

UTS Toeslagen fase 3a.

- **Strategie per doelgroep**

1. **Kenschets van de doelgroep**

Kenschets van de doelgroep

De Belastingdienst is verantwoordelijk voor de uitvoering van vier toeslagen: de huurtoeslag, de zorgtoeslag, de kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget. De kerntaak van Toeslagen is de uitvoering van 4 toeslagregelingen op basis van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir) en andere van toepassing zijnde wet en regelgeving. Dit in opdracht van:

- DGFZ: directoraat-generaal Fiscale Zaken
- SZW: kinderopvangtoeslag, kindgebonden budget;
- BZK: huurtoeslag;
- VWS: zorgtoeslag

De huur- en zorgtoeslag en het kindgebonden budget zijn bedoeld als inkomensondersteuning. De kinderopvangtoeslag is bedoeld ter stimulering van de arbeidsparticipatie.

Jaarlijks wordt op basis van bijna 7 miljoen voorlopige toekenningen aan ca. 5 mln. huishoudens in totaal ca. € 12,6 mld. voorschot uitbetaald. Per jaar leidt dit tot zo'n 90 tot 100 miljoen betalingen. Op jaarbasis worden ca. 2 miljoen terugvorderingen ingesteld, waarvan ca. 200.000 gevallen in de invordering terechtkomen. Ieder jaar pakken burgers bijna 3 miljoen keer de telefoon om een vraag te stellen over toeslagen. Overigens daalt dit aantal structureel.

Gemeenschappelijk kenmerk van de toeslagen is dat recht en hoogte van de toeslagen (mede) afhankelijk zijn van het huishoudinkomen in het toeslagjaar. Onder meer doordat de exacte hoogte van het inkomen na afloop van het toeslagjaar vast komt te staan, vloeien uit de definitieve toekenning na afloop van het toeslagjaar terugvorderingen en nabetalingen voort. De toeslaggerechtigde is verantwoordelijk voor een correcte inschatting van het jaarinkomen op basis waarvan maandelijks uitbetaling van het voorschot plaatsvindt. Bij de aanvraag wordt van de burger een schatting van het jaarinkomen gevraagd over het jaar waarop de aanvraag betrekking heeft. De burger heeft bij wijzigingen in zijn situatie, zoals het inkomen of het beëindigen van kinderopvang, ook zelf de verplichting om deze zo snel mogelijk door te geven. Op basis daarvan kan een herberekening van het recht op de toeslag worden gemaakt. Deze systematiek is soms lastig voor burgers. Zij zijn onzeker en vragen hulp via de beschikbare kanalen van de Belastingdienst of in hun omgeving. Of ze maken gebruik van het netwerk van maatschappelijk dienstverleners waarmee de Belastingdienst samenwerkt. Voor burgers is het van belang dat het proces van aanvraag tot uitkering

van het voorschot goed en snel verloopt. Dit brengt voor de Belastingdienst een spanningsveld met zich mee tussen massaliteit, tijdigheid en rechtmatigheid. In de praktijk blijkt vooral het schatten van het inkomen moeilijk, met name voor burgers zonder vast inkomen, zoals ondernemers. Ook blijkt uit onderzoek dat burgers zich niet altijd bewust zijn van de noodzaak om (inkomens-)wijzigingen tijdig door te geven. De Belastingdienst probeert deze groep te helpen door bijvoorbeeld bij de jaarlijkse berekening voor het komende jaar gebruik te maken van het laatst bekende inkomen en deze te toetsen bij de toeslaggerechtigde. De Belastingdienst streeft ernaar de interactie met de burger zo vroeg mogelijk in het proces te laten plaats vinden.

De doelgroep toeslaggerechtigden bestaat uit een zeer omvangrijke en diverse groep natuurlijke personen en die zich kenmerken door een wisselende mate van redzaamheid. Een deel van de toeslaggerechtigden is daarnaast laaggeletterd. 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. 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.

Zelfredzaamheid betekent in staat zijn om zelfstandig de belastingzaken en toeslagen te regelen hierbij zelden tot nooit hulp nodig te hebben. Er is in het verleden door CKC onderzoek gedaan naar de mate van zelfstandigheid. Hieruit bleek dat de volgende verdeling is te maken: zelfredzaam (21%), hulpvragend zelfredzaam (62%) en niet-zelfredzaam (17%). Laaggeletterd zijn betekent moeite met hebben met lezen en schrijven. Ongeveer 1 op de 9 Nederlanders tussen de 16 en 65 jaar is laaggeletterd. Van deze groep heeft 65% Nederlands als moedertaal.

