Toeslagen

Viermaandsrapportage

januari – december 2016

1. Managementverklaring

Productie

In 2016 hebben we flinke stappen kunnen zetten in het verkleinen van verkoopvoorraden en het verkorten van doorloopt ijden. Ze lag in 2016 reeds 90% van de toezegger over 2015 definitief toegekend. De voorraad bezwaren is afgenomen van 26.000 aan het begin van het jaar tot 5.000 aan het eind van het jaar, de tijdigheid van de afdoening is gedurende het jaar gelijkelijk toegenomen.

Door de ontwikkeling van kennis en technieken die beter geschikt zijn voor ambulante behandeling mogelijk maken en door het verminderen van 'herhaalverkeer' zal een gedeelte van grote voorraden en lange doorloopt ijden, neemt het verkaanbod voor handmatige behandeling af. Medio 2016 hebben we geconstateerd dat verdere maatregelen nodig zijn om dit lagere verkaanbod met de verwachte toekomstige beschikbare personele capaciteit te kunnen verwerken. We zijn daarom op diverse manieren bezig de toedeling van werkt ste verbeteren en de inzetbaarheid van onze medewerkers te vergroten.

Portfolio

Daarnaast blijft het nodig verbeteringen en vernieuwingen te kunnen doorvoeren in de IV-voorzieningen. Als dit niet mogelijk is, raakt dit op termijn de continuïteit van de productie. Belangrijke voorzieningen die opgezet zijn om actuele problemen op te lossen, zoals de schemaroter en het risicoclassificatiemodel, zullen een keer in de reguliere IV-beheerscyclus) opgenomen moeten worden. Er is op dit moment Belastingdienstbreed veel aandacht voor de ontwikkeling van IV-voorzieningen die een grote bijdrage leveren aan de vermindering van de benodigde personele capaciteit. Het is echter op de langere termijn noodzakelijk om ook voor andere verbeteringen en vernieuwingen middelen beschikbaar te stellen.

MAC-campagne

De campagne aan het eind van 2016 voor het massaal automatisch naar 2017 is goed verlopen. Er zijn 7,0 miljoen digitale beschikkingen verstuurd. Ongeveer 4% van de burgers hebben ook voor een papieren beschikking gekiezen. Pushkracht aandacht was de later dan afgesproken aanlevering van de gemiddelde premie van de zorgverzekeraars voor 2017. Dit bedrag is nodig om de hoogte van de zorgtoeslag te kunnen berekenen. Door de latere aanlevering is de uiteindelijke Belastingdienst heeft voor een beheerste uitvoering, voor het uitvoeren van checklists indien nodig herstelverzoeken enzo, dan beperkt. Daardoor kunnen de vastgestelde rond de juiste werking van het MAC-proces (inclusief volledige, juiste en tijdige betaling) onder het door de Belastingdienst noodzakelijk gesachte minimum niveau terecht. VWS heeft een vetgevingstraject in gang gezet om de verzekeraars te verplichten hun premies eerder te melden. Het is van belang dat de zorgnorm in 2017 en de daarop volgende jaren tijdig beschikbaar komt.

Samenwerking in de keten

We zijn met Belastingdienst/Klantinteractie en –services in de afgelopen periode gestart met de samenwerking in het virtueel MT. Dit virtueel MT zal zich richten op het in de praktijk uitproberen van verbetermogelijkheden die zich over de grenzen van de organisatieonderdelen heen uitstrekken. Naast doorlopende verbeteringen gaat het om de optimalisatie van het handel tekeniek in de toeslagsketen. Met B/CAP hebben we een goede samenwerking rond de massale verwerking. Op basis van ervaringen in de afgelopen jaren denken we dat er voor de toeslagketen verbetermogelijkheden kunnen liggen in de keten afstemming waar het gaat om het inwinnen van gegevens, inning, communicatie en de dossierbehandeling. Om in de keten te kunnen sturen op resultaten, kosten en klantbeleving is het noodzakelijk dat de doelstellingen door de keten heen gemeenschappelijk gemaakt worden, er passende bestuurlijke informatie beschikbaar komt en ondersteuning door materiedeskundige stafmedewerkers beschikbaar blijft.

2. Samenvattend overzicht doelstellingen jaarcontract 2016

RPT-nr	Prestatie-indicator	Jaar-contract	Realisatie t/m periode		Trend*
			aant.	%	
1	Rechtmatigheid – De score van fouten en onzekerheden ligt onder de rapporteringsgrens op artikelniveau		Zie hfdstk 3		▭
2	Het aantal terugte betalen toeslagen onder € 500, bij KOT € 1 000, als percentage van de totale hoeveelheid definitief toekennen	>= 91	TJ2013: 91,5 TJ2014: 92,3 TJ2015: 92,0		▭
3	Werk dat binnenkomt op initiatief van de burger is behandeld binnen de termijn die de burger verwacht. Hierbinnen voldoen we aan de norm voor DT-bezwaar en klacht	80% 90-95% 90-95%		85% 83% 98%	▭ ▭ ▭
4	We passen effectmeting toe bij de thematische toezichtacties waarbij gedragsverandering wordt nagestreefd		cf. plan		▭
5	Voortgang per ultimo 2016 van definitief toekennen voor toeslagjaar 2013 toeslagjaar 2014 toeslagjaar 2015	 99% 98% 85%		 100% 99% 90%	 ▭ ▭ ▭
6	In 2016 dringen we het aantal toeslagen terug waarbij de toekenning wordt bemoeilijkt door 'invalids'	25%	Zie hfdstk 3		▭
7	Inzetbaarheid per fte in uren: vast - direct productief - aan producten te koppelen flex - direct productief - aan producten te koppelen Ziekteverzuim	 1.265 1.068 1.785 1.550 6,3%		 101% 109% 100% 106% 7,0%	 ▭ ▭ ▭ ▭ ▭
8	We realiseren de begrote productiviteit	100%		90%	▭
9	Hiltrate inter sief toezicht, waarbij gebruik is gemaakt van risicoclassificatie	75%		71%	▭

