

## 1<sup>e</sup> Uitzonderingenrapportage jaarplan Toeslagen 2023 periode januari - mei

In deze 1<sup>e</sup> uitzonderingenrapportage worden aanvullend op de reeds in de stand-van-zaken-brief genoemde onderwerpen de resultaten met betrekking tot een aantal ondersteunende processen en de prestatie-indicatoren uit het jaarplan Toeslagen 2023 toegelicht. Omdat het een uitzonderingenrapportage betreft, worden alleen die indicatoren toegelicht voor zover die niet zijn gerealiseerd, dan wel achterlopen ten opzichte van de planning. Daarmee is deze uitzonderingenrapportage geen uitputtende rapportage op alle voornemens uit het jaarplan.

### Prestatie-indicatoren Toeslagen, Begroting IX 2023

Prestatie-indicator	Streefwaarde 2023	Norm t/m mei	Realisatie 2023 Rapportage periode	Opmerkingen
<b>Toekenningszekerheid en tijdigheid van de uitvoering</b>				
Het percentage definitief toegekende toeslagen dat niet leidt tot een terug te betalen bedrag > € 500 (of > € 1.000 bij KOT)	≥ 94%	≥ 94%	94,0%	
Definitief vaststellen toeslagen (voortgang jaar t-1)	≥ 90%	0%	0,0%	Start in juni
Afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn	≥ 90%	> 90%	48,0%	Zie toelichting 1)
Afgehandelde klachten binnen Awb-termijn	≥ 95%	> 95%	97,0%	
Percentage Toeslagen dat tijdig wordt uitbetaald	≥ 99,9%	99,90%	99,97%	
<b>Aantal ernstige productieverstoringen</b>	< 10	3	2	
<b>Klanttevredenheid</b>				
telefonie	Minimaal 70% van de bellers, website- en baliebezoekers scoort een 3 of hoger op de gehanteerde 5-puntsschaal (neutraal tot zeer tevreden)	70%	75,6%	<i>Telefonie is de score voor alleen Toeslagen</i>
website			79,1%	<i>Website en balie zijn de scores voor zowel de Belastingdienst als Dienst Toeslagen</i>
balie			89,5%	
<b>Klantontevredenheid</b>				
telefonie	Maximaal 10% van de bellers, website- en baliebezoekers scoort een 1,5 of lager	10%	9,7%	<i>Telefonie is de score voor alleen Toeslagen</i>
website			4,6%	<i>Website en balie zijn de scores voor zowel</i>

Prestatie-indicator	Streefwaarde 2023	Norm t/m mei	Realisatie 2023 Rapportage periode	Opmerkingen
balie			2,9%	<i>de Belastingdienst als Dienst Toeslagen</i>
<b>Aantal ontvangen klachten</b>	≤ 1.700	708	788	Zie toelichting 2)
<b>Burger-tevreidenheid Dienstverlening Toeslagen</b>	90%*	90%*	90%	
Burgerbeloften: Bij Dienst Toeslagen krijg je waar je recht op hebt.	90%**	90%**	89%	Zie toelichting 3a)
Bij Dienst Toeslagen weet je waar je aan toe bent.	90%**	90%**	84%	Zie toelichting 3b)
Dienst Toeslagen staat voor mij klaar.	90%**	90%**	91%	
<b>Rechtmatigheid</b>				
Rechtmatige toekenning van toeslagen	Fouten en onzekerheden blijven binnen rapporterings-tolerantie op artikelniveau van het betreffende beleids-departement		Naar verwachting wordt dit gerealiseerd	

Hieronder worden de vier prestatie-indicatoren toegelicht, waarvan de streefwaarde op basis van de realisatie januari tot en met mei 2023 niet is gerealiseerd.

### 1) Afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn

De belangrijkste reden voor de niet binnen Awb termijn afgehandelde bezwaren is de hoge voorraad waar Dienst Toeslagen sinds 2022 mee wordt geconfronteerd. Deze hangt samen met de extra contactmomenten in het bezwaarproces als ook de hogere instroom. De hogere instroom hangt ook samen met de toename van het aantal toeslagen en toeslaggerechtigden in 2023, als gevolg van de koopkrachtmaatregelen. Omdat de hoge werkvoorraden thans worden weggewerkt, worden ook relatief veel oudere zaken weggewerkt. Dit beïnvloedt het percentage en is de belangrijkste oorzaak waarom Dienst Toeslagen met de realisatie van 48% niet voldoet aan de gestelde norm van 90%.

Om het voorraadniveau te reduceren en de impact van de hogere voorraad op de burger te beperken wordt continu gestuurd en bij de ontwikkeling passende maatregelen genomen. Voor elk proces zijn plannen gemaakt om de inzetbaarheid en productiviteit te verbeteren waarbij de waarborging voor een zorgvuldig bezwaarproces in acht genomen wordt. Er zijn positieve ontwikkelingen in het wegwerken van de werkvoorraad. Het doel is zo spoedig als mogelijk voorraden op een beheersbaar niveau te hebben gebracht, zodat de beoogde 90% tijdige afhandeling kan worden gerealiseerd.

### 2) We ontvangen minder klachten dan in 2022

Het streven van de Dienst Toeslagen is om tot en met mei minder dan 708 klachten te ontvangen. In totaal zijn er 788 klachten ontvangen, waarvan 419 gevallen de reguliere

processen betroffen en 369 invordering. Het aantal klachten hangt deels samen met de toename van het aantal toeslagen en toeslaggerechtigden in 2023, als gevolg van de koopkrachtmaatregelen. Echter, het hoge aantal klachten inzake invordering hangt samen met de herstart van de gepauzeerde invorderingen. Aangezien het aantal invorderingsklachten thans weer afneemt wordt naar verwachting de jaarnorm gehaald.

