

Viermaandsrapportage Toeslagen

2017-2

jan feb mrt apr mei jun jul **aug** sep okt nov dec

1. Managementverklaring

Voortgang productie

De laatste maanden hebben we te maken met een sneller dan verwachte afname van het aantal uitzendinschachten. Dit is onder meer het gevolg van de beperkingen door het VT-traject en de beperkte afschepcapaciteit omdat er ook instroom van collega's uit de blauwe dienst verwacht wordt. In de laatste maanden van het jaar gaat dat door samenloop met een verwachtte toename in werk aanbod tot een knelpunt leiden. Om ervoor te zorgen dat de werkkolommen en doorlooptijden niet teveel gaan oplopen zullen we toezicht dat gepland was voor eind 2017 gedeeltelijk doorschuiven naar 2018. Vernieuwing en verandering van de inzetbaarheid van medewerkers vindt niet of beperkt plaats. Ook het definitief toekennen zullen we enigszins temporiseren, waarbij we wel binnen de komende maanden doosstelling voor 2017 blijven. Om niet in te lijden dat we te maken krijgen met overschrijdingen van de termijn bij de behandeling van aanvragen voor het jaar als geheel blijven we binnen de doosstelling. Het risico bestaat dat vertragingen leiden tot extra werk aanbod.

De instroom van collega's uit de blauwe dienst is nog zeer beperkt. Daardoor is in 2017 minder tijd nodig voor begeleiding. Daar staat tegenover dat de verwachte capaciteit later beschikbaar komt, en dat de voor 2018 rekening gehouden moet worden met extra kosten en inspanningen.

Herschikking productieteams

We willen het aantal productieteams terugbrengen van 33 naar 29 en zorgen dat met de bezetting van de nieuwe teams beter ingespeeld kan worden op het aanbod van werk. Dit besluit is voor advies voorgelegd aan de medezeggenschap, en op 11 juli heeft [] het ondernemingsbesluit genomen. Op 1 september zijn we gestart met de invoering. Als medewerkers overgaan naar een ander productieteam doen we dat zoveel mogelijk op basis van vrijwilligheid.

Ziekteverzuim

Eind augustus bedroeg het ziekteverzuim 7,7% (voortschrijdend gemiddelde over 12 maanden). Voor de systematiek van p-dinact worden nu met de veranderingen van de twee nieuwe teams uit te rekenen voor het hele jaar bij ons meegesteld. De teams hadden een verzuim van ongeveer 17%. De norm in het jaarcontract van Toeslagen is een ziekteverzuim van maximaal 6,2%. Bij het terugdringen van het ziekteverzuim en het verlagen van de meldingsfrequentie richten we ons samen met teamleiders en andere betrokkenen enerzijds op specifieke gevallen (hoge meldingsfrequentie, complexe dossiers) en op het voorkomen en terugdringen van verzuim door onder meer eerder dan vier verbetering vooruit achter voorschijft actie te ondernemen. Voor het terugdringen van het ziekteverzuim is het van belang dat we de vacatures voor teamleiders kunnen invullen.

Nationale ombudsman

Op 9 augustus heeft de Nationale ombudsman gepubliceerd over zijn onderzoek naar het stopzetten van voorschotbetalingen kinderopvangtoeslag in 2014. De voorschotbetalingen voor KNT zijn uitgezet bij ouders die gebruik maakten van openbare kinderopvang waar hij een specifiek gastouderbureau. We hadden bij dit bureau concrete aanpakken voor misbruik van de KNT. Eén van de aanbevelingen van de Nationale ombudsman is dat Toeslagen excuses en een tegemoetkoming aanbieden voor het ongedane feit. [] heeft inmiddels uitgezocht dat het aanbieden van excuses niet automatisch leidt tot aansprakelijkheid. We stellen voor in overleg met [] excusesbrieven uit te sturen aan alle ouders van wie in deze casus de voorschotbetaling in 2014 door ons gestopt is, op een aantal punten could it on te gaan met nog lopende zaken, en verder geen smartengeld aan te bieden.

Daarnaast heeft de Nationale ombudsman een recht in behandeling genomen die erover gaat dat de papieren beschikkingen voor niet digitaalvaardige burgers te weinig informatie bevatten, en dat

deze burgers alsnog naar het Mijn Toeslagen-portaal verwezen worden. Er is geen snelle en eenvoudige oplossing die aan deze lading tegemoet komt. Zorgvuldige afstemming met diverse betrokkenen is noodzakelijk.

Verschillen tussen adresregistratie en feitelijke bewoning

Erster is met de Autoriteit Persoonsgegevens overlegt naar onder meer de vermelding van RSV's en inkomens van personen die volgens de BRP op hetzelfde adres wonen als een toeslagzaam gezin. In de keten Toeslagen is een flink aantal maatregelen genomen om te voorkomen dat onjuiste registratie in de BRP leidt tot het onbedoeld delen van persoonsgegevens. Eind augustus zijn de belangrijkste systeem-aanpassingen na uitvoering besloten in productie gegaan. De Autoriteit Persoonsgegevens is hierover geïnformeerd. In oktober zal er een brief naar de AV gaan over de naleiding van de laatste regel in de maatregel om de data aanmelding toe te voegen in de uitbreiding van de maatregelen die eind augustus in productie zijn gegaan.

Keten Toeslagen

In juli is het ketenbestuur Toeslagen van start gegaan. We merken dat er nog discussies zijn met name voor het gaat om de schuifakkoorden tussen de middelketen Toeslagen en de procesketen. De afgelegen jaren heeft de middelketen Toeslagen goed gewerkt, zeker voor de operationele afstemming tussen de massale productie, het kantoor Toeslagen en de BelastingTelefoon. Op de punten waar verbetering mogelijk is gaat het juist om het meer richten van de ketenpartners naar de doelstellingen en randvoorwaarden van de middelketen Toeslagen.

Beleidsdepartementen

In de verslaaperiode heeft het eerste opdrachtgevers-opdrachtnemersoverleg op [] plaatsgevonden. Naar aanleiding daarvan worden de afspraken over de dekking van de uitvoeringskosten in de convenanten aangescherpt. Op directieureniveau zijn er nadere overleggen geweest met FZ en met SZW over de afstemming op het kindgebonden budget. De afspraak met BZK vindt binnenkort plaats, een afspraak met [] wordt voorbereid.

Het probleem bij de afstemming op het kindgebonden budget is dat een nieuwkomer zonder partner deze extra toeslag op het kindgebonden budget toegankelijk krijgt. Als een nabijzende partner zich later bij de nieuwkomer voegt en blijkt dat zijn in het voorgaande partners waren, volgt terugvordering. Voorsnag sturen we deze groep mensen een definitieve toelichting. Over de meest wettelijke oplossing is overeenstemming met [] verdere afstemming binnen SZW vindt plaats.

Portfolio IV

Er is beoordeeld of de voorziene portfolio voor Toeslagen voor 2018 te realiseren is met het voorgeselde budgetaire kader. Conclusie is dat de beschikbare capaciteit onvoldoende is om de noodzakelijke onderwerpen te kunnen realiseren, en dat er geen ruimte is voor modernisering en vernieuwing en voor het inlossen van technische schuld. De loraaliteit van het toeslagen-systeem kan niet langer worden vastgehouden en verbetering zullen anders worden. Naar verwachting zijn er nog andere middelen voor de continuïteitsonderwerpen en bestaat onzekerheid over de toekenning van (vervolg)claims vanuit de investeringsagenda voor markt combi-besturing en het gegeneerd fundamenteel Toeslagen.

