

Toeslagen

Viermaandsrapportage

januari – december 2016

1. Managementverklaring

■ Productie

In 2016 hebben we flinke stappen kunnen zetten in het vertikaliseren van voorraden en het verkorten van doorlooptijden. Zo is in 2016 reeds 90% van de toedragen over 2015 definitief toegelend. De voorraad bezwaren is afgenomen van 26.000 aan het begin van het jaar tot 5.000 aan het eind van het jaar; de tijdgrek van de aflevering is gedurende het jaar geleidelijk toegenomen.

Door de ontwikkeling van kennis en technieken die beter periodieke handmatige behandeling mogelijk maken en door het vertikaliseren van herhaalverkeer dat een gevolg is van grote voorraden en lange doorlooptijden, neemt het aanbod voor handmatige behandeling af. Medio 2016 hebben we geconstateerd dat verdere maatregelen nodig zijn omdat lagere voorraad met de verwachte toekomstige beschikbare personele capaciteit te kunnen verwerken. We zijn daarom op diverse manieren bezig de toedeling van werkte 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 concurrentie van de productie. Belangrijke voorzieningen die opgevoerd zijn om oude problemen op te lossen, zoals de schenkkor en het risico op kostenmodel, zullen een vier 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 gekozen. Punt van aandacht was de later dan aangekondigde aanlevering van de periodieke premie van de zorgverzekers voor 2017. Dit bedrag is nodig om de hoogte van de zorgpremie te kunnen berekenen. Door de latere aanlevering is de rol van de Belastingdienst heeft voor een beheerste uitvoering, voor het uitvoeren van checks en indien nodig herstelwerkzaamheden, sterk beperkt. Daardoor komen de waarborgen rond de juiste verwerking van het MAC-proces (inclusief volledige, juiste en tijdige betaling) onder het door de Belastingdienst noodzakelijk geachte minimum niveau terecht. VWS heeft een veiligheidsregio in gang gezet om de verzekers te verplichten hun premies eerder te melden. Het is van belang dat de aangroei 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 virtuele MIT. Dit virtuele MIT zal zich richten op het in de praktijk uitproberen van versterkende processen die zich over de grenzen van de organisatie heen uitbreiden, naast operationele verbeteringen en gaat het om de optimalisatie van het klantcontact in de toeleveringsketen. Met BICAP hebben we een goede samenwerking rond de massale verwerking. Op basis van ervaringen in de afgelopen jaren denken we dat er voor de toeleveringsketen verbetermogelijkheden kunnen liggen in de ketensamenwerking waar het gaat om het inwinnen van gegevens, inlog, communicatie en de dataintegratie. Om te de keten te kunnen sturen op resultaten, kosten en klanttevredenheid is het noodzakelijk dat de datastromen door de keten heen gemeenschappelijk gemaakt worden, en passende beschikbare informatie beschikbaar komt en ondersteuning door materiedeskundige medewerkers beschikbaar blijft.

2. Samenvattend overzicht doelstellingen jaarcontract 2016

Rij nr	Prestatieindicator	Jaarcontract	Resultaat 31ste periode		Trend
			2016 a	%	
1	Rechtmatigheid – De score van bureaus en onzekerheid om ligt onder de rapportering grens op artikelniveau		Zie hfdst 3		☐
2	Het aantal terug te betalen toeslagen onder de 500, bij KOT ≤ 1.000, als percentage van de totale huurvastheid definitief toelagen	≤ 91	TJ2013: 81,5 TJ2014: 82,3 TJ2015: 820		☐
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-bezuur en V&MT	80%		85%	☐
		90-95%		83%	☐
		90-95%		96%	☐
4	We passen effectiviteit toe bij de thematische focusactiviteiten waarbij gedragsverandering wordt nastreeft		of plan		☐
5	Voortgang per ultimo 2016 van definitieve tekennen voor toelagjaar 2013 toelagjaar 2014 toelagjaar 2015	95%		103%	☐
		98%		99%	☐
		88%		90%	☐
6	In 2016 dringen we het aantal toeslagen terug waarbij de toelagings wordt bemoeit door invaliditeits	25%	Zie hfdst 3		☐
7	Inzetbaarheid per te inuren: vast - direct productief - aan producten te koppelen flex - direct productief - aan producten te koppelen Ziekte verzuim	1.265		101%	☐
		1.088		103%	☐
		1.788		103%	☐
		1.550		106%	☐
		6,3%		7,4%	☐
					☐
8	We realiseren de begrote productiviteit	100%	90%		☐
9	Illatente interief overzicht, waarbij gebruik is gemaakt van risicoclassificatie	75%	71%		☐