### **3) Burgerbeloften**

#### *Algemene toelichting*

Dienst Toeslagen onderzoekt door middel van de Toeslagenmonitor periodiek hoe burgers de dienstverlening van Toeslagen ervaren. In de bovenstaande tabel staan de resultaten van de Q4-meting van 2022 gepresenteerd. Het gaat hierbij om de herijkte Toeslagenmonitor die twee keer per jaar wordt uitgevoerd aan de hand van een aangepaste en vereenvoudigde vragenlijst. Tevens is een verkorte schriftelijke versie van de vragenlijst per post uitgezet om kwetsbare doelgroepen meer te bereiken. Door deze wijzigingen zijn de resultaten van de monitor meer representatief en betrouwbaarder. In vergelijking met de resultaten van voorgaande metingen lijkt er voor de meeste aspecten geen groot verschil te zijn met de huidige meting.

#### **a) Bij Dienst Toeslagen krijg je waar je recht op hebt.**

De gemeten tevredenheid (neutraal tot helemaal mee eens) voor de burgerbelofte "Bij Dienst Toeslagen krijg je waar je recht op hebt." bedraagt 89%. Dit is grotendeels in lijn met de norm van 90% voor 2023. Meerdere activiteiten in het jaarplan zijn erop gericht om dit te verhogen, zoals de doorontwikkeling van de handhavingsstrategie, de verdere uitwerking van de invorderingsstrategie en de verbetering van informatiepositie ten behoeve van toezicht en handhaving.

#### **b) Bij Dienst Toeslagen weet je waar je aan toe bent.**

De gemeten tevredenheid (neutraal tot helemaal mee eens) voor de burgerbelofte "Bij Dienst Toeslagen weet je waar je aan toe bent." is 84%. Dit is 6% onder de norm voor 2023. Deze indicator duidt erop dat de toekenningszekerheid nog niet op orde is. Dienst Toeslagen streeft ernaar de toekenningszekerheid te vergroten door te werken in de actualiteit. Met werken in de actualiteit zal de toeslag vaker in de voorschotfase worden aangepast aan de actuele grondslagen, zodat na definitief toekennen minder of minder hoge nabetalings- en terugvorderingen hoeven te volgen. Dit is met name van belang omdat de inkomensontwikkeling, als gevolg van inflatie en koopkracht-maatregelen, grillig is. Om die reden worden toeslaggerechtigden via publiekscampagnes opgeroepen om wijzigingen tijdig door te geven en worden zij ook individueel geattendeerd.

Omdat een toeslag pas na het toeslagjaar definitief wordt toegekend worden de effecten van deze aanpak ook met deze vertraging gemeten.

### **Informatievoorziening (IV)**

De opgaven waar Dienst Toeslagen voor staat, zorgen voor een veel grotere vraag naar IV capaciteit dan dat er beschikbaar is. Het overvolle IV portfolio dwingt Toeslagen, mede door de beperkte beschikbare IV-capaciteit, steeds opnieuw tot het bijstellen van prioriteiten. Onderhoud en beheer van de systemen en cruciale ontwikkelingen voor de hersteloperatie vragen veel aandacht en krijgen daarbij voorrang, net als de verwerking van nieuwe wet- en regelgeving. De IV-krachte maakt tevens dat er te weinig gelegenheid is om hardnekkige oorzaken van met regelmaat terugkerende productieverstoringen op te lossen. Het portfolioproces wordt versneld verder geprofessionaliseerd om de schaarse capaciteit zo goed mogelijk in te zetten.

### ***Sturing en beheersing***

Op basis van de controles door de Auditdienst Rijk (ADR) en de Algemene Rekenkamer (AR) zijn door het versterken van het financieel beheer de tekortkomingen op verplichtingenbeheer en prestatieverklaring opgelost. De onvolkomenheid op inkoopbeheer bij Toeslagen is blijven staan. Er worden een aantal verbetermaatregelen uitgewerkt en geïmplementeerd waardoor Toeslagen een structurele verbetering verwacht te laten zien. Concreet zal worden gewerkt aan een combinatie van vernieuwen van nu onrechtmatige raamovereenkomsten en een verbetering van het proces externe inhuur bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen Streven is de tekortkoming op inkoopbeheer in 2024 op te lossen.

### ***Risico's***

Daarnaast ziet Dienst Toeslagen een aantal overkoepelende risico's die het behalen van de resultaten en de planning van activiteiten uit het jaarplan mogelijk kunnen vertragen. Het risico tekort aan gekwalificeerd en gefaciliteerd personeel blijft zich sterk manifesteren. Knelpunt is en blijft de beschikbare capaciteit in relatie tot de taakopgaven en de ontwikkelingen binnen Dienst Toeslagen en de daarmee ook samenhangende hoge werkdruk. Verschillende maatregelen worden ingezet om dit risico te mitigeren, waaronder de wervingscampagne op specifieke arbeidsmarkt te intensiveren en de uitstroom van medewerkers te beperken door een veilige werkomgeving aan hen te bieden en het interne werkklimaat te bevorderen. Door met name IV-krapte is er sprake van gebrek aan wendbaarheid. Het portfolioproces wordt daarom versneld verder geprofessionaliseerd om de schaarse capaciteit zo goed als mogelijk in te zetten. De druk vanuit de maatschappij en de politiek om de hersteloperatie én een toekomst vast en passend stelsel van toeslageregelingen uit te voeren is groot. Waar Dienst Toeslagen zelf invloed uit kan uitoefenen worden acties ondernomen waarbij de aandacht gericht is op de uitvoerbaarheid van nieuwe stelselwijzigingen. Dienst Toeslagen werkt hierbij nauw samen met de opdrachtgevers.