

## **Effectmeting en indicatorenmodel**

Effectmetingen geven inzicht in de effecten van ons handelen op de burger, maar ook op het effect van ons handelen op de interne processen. Voor een aantal van onze interventies zoals Vernieuw Vernieuwen voeren we standaard een effectmeting uit. In 2019 worden deze metingen verder uitbreiden met generieke onderdelen en een standaard format, waardoor effectmetingen steeds gemakkelijker opgezet en vergeleken kunnen worden.

Vorig jaar is gestart met de ontwikkeling van een indicatorenmodel, op basis waarvan we – op termijn - de effectiviteit van ons totale toezicht kunnen meten. Via scores op een set aan indicatoren moet het model inzicht geven in de mate waarin het instrument toezicht als onderdeel van handhaving bijdraagt aan de strategische intenties van Toeslagen.

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

Begin dit 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. Ook wordt onderzocht of het model verbeterd worden door het toevoegen van nieuwe indicatoren.

## **Aselecte steekproef**

Om inzicht te krijgen in de nalevingstekorten en restrisco's worden onder meer aselecte steekproeven uitgevoerd op de verschillende toeslagen. Na de in 2017 en uitgevoerde aselecte steekproef op de zorg- en huurtoeslag, wordt een aselecte steekproef uitgevoerd op de kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget.

In de steekproef geconstateerde onrechtmatigheden bieden inzicht in de huidige nalevingstekorten. De resultaten van de steekproeven zullen derhalve geanalyseerd worden, en mogelijk worden nieuwe toezichtacties opgezet naar aanleiding van de resultaten. Uit de aselecte steekproef op de zorgtoeslag zijn geen grote nalevingstekorten gesignaleerd. De resultaten op de steekproef op de huurtoeslag worden dit jaar geanalyseerd.

## **AVG/PIA**

Wat willen we hiermee? Er is niet iets specifiek handhaving/toezicht technisch behalve dat we wat PIA's gemaakt hebben (uit mn hoofd in ieder geval van Risicoselectie en a-selecte steekproef) en dat we bij nieuw gebruik van persoonsgegevens natuurlijk eerst een PIA of een WMK-toets maken. Lijkt me logisch en weinig verhelderend over de lange termijn keuzes die we als HHR willen maken.

## **Thematisch toezicht (slechte titel, ik zou het Doorontwikkelen Risicoclassificatie noemen)**

Voor het vaststellen van het moment waarop het toezicht moet plaatsvinden, de mate van intensiteit en de manier waarop maken we gebruik van verschillende instrumenten, zoals risicoclassificatie, een a-selecte steekproef, thematische analyses en resultaat- en effectmeting. Het risicoclassificatiemodel wordt al een aantal jaren ingezet voor de kinderopvangtoeslag en de huurtoeslag, om zo vroeg mogelijk in het proces de mate van risico van een aanvraag of mutatie te voorspellen. Het model voorziet nieuwe aanvragen, lopende toekenningen en mutaties van een risicoscore (classificatie).

Dit zelflerende risicoclassificatiemodel heeft onderhoud nodig om een zo hoog mogelijke voorspellende waarde te genereren. In 2019 wordt gewerkt aan het verhogen van de hitrate en het versnellen van de behandeling van posten met een verhoogd risico. Daarnaast wordt het model

aangepast zodat het wekelijks uitgevoerd kan worden. Dit verkort de doorlooptijd voor burgers zodat zij sneller weten waar zij aan toe zijn.

### **Pro actief gegevens wijzigen attenderen (jaarplan 2019)**

We streven naar het verder terugdringen van mutatie- en betaalverzuim. Dit doen wij waar mogelijk door burgers te ontzorgen via het pro-actief muteren van gegevens. Dit gebeurt contactloos en in één keer goed (no touch), en op grond van betrouwbare actuele derden-gegevens of 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.

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 een terugvordering kunnen voorkomen. 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.

### **Verbetertraject Kinderopvangtoeslag (lijkt erg op bovenstaande want daar staan fiche A en B al deels omschreven, is dit te combineren in 1 stuk? Misschien wel als jij wat zaken aan t schappen bent)**

Het aangekondigde wetsvoorstel 'Wet nieuw financieringsstelsel kinderopvang' (ookwel directe financiering genaamd) is niet doorgegaan. In 2019 wordt samen met SZW en de branche gewerkt aan het verbeteren van de uitvoering van het huidige stelsel Kinderopvangtoeslag en specifiek het verminderen van de problematiek rondom terugvorderingen. De toegezegde KOT verbetermaatregelen zijn:

*A: Eerder signaleren.* In 2019 wordt met meer kinderopvangorganisaties afspraken gemaakt over maandelijkse gegevensuitwisseling. De ambitie voor de langere termijn is om met alle kinderopvangorganisaties intensiever gegevens uit te wisselen. Hiernaast gaan wij dit jaar ook in gesprek met gegevensleveranciers over het versneld uitwisselen van gegevens over de gewerkte uren en de doelgroepstatus.

*B: Begeleiden van ouders met een grote kans op terugvorderingen.* In een pilot 'casemanagement' word onderzocht hoe ouders die reeds te maken hebben met een terugvordering kinderopvangtoeslag zo goed mogelijk begeleid worden om het 'goed' te doen. De pilot is in 2018 afgerond en zal dit jaar worden geëvalueerd en, bij succesvolle resultaten, breder worden geïmplementeerd.

*C: Verbeteren digitale dienstverlening.* Onder andere ten aanzien van het aantal gewerkte uren en de doelgroepstatus in het aanvraag- en mutatieproces en via het ontwikkelen van een app waarmee wijzigingen eenvoudig doorgegeven kunnen worden.

*D: Verkenningen.* Voor een aantal potentiële maatregelen wordt een nadere verkenning verricht, met het oog op de beleidsmatige gevolgen en uitvoerbaarheid. Zo zal er een verkenning plaatsvinden naar het gebruik van een vastgesteld inkomen (t-2) en het introduceren van een gedeeltelijk voorschot (90%).

Hiernaast wordt gewerkt aan om de kenschets van de doelgroep KOT aanvragers te verbeteren