

In 2013 is een fraude ontdekt waarbij op een georganiseerde manier misbruik werd gemaakt van één van onze sociale voorzieningen, namelijk toeslagen.

Deze fraude is bekend als de zogenaamde 'Bulgarenfraude'.

Mede naar aanleiding van deze fraude zijn er maatregelen getroffen om dergelijke fraude in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen, dan wel hierop zo snel mogelijk te kunnen ingrijpen.

Eén van de maatregelen die Toeslagen heeft genomen is het aanpassen van de structuur en de werkwijze. Daarbij is de zogenaamde risicoselectie ingevoerd. Alle huur en kot aanvragen nieuw en lopend worden maandelijks onderworpen aan een risicoselectie model. Daaruit komt een ranking van meest risicovolle posten. Deze worden behandeld door onze ist teams. Daarnaast is in de fraudeteams de behandeling van fraudeposten geïntensiveerd.

Opdracht:

Leg vast welke maatregelen precies zijn genomen ter voorkoming van fouten en bestrijding van mogelijke fraude met toeslagen én hoe ze worden uitgevoerd.

Toets of de genomen maatregelen de goede maatregelen zijn en goed uitgevoerd (kunnen) worden. Onderzoek daarbij ook of het proces van behandelen binnen de ist teams optimaal verloopt waarbij behandeling van object (de toeslag) versus subject (de klant) een onderdeel vormt.

Onderzoeksvragen zijn:

- * Past de gekozen inrichting van risicoselectie in het besturingsmodel (= kader) van Toeslagen. Onderzoek hierbij of procesregie en bedrijfsvoering voldoende aangesloten zijn.
- * Is de gekozen werkwijze voldoende voor de ondersteuning van het proces.
- * Is er een goede balans tussen enerzijds de regeling langs de lijn (de toeslag) en anderzijds de subjectgerichte (klant) benadering.
- * Wat is de "opbrengst" van de ist teams.
- * Hoe verhouden de ist teams en de fraude teams zich tot elkaar. Wat zijn de verbindende elementen en hoe zijn die geborgd.
- * Is de leercirkel voldoende ingericht.

Risicoselectie is ordening / ranking van posten naar meest risicovol dus vooral tov elkaar. De hitrate bepaalt vervolgens of ze terecht zijn geselecteerd. Ook lagere scores kunnen dus hoge hitrate geven. De uiteindelijke keuzes die tot behandeling leiden zitten in efficiëntie (niet alles willen bekijken) en in capaciteit (niet alles kunnen bekijken).

- * Komt de output van risicoselectie hiermee tot zijn volle recht (worden de goede keuzes gemaakt)

Niet in de scope van dit onderzoek, maar wel belangrijke aandachtspunten hierbij zijn:

- Hoe komt de risicoselectie (stoplicht) tot stand
- Worden de goede posten geselecteerd
- Is bij een geselecteerd risico sprake van fraude

Deze vragen zijn op dit moment onderdeel van een lopend onderzoek bij HHR. HHR rapporteert hierover in wk 37 in het MT. Een externe check op de werking van het risicoselectie model wordt voorbereid. De bevindingen zijn van belang voor deze evaluatie.