



Toeslagen
Belastingdienst



Goed gedrag van de burger en van onszelf

Dag van het gedrag

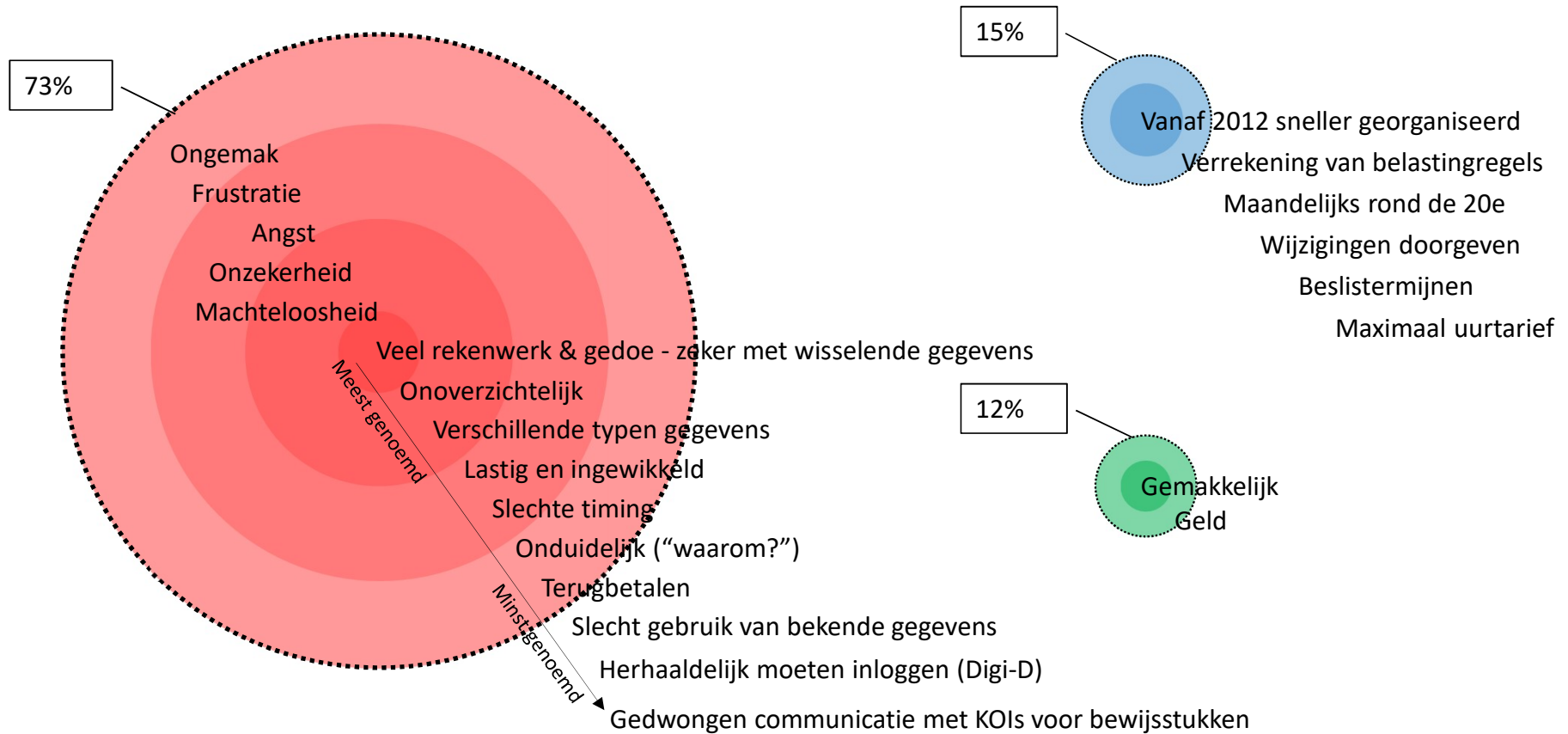
18 oktober 2018

Ingrid Maas en Henry Vermaas



Associaties met Toeslagen

Naar verhouding: Negatief | Neutraal | Positief





Inhoud

- > Belastingdienst/Toeslagen
- > Goed gedrag
- > Onze aanpak
- > Onze inzichten





Toeslagen
Belastingdienst

Belastingdienst/ Toeslagen





Toeslagen in cijfers

- > 12 miljard euro per jaar
- > 5 miljoen huishoudens
- > 7 miljoen geschatte inkomens
- > 4 toeslagen
 - 0,7 miljoen kindgebonden budget
 - 0,5 miljoen kinderopvangtoeslag





Van voorschot tot definitief berekenen in 1,5 jaar

2017	2018	2019
Vaststellen voorschot 2018: (continueren lopende) aanvraag	Aanpassing voorschot: - door burger - door basisregistraties - door ons	Gegevens achteraf, o.a.: - vastgestelde inkomens 2018 - gegevens kinderopvang
jan feb mrt apr mei jun jul aug sep okt nov dec	jan feb mrt apr mei jun jul aug sep okt nov dec	jan feb mrt apr mei jun jul aug sep okt nov dec