▭ = positieve ontwikkeling
▭ = ontwikkeling onveranderd
▭ = negatieve ontwikkeling

3. Toelichting op prestatie-indicatoren

PI nr	Omschrijving	Realisatie
3.	**Rechtmatigheid – De score van fouten en onzekerheden ligt onder de rapporteringsgrens op artikelniveau.**	**risico**

oorzaak:

- Onvolkomenheden in het proces van (semi-)massale behandeling waardoor berekening van de huurtoeslag niet in alle gevallen juist heeft plaatsgevonden.
- Ontbreken koppeling tussen huurobjec VHA-A en dat in TVS waardoor de gegevens van de jaarlijkse huurgegevensuitwisseling niet zijn verwerkt in TVS
- Fouten in de berekening van de huurtoeslag n.a.v. onvolledige handmatige behandeling

Voor de huurtoeslag wordt in 2016 de (maximale) fout voor zowel de betalingen als definitieve toekenningen de rapporteringstolerantie op artikelniveau van 3% overschreden.

maatregelen:

- Structurele aanpak van de oorzaken (onder andere verbetering systeemperformance) en herstel van de onjuiste bewoningsstuttes.
- We monitoren en analyseren kortcyclisch de in de steekproef gevonden foutsoorten en daarop volgende verbeteracties, waardoor verbetering lopende het jaar kan plaatsvinden.
- We monitoren op tijdig en volledig uitvoeren van de toezichtacties waarbij indien nodig risico's/bevindingen worden afgesteemd.
- We voeren interne controles uit op de handmatige processen en toezicht (keuze o.b.v. risicoafweging).

prognose:
De rapporteringstolerantie op artikelniveau voor de huurtoeslag over heel 2015 wordt overschreden. Voor de overige toeslagsoorten zijn er geen indicaties dat de rapporteringstolerantie overschreden zal worden.

PI nr	Omschrijving	Realisatie
4b	**Het percentage tijdig afgehandelde bezwaren DT bedraagt 90-95**	**8,3%**

oorzaak:
Bij aanvang van 2016 hadden we een grote voorraad bezwaren waarvan de beschikbare beheerstermijn al was overschreden

maatregelen:
We hebben deze voorraad projectmatig afgehandeld om een maximale productiviteit te kunnen leveren en gelijktijdig de nieuwe bezwaren direct behandeld.

prognose:
In alle van de afgelopen vier maanden was de tijdigheid van behandeling van DT bezwaren op het nagestreefde niveau.

Dl nr 6	Omschrijving **In 2016 dringen we het aantal toeslagen waarbij de toekenning wordt bemoeilijkt door 'invalids' met 25% terug**	Realisatie: **niet exact meetbaar**

oorzaak

In de eerste helft van het jaar hebben we gezocht naar mogelijkheden om het doel van de invalids dat voor burgers merkbaar tot problemen leidt te kwantificeren. We slagen hierin alleen via omwegen. We weten nu dat

- het totaal aantal invalids substantieel afgenomen
- het aantal werkopdrachten met daarin de omschrijving 'invalid' met meer dan 90% afnam
- intern gemelde invalidzaken en verstoringen nauwelijks nog voorkomt. Ook bij de rechtmatigheidscontrole wordt vastgesteld dat het aantal posten met een invalid afneemt.

maatregelen

Er zijn in 2016 meerdere features gerealiseerd om een oplossing te bieden voor het invalidproblem (o.a. schoning, opwaardering hardware, aanpassingen in o.a. SWO/TWO en huurservice in het algemeen). Door deze aanpassingen is de aangroei van nieuwe invalids verminderd. Bovendien zijn in samenwerking met C/P oplossingen bedacht waarmee situaties goeddeels kunnen worden behandeld.

prognose

In 2016 zijn de juiste stappen gezet om invalids te voorkomen en af te handelen.

Pl nr	Omschrijving	Realisatie:
8	**We realiseren de begrote productiviteit**	**9 0%**

oorzaak:

We constateren dat de productiviteit sterk is ingezakt. Hiervoor zijn meerdere oorzaken aan te wijzen, die bevangrijkste oorzaken zijn:

- We passen minder werkaroundsrtoe, lossen problemen structureel op (j.r.t. invalid problematiek)
- De motivatie bij uitzendkrachten neemt af (veelal hooggeschoolde medewerkers, gevoel van lage beloning, weinig interne doorgroeimogelijkheden, onzekerheid op relatief korte termijn)
- Lage voorraden zorgen voor een afgenomen perceptie van werkdruk, minder overlap tussen processen (waardoor er minder zaken "gehandeld" afgerond kunnen worden) en noodzaak om vaker te schakelen tussen verschillende werkstromen of processen wat inwerk/begeleidingstijd met zich mee brengt
- Processtijgingen: schriftelijke bevestiging van de burger is nu vereist bij het intrekken van bezwaarschriften, groepsnummers productieteams op meer brieven waardoor meer tijd wordt besteed aan het telefonisch helpen van de burger, vanuit proces vraag worden die beloopingen gedaan in plaats van twee
- Vacante teamleiderspiekken
- We focussen intensiever op kwaliteit en tijdigheid
- Een groter deel van het werk wordt (semi-)geautomatiseerd behandeld. Semi-automatische behandeling richt zich op het eenvoudigere werk, wat leidt tot een toename in complexiteit van het overgebleven werk

Maatregelen en prognose:

Het is essentieel de productiviteit weer op het geplande niveau te brengen om te voorkomen dat voorraden zul en stijgen.