Met onze handhavingaanpak richten we ons op het vergroten van de toekenningszekerheid én op het vergroten van het vermogen en de bereidheid van burgers tot naleving van regelgeving. Hiermee beogen we terugvorderingen zowel in aantallen als in hoogte te beperken. Handhaving bij Toeslagen bestaat uit dienstverlening, toezicht, fraudebestrijding, sancties en strafrecht. Met behulp van data-analyse zijn we steeds beter in staat om deze instrumenten op het juiste moment én in samenhang in te zetten. We richten ons op het vooraf invullen van gegevens in de aanvraag, het contactloos verwerken van wijzigingen door de grondslagen voor de burger te muteren zodat de burger dit niet meer hoeft te doen, waarbij de burger de mutatie in de voorschotfase kan aanpassen. Daarnaast attenderen we burgers op een noodzakelijke mutatie wanneer wij die niet voor de burger kunnen doen. Waar nodig voeren we handmatig toezicht uit in de actualiteit. Onze fraudebestrijding is gericht op het vroegtijdig detecteren en voorkomen van fraude.

Houding Toeslaggerechtigden ten aanzien van compliance en vertrouwen.

	2014	2015	2016	2017	2018
Negatieve houding t.o.v. niet naleven fiscale verplichtingen	76%	77%	78%	73%	77%
Ervaren kans op ontdekking (pakkans)	81%	77%	84%	83%	86%

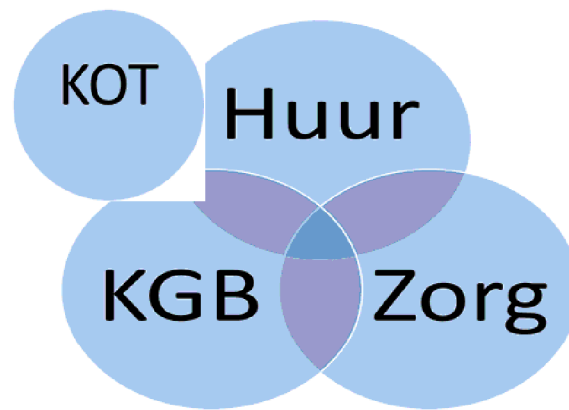
Belastingontduiking is onaanvaardbaar	90%	93%	91%	85%	90%
Belasting betalen betekent iets bijdragen	27%	26%	23%	31%	32%
Vertrouwen		79%	83%	81%	79%

In hoeverre kunt u zich voorstellen dat er omstandigheden zijn waardoor u door het bewust verstrekken van onjuiste gegevens onterecht teveel aan toeslagen ontvangt?

-	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
	%	%	%	%	%	%	%	%
Totaal	100	100	100	100	100	100	100	100
In zijn geheel niet	27	25	29	33	28	30	25	28
Niet	18	15	16	16	15	19	18	18
Neutraal	32	32	34	28	34	34	31	33
Wel	18	20	17	15	17	11	18	15
Zeker wel	5	8	5	8	7	6	8	6
(in zijn geheel) niet	46	40	45	49	43	49	43	45
Neutraal	32	32	34	28	34	34	31	33
(in zijn geheel) niet + neutraal	77	73	78	77	76	83	74	78
(zeker) wel	23	27	22	23	24	17	26	22
(zeker) wel + neutraal	54	60	55	51	57	51	57	55

Bij het uitvoeren van onze aanpak maken we gebruik van:

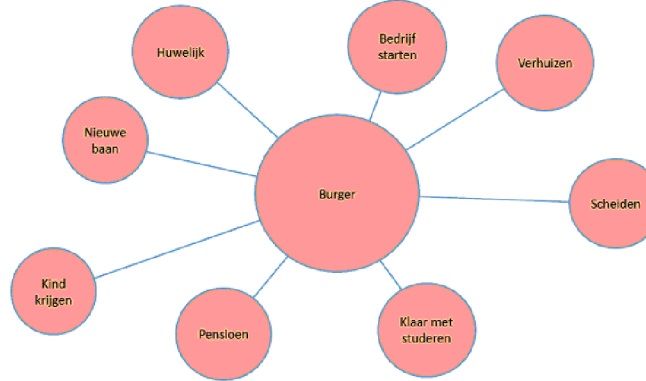
- een data- en analyseomgeving om kennis en inzicht te vergaren en deze om te zetten in een uitgebalanceerde mix van dienstverlening en toezicht,
- een digitaal dienstverlenings- en transactieportaal, Mijn Toeslagen,
- een uitgebreid netwerk van fiscale en maatschappelijke dienstverleners,
- actuele en betrouwbare derdengegevens ter verificatie van burgerbeweringen, (deels) vooraf invullen van de aanvraag en ontwikkelen van voorspellende modellen,
- risicoclassificatie om de behandelintensiteit te bepalen,
- inzichten vanuit gedragswetenschap om passende interventies te ontwikkelen.



