

## 1e Uitzonderingenrapportage jaarplan Toeslagen 2022 periode januari - april

### Inleiding

Onderstaand is de 1<sup>e</sup> uitzonderingenrapportage op het jaarplan Toeslagen 2022 opgenomen. De rapportage heeft betrekking op de eerste vier maanden van 2022. In deze rapportage wordt, conform de toezegging uit de aanbiedingsbrief bij de 3<sup>e</sup> Voortgangsrapportage Toeslagen 2021, een toelichting gegeven op de resultaten en activiteiten uit het jaarplan die niet zijn gerealiseerd dan wel achterlopen ten opzichte van de planning.

In de stand van zaken brief zijn reeds een aantal overkoepelende uitdagingen en risico's benoemd, namelijk een bezetting die lager is dan gewenst en een beperkte IV-capaciteit. Tevens zijn werkzaamheden in het kader van de ontheemden uit de Oekraïne en de herstart van de invordering (eerder in verband met corona stopgezet) opgepakt, die niet in het jaarplan waren opgenomen. Daarnaast ziet Toeslagen een aantal overkoepelende risico's die het behalen van de resultaten en de planning van activiteiten uit het jaarplan mogelijk kunnen vertragen. Het gaat om de huidige werkdruk, de vele actualiteiten waar Toeslagen mee te maken heeft en een hoger ziekteverzuim dan verwacht.

In het vervolg van de rapportage worden de uitzonderingen toegelicht met betrekking tot de prestatie-indicatoren, strategische doelstellingen, het regulier proces en de ondersteunende processen. Deze uitzonderingenrapportage is daarmee geen uitputtende rapportage op het volledige jaarplan, maar benoemt alleen de uitzonderingen.

### Prestatie-indicatoren Toeslagen, Begroting IX 2022

<b>Toekenningszekerheid en tijdigheid van de uitvoering</b>	Norm	Realisatie	
Het percentage definitief toegekende toeslagen dat niet leidt tot een terug te betalen bedrag > € 500	≥93%	94%	•
Definitief vaststellen toeslagen (voortgang jaar t-1)	85%	nrb )*	
Afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn	≥90%	81%	•
Afgehandelde klachten binnen Awb-termijn	≥95%	96%	•
Percentage toeslagen dat tijdig wordt uitbetaald	≥99,9%	99,98%	•
Aantal ernstige productieverstoringen	< 10	2	•

<b>Beleving en burgers</b>	Norm	Realisatie	
Burgertevredenheid	≥90%	93%	•
Klanttevredenheid )**			
Minimaal 70% van de bellers, website- en baliebezoekers scoort op de gehanteerde 5-puntsschaal een 3 of hoger	> 70%	84,3%	•
Klantontevredenheid )**			
Maximaal 10% van de bellers, website- en baliebezoekers scoort op de gehanteerde 5-puntsschaal een 1,5 of lager	< 10%	3,78%	•
Aantal ontvangen klachten			

We ontvangen minder klachten dan in 2020	< 1.547	292	•
--	---------	-----	---

Rechtmatigheid	Norm	Realisatie	
Rechtmatige toekenning van toeslagen: de score van fouten en onzekerheden ligt onder de rapporteringsgrens op artikelniveau		nbn )***	

)\* Dit proces is nog niet begonnen

)\*\* Cijfers incl. Belastingdienst

)\*\*\* Betreft een jaarcijfer

Hieronder wordt een toelichting gegeven op de prestatie-indicator die rood scoort.

#### Afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn

De realisatie van het tijdig behandelen van bezwaarschriften binnen Awb-termijn (81%) voldoet niet aan de gestelde norm (90%). De belangrijkste reden is de hoge voorraden waar Toeslagen 2022 mee is begonnen. Deze zijn ontstaan door invoering van de werkwijze 'burger centraal' en nieuwe processtappen waardoor de behandeltijden en doorlooptijden per zaak zijn toegenomen. Ter compensatie wordt de capaciteit van behandelteams opgeschaald, maar dit is niet evenredig aan de toegenomen werklast. Daarnaast moest capaciteit vrij gemaakt worden voor FSV. Hoewel de voorraad bezwaren in de afgelopen periode gestaag is afgebouwd, is het de verwachting dat deze positieve trend zal kenteren. Het opstarten van de invordering en de start van het definitief toekennen (toeslagjaar 2021) zullen naar verwachting resulteren in een verhoogde instroom van bezwaren.

### **Strategische doelstellingen**

#### Herstel van vertrouwen – Rechtdoen aan het verleden

Over de stand van zaken rondom de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) en de uitdagingen en risico's daarbij, wordt uw Kamer geïnformeerd via de periodieke voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag, waarvan de 10<sup>e</sup> op 14 april 2022 is aangeboden aan uw Kamer.

