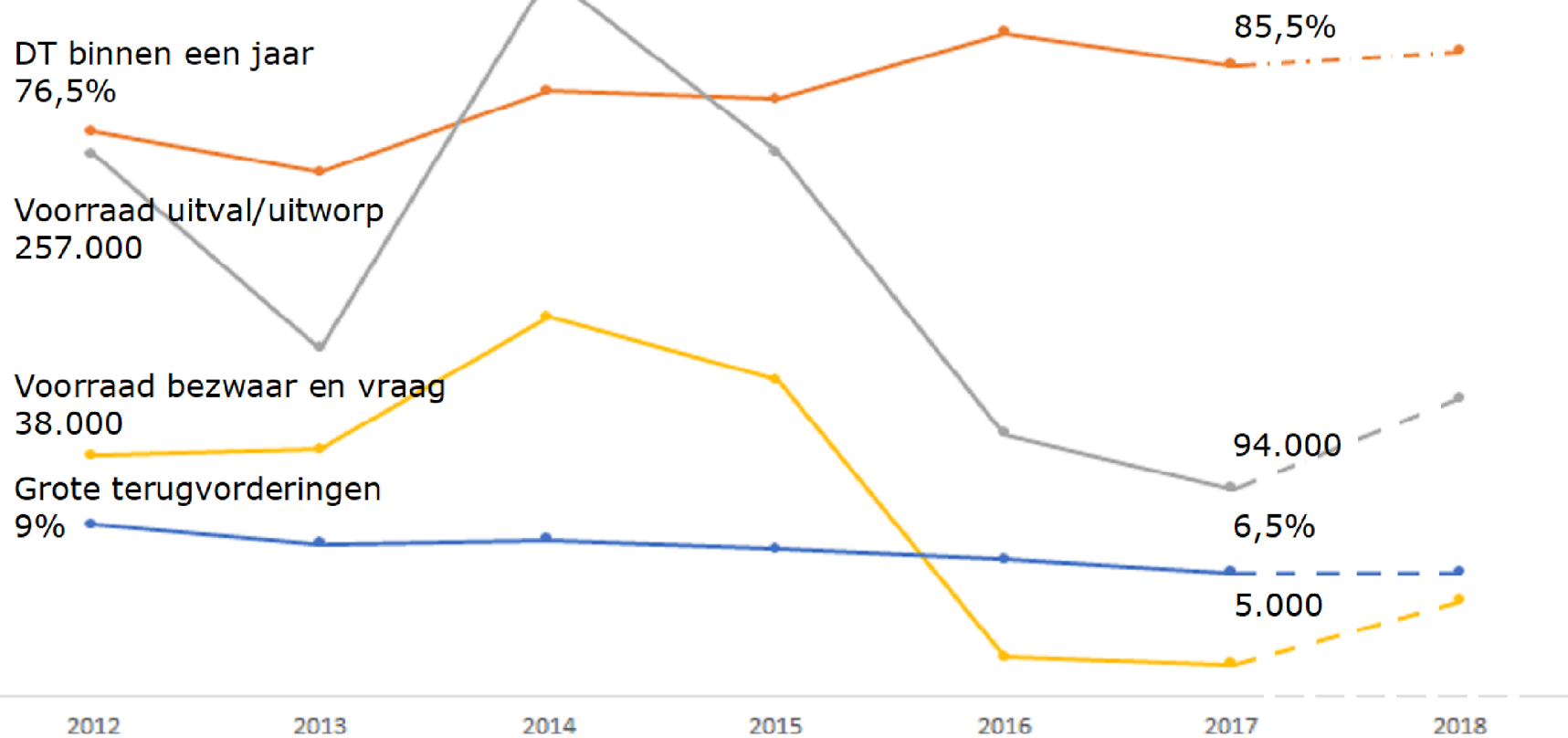


Inkomensactie
snelle stijgers





Toeslagen in control





Handhavingsvisie Toeslagen

➤ **Moderne interactie**

- Pro-actief, interactie vóór transactie
- Data gedreven
- Persoonlijk en op maat

➤ **Informatiegestuurde handhaving**

- Gebruik van gegevens, vaak no-touch
- Toename toekenningszekerheid, afname terugvorderingen
- Gedragsbeïnvloeding

➤ **Data & analytics**

- Klantprofielen, voor gerichte actie
- Klantbeelden, voor een integrale aanpak
- Opsporen nieuwe nalevingstekorten