2. Prestaties

a. Overzichtstabel KPI's

Nr	Prestatie indicatie	Planning	Realisatie	Trend
1	Rechtmatigheid – De score van fouten en onoverheden ligt onder de rapporteringsgrens op artikelniveau		Overschrijding bij huur	⚠
2	Het aantal terug te betalen toeslagen onder € 500, bij KOT € 1.000, als percentage van de totale hoeveelheid definitief invullingen is maximaal 91% (aan nabetaling)	> = 91%	2014: 90,3% 2015: 91,9% 2016: 93,8%	⬆
3	Lijfren 2017 is definitief traagloos	toeslagjaar 2014 99% toeslagjaar 2015 98% toeslagjaar 2016 85%	99% 98% 67%	⬇
4	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	90% 90-99%	94% 98% 98%	⬆ ⬇ ⬇
5	We realiseren de geplande inzetbaarheid ⁺⁺: vast - direct productief 1.265 102% vast - te koppelen aan producten 1.066 110% flex - direct productief 1.785 100% flex - te koppelen aan producten 1.550 106% Percentage ziekteverzuim <= 6,2% 7,7%			⬇ ⬆ ⬆ ⬆ ⬇
6	We realiseren de beoogde productiviteit, ⁺⁺	100%	86%	⬇
7	Het percentage op basis van risicoscore terecht voor intensief toezicht geselecteerde aanvragen, mutaties en openbare toelagen voor de huurtoeslag en kinderopvangtoeslag	75%	76%	⬆
8	We gaan weer mogelijk de (burger)gintende interactie verbeteren van ná de transactie naar één interactie voor de transactie voor de transactie. Bij 3 onderwerpen gaan we deze verschuiving toepassen. Bij daarop volgende effectmeting stellen we vast hoeveel burgergintende interactie we voorkomen hebben.	3	2	⬇
9	We baveerteligen dat eigen personeel dat bij andere dienstverbanden beschikbaar komt maximaal zal worden ingezet op werkzaamheden die voorheen door fiscaal personeel werden uitgevoerd. Hiervoor volgen we ons afbouwplan van uitendelichten en bebouwingsplan voor inkomende vaste lasten (personeel februari).		Zie Hoofdstuk 2b	⬇

⁺⁺ Verwijderen wat niet van toepassing is:

⬆ = positieve ontwikkeling

⬇ = onder de standaard

⬇ = negatieve ontwikkeling

⁺⁺ Vanwege queryproblemen is uitgegaan van de situatie tot en met juli in plaats van augustus.

b. Toelichting bij tabel

KPI	Rechtmatigheid = De score van fouten en onzekerheden ligt onder de rapporteringstolerantie op anticipeerbaar	Toelichting Toeslating bij huur
oorzaak - Onvolkomenheden in de objectadministratie in het toeslegensysteem (TVS) waardoor niet in alle gevallen kan worden vastgesteld of een burger op een zelfstandig of aangewezen onzelfstandig woonobject woont. Hierdoor kunnen we niet met zekerheid vaststellen of de toekennning van de huutoeslag juist is. - Ontbreken koppeling tussen huurobject in onze verhuurdersadministratie en dat in TVS waardoor de gegevens van de jaarlijkse huurgegevensruitspraak niet zijn overgenomen in TVS		
maatregelen - Structuurde aanpak van de onvolkomenheden in de objectadministratie vanuit de focusgroep opschoning objectadministratie en de verhuurdersadministratie Toeslagen - 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 afgestemd. - We voeren interne controles uit op de handmatige processen en toezicht (leuse o.b.v. risicoafweging).		
prognose We onderschatten het risico dat de rapporteringstolerantie op anticipeerbaar voor de huutoeslag over het 2017 overschreden wordt. Minder de overige toeslagen worden er geen indicaties dat de rapporteringstolerantie overschreden zal worden.		

KPI 5	Waar realiseren de begrote productiviteit	Realisatie 85%
oorzaak: Ten opzichte van de vorige rapportage is de realisatie maar beperkt veranderd. De lage realisatie heeft meerdere oorzaken: * door het zorgvuldig verantwoorden van bestede tijd is de gemeten inzetbaarheid hoger dan voorheen. Het gevolg hiervan is dat de daarmaten productiviteit lager is komen te liggen. * de "verbreding" en de investering in kennis en vaardigheden bij medewerkers die is ingezet. Hierdoor kunnen we medewerkers flexibeler inzetten en investoren wie in de medewerkers en hun inzetbaarheid op andere termijn. * door het verminderde werk aanbod worden de minder complexe posten door ketenpartners afgedaan, waar deze voorheen naar ons werden doorgezet. * binnen de behandeling en procesinrichting zijn keuzes gemaakt waardoor meer werk handmatig wordt afgedaan in plaats van semi-massaal. Door de geringere waarde aanpak wordt de behandelduur eveneens vergroot.		
(voor)genomen maatregelen: De bewustwording bij medewerkers vergroten en strakke sturing op productiviteit door M1 en M2. Bij een tweetal processen gaan we dieper analyseren waardoor de productiviteit zich gunstig heeft ontwikkeld. Door de wendbaarheid meer planmatig aan te pakken verwachten we de productiviteit positief te beïnvloeden. In een MT-sessie bespreken we de manier waarop we de verbreding aan gaan pakken.		
prognose: We verwachten dat de productiviteit nauwelijks verandert in de laatste maanden van 2017. Daarnaast zal de werving van nieuwe flex-medewerkers en de grootsehalige beweging van vervangen flex-medewerkers door vaste medewerkers van blauw de productiviteit negatief beïnvloeden omdat de begeleiding wordt ingevuld door externen krachten. De verhoging die wordt beoogd met de strakkere sturing en meer planmatige aanpak van verbreding zal onvoldoende compenserend kunnen werken.		

KPI 9	Wie bevestigstellen dat eigen personeel dat bij andere dienstonderdelen beschikbaar komt maximaal zal worden ingezet op werkzaamheden die voorheen door Toeslagen werden uitgevoerd	Realisatie Uitvoering verstraagd
voorzak In de voorgaende rapportage werd voorzien dat we per 1 juni zouden starten. De plannings zijn daarna meermaals bijgesteld vanwege verdere vertraging in de instroom. De eerste opleiding is gestart op 23 augustus op de locatie Heerlen.		
maatregelen We hebben de planning meerdere keren bijgesteld. We zorgen er telkens voor dat we klaarstaan om de opleiding te starten als cursisten zouden kunnen beginnen. Om de groepen maximaal te vullen is de samenwerking gezocht met switch voor een goede en betrouwbare informatie-uitwisseling. Om te voorkomen dat financiële issues ook een rol gaan spelen bij het startmoment hebben we aangegeven de kosten van opleiding, praktijkbegeleiding en salariskosten van de cursisten tijdens de opleiding voor 2017 voor onze rekening te nemen, ondanks dat deze uitgaven niet in onze begroting zijn opgenomen.		
prognose De eerste opleidingsgroep is gestart in week 34 waarna we met een driewekelijkse frequentie opleidingsgroepen starten. De prognose is dat ongeveer 63 FTE (59 medewerkers) van P, M&S, GO en CAP in 2017 met de opleiding gaan starten. Vanwege de opgestelde vertraging kan de beoogde besparing op inzet van uitzendkrachten in 2017 niet worden gerealiseerd. Tevens kan nu al worden vastgesteld dat de beoogde besparing in 2018 niet wordt gehaald. Immers, hiervoor zijn op januari aanstaande 169 inoeverke vaet medewerkers nodig.		

3. Ambitie/vernieuwing

In dit deel wordt gerapporteerd over de (kwalitatieve) voortgang bij de implementatie en uitvoering van de in het jaarcontract opgenomen doelstellingen op het gebied van vernieuwing.

a. Implementatie maatregelen sluitende begroting 2017

Voor Toeslagen is de maatregel van belang waar bij door de afbouw van overbezetting bij belastingen na opleiding bij Toeslagen de ruimte wordt gecreëerd om de inzet van uitzendkrachten te beperken. Deze maatregel, vast verankerd in het jaarcontract opgenomen als KPI9. Hierover is in het voorgaende hoofdstuk gerapporteerd.

b. Investeringsagenda (incl. herfinanc.)

Onderstaand een overzicht van de activiteiten/projecten ondernomen in het kader van de investeringsagenda, voorafgegaan door een financiële doorkijk voor de statutaireke dialoog maken we geen gebruik van middelen uit de Investeringsagenda.

INVESTERINGSAGENDA				
Project	Budget	Vanuit	Prognose	Verschuif
Organisatieonderzoek	635	250	335	200
Werkzaamheden	201	48	83	170
TOTAAL INVESTERINGSAGENDA	1.067	318	616	461

Werkstroombesturing

In de afgelopen jaren hebben we de ondersteuning van kantoorprocessen steeds verder ontwikkeld en geoptimaliseerd. Daarbij is gebieden dat de huidige voorzieningen op het gebied van werkstroombesturing onvoldoende in staat zijn om deze ontwikkeling door te zetten. Door te investeren in werkstroombesturing beschikken we over een fundament dat een belangrijke bijdrage kan leveren aan de doelstellingen van de investeringsagenda.