Een deel van de aantal oorzaken is van tijdelijke aard waarbij al maatregelen zijn genomen. Op de overige oorzaken vindt verder onderzoek plaats. Hiermee zul en de oorzaken van de gedaalde productiviteit nauwkeuriger vastgesteld worden om tot aanvullende maatregelen te komen.

Gezien de aard van de oorzaken verwachten we een geleidelijke verbetering van de productiviteit.

Dienst	Omschrijving	Realisatie
	De hitrate intensief toezicht, waarbij gebruik is gemaakt van risicoclassificatie bedraagt 75%	**71%**

oorzaak:
De hitrate bedroeg, na vier maanden 58% en na acht maanden 70%. In de afgelopen vier maanden heeft de hitrate de 75% benaderd.

maatregelen:
Het training van het model wordt periodieks gedaan, waarbij het van belang blijft om zowel goed- als foutdossiers aan het model aan te bieden. In de afgelopen periode is bijvoorbeeld op basis van de training een extra indicator opgenomen (of remand bestand heeft) en uit de resultaten blijkt dat deze indicator wordt meegenomen in de classificatie, zus door het model in combinatie met andere indicatoren als meebepalend wordt gezien.

4. Risico-analyse

Jaarcontract

4.1.1 Risico's opgenomen in jaarcontract

In hoofdstuk 3 is bij de toelichting op KPI 8 productiviteit beschreven dat meerdere oorzaken erbee leiden dat de productiviteit achterblijft bij de planning. De productiviteit zal moeten toenemen om de doelstellingen in 2017 (behalve productiviteit: tijdigheid, intreden van werk) te kunnen waarmaken. Enige compensatie wordt gevonden in de hoger dan gepande inzetbaarheid.

De borging van de kwaliteit van het toezicht en de (semi-massale) behandeling is op verschillende onderdelen verbeterd. Van belang is dat deze verbeteringen structureel worden en ook de borging van de kwaliteit bij onderdelen die achterblijven verder verbeterd. Hierdoor blijft de borging kwaliteit een aandachtspunt en zal intensief gemonitord blijven.

5. Divers

Ziekteverzuim

5.1.1 Concrete vragen inzetbaarheid & verzuim:

a) *Wat zijn volgens u de oorzaken van het daling/stijgen van het twaalfmaandsverzuimpercentage bij uw bedrijfsonderdeel t.o.v. de vorige viermaandsperiode?*

Het twaalfmaandsverzuimpercentage van Toeslagen is in de afgelopen vier maanden gestegen van 6,8% naar 7,0%. De oorzaak van de stijging is vooral het toegenomen langdurig verzuim. Enkele teams laten een stijging zien van de meldingsfrequentie. Mogelijk ligt hier een verband met de veranderingen binnen de Belastingdienst (o.a. Switch) en sizegeenin/ded (pnb).

Op dit moment doet een student aan de Hogeschool Leiden onderzoek naar de oorzaken van het verzuim binnen Toeslagen. Dit onderzoek moet leiden tot gerichte acties om het verzuim te verminderen.

b) *Wat is uw verwachting m.b.t. de ontwikkeling van het verzuim voor de komende vier maanden?*
We verwachten dat het verzuim de komende maanden gelijk zal blijven.

c) *Welke (onderdelen) van uw aanpak verzuim (en inzetbaarheid) zijn effectief gebleken en hoe heeft u dat aangepakt (best practices)?*
- Bespreken van zowel het langdurig verzuim als het frequent verzuim door het management (M1) met de teamleiders.
- Het houden van reguliere SMO's, waarbij ook M1 aanwezig is.
- Het houden van meergesprekken (BA, teamleider en de HR)
- Training "grip op verzuim" voor nieuwe teamleiders
- Extra inzet van 2 bedrijfsartsen voor de teams in 2 en 4 kag

d) *Welke maatregelen bent u van plan (extra) te gaan nemen m.b.t. het terugdringen van verzuim aan vanuit van de inzetbaarheid van medewerkers?*
- Het onderwerp verzuim en inzetbaarheid regelmatig bespreken in de diverse overleggen (M1 en M2, staf Bedrijfsvoering, medewerkers).
- Het intensiveren van SMO's.
- Specifiek aandacht voor teams met een hoog verzuimpercentage en/of een hoge meldingsfrequentie. Acties benoemen om verbetering te bewerkstelligen.
- Meer intensief communiceren over onder meer het gebied van arbo en verzuim. Bijvoorbeeld door nieuwsbrieven en artikelen op Toeslagennet.
- Verzorgen van periodieke arbo-sessies (elk kwartaal) voor leidinggevenden (bespreken van diverse arbo-onderwerpen, casuistiek, etc.). Als het nodig is houden we extra sessies.
- Specifiek aandacht voor de complexe verzuimdossiers.
  Aandacht voor psychosociale arbobelastingen (meetdeskundig voor medewerkers organisatie, posten op het werk)
- Organiseren van workshops voor teamleiders en medewerkers die gericht zijn op het vergroten van de vitaliteit en inzetbaarheid

Investeringsagenda

Rapportages lopen via het Projectbureau Investeringsagenda.

