



Ministerie van Financiën

Overgang kinderopvangtoeslag naar andere uitvoeringsorganisatie

Uitvoeringstoets Belastingdienst

Versie 0.50

Datum 17 maart 2015
Status Concept

Colofon

Titel Overgang kinderopvangtoeslag naar andere uitvoeringsorganisatie

Auteur(s)

Bijlagen

Inlichtingen **Directoraat-Generaal Belastingdienst**

070-
070-
@minfin.nl

Vastgesteld MT Belastingdienst van ...

In dit sjabloon is de meest uitgebreide variant van een uitvoeringstoets uitgewerkt. In de praktijk gaat waarschijnlijk blijken dat voor kleine en niet ingrijpende voorstellen slechts een deel van het sjabloon hoeft te worden ingezet. Daartoe kunnen onderdelen op niet van toepassing worden gezet en kan op termijn worden gezien of het zinvol is voor kleinere toetsen afgeslankt sjabloon te introduceren.

Inhoud

1	Stap 1: beschrijving voorstel—7
2	Stap 2: uitwerking te beantwoorden vragen—8
2.1	Te beantwoorden vragen—8
2.2	Uitgangspunten/veronderstellingen/randvoorwaarden—9
2.3	Inventarisatie te beoordelen aspecten—9
2.4	Doorlooptijd—10
3	Stap 3: uitwerking mogelijkheden/varianten (waar van toepassing)—12
4	Stap 4: perspectief van de Belastingdienst—13
4.1	Algemeen kader—13
4.2	Massaal proces—13
4.2.1	Impact bedrijfsproces—14
4.2.2	Noodzakelijke investeringen bij overheveling—14
4.2.3	Besparingen massaal proces B/CA—15
4.3	Communicatie—19
4.3.1	Communicatiestrategie—19
4.3.2	Verwachte besparingen—19
4.3.3	Verwachte investeringen—20
4.4	Dienstverlening—21
4.4.1	Algemeen—21
4.4.2	Team Dienstverlening bij B/CA: kinderopvangorganisaties en toeslagintermediairs—22
4.4.3	Kanaal Telefonie—22
4.4.4	Online dienstverlening—22
4.4.5	Financieel Telefonie en Online Dienstverlening—22
4.5	Handhaving—23
4.6	Juridisch—23
4.7	Gegevens—23
4.8	IV-aspecten—24
4.8.1	Informatievoorziening—24
4.8.2	Infrastructuur—25
4.9	Facilitair—25
4.9.1	Werkplek—26
4.9.2	Opslag—26
4.9.3	Post—27
4.9.4	Overig—27
4.10	Bestuurlijke informatie—28
4.11	Specials—28
4.11.1	Inning—28
4.11.2	Werkzaamheden voor de nieuwe regeling—29
4.12	Inpasbaarheid bredere strategie Belastingdienst—29
4.13	...—29
4.14	Overzicht kosten en personele gevolgen—30
4.14.1	Uitvoeringskosten—30
4.14.2	Personele gevolgen—30
4.15	Uiterste beslisdatum—30

5	Stap 5: oordeel van de Belastingdienst—32
5.1	Begrijpelijkheid burgers—32
5.2	Handhaafbaarheid—32
5.3	Fraudebestendigheid—32
5.4	Bredere inpasbaarheid—32
5.5	Bijdrage complexiteitsreductie—32
5.6	Uitvoeringskosten—32
5.7	Personele gevolgen—32
5.8	Invoeringsmoment—32
5.9	Eindoordeel—32
6	Stap 6: afstemming met de bedrijfsonderdelen—33

1 Stap 1: beschrijving voorstel

Dit hoofdstuk bevat een beschrijving van het voorstel waarover de Belastingdienst is gevraagd mee te denken, c.q. een oordeel te geven.

In de Brede agenda voor de Belastingdienst is aangekondigd dat het kabinet nadenkt over een andere financieringssysteem voor de kinderopvangtoeslag. Daarbij is de gedachte dat het niet voor de hand ligt dat de Belastingdienst de nieuwe kinderopvangtoeslag in de toekomst nog zal uitvoeren. Dat leidt tot de vraag wat vanuit het perspectief van de Belastingdienst de consequenties zijn als de dienst de kinderopvangtoeslag niet langer hoeft uit te voeren. De gedachten gaan er nu naar uit dat het nieuwe stelsel wordt uitgevoerd door DUO.

Het kabinet gaat uit van invoering van het nieuwe stelsel per 1 januari 2018. Indien de voorstellen worden aangenomen, betekent dit dat 2017 het laatste toeslagjaar is dat door de Belastingdienst wordt uitgevoerd.

2 Stap 2: uitwerking te beantwoorden vragen

In dit hoofdstuk worden:

- de vragen uitgewerkt die de Belastingdienst bij het uitvoeren van deze uitvoeringstoets beantwoordt;
- de uitgangspunten/veronderstellingen/randvoorwaarden geformuleerd waarbinnen de uitvoeringstoets door de Belastingdienst wordt uitgevoerd;
- de aspecten geïnventariseerd die door de uitvoeringstoets in ieder geval moeten worden geraakt;
- de doorlooptijd beschreven waarbinnen de uitvoeringstoets wordt uitgevoerd.

2.1 Te beantwoorden vragen

Voor de overheveling van de kinderopvangtoeslag van de Belastingdienst naar DUO zijn de onderstaande vragen te beantwoorden. De twee hoofdvragen worden nader vormgegeven met behulp van subvragen.

Hoofdvragen:

1. Wat is de impact van het niet meer uitvoeren van de KOT op de organisatie?
 - Welke effecten – waaronder financiële effecten – heeft de overheveling van de KOT voor de bedrijfsonderdelen van de Belastingdienst (Toeslagen en de ketenpartners van Toeslagen) voor: personeel, facilitair en ICT? Gevraagd wordt daarbij om een onderscheid maken tussen de huidige situatie, de transitieperiode (2018-2023) en het eindbeeld (2023).
 - Op welke punten kan op korte, middellange en lange termijn worden bespaard indien de KOT overgeheveld wordt naar DUO? Hoe groot is deze besparing? En vanaf wanneer kan deze besparing ingeboekt worden?
 - Wat betekent de overgang naar DUO vanaf het toeslagjaar 2018 voor onze bedrijfsprocessen (Beltel, invorderingen, massaal, etc)?
 - Stel dat alle activiteiten rond de KOT in 2023 afgerond moeten zijn:
 - wat betekent dit voor het afbouwproces?;
 - zijn er aanvullende (wettelijke?) maatregelen nodig om 2023 te kunnen halen? Zo ja, welke?
 - Wat is het point of no return als de Belastingdienst voor het toeslagjaar 2018 geen KOT meer moet uitkeren?
 - Moeten er zaken in overgangsrecht worden geregeld?
 - Welke extra inspanningen en investeringen moet de Belastingdienst mogelijk in gang zetten? Ten denken is aan:
 - de beantwoording van vragen over de KOT voor toeslagjaren tot en met 2017;
 - interne en externe communicatie over de overgang;
 - andere extra activiteiten met het oog op de overgang;
 - voorbereidende acties gericht op het opvangen van mogelijke personele gevolgen.
2. Is het onder bovengenoemde kaders en randvoorwaarden haalbaar om de overheveling van de KOT naar DUO op 1 januari 2018 te realiseren?
 - Is nog aanvullende informatie nodig om antwoord te kunnen geven op bovengenoemde vragen? Zo ja, welke informatie betreft dit?

