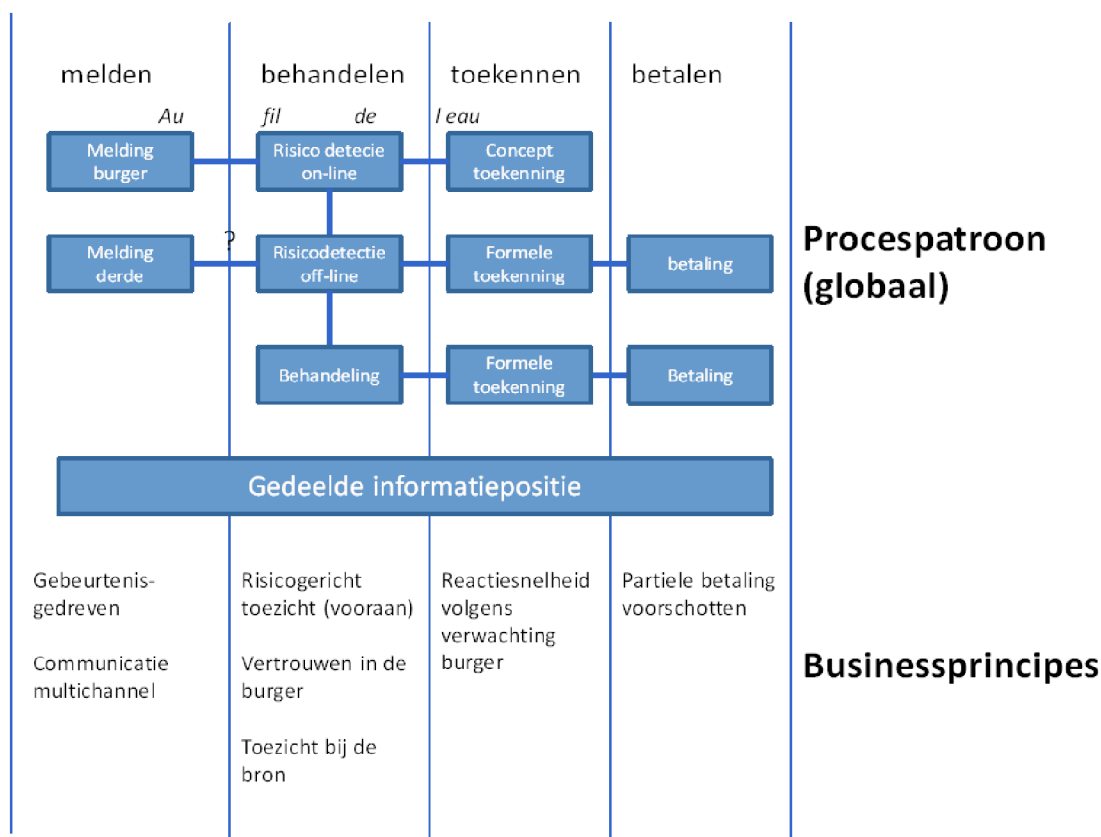


Architectuurprincipes toeslagen

Globaal procespatroon

De wettelijke systematiek van Toeslagen voorziet in het toekennen van voorschotten in het jaar t en het definitief beschikken in $t+1$. Er kunnen zich voortdurend gebeurtenissen voordoen in het leven van een burger die zijn recht op Toeslag(en) beïnvloeden. Bovendien hebben de burgers die in aanmerking komen voor een toeslag dat geld direct nodig om elke maand weer de eindjes aan elkaar te knopen. Het tijdig, juist en rechtmatig uitkeren (werken in de actualiteit) is dus van groot belang. Het bijbehorende procespatroon ziet er globaal als volgt uit:



Stap 1: De verwerking van meldingen van burgers gebeurt transactiegewijs, direct en ononderbroken, zodat binnen enkele minuten het effect op de nieuwe situatie is bepaald (au fil de l'eau). Een ingeschoten melding wordt ononderbroken verwerkt tot een concept vaststelling van recht en hoogte.

Stap 2. Alle meldingen ondergaan off-line risicodetectie die ofwel leidt tot formele toekenning van voorschotten ofwel tot klantbehandeling. Formeel toekennen gebeurt nu 1 of 2 keer per maand als een massaal proces (frequentie is een gevolg van de karakteristieken van de raakvlaksystemen);

Stap 3. Uitgeworpen meldingen worden behandeld in toezicht (klantbehandeling);

Alle betrokkenen in het proces (inclusief de burger) beschikken over dezelfde informatie. Een **gedeelde informatiepositie** voorkomt verwarring over onderbouwing van het toegekende recht en

de status van de behandeling. Feiten, grondslagen, toekenning en communicatieresultaten zijn beschikbaar in een digitaal klantbeeld dat voor alle betrokkenen toegankelijk is via portalen. Informatie die niet bijdraagt aan de vaststelling van het recht wordt niet getoond aan niet belanghebbenden (bijv. bij fraude vermoedens).

