

Hoofdstuk 111. Handhaving

De handhaving van Toeslagen is erop gericht burgers op een eenvoudige, toegankelijke wijze vroeg in het proces een zo groot mogelijke toekenningszekerheid te geven. Dit doet Toeslagen door:

- het voor de burger makkelijk te maken het in één keer goed te doen
- op een zo vroeg mogelijk moment op een moderne en passende wijze toezicht en interactie te laten plaatsvinden

Toeslagen beoogt burgers te ontlasten door het , met toestemming van de burger, toepassen van alle relevante en beschikbare gegevens.

Dienstverlening, no touch

Toeslagen streeft naar contactloos en in één keer goed: "no touch". In 2018 ontwikkelt Toeslagen de werkwijze om met toestemming van de burger grondslagen voor de aanspraak op een toeslag te wijzigen op grond betrouwbare derdengegevens.

Als dat niet mogelijk is, vindt interactie plaats op een manier die past bij de burger, duidelijk is, op het juiste moment komt en met gebruikmaking van het voorkeurskanaal van de burger. Waar mogelijk vindt de interactie voorafgaand aan de transactie plaats. Met het verder ontwikkelen van proactieve interactie wil Toeslagen voorkomen dat de burger later in het proces zelf contact moet opnemen met Toeslagen. a.

Makkelijker maken om het goed te doen

Gebleken is dat een aanzienlijk deel van de burgers het moeilijk vindt om (inkomens)wijzigingen tijdig door te geven en niet volledig of te laat reageren op informatieverzoeken.

Toeslagen gaat burgers attenderen op een (aanstaande) noodzakelijke mutatie zodat een terugvordering voorkomen wordt. Daarnaast past Toeslagen waar mogelijk zelf de meest actuele inkomensgegevens toe.

Om het aantal en de hoogte van de terugvorderingen nog verder terug te dringen gaat Toeslagen ook onderzoeken waarom burgers niet reageren op verzoeken om informatie zodat op basis van dit inzicht vastgesteld kan worden welke verbeteringen nodig zijn.

Toezicht in alle fasen van het proces

Toeslagen vindt plaats in alle fasen van het proces, voor de eerste uitbetaling (aanvraagfase) , tijdens het lopende toeslagjaar (vt fase) en na afloop van het toeslagjaar (dt fase).

Het toezicht is erop gericht de nalevingsbereidheid van de burgers te vergroten en te onderhouden. Met het uitvoeren van toezicht willen we bewerkstelligen dat er zo min mogelijk verschillen zijn tussen de voorlopige toekenningen en de definitieve toekenningen.

Data analytics en het risicoclassificatiemodel geven inzicht in nalevingsrisico's, gedragingen van burgers en het resultaat en effect van het toezicht op burgers. Hierdoor is Toeslagen in staat om goede onderbouwde keuzes te maken voor interventies.

Aanpak fraude

De fraudebestrijding is primair gericht op preventie. Om fraude effectief te voorkomen en te bestrijden is het nodig om fraudefenomenen in een zo vroeg mogelijk stadium te ontdekken en op een gestructureerde manier te bestrijden. In 2018 wordt daarom nog meer de nadruk gelegd op analyse van fraudepatronen en fenomenen en de contra-informatie en de samenwerking met data analytics. Het bestaande proces wordt zodanig aangepast dat het nieuwe fraudefenomeen niet meer voorkomt.

In 2018 zal het strafrecht met name worden ingezet in gevallen van georganiseerde fraude waarbij het toezicht van Toeslagen wordt ondermijnd door het gebruik van valse stukken.