2.2 Uitgangspunten/veronderstellingen/randvoorwaarden

Om de vragen goed te kunnen beantwoorden is het van belang een aantal kaders te stellen. De kaders voor het nieuwe stelsel zijn echter nog niet helemaal uitgekristalliseerd. SZW zal de invulling daarvan de komende maanden ter hand nemen waarna politieke besluitvorming plaatsvindt of de stelselherziening doorgaat.

Om tot een voldoende concrete uitvoeringstoets te kunnen komen, is de Belastingdienst uitgegaan van de volgende kaders en uitgangspunten:

- De Belastingdienst voert de kinderopvangtoeslag uit voor de jaren tot en met 2017.
- Voor deze toeslagjaren handelt de Belastingdienst alles af: definitieve toekenningen, klachten, bezwaren, vragen, beroepen, terugvorderingen. Uitgangspunt is dat de behandeling op 1 januari 2023 afgerond is.
- Alle vragen over de nieuwe regeling die geldt vanaf 2018 worden doorverwezen naar de nieuwe uitvoerder.
- Ten aanzien van de nieuwe regeling beperkt de Belastingdienst zich vanaf 1 januari 2018 tot het leveren van de authentieke inkomensgegevens uit de Basisregistratie Inkomens (BRI).
- De huidige wettelijke termijnen voor bezwaar en beroep blijven bestaan.

Voorts wordt ervan uitgegaan dat deze inventarisatie plaatsvindt vanuit het huidige werk (2015). Vanuit die basis worden de besparingen en de mogelijk (tijdelijke) extra kosten die overheveling van de KOT met zich meebrengen in kaart gebracht.¹

2.3 Inventarisatie te beoordelen aspecten

Afhankelijk van aard en omvang van de te beoordelen voorstellen, raken deze meer of minder aspecten van het werk van de Belastingdienst. De onderstaande tabel bevat een inschatting van de aspecten die door een voorstel worden geraakt en dius in deze uitvoeringstoets worden uitgewerkt:

¹ Eerder zijn op basis het Model Uitvoeringskosten Belastingdienst (MUB) – in beheer bij B/CA/UCA – veronderstellingen gemaakt over de integrale kosten van de kinderopvangtoeslag. Daartoe zijn in het model niet alleen directe/variabele kosten in beeld gebracht, maar ook indirecte/vaste kosten. Van de indirecte/vaste kosten is via sleutels een deel aan de kinderopvangtoeslag toegerekend. (Denk bij de indirecte/vaste kosten bijvoorbeeld aan de kosten van het in de lucht houden van het toeslagenportaal). Bij het schrappen van de kinderopvangtoeslag zullen deze indirecte/vaste kosten niet, of hooguit deels kunnen worden bespaard. Omdat reeds eerder gegevens uit het MUB zijn gebruikt, is het van belang in de uitvoeringstoets daarmee de aansluiting te maken.

uit te werken:	
Informatievoorziening	✓
Massaal proces	✓
Dienstverlening	✓
Handhaving	✓
Communicatie	✓
Juridisch	✓
Gegevens	✓
Facilitair	✓
IV-aspecten	✓
Bestuurlijke informatie	✓
Specials	✓
Inpasbaarheid	✓

2.4

Doorlooptijd

Naar de huidige stand is behandeling van de voorstellen voor de nieuwe kinderopvangtoeslag in de Ministerraad voorzien voor 22 mei a.s. Terugrekenend vanaf die datum ziet het tijdspad er als volgt uit. Kernteam en trekkers houden de (politieke) ontwikkelingen van de komende weken in de gaten en communiceren waar nodig over consequenties voor de planning.

Tijdsverloop	Activiteiten	Wie?
uiterlijk 6 maart	Aanleveren eerste format rapportage ('dummy')	trekkers en kernteam
t/m 11 maart	Inventarisatieronde binnen bedrijfsonderdelen en in onderlinge samenwerking tussen bedrijfsonderdeel aan de hand van vragen zoals vastgesteld tijdens bijeenkomst 18 februari	trekkers en vertegenwoordigers bedrijfsonderdelen
uiterlijk 11 maart	Aanleveren bijeengebrachte informatie bij de trekkers, waar mogelijk al aan de hand van eerste format rapportage	vertegenwoordigers bedrijfsonderdelen
16 maart	Rondsturen eerste proeve rapportage	trekkers
18 maart	Plenaire bespreking eerste proeve rapportage en vervolgafspraken	allen
t/m 8 april	Verdere uitwerking op grond van afspraken 18 maart	trekkers en vertegenwoordigers bedrijfsonderdelen
uiterlijk 13 april	Rondsturen aangevulde conceptrapportage	trekkers
15 april	bespreken conceptrapportage	allen
t/m 23 april	Formele afstemming conceptrapportage met de bedrijfsonderdelen	allen
23 april	Aanleveren rapportage tbv bespreking in	trekkers en kernteam

Overgang kinderopvangtoeslag naar andere uitvoeringsorganisatie

	MT Belastingdienst	
28 april	Bespreking en vaststelling rapportage in het MT Belastingdienst	
<i>tussentijds</i>	In een of twee rondes MT Belastingdienst meenemen in: • geformuleerde randvoorwaarden • voortgang werkzaamheden/opgekomen dilemma's	kernteam en trekkers

3 Stap 3: uitwerking mogelijkheden/varianten (waar van toepassing)

Waar de Belastingdienst vroegtijdig bij de ontwikkeling van een voorstel wordt betrokken, wordt in dit hoofdstuk een eerste indicatie gegeven van de uitvoerbaarheid van de mogelijke variant/varianten die verder worden uitgewerkt, c.q. worden vanuit de Belastingdienst een of meer suggesties gedaan voor de wijze waarop het voorstel vanuit het perspectief van de uitvoering optimaal kan worden vormgegeven.

4 Stap 4: perspectief van de Belastingdienst

Dit hoofdstuk bevat een beschrijving van de gevolgen die het voorstel naar verwachting zal hebben vanuit het perspectief van de Belastingdienst. Waar het voorstel een of meer aspecten niet raakt, wordt daar 'niet van toepassing' vermeld.