Businessprincipes

1. Gebeurtenisgedreven

Burgers kunnen gebeurtenissen melden in taal van die burger (beslisbomen). De burger hoeft zich niet te bekommeren om de vraag voor welk toeslag(en) deze relevant is. De burger wordt direct geïnformeerd over gevolgen voor de grondslagen en recht & hoogte van alle geraakte Toeslagen. Ook bij meldingen die door derden worden gedaan of automatisch worden vastgesteld, wordt de burger direct geïnformeerd over consequenties voor grondslagen en toeslagen; burger wordt gevraagd om deze gegevens te accorderen.

Nieuwe potentiële klanten worden op basis van derdeninformatie over gebeurtenissen pro-actief getriggert; of door het berekende voorschot ter bevestiging voor te leggen of door een informatievraag;

Lessons learned

2. Communicatie multi-channel

Burgers kunnen gebeurtenis doorgeven via het (beschikbare) kanaal dat hen het beste past. Dit kan zijn: elektronisch, op papier, via hulpkanaal (telefonie, balie, intermediair);

Elk kanaal faciliteert het doorgeven van de relevante gegevens over de gebeurtenis volledig;

Kanaalsturing van Toeslagen is gericht op:

- positionering internet als voorkeurskanaal
- telefonie als tweede voorkeurskanaal;
- balie voor mensen in toezicht;

Lessons learned

3. Risicogericht toezicht (vooraan)

Alle meldingen van de burger ondergaan direct een beperkte on-line risicodetectie die tot uitworp kan leiden. Vervolgens ondergaan alle meldingen, die niet uitgeworpen zijn een uitgebreide (zelflerende) off-line risicodetectie. De meldingen worden gescoord op risico (en belang?). De meldingen met de hoogste risico's worden uitgeworpen en omgezet in een beheersbare werklast voor toezicht. Door alleen de hoogste risico's te behandelen wordt maximaal handhavingseffect bereikt en overlast voor compliant burgers voorkomen;

Lessons learned

Een transparante uitvoering met hoge actualiteit betekent dat de fraudeur ook directer bij proces betrokken raakt en meer complexe fraude mogelijkheden gaat verkennen. Het kat en muis spel met de uitvoering om dit tijdig te kunnen onderkennen en analyseren en isoleren vraagt een actueel en

volledig informatiefundament met andere type tooling dan alleen rapportage; het accent verschuift naar analyse- en patroon herkenning op grote data volumes waarin ook data van andere bedrijfsonderdelen of ketenpartners betrokken moet worden.

4. Vertrouwen in de burger

Bij het ontbreken van gegevens van vertrouwde derden, vertrouwen we de gegevens die de burger verstrekt. Op basis van de door de burger verstrekte gegevens wordt uitbetaald. Ontbrekende worden achteraf gecontroleerd. Als een burger het niet eens is met een door een derde partij gemelde gebeurtenis dan geloven we de burger, passen de toeslag aan en zetten toezicht in gang.

Lessons learned

Toeslagen hanteert het concept 'vertrouwen in de burger'. Dit is uitgewerkt in de meldingen structuur: meldingen/beweringen van de burger zijn 'voorlopig' betrouwbaar, ze worden overruled door meldingen van betrouwbare bronnen. Er is geen individuele differentiatie (subjectgericht): alle burgers zijn 'voorlopig betrouwbaar' het hele GBA is 'betrouwbaar'. Wij weten inmiddels (en daarvoor ook) wel beter.

Op dit moment wordt binnen toeslagen gekeken naar een meer individuele benadering waarbij differentiatie in de dienstverlening, behandeling en effectuering wordt beoogd. Verdeling van melders in green lane (betrouwbaar – no touch/one touch), white lane (onbekend – bewijsstukken), red lane (frauduleus – weren) en orange lane (niet volledig compliant – verscherpt toezicht) staat daarin centraal.

5. Toezicht bij de bron

Toeslagen maakt zo veel mogelijk gebruik van gegevens van vertrouwde derden. Met die derden worden afspraken gemaakt over toezicht op de kwaliteit van de aangeleverde informatie. Gegevens worden maar éénmaal gevraagd aan de burger en maar éénmaal gecontroleerd bij de verzamelaar.

De burger hoeft gebeurtenissen die de Belastingdienst van andere basisregistraties ontvangt niet aan ons te melden (maar mag dat wel doen).

Lessons learned.