☐ = positieve ontwikkeling
☐ = ontwikkeling onveranderd
☐ = negatieve ontwikkeling

3. Toelichting op prestatie-indicatoren

Titel nr.	omschrijving	Resultaat: risico
1	Rechtmatigheid – De score van fouten en onzekerheden ligt onder de rapporteringsgrens op artikelniveau. <i>oorzaak:</i> - Onvolledigheden in het proces van (semi-)massale behandeling waar door berekening van de huurtoeslag niet in alle gevallen juist heeft plaatsgevonden. - Ontbreken koppeling tussen huurobject V44-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 trekkingen de rapporteringstolerantie op artikelniveau van 3% overschreden.	
	<i>maatregelen:</i> - Structurele aanpak van de oorzaken (onder andere verbetering systeemperformance) en herstel van de onjuiste bevindingssituaties. - We monitoren en analyseren kortbij de in de slechtproef gevonden foutsoorten en daarop volgende verbeteracties, waardoor verbetering lopende het jaar kan plaatsvinden. - We monitoren op tijdig en vrolijk uitvoeren van de verbeteracties waarbij indien nodig risico's/bevindingen worden afgestemd. - We voeren interne controles uit op de handmatige processen en toezicht (keuze o.b.v. risicoafweging).	
	<i>prognose:</i> De rapporteringstolerantie op artikelniveau voor de huurtoeslag over heel 2016 wordt overschreden. Voor de overige toeslagsoorten zijn er geen indicaties dat de rapporteringstolerantie overschreden zal worden.	
Titel nr.	omschrijving	Resultaat: risico
2	Het percentage tijdig afgehandelde bezwaren DT bedraagt 50-55 <i>oorzaak:</i> Bij aanvang van 2016 hadden we een grote voorraad bezwaren waarvan de beschikbare beëindigstermijn al was overschreden.	83%
	<i>maatregelen:</i> We hebben deze voorraad projectmatig afgehandeld en een maximale productiviteit te kunnen leveren en getijdig de nieuwe bezwaren direct behandeld.	
	<i>prognose:</i> In elk van de afgelopen vier maanden was de tijdigheid van behandeling van DT bezwaren op het rapporteerde niveau.	

ID nr: 6	Omschrijving In 2016 dringen we het aantal toeslagen waarbij de toekenning wordt bemoeilijkt door 'invalids' met 25% terug	Realisatie: niet exact meetbaar
	<i>Waarom?</i> In de eerste helft van het jaar hebben we gezocht naar mogelijkheden om het deel van de invalids dat voor burgers merkbaar tot problemen leidt te kwantificeren. We slagen hiern alleen via omwegen. We weten nu dat: - het totaal aantal invalids substantieel is afgenomen - het aantal verloopdochten met daarin de omschrijving 'invalid' met meer dan 90% afnam - Intern gemelde invaliditeiten en verstoringen nauwelijks nog voorkomt. Ook bij de rechtmatigheidscontrole wordt vastgesteld dat het aantal posen met een invalid afneemt.	
	<i>Maatregelen</i> Er zijn in 2016 meerdere features gerealiseerd om een oplossing te bieden voor het invalidprobleem (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 opdoers kunnen worden behandeld.	
	<i>prognose</i> In 2016 zijn de juiste stappen gezet om invalids te voorkomen en af te handelen.	