Een nadere toelichting op het project Natuurlijke dialoog is opgenomen in paragraaf 7.2.1.

Een nadere toelichting op het project Datafundament is opgenomen in paragraaf 7.1.1.

Drivers

-

6. Resultaten uitvoering Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit 2016

Onderstaand de resultaten voor 2016. Omdat de recent geselecteerde posten nog in behandeling zijn wordt eind februari het definitieve resultaat bepaald.

In de rapportages vanaf dit jaar hebben we een betere en minder complexe verantwoording. We gaan consequent uit van de brutovermindering voor de openstaande voorschotjaren. Deze methodiek is veel minder gevoelig voor verschillen gedurende het kalenderjaar. De bruto-nettoberekening voor onopbaarheid laten we achterwege. Doordat we vroegtijdig vorderen wordt de verhaalbaarheid immers verhoogd en ontstaat een doorwerkend effect naar komende toeslagjaren. De voorgestelde rekenmethodiek sluit beter aan bij andere opbrengstrapportages.

Opbrengst fraudemaatregelen (2016)					
17-1-2017					
Totaal	#in behandeling			#beoordeeld	Inderdaad
verhoogd risico		33.190	24.820	69%	€ 62,1 mln
onbekende aanvragers		16.580	5.310	31%	€ 3,5 mln
status zorgverzekerd		52.730	41.240	p.m.	€ 21,1 mln
Totaal	2.470	105.900	71.370		€ 86,6 mln
Huurtoeslag	#in behandeling			#beoordeeld	
verhoogd risico		19.200	12.870	67%	€ 15,3 mln
VOW					P.M.
onbekende aanvragers		3.610	2.040	57%	€ 1,7 mln
Totaal	1.470	22.810	14.910		€ 17,0 mln
Kinderopvangtoeslag	#in behandeling			#beoordeeld	
hebber	480	4.000	2.690	67%	€ 17,5 mln
verhoogd risico		5.900	3.570	60%	€ 24,1 mln
onbekende aanvragers		220	130	59%	€ 0,4 mln
Totaal	920	10.180	6.390		€ 42,4 mln
Zorgtoeslag	#in behandeling			#beoordeeld	
verhoogd risico (onbekend adres)		6.030	4.680	61%	€ 2,8 mln
onbekende aanvragers		13.150	3.140	24%	€ 1,4 mln
status zorgverzekerd		52.730	41.240	78%	€ 21,1 mln
Totaal	80	71.910	49.240		€ 25,3 mln
Kindgebonden budget	#in behandeling			#beoordeeld	
verhoogd risico (onbekend adres)		1.000	830	83%	€ 1,9 mln
Totaal	-	1.000	830		€ 1,9 mln

7. Handhaving bij Toeslagen

Inleiding

Om het voor burgers makkelijk maken het goed te doen, is kennis over en inzicht in het gedrag van de burgers nodig. Met een professionele data-en-analyt omgeving vergaren we die en zetten we de kennis om in een uitgebalanceerde mix van dienstverlening en toezicht. Uit toezicht passen we toe in alle lasen van het proces, voor de eerste uitbetaling, tijdens de VT-fase en bij DT.

Risicoclassificatie, samenwerking in de keten met publieke en private partijen en het treffen van preventieve maatregelen in de keten dragen bij aan deze balans. Alle facetten van handhaving sluiten zoveel mogelijk aan bij het profiel van de burger en worden uitgevoerd op een begrijpelijke en moderne manier. Met behulp van data en analytics wordt inzicht in het (gedrag van) doelgroepen verder opgebouwd en wordt het meten van de effecten van ons toezicht structureel onderdeel van onze handhaving.

In dit hoofdstuk worden bijzondere resultaten en aandachtsgebieden met betrekking tot handhaving gerapporteerd.

Communicatie en Dienstverlening

7.2.1 Moderne Interactie – Experiment de Natuurlijke Dialoog

Het experiment Natuurlijke Dialoog is afgerond. In het experiment hebben we nieuw vormgegeven interactie met de burger, minder juridisch, meer opmaat, en gestuurd vanuit data-analyse. De kern van de Natuurlijke Dialoog is dat het de basisprincipes van een normaal 'natuurlijk' gesprek volgt. Door dit goede gesprek vooraan in het proces te voeren, kan ongewenste interactie achteraf (klachten, vragen, bezwaren) voorkomen worden.

In het experiment – bestaande uit 6 deel-experimenten - zijn de volgende resultaten geboekt:
- De klanttevredenheid van de experimentgroep was in 5 deel-experimenten hoger dan de klanttevredenheid in hetzelfde proces in de reguliere situatie. 1 keer is de klanttevredenheid gelijk gebleven.
- De toekenningszekerheid ("de burger weet waar hij aan toe is") van de experimentgroep was in 5 deel-experimenten hoger dan de toekenningszekerheid in hetzelfde proces in de reguliere situatie. 1 keer is niet aangetoond of deze toe- of afnam.
- De rechtmatigheid ("de burger krijgt waar hij recht op heeft") van de experimentgroep is in 5 deelnemen hoger dan de reguliere situatie. En 1 keer is dit niet gebeurd.
- De uitvoeringskosten zijn in 2 deel-experimenten lager geworden dan in hetzelfde proces in de reguliere situatie, en 4 keer is dit nog niet vastgesteld (met name omdat Definitief Toekennen nog niet gedraaid heeft).