4.1 Algemeen kader

In dit onderdeel wordt een schets gegeven van de wijze waarop de afbouw van werkzaamheden voor de kinderopvangtoeslag

Uitgaande van de in hoofdstuk 2 geformuleerde uitgangspunten voorziet de Belastingdienst dat de afbouw van de werkzaamheden die voor de kinderopvangtoeslag worden verricht langs de volgende lijnen zal verlopen:

- Onder de huidige wet kunnen de laatste aanvragen voor toeslagjaar 2017 ingediend worden uiterlijk eind maart 2018. Eveneens onder de huidige wet moeten mutaties die tot een lagere toeslag leiden binnen vier weken worden gemeld. Mutaties die tot een hogere toeslag leiden, en herzieningen van reeds definitief beschikte toeslagen anders dan op grond van een nieuw of gewijzigd inkomensgegeven, zijn mogelijk tot vijf jaar na afloop van het toeslagjaar. Na 1 januari 2023 kunnen nog herzieningen opkomen als gevolg van nieuwe of gewijzigde inkomensgegevens. Voor buitenslandssituaties kan dit nog tot 12 jaar na afloop van het laatste toeslagjaar doorlopen. [Is er een schatting van volumes te maken?] De afhandeling van de toeslagjaren t/m 2017 kan bespoedigd worden door (andere) termijnen te stellen voor het indienen van mutaties, en voor het herzien van definitief toegekende toeslagen.
- Definitieve toekenningen of herzieningen die tot een terugvordering leiden zullen volledig afgedaan zijn zodra het volledige bedrag geïnd is. Bij de huidige standaard betalingsregeling kan dit, afgezien van betalingsachterstanden en persoonlijke betalingsregelingen, 24 maanden duren.
- Het definitief toekennen van de toeslagen over 2017, en de afhandeling van bezwaren, herzieningen en dergelijke brengen met zich mee dat in de jaren 2018 en later budget beschikbaar moet zijn voor het doen van nabetalings.
- Op een definitieve beschikking of een herziening daarvan kan nog bezwaar en beroep volgen. De Raad van State stelt 2 jaar vanaf de ontvangst van het bezwaar als maximaal redelijk termijn voor een procedure bij de rechtbank. Voor zaken die doorgaan naar de Raad van State geldt een maximale redelijke termijn van 4 jaar vanaf het moment van ontvangst van het bezwaar. In de praktijk zijn de termijnen korter. De behandeling van zaken die ontstaan in de jaren 2018 – 2022 kan echter wel de datum van 1 januari 2023 overschrijden. [Is er nog iets te zeggen over verwacht volume]

Met opmerkingen ☐: Op basis van de huidige cijfers zal het m.i. om enkele tientallen tot een honderdtal gaan die de grens van 1-1-2013 overschrijden.

4.2 Massaal proces

In dit onderdeel kunnen de volgende aan de massale processen gerelateerde aspecten van het voorstel aan de orde komen:

- noodzakelijke wijzigingen in/ nieuwe massale stromen van/naar burgers en bedrijven
- realiseerbaarheid wijzigingen in/nieuwe massale stromen van/naar burgers en bedrijven
- inpasbaarheid in bestaande plannen
- inwinnen/beheer/gebruik noodzakelijke massale gegevens
- verwachte foutpaden
- adequate noodsporen voor verwachte foutpaden
- haalbaarheid noodsporen

- *kosten van nieuwe/gewijzigde stromen*
- *kwantitatieve en kwalitatieve personele gevolgen realisatie nieuwe/gewijzigde stromen*
- ...

4.2.1 *Impact bedrijfsproces*

De informatieverwerking met betrekking tot de kinderopvangtoeslagregeling binnen de Belastingdienst vindt grotendeels plaats met behulp van generieke, dus op meerdere toeslagsoorten en belastingmiddelen gerichte massale processen. Deze massale processen, ondersteund door de generieke IT- infrastructuur van de Belastingdienst, bevatten onder meer de ontvangst en verwerking van aanvragen en mutaties, de berekeningen en uitbetaling van voorschotten en definitieve toekenningen en het printen en verzenden van beschikkingen en overige bescheiden aan de klanten. Een mogelijke beëindiging van de kinderopvangtoeslag houdt voor de meeste betrokken massale processen geen grootschalige verandering in maar over het algemeen een relatief kleine vermindering van het volume van de activiteiten binnen deze massale processen.

De te verwachten gevolgen op personeelsgebied binnen het massale proces zijn gezien het generieke karakter van de processen als gering in te schatten. Activiteiten die verdwijnen met aanwijsbare gevolgen op personeelsgebied betreffen met name de wat meer arbeidsintensieve activiteiten zoals de uitval en bezwaarverwerking, en enkele activiteiten gericht op de uitbetaling van rechten en inning van schulden. Daarnaast zal ook het inwinnen van informatie van kinderopvanginstellingen en gastouders stoppen. De werkzaamheden met betrekking tot de kinderopvang zullen na afloop van het laatste door de Belastingdienst uit te voeren toeslagjaar als gevolg van nakomende aanvragen en afhandeling van definitieve toekenningen en herzieningen in afnemend volume nog enkele jaren doorlopen.

De te verwachten gevolgen op de generieke (IT) infrastructuur en de aan de verbonden beheer- en uitvoeringskosten worden vanwege het generieke karakter en de relatief kleine omvang van de kinderopvangwerkstroom als gering ingeschat.

4.2.2 *Noodzakelijke investeringen bij overheveling*

Investerings met betrekking tot de beëindiging van uitvoering van de kinderopvangregeling zijn te verdelen in een drietal soorten.

1. Kosten die voor de beëindiging gemaakt moeten worden om de bestaande massale processen aan te passen op het verdwijnen van de kinderopvangregeling. Deze kosten zijn ruwweg te splitsen in enerzijds het aanpassen van de geautomatiseerde functionaliteit van toeslagapplicaties en de generieke raakvlaksystemen. Anderzijds betreffen dit kosten die in het kader van de beëindiging gemaakt dienen te worden als gevolg van de te verwachten personeelsgevolgen.
2. Kosten die in een overgangperiode na afloop van het laatste toeslagjaar gemaakt (blijven) moeten worden om de nakomende activiteiten op gebied van aanvragen, definitieve toekenningen, bezwaren te kunnen blijven uitvoeren en te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen de beheerst af te bouwen. Met name bij het functioneel beheer van de toeslagfunctionaliteit zal een zekere capaciteit en deskundigheid op het gebied van de kinderopvang in stand moeten worden gehouden om de in de overgangperiode voorziene activiteiten naar behoren uit te kunnen voeren. In de voor deze rapportage opgestelde formatieberekeningen is hiermee rekening gehouden. Tevens worden kosten

- voorzien ten aanzien van het beschikbaar houden van de gearhiveerde gegevens met betrekking tot de kinderopvangregeling.
3. Kosten die mogelijk gemaakt moeten worden om in samenspraak met de nieuwe uitvoerder te komen tot een beheerste overgang binnen een nieuwe regeling en nieuw te ontwerpen processen. Gezien het nog ontbreken van contouren en afspraken ten aanzien van de overheveling is nog geen rekening gehouden met ondersteuning vanuit de bestaande massale processen naar de nieuwe uitvoerder.

