Toeslagen
Belastingdienst

Belastingdienst/Toeslagen
Team Handhavingsregie

Graadt van Roggenweg 500
3531 AH Utrecht
Postbus 2092
3500 GB Utrecht
www.toeslagen.nl
-

Auteur

Van

Datum
17 september 2013

memo

HIGHLIGHT RAPPORTAGE

Risicoselectie in de praktijk,
een overzicht van 6 maanden

Inleiding

In het Handhavingsplan 2013 heeft B/T aangegeven in 2013 risicoselectie[1] in te gaan zetten om de kans op non-compliance van te voren in te kunnen schatten. Werken in de actualiteit en kennis opbouwen over het gedrag van aanvragers om subjectgericht toezicht te kunnen uitoefenen, zijn eveneens doelstellingen uit het Handhavingsplan 2013.
Deze highlight rapportage bestrijkt de periode maart tot en met augustus 2013 en bevat de hoofdlijnen en bijzonderheden. De voortgang van de behandeling wordt in de factsheet vermeld en daarom niet in deze rapportage meegenomen.

Van plan naar uitvoering

Eind 2012 is binnen B/T een methodiek ontwikkeld waarmee de werkvoorraad van de jaren 2007 tot en met 2011 is beoordeeld op hoogte van risico. Op basis daarvan is de behandelintensiteit vastgesteld. Iedere post krijgt zodoende een passende behandeling.
In maart en april is naar aanleiding van een samenloop van eigen analyses en signalen van anderen een selectie gemaakt o.b.v. een aantal specifieke indicatoren. Deze selectie bestaat uit verdachte aanvragen met een groot financieel belang.

In april 2013 is versneld gestart met het ontwikkelen van een zelflerend risicoclassificatiemodel (RCM). De inzet van het RCM is er op gericht om voordat (het eerste) voorschot wordt uitbetaald, die posten te selecteren waarvan met een grote mate van zekerheid kan worden vastgesteld dat de aanvraag misbruik of fraude betreft.

Voorafgaand aan het moment van formeel beschikken in de VT-fase, worden alle BSN's met behulp van het model geclassificeerd met een score tussen 0,01 en 1,00. Hoe hoger het vooronderstelde risico, hoe hoger de classificatie. Vervolgens wordt een eerste selectie gemaakt uit de geclassificeerde BSN's. Deze eerste selectie wordt volledig uitgesloten van beschikken. Voor nieuwe aanvragen houdt dat in dat het uitbetalen van een eerste voorschot wordt opgeschort.
Voor mutaties (met een delta > € 0,=) betekent dit dat de lopende toekenning doorloopt, maar dat de aangevraagde verhoging hiervan wordt opgeschort.

[1] In het Handhavingsplan 2013 wordt gesproken over "profiling". Deze term wordt niet meer gebruikt en is vervangen door risicoselectie.

Groeiproces

Sinds april is het RCM 6 keer gebruikt, steeds voor het moment van Formeel Beschikken VT. Gedurende de afgelopen 6 maanden is het proces werkende weg geoptimaliseerd en is een pakket aan standaardproducten ontwikkeld, zoals uitnodigings- en rappèlbrieven en behandelvoorschriften. Dat leidt er toe dat de te behandelen werkbundels direct in de week na de RSR in productie genomen kunnen worden.

In april is een LOA ontwikkeld, waarin resultaten van de behandeling van de geselecteerde posten kunnen worden vastgelegd. Het gaat hierbij om resultaten die niet m.b.v. query's uit de reguliere systemen gehaald kunnen worden. Informatie die wordt vastgelegd in deze LOA betreft o.a. de datum waarop een balie- of vraagbrief is verzonden, de response hierop (telefonisch contact, maken afspraak aan balie, ontvangst opgevraagde bewijsstukken), de datum waarop het baliebezoek heeft plaatsgevonden en of er wel of geen correctie is doorgevoerd n.a.v. de behandeling.

Tegelijk met het werkende weg aanpassen van het proces, is in mei gestart met het ontwerpen en beschrijven van het proces. Het procesontwerp is inmiddels gereed en aan het draaiboek wordt de laatste hand gelegd.

De voorbereidingen van de risicoclassificatie, het uitvoeren van steekproeven op de proefruns, het vaststellen van de definitieve selectie worden sinds juni volgens een vast protocol uitgevoerd. Alles wat wordt afgesproken en uitgevoerd, wordt vastgelegd in verslagen en logboeken. Relevante besluiten, zoals het definitief vaststellen van selectie of afwijkingen in het proces, worden genomen door M1 of gedelegeerd door M2.