De baten zien primair toe op het reduceren van de benodigde behandelijd (productiviteit) en daarmee het aantal benodigde medewerkers voor kantoorbehandeling. Daarnaast zal de kwaliteit van de behandeling positief beïnvloed worden en zal Toeslagen betere service kunnen bieden aan burgers.

Deze investering richt zich op:

- dynamische prioritering en toedeling van de kantoorwerkzaamheden
- betere ondersteuning bij kantoorprocessen/processtappen
- betere ondersteuning van kantoorbehandelaars bij het verrichten van transacties
- beter beheersbaar maken van het applicatielandschap
- en voor de langere termijn een grotere veerbaarheid waardoor we beter kunnen reageren op veranderingen

In het laatste kwartaal van 2017 begint kantoor Toeslagen samen met IV-Toeslagen en IV met het inrichten van het fundament van nieuwe voorzieningen. Parallel hieraan zullen de kantoorprocessen op dit nieuwe fundament ontwikkeld en verder geoptimaliseerd worden. De volgende van implementatie van kantoorprocessen beschikken we op basis van de maximale baten.

In het derde kwartaal komt een architectuurkader en implementatiedoel beschikbaar.

Gegevensfundament

Binnen dit item worden aanpassingen aan onze informatieposten gedaan om (de inzet van) data & analytics verder te professionaliseren. Dit draagt bij aan het behalen van onze doelstellingen op het gebied van bereikbaarheid. Dit inzicht kan waar bijdragen aan de efficiëntie (productiebesturing), compliance en rechtmatigheid (bijv. door risicoseductie, verbeterde dienstverlening, efficiëntere processen).

In de rapportageperiode is concreet breed meer aandacht geweest voor veilige dataverwerking, specifiek in de analytische omgeving van het onderdeel belastingen. Wij werken in een andere omgeving (vernieuwt gegevensfondement met daar aan gekoppeld van afgeleid AWS), maar gebruiken dezelfde methoden en technieken als DGA. Dit aantal maatregelen dat veilig werken met data voor DGA mogelijk maakt is ook bij ons ingevoerd. Specifiek kunnen de 'beperkende maatregelen' worden genoemd: deze werken inmiddels ook voor gebruikers van de AWS Toeslagen.

In de rapportageperiode is een methode voor pseudonimisering van data ingevoerd. Het ontsluiten van nieuwe tabellen heeft wederom vertraging opgelopen. De benodigde capaciteit bij het EIOC (de leverancier van gegevens) is onvoldoende om deze extra gegevensleveringen nu te kunnen realiseren.

Oor prioritering bij DGA en IV-accen konden we niet voldoende met hen afstemmen. Hierdoor lopen we risico dat ons fundament niet zonder meer zal zijn over te zetten naar de nieuwe GRID omgeving. De dit jaar voorziene voorbereiding op de migratie is dan ook nog niet gestart. Tenzij het zijn met IV-accen gekoppeld geweest waarin is vermeld hoe wij ons maximaal kunnen voorbereiden op de aanstaande migratie van de AWS naar de SAB-GRID-omgeving. De voorziene kosten voor migratie van de huidige voorziening naar de nieuwe omgeving zijn derhalve nog niet gemaakt. Voor deze onderbuiting is budgetverhoging naar 2018 aangevraagd.

Natuurlijke Dialoog

In 2016 is het experiment De Natuurlijke Dialoog uitgevoerd. In het experiment testten we nieuwe vormgegeven interactie met de burger - minder juridisch, meer op maat, 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 voeren in het proces te voeren, kan ongewenste interactie achteraf (klachten, vragen, bezwaren) voorkomen worden.

In de afgelopen maanden is de implementatie voorbereid van inkomenswijzigingen bij life events. Het betreft de life events met AOW gaan, afschudden en een anderzijds inkomenswijziging. Voor deze 3 life events is literatuur toegewerkt naar het implementatieproces maken, door wettelijke en relatief kleine groep van 200 burgers aan te schrijven en de feedback van burgers en onze medewerkers direct te verwerken voor de verandering van de volgende week. Door deze veranderingen toe te passen hebben we uiteindelijk de hele populatie aan te nemen en bijeen en zijn ruim 5.500 burgers er op gestandaardiseerd dat het nextzoom is hun inkomen aan te passen. 36% heeft naar aanleiding van de brief daadwerkelijk het inkomen gemiddeld. Deze wijzigingen leidden tot € 1,7 miljoen aan lagere toelagen. In de volgende rapportageperiode wordt het proces geïmplementeerd als reguliere werkwijze.

De succesvolle aanpak bij natuurlijke handtalenrelatie bij meer dan 3 medewerkers op het adres is geïmplementeerd als regulier proces. Deze populatie wordt telefonisch of per brief gestandaardiseerd op het ontbreken van de handtalenrelatie, waardoor dit snel aangepast kan worden.

In 2017 wordt het vervolg op het experiment uitgevoerd binnen het Programma Moderne Interactie. Doel van dit programma is om het te ongeïntegreerde contact dat volgt op een actie van ons te verminderen of te voorkomen. Het verminderen en voorkomen van ongewenste contacten kan door vroegtijdig, proactief de burger te attenderen of te ondersteunen. Nieuwe initiatieven op het gebied van moderne interactie zijn in de experimentfase onderdeel van het programma. Succesvolle initiatieven die geïmplementeerd worden in het reguliere proces maken geen onderdeel meer uit van het programma.

Medewerkers hebben vijf potentiële verbetergebieden aangedragen op het gebied van dienstverlening. Het gaat om drie life events en twee toelagenprocessen. We hebben onderzocht of burgers die met deze life events of processen te maken krijgen, daadwerkelijk een grotere kans hebben in ongewenste situaties - zoals BelTel-contact, terugordering en bezwaar - terecht te komen. Op basis van de onderzoeksresultaten is een rapport opgesteld. Dit rapport wordt gebruikt om de meest effectieve interventies te kiezen en biedt inzicht in de kosten van de verschillende interventies.

In de rapportageperiode is, als gevolg van de focus op de implementatie, niet getoetst met nieuwe verbetergebieden. Wel is op het gebied van de life events het proces geoptimaliseerd waarbij - binnen de beschikbare middelen - maximaal is ingezet op een gedeelde informatiepositie met de burger.

c. Ketentoezetting

In juli heeft de eerste vergadering van het ketenbestuur Toelagen plaatsgevonden. In deze vergadering is het concept plan document van de keten Toelagen besproken. In dit startdocument staat wat de reikwijdte van de keten is, wat het doel is van de ketensamenwerking, hoe de ketensamenwerking van de keten Toelagen zal look, welke verantwoordelijkheden er zijn en met hun opdracht. Het ketenbestuur heeft aanvullingen en wijzigingen aangegeven. Deze worden verwerkt in het definitieve startdocument, evenals een inventarisatie van risico's voor de effectiviteit van de ketentoezetting, die nog te ontvangen input over (keten)control en de aanpassing aan het nog vast te stellen begrip keten. De komende vergadering van het ketenbestuur in de eerste helft van oktober zal onder meer gaan over de voortgang van het ketenjaarplan en de opdracht voor de Gateway review.