4.2.3 *Besparingen massaal proces B/CA*

4.2.3.1 Materiële besparingen B/CA

Het uitfaseren van KOT bij Financiën leidt niet tot materiële besparingen op de infrastructuur. Gezien de bewaartermijn die geldt zal de gehele infrastructuur tot 2030 in de lucht gehouden moeten worden en dientengevolge zullen ook de beheer- en onderhoudskosten die daarvoor noodzakelijk zijn gefinancierd dienen te worden

4.2.3.2 Personeelskosten B/C

Binnen het massale proces zal beëindiging van de kinderopvangtoeslag een vermindering van de benodigde personeelscapaciteit op het gebied van een specifiek aantal op de toeslag gerichte werkstromen tot gevolg hebben. Hierbij wordt rekening gehouden met een zekere afbouw binnen een overgangperiode tot het zesde jaar na beëindiging.

Binnen het bedrijfsonderdeel B/CA zijn de volgende massale processen te onderkennen waarbinnen effecten zijn te verwachten met betrekking tot de beëindiging van de kinderopvangtoeslagregeling:

- ontvangen en mededelen
- uitval en bezwaarbehandeling en verwerken ongestructureerde berichten
- inwinnen gegevens
- productiecoördinatie en functioneel beheer
- uitbetalen en innen
- financiële verantwoording

De inventarisatie binnen bovengenoemde processen met betrekking tot de effecten van een beëindiging rekening houdend met de momenteel bekende gegevens en gegeven randvoorwaarden geeft het volgende beeld ten aanzien van de te bereiken besparingen binnen B/CA.

	FTE KOT specifiek	Personeelskosten		Bezuiniging
2014-2017	12,25	703.625		
2018	6,5	373.500		330.125
2019	4	235.500		468.125
2020	3,17	190.680		512.945
2021	2,14	135.060		568.565
2022	1,75	114.000		589.625
2023 ev	0	0		703.625

4.2.3.3

Besparingen massaal proces Toeslagen

- Onderstaand overzicht bevat een tussenstand van de inzichten tot heden. Het betreft de verwachte gevolgen voor het werk in de productie binnen het bedrijfs onderdeel Toeslagen als onderdeel van de grotere Toeslagenketen.
- Gehanteerde uitgangspunten maken integraal onderdeel uit van de tussenstand en zijn achteraan opgenomen.
- Gevolgen voor niet-productie zoals management en regie/staf worden nog verder in kaart gebracht (nu PM). Overheveling van de KOT vraagt in eerste instantie extra inspanningen, besparingen doen zich niet eerder voor dan 2020.
- Bedragen betreffen een besparing op de productie KOT ten opzichte van de meerjarenbegroting 2015-2019 (met 2017 als basis).
- De tussenstand wordt nog aangevuld met posten die nog PM zijn, met plussen (bv niet-productie) en minnen (bv transitie en/of ontslag). Bezien moet worden hoe om te gaan met het (aanzienlijk) verschil tussen meerjarenkader en begroting. Ter indicatie: kader structureel circa € 15 mln. lager dan begroting (excl. mogelijke dwangsommen). Tevens wordt nog gekeken naar de gevoeligheid van de inschattingen voor hogere inzetbaarheid/productiviteit dan verondersteld.
- Productieregie is verantwoordelijk voor de inschatting van het werk, Bedrijfsvoering is verantwoordelijk voor doorvertaling naar benodigde aantal uren en bijbehorend kostenplaatje. Detailinformatie is op aanvraag beschikbaar.

Toelichting tussenstand:

De begroting is opgebouwd vanuit het werk. De inschatting van de benodigde productie-uren voor de KOT bij BT zijn als volgt:

		2014	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
uren nodig	Uitval/Uitworp	125.904	52.959	29.128	10.592	0	0	0	0
	Burger geïnitialiseerd	214.989	188.750	159.281	95.569	40.351	14.866	6.371	2.706
	Wv. bezwaar	98.972	89.075	75.168	45.101	19.043	7.016	3.007	1.277
	Wv. klacht	16.615	14.955	12.620	7.572	3.197	1.178	505	214
	Wv. beroep	46.732	42.059	35.493	21.296	8.991	3.313	1.420	603
	Wv. vraag	52.669	42.652	36.001	21.601	9.120	3.360	1.440	612
	Toezicht	214.711	60.320	34.963	28.267	12.541	0	0	0
	Totaal	555.605	302.029	223.372	134.427	52.992	14.866	6.371	2.706

Dit leidt tot onderstaande kostenbegroting voor uitvoering handmatige productie KOT ('Nodig') en, vanaf 2018, een besparing ten opzichte van de begrote situatie eind 2017 ('Besparing'). Het verschil tussen 2014 en 2017 betreft voornamelijk afwikkeling van oude toeslagjaren t/m 2011 (oa spoor 1/2), naast een verdergaande automatisering van toezicht op KOT door een sterk afnemend meerjarig budget. Voor 2014 betreft het realisatie van het aantal productie-uren, voor latere jaren betreft het benodigde productie-uren (begrote aantallen vermenigvuldigd met in 2014 gerealiseerde productiviteit).

In de eerste berekening zijn de productie-uren financieel vertaald naar evenredigheid vast/flex zoals in de begroting 2015. Om tot een netto besparing te komen moet altijd rekening worden gehouden met kosten voor transitie en/of ontslag van vaste capaciteit. Deze kosten zijn nog PM, omdat deze nog worden vastgesteld in overleg met DGBel. Betoogd kan worden dat in 2017 en verder vooral vaste capaciteit resteert, conform kader. In dat geval is de (bruto) besparing ten opzichte van de begroting hoger dan onderstaand gepresenteerd (immers meer fte vanwege lagere inzetbaarheid vast ten opzichte van flex). Uit de berekeningen volgt

verder dat een toeslagjaar (bv 2017) werk genereert voor tenminste 5 jaar erna, de afbouw vindt geleidelijk plaats. Het begrote werk in 2018 en verder betreft deels eerdere toeslagjaren.

Vanuit de benodigde uren zijn de bedragen afgeleid. Zie onderstaande tabel voor de gehanteerde middelloonsom/uurtarief vast en flex. Voor een fte flex wordt gerekend met 1600 direct aan producten toe te kennen uren, voor een fte vast wordt gerekend met 1001 direct aan producten toe te kennen uren.