Het vastleggen van de resultaten is nog in ontwikkeling. Vanaf mei wordt gewerkt aan een gemakkelijk te onderhouden vorm van rapportage, aan de hand waarvan maandelijks kan worden gerapporteerd. Bedrijfsvoering heeft in samenwerking met Handhavingsregie alle populaties en de bijbehorende behandeling vastgelegd. Gedurende de afgelopen maanden is er aanvullende informatie beschikbaar gekomen, die nu ook structureel gerapporteerd kan worden.

Bedrijfsvoering en Handhavingsregie hebben de afgelopen maanden veel tijd besteed aan het verzamelen, aanvullen, corrigeren en verifiëren van de gegevens. Deze highlight rapportage geeft de correcte aantallen weer van de risicoselecties van de afgelopen 6 maanden. Alle eerder gecommuniceerde aantallen komen hiermee te vervallen. Vanaf september wordt in de week na de RSR een highlight rapportage geleverd aan [redacted]

ProductieRegie levert sinds juli wekelijks een factsheet. Deze factsheet rapporteert over de voortgang van de behandeling van de risicoselecties.

De bedoeling is dat de risicoselecties voor het 2e moment FB na de selectie alsnog kunnen worden beschikt. Hierdoor ontstaat een behandelcyclus van circa 6 weken, doordat werkbundels worden uitgezet in de week na FB en de behandeling gereed moet zijn in de week waarin FB plaatsvindt. Door de werkvoorraden in de behandelteam en de aanloopperikelen van de risicoselecties van april en mei, is deze cyclus nog niet haalbaar. Momenteel worden nog posten uit deze selecties en de latere selecties behandeld.

Uitvoering in de praktijk
Eind april 2013 is het risicoclassificatiemodel voor de eerste keer ingezet. Het model is in één week gebouwd en voor de classificatie zijn 2 scoringsmethodieken naast elkaar gebruikt. Het lerend RCM is ingezet en daarnaast is gescoord op basis van indicatoren.

Tegelijk met de "maiden"-run van het model is een aantal nieuwe behandelmethoden in gebruik genomen om de geselecteerde populatie te behandelen. Eén van de nieuwe behandelmethode is het uitnodigen van mensen aan de balie om bewijsstukken te komen tonen.
Een andere behandelmethode is het opvragen van specifieke aanvullende informatie door middel van een vraagbrief. Daarnaast zijn er in de maanden april tot en met mei nog andere behandelmethoden gebruikt, die echter niet in deze fase van toezicht thuishoren, maar meer regulier toezicht zijn.

Algemene bijzonderheden en aandachtspunten

Keuze voor te behandelen populatie
Het doel van de inzet van het RCM is om te voorkomen dat voorschotten worden uitbetaald aan mensen die bewust onrechtmatige aanvragen/mutaties indienen. Om dit doel te bereiken worden maandelijks alle BSN's voor de Huurtoeslag en Kinderopvangtoeslag met behulp van het RCM geclassificeerd. Voorafgaand aan de classificatie wordt vastgesteld welke selecties worden gemaakt t.b.v. behandeling.

Met uitzondering van de maand mei zijn tot nu toe steeds de nieuwe aanvragen en de mutaties met een delta groter dan € 0 geselecteerd voor behandeling. Een belangrijke reden hiervoor is dat voor deze populaties conceptbeschikkingen klaar staan en het opschorten van het Formeel Beschikken op deze conceptbeschikkingen geen verstoringen oplevert in het reguliere proces, maar wel de mogelijkheid biedt om de betaling van voorschotten op te schorten.

Doordat het RCM steeds beter ontwikkeld en getraind wordt en omdat maandelijks posten n.a.v. de classificatie worden geselecteerd voor behandeling, vindt een verschuiving plaats in de classificatie. De afgelopen 2 maanden is duidelijk geworden dat de hoogste classificaties inmiddels niet per definitie bij de nieuwe aanvragen of mutaties zitten, maar bij lopende toekenningen.

In week 38 wordt gestart met de analyse van de lopende toekenningen. Als eerste worden zowel van Huur als van KOT de top 500 van de RSR van 30 augustus geanalyseerd. Na deze analyse wordt vastgesteld welke vervolgacties of behandelmethoden voor deze posten wenselijk zijn. In een volgend stadium wordt een selectie uit het middensegment geanalyseerd.