Voorschot 2018 Definitief berekenen 2018





Toeslagen
Belastingdienst



Goed gedrag



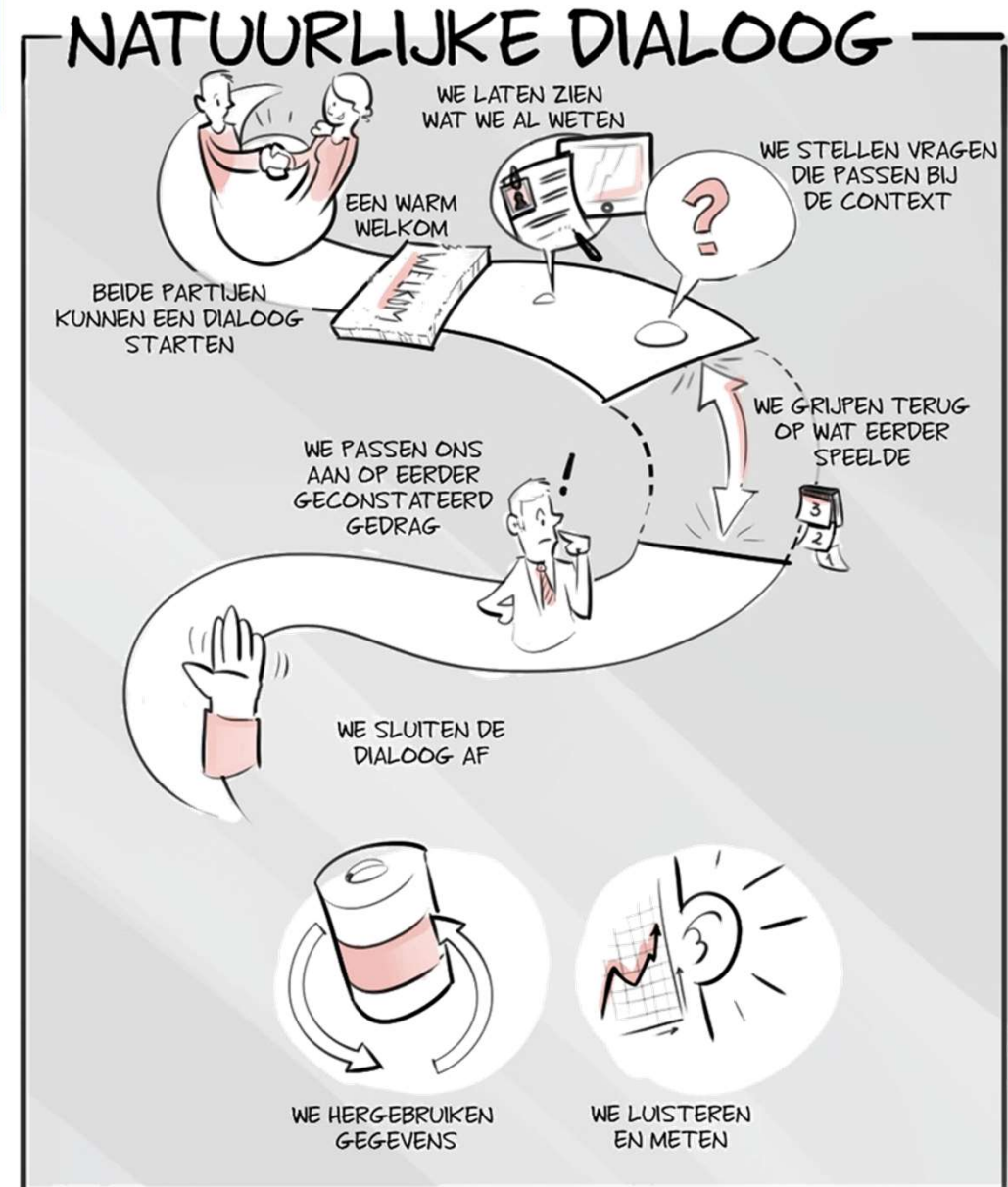
Goed gedrag

> **Compliante burger**

- Aanvragen met de juiste gegevens
- Op tijd wijzigingen doorgeven
- Reageren op verzoeken

> **Welk gedrag verwacht de burger van ons?**

- Waar nodig proactief
- Waar mogelijk "ontzorgen"

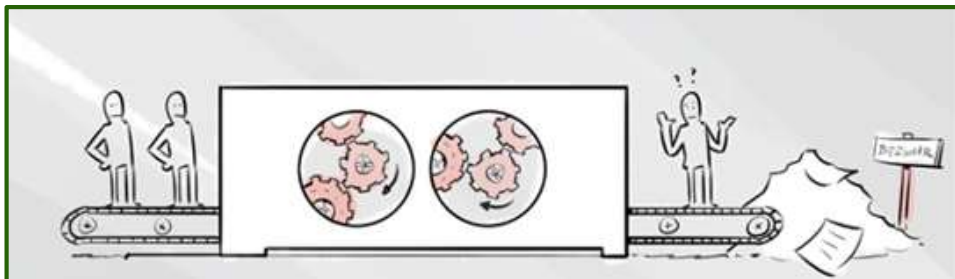




Ontwikkeling interactie

Van reparatie achteraf...