Strategie

- We streven naar contactloos in een keer goed. Om dit te bereiken moeten we nog meer investeren op de betrouwbaarheid van (derden)gegevens, op het verkrijgen van meer (derden) gegevens en willen we gebruik gaan maken van voorspellende modellen. De actualiteit en de betrouwbaarheid van basisregistraties en van andere registraties dient hiervoor nog verder toe te nemen.

- Wanneer contactloze behandeling niet mogelijk is, vindt zo vroeg mogelijk in het proces interactie met burgers plaats. Waar mogelijk voorafgaand aan de transactie. We gaan burgers meer ondersteunen door hen te attenderen op een (aanstaande) noodzakelijke mutatie en passen we daar waar mogelijk zelf de meest actuele inkomensgegevens toe. Samen met een uitgebreid netwerk van onder andere sociaal raadslieden, intermediairs en Toeslagen Servicepunten (TSP's) zorgen we er voor dat burgers die dat nodig hebben, hulp krijgen bij het indienen van een aanvraag of mutatie en het juist en tijdig handelen wanneer dat nodig is.
- Verbetering gegevenspositie. Investeren op gegevens(kwaliteit) is nodig om de versterking van de handhaving over de hele keten te kunnen realiseren. Zowel de interne als externe gegevenskwaliteit moet verbeterd en beheerd worden. Goede kwaliteit van gegevens is relevant voor preventie, notificatie en signalering.



Life-events (burgers)

Jaarlijks overlijden er in Nederland ca. 135.000 mensen. Elk jaar worden ongeveer 32.000 huwelijken door echtscheiding ontbonden. Uit onderzoek blijkt dat vooral bij scheidingen en overlijden de kans op problemen relatief groot is. Een belangrijk aspect aan life-events is dat het voor burgers emotioneel gezien belangrijke momenten zijn. Wat qua belastingen en toeslagen geregeld moet worden, moet vaak voor het eerst of eenmalig. Bij inkomenswijzigingen rondom life-events, zoals afstuderen of met AOW wijzen we de burger pro-actief op de noodzaak hun inkomen bij Toeslagen aan te passen.

Uit de Customer Journey Toeslagen (2015)

Voor de meeste burgers geldt dat het regelen van toeslagen vrij gemakkelijk gaat. Slechts een kleine groep heeft hier veel moeite mee. Pijnpunten zitten voornamelijk in de fase van aanvraag (die sommigen lastig vinden) en navordering. Met name dit laatste

zorgt voor een dieptepunt in de beleving. Veel toeslaggerechtigden hebben hiermee te maken gehad: bijna de helft heeft al eens geld moeten terugbetalen en een derde zelfs meerdere keren. Vier op de tien kon de terugvordering meteen betalen, ruim een derde trof een betalingsregeling en bij een op de vijf werd het bedrag verrekend. Helaas is er een kleine groep kwetsbare burgers die in de problemen komt tijdens het toeslagenproces en die daar grote gevolgen van ondervindt. Hoewel deze burgers daar zelf verantwoordelijk voor zijn, is het de vraag of zij om kunnen gaan met de verantwoordelijkheid die de overheid bij hen neerlegt in combinatie met de complexiteit van het stelsel.