Voorbeelden

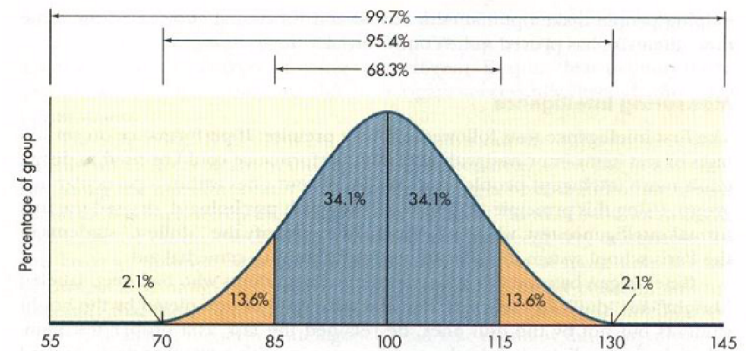
- **Data & analytics**
 - Soorten analyses
- **Moderne interactie**
 - Natuurlijke dialoog
- **Informatiegestuurde handhaving**
 - Gedragsbeïnvloeding



Data Analytics

- Burger en zijn gedrag beter leren kennen
- Ondersteunen outline business cases
- Nalevingstekorten ontdekken en bestrijden
- Processen in samenhang verbeteren
- Verbeteren verantwoording stakeholders

➤ Hoe?





Waarde

Hoe kunnen we het laten gebeuren?

Voorschrijvende analyses



Wat gaat er gebeuren?



Procesmining naar klachten



Analyse klantbehoeften
Natuurlijke Dialoog



Analyse statusvragen
BelTel

OPTIMALISEREN
Vooruitblik

Benodigde competenties, voorzieningen & capaciteit



Risicoselectie

- Mens vs. machine: Zoek de afwijking





Risicoselectie

	BSN	TOESLAGJAAR	B_JAARBEDRAG	av_inkomen_KOT	draagkracht_KOT	av_dagtaaktype	Eigen_bijdrage_per_maand	leeftijd_ov_issues	max_uurtarief_bso	max_
1		2017	12701	16500	35000	0	183.70617188	0	6.869140625	7.5
2		2017	2433	44090	50243	0	63.378359375	0	0	5.149
3		2017	1573	22282	55797	0	43.92	0	0	
4		2017	2031	13085	57975	1	98.781289063	0	7.6591796875	
5		2017	2869	15767	35664	0	38.88875	0	0	6.9
6		2017	253	14000	41000	0	47.4753125	0	6.7890625	
7		2017	10686	1391	1391	0	56.832539063	0	0	4.959
8		2017	703	31489	58356	0	22.431210937	0	0	5.399
9		2017	3330	20771	44702	0	45.87	0	0	
10		2017	6053	22053	49325	0	179.86734375	0	0	7.5
11		2017	14737	17741	17741	0	78.23765625	0	0	6.6
12		2017	753	22303	39617	1	154.899375	0	0	7.
13		2017	8560	23317	23317	1	72.56953125	0	7.1298828125	7.
14		2017	2395	47648	51133	0	61.975429688	0	0	7.069
15		2017	5339	20527	42765	1	126.96640625	0	0	7.34
16		2017	1413	21762	25362	0	34.5859375	0	7.6494140625	
17		2017	6696	17234	43085	0	134.5009375	0	0	7.
18		2017	4417	23069	43000	0	81.9	0	0	
19		2017	2936	34952	36723	0	61.834140625	0	0	6.129
20		2017	16684	19262	19262	0	100.94710938	0	0	7.239
21		2017	4940	25257	50602	0	625.3275	0	0	7.799
22		2017	3094	19607	60901	0	112.58066406	0	0	6.989
23		2017	3953	26679	50493	1	106.13640625	0	7.509765625	
24		2017	3983	17063	42610	0	59.01875	0	0	6.09
25		2017	10631	28000	59424	0	220.73	0	0	
26		2017	1680	55000	91800	0	247.05128906	0	0	7.899



Wat is het model?