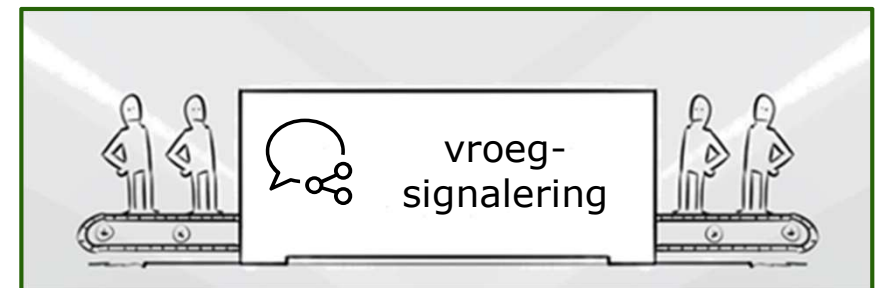
Voorschot



Definitieve berekening

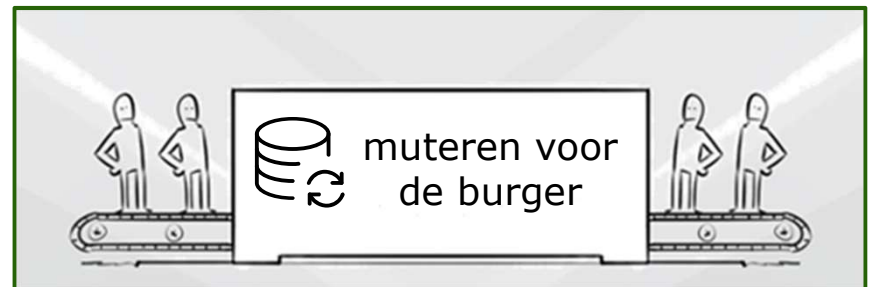
...naar preventie

Voorschot



Definitieve berekening

Voorschot



Definitieve berekening



Gewenste effecten



**HOGERE
KLANTTEVREDENHEID**



**BURGER WEET WAAR
HIJ AAN TOE IS**



**BURGER KRIJGT EERDER WAAR
HIJ RECHT OP HEEFT**



**LAGERE
UITVOERINGSKOSTEN**



Toeslagen
Belastingdienst



Onze aanpak en
onze inzichten



Klantbehoeften samen met burgers vaststellen



Meten van resultaat



Toepassen van nieuwe interactie



Data analyse
wat zien we in onze systemen over deze groep?