4. Risico's

In dit hoofdstuk wordt gerapporteerd over de risico's. De rapportage sluit aan op de in het jaarcontract benoemde risico's, evenals wordt ingegaan op de risico's ten aanzien van de beveiliging.

a. Jaarcontract

Risico	Maatregel
Niet realiseren productiviteit door zittende medewerkers leidt tot oplopende behandeltermijnen en oplopende volumes klantvragen.	De productiviteit blijft echter bij de begroting. Bewaking van het doel inzake draagvlak te verwachten vindt onder andere plaats door aandacht bij KPI's. We hebben te maken gehad met daarnaast verder schrijvende planningen van medewerkers van medewerkers in andere dienstverbanden.
Niet realiseren van financiële taakstelling. Hetgeen vanwege invloeden de beschikbaarheid van personeel vanuit andere dienstverbanden.	Als nemen op beperkte schaal nieuwe medewerkers in dienst.
Strikt aanhouden van de beschikbare tussen budgetonderdelen waardoor onvoldoende productie schied beschikbaar is. Leidt tot oplopende behandeltermijnen en oplopende volumes klantvragen, onvoldoende capaciteit voor toezicht met als mogelijk gevolg het teruggeven van G2 miljoen aan beleidsdepartementen.	Joortat ook het werk aanbod lager is dan verwacht, kunnen we de capaciteitsverlies vormen voor deels opvangen.

b. Beveiliging

We beheren en verwerken persoonlijke en financiële gegevens van miljoenen burgers en deze informatie is voor de betrokkenen permanent beschikbaar via hun persoonlijke websites. Permanente aandacht voor beveiliging en integriteit is van groot belang. Zorgvuldigheid van handelen en bewustzijn van de privacy gevoeligheid van informatie blijft belangrijk.

We zijn een intern onderzoek gestart naar de implementatie van de AVG. Hierin worden de risico's in beeld gebracht en op basis daarvan volgt een aanbeveling voor maatregelen die genomen moeten worden om te voldoen aan de wetgeving. Dit onderzoek sluit nauw aan bij het belastingdienstbrede programma AVG.

Zelfanalyse

Op basis van de zelfanalyse die begin 2017 is gemaakt zijn voor 13 beveiligingsdoelstellingen onvolkomenheden geconstateerd in opzet, bestaan en werking. Het inbrengen en aanpassen van toegangsrechten is een van de doelstellingen. In de afgelopen periode hebben we dit proces heroverwogen en waar nodig aangepast. Hierdoor sluit het beter aan op de dagelijkse werkzaamheden en verantwoordelijkheden van de stafhouders. In de komende tijd wordt dit hernieuwde proces onder de aandacht gebracht van teamleiders.

Een ander centraal punt dat uit de zelfanalyse naar voren komt is de openschijnlijke afname in het bewustzijn van integrale beveiliging. Er wordt aan een plan gewerkt om dit op een hoger niveau te krijgen en te houden.

Op basis van incidenten, meldingen en bevindingen zijn in de afgelopen rapportageperiode risico's onderkend. De belangrijkste risico's zijn hiërarchisch benoemd en maken ook onderdeel uit van de opgelauwde incidentenrapportage eerste helft 2017.

Het gebruik van e-mail en social media kan (sneller) tot incidenten leiden. Een risico schuift in het via deze media delen van persoonlijke gegevens van medewerkers zoals naam, telefoonnummer en werklocatie, tot nu toe heeft dat nog niet tot (fysieke) agressie geleid. Het beveiligingsbeuwtzijn bij alle medewerkers en de voorbeeld uit het management, blijft van essentieel belang.

In bepaalde gevallen is het noodzakelijk om te testen met een kopie van productiegegevens, waarbij risico's met betrekking tot vertrouwelijkheid bestaan. Denk daarbij aan performance- en testen waarbij gebruik wordt gemaakt van niet-geanonimiseerde productiegegevens.

De applicaties dienen te leggen voor verschillende doeleinden. Bijvoorbeeld het traceren van aanvragen en mutaties, het monitoren van gebruik door medewerkers, en het registreren van 'bijzondere gebeurtenissen' zoals berichtgeving of cyberaanvallen. Het is niet van alle applicaties bekend welke logmogelijkheden aanwezig zijn en op welke wijze deze gebruikt kunnen worden.

Verhoging van het aantal integriteitsmeldingen die met name betrekking lijken te hebben op ongeoorloofd inzage in systemen.

We hebben ons voorgenomen een nieuwe zelfanalyse te maken in de volgende rapportageperiode.

Te beschermen belangen

De 'te beschermen belangen' zijn informatie, informatiesystemen, materieel, goederen, personen of objecten die bereikt moeten worden om de bedrijfsvoering en andere gewichtige belangen en processen van de Rijksverhouding ingevoerd te laten vinden.

We zijn deze rapportageperiode gestart met het opnieuw identificeren van deze belangen om voor het einde van 2017 te komen met een geactualiseerde lijst. Om het proces van identificeren en actualiseren te doorlopen zoeken we de samenwerking met andere dienstonderdelen. We doen dit via zijde vanwege het gebruik van gezamenlijk informatie en informatiesystemen en anderszits vanwege de getuigenis van processen die worden uitgevoerd bij deze dienstonderdelen.

Vertrouwensfuncties

We kennen geen vertrouwensfuncties.

Belangrijke beveiligingsincidenten

Voor deze paragraaf wordt gebruik gemaakt van de incidentenrapportage januari - juni 2017 zoals die aan het TRG is opgeleverd. In de laatste VMR 2017 zal over de periode juli - december worden gerapporteerd.

Informatiebeveiliging

Tot en met maart zijn 4 zaken omtrent datalekken heropgemaakt bij Autoriteit Persoonsgegevens. Daarmee zijn er geen nieuwe gevallen meer ontstaan. In twee gevallen heeft een burger gemeld dat hij de ontvangen toezegelbrief brieven van andere burgers in de enveloppe werden aangetroffen. In beide gevallen zijn bij het couverteerproces ontbrekende meerdere brieven in een enveloppe gekomen.

Geplande Vernieuwing van de beveiliging

In de huidige rapportageperiode zijn 23 registraties en geweldsmisdrijven gemeld. Alle zijn telefonisch beldingen door burgers aan onze medewerkers gedaan. Bij integriteitsmeldingen lijken zich een stijging voor te doen ten opzichte van de voorgaande periodes.

Externe beveiliging

Er zijn geen incidenten bekend ten aanzien van fysieke beveiliging.

ROM

Er zijn geen incidenten bekend ten aanzien van business continuïteit.

5. Onvolkomenheden en aandachtspunten

Geen opmerkingen.

6. Middelen (financiële kader)

(bedragen zijn in €1.000 tenzij anders vermeld)

Onderstaand beeld geeft het actuele budget en uitgavenverwachting:

		Bedrag in 2018		
		Leden	De	
		Budget	Uitgave	
Versl. 7	Management/Regie	€13.130	€12.175	Het totaal verwachte overschot bedraagt €9,2 miljoen.
	Productie	€10.774	€10.142	
Vast Vervang. 8/7		€6.712	€6.638	Op vast personeel verwachten we een overschot van €9,1 miljoen. Van het budget uitzendkrachten verwachten we €1,4 miljoen over te houden.
	Management		€14	
	Productie		€1.446	Het overschot bij inhuur voorzien we op €0,8 miljoen.
		€71	€1.074	
TOTAAL LIDEN		€20.616	€19.932	Voor het overige wordt ook €0,6 miljoen overschot voorzien.
	Regie	€780	€1.038	Het financiële overschot is onder meer te herleiden tot een lagere benodigde capaciteit voor uitvoering van
	Productie	€14.148	€12.117	
TOTAAL REGIE		€15.028	€13.156	me taken / leden in het primaire proces. Dit vindt zijn oorsprong in een combinatie van minder burgergeïnitieerd werk (met name doordat we veel effort hebben gestoken in het verhogen van tijdige
	Inhuur	€1.433	€1.178	behandeling) en een oplopende voorraad als gevolg van een plek aan werk in de laatste maanden van 2017 (en daarvoor schuiving van werk naar 2018).
		€6.652	€6.883	
	Overige uitgaven personeel	€1.187	€1.105	Het financiële overschot 'vast personeel' zou aangewend worden om de salariskosten te betalen van de instroom vanwege de maatregel 'vast vervang. flex' gedurende de opleidingsperiode van 21 weken. Hiervoor was geen budget aangevraagd en toegelend. Nu de instroom in 2017 zeer beperkt blijkt te worden, raakt het bedrag als overschot. Wanneer instroom in 2018 alsnog plaatsvindt (inhuur) leidt dit tot meer uitgaven in de opleidingsperiode waarvoor in het kader nog geen ruimte is gecreëerd.
		€12	€40	
	Regie	€6.278	€6.221	We waren we niet in staat om de vacatures open te stellen vanwege de bredere personele situatie binnen de Belastingdienst. In het vacatueroverleg, waar tot opstelling moet worden besloten, is maar beperkt ruimte geboden. De processing die leidt tot opstelling heeft een lange doorlooptijd waardoor ook de vacatures lang bestaan.
	Inhuur	€1.007	€1.044	
		€6.278	€6.883	De invulling van de behoefte aan flexkrachten kan onvoldoende adequaat plaatshebben doordat we te maken krijgen met lange doorlooptijden van de VT-verzoeken en moesten overgaan tot een korte contractduur. Bij dit VT-traject werd duidelijk dat een verleende toestemming de enige was waarop we in 2017 zouden mogen rekenen. Aanvullende verzoeken hoefden we daarom niet meer op te stellen. Door de verwachte instroom 'vast vervang. flex' was advies het absorptievermogen van instroom opgeleide.