Naast deze resultaten heeft het experiment diverse leerervaringen en inzichten opgeleverd. Het experiment wordt projectmatig voortgezet. De uitkomsten van het experiment tot nu toe zouden op korte termijn geïmplementeerd kunnen worden in de huidige organisatie.

7.2.2 Convenantpartners

PGBR
Onder de invoering van de maatregel SDRN[1] mogen ouders onder voorwaarden toestaan dat Belastingdienst/Toeslagen de hun toekomende kinderopvangtoeslag rechtstreeks stort op de bankrekening van de kinderopvangorganisatie of het gastouderbureau. Enkele voorwaarden zijn dat ouders de toestemming vrijwillig geven en dat de kinderopvangorganisatie of het gastouderbureau daarbij een convenant heeft gesloten met Belastingdienst/Toeslagen.

Het aantal convenanten in het kader van de uitzondering op 1-bankrekeningnummer voor kinderopvangorganisaties is op dit moment 291 (191 PGBR1-convenanten en 100 convenanten met hoofdelijke aansprakelijkheid). In 2016 zijn 32 nieuwe convenanten afgesloten, waarbij voor 29 instellingen voorafgaand aan het afsluiten informatie is ingewonnen bij Balasingen. Ook zijn 17 convenanten beëindigd. De redenen van beëindigen zijn verschillend, zoals schuldenonderzoek, faillissement of fusie.

Het convenant bepaalt daarnaast dat de kinderopvangorganisatie of het gastouderbureau jaarlijks een accountantsonderzoek moet laten instellen en een bestuurders- en een assurance verklaring bij Belastingdienst/Toeslagen dient in te leveren. In 2016 heeft 94% van de convenanthouders de verklaring over 2015 ingestuurd en alle ontvangen verklaringen voldoen aan de gestelde eisen. Van de 11 die (nog) geen verklaring hebben ingestuurd, heeft het merendeel uitstel aangevraagd en gekregen. De accountmanagers zijn hiervoor nog in gesprek met deze kinderopvanginstellingen.

In samenwerking met de Brancheorganisatie Kinderopvang en de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) is voor het boekjaar 2016 een nieuw accountantsprotocol van kracht geworden. Voor 2016 is de insteek dat behalve naar opzet en bestaan ook naar de werking wordt gekeken. Dit houdt in dat wordt onderzocht of de in het convenant opgenomen eisen daadwerkelijk worden toegepast.

Toeslagenservicepunten
We sluiten met intermediaire partijen convenanten af om als toeslagenservicepunt op te treden. Een convenant regelt dat veilig en gecontroleerd toegang wordt gegeven tot persoonlijke gegevens om hulp te bieden aan niet-zelfredzame burgers. Bij toeslagenservicepunten gaat het vaak om gemeenten, Sociaal Raadslieden en instellingen voor zorg en welzijn. Maar ook het Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers heeft toeslagenservicepunten ingericht. Het aantal convenanten is in 2016 gegroeid van 124 naar 135. In 2017 verwachten we een verdere toename.

Toeslagendienstverleners
Ook met toeslagendienstverleners werden convenanten afgesloten. Convenantpartners zijn in dit geval bijvoorbeeld verhuurders, kinderopvanginstellingen en bewindvoerders. Er zijn op dit moment 560 van dergelijke convenanten afgesloten. Ook toeslagendienstverleners helpen hun klanten bij het aanvragen en wijzigen van toeslagen, zodat ook in gebieden waar geen toeslagenservicepunt is ingericht voldoende ondersteuning voor burgers beschikbaar is.

Hulp de helpen - Intermediairdagen
We participeerden ook dit jaar weer op de landelijke intermediairdagen (voor Fiscale dienstverleners). Rond de 2.500 bezoekers hebben de Toeslagenassistes bijgewoond. De waardering voor deze sessies varieert van rapportcijfer 7,5 tot 8,5. Uit reacties blijkt dat een grote meerderheid van de bezoekers al jaren uitkomen naar de Toeslagenservicepunten kunnen. Men vindt het informatief en is positief over de wijze waarop de verschillende onderwerpen worden

[1] Maatregel 1-bankrekeningnummer is vrij 2013 ingevoerd in verzoening van enkelvoud. Enkelvoudsgerechtigdheid kunnen van convenanten of onder hoofdelijke aansprakelijkheid afsluiten. Onderdeel verlaat convenant is dat de kinderopvangorganisatie degelijkheid kunnen worden aangetoond door de jaarlijkse accountantsverklaring.

[2] De verklaringen worden door een gecertificeerd op een aantal punten aanwezigheid beschrijvende verklaring, aanwezigheid accountantsverklaring onderdeel dient de accountant, mede, volgens aanvullende eisen en zijner afsluitingen in uit is onder gecontroleerd door de accountant.

gepresenteerd. Nu: als voorgaande jaren kunnen bezoekers ervoor kiezen in een van de werksessies te worden bijgepraat over de belangrijkste ontwikkelingen voor de toeslagenregelingen. Dit jaar stonden 4 onderwerpen centraal:
- de hoogte van de toeslagbedragen in 2017
- het partnerbegrip voor de toeslagen
- het inkomensbegrip (incl. effecten van pensioenen)
- de digitalisering van Definitief Toekennen en het voorkomen van (vermijdbare) interactie

7.2.3 Ontwikkelingen *Mijn toeslagen*

We zetten de eerste stappen in het tonen van meer en betere uitbetaalinformatie. Daarvoor hebben we gewerkt aan de mogelijkheid informatie te ontvangen en verwerken uit de betaalsystemen. Tevens werken we aan de presentatie van eenmalige betalingen en nabetalingen. De bedoeling is om uiteindelijk alle uitgevoerde en geplande uitbetalingen in het portaal te tonen.