Doelen en populatie bepalen

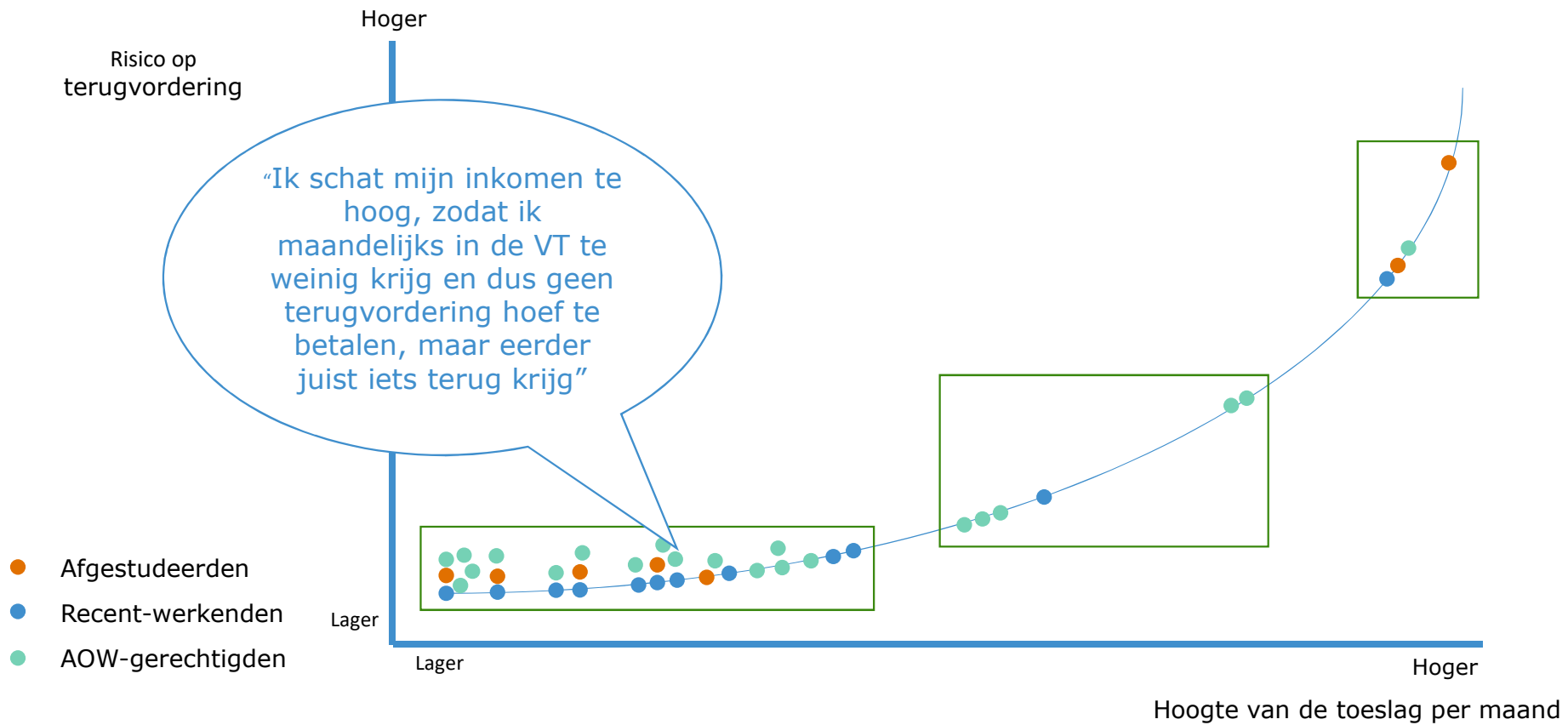


Ontwerpen van nieuwe interactie



Risico op terugvordering

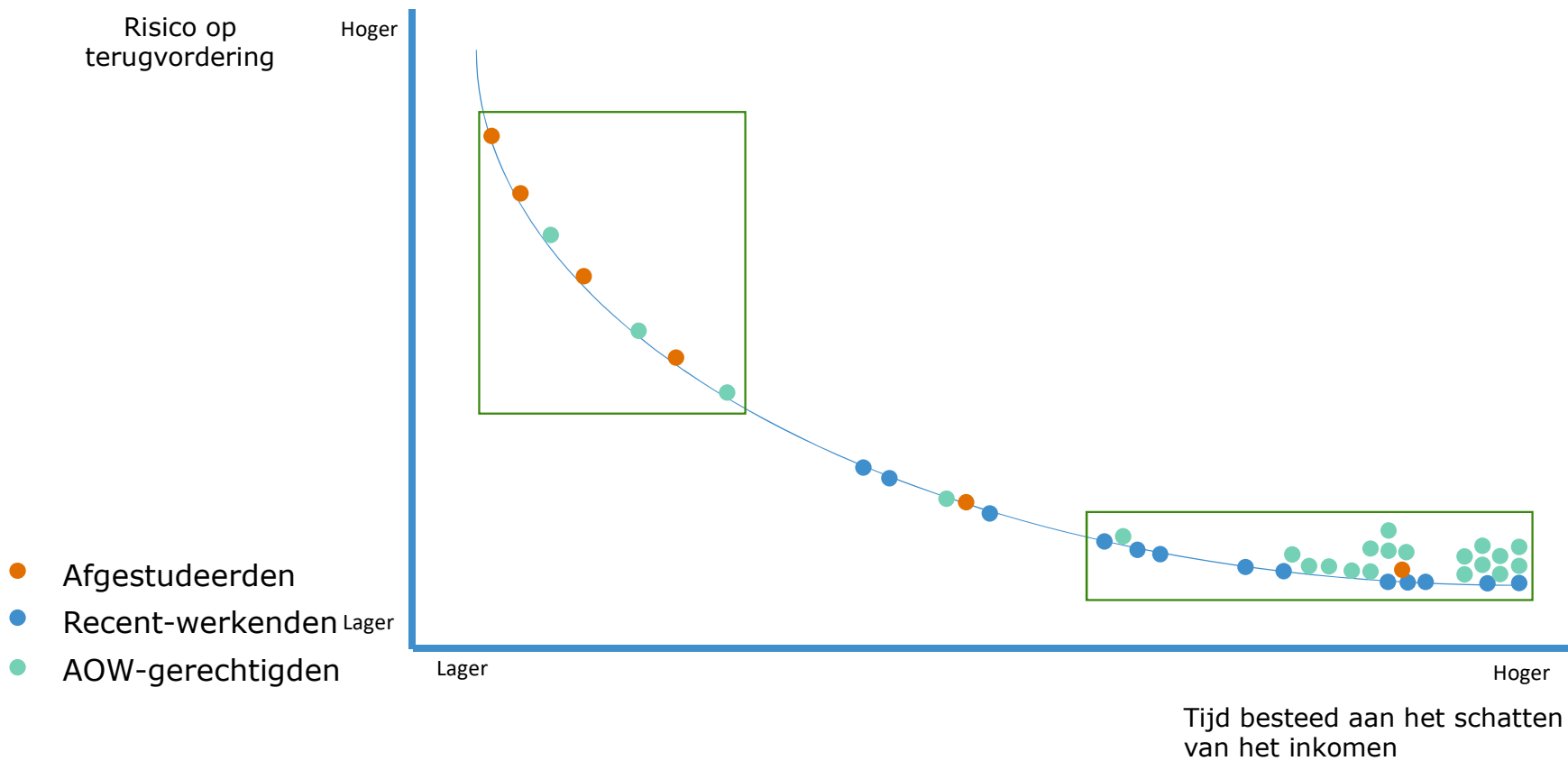
Versus hoogte van de toeslag per maand





Risico op terugvordering