Begrote kosten (€ mln.) resp. uurtarief (€) vast (groepsfuncties) en flex				
Begroting 2015		uren		
groepsfuncties	€ 33.707.512	705	705.705	€ 47,76
flex	€ 27.900.000	601	915.832	€ 30,46
	€ 61.607.512		1.621.537	€ 37,99

Besparing (€ mln.) tov meerjarenbegroting (jaar 2017 als basis)

benadering 1 levenredig								
Nodig	2014	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Uitval/Uitworp	€ 4,8	€ 2,0	€ 1,1	€ 0,4	€ 0,0	€ 0,0	€ 0,0	€ 0,0
Burger geïnitieerd	€ 8,2	€ 7,2	€ 6,1	€ 3,6	€ 1,5	€ 0,6	€ 0,2	€ 0,1
Toezicht	€ 8,2	€ 2,3	€ 1,3	€ 1,1	€ 0,5	€ 0,0	€ 0,0	€ 0,0
Totaal	€ 21,1	€ 11,5	€ 8,5	€ 5,1	€ 2,0	€ 0,6	€ 0,2	€ 0,1
Besparing								
Uitval/Uitworp			€ 0,9	€ 1,6	€ 2,0	€ 2,0	€ 2,0	€ 2,0
Burger geïnitieerd			€ 1,1	€ 3,5	€ 5,6	€ 6,6	€ 6,9	€ 7,1
Toezicht			€ 1,0	€ 1,2	€ 1,8	€ 2,3	€ 2,3	€ 2,3
Totaal			€ 3,0	€ 6,4	€ 9,5	€ 10,9	€ 11,2	€ 11,4

In de tweede berekening zijn de productie-uren financieel vertaald in een besparing ten opzichte van de begroting bij uitvoering door flexkrachten.

benadering 2 alles flex								
Nodig	2014	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Uitval/Uitworp	€ 3,8	€ 1,6	€ 0,9	€ 0,3	€ 0,0	€ 0,0	€ 0,0	€ 0,0
Burger geïnitieerd	€ 6,5	€ 5,8	€ 4,9	€ 2,9	€ 1,2	€ 0,5	€ 0,2	€ 0,1
Toezicht	€ 6,5	€ 1,8	€ 1,1	€ 0,9	€ 0,4	€ 0,0	€ 0,0	€ 0,0
Totaal	€ 16,9	€ 9,2	€ 6,8	€ 4,1	€ 1,6	€ 0,5	€ 0,2	€ 0,1
Besparing								
Uitval/Uitworp			€ 0,7	€ 1,3	€ 1,6	€ 1,6	€ 1,6	€ 1,6
Burger geïnitieerd			€ 0,9	€ 2,8	€ 4,5	€ 5,3	€ 5,6	€ 5,7
Toezicht			€ 0,8	€ 1,0	€ 1,5	€ 1,8	€ 1,8	€ 1,8
Totaal			€ 2,4	€ 5,1	€ 7,6	€ 8,7	€ 9,0	€ 9,1

Uitgangspunten

- Uitval/Uitworp is in 2020 volledig afgerond, in 2018 zijn er nog 3 maanden instroom en in 2019 wordt alleen nog voorraad weggewerkt. Er is eind 2019 geen voorraad of instroom meer.
- Toezicht vindt plaats op VT (huidig toeslagjaar) en DT (T-1). In 2018 vervalt het VT toezicht, in 2020 wordt de laatste bulk DT toezicht over toeslagjaar 2017 afgerond.
- Burger geïnitieerde processen lopen af naar rato van de verdeling over toeslagjaren van de huidige productie met een correctie voor versneld toekennen.
- Werkzaamheden spoor 1/2 zijn volledig afgerond voor 2018.

- De werkzaamheden bij B/CA Heerlen zijn niet meegenomen in deze analyse (UitvalFRS en Bezwaar)
- Het onbekende of regelingoverstijgende werk is naar rato van het bekende werk verdeeld over de regelingen (bij proces vraag is het aantal aanvragers tevens meegewogen)
- Versneld DT'en zal leiden tot een verschuiving van werk richting de actualiteit. Hierdoor zullen de burger geïnitieerde processen een snellere afbouw vertonen
- Het GHI traject zal in 2017 nog 10.000 zaken aan handmatig werk opleveren in categorie B en tevens 10.000 in categorie C (in 2014 waren dit er nog ruim 70.000)
- De beoogde effecten van Green Lane waren binnen de oplevertijd van deze analyse niet te kwantificeren en zijn daarom niet meegenomen in de besparing tot en met 2017
- De handhavingsacties op 4 en 12 jarigen zullen er voor zorgen dat nog 20% van deze werkstromen handmatig behandeld moet worden.
- In 2017 zal nog er nog 20% over T-2 definitief beschikt moeten worden voor de KOT (ontbrekende inkomens + toezicht), oudere jaren zijn vrijwel volledig definitief beschikt
- Er is voor wet dwangsom geen budget verkregen. Hierom is wet dwangsom niet meegenomen in deze analyse
- Niet direct product gerelateerde processen zijn niet meegenomen in deze analyse (zoals VHA), uitgangspunt is dat zij onveranderd zullen blijven
- De effecten van uitvalreductie op de KOT zullen gelijk blijven aan de tot dusver behaalde effecten in 2015
- Burger geïnitieerde processen hebben per 1-1-2018 een beginvoorraad van 50% van de beginvoorraad van 1-1-2015
- Instroom op burger geïnitieerde processen zal richting 2018 verlaagd worden door versnelling van het DT proces, verduidelijking van communicatie, verbeteringen in TVS en het afgerond hebben van spoor1/2.

4.2.3.4 Besparingen massaal proces Belastingen

Binnen het bedrijfsonderdeel Belastingen is een inventarisatie opgemaakt ten aanzien van het effect van beëindiging op de werkzaamheden met betrekking tot:

- De persoonlijke betalingsregeling TG304
- Het team SBA/Frobo
- Het team Beroep

Binnen de genoemde teams is een geleidelijke afbouw van de benodigde formatie te verwachten binnen 3 jaar voor de teams persoonlijke betalingsregeling en SBA/FROBO. Voor het team beroep verwacht men een afbouw in 5 jaar na afloop. Voor genoemde team leidt de inschatting van een besparing tot het volgende beeld.

	Formatie Belastingen KOT specifiek	Personeelskosten		Bezuiniging
2014-2017	30	1.812.000		
2018	30	1.812.000		
2019	21	1.326.000		486.000
2020	12	788.000		1.024.000
2021	3	250.000		1.562.000
2022	1	90.000		1.722.000
2023 ev	0			1.812.000

4.3 Communicatie

In dit onderdeel kunnen de volgende aan communicatie met burgers en bedrijven gerelateerde aspecten van het voorstel aan de orde komen:

- begrijpelijkheid/uitlegbaarheid burgers en bedrijven
- noodzakelijke communicatie burgers/bedrijven
- inpasbaarheid noodzakelijke communicatie
- noodzakelijke aanpassingen brieven/formulieren, portals, etc.
- verwachte gedragseffecten burgers en bedrijven/kans dat burgers en bedrijven gaan doen wat er van hen wordt verwacht
- kosten communicatie
- ...

4.3.1 Communicatiestrategie

Het beëindigen van de KOT leidt tot behoefte aan informatie bij burgers, kinderopvanginstellingen en medewerkers. Het is van belang dat de communicatie en dienstverlening door de Belastingdienst, SZW en de uitvoerder van de nieuwe regeling op elkaar afgestemd is. Dit kan vorm gegeven worden door een projectteam in te stellen dat bestaat uit vertegenwoordigers van de genoemde diensten. Daarnaast kunnen een gezamenlijke website en/of helpdesk behulpzaam zijn.