Het financiële overschot 'vast personeel' zou aangewend worden om de salariskosten te betalen van de instroom vanwege de maatregel 'vast vervang. flex' gedurende de opleidingsperiode van 21 weken. Hiervoor was geen budget aangevraagd en toegelend. Nu de instroom in 2017 zeer beperkt blijkt te worden, raakt het bedrag als overschot. Wanneer instroom in 2018 alsnog plaatsvindt (inhuur) leidt dit tot meer uitgaven in de opleidingsperiode waarvoor in het kader nog geen ruimte is gecreëerd.

We waren we niet in staat om de vacatures open te stellen vanwege de bredere personele situatie binnen de Belastingdienst. In het vacatueroverleg, waar tot opstelling moet worden besloten, is maar beperkt ruimte geboden. De processing die leidt tot opstelling heeft een lange doorlooptijd waardoor ook de vacatures lang bestaan.

De invulling van de behoefte aan flexkrachten kan onvoldoende adequaat plaatshebben doordat we te maken krijgen met lange doorlooptijden van de VT-verzoeken en moesten overgaan tot een korte contractduur. Bij dit VT-traject werd duidelijk dat een verleende toestemming de enige was waarop we in 2017 zouden mogen rekenen. Aanvullende verzoeken hoefden we daarom niet meer op te stellen. Door de verwachte instroom 'vast vervang. flex' was advies het absorptievermogen van instroom opgeleide.

Een stelposit bij inhuur hoefde niet te worden aangewend.

Door onderbezetting worden minder uitgaven gedaan aan 'overige personeelskosten'.

De lagere bezetting heeft in de afgelopen maanden nog geen direct merkbaar gevolg gehad op de uitvoering van primaire klantprocessen. Wel zijn enkele procesvernieuwingen (samenwerking met KBR, voortzetting Natuurlijke dialoog) op een lager pijpe gezet. De voorgenomen inzetwerking in het meer rendbaar maken van medewerkers is maar beperkt uitgevoerd.

Ondanks dat we ons gerealiseerd zijn de capaciteitsbehoefte te verhogen (instroom) verwachten we in het laatste kwartaal wel een totaal aanbod van werk dat groter is dan de beschikbare productiecapaciteit, door een piek aan werkzaamheden die samenloopt met de opleidingsaanpak van de aanvang van opleiden 'vast van angst hier'. Hierdoor zullen we uitvoering van toezicht deels naar 2018 verschuiven. Mogelijkheid dit tot spanningen met beleidsdepartementen. De verschuiving heeft mede tot gevolg dat we een deel van de definitieve toekenningen (DT) niet meer dit jaar effectueren. De voortgang van DT blijft binnen de gepende realisering. Tenzij verbeteringen worden dan later ingediend hetgeen mogelijk leidt tot een geringe toename van niet-reële bedragen.

Bij enkele identiteitsproblemen (bezuur, uitval) zullen we geconfronteerd worden met een oplopende voorraad met als gevolg tragere afhandeling van burgerreacties. Bij de bezwaarbehandeling zal dit leiden tot overschrijding van behandeltermijnen. We blijven naar verwachting in 2017 binnen de geplande tijdigheidshorizonten, maar langere zullen zeker gaan oplopen. Door escalatie dreigt een hoger telstotaal aanbod en toename van reacties in de vorm van bezwaar of klacht. Om te voorkomen dat we in een viciuze cirkel geraken van een groter werk aanbod mogen we het uiterst kritische fragiel evenwicht niet verliezen. In 2018 zullen we de voorraad weer op het lagere niveau moeten brengen.

De onderbesteding in managementfuncties is opgevangen door waarneming vanuit attende managers. We overschrijden hierbij de grenzen van span of control. De waarneming cumuleert bovendien met de reguliere waarneming tijdens perioden van afwezigheid bij verlof of ziekte. Medewerkers hebben dit uiteraard gemerkt. De invloed op medewerksaansprekbaarheid is niet bekend, maar het ontbreken van adequate aandacht voor medewerkers heeft zeker bijgevoegd aan het ziekteverzuim.

De onderbesteding in regiefuncties dwingt tot bezwaar in het oppakken van werk. Dit is het meest merkbaar bij handhavingregie, data-analyse en Bedrijfsvoering (HR).

7. HR

a. Formele/besteding

Zie de financiële paragraaf hierboven.

b. Ruit-h instroom/uitstroom

Zie de financiële paragraaf hierboven.

c. Ziekteverzuim/meldingsfrequentie

Verzuim

We zien een afnemend kort en een toenemend middel lang en lang verzuim. Door de overgang van twee teams met medewerkers van de floppool naar Toeslagen steg het verzuim van met een half procent naar 7,7%. In de bezuierde teams bedroeg het verzuim gemiddeld 17%.

Verzuimfrequentie

De verzuimfrequentie is 1,3 en voldoet aan de norm in het jaarscontract.

	Jaarscontract	Realisatie	Verwachting
Verzuim	5,2%	7,7%	Stijging
Meldingsfrequentie	1,3	1,3	Onveranderd

Maatregelen

We hebben positieve ervaringen met de volgende maatregelen:

- intensiveren van Sociaal Medische Overleggen bij Toeslagen
- bespreken van zowel het langdurig verzuim als het frequent verzuim door het management (ML) met de teamleiders.

Het houden van 'meer gesprekken' met teams AGO's.

- Het sturen op de termijnen van de Wet Verbetering Poortwachter
- Sturen frequent verzuim.

We ondernemen de volgende acties om het verzuim terug te dringen:

- specifieke aandacht voor de complexe verzuimdoelers met alle stakeholders (bedrijfsarts, teamleiders, HR en landelijke specialisten op gebied van verzuim).
- Voorafgaand aan de termijnen die de Wet Verbetering Poortwachter stelt actie ondernemen. Hierdoor kan de organisatie maar mogelijk voorkomen dat verzuim langer duurt dan nodig is. Denk hierbij aan eerder een probleemanalyse opstellen met plan van aanpak.
- Arbeidsdag voor teamleiders (info m.b.t. re-integratieverplichtingen).
- Diverse acties op het gebied van terugdringen psychisch sociale arbeidsbelasting (PSA)

d. A. Indicatieve lijst

Acties worden centraal geïnitieerd en vormgegeven. We volgen de centrale lijn.

8. Follow-up voorgaand Viermaandgesprek

Deelnameovereenkomstenovername Toeslagen

Eind mei heeft het eerste opdrachtgevers opdrachtgeversoverleg Toeslagen plaatsgevonden. Hierbij waren aanwezig of vertegenwoordigd de project [] van Financier als voorzitter, [] balansdienst, [] fiscale Zaken, [] van SZW, VROK en BZK die binnen hun ministerie beleidsverantwoordelijk zijn voor één van de toeslagen, en [] Toeslagen. In dit overleg is afgesproken dat de convenanten tussen de balansdienst als opdrachtgever en de budget- en beleidsverantwoordelijke departementen aangepast worden met nadere afspraken over de reikwijdte van uitvoeringsproblemen bij beleidswijzigingen. Over de te volgen lijn heeft tijdens het viermaandgesprek in juni afstemming plaatsgevonden met [] en hOGB, en medio juli met de hOGB afzonderlijk. B/T heeft een concept-aanpassing met toelichting opgesteld. Met DGBel clusters bedrijf en uitvoeringsbeleid vindt afstemming plaats over de inhoud en de te volgen procedure voor de afstemming van het voorstel met de beleidsdepartementen en met hOGB. De volgende vergadering van het opdrachtgeversoverleg Toeslagen vindt plaats op 3 oktober.