2. Inzicht in capaciteit, opgaven en keuzemogelijkheden

2019	verplicht	verplicht met keuze	vrije keuze	totaal
<i>Actief:</i>				
Risicoselectie op huur en kot		X		
Thematisch toezicht			X	
Harde uitval/uitworp			X	
Onbekende aanvrager	X			
<i>Pro actief:</i>				
Attenderen: afstudeerders/4/12 jarigen attenderen dat ze mogelijk geen of minder recht meer hebben op toeslagen.				
Massaal automatisch continueren			X	
Inkomen			X	
Inkomensacties bij burgers met een dusdanige afwijking tussen het inkomen dat wij schatten op basis van data analyse en hun eigen schatting, wordt het inkomen (met goedkeuring van de burger) aangepast			X	

Huishoudsamenstelling wordt		X
indien nodig aangepast op		
basis van de BRP		
<i>Reactief:</i>		
Bezwaar	X	
Beroep	X	
Klacht	X	
Zachte uitval/uitworp		X
Toezicht in dt fase	X	
Boete	X	
"Buitentoezicht"		X
Fraude	X	
Stella (probleemgevallen		
helpen die van het kastje		
naar de muur worden		
gestuurd omdat ze vaak		
opeenstapelende problemen hebben)	X	
Vraag	X (MT keuze)	
Inning	X	

Discussie over beschikbare capaciteit loopt. Afwachten of overzicht cijfers gereed komt. Voor het jaar 2018 hebben we 210.000 uur beschikbaar (circa 100 fte) voor toezicht. Toeslagen heeft een bezetting van ongeveer 1000 fte. Dit betekent dat 10% van de beschikbare capaciteit aan toezicht kan worden besteed. Voor 2019 staan grote veranderingen gepland. Met name de verbetervoorstellen KOT zullen een zorgvuldige invulling nodig hebben. Capaciteit voor andere veranderwensen is dus beperkt.

Doelstellingen directie Toeslagen

- Verderegaande differentiatie in de benadering van burgers
- Vergroting klantkennis, gedeeld klantbeeld over de keten
- Verbetering gegevenspositie
- Streven naar contactloze benaderingen

Doelstellingen (toezeggingen en beleidsprioriteiten)

- Toegezegd is in overleg te treden met jeugdorganisaties met betrekking tot het versimpelen van het door pleegouders aanvragen en definitief toegekend krijgen van heffingskortingen en toeslagen en hier vervolgens een brief over naar de Kamer te sturen, waarin ook wordt ingegaan op de optie voor een apart aanspreekpunt binnen de Belastingdienst voor deze doelgroep.
- Toegezegd is contact op te nemen met leden van het Kabinet om binnen het systeem van toeslagen te kijken naar mogelijkheden om zowel het terugbetalen van toeslagen terug te dringen als wat er nog meer mogelijk is op het terugdringen van het niet gebruik.
- De leden Voortman en van Brenk verzoeken de regering, te onderzoeken hoe huurtoeslag op eenvoudige wijze direct verrekend kan worden met de woningcorporatie en/of een andere verhuurder wanneer een huurder dat wenst, en de Kamer hier uiterlijk 1 november 2018 over te rapporteren. De uitvoering zal na 1 november 2018 plaatsvinden.
- Toezeggingen verbetervoorstellen Kinderopvangtoeslag i.v.m. niet doorgaan directe financiering hiervan.

De toegezegde KOT verbetermaatregelen zijn:

- Intensivering gegevens levering KOO: aandachtspunt hierbij is de rol van de accountantmanagers bij Toeslagen. Het toezicht op de gegevenslevering (convenanten) behoeft verbetering en vraagt ook specifieke competenties. Er wordt een projectleider gezocht om dit proces op het vereiste niveau te brengen.
- Intensivering controle gewerkte uren en doelgroepstatus
- Maximale toekenning doelgroepen verlagen
- Begeleiden burgers met (kans op) problematische schulden. Voor 2019 toeslagschulden.
- Verbetering digitale dienstverlening: gewerkte uren in aanvraag en mutatie proces opnemen
- Meer digitaal notificeren van burgers

Beleidsprioriteiten (volgen nog via op korte termijn). Gaat om concrete afspraken/contracten met de beleidsministeries.

Doelstellingen (nalevingsopgaven)

- Analyse van fraudepatronen en fenomenen en intensief gebruik van contra-informatie en data- analyse om fraude effectief te voorkomen, te bestrijden of in een zo vroeg mogelijk stadium te ontdekken. Zo ontstaat inzicht in kenmerken van misbruik of gehanteerde werkwijzen in het geval van georganiseerd misbruik. Wanneer een fraudepatroon is gedetecteerd, worden in het bestaande proces maatregelen getroffen om te voorkomen dat dit patroon opnieuw wordt toegepast. Ook kunnen naar aanleiding van verkregen inzicht in nalevingsrisico's nieuwe toezichtthema's ontstaan.