De visie op de toekomst van *Mijn toeslagen* is verder uitgewerkt in verschillende documenten en schets. De pilot voor een betaalfunctie met iDeal is verder ingericht. De leiders en uitgangspunten zijn verduidelijkt. De benodigde middelen zijn aangevraagd.

In- en externe overheidssamenwerking

7.3.1 Visie op interactie

Samen met het segment Particulieren hebben we een "Visie op Interactie" opgesteld. Onze interactie met burgers is persoonlijk en gericht op het vergroten van het vertrouwen in de Belastingdienst, zodat we compliance bevorderen. Dit doen we door de wijze van interactie samen met de burger vorm te geven en te te passen op de momenten waarop dat relevant en passend is en door inzet van data en moderne technologieën. Moderne interactie vindt plaats op basis van een wederkerige relatie, is informatiegestuurd en persoonlijk en vindt waar mogelijk plaats vóór transactie. En waar maatwerk nodig is helpen we de helper.

Samen met een brede groep betrokkenen van beide segmenten, wordt de visie verder uitgewerkt en geoperationaliseerd. De 6 centrale thema's in de visie worden omgezet naar ontwikkelijnen en uiteindelijk concrete projectopdrachten. Deze operationalisering wordt door Particulieren en Toeslagen uitgevoerd in samenwerking met andere dienstonderdelen.

7.3.2 Postbus TEOS

Het aantal verzoeken dat via de TEOS-postbus binnen komt groeit licht. Per maand komen ongeveer 100 verzoeken binnen. Hiervan wordt een derde door de GGD[3] ingediend. Ongeveer 20% betreft verzoeken in het kader van Wet Bibob[4]. De meeste berichten worden binnen twee weken beantwoord.

7.3.3 Pilot COA

De pilot die we eind 2015 zijn gestart met het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) heeft als doel om alle stakeholders die het AZC verlaten van een goede aanvraag voor zorg- en waar nodig huurtoeslag te voorzien. Het COA fungeert hierbij als een toeslagenservicepunt en partner op locatie. De pilot is na een tussenevaluatie verlengd tot en met 2016. De samenwerking met het COA zorgt voor een laagdrempelige dekking voor de relevante aanvragen.

De reden voor verlenging was tweeledig:
- het COA moet in ieder geval rond de 75% van de aanvragen kunnen indienen en

[3] Verzoeken van GGD komen vaak voor ongeveer hetzelfde onderwerp van bindingsvergoeding. Bijgevolg kan dit niet meer tot.

[4] Wet Bibob: De Wet bestuurlijke voorzieningen ter bevordering van de integriteit van de Nederlandse overheid (Bibob) is in 2003 in werking getreden. Zij biedt de gemeenten, provincies en ministeries de mogelijkheid om bestuurlijk te kunnen optreden tegen ongewenste criminele invloed in de bedrijfsmatige sfeer. Bron: BIBOB.

- het proces moet zonder meer leiden tot nagenoeg 100% kwalitatief goede aanvragen.

In de pilot zijn beide resultaten gehaald, met als kanttekening dat de aanvragen voor de zorgtoeslag nooit 100% correct kunnen zijn, omdat CZA niet over de juiste ingangsdatum van de zieknoksteunverzekering beschikt. Er zijn momenteel acties in samenwerking met het CZA om dit alsnog te ondervangen/oplossen. Op basis van de bereikte resultaten in de pilot hebben we gezamenlijk door Wiff besloten het toeslagenservicepunt (TSP) bij het CZA zoveel mogelijk open voor vergunninghouders en alle partners in de keten dat structurele invoering van het TSP bij het CZA in de nede ligt. In 2017 wordt hierover besloten.

Toezicht

7.4.1 Inzicht en gedragsbeïnvloeding

Bij het opzetten van nieuwe toezichtacties wordt in toenemende mate gebruik gemaakt van data en analytics. In de trits "weten, kiezen, doen" kunnen we mee bekijk van de beschikbare data steeds beter vaststellen waar we een nalevingsrisico lopen en de bijbehorende doelgroep bepalen. Ook bij het meten van het effect van onze interventies spelen data en analytics een belangrijke rol.

Daarnaast onderzoeken we ook welke gedragsbeïnvloedende technieken bijdragen aan het vergroten van de naleving bereidheid bij burgers. Een voorbeeld van een toezichtactie waarin beide voornoemde aspecten terugkomen is de actie "KGB en Vermogen". Voor deze actie is een populatie vastgesteld van circa 2.000 aanvragers die KGB had lopen voor 2015 en waarvan die toeslag in zowel 2013 als 2014 in de CT-fase is stopgezet op grond van een te hoog vermogen. Naast de standaardbrieven is bij deze actie gebruik gemaakt van een brief waarbij gebruik is gemaakt van "nudging". In de brief is ingespeeld op wederkerigheid en is het verlies voor de burger (het stopzetten van de toeslag) benadrukt.

Om het effect van de brieven beter te kunnen onderzoeken is een deel van de ontvangers gebeld over de brief en is een deel overige ontvangers een enquête verstuurd (kwalitatief onderzoek). De resultaten van de verschillende brieven verwachten we eind januari 2017.