9. Resultaten uitvoering Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit

Evenals in de voorgaande rapportages hebben gebuiken van de verbeterende en minder complexe verantwoording, wat een consequent uit van de brutovermindering voor de opbrengstende voorschotten. De methodiek is veel minder gevuldig voor verschillen gedurende het lopende jaar. De bruto-netto-berekening voor onbetaalbare facturen is aangepast. Doordat we vroegtijdig vorderen wordt de betaalbaarheid immers verhoogd en ontstaat een doorverdiend effect naar komende toeslagen. De voorgestelde rekenmethode sluit beter aan bij andere opbrengstrapportages.

Resultaten jan-aug 2017

Opbrengst fraudemaatregelen (2017)							
1-1-2017							
Totaal	Wt de handeling	#scorebord	#cont	Ntate	Wt de handeling	Ntate	Wt de handeling
Verhoogd risico	1.220	21.200	21.110	89%	€ 67,2 mln	€ 16,2 mln	€ 23,0 mln
Verlaagd risico	1.590	15.530	2.230	89%	€ 2,3 mln	€ 2,2 mln	€ 0,6 mln
Wt de handeling	28.140	32.210	1.110	89%	€ 1,1 mln	€ 0,6 mln	€ 0,6 mln
Totaal	5.110	63.270	95.940	€ 69,2 mln	€ 63,7 mln	€ 29,9 mln	
Huurbeslag	Wt de handeling	#scorebord	#cont	Ntate			
Verhoogd risico	2.490	16.220	11.070	89%	€ 15,2 mln	€ 11,0 mln	€ 6,1 mln
Verlaagd risico	1.590	15.530	2.230	89%	€ 2,3 mln	€ 2,2 mln	€ 0,6 mln
Totaal	3.910	32.210	12.000	€ 17,5 mln	€ 13,2 mln	€ 6,6 mln	
Kinderopvangtoeslag	Wt de handeling	#scorebord	#cont	Ntate			
Verhoogd risico	1.340	3.160	1.750	89%	€ 12,1 mln	€ 11,3 mln	€ 6,2 mln
Verlaagd risico	190	5.460	3.580	89%	€ 14,1 mln	€ 22,9 mln	€ 16,4 mln
Totaal	80	930	80	82%	€ 12,4 mln	€ 6,4 mln	€ 6,2 mln
Totaal	1.510	8.650	8.440	€ 47,7 mln	€ 34,6 mln	€ 19,0 mln	
Zorgbeslag	Wt de handeling	#scorebord	#cont	Ntate			
Verhoogd risico (conten 0,5 mln)	2.220	1.700	70%	€ 3,7 mln	€ 2,1 mln	€ 1,1 mln	
Verlaagd risico	490	11.740	1.110	89%	€ 0,6 mln	€ 0,6 mln	€ 0,6 mln
Wt de handeling	28.140	32.210	80%	€ 1,7 mln	€ 1,1 mln	€ 0,6 mln	
Totaal	490	16.160	25.080	€ 23,0 mln	€ 16,2 mln	€ 7,4 mln	
Kindgebonden budget	Wt de handeling	#scorebord	#cont	Ntate			
Verhoogd risico (conten 0,5 mln)	-	530	300	89%	€ 1,0 mln	€ 0,7 mln	€ 0,3 mln
Totaal	-	530	300	€ 1,0 mln	€ 0,7 mln	€ 0,3 mln	

10. Handhaving bij Toeslagen

Inleiding

Om het voor burgers makkelijker maken het goed te doen, is kennis over en inzicht in het gedrag van de burgers nodig. Met een professionele data- en analyticsomgeving vergaren we (een groot deel van) die kennis en zetten we de kennis om in een uitgebreide mix van dienstverlening en toezicht. Dit toezicht passen we toe in alle fasen van het proces, voor de eerste uitbetaling, tijdens de VT-fase en bij DT.

Risicobeleiding, samenwerking in de keten met publieke en private partijen en het treffen van preventieve maatregelen in de handhaving zijn van essentieel belang. Alle fasen van de handhaving sluiten naadloos mogelijk aan bij het profiel van de burger en worden uitgevoerd op een efficiënte en moderne manier. Met behulp van data en analytics wordt inzicht in nalevingstekorten en (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 aandachtsoebieden met betrekking tot handhaving gepresenteerd. Hierin worden ook de relevante activiteiten en ontwikkelingen op het gebied van data analyse meegenomen.

Dienstverlening

Moderne Interactie

In 2017 zijn we gestart met het programma Moderne Interactie Toeslagen, waarbij we successen van het in 2016 uitgevoerde experiment De Natuurlijke Dialoog implementeren in een aantal nieuwe experimenten zullen uitvoeren. De rapportage over de Natuurlijke Dialoog implementaties is opgenomen bij de jaargang van de toelichtingsaantekende.

Website

In een projectgroep, met daarin medewerkers van KIS, is samen gewerkt aan het verbeteren van de informatie op de website. Op de filterpagina toeslagen.nl kunnen bezoekers nu sneller een juist antwoord op veel gestelde vragen vinden. Deze zogeheten dienstverleningscontent blijft continue in ontwikkeling met het hulp van input van kantoor Toeslagen, de BevelingsTafel van het raadschap van burgers (via enquêtes op de website). Ook op de rest van de website is veel bestaande content herhaakt, waaronder de informatie over de definitieve herziening, verhuizingen en partnerschappen.

Convenanten

Kinderopvanginstellingen en gemeenten kunnen een convenant met ons afsluiten. Wanneer er een convenant is gesloten, heeft een ouder de keuze om de toeslag zelf te ontvangen of direct aan de instelling teller te betalen (maatregel LBRO). In deze rapportageperiode zijn 3 nieuwe convenanten afgesloten en 3 convenanten beëindigd. De redenen van beëindigen zijn verschillend, zoals schuldenonderzoek, faillissement of fusie. Dit brengt het totaal op 190 convenanten zonder hoofdelijke aansprakelijkheid (POBR1) en 103 convenanten met hoofdelijke aansprakelijkheid. Deze aantallen zijn stabiel. In voorgaande rapportageperiode waren er 192 convenanten zonder hoofdelijke aansprakelijkheid (POBR1) en 104 convenanten met hoofdelijke aansprakelijkheid.

Organisaties met een convenant POBR1 zijn verplicht om jaarlijks een accountantsverklaring en bestuursverklaring aan te leveren over het voorgaande toelagjaar. In het afgelopen jaar zijn 159 accountantsverklaringen ontvangen, in totaal 163 (periode 2016-2017). De termijn voor het samenstellen van de verklaringen is verstreken op 1 juli 2017. 27 organisaties hebben nog geen verklaring ingeleverd. Aan deze organisaties is uitsluitend verweend tot uiterlijk 01-09-2017. Er zijn 2 organisaties waar wij geen contact mee hebben kunnen leggen. Bij aanhoudende nonrespons zal een passende maatregel worden getroffen, wat uiteindelijk leidt tot het inbreken van het convenant.

• Flexibel accountantsprotocol

Om de administratieve lasten en de lasten van convenantpartners te reduceren is in overleg met alle relevante partijen, zoals de brancheorganisatie Kinderopvang, SZW, het ministerie en Toeslagen, besloten om een accountantsprotocol voor de periode van twee jaar te ontwikkelen in plaats van één jaar. Door alle betrokken partijen is ingestemd met de voorgestelde uitgangspunten. Het voorstel wordt nu in definitieve vorm uitgewerkt en wordt kort na de zomer voorgelegd.

• Samenwerking

Sinds eind 2016 werken we samen met de Regiegroep Interactie en Dienstverleners (RID). Voorgaande periode stond in het teken van het promoten van het kennisinstituut bij afdelingen en toeslagen aan online cursussen toeslagen en interactiepagina's door. Voor het doorontwikkelingen van het kennisinstituut is een business case opgesteld, die ter besluitvorming voor het Raadschap van Staten is voorgelegd. Doel van de doorontwikkeling is het implementeren van een online forum in het kennisinstituut en de bijbehorende ICT, waardoor meer inzicht kan worden verkregen in het gebruik van het kennisinstituut, zoals het aantal bezoekers, hoe vaak een module wordt bekeken of eetc. Voorafgaand op de discussie implementatie van het Kennisinstituut wordt een nieuweraf vanuit het RID en Toeslagen verstuurd naar maatschappelijk en intermediairs over actualiseren rondom toeslagen en particulieren.