UTS Toeslagen fase 3b.

Fase 3b. Inzicht in nalevingsopgaven

Inzicht in nalevingsopgaven

Effectiviteit toezicht

We monitoren en meten het effect van dienstverlening, toezicht en sanctieoplegging. De hieruit verkregen inzichten kunnen leiden tot aanpassing van interventies maar ook tot structurele aanpassingen van de wijze behandeling van aanvragen en wijzigingen op aanvragen die aansluiten bij de doelstellingen van onze handhaving. Om inzicht te krijgen in effectiviteit van het handhavingsbeleid wordt het indicatorenmodel verder ontwikkeld.

Over het jaar 2016 heeft aan de hand van een set van 25 indicatoren een nulmeting plaatsgevonden. Deze nulmeting geeft een score op drie drijvers:

- klantgerichte dienstverlening
- rechtmatige toekenning van toeslagen
- efficiënte uitvoering van processen

Aan het eind van het jaar hebben we de resultaten over het jaar 2017 beschikbaar en kunnen we deze vergelijken met de nulmeting. Dan kunnen trends (verbeteringen, verslechtering) ontdekt worden op basis waarvan keuzes in de handhaving beter onderbouwd kunnen worden.

- *nalevingsbeelden, inzicht in nalevingsrisico's*

Toeslagen kennen over het algemeen zeer eenvoudige grondslagen. Voor de overgrote meerderheid is de invulling van deze grondslagen te vinden in authentieke registraties of betrouwbare (en soms minder betrouwbare) derden-registraties. Door daar gebruik van te maken kan Toeslagen de definitieve toekenningen nagenoeg volledig rechtmatig vaststellen. Jaar in jaar uit wordt door de ADR ook vastgesteld dat dit het geval is. Toeslagen blijft elk jaar binnen de budgettaire norm.

Nalevingsrisico's spelen bij een beperkt deel van de toeslaggerechtigden. Uit de meeste recente steekproeven op rechtmatigheid is in minder dan 1 procent van de gevallen een fout geconstateerd.

Om inzicht te krijgen in de nalevingstekorten en restrisco's worden a-selecte steekproeven uitgevoerd op de verschillende toeslagen en vinden er effectmetingen plaats. Na de in 2017 uitgevoerde a-selecte steekproef op de zorgtoeslag, wordt een a-selecte steekproef uitgevoerd op de huurtoeslag en vervolgens ook nog op de andere middelen. De effectmetingen worden

uitgevoerd als laatste stap van de verschillende pilots binnen “versneld vernieuwen”. Als de uitkomst van deze meting bevestigt dat het beoogde doel is bereikt, wordt overgegaan tot implementatie.

Het nalevingsbeeld bestaat uit resultaten uit de a-selectie proef en mogelijk ook uit rechtmatigheidscontroles. De voorlopige resultaten van de a selectie steekproef op de zorgtoeslag laten zien dat in 99% van de gevallen de toeslagen niet aangepast hoeft te worden.

concrete activiteiten m.b.t. bijvoorbeeld dienstverlening, toezicht en fraudebestrijding (incl. opsporing) en onderbouwing hiervan middels inzicht in keuzeproces, passend bij de voor de doelgroep afgesproken reikwijdte.

De combinatie van massaliteit, rechtmatigheid en tijdigheid kan spanning opleveren. Met ons proces streven we naar een optimalisatie van vooraf invullen en contactloze of geautomatiseerde verwerking, beogen we fouten en handmatig toezicht te voorkomen en daarmee dit spanningsveld te verkleinen. Inzet op preventie door het voorkomen van fouten en vergissingen. Dat doen we door de interactie met de burger te verbeteren, zowel analoog als digitaal.

- Analoog: via de lemniscaataanpak in de pilot *Versneld vernieuwen* en de implementatie uit de *Natuurlijke dialoog* omtrent vroegsignalering aan burgers, bijvoorbeeld bij life-events zoals afstuderen of pensioneren.
- Digitaal: we zetten in op de ontwikkeling van een toeslagen-app (waarmee we persona's (groepen burgers met dezelfde persoonskenmerken, man van rond de 50en en inkomen tussen xx en xxx) kunnen notificeren om wijzigingen aan te brengen of door ons voorgestelde wijzigingen te valideren.