7.4.2 Intensief toezicht

Boven in de handhavingspiramide bevindt zich het meest arbeidsintensieve werk. Om te bepalen welke signalen intensief behandeld moeten worden, worden signalen omtrent mogelijk misbruik in georganiseerd verband sinds september vereedeld. Designsien worden verdeld van een bbbendsweznzel, waarover in een overleg wordt besproken. In de rapportageperiode is voor 34 signalen de vervolgbehandeling vastgesteld. De vervolgbehandeling is divers en bestaat onder andere uit behandeling in een team (fraude/intensief toezicht), overdracht naar het CAF en blokkeren van DigiD's in combinatie met onderzoek naar IP-adres. In enkele gevallen is besloten geen vervolgbehandeling te starten.

7.4.3 Comitteam/Aanpak facilitators (CAF)

In 2016 zijn er in totaal 29 nieuwe zaken opgestart in 2016 hebben ook twee thema's centraal gestaan. Dit zijn de LRKP-kapers, waar ook in de themaweek fraude activiteiten voor waren gepland en de familieopveng bij de gastouders. Van het onderzoek naar het tweemeen familie-opvang binnen de gastoudersbranche is een rapportage aangeboden aan DGBel. In de jaarlijkse actieweek hebben we onderzoek gedaan naar de zogenaamde LRKP-kapers. Momenteel werden de verkregen gegevens geanalyseerd.

Bestuurlijke boetes

In totaal zijn er in 2016 78 vergrijpboetes opgelegd, met een totaal bedrag van bijna € 876.000.

Opsporing, strafoplegging en vervolging

Vanaf 1 september 2016 zijn 15 zaken door het Functioneel Parket geaccepteerd voor strafrechtelijke afdoening. Het aantal zaken in heel 2016 waarbij het strafrecht zal worden ingezet bedraagt 79.

Fraudeweek
In november hebben we, net als in 2015, een themaweek van de bestrijding van fraude met toeslagen georganiseerd. Het thema was "valse stukken". Met deze speciale themaweek willen Openbaar Ministerie, FIOD en de Belastingdienst extra onder de aandacht brengen dat het bewust onterecht aanvragen van toeslagen een strafbaar feit is. Dit jaar is gekozen voor beperkte communicatie, in de vorm van een gezamenlijk persbericht van OM, FIOD en Belastingdienst.

De FIOD heeft tijdens de themaweek in Amsterdam een doorzoeking gedaan. Tientallen verdachten en getuigen zijn gehoord in onderzoeken naar fraude met toeslagen.

Ook is er een verdachte aangehouden. In alle gevallen gaat het om onderzoeken naar aanvragen van toeslagen waarbij gebruik is gemaakt van valse stukken. De onderzoeken staan onder leiding van het Functioneel Parket.

De FIOD bezoekt kinderopvanginstellingen die mogelijk onbedoeld betrokken zijn geraakt bij fraude. Ouders die een toeslag aanvroegen, maakten gebruik van valse contracten met de kinderopvanginstellingen en andere valse stukken. De verdachte die door de FIOD aangehouden is, heeft de fraude vermoedelijk getracht teen door valse stukken te leveren. Bij de verdachte zijn administratie, computers en digitale bestanden in beslag genomen.

Onderzoeken Belastingdienst
Het Combiteam Aanpak Facilitators (CAF) van de Belastingdienst deed tijdens de themaweek onderzoek bij enkele tientallen kinderopvanginstellingen, gastouderbureaus en gastouders. Het CAF controleerde bij de kinderopvanginstellingen de aanwezigheid van de opgegeven kinderen en de daarbij behorende administratie. Uit de onderzoeken bleek dat bij een aantal instellingen kinderen zouden worden opgevangen, die bij de instelling niet bekend waren. Gastouders werden bezocht om te control ere en of de kinderen waarvoor kinderopvangtoeslag is aangevraagd ook daadwerkelijk aanwezig waren.

Zowel de FIOD als het CAF gaan aanvullend onderzoek doen.

Zittingen
Er waren tijdens de themaweek ook diverse rechtszittingen waarbij sprake was van fraude door het gebruik van valse stukken. De uitspraken van de rechter in deze individuele zaken varieerden van 90 uur taakstraf tot 240 uur taakstraf, in bijna alle gevallen aangevuld met een voorwaardelijke gevangenisstraf. Het fraudebedrag in deze zaken varieerde tussen de € 11.000 en € 49.000. De hoofdverdachte en vermoedelijke facilitator in een grotere zaak moet nog voor de rechter verschijnen.

Ontwikkelingen

7.1 Data & analytics

Fundament
Het gegevens fundament voor Toeslagen is gewerkelijk uitgebreid en de eerste ontwikkelingen zijn in gebruik voor analyses. Het gestructureerd ontsluiten van de gegevens zorgt voor een besparing op de benodigde tijd voor dataopbraaratie en daarmee voor snellere inzichten in burgerredrag, processverloop en naleving stekorten. Er is gewerkt aan het ontsluiten van data op het gebied van interactie om beter te kunnen duiden wanneer burgers behoefte hebben aan klantcontact en wanneer burgers zelfredzaam zijn. In het kader van het experiment de *Natuurlijke Dialoog* is er ook veel aandacht gewaaid voor de analyse van klantbehoeften, waaruit inzichten zijn gekomen de voor het hele toeslagenproces relevant zijn. Ook op het gebied van effectmeting is er, met als vliegwiel de *Natuurlijke Dialoog*, veel geleerd op het gebied van data & analytics.