#### Verbeteren en vernieuwen dienstverlening

*Doel: U weet waar u aan toe bent*

Door een tekort aan IV-capaciteit loopt de ontwikkeling van de Toeslagen-app in het kader van het verbeteren van de digitale dienstverlening vertraging op. De verwachting is dat de ontwikkeling in de tweede helft van 2022 kan worden uitgevoerd.

#### Borgen uitvoerbaarheid stelsel

*Doel: Toeslagen zit – in alle beleidsdiscussies – volwaardig aan tafel om het perspectief van de burger en de uitvoering in te brengen*

Het effect van beleidsvoorstellen op de uitvoering worden in kaart gebracht met behulp van uitvoeringstoetsen. Hoewel het proces rondom uitvoeringstoetsen loopt, staat het proces en de implementatie van toetsen wel onder druk. Enerzijds wordt dit veroorzaakt door een (jaarlijkse) piekbelasting met toetsen voor zowel de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) als Toeslagen regulier. Anderzijds door een beperkte IV-capaciteit waardoor zelfs geprioriteerd moet worden binnen de uitvoeringstoetsen die al zijn vastgesteld. De implicaties hiervan worden de komende periode in samenwerking met de Belastingdienst in beeld gebracht.

## Aanpassen organisatie aan de maatschappelijke opgave

*Doel: Een realiseerbaar IV-portfolio dat past bij de maatschappelijke opgave*

Ondanks het feit dat onderzocht wordt of meer IV-capaciteit beschikbaar gemaakt kan worden voor de raakvlakken van Toeslagen met onderdelen van de Belastingdienst, is nog altijd onvoldoende capaciteit beschikbaar om te kunnen spreken van een realiseerbaar IV-portfolio dat past bij de maatschappelijke opgave. Het doel om de beschikbare IV-capaciteit voor Toeslagen met tien procent uit te breiden kan op dit moment niet worden gerealiseerd. Ook dit wordt in de komende periode in samenwerking met de Belastingdienst gezien.

## **Reguliere uitvoering en handhaving**

### Behandelen individuele aanvragen en mutaties

In het kader van toezicht zijn de afgelopen periode minder individuele aanvragen en mutaties behandeld dan gepland. Enerzijds wordt dit veroorzaakt door het nog niet in uitvoering kunnen brengen van de actie indicatiegericht behandelen huurtoeslag. Anderzijds doordat capaciteit beschikbaar is gesteld voor FSV. Daar staat tegenover dat enkele nieuwe acties van start zijn gegaan, zoals het proactief informeren van burgers die een hoge terugvordering zullen ontvangen.

De verwachting is niet dat in de loop van 2022 meer capaciteit beschikbaar zal zijn voor het behandelen van individuele aanvragen en mutaties. Vooral het opstarten van de definitieve toekenning Kinderopvangtoeslag 2021 zal een groot beroep doen op de beschikbare capaciteit. Toeslagen blijft inzetten op werving.

### Uitvoeren intensief toezicht

Het proces van intensief toezicht (ITO) kan pas worden gestart als aan de benodigde voorwaarden is voldaan. Ondanks dat de afgelopen periode gewerkt is aan het voldoen aan deze voorwaarden zijn ze nog niet allemaal gerealiseerd. Zo zijn de vaktechnische kaders en de Gegevensbescherming Effect Beoordeling (GEB) nog niet allemaal definitief en ontbreekt de IV ondersteuning nog voor een traceerbare vastlegging. De verwachting is dat de vaktechnische kaders en GEB de komende periode definitief gemaakt worden. Ondersteuning vanuit IV blijft onzeker, als onderdeel van de hierboven benoemde krapte in het portfolio.

## **Ondersteunende processen**

### Informatievoorziening

Het actieplan Informatiehuishouding op Orde (IOO) DG Toeslagen ligt achter op de planning. De oorzaken voor de vertraging zijn onder andere vertraging in de werving van (externe) medewerkers, de uitstroom van medewerkers en de afhankelijkheid van andere (onderdelen van) departementen. Door strakker te sturen op de werving van (externe) medewerkers wordt getracht de achterstand in te lopen.

### Sturing en beheersing

Op basis van de controles door de Auditdienst Rijk en de Algemene Rekenkamer zijn diverse fouten en onzekerheden bij Toeslagen geconstateerd. Hierbij gaat het onder andere over het financiële beheer en de AVG. Voor de aanpak van de fouten en onzekerheden is een actieplan opgesteld om deze op te lossen.