Versus tijd besteed aan het schatten van het inkomen





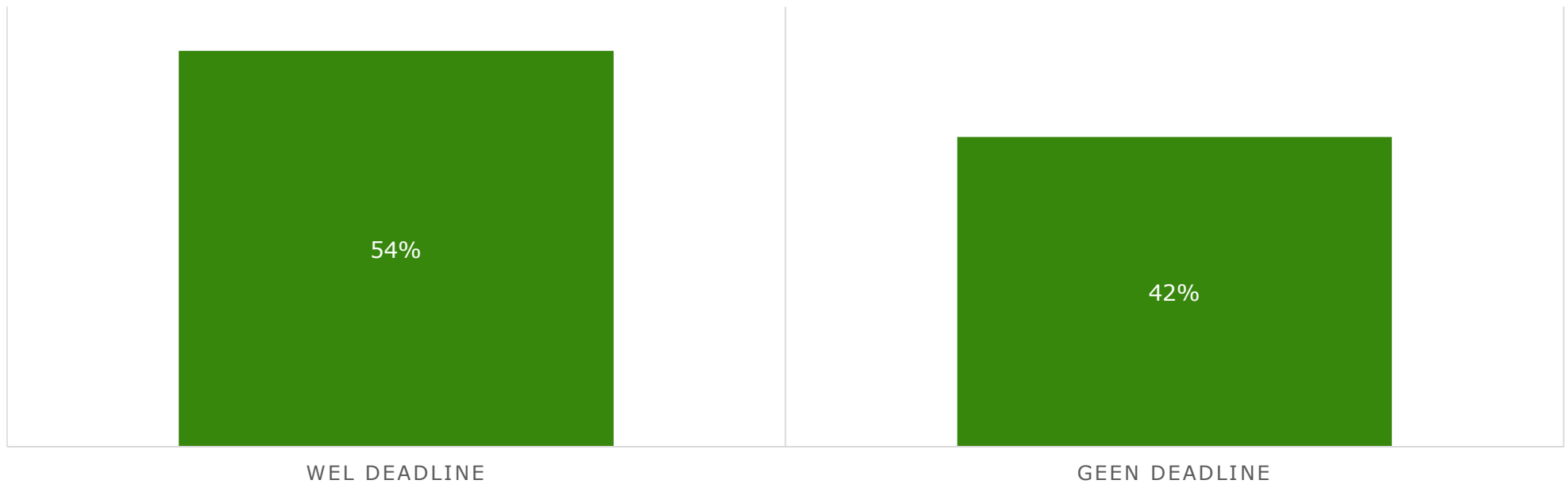
Vroegsignalering inkomen





Inzicht: tijdsdrukconditie

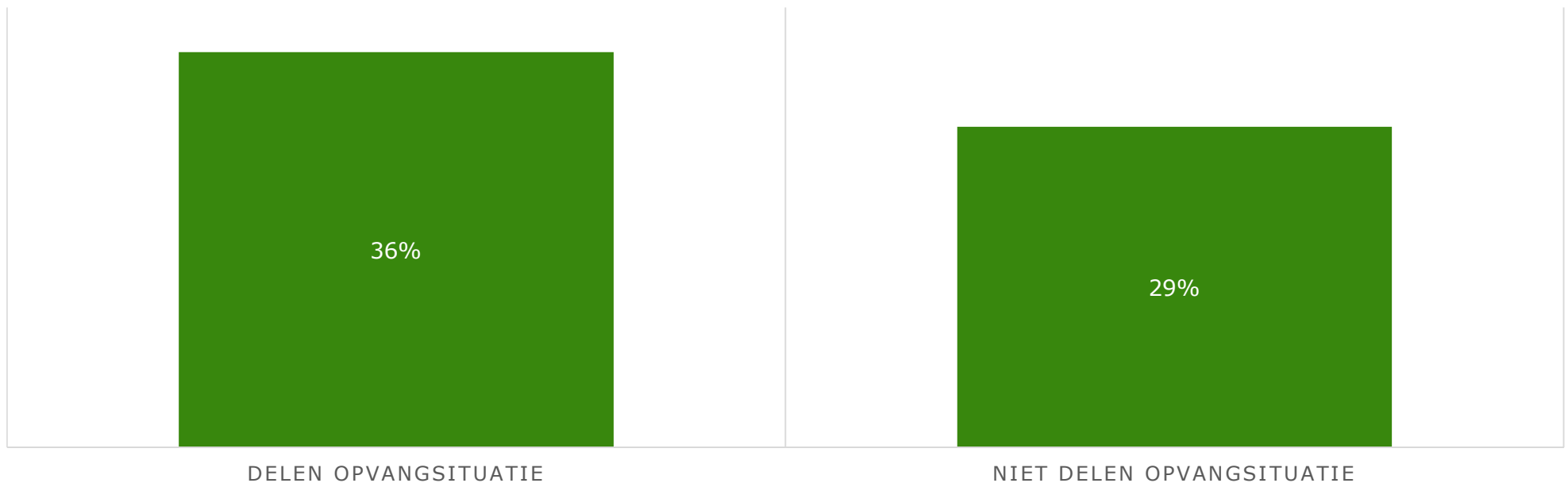
% DAT REAGEERT BINNEN 30 DAGEN





Inzicht: delen informatiepositie