Onderzoek BelTel - Toeslagenportal
Begin 2016 hebben we samen met de analisten van de BelastingTelefoon (nu: Klantinteractie & -services) onderzoek gedaan naar de relatie tussen gebruik van het Toeslagenportal en contact met de Belastingtelefoon. De focus in dit onderzoeksdag op de verschil ende functies die het portal biedt. Welke functies zorgen ervoor dat er minder gebeld wordt en welke functies wisten juist tot meer telefoontjes? Een belangrijke conclusie uit dit onderzoek was dat transact es die via het portal worden gedaan minder vaak tot vervolgcontact leiden dan transacties via andere kanalen. Wat verder opviel was dat verreweg de meeste portalbezoeken niet leiden tot een interactie de aanvrager is slechts op zoek naar statusinformatie. Ook viel ons een verschijnsel op dat we "kanaaltrouw" hebben genoemd: aanvragers hebben vaak een voorkeur voor telefonisch contact of portalgebruik en wisselen weinig tussen deze kanalen.

Vanaf Oktober zijn we begonnen met een volgende fase van het onderzoek. Dit mag uiteraard niet het moeilijkheid van de aanvragers belemmeren geen gebruik maakt van portal of telefoon. Daarom hebben we besloten om ons nu op deze groep te richten. Wie zijn zij? Is het problematisch dat zij geen gebruik maken van de kanaler? Moeten zij in de DT-fase veiler terugbetalen? De eerste uitkomsten wijzen in ieder geval op een onderscheid in regelingen met name bij huur- en zorgtoeslag bestaat een grote groep aanvragers die nooit contact zoeken maar ook relatief minder hoeven terug te betalen. Vaak zijn dit ouderen met een weinig variabel inkomen. Leeftijd, inkomen en gezinssamenstelling zijn dan ook goede voorspellers van terugvordering portal- en belgebruik. Later in het onderzoek zullen we ook nog ingaan op de terugvorderingen van de mensen die geen contact opnemen. Kunnen deze voorkomen worden bij contact in de VT-fase en hoe?

Kennisverbreding en nieuwe instrumenten
In het kader van kennisverbreding hebben we ingezet op kennisdeling en de inzet van nieuwe technieken. Zo maken we in het screeningsteam inmiddels gebruik van netwerkanalyses om de potentiële verbanden tussen verschillende aanvragen en facilitators aan het licht te brengen. In verschillende onderzoeken wordt gebruik gemaakt van procesmining om betere inzichten te krijgen in onze processen en hoe de burger dit ervaart. Dit is langs bewegen.

Ook hebben we aandacht besteed aan het breder inzetten van onze beschikbare data, door meer te werken vanuit de beschikbare gegevens dan vanuit een specifieke vraag, hebben we zinvolle nieuwe inzichten verkregen. Bij de kennisverbreding is niet alleen intern kennis gedeeld, we hebben ook de samenwerking gezocht met andere bedrijfsonderdelen als D&A en BIZZ om onze ervaringen en best practices uit te wisselen. Daarnaast hebben we kennis uitgewisseld met externe partners zoals andere overheidsinstellingen.

7.7.2 MAC en inkomen

Sinds 2015 wordt bij Massaal Automatisch Continueren (MAC) een andere aanpak gehanteerd. Bij MAC2015 en eerder werden bij een jaarovergang alle inkomens gelindexeerd met een vast percentage. Vanaf MAC2016 wordt in sommige gevallen uitgegaan van de vigerende schatting van de Klant en in sommige gevallen van een bij ons bekend inkomen (uit de aangifte van inkomstenbelasting of uit RIO).

Voor MAC2016 was de verhouding eigen schatting/bij ons bekend inkomen: 40/60. Voor MAC2017 was deze verhouding 30/70.

De resultaten van de effectmeting van MAC2016 geven aanleiding om door te zetten en de methodiek te verfijnen. Het percentage burgers dat een inkomensmutatie doorvoert na het zien van hun MAC-cijfers is vergeleken gelijk gebleven t.o.v. vorige jaren. De aangepaste burgers hebben minder vaak het inkomen omhoog of omlaag gemuteerd. Er is wel een toename te zien van het aantal burgers dat een inkomensmutatie doorgeeft die dicht bij het MAC-inkomen ligt. De gemiddelde inkomensmutatie is lager geworden. In 2017 volgt de finale effectmeting van MAC2016 als vergelijken kan worden met UI2016.

Voor MAC2017 hebben we de inkomens volgens een (afpel)schema bepaald. Een verschil met vorig jaar is dat in een aantal gevallen het hoogste inkomen wordt genomen. Vorig jaar werd in deze gevallen uitgegaan van het TVS-inkomen

Ook nieuw t.o.v. vorig jaar is de categorie 'snelle stijgers', waarbij het inkomen in 2016 hoger is dan het inkomen uit 2015. Deze groep is door de Belastingtelefoon opgebeld met de vraag of ze het nieuwe inkomen willen doorgeven. Van de burgers die bereikt zijn heeft 40% inderdaad een nieuw inkomen doorgegeven. Voor het resterende deel uit de groep hebben wij het inkomen voor 2017 geschat (door het deeljaar 2016 slim door te trekken naar het ophele jaar 2016).

7.7.3 Effectmeting: hoe kunnen we meten of ons toezicht effectief is?

Om deze vraag te kunnen beantwoorden zijn we gestart met het ontwikkelen van een model waarmee we dit kunnen meten, mede naar aanleiding van de aanbevelingen uit de beleidsdoorlichting over de effectiviteit van het handhavingsbeleid. Inmiddels hebben materiedeskundigen een eerste set aan KPI's opgesteld. Begin 2017 werken we de KPI's verder uit maken ze definitief. Ook onderzoeken we of de benodigde data beschikbaar zijn of kunnen komen zodat het ontwikkelde model kan worden toegepast voor een nulmeting.