Model: Techniek

- Verzamelen cases die 'goed' of 'fout' zijn (op een bepaald moment)
- Verzamelen achtergrondinformatie op het juiste moment (tijdreizen), met zo'n 90 indicatoren
- Vrijwel uitsluitend interne bronnen Belastingdienst
- Algoritme: Zoek naar de kenmerken van een gemiddelde 'goede' en een gemiddelde 'foute' aanvraag (m.b.v. een trainingsset en een validatieset)
- Scorekaart op basis van logistische regressie



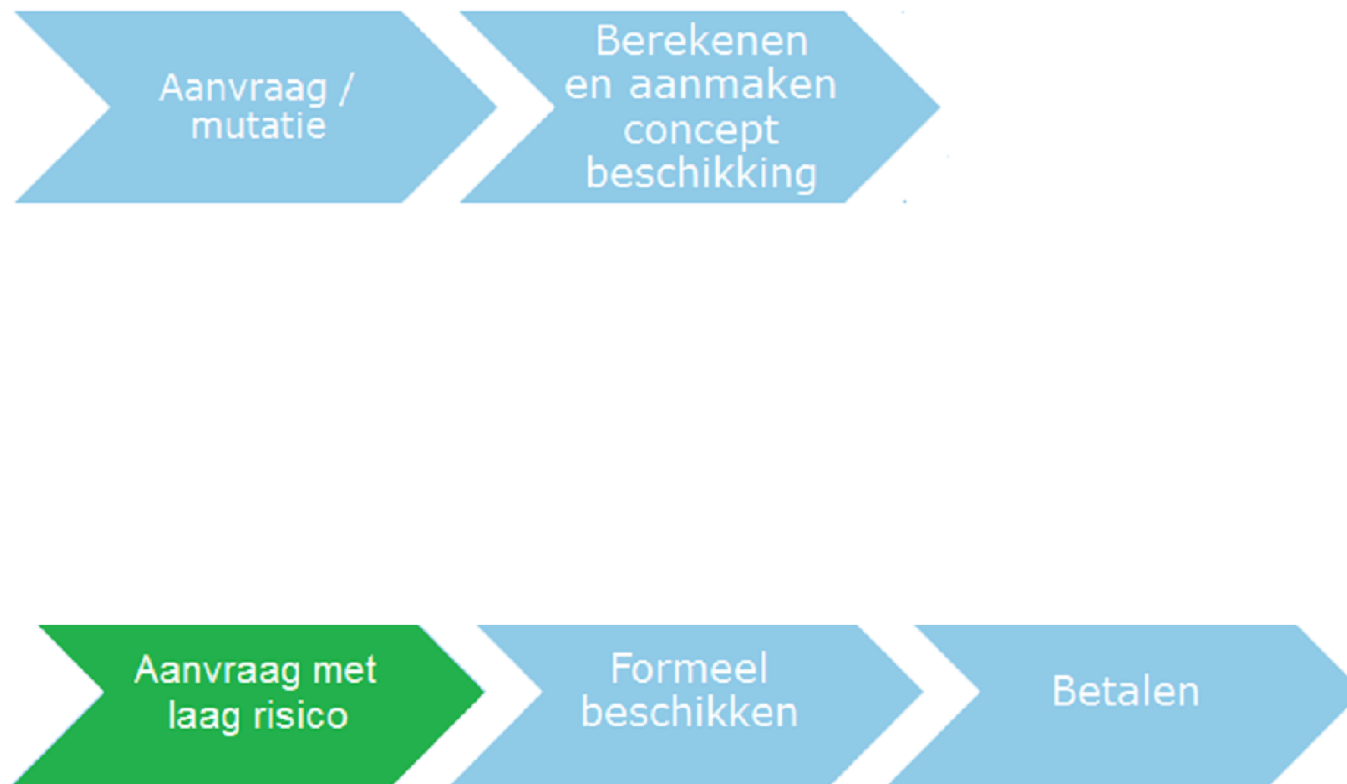
Een voorbeeld: scorekaart

Max_uren	Max_uren < 105.71, _MISSING_	26
	105.71 <= Max_uren < 121.43	9
	121.43 <= Max_uren < 162.86	-6
	162.86 <= Max_uren < 218.57	-28
	218.57 <= Max_uren	-75
av_aant_vorderingen	av_aant_vorderingen < 1, _MISSING_	80
	1 <= av_aant_vorderingen < 2	30
	2 <= av_aant_vorderingen < 3	-1
	3 <= av_aant_vorderingen < 6	-28
	6 <= av_aant_vorderingen	-40
oppervlakte_per_persoon	oppervlakte_per_persoon < 12.67	-84
	12.67 <= oppervlakte_per_persoon < 22.96	-39
	22.96 <= oppervlakte_per_persoon < 35.33	-31
	35.33 <= oppervlakte_per_persoon < 108, _MISSING_	2
	108 <= oppervlakte_per_persoon	-40



Toepassen model

- Huidige populatie 'scoren' op basis van de kaart
- Elke run van het model moeten alle gebruikte kenmerken actueel worden verzameld
- Proefrun en definitieve run
- Grote afhankelijk van je datasystemen