Tussen het moment van formele besluitvorming (medio 2015) en de invoering van de nieuwe regeling (eind 2017) moeten de verwachtingen van de diverse betrokkenen gemanaged worden. Dit vraagt om intensivering van de communicatie-inspanning tot ongeveer een jaar na invoering van de nieuwe regeling. De verstrekte informatie zal gaandeweg concreter worden. Het meest logische moment om burgers voor het eerst te informeren over de beëindiging van de KOT is bij het continueren naar 2017 in december 2016. Burgers worden er dan van op de hoogte gebracht dat 2017 het laatste jaar is waarover kinderopvangtoeslag wordt uitbetaald, en dat zij in 2017 informatie krijgen over de nieuwe regeling. [Het is nog niet duidelijk of toeslagontvangers een formele beschikking moeten krijgen dat hun kinderopvangtoeslag niet gecontinueerd wordt naar 2018.]

Omdat het toekenningsproces van de nieuwe regeling anders is dan dat van de huidige KOT, ligt het niet in de rede dat een continuering van de KOT naar de nieuwe regeling plaatsvindt. Dat betekent ook dat burgers er op gewezen moeten worden dat gegevens die zij verstrekken voor de toekenning van de KOT, niet opnieuw gebruikt wordt voor de vaststelling van de bekostiging en eigen bijdrage onder de nieuwe regeling.

4.3.2 Verwachte besparingen

4.3.2.1 Toeslagen

Verwacht met betrekking tot de interne communicatie geen besparing te realiseren in 2023, voor wat betreft externe communicatie een kleine besparing, te weten 1 fte. in 2023. Met betrekking tot de middelen geldt dat deze geïntegreerd worden voor alle toeslagen, en de verwachting is daarom dat hier in 2023 slechts een kleine besparing kan worden realiseren. Deze besparing zal naar verwachting vooral bereikt worden bij het team van Online dienstverlening.

4.3.2.2 Belastingtelefoon

Verwacht in 2017 verhoogd aanbod aan calls rondom overgang naar andere organisatie. Tijdens de transitieperiode (2018-2023) worden de volgende effecten ingeschat:

Met opmerkingen Een aparte beschikking lijkt mij niet nodig. De KOT bestaat immers niet meer, dus kun je er ook geen aanvraag voor doen. Melden dat de KOT niet meer bestaat, lijkt mij voldoende, bijv. in de MAC-beschikking 2017.

- Alle vragen gerelateerd aan DT-processen blijven actueel. Daarom in 2018 nog geen significant verminderd aanbod. Pas nadat het grootste deel van DT2017 is afgerond zal er structurele afname te merken zijn.
 - Betalingsregelingen kennen een looptijd van 2 jaar. Dus in ieder geval tot en met 2020 nog (veel) vragen over KOT m.b.t. Inning. O.a. hoe gaan we om met verrekeningen?
 - Nieuwe instroom zal vanaf jaar x geen KOT meer hoeven leren. Verkort de opleidingsduur (Impact checken bij SST).
- Na de transitieperiode en vanaf 2023 worden volgende effecten ingeschat:
- Structurele Inkorting van opleiding. (Impact op opleiding checken bij SST.)
 - Structureel minder werk voor SCD/Content/Kanaal Online en uiteraard de kanalen Telefonie/Webcare.

4.3.2.3 *CKC*
Beperkt

4.3.3 *Verwachte investeringen*

4.3.3.1 Toeslagen

- Interne communicatie: PM
- Externe communicatie: 2 FTE vanaf besluitvorming tot ongeveer een jaar na invoering van het nieuwe stelsel.
- Aanpassen en ontwikkelen van middelen: PM
- Dienstverlening: PM

4.3.3.2 Belastingtelefoon:

- Jaarovergang naar 2018: kleine opleidingsinspanning.

4.3.3.3 Online Dienstverlening

- Extra inzet voor uitvoering van het communicatieplan. Verwachting zowel internet als persoonlijke communicatie. Activiteiten in het jaar 2017.
- Portaal Mijn toeslagen: KOT dichtzetten per 1-1-2018 door een functionele wijziging in de beslisbomen voor kinderopvang kunnen aanvragen of wijzigingen met een ingangsdatum van 1-1-2018 worden geblokkeerd. Schermontwerp zal nodig zijn.
- Website aanpassingen, oudere jaren in de lucht houden.
- Hulpmiddel Proefberekening moet aangepast worden, KOT moet eruit gehaald worden met ingang van toeslagjaar 2018. Oude jaren KOT moeten erin blijven zitten tot een nader te bepalen moment.
- Hulpmiddel Maximum aantal opvanguren kinderopvangtoeslag, na 2017 geen jaar meer aan toevoegen. Dit hulpmiddel moet behouden blijven tot een nog nader te bepalen moment.
- Een aantal documenten moeten worden aangepast en een aantal documenten vervallen.

Belastingtelefoon

Impactberekening KOT	2015-2016	2017	2018	2019	2020	2020	2021	2022	2023
totaal callvolume	350.000	437.500	350.000	262.500	175.000	87.500	35.000	35.000	35.000
meer/minder		25%		-25%	-50%	-75%	-90%	-90%	-90%
AHT	400	400	400	400	400	400	400	400	400
workload (in uren)	38.889	48.611	38.889	29.167	19.444	9.722	3.889	3.889	3.889
workload (in fte, obv 1750 uur)	22,2	27,8	22,2	16,7	11,1	5,6	2,2	2,2	2,2
occupancy	80	80	80	80	80	80	80	80	80
workload totaal (in fte)	27,8	34,7	27,8	20,8	13,9	6,9	2,8	2,8	2,8
utilization	80	80	80	80	80	80	80	80	80
cat 1 (informanten)	34,7	43,4	34,7	26,0	17,4	8,7	3,5	3,5	3,5
cat 2 (informanten in opleiding)	5,2	6,5	5,2	3,9	2,6	1,3	0,5	0,5	0,5
cat 3 (supervisors en experts)	8,0	10,0	8,0	6,0	4,0	2,0	0,8	0,8	0,8
cat 4 (management en staf)	2,4	3,0	2,4	1,8	1,2	0,6	0,2	0,2	0,2
totaal fte	50,3	62,9	50,3	37,7	25,2	12,6	5,0	5,0	5,0
meer/minder telefonie		12,6	0,0	-12,6	-25,2	-37,7	-45,3	-45,3	-45,3
meer/minder web en content		0,5	0	0	0	-1	-1	-1	-1
Middeltoesommen									
€ 50.000		€ 628.906	€ 0	-€ 628.906	-€ 1.257.813	-€ 1.886.719	-€ 2.264.063	-€ 2.264.063	-€ 2.264.063
€ 75.000		€ 37.500	€ 0	€ 0	€ 0	-€ 75.000	-€ 75.000	-€ 75.000	-€ 75.000
Totaal P		€ 666.406	€ 0	-€ 628.906	-€ 1.257.813	-€ 1.961.719	-€ 2.339.063	-€ 2.339.063	-€ 2.339.063
Totaal M		€ 87.500	€ 0	-€ 87.500	-€ 175.000	-€ 262.500	-€ 315.000	-€ 315.000	-€ 315.000