Bijlage 1	Omschrijving We realiseren de begrote productiviteit	Realisatie: 90%
	Oorzaken: We constateren dat de productiviteit sterk is ingezakt. Hiervoor zijn meerdere oorzaken aan te wijzen, die belangrijk kunnen zijn: - We passen minder workarounds toe, lossen problemen structureel op (i.n.v. invalid probleemstuk) - De motivatie bij uitzendkrachten neemt af (veelal hooggeschoolde medewerkers, gevoel van lage beloning, weinig interne doorgroei mogelijkheden, onzekerheid op relatief korte termijn) - Lage voorraden zorgen voor een afgenomen perceptie van wereldwijd minder overcapaciteit processen (waardoor er minder naar 'geliefd' afgevoerd kunnen worden) en noodzaak om vaker te schakelen tussen verschillende werkstromen of processen wat inwerk/begeleidingstijd met zich mee brengt - Proceswijzigingen / schriftelijke bevestiging van de burger is nu vereist bij het inleiden van bezwaarschriften, groepsnummers productiezoeken op meer brieven waardoor meer tijd wordt besteed aan het telefonisch helpen van de burger, vanuit proces vraag worden drie bijlagen gedaan in plaats van twee - Vacante teamleidersposities - We focussen intensiever op kwaliteit en tijdigheid - Een groter deel van het werk wordt (semi-)geautomatiseerd behandeld. Semi-automatische behandeling richt zich op het eenvoudige 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 zullen stijgen. Een deel van de aantal oorzaken is van tijdelijke aard waarbij al maatregelen zijn genomen. Op de overige oorzaken vindt voortdurend plaats. Hier moet zullen 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.	

RI n:	Omerkingung De Nitrate intensiteit toezicht, waarbij gebruik is gemaakt van Nitroclassificatie bedraagt 75%	Realisatie: 71%
borzok De Nitrate bedruge na vier maanden 58% en na acht maanden 70%. In de afgeopen vier maanden heeft de Nitrate de 75% benaderd.		
Maatregelen: Het trainen van het model wordt periodiek gedaan, waarbij het van belang blijft om zowel goed- als foutdoosiers aan het model aan te bieden. In de afgeopen periode is bijvoorbeeld op basis van de training een extra indicator opgenomen (of remand opstand heeft) en uit de resultaten blijkt dat deze indicator wordt meegenomen in de classificatie, dus door het model in combinatie met andere indicatoren als modelbepalend wordt gezien.		

4. Risico-analyse

■ Jaarcontract

4.1.1 Risico's opgevoemen in jaarcontract

In hoofdstuk 3 is bij de toelichting op KPI 8 productiviteit beschreven dat meerdere oorzaken ertoe leiden dat de productiviteit af kan wijken bij de planning. De productiviteit zal moeten nemen om de doelstellingen in 2017 (behalve productiviteit, tijdigheid, inbrengen van werk) te kunnen waarmaken. Enige compensatie wordt gevonden in de hoger dan geplande 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 satter blijven wordt versterkt. Hierdoor blijft de borging kwaliteit een aandachtspunt en zal intensief gemonitord blijven.

5. Divers

■ Ziekteverzuim

5.1.1 Concretevragen inzetbaarheid & verzuim:

- a) *Wat zijn volgens u de oorzaken van het dalen/stijgen van het twaalfmaandsverzuimpercentage bij uw bedrijf/instelling? (o.v.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. Swifton) en de eisen invuld (niet).

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 aangetoond (met cijfers)?*

- 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 meetgesprekken (SA, teamleider en de HR).
- Training 'signaal geven' van nieuw verzuim.
- Extra inzet van 2 bedrijfscoaches voor de teams in 1 en 4 laag.

- d) *Welke maatregelen bent u van plan (extra) te gaan nemen m.b.t. het terugdringen van verzuim en verhogen van de inzetbaarheid van medewerkers?*

- Het onderwerp verzuim en inzetbaarheid regelmatig bespreken in de overleg overleggen (M1 en M2, als Bedrijfsvoering, medewerkers).
- Het intensiveren van SMO's.
- Specifieke aandacht voor teams met een hoog verzuimpercentage en/of een hoge meldingsfrequentie. Acties bespreken om verbetering te bewerkstelligen.
- Meer intensief communiceren over onderwerpen op het gebied van arbeid en verzuim. Bijvoorbeeld via nieuwsbrieven en artikelen op Toeslagenweb.
- Verzorgen van periodieke arbo-sessies (elk kwartaal) voor leidinggevenden (bespreken van diverse arbo-onderwerpen, casuïstiek, etc.). Als het nodig is houden we extra sessies.
- Specifieke aandacht voor de complexe verzuimsessies.
- Aandacht voor psychosociale arbeidsbelasting (mancietingsdag voor medewerkers organiseren, posten op het werk).
- Organiseren van workshops voor teamleiders en medewerkers die gericht zijn op het vergroten van de 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.