Behandeling

- Posten waarvan het model aangeeft dat het risico groot is gaan naar productie
- Individuele medewerker kijkt welke gegevens hij nodig heeft om rechtmatigheid te controleren
- Verschillende manieren van toetsen: Vraagbrief, telefoon instelling, gebruik contragegevens, baliebezoek...
- Medewerker trekt uiteindelijk de conclusie
- Resultaten behandeling gaan als 'goed' of 'fout' weer terug het model in

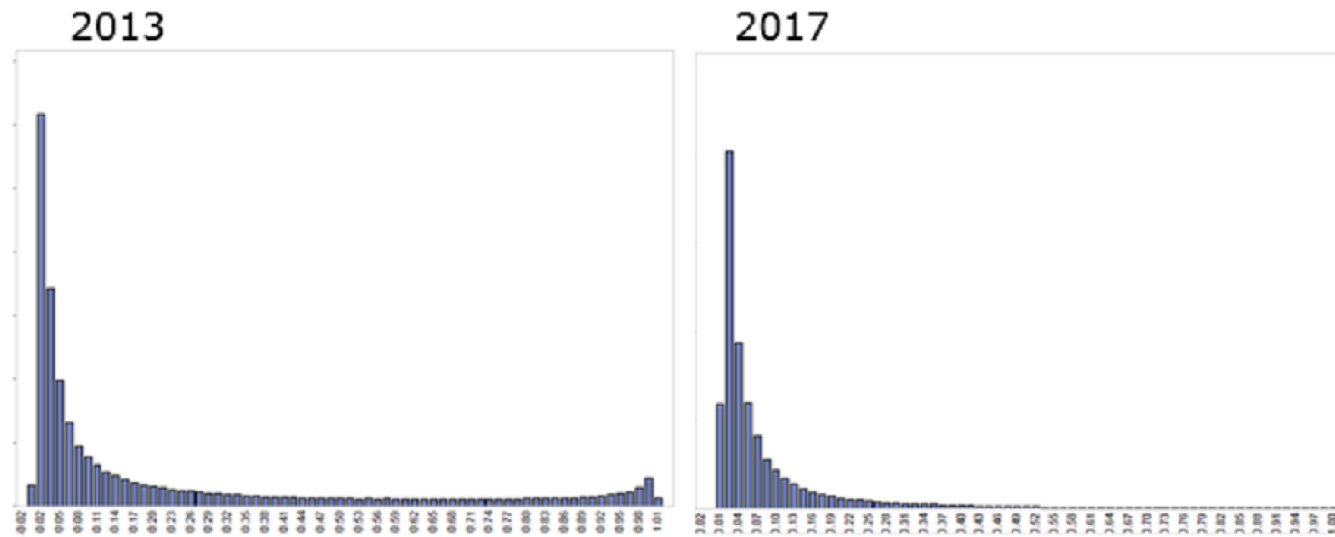


Resultaten

- 30-40% van de geselecteerde aanvragers heeft in het geheel geen recht
- Totale hitrate Huur en KOT (verlagingen en stopzettingen): ong. 70%



Resultaten Huur





Moderne interactie: Natuurlijke Dialoog

Hypothese

Als we als Belastingdienst de basisprincipes van Natuurlijke Dialoogvoering gaan volgen en zo veel mogelijk vóór de transactie inzetten, dan:

weet de burger waar hij aan toe is,
krijgt hij waar hij recht op heeft,
en is hij tevredener.

Als gevolg daarvan besparen we uitvoeringskosten.



2. Verzamelen data populatie

Opbouwen klantbeeld en tijdlijn voor klanten in de processen gevonden in stap 1. Datavergaring. Intern op onze processen, extern op de processen uit burgerperspectief

3. Analyseren en benoemen klantbehoeftes

Op basis van verzamelde gegevens bepalen waar in het proces de interactiebehoefte van onze klanten zit.

Bepalen of er groepen klanten te onderkennen zijn met specifieke interactiebehoeftes

6. Effectmeting

Vaststellen of beoogd effect behaald wordt. Conclusies presenteren aan stakeholders en meenemen naar stap 1

1. Vaststellen populatie

Initieel: selectie uit de actuele bezwaarpopulatie om te zoeken naar processen met veel interactie na afloop van de transactie. (BeITel en Bezwaar)

Vanuit stap 6: Inzichten gebruiken om logische nieuwe doelgroep of uitbreiding van de doelgroep te bepalen