Speerpunt Versterken digitaal toezicht

- Vergroten bereik 'onder toezicht'
- Efficiëntere uitvoering van het toezicht

In de uitvoering maken we gebruik van:

- Een data- en analyseomgeving om kennis en inzicht te vergaren en deze om te zetten in een uitgebalanceerde mix van dienstverlening en toezicht.
- Een digitaal dienstverlenings- en transactieportaal, Mijn Toeslagen.
- Risicoclassificatie om de behandelintensiteit te bepalen.
- Inzichten vanuit gedragswetenschap om passende interventies te ontwikkelen.
- We zetten het uitvoeren van nieuwe interventies voort en we voeren effectmetingen uit bij de pilots.

In 2019 gaan we hiervoor de monitorfunctie en de contacten met de branche versterken:

- We controleren niet alleen achteraf, maar nemen maatregelen om gedurende het proces personages die opvallen te beoordelen. Dat doen we door de inzet van data maar ook door het gericht aanbieden van posten aan behandelaars op basis van relevante thema's.
- Met de brancheverenigingen gaan we, samen met de keten verkennen of we OSWO-achtige (gecertificeerde software) toepassingen kunnen realiseren. Door het gebruik van dergelijke software wordt de handhaving verder verschoven naar de voorkant. Het toezicht wordt hiermee deels verlegd naar de private sector waarna we nu nog slechts een marginale toets hebben.

Speerpunt Vergroten van de impact van ons optreden

- Gerichte communicatie
- Focus op structurele beïnvloeding van het nalevingsgedrag

Primair investeren we in het zo makkelijk mogen maken voor burgers om het in één keer goed te doen. We gebruiken hiervoor derdengegevens in de actualiteit bij het vooraf invullen van (delen van) de aanvraag of mutatie op het burgerportaal. Hiernaast combineren we in toenemende mate eigen gegevens met derdengegevens om de noodzakelijke wijzigingen al voor de burgers door te voeren (*no touch*).

Als we niet beschikken over voldoende gegevens van burgers om de wijzigingen contactloos door te voeren, zoeken we contact met burgers vóórdat we beschikken. We nemen alleen contact als we proportionele impact op de toeslag vermoeden. Hierdoor zijn we in staat om snel gegevens te verifiëren bij burgers en aanpassingen te doen. Ook vergroten we de toekenningszekerheid voor burgers. Hiermee voorkomen we – hoge – terugvorderingen.

Samen met een uitgebreid netwerk van onder andere sociaal raadslieden, intermediairs en Toeslagen Servicepunten (TSP's) zorgen we er voor dat burgers die dat nodig hebben, hulp krijgen bij het indienen van een aanvraag of mutatie en het juist en tijdig handelen wanneer dat nodig is.

Voor de toekomst willen we naast contactloos en interactie (signalering) ook meer inzetten op gedragsbeïnvloeding door middel van handavingscommunicatie (bijvoorbeeld door middel van andere manieren van communicatie dan met een brief, zoals met een app). Omdat de handavingscommunicatie minder traditioneel wordt benaderd, moeten mededelingen worden gedifferentieerd. De verwachting is dat de IV omgeving wat betreft communicatie per brief zal worden afgeslankt. Hieraan kan gefaseerd kan gewerkt worden. Wellicht ten overvloede merken we op dat de IV-omgeving nu is ingericht volgens de kaders die uit de wet- en regelgeving volgen. Gedragsbeïnvloeding is hierbij nog niet meegenomen.

Speerpunt. Het verder terugdringen van mutatie- en betaalverzuim

We streven naar contactloos en in één keer goed: *no touch*. Waar mogelijk wijzigen we de grondslagen van de aanspraak op een toeslag voor de burger. Dit doen we met betrouwbare actuele derden-gegevens en willen we ook gaan doen op basis van

voorspellende modellen. Als dit niet mogelijk is, vindt zo vroeg mogelijk in het proces interactie met burgers plaats, liefst voorafgaand aan de transactie. We gaan burgers meer ondersteunen door hen te attenderen op een (aanstaande) noodzakelijke mutatie en passen we daar waar mogelijk zelf de meest actuele inkomensgegevens, huishoudsamenstelling, opvanggegevens en huurprijzen toe. De opdrachtgevers (departementen en DGFZ) worden meegenomen in deze koers.