Beheersing proces
Inmiddels zijn de behandelvoorschriften voor de verschillende behandelmethoden gereed, evenals de bijbehorende brieven. Het procesontwerp is door IM opgeleverd en sinds juni wordt gewerkt met een draaiboek Formeel Beschikken, waarin alle activiteiten rondom RS zijn opgenomen.
Er is nog een aantal aandachtspunten met betrekking tot de behandeling van de tot nu toe geselecteerde populaties. In week 38 wordt van alle populaties besproken wat er nog moet gebeuren en door wie. Voorbeelden van acties zijn het vaststellen of BSN's terecht op de toezichtlijst of uitsluitlijst FB staan en het vaststellen welke aanvragers nog op een reactie van B/T wachten en hoe daar mee om te gaan.

Resultaat- en effectmeting
Zoals hierboven aangegeven, is in april een LOA in gebruik genomen met als doel om informatie die niet in TVS vastgelegd kan worden te laten vastleggen. Deze vastleggingen dienen enerzijds voor de training van het model en anderzijds voor

het volgen van voortgang en kunnen rapporteren over het resultaat. De LOA moet nog doorontwikkeld worden om beter aan dit doel te kunnen voldoen en de kwaliteit van de vastleggingen moet verbeterd worden.

Het vastleggen van de gegevens om de voortgang te kunnen monitoren, de resultaten en het effect te kunnen meten en om te kunnen rapporteren kost veel tijd en moeite. Het bewaken van de voortgang is sterk voor verbetering vatbaar. Het uiteindelijke doel is dat posten die bij de RS zijn uitgesloten van beschikken maximaal nog 1 moment Formeel Beschikken uitgesloten blijft en de keer daarna beschikt kan worden. Deze termijn wordt niet gehaald. Op dit moment zijn er nog posten uit alle selecties onderhanden. Zo is er bijvoorbeeld een deelpopulatie uit de selectie van mei, waarvan de behandeling nog moet starten (doorlooptijd inmiddels circa 15 weken).

Overzicht per maand

Maart 2013

WAT	Analyses ontbreken ouder-kindrelatie i.c.m. hoge voorschotten
AANTALLEN	2.579 BSN's, waarvan • 1.099 gestopt voor de jaren 2010-2013, FIOD-onderzoek loopt voor deze BSN's • 690 gestopt voor 2013, waarvan 370 behandelmethode balie • 790 gestopt voor 2013, waaronder 161 VOW
BEHANDELING EN RESULTAAT	• 370 baliebrieven verstuurd, 33 reacties, 12 hiervan na behandeling goedgekeurd • de overige BSN's zijn "hard" gestopt.
BIJZONDERHEDEN	• Bij een deel van de BSN's is buiten het reguliere proces ingegrepen in het betaalproces. Dit heeft extra werk achteraf met zich meegebracht, zowel bij B/CA als bij B/T. • Gestart met behandeling via balie i.s.m. de balies van Belastingen en BelTel • Afronden behandeling (stopzetten eerdere jaren) heeft lang geduurd omdat het overzicht ontbrak