Toezicht

Effectief toezicht vereist onderhoud en vernieuwing. We onderzoeken continu of onze risicovinding nog voldoende is om een toezicht in op het gebied van analyses en meten het effect van ons toezicht. Nieuwe inzichten die we verkrijgen uit onze data maar ook uit onderzoeken uit gedragswetenschap kunnen leiden tot (ver)nieuwing(en) thema's en interventies.

Risicovinding, assekte steekproef

In 2017 breiden we onze werkwijze met betrekking tot risicovinding uit met een als pilot uitgevoerde assekte steekproef. Hiermee geven we uitvoering aan de aanbeveling uit de in 2015 uitgevoerde beleidsdoorlichting¹. Door het uitvoeren van een integrale assekte steekproef krijgen we inzicht in het nalevingssituatie. Voor de pilot is gekozen voor een steekproef op de zorginstelling. In de rapportageperiode zijn de voorbereiding en voor de uitvoering en analyse van de assekte steekproef afgerond, gestart wordt september.

Validatie van de risicoscore

Een andere manier van risicovinding is de inzet van ons risicoclassificatie model. Dit model classificeert nieuwe, gewijzigde en lopende aanvragen met een hoog, gemiddeld of laag risico. Om te testen de omvang van de populatie met laag, risico en groot mogelijke fouten aan de populatie met hoog en gemiddeld risico zo klein mogelijk.

De populatie met gemiddeld risico vergt echter extra aandacht, deze kan zowel burgers bevatten die het niet goed kunnen maar ook die het niet goed willen doen. Het is wenselijk om meer inzicht te verkrijgen in deze populatie, zodat we onze handhaving daar beter op kunnen afstemmen. In de rapportageperiode hebben we een steekproef van deze populatie een verzoek om informatie gestuurd om meer inzicht te verkrijgen in het nalevingssituatie. Op basis van dat inzicht onderzoeken we vervolgens welke nieuwe/andere interventies we kunnen inzetten om dit nalevingstekort op te heffen. De behandeling van deze steekproef is nog niet afgerond. In de volgende rapportage wordt ingegaan op de resultaten van deze actie.

Effectmeting

De afgelopen jaren hebben we effectmetingen uitgevoerd bij specifieke toezichtacties en bij het experiment De Natuurlijke Dialoog. Effectmeting levert inzichten op die bij dragen aan het doorontwikkelen van handhaving en interventiemethodes. Op basis van de resultaten van de uitgevoerde effectmetingen kunnen we echter nog niet vaststellen in welke mate ons toezicht in zijn geheel effectief is, met andere woorden om vast te stellen in hoeverre het lukt om gedurende het jaar wijzigingen en correcties door te (laten) voeren, zodat de terugkoppeling zo laag mogelijk is bij Definitief Toekennen.

Om vast te kunnen stellen in welke mate het geheel van ons toezichtactiviteiten effectief is, is in 2014 een indicatiemodel ontwikkeld. Beelden de complexiteit van het ontwikkelen van een dergelijk model is beschreven om te verduidelijken hoe het mogelijk is te ontwikkelen voor het instrument 'toezicht'. Dit model moet inzicht gaan geven of ons toezicht effectief is.

In deze rapportageperiode is een plan van aanpak gemaakt en zijn indicatoren geselecteerd die inhoudelijk kenmerkend zijn, representatief zijn voor de relevante strategische drijfveren, meetbaar (te maken) zijn en stabiel zijn. Medio september zal gestart worden met de bouw van het model, met deze eerste versie van het model wordt aan het eind van het jaar een proefmeting uitgevoerd.

Toezicht, samen met 3 inzicht verkrijgen in doelgroepen

In juli is met het segment Particulieren de verkenning gestart naar een gezamenlijke doelgroep voor subjectgericht toezicht. Om te komen tot een populatie die voor beide segmenten interessant is, moeten nog analyses uitgevoerd worden. Zodra de benodigde - gaan ontbrekende - data beschikbaar kunnen worden gesteld door Particulieren, kunnen de analyses uitgevoerd worden. Voor het uitvoeren is gekozen voor de groep burgers die aanvragen voor de linksoverplaatsing als

¹ Beleidsdoorlichting uitvoering door Beleidsdiensten, versie 1.0, oktober 2015

voor toelagen in intensieve invorderingstrajecten staan. Doel van de analyse is vaststellen welke kenmerken deze populatie heeft en welke redenen er (kunnen) zijn die hebben geleid tot de huidige situatie. Op basis daarvan ontwikkelen we een voorstel voor een (samenstel van) interventies om vergelijkbare groepen burgers in de toekomst te behoeden voor dergelijke situaties.

Toezicht, samenwerking met MCO

Samenwerking met MCO is inhoudelijk structureel onderdeel van ons toezicht. Om te maken of de feitelijke werkdag tijdig overeenkomt met de administratieve werkdag is bijvoorbeeld een toezichttoezicht, onrechtmatig, de afgesloten periode zijn in samenwerking met MCO twee projectvoorstellen uitgewerkt waarbij actualiteitsbezoeken worden gebracht. Project Stichtingen in kinderopvang (SJK) is erop gericht om een nader onderzoek uit te voeren naar stichtingen (zonder winstgoederen) in de commerciële opvangwereld. Voor dit project worden 5 G invorderingstrainingen geïmplementeerd waar een actualiteitsbezoek aan wordt gebracht. Doel van Project Beoordeling ZTA-convenanten (BZA) is om meer toezicht uit te voeren bij de drie intermediairs waar Toelagen afpakken mee heeft gemaakt om maandelijks aanvragen voor zorgtoelagen van arbeidsmigranten te verwerken. Er is, anders dan bij verhuurders en kinderopvanginstellingen, echter nog geen (wettelijke) grond gevonden om een actualiteitsbezoek te brengen bij een van vijfde intermediair.

Externe overheidssamenwerking

Een belangrijk onderdeel van onze handhaving is samenwerking. Zowel bij dienstverlening, toezicht als fraudebestrijding wordt samengewerkt met interne en externe partners. Samenwerkingsverbanden zijn er op gericht om – daar waar mogelijk – kennis en informatie te delen en aan te bieden om passende handhaving te kunnen uitvoeren.

- Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI)

Er is een toename van het aantal projecten met een gebiedsgebonden aanslag (voorheen o.a. adresfraude), dat van start is gegaan of zich in de voorbereidende fase bevindt. Tot nu 14 tegenover 6 in 2016. Ons belang ligt in afwijkende huishoudsamenstelling ten opzichte van de BRP hebben kan leiden tot correcties. Tevens wordt duidelijk of risico-indicatoren ook in werkelijkheid (akkoord) blijken te zijn. Ook de actie op nieuwverhuisden kan erin resulteren in de herhuisvesting in beschikbare data (bv. Basisadministratie Adressen en Gebouwen) van registratievragen waarvoor geen huutoelag meer mogelijk is.

LSI is geïnteresseerd gebieden in onze mogelijkheid risico's aan te kunnen wijzen op de landkaart. Er wordt nu gesproken of andere partners dit ook kunnen met hun gegevens. We bieden daarbij de helpende hand, wanneer dit meerdere partijen juist kunnen meervoudige risico's in bepaalde postcodegebieden aanpakken worden.

- Landelijke Aanpak Adreskwaliteit

Wij zijn als afnemer van de BRP betrokken bij de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit. Hierin wordt samen met het Ministerie van Binnenlandse Zaken, de gemeenten en andere afnemers gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van de BRP. We dragen hierin een bijdrage aan bij door samen nieuwe adresfenomenen en detectiemethoden te ontwikkelen en anderszels door met data-analyses afrekenen aan te leveren waarbij geleidelijk bestaat over de juistheid van de BRP-inzetting. De afgelopen maanden is gewerkt aan onderzoek van het adresfenomeen "briefadres". Hierbij kan iemand ingeschreven staan op een "briefadres" in plaats van op het adres waar hij/zij daadwerkelijk woont. Doordat de feitelijke bewoningssituatie in dergelijke gevallen afwijkt van de administratieve bewoningssituatie kunnen ten onrechte gemeentelijke sociale voorzieningen en/of toelagen uitgereikt worden.