4.3.3.4 Online Dienstverlening

- Enige voordeel is geen onderhoud aan het pakket kinderopvang. Gewijzigde wetgeving gaat ongeveer 40% over KOT, maar wetgeving is slechts 20% van ons werk. Dus op termijn een besparing kunnen opleveren van 8%. Besparing vanaf 1-1-2018
- Vervallen documenten, besparing van ongeveer 30 uur. Besparing vanaf 1-1-2018

4.4 Dienstverlening

In dit onderdeel kunnen de volgende aan de dienstverlening aan burgers en bedrijven gerelateerde aspecten van het voorstel aan de orde komen:

- verwachte gevolgen voor BelastingTelefoon
- verwachte gevolgen voor balie
- inpasbaarheid gevolgen BelastingTelefoon/balie
- kwantitatieve en kwalitatieve personele gevolgen Belastingtelefoon/balie
- kosten Belastingtelefoon/balie
- ...

4.4.1 Algemeen

De doelgroepen voor dienstverlening zijn:

- burgers met kinderen in kinderopvang
- betrokkenen (ondernemers) in kinderopvangbranche
- toeslagenintermediairs

Opletpunt: samenhang tussen dienstverlening en externe communicatie

4.4.2 Team Dienstverlening bij B/CA: kinderopvangorganisaties en toeslagintermediairs

4.4.2.1 Inschattingen

De inrichting van de overheveling heeft invloed op de impact op dienstverlening. De raming is daarom nog onzeker. De dienstverlening betreft niet alleen de kinderopvangtoeslag maar ook de werkzaamheden in het kader van Partnerschappen 1BRN (bij CA). Ook deze werkzaamheden vervallen.

vraag: speelt dit ook/ is dit ook meegenomen bij online dienstverlening en kanaal telefonie?

Belangrijk element in de communicatie en dienstverlening is het reduceren van de onzekerheid voor betrokkenen en het voorkomen van extra druk op de dienstverleningskanalen.

Aanbevolen wordt de externe communicatie en dienstverlening gezamenlijk met de nieuwe uitvoerder op te pakken: website en helpdesk. Dit zit **nog niet** in de ramingen (?)

4.4.2.2 Financieel

Investering:	PM
Besparing in aanloop naar 2023:	4 FTE

4.4.3 Kanaal Telefonie

De reguliere werkzaamheden blijven tot en met Toeslagjaar 2017 maar in 2017 wordt een verhoogd aantal calls verwacht in verband met de transitie; de jaarovergang naar 2018 zal ook aanleiding geven tot vragen (Invordering/verrekening).

aanloop naar transitieperiode	extra vragen en kleine opleidingsinspanning
	ontwikkelingen rond KOT on hold; geen lastenverlichting
transitieperiode	structurele afname aanbod na DT2017
	vanaf moment x geen opleiding KOT voor nieuwe instroom
vanaf 2023	structurele verkorting opleiding
	structureel minder aanbod kanaal Telefonie/Webcare
	NB: wat is rol Webcare over KOT na 2023?

4.4.4 Online dienstverlening

- In Mijn Toeslagen wordt de KOT dichtgezet per 1-1-2018 zodanig dat aanvragen met ingangsdatum van 1-1-2018 ev worden geblokkeerd; de gevolgen voor de schermen van Burgerportal worden in kaart gebracht; schermontwerp is nodig.
- Aanpassingen website (oudere jaren in de lucht)
- Aanpassingen hulpmiddelen Proefberekening (KOT eruit per toeslagjaar 2018) en Maximum aantal opvanguren (na 2017 geen jaar toevoegen)
- Aanpassingen en vervallen documenten

4.4.5 Financieel Telefonie en Online Dienstverlening

Vraag: tabel impactberekening 2 x 2020?

Jaar	2015- 2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
FTE	50,3	62,9	50,3	37,7	25,2	12,6	5,0	5,0
P- kosten*		666.406	0	- 628.906	- 1.257.813	- 1.961.719	- 2.339.063	- 2.339.063
M-kosten		87.500	0	-87.500	- 175.000	- 262.500	- 315.000	- 315.000

*: berekening loonsom nog te bepalen in overleg met Cluster Bedrijf

Vraag: nemen we de besparing op **M-gebied** (tools, werkplekken, telefonienota etc) mee bij KOT of wordt deze toegerekend aan, zoals eerste memo aangeeft, de Marsroute Serviceorganisatie Dienstverlening?

Balie

Geen informatie beschikbaar

Point of no return

- kanaal Telefonie: snelle opschaling mogelijk; kennis op peil is belangrijk; financieel gezien is budgetaanvraag (jaar tevoren) point of no return
- online Dienstverlening: 1 januari 2017 moet volledig duidelijk zijn wat het nieuwe stelsel is

4.5**Handhaving**

In dit onderdeel kunnen de volgende aan de handhaving van het voorstel gerelateerde aspecten aan de orde komen:

- verwacht risico fraude/oneigenlijk gebruik
- (on)mogelijkheden tegengaan fraude/oneigenlijk gebruik
- voorgestelde handhavingsstrategie: welke middelen inzetten met welke intensiteit?
- inpasbaarheid in bestaande handhavingsaanpak
- kwantitatieve en kwalitatieve personele gevolgen handhavingsinspanningen
- kosten handhaving
- ...

(Aandachtspunt dat aan HHR wordt meegegeven: om de invorderbaarheid van terugvorderingen KOT zo hoog mogelijk te houden, moeten de DT's over 2017 zo spoedig mogelijk opgelegd worden. Wat betekent dit voor de toezichtsinspanning in 2017, en wat betekent dit voor de toezichtscapaciteit die in 2017 beschikbaar is voor de overige toeslagen?)

4.6**Juridisch**

In dit onderdeel kunnen de volgende juridische aspecten van het voorstel aan de orde komen:

- inpasbaarheid binnen kaders wet/regelgeving, jurisprudentie, beleid
- mogelijk noodzakelijke aanpassingen beleidsbesluiten
- ...

4.7**Gegevens**

In dit onderdeel kunnen de volgende aan gegevensbeheer en -opslag gerelateerde aspecten van het voorstel aan de orde komen:

- gevolgen gegevensbeheer
- gevolgen opslag gegevens

Met opmerkingen M.i. kan dit redelijk kort. De regeling vervalt per berekeningsjaar 2018 en voor de jaren voor 2018 verandert er in principe niets. Er is dus geen issue met de inpasbaarheid.

Wanneer er voor de jaren voor 2017 nog wel veranderingen zijn, bijv. inkorten termijnen, dan moeten de gevolgen daarvan benoemd worden.