Voor 2019 willen we intensieve begeleiding bieden aan burgers met een grote kans op terugvorderingen of nabetaling zodat we al in een vroeg stadium samen met de burger kunnen kijken hoe te voorkomen dat een terugvordering ontstaat. We doen dit bijvoorbeeld door convenanten aan te gaan met een branche (kinderopvangcentra, verhuurders, gemeenten of andere organisaties die schuldenaren in beeld hebben). We denken ook aan periodieke gegevensleveringen door de branche. Uit een intern experiment is gebleken dat digitaal notificeren leidt tot betere resultaten en minder kans op hoge terugvorderingen. Via digitale kanalen kan bijvoorbeeld worden verzocht om grondslagen bij te stellen of te bevestigen.

Handhaving fraude met toeslagen: afstemming over de inzet van strafrecht

De nadruk bij de inzet van het strafrecht zal liggen op het detecteren en voorkomen van grootschalig georganiseerde fraude en zo snel mogelijk afpakken van wederrechtelijk verkregen vermogen.

Het aantal zaken zal worden bepaald door het aantal zaken dat Belastingdienst/Toeslagen "aandraagt" en de capaciteit die beschikbaar is bij de FIOD en het Functioneel Parket om tot opsporing en vervolging over te gaan. Gelet op de beschikbare capaciteit van de betrokken partijen zullen hierbij in onderlinge afstemming keuzes moeten worden gemaakt. Leidend bij deze keuzes zal zijn dat sprake moet zijn van georganiseerde fraude, gebundelde individuele zaken en zaken die voortkomen uit risicoselectie en thematisch toezicht. Ook de maatschappelijke en financiële schade zal bij het keuzeprocess worden betrokken.

In 2018 heeft de FIOD voor de opsporing 30.000 uur beschikbaar. Naar verwachting zal dit voor de komende jaren ongeveer gelijk blijven.

Thema's 2018 en verder

Het strafrecht wordt ingezet in zaken waarbij het gaat om grootschalige georganiseerde fraude.

Het strafrecht zal in met name worden ingezet in de gevallen waarbij sprake is van:

- samenwerking tussen de aanvragers van de toeslagen en facilitators/organisatoren
- specifieke groepen die ter ondersteuning van de aanvraag valse stukken gebruiken
- georganiseerd misbruik van LRKP gegevens
- er zal extra aandacht zijn voor faillerende kinderopvanginstellingen en gastouderbureaus

Daarnaast worden ook individuele zaken strafrechtelijk opgepakt waarbij het nadeel meer dan € 100.000 bedraagt. Individuele gevallen waarbij het nadeel minder is dan € 100.000 worden nog slechts opgepakt indien:

- ze onderdeel uitmaken van een georganiseerde fraude

- er naast (verschillende)valse stukken over meerdere jaren sprake is van een substantieel nadeel (meer dan € 50.000)
- er sprake is van recidive
- er sprake is van een nieuw fenomeen

De overige zaken zullen administratief worden afgedaan. Dit betekent dat er een bestuurlijke boete wordt opgelegd of dat wordt volstaan met een terugvordering van de ten onrechte verstrekte toeslagen. Analyse van fraudepatronen en fenomenen en intensief gebruik van contra-informatie en data- analyse om fraude effectief te voorkomen, te bestrijden of in een zo vroeg mogelijk stadium te ontdekken. Zo ontstaat inzicht in kenmerken van misbruik of gehanteerde werkwijzen in het geval van georganiseerd misbruik. Wanneer een fraudepatroon is gedetecteerd, worden in het bestaande proces maatregelen getroffen om te voorkomen dat dit patroon opnieuw wordt toegepast. Ook kunnen naar aanleiding van verkregen inzicht in nalevingsrisico's nieuwe toezichtthema's ontstaan.

Concrete activiteiten

Toeslagen heeft geen raamcontracten/convenanten. Alleen als er wijzigingen in de regelgeving of nieuwe regelgeving middels een uitvoeringstoets bij Toeslagen wordt getoetst, waar extra capaciteit voor nodig is, worden daar afspraken over gemaakt. Dit betekend echter altijd dat we capaciteit erbij krijgen en dat dit niet ten koste gaat van de andere capaciteit. Dit beïnvloedt het keuzeproces dan ook niet.