6. Reactiesnelheid sluit aan op de verwachting van de burger.

De reactietijd van het proces is in lijn met het verwachtingspatroon van de burger, dus minuten indien de gebeurtenis elektronisch wordt gemeld, enige dagen indien de gebeurtenis via een papier wordt doorgegeven. Wij sluiten aan op het tempo van de maatschappij en communiceren over recht en hoogste volgens de gebruiken van het kanaal waarmee de burger communiceert.

Lessons learned

7. Partiele betaling van voorschotten

De burger wordt in de gelegenheid gesteld om aan te geven dat slechts een deel van het voorschot uitbetaald wordt. Daarmee het risico verminderend van een mogelijke terugvordering van de voorschotten vanwege wijzigingen in de informatiepositie.

Lessons learned.

Het is (nog) niet mogelijk om dit principe te implementeren, omdat partiele uitbetaling van voorschotten niet past binnen de uitgangspunten van invordering (ETPM).

Principes voor wendbaarheid

1. Risicodetectie door middel van zelflerende technologie

Een transparante uitvoering met hoge actualiteit betekent dat de fraudeur directer bij het proces betrokken raakt en meer complexe fraudemogelijkheden gaat verkennen. Dat vraagt om wendbare technologie voor het detecteren van risico's welke zichzelf continu aanpast om nieuwe fraudepatronen te herkennen. Om fraudedetectie verder te optimaliseren moet daarbij ook data van andere bedrijfsonderdelen of ketenpartners betrokken worden.

Lessons learned

Dit is een relatief nieuwe ontwikkeling bij Toeslagen die onder andere het gevolg is van de toenemende aandacht voor fraudedetectie. Voorlopige ervaringen met dit concept zijn erg positief.

2. Onderscheid Melding, Feit, Grondslag en Beslissing

Een melding is niets anders dan een bron die iets doorgeeft aan ons. Die melding wordt beoordeeld in de context van deze en eerdere exemplaren van dit specifieke meldingstype, de bron en de tijd. Een melding resulteert in feiten die we als Belastingdienst gaan gebruiken. Feiten hebben een generiek karakter en kunnen relevantie hebben voor verschillende regelingen. Uit feiten worden dan volgens de wetgeving en uitvoeringsregels van de verantwoordelijke bedrijfsonderdelen Grondslagen afgeleid die gebruikt worden om voor een specifieke regeling een beslissing over recht en hoogte te nemen. Om maximale wendbaarheid te bereiken zijn systemen voor het verzamelen en registreren van feiten onderscheiden van regeling-specifieke systemen voor het bepalen van grondslagen en recht en hoogte. Functionaliteiten voor individuele regelingen zijn van elkaar ontkoppeld.

Lessons learned.

3. 3-6-9

Door toepassing van Functional Model Driven Development kunnen veranderingen met impact op 1 specifieke component kunnen binnen drie maanden worden gerealiseerd. Veranderingen waarbij sprake is van impact op meerdere componenten, zonder gevolgen voor burgers of derden, kunnen binnen 6 maanden worden gerealiseerd. Veranderingen met impact op de gehele verwerkingsketen (incl. burgers/derden) kunnen binnen 9 maanden worden gerealiseerd.

Lessons learned

Risicodetectie door middel van regels die via FMDD in .Net code worden verwerkt is niet optimaal flexibel. Nieuwe oplossingen voor risicodetectie (zie wendbaarheidsprincipe 1) wel.

4. Tijdreizen is mogelijk

De architectuur maakt het mogelijk om met terugwerkende kracht veranderingen in wet- en regelgeving te effectueren, hetgeen bijdraagt aan de wendbaarheid van de systemen. [NADER INVULLEN NA GESPREK]

Lessons learned.

Terugdraaien van foutieve verwerkingen is in een zaaksgewijze omgeving ingewikkeld en veelal onwenselijk. Fouten worden door TSL zoveel mogelijk gecorrigeerd door het opvoeren van een nieuwe melding. Zo blijft ook transparant voor alle partijen dat op enig moment in de tijd een foutieve verwerking heeft plaatsgevonden.

5. Service Oriented Architectuur

Services worden zo ingericht dat zij voor hun werking niet afhankelijk zijn van andere services. Services nemen rijke berichten af van een service bus en verwerken die. Er zijn nauwelijks gegevensservices. Deze oplossing leidt tot een betere performance dan een concept met armere events en veel gegevensservices.

Lessons learned.

Toeslagen wil dit principe heroverwegen omdat het relatief inefficiënt is gegevens steeds met eventberichten mee te routeren. Efficiënter is dat een service gegevens ophaalt uit een database op het moment dat hij ze voor verwerking nodig heeft.

Principes voor continuïteit

De principes voor wendbaarheid leveren ook een belangrijke bijdrage aan het borgen van de continuïteit. Zij maken het mogelijk jaaraanpassingen en wetswijzigingen door te voeren met beperkte risico's, tegen relatief lage kosten en binnen een acceptabele tijd.