- kosten gegevensopslag
- WBP-aspecten gegevensverwerking
- ...

4.8

IV-aspecten

In dit onderdeel kunnen de volgende aan de IV-ondersteuning voor de uitvoering van het voorstel aan de orde komen:

- noodzakelijke aanpassingen IV-voorzieningen
- bouwbaarheid van de noodzakelijke aanpassingen
- maakbaarheid van deze aanpassingen in de architectuur
- haalbaarheid van deze aanpassingen in het portfolio
- termijn waarop deze aanpassingen kunnen worden gerealiseerd (incl. voorspelbaarheid en toetsing aan valdata)
- (eenmalige) kosten van de aanpassingen en structurele kosten beheer en onderhoud
- waar van toepassing: toetsing aan sourcingstrategie
- waar van toepassing: kosten samenhangend met omzetten van tijdelijke in structurele voorzieningen
- waar van toepassing: kosten samenhangend met verwijdering van bestaande voorzieningen
- relatie tot rationalisatie IV-voorzieningen/complexiteitsreductie
- kwantitatieve en kwalitatieve personele gevolgen realisatie noodzakelijke IV-voorzieningen
- ...

De systemen die gebruikt worden voor de KOT zullen langere tijd beschikbaar gehouden moeten worden. Rekening houdend met een bewaartermijn van 7 jaar na 1 januari 2023 betekent dit dat de gegevens en beslisregels uit de systemen tot 1 januari 2030 beschikbaar moet blijven, inclusief de infrastructuur die hiervoor nodig is.

4.8.1

Informatievoorziening

In dit onderdeel wordt onderscheid gemaakt tussen de door de Belastingdienst bij de verwerking van de kinderopvangtoeslag ingezette software (applicaties) en de hardware waarop deze software draait (infrastructuur). Ten slotte wordt stilgestaan bij het point of no return voor het doorvoeren van de noodzakelijke wijzigingen.

Applicaties

De geautomatiseerde ondersteuning van de kinderopvangtoeslag is volledig geïntegreerd in het Toeslagen Verstrekkingensysteem. Dit systeem wordt door de Belastingdienst sinds 2012 ingezet voor de interactie met toeslaggerechtigden voor de zorg-, huur- en kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget (ontvangst en verwerking aanvragen en mutaties, berekenen, bevoorschotten en beschikken). TVS is de opvolger van een aantal verschillende systemen die tot en met toeslagjaar 2011 voor de diverse toeslagen werden gebruikt.

TVS past dezelfde generieke voorzieningen toe voor de verwerking van alle toeslagen. Daarnaast bevat TVS per toeslag een beperkt aantal specifieke voorzieningen die nodig zijn in verband met de specifieke kenmerken van die toeslagen. Voor de kinderopvangtoeslag gaat het om:

- specifieke kinderopvangtoeslagservices (lasten en beslissen);
- specifieke koppelvlakken (DUO-onderwijsgegevens, Landelijk Register Kinderopvang, kinderopvangtoeslaguren);
- specifieke meldingen voor de kinderopvangtoeslag (kinderopvanguren, KOT-aanvraag);

kinderopvangvoorzieningen in EDW;
een aantal specifieke lokaal ontwikkelde applicaties;
een aantal reguliere voorzieningen op KOT-zaken.

Bij beëindiging van de kinderopvangtoeslag met ingang van het toeslagjaar 2018 moet de Belastingdienst de systemen zodanig aanpassen dat voor dat jaar geen kinderopvangtoeslag meer wordt uitgekeerd. Dit vergt eenmalige aanpassingskosten van de systemen ter grootte van € ... **(moet worden ingevuld)**.

Bij beëindiging van de uitvoering van de kinderopvangtoeslag voor jaren na 2017 zal de Belastingdienst naar verwachting nog vijf jaar bezig zijn met de afronding van de kinderopvangtoeslag voor de jaren tot en met 2017. Gedurende die periode kan een start worden gemaakt met de afbouw van de specifieke voorzieningen in TVS (**Let op! B/CAO zegt dat uitfaseren van services niet mogelijk is; wat betekent dat precies tov opmerking toeslagen dat afbouw kan worden gestart?**). Per voorziening is te bezien wanneer deze kan worden uitgefaseerd. Dit is afhankelijk van de vraag in hoeverre de door de voorziening geleverde services in de jaren na 2017 nog nodig zijn. In ieder geval kunnen de specifieke voorzieningen voor de kinderopvangtoeslag vanaf 2023 helemaal worden uitgefaseerd. In de structurele situatie leidt dit tot een besparing van € ... **(moet worden ingevuld)**. De uitbouw van de diverse specifieke voorzieningen leidt tot een eenmalige kostenpost van € ... **(moet worden ingevuld)**.

De generieke voorzieningen van TVS die voor de ondersteuning van de kinderopvangtoeslag worden ingezet, kunnen niet worden afgebouwd. De Belastingdienst blijft deze inzetten voor de zorg- en huurtoeslag en voor het kindgebonden budget. Waar de daarmee gemoeide kosten eerst werden gedeeld door vier toeslagen, worden deze na beëindiging van de kinderopvangtoeslag gedeeld door drie toeslagen. Dit leidt tot een stijging van de kosten per 'eenheid' voor de overige drie toeslagen.

De uitbetaling van kinderopvangtoeslag (en de ontvangst van terugvorderingen) wordt geautomatiseerd ondersteund door de generieke betaalsystemen van de Belastingdienst. Naast de betalingen voor alle toeslagen verwerken die systemen ook de betalingen voor onder meer de inkomstenbelasting, loonbelasting, vennootschapsbelasting en omzetbelasting. Beëindiging van de kinderopvangtoeslag leidt tot een in verhouding beperkte afname van het aantal betalingen en ontvangsten bij gelijkblijvende functionaliteit. Om die reden wordt geen besparing verwacht op de betaalsystemen **(PM ook niet bij geclusterd betalen aan kinderopvanginstellingen?)**.

4.8.2 *Infrastructuur*

De kinderopvangtoeslag draait op 6 virtuele servers. Een fysiek systeem valt op te delen in 10 tot 12 virtuele servers. Zo maakt uitfasen van de kinderopvangtoeslag op termijn een half fysiek productiesysteem overbodig. Dit is slechts 1% van het totale aantal fysieke productiesystemen, geen besparing op de infrastructuur is te verwachten.

4.9 **Faciliteir**

In dit onderdeel kunnen de volgende aan de facilitaire ondersteuning gerelateerde aspecten van het voorstel aan de orde komen:

- *gevolgen huisvesting*
- *andere facilitaire kosten*
- *kosten huisvesting/andere facilitaire kosten*

- kwalitatieve/kwantitatieve personeelsgevolgen facilitair
- ...

Ter uitvoering van de KOT zijn, naast de voor de handliggende taken zoals handhaving en communicatie, de onderliggende voorzieningen tevens cruciaal voor de