Het adresfenomeen "briefadres" is nu verder uitgewerkt en er is een selectie aangeleverd van behoeve van een pilot in één gemeente. De eerste resultaten worden binnenkort verwacht.

- Toelagen externe overheidssamenwerking postbus

Er is deze periode 5% meer dan de gebruikelijke ruim 400 informatieverzoeken ontvangen en afgehandeld. In de maanden mei en juli was het aantal verzoeken meer dan 20% hoger dan het

gemiddelde van ongeveer 110 verzoeken per maand. Behalve verzoeken van bijvoorbeeld de GGP² ontvangen we verzoeken in het kader van Wet EilBob³.

Fraudebestrijding en strafrecht

- **Bestuurslijke boetes**

In de periode van mei tot en met augustus zijn 28 neigrijndedus opgelegd. In totaal zijn er over 2017 48 vergrijpsboetes opgelegd. Het totaalbedrag van deze boetes bedraagt € 247.065.

- **Opgroeping, strafoplegging en vervolging**

In de rapportageperiode zijn 3 zaken door het Functioneel Parket geaccepteerd voor strafrechtelijke afdoening. Het beperkte aantal wordt veroorzaakt doordat de onderzoeken naar georganiseerde fraude meer tijd vergen voordat ze strafrechtelijk kunnen worden opgepakt.

- **Communicatie en fraude**

In november 2017 organiseren we met de FICO en het OM een themaweek over fraude. In het afgelopen jaarbaar is gestart met het communicatieplan voor de fraudeweek. Het onderwerp van deze themaweek is 'valse stukken'. Deze vorm van fraude speelt ook in de zaken die in die week voor u zal for kunnen. Om door te laten zien dat me de vele verschillende burgers helpen en fraude voorkomen door het moeilijk te maken om het fout te doen. Daarnaast wordt dus een breder palet van onze handhaving beschikt.

- **Intensiveren inzet data analyse in fraudebestrijding**

Om fraudesignaler, mod operandi en fraudefenomenen in een zo vroeg mogelijk stadium te ontdekken en fraude zo effectief mogelijk te bestrijden, is het noodzakelijk om fraudefenomenen en fenomenen en de contra informatie te analyseren. Het het inzicht dat we door middel van de analyses krijgen, kunnen we waar nodig de inzet of de beschikbaarheid van preventieve, toezicht- en opsporingsmaatregelen aanscherpen.

In de voorgaande rapportageperiode is vastgesteld dat er sprake is van een nieuw fenomeen, waarbij misbruik wordt gemaakt van bestaande WKKP die met gebruikmaking van valse stukken. Naar aanleiding van uitgebreide analyses is een preventieplan ontwikkeld die er op gericht is dit fenomeen zo vroeg mogelijk in het proces te detecteren zodat betalingen kunnen worden voorkomen. Bij deze werkwijze wordt naast het risicosclassificatiemodel gebruik gemaakt van een aantal aanvullende indicatoren. Vervolgens wordt door middel van IP-analyse vastgesteld of er samenhang is. Wanneer dat het geval is, vindt een telefonische opvangcontrole plaats, waarnaar het kan worden vastgesteld of er sprake is van misbruik. De resultaten van deze proef zullen bekend zijn in de volgende rapportageperiode.

Ontwikkelingen data analyse

- **Strafe stijgers bij MAC en Inkomer**

Een aantal functionarissen heeft op het gebied van diverse handeling en informatie gestuurd toezicht. Een van deze acties is de actie 'MAC en Inkomer', waar bij burgers tijdens de jaarovergang de grondslag inkomer wordt aangepast op basis van een algoritme. Net als vorig jaar worden diverse groepen aanvragers geselecteerd waarbij het inkomer uit het verleden 'slim' wordt doorgezet naar 2018. Voor sommige groepen is het echter moeilijk om vanuit een reeds verszelen jaar, een voorspelling te doen over 2018.

Een specifieke groep die hierbij wordt onderkend is de 'anale stijgers'. Deze groep ontvangt zeer waarschijnlijk te veel voor het middel het inkomer voor 2017 een stijging jaar plan. Om deze groep te bepalen is eerst een voorspelling gemaakt van het jaarinkomen 2017: het loon/uitkering van januari t/m mei is gekorreleerd naar het gehele jaar. Vervolgens is dit voorspelde jaarinkomen

² Verzekeren van GGD Beratern o.s. vragen over vergoeding van onderzoeken grote lingen t.b.v. hun inspecties.

³ Wet EilBob, de wet inzake de integratie van gegevens over de integriteit van burgers en/of aanvragers van vergoedingen en subsidie kosten bij het landelijk Bureau RIBOB.

2017 vergeleken met zowel het jaarincome 2016 als het huidige bij de toelag gebruikte toetsingsinkomen (bij de 'snelle stijgers' is het voorspelde jaarincome 2017 het hoogst).

Om te voorkomen dat deze groep (25.000 burgers) dit jaar en volgend jaar een terugvordering ontvangen, hebben we voor deze groep een wijziging van het toetsingsinkomen 2017 doorgevoerd. Dit gewijzigde toetsingsinkomen is het voorspelde jaarincome 2017 op basis van het inkomen uit de eerste 5 maanden. We hebben de aanvrager met een brief geïnformeerd. In de brief achtervoeten we de aanvrager het nieuwe toetsingsinkomen, het controleren en om nodig te verbeteren. De actie heeft zowel invloed op toelagjaar 2017 als toelagjaar 2018. Voor iedereen in de populatie 'snelle stijgers' is een wijziging van het inkomen 2017 doorgevoerd.

Als de burger vervolgens zijn inkomen niet aanpast wordt bij MAC2018 een nieuwe schatting van het inkomen gemaakt: deeljaar 2017 doorgetrokken naar het volledige jaar 2018.

Voor 2017 is het effect berekend van de 35.000 door ons opgevoerde nieuwe inkomens (er is hier nog geen rekening gehouden met het feit dat de burger jaar reserpen met doorgeven van een nieuw inkomen).

Vermindering totaal bedrag voorlopige Toekenning 2017	
Kinderopvangtoelag	€ -300.000
Huurotoelag	€ -12,9 miljoen
Zorgtoelag	€ -16,4 miljoen
Kindgebonden Budget	€ -1,5 miljoen

• Contra-informatie

De verwijzing van de kinderopvanggegevens, het zogeheten GHI proces, stond de afgelopen 4 maanden vooral in het teken van massale acties. Er zijn bijna 100.000 vraagbrieven aan aanvragers verstuurd en er zijn meer dan 80.000 aanvragen gemaakt op basis van de gegevens van de Kinderopvanginstellingen. De laatste maanden staat het proces vooral in het teken van het ontvangen en verwerken van de reacties op de vraagbrieven, alle aanvragen die niet massaal verwerkt kunnen worden aangeboden voor handmatige behandeling en de controle op de gewaride uren. De laatste stroom gaat de komende maanden veel tijd vragen.

• Gegevensfundament

Voor het verkrijgen van betrouwbare resultaten uit onze analyses is het van belang dat de kwaliteit van gegevens goed is. De gegevens die gebruikt worden, halen we zoveel mogelijk uit ons gegevensfundament. Dit heeft als voordeel dat het voor elke maat: dezelfde uitgangspunten biedt en voorkomt dat we inconsistentie uitklaren tussen de uitkomst van de analyse, voor het controleren van deze gegevens waardoor er duidelijkheid is over de actualiteit. De afhankelijkheid van verschillende leveranciers verdwijnt omdat alle gegevens op één plaats verzameld worden.

Met die intentie hebben we ook geïntegreerde toelaggegevens beschikbaar gesteld aan KIBS om ervoor te zorgen dat zij bij hun analyses gebruik maken van juiste en actuele gegevens, met een minimaal risico op interpretatieverschillen. In de afgelopen maanden is daarnaast gewerkt aan het mitigeren van de risico's die aangegeven zijn in het Privacy Impact Assessment (PIA), met name op het gebied van toegang tot onze gegevens en de anonimisering van gegevens.