6. Resultaten uitvoering Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit 2016

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

In de rapportages vanaf dit jaar hebben we een betere en minder complexe verantwoording. We gaan consequent uit van de brutovermindering voor de openstaande voorschotten. Deze methode is veel minder gevoelig voor verschillen gedurende het kalenderjaar. De bruto-netto berekening voor onbetaaldheid laten we achterwege. Doordat we vroegtijdig vorderen wordt de betaalbaarheid immers verhoogd en ontstaat een doorvertikend effect naar komende toeslagen. De voorgestelde rekenmethode sluit beter aan bij andere opbrengst rapportages.

Opbrengst fraudemaatregelen (2016)					
17-1-2017					
Totaal	in behandeling			beoordeeld	toedeling
verhoogd risico		39.190	24.820	63%	€ 62,1 mln
onbekende aanvragers		16.580	5.310	31%	€ 1,0 mln
status zorgwekkend		52.738	41.240	p.m.	€ 21,1 mln
Totaal	2.470	108.508	71.370		€ 84,6 mln
Huislooslag	in behandeling			beoordeeld	
verhoogd risico		19.200	12.870	67%	€ 15,3 mln
VOW					P.M.
onbekende aanvragers		3.618	2.040	57%	€ 1,7 mln
Totaal	1.470	22.818	14.910		€ 17,0 mln
Kinderopvangtoeslag	in behandeling			beoordeeld	
hethor	480	4.000	2.050	51%	€ 17,8 mln
verhoogd risico		5.800	3.070	53%	€ 24,1 mln
onbekende aanvragers		220	130	59%	€ 0,4 mln
Totaal	920	10.020	5.250		€ 42,4 mln
Zorgtoeslag	in behandeling			beoordeeld	
verhoogd risico (onbetaald adres)		6.038	4.890	81%	€ 1,8 mln
onbekende aanvragers		15.150	3.140	21%	€ 1,4 mln
status zorgwekkend		52.738	41.240	78%	€ 21,1 mln
Totaal	80	73.926	49.270		€ 24,3 mln
Kindgebonden budget	in behandeling			beoordeeld	
verhoogd risico (onbetaald adres)		1.000	830	83%	€ 1,8 mln
Totaal	-	1.000	830		€ 1,8 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 analytische omgeving vergaen we die en zetten we de kennis om in een uitgebalanceerde mix van dienstverlening en toezicht. Uit toezicht passen we toe in alle fasen van het proces: voor de service uitbesteding, 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 (geen) 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 aandachtsgedebieten 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 testten we nieuwe vormgeving 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 vooraf 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 gebleekt:

- 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 deel-experimenten hoger dan de reguliere situatie. En 1 keer is uit het geluk.
- 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 definitieve beslissingen nog niet gedaan 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

POBR

Ginds de invoering van de maatregel IDRI¹⁾ mogen ouders onder voorwaarden toestaan dat Belastingdienst/Toeslagen de hun inkomende kinderopvangtoeslag rechtstreeks afroep op de bankrekening van de kinderopvangorganisatie of het gespecialiseerd bureau. Enkele voorwaarden zijn dat ouders die toestemming vrijwillig geven en dat de kinderopvangorganisatie of het gespecialiseerd bureau de toezicht over conformiteit heeft geboden met Belastingdienst/Toeslagen.

Het aantal convenanten in het kader van de uitzondering op 1-bankrekeningnummer voor kinderopvangorganisaties is op dit moment 291 (191 POBR1-convenanten en 100 convenanten met hoofdelijke aansprakelijkheid). In 2016 zijn 32 nieuwe convenanten afgesloten, waarbij voor 25 instellingen voorspand aan het afsluiten informatie is ingewonnen bij Belastingen. Ook zijn 17 convenanten beëindigd. De redenen van beëindigen zijn verschillend, zoals schuldenonderzoek, faillissement of fusie.