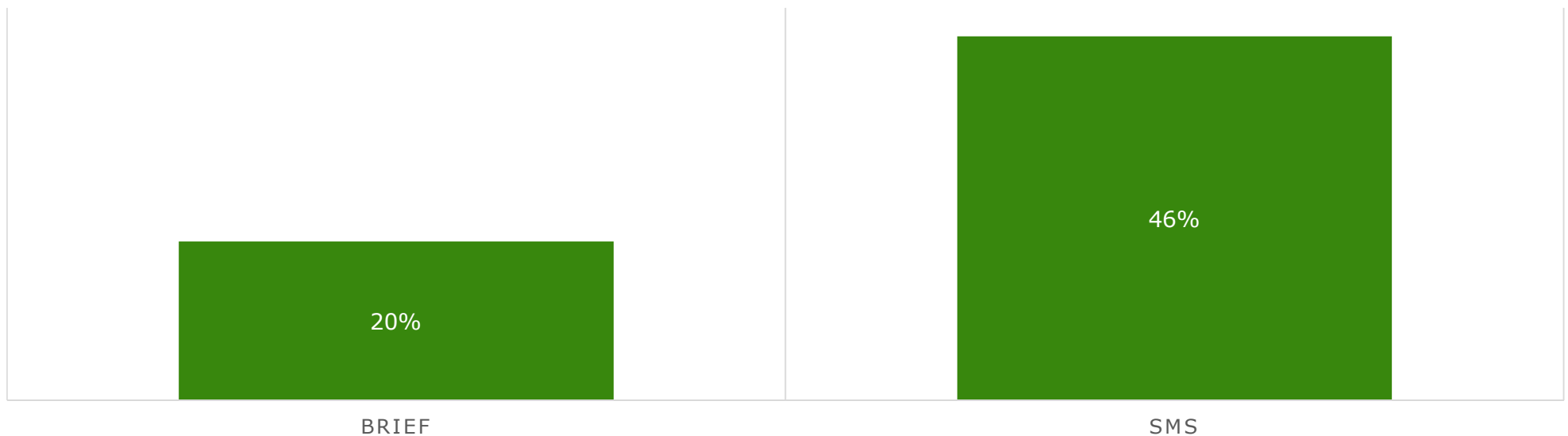
% DAT REAGEERT BINNEN 30 DAGEN





Inzicht: urgentiekarakter van het kanaal

**% DAT BINNEN EEN DAG REAGEERT OP DE
REMINDER PER KANAAL**





Muteren voor de burger (ontzorgen)

2017	2018	2019
Inkomen 2016	Mei: loonaangiftes 2017	