4. Vaststellen interactiepatronen

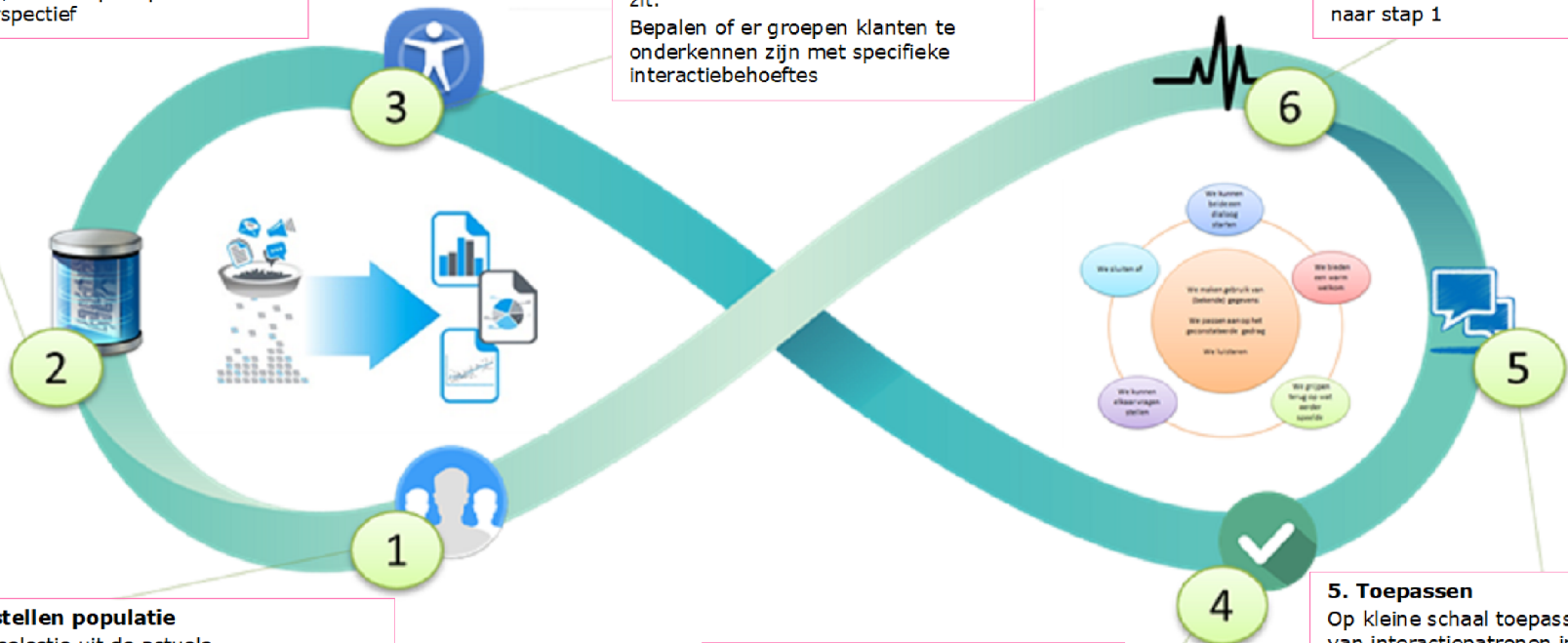
Klantbehoeftes koppelen aan interactiepatronen langs de lijn van

- Relatie
- Boodschap
- Proces

Zoals in de natuurlijke dialoog

5. Toepassen

Op kleine schaal toepassen van interactiepatronen in relatie tot klantbehoeftes





Mogelijke verbeteringen binnen het huidige stelsel

<2018

2018

2019

2020

>2020



Reeds geïmplementeerde verbeteringen

- Jaarlijkse update inkomen
- Notificatie opvanglasten
- Notificatie life-events
-



Voorgenomen verbeteringen binnen huidige mogelijkheden
uitbreiden informatiepositie

- Vroegsignalering afwijkingen
- Begeleiden burgers met hoog risico op schulden



Potentiële ICT verbeteringen binnen wettelijke mogelijkheden

- Digitaal notificeren
- Verbeteringen burgerportaal



Potentiële verbeteringen wetgeving

- Limiteren opvanguren doelgroepstatus
- Proportionaliteit eigen bijdrage



Iedereen krijgt toezicht

Voorafgaand aan de aanvraag

Barrières in portal

IP-monitoring

Risicoclassificatie

Toetsing d.m.v. derdengegevens

Tijdens de voorlopige toekenning

Risicoclassificatie

Uitval & uitworp

Toetsing d.m.v. derdengegevens

Thematisch toezicht

Bij het definitief toekennen

Risicogerichte uitvraag contra-informatie

Thematisch toezicht