Het convenant bepaalt daarmee dat de kinderopvangorganisatie of het gespecialiseerd bureau (jaarlijks een accountantsonderzoek moet laten instellen en een assurance verklaring bij Belastingdienst/Toeslagen dient in te leveren). In 2016 heeft 94% van de convenanthouders de verklaring over 2015 ingestuurd en als ontvangen verklaringen voldoen aan de gestelde eisen. Van de 11 die (nog) geen verklaring hebben ingestuurd, heeft het merendeel uitstel aangevraagd en gedingen. De accountantsmanagers zijn hierin 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 partij(en) convenanten af om als toeslagenservicepunt op te treden. Een convenant regelt dat veilig en gecontroleerd toegang wordt gegeven tot persoonsgegevens om hulp te bieden aan niet-af-familie burgers. Bij toeslagenservicepunten gaat het veelal 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 worden convenanten afgesloten. Convenantpartners zijn in dit geval bijvoorbeeld verhuurders, kinderopvanginstellingen en bewindvoerders. Er zijn op dit moment 540 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 voldoen de ondersteuning voor burgers beschikbaar is.

Help de helper - Intermediair dagen

We participeren ook dit jaar weer op de landelijke intermediair dagen (voor Fiscale dienstverleners). Rond de 2.500 bezoekers hebben de Toeslagensessies bijgewoond. De waardering voor deze sessies varieert van rapportcijfer 7,7 tot 8,5. Uit reacties blijkt dat een groot deel van de bezoekers al jaren uitblijven naar de Toeslagensessies terugkomen. Men vindt het informatieel en is positief over de wijze waarop de verschillende onderwerpen worden

¹⁾ Alleen op 1-bankrekeningnummer tot 2013 ingevoerd in de rekeningen van de schuldeiser. Kinderopvanginstellingen kunnen een convenant met of zonder hoofdelijke aansprakelijkheid afsluiten. Onder het verbod om meer dan één kinderopvanginstelling toegang te geven aan 1-bankrekeningnummer van de schuldeiser tot samenwerking.

²⁾ In verkiezingen worden er gemeenteraden en gemeenschappelijke bestuurscommissies gekozen. Het gemeenschappelijk accountantsprotocol wordt gebruikt door de accountants, wordt gebruikt door de gemeenteraden en door de bestuurscommissies.

gepresenteerd. Net als voorgaande jaren formen bezoekers ervoor kiezen in een van de werkspaces te worden bijgespraakt over de (belangrijke) ontwikkelingen voor de toeslagenregelingen. Dit jaar stonden 4 onderwerpen centraal:

- de hoogte van de toeslagbedragen in 2017
- het partnerbegrip voor de toeslagen
- het inkomenbegrip (incl. effecten van pensioenen)
- de digitalisering van Databasis Toeslagen en het voorkomen van (vermijdbare) interactie

7.2.3 Ontwikkelingen Mijn Toeslagen

We zetten de eerste stappen in het tonen van meer en betere uitbetaalingsinformatie. Daarvoor hebben we gewerkt aan de mogelijkheid informatie te ontvangen en verwerken uit de betaalsystemen. Tevens werken we aan de presentatie van een maaijke betalingen en nabetaalingen. 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 epics. De pilot voor een betaalfunctie met iDeal is verder ingericht. De kaders 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 versterken 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 toe te passen op die momenten waarop het relevant is en passend is en door inzet van data en moderne technologieën. Moderne interactie vindt plaats op basis van een vadeelrijke relatie, de informatie wordt persoonlijk en vindt waar mogelijk plaats vóór transactie. En waar mastwerk nodig is helpen we de helper.

Samen met een brede groep betrokkenen van beide segmenten, wordt de visie verder uitgewerkt en operationeel. Het is centrale thema's in de visie worden omgezet naar acties en - uiteindelijk - concrete projectopdrachten. Deze operationalisering wordt door Particulieren en Toeslagen uitgevoerd in samenwerking met andere dienstverbanden.