April 2013

WAT	Huurtoeslag d.m.v. RCM, alle nieuwe aanvragen, mutaties en lopende toekenningen
AANTALLEN	RCM Huur: Geclassificeerd: • 80.712 BSN's Geselecteerd: • 5.215 BSN's geselecteerd voor behandeling
BEHANDELING EN RESULTAAT	RS Huur: • 394 BSN's VOW, gestopt • 861 BSN's, balie, betaling opgeschort, hiervan 118 no-showposten die een 0-beschikking hebben ontvangen voor de jaren 2012 en 2013, alle middelen. • 3.960 BSN's, vraagbrief, na overleg met M1 en M2 is besloten deze selectie nogmaals te analyseren omdat de selectie niet snel behandeld kon worden. Uiteindelijk hebben 460 BSN's een vraagbrief gekregen en zijn de andere 3.500 niet behandeld.
BIJZONDERHEDEN	• In april is een LOA ontwikkeld en in gebruik genomen waarin door behandelaren gegevens vastgelegd kunnen worden die niet uit de reguliere systemen te halen zijn. Deze gegevens zijn zowel bruikbaar voor het vaststellen van de resultaten van de handhavingsacties als voor het trainen van het model. • De baliepopulatie was te ruim geselecteerd, waardoor het merendeel van de aanvragers belde voor een afspraak. I.v.m. de drukte en de doorlooptijd is besloten om de opgeschorte betalingen vrij te geven voor aanvragers die zich gemeld hebben. Tijdens de contacten met de aanvragers bleek bovendien dat deze selectie veel posten bevatte waar geen sprake was van misbruik of fraude. • Het vrijgeven van de betalingen is in eerste instantie vanwege systeemproblemen bij B/CA niet gelukt. • De impact hiervan werd onvoldoende onderkend, waardoor niet snel genoeg werd geëscaleerd. • Na escalatie heeft uitbetaling alsnog plaatsgevonden. • Introductie van nieuw instrument (RCM) en nieuwe behandelmethode heeft veel flexibiliteit van de organisatie gevraagd. • Naar aanleiding van de ervaringen van april is besloten om niet meer in te grijpen in het betaalproces, maar om bij de RS geselecteerde posten uit te sluiten van Formeel Beschikken. Dat houdt in dat bij nieuwe aanvragen er geen uitbetaling van het eerste voorschot plaats vindt zolang de post niet is beoordeeld en vrijgegeven voor Formeel Beschikken. Voor mutaties met een delta groter dan € 0 betekent dit dat er niet wordt beschikt n.a.v. de mutatie en er geen verhoging van het voorschot plaatsvindt zolang de post niet is beoordeeld en vrijgegeven voor Formeel Beschikken. De voorschotten op de lopende toekenning van deze aanvragers vindt bij deze groep wel plaats.

Mei 2013

WAT	RCM: KOT Analyse op TWK2012, alle middelen Analyse op Bulgaarse populatie KOT
AANTALLEN	RCM KOT: Geclassificeerd: 491.273 BSN's, waarvan 6.446 nieuwe aanvragen Geselecteerd: • 31.825 BSN's, waarvan 825 nieuwe aanvragen
	TWK2012: Geselecteerd: • 2.800 BSN's
	Bulgaarse populatie KOT Geselecteerd voltallige populatie (lopende toekenningen): • 573 BSN's
BEHANDELING EN RESULTAAT	RS KOT: 825 nieuwe aanvragen, uitgesloten van FB, waarvan • 93 balie • 143 vraagbrieven • 589 vrijgegeven voor Formeel Beschikken na steekproefsgewijze beoordeling 31.000 mutaties zijn doorgeselecteerd, dit heeft geleid tot • 472 vraagbrieven en • 442 opvangchecks. Hierbij wordt bij de KOI's nagevraagd of de opgegeven opvang daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. • Overige posten niet behandeld.
	TWK2012: • 2.800 posten in eerste instantie uitgesloten van FB • 72 posten in behandeling genomen, hier vindt regulier toezicht plaats • 565 posten vrijgegeven voor FB • 1.380 na steekproef op zorgverzekerdheid ook vrijgegeven voor FB, resultaat steekproef was 1:20 was niet zorgverzekerd
	Bulgaarse populatie KOT: • 361 BSN's gestopt per 01-07 en baliebrief gestuurd. Hierop zijn 14 reacties binnengekomen. Behandeling loopt nog. • 212 BSN's bleken bij eerste analyse niet risicovol. Uit tweede analyse en vergelijking met volgende RSR bleek hetzelfde. Deze posten zijn niet behandeld. Omdat het bij deze gehele populatie gaat om lopende toekenningen, was voor deze 212 BSN's geen aanvullende actie nodig. De lopende toekenningen lopen gewoon door.
BIJZONDERHEDEN	RCM: • Na classificatie zijn de BSN's ingedeeld in "buckets" o.b.v. risico. De geselecteerde populatie bleek bij analyse te ruim en niet altijd terecht. • O.b.v. deze analyse zijn direct weer posten vrijgegeven zonder behandeling.
	TWK2012: • Voor het laatste momen FB VT2012 is opdracht gegeven om de conceptbeschikkingen TWK2012 te analyseren. Uit nadere analyse op de selectie bleek dat de eerste selectie van 2.800 te ruim was. • Deze posten waren uitgesloten van FB, maar zijn op 72 na, toch allemaal vrijgegeven voor FB.
	Bulgaarse populatie KOT: • Deze analyse is in opdracht van [redacted] uitgevoerd. • De analyse is goed uitgevoerd, de selectie risicovolle posten blijkt valide te zijn. Slechts een beperkt aantal mensen heeft gereageerd. • De selectie laagrisico posten bleek bij aanvullende analyse eveneens valide.
	Algemeen: • Een werkgroep met daarin een vertegenwoordigiging uit alle kwadranten start met het maken van een procesontwerp en het vaststellen van de benodigde producten voor de verschillende behandelmethoden. • BV en HHR starten met het verzamelen van alle BSN-lijsten om te kunnen rapporteren over de handhavingsacties n.a.v. RC.