Activiteiten 2019	Verplicht	Verplicht met keuze	Vrije keuze	Bron toezegging
<i>Actief:</i>				
Risicoselectie op huur en kot		X		KPI
Thematisch toezicht			X	
Harde uitval/uitworp			X	
Onbekende aanvrager	X			Wet
<i>Pro actief:</i>				
Attenderen mogelijke mutatie			X	
Massaal automatisch continueren	X			Wet
Inkomensacties			X	
Huishoudsamenstelling			X	
<i>Reactief:</i>				
Bezwaar	X			Wet

Beroep	X			Wet
Klacht	X			Wet
Zachte uitval/uitworp			X	
Toezicht in dt fase	X			Afspraak beleid
Boete	X			Wet
"Buitentoezicht"			X	
Fraude		X		Afspraak beleid
Stella/acute betaalproblematiek		X		Afspraak beleid
Vraag	X			Afspraak beleid
Inning	X			Wet
<i>Nieuwe acties (nav speerpunten):</i>				
Effectmeting voor vergroten impact optreden			X	
Investeren verbetervoorstellen KOT		X		Afspraak beleid
Kenschets doelgroep verbeteren			X	

Beschrijving van de activiteit, het bijbehorende (verwachte) capaciteitsbeslag en het waarom teruggrijpend op inzichten uit nalevingsbeelden, kenmerken doelgroep, wettelijke verplichtingen, bestuurlijke keuzes etc

Risico's:

- Personele bezetting: Toeslagen slaagt er niet in de onderbezetting op te vullen vanwege groot aantal bestaande vacatures en verwachte uitstroom bij vast en flex. De personele inzetbaarheid wordt bemoeilijkt door o.a. wetslagen van de werving, vacatures bij andere dienstonderdelen, intensieve opleiding voor nieuw personeel, toepassing van de Wet werk en zekerheid en uitstroom (ook onder uitzendmedewerkers).

- **Prestaties Kpi's uit begroting IX 2019**
 - KPI: Burgergeïnitieerd werk is voor 83% behandeld binnen termijn die burger verwacht.
 - (Q1 89%, Q2 86%, Q3 82%, Q4 75%)
 - Hierbinnen behandelen we zowel bezwaren als klachten 86% tijdig.

KPI's

B/T heeft 2 KPI's voor handhaving:

Het percentage definitief toegekende toeslagen dat niet leidt tot een terug te betalen bedrag > € 500 is minimaal 91%.

- Htrate Risicoselectiescore boven 0,7

Middel	2015	2016	2017	2018 (tot 20/7)
KOT	59%	67%	71%	69%
HT	65%	70%	73%	67%

Toeslagen	Waarde 2016	Waarde 2017	Streefwaarde 2018	Streefwaarde 2019
Rechtmatige toekenning van toeslagen	Gerealiseerd	Gerealiseerd	De score van fouten en onzekerheden ligt onder de rapporteringssgrens op artikelniveau	De score van fouten en onzekerheden ligt onder de rapporteringssgrens op artikelniveau4
Het percentage definitief toegekende toeslagen dat niet leidt tot een terug te betalen bedrag > € 500	91,6%	92,2%	91%	91%

Aanvullende segmentspecifieke doelstelling(en), kwalitatief en/of kwantitatief te onderbouwen

Segment specifieke doelstellingen

- Juist, tijdig en rechtmatig toeslagen uitkeren. Htrate risicoselectie is een belangrijke doelstelling waarbij het risicoclassificatiemodel gebruikt wordt om de behandelintensiteit te bepalen. Dit model vergt jaarlijks onderhoud.

B3: Strategisch, meerjarige ontwikkelingen en activiteiten

- Klantgerichte dienstverlening aan burgers; toeslagen app/digitaal notificeren van burgers (alternatief ontwikkelen voor brief naar burgers)
- Rechtmatige toekenning van toeslagen; zoveel mogelijk in de actualiteit contactloos aanpassen tbv de burger op basis van beschikbare gegevens
- Efficiënte uitvoering van processen waarbij samenwerking in de keten een heel belangrijk aspect is;
- Verdere ontwikkeling gegevensstrategie; meer en sneller toepassen derdeninformatie: intensivering gegevenslevering en eerder toepassen bijv. automatisch corrigeren bij afwijking contra-gegevens,
- Wendbare processen: beter in staat zijn om vooraf in te kunnen schatten welke werkzaamheden en in welke mate we klantreacties hierop ontvangen zodat het concern en de keten hierin mee kunnen bewegen/voorspellende modellen mbt schulden en via case management ontzorgen.