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 ingediend. Overeenkomstig wordt verzoeken in het kader van Wet Ebbotf. 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 resultaat alle stakeholders die hier 47% verlaten van een goede eerste aanvraag voor zorg en waar nodig huurtoeslag te voorzien. Het COA fungeert hierbij als een toeslagenservicepunt: een partner op locatie. De pilot is na een tussenvalutatie verlengd tot en met 2016. De samenwerking met het COA zorgt voor een landelijke uitrol van de relevantie aanvragen.

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

¹ Resultaten van 2015 worden nu ingesloten in de rapportage van de Belastingdienst (Bijlagen 1 en 2) in het rapport.

² Het Med. De Wet over de verandering van de toeslagenregelingen (Wet Toeslagen) is in 2015 ingevoerd. Het is de gemeenten, gemeenten en gemeenten (de gemeenten) van de verandering van de toeslagenregelingen (Wet Toeslagen) is in 2015 ingevoerd.

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

In de pilot zijn beide resultaten gehaald, met als kanttekening dat de aanvragen voor de zorgtoeslag nuor 100% correct kunnen zijn, omdat COA niet over de juiste ingangsdatum van de zelfdoeltoetsverzekering beschikt. En open momenteel actief in samenwerking met het COA om dit alsnog te bewerkstelligen. Op basis van de bereikte resultaten in de pilot hebben we gesteund door WfW besluiten het toelagenervloerpunt (TSP) bij het COA zoveel mogelijk over te vergunninghouders en alle partners in de keten dat structurele invoering van het TSP bij het COA in de rede 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 brief "Wissen, klassen, doen" kunnen we met behulp 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 gedragsbeïnvloedingstechnieken bijdragen aan het vergroten van de nalevingsbereidheid bij burgers. Een voorbeeld van een toezichtactie waar in 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 de toelag in april 2016 alle 2014 in de 0%-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 toelag) benadrukt.

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

7.4.2 Intensief toezicht

Boven in de handhavingsspirale bevindt zich het meest arbeidsintensieve werk. Om te bepalen welke signalen intensief behandeld moeten worden, worden signalen ontrent mogelijk misbruik in georganiseerd verband sinds september vermeld. Designaten worden verzocht van een behoudsvormaat, waarover in een overleg wordt besloten, in de rapportageperiode 15 tot 34 signalen de vervolghandeling vastgesteld. De vervolghandeling is divers en bestaat onder andere uit behandeling in een team (fraude/intensief toezicht), overdracht naar het CAF en blikken van DigID's in combinatie met onderzoek naar IP-adressen. In enkele gevallen is besloten geen vervolghandeling te starten.

7.4.3 Comitéteam Aanpak Facilitators (CAF)

In 2016 zijn er in totaal 20 nieuwe zaken opgeklort in 2016 hebben ook twee thema's control gestaan. Dit zijn de LRKP-tapers, waar ook in de themaveek fraude activiteiten voor waren gepland en de familieopvang bij de gastouders. Van het onderzoek naar het samenstellen familie-opvang binnen de gastoudersbranche is een rapportage aangetrokken aan DGBel. In de jaarlijkse activiteiten hebben we onderzoek gedaan naar de zogeheten LRKP-tapers. Momenteel worden de verdragen gegevens geanalyseerd.

■ Bestuurlijke boetes

In totaal zijn er in 2016 18 vergrijpboetes opgelegd, met een totaal bedrag van tgn € 576.000.

■ Opsporing, strafoplossing en vervolging

Vanaf 1 september 2016 zijn 13 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 gebruik van valse stukken 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 besocht kinderopvanginstellingen die mogelijk onbedoeld betrokken zijn geweest bij fraude. Tijdens die een-toe-toe bezoeken, maakten gebruik van valse documenten met de kinderopvanginstellingen en andere valse stukken. De verdachte die door de FIOD aangehouden is, heeft de fraude vermoedelijk geïnitieerd door valse stukken te leveren. Bij de verdachte zijn administratieve, computer en digitale bestanden in beslag genomen.

Onderzoeken Belastingdienst

Het Combiteam Aanpak Facilitators (CAF) van de Belastingdienst deed tijdens de themaweek onderzoek bij enkele tienduizenden kinderopvanginstellingen, gastouderbureaus en gastouders. Het CAF controleerde bij de kinderopvanginstellingen de aanwezigheid van de opgegeven kinderen en de daar bij 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 controleren of de kinderen waarvoor kinderopvangtoeslag is aangevraagd ook daadwerkelijk aanwezig waren.

Zowel de FIOD als het CAF gaan aanvullend onderzoeken.

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

7.7.1 Data & analytics

Fundament

Het experimentalfundament voor Toeslagen is grondwettelijk opgesteld en de meeste onderdelen zijn in gebruik voor analyses. Het gestructureerd ontsluiten van de gegevens zorgt voor een besparing op de benodigde tijd voor dataopbouw en daarmee voor snellere inzichten in burgergedrag, procesverloop en nalevingstatoorten. 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 geweest voor de analyse van klantbehoeften, waaruit inzichten zijn gekomen die voor het hele toeslagenproces relevant zijn. Ook op het gebied van effectmeting is er, met als voorbeeld de *Natuurlijke Dialoog*, veel geleend op het gebied van data & analytics.

Onderzoek BuTaf - Toeslagenportal

Begin 2016 hebben we samen met de analisten van de BelastingTelefoon (nu: Klantinteractie & -services) onderzoek gedaan naar de relatieve tussen gebruik van het Toeslagenportal en contact met de BelastingTelefoon. De focus in dit onderzoek lag op de verschillende functies die het portal biedt: welke functies zorgen ervoor dat er minder gebeld wordt en welke functies leiden juist tot meer telefoontjes? Een belangrijke conclusie uit dit onderzoek was dat transacties die via het portal worden gedaan minder vaak tot vervolportaal leiden dan transacties via andere kanalen. Wat verder opviel was dat verneem de meeste portalbezoeken niet leiden tot een interactie: de aanvrager is slechts op zoek naar statusinformatie. Ook viel ons een verschijnsel op dat we 'kanalisatieruimte' hebben genoemd: aanvragers hebben vaak een voorkeur voor telefonisch contact of portaalgebruik en missen inderig tussen deze kanalen.

Vanaf oktober zijn we begonnen met een volgende fase van het onderzoek. Om ons af te vragen of het merendeel van de aanvragers helemaal 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 kanalen? Moeten zij in de DT-fase vaker 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 voorspelers van lemnads portal- en belgedrag. 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?

Kennisoverbreiding en nieuwe instrumenten

In het kader van kennisoverbreiding hebben we ingezet op kennisdeling en de inzet van nieuwe technieken. Zo maken we in het screeningsysteem inmiddels gebruik van natuurtales 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 zich nu terug beweegt.

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

7.2.2 MAC en Inkomen

Sinds 2015 wordt bij Massaal Automatisch Continuëren (MAC) een andere aanpak gehanteerd. Bij MAC2015 en eerder werden bij een jaarovergang alle inkomens geïndexeerd met een vast percentage. Vanaf MAC2016 wordt in sommige gevallen uitgegaan van de wijzigingswijzing van de klant en in sommige gevallen van een bij ons bekend inkomen (uit uw aangifte van inkomensbelasting of uit RFG).

Voor MAC2016 was de verhouding eigen schatt ng/bij ons bekend inkomen: 40/60. Voor MAC2017 was deze verhouding 50/50.

De resultaten van de effectmeting van MAC2016 geven aanleiding om door te zetten en de methode te verfijnen. Het percentage burgers dat een inkomensmutatie doormaakt is het over het algemeen laag en in sommige jaren zelfs lager. Het is wel een toename te zien van het aantal burgers dat een inkomensmutatie doormaakt die dicht bij het MAC-inkomen ligt. De gemiddelde inkomensmutatie is lager geworden. In 2017 volgt de finale effectmeting van MAC2016 als vergelijking kan worden met UZ2016.

Voor MAC2017 hebben we de inkomens volgens een zelfde 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 'andere stijgers', waarbij het inkomen in 2016 hoger is dan het inkomen uit 2015. Deze groep is door de Belastingtoelagen 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 gehele 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 handhavingbeleid. Inmiddels hebben medewerkers 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.