	Augustus: belastingaangiftes 2017	
	September: extrapolatie loon 2018	
jan feb mrt apr mei jun jul aug sep okt nov dec	jan feb mrt apr mei jun jul aug sep okt nov dec	jan feb mrt apr mei jun jul aug sep okt nov dec

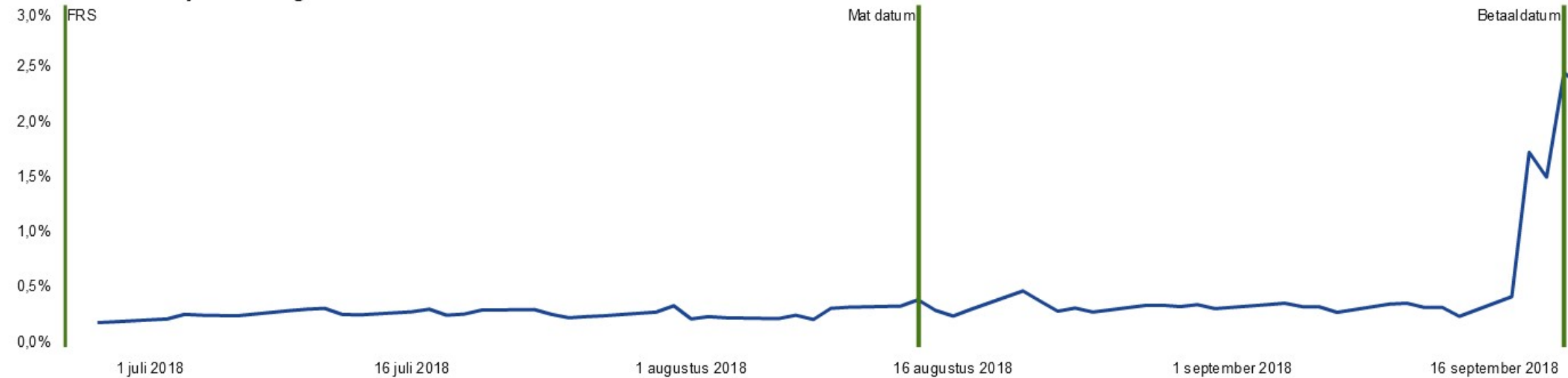
Voorschot 2018 Definitief berekenen 2018





Effect op klantcontact

Laatste telefoontje van burger





Toeslagen
Belastingdienst

Lopende pilots



Pilots

- > Aanpak problematische schulden doelgroepers kinderopvang
- > Voorspellend model problematische schulden en casemanagement