Juni 2013

WAT	RCM: Huurtoeslag, lopende toeslagen, nieuwe aanvragen en mutaties
	RCM: KOT, lopende toeslagen, nieuwe aanvragen en mutaties
AANTALLEN	RCM Huur: Geclassificeerd: • 1.289.634 BSN's, waarvan • 10.194 nieuwe aanvragen • 20.935 mutaties (delta > € 0) Geselecteerd: • 280 BSN's
	RCM KOT: Geclassificeerd: • 489.584 BSNs, waarvan • 5.564 nieuwe aanvragen • 8.996 mutaties (delta > € 0) Geselecteerd: • 270 BSN's
BEHANDELING EN RESULTAAT	RS Huur: • 71 nieuwe aanvragen, waarvan 8 balie, 29x objectcontrole door behandelteam in Utrecht en 34 vraagbrieven; • 36 0-beschikkingen • 173 mutaties, vraagbrief. • Behandeling nog niet afgerond
	RS KOT: • geen nieuwe aanvragen te onderscheiden • 7 balie • 62 0-beschikkingen • 201 vraagbrieven • Behandeling nog niet afgerond.
BIJZONDERHEDEN	• Nieuwe aanvragen huur waren in eerste instantie niet meegenomen in de selectie vanwege het ontbreken van een code bij het programmeren. • Alle nieuwe aanvragen huur zijn daardoor wel beschikt, maar achteraf zijn 71 posten alsnog geselecteerd voor behandeling. • Eind juni is er een "damage" geweest bij B/CA, waarbij betaalblokkades niet (tijdig) zijn opgeheven. Deze verstoring is samengevallen met een toezicht actie voortkomend uit de risicoselectie vanuit B/T. Over de toezicht actie zijn Kamervragen gesteld en is een Wob-verzoek binnengekomen. • Het blokkeren van de uitbetaling van toeslagen heeft onterecht ook geleid tot het blokkeren van de VT. Dat komt omdat een BSN is uitgesloten van betaling en niet een specifiek middel.

Juli 2013

WAT	RCM: Huurtoeslag, lopende toeslagen, nieuwe aanvragen en mutaties
	RCM: KOT, lopende toeslagen, nieuwe aanvragen en mutaties
AANTALLEN	RCM Huur: Geclassificeerd: • 1.320.823 BSN's, waarvan • 19.505 nieuwe aanvragen • 82.484 mutaties, waarvan 35.846 (delta > € 0) Geselecteerd: • 300 BSN's
	RCM KOT: Geclassificeerd: • 497.260 BSN's, waarvan • 8.854 nieuwe aanvragen • 54.103 mutaties, waarvan 16.940 (delta > € 0) Geselecteerd; • 150 BSN's
BEHANDELING EN RESULTAAT	RS Huur: • 24 balie • 276 vraagbrieven • Behandeling nog niet afgerond
	RS KOT: • 2 balie • 148 vraagbrieven • Behandeling nog niet afgerond
BIJZONDERHEDEN	• De impact van een LRK-conversie zorgt voor uitsluiting van extra BSN's bij de classificatie. • Tijdens de risicoclassificatierun blijkt dat niet alle posten uit deze LRK-impact op de uitsluitlijst LRK staan. • Hierdoor ontstaat onzuiverheid in de selectie van de KOT-mutaties. • Er wordt besloten dat er meer posten uitgesloten worden van de classificatie om het model betrouwbaar te houden. • Vanaf deze maand worden (verdachte) IP-adressen meegenomen als brondata.

Augustus 2013

WAT	RCM: Huurtoeslag, lopende toeslagen, nieuwe aanvragen en mutaties RCM: KOT, lopende toeslagen, nieuwe aanvragen en mutaties Maatregel 1: harde knock-out Onbekende Aanvrager (OA)
AANTALLEN	RCM Huur: Geclassificeerd: • 1.329.125, waarvan • 8.759 nieuwe aanvragen • 37.193 mutaties, waarvan 14.160 (delta > € 0) Geselecteerd: • 250 BSN's, waarvan • 133 nieuwe aanvragen • 117 mutaties delta > € 0
	RCM KOT: Geclassificeerd: • 503.841, waarvan • 8.252 • 46.914 mutaties, waarvan 17.041 (delta > € 0) Geselecteerd: • 196 BSN's, waarvan • 48 nieuwe aanvragen • 148 mutaties delta > € 0
	Maatregel 1: Onbekende Aanvrager Huur: • 74[2] met een conceptbeschikking > € 0 en • 25 met een conceptbeschikking van € 0. KOT: • 5 met een conceptbeschikking > € 0
BEHANDELING EN RESULTAAT	RS Huur: • 18 balie • 199 vraagbrief • 33 vrijgegeven. Bij deze personen is na controle van de selectie bepaald dat de aanvraag/mutatie aan alle vereisten voldoet en er geen aanvullende informatie benodigd is. Zij worden van de uitsluitlijst verwijderd en hun toeslag zal worden toegekend. Bij het volgende moment FB worden deze aanvragen beschikt conform aanvraag.
	RS KOT • 17 balie • 127 vraagbrief • 21 handmatige behandeling zonder brief. Bij deze posten blijkt uit de informatie dat er onbedoeld een verkeerde systeemmutatie heeft plaatsgevonden. Deze "fouten" worden door een kantoormedewerker hersteld waarna de gecorrigeerde toeslag wordt toegekend. Er is verder geen informatie van de burger nodig. • 35 vrijgegeven. Bij deze personen is na controle van de selectie bepaald dat de aanvraag/mutatie aan alle vereisten voldoet en er geen aanvullende informatie benodigd is. Zij worden van de uitsluitlijst verwijderd en hun toeslag zal worden toegekend. Bij het volgende moment FB worden deze aanvragen beschikt conform aanvraag.
	OA: • Alle 79[3] BSN's zijn uitgesloten van FB, baliebrief • De 25 BSN's met 0-beschikking ontvangen hun 0-beschikking
BIJZONDERHEDEN	• RST adviseert tijdens de kick off om de nieuwe aanvragen LRK2 dit keer niet uit te sluiten en mee te nemen in de classificatie. Uit analyse is gebleken dat deze populatie risicovolle aanvragen bevat. Het advies wordt overgenomen, de LRK2 populatie wordt meegeclassificeerd. • Vanaf deze maand wordt de lijst met afgehandelde bezwaren

[2] Hier stond oorspronkelijk 69, bij het uitzetten van de werkbundel bleken het 74 BSN's te zijn

[3] Hier stond 74, zie opmerking hierboven.

BIJZONDERHEDEN (vervolg)	meegenomen om BSN's te labellen. Deze BSN's worden wel meegenomen in de classificatie, maar niet uitgesloten van FB. • Bij de definitieve classificatie bleek dat in de top 200 KOT 4 BSN's voorkomen die op de lijst afgehandelde bezwaren staan. • Deze zijn gewoon beschikt, maar worden nog geanalyseerd ter lering. • Conform afspraak met [redacted] is deze maand gestart met het selecteren van "Onbekende Aanvragers" , zoals beschreven in de fraudemaatregelen van de Staatssecretaris (maatregel 1). • Deze maand is gekeken naar nieuwe aanvragen Huurtoeslag en KOT door aanvragers die minder dan 3 maanden in TVS geregistreerd staan. Bij het vaststellen van de werkbundels zijn 2 behandelmethoden (balie en vraagbrief) gekozen in plaats van de in de maatregel opgenomen behandelmethode "balie". Op 17092013 is aan het Werkloket gevraagd de behandelmethode vraagbrief te wijzigen in "balie". • Zowel voor Huur als voor KOT is de top 500 van de lopende toekenningen geselecteerd. Vanaf week 38 wordt met een analyse op deze 2 populaties gestart met de analyse van de risico's bij lopende toekenningen. Er wordt gestart met de top 500 en in een volgend stadium wordt een analyse gedaan op het geclassificeerde middensegment. O.b.v. deze analyses kan vastgesteld worden of en hoe er aanvullend toezicht moet plaatsvinden op de lopende toekenningen.

Gebruikte afkortingen:
RCM:
risicoclassificatiemodel, het lerend model dat een score toekent aan ieder BSN dat onderdeel uitmaakt van de te classificeren populatie;

RS:
risicoselectie; op basis van de geclassificeerde BSN's wordt een te behandelen populatie geselecteerd;

RST:
Risicoselectieteam; degenen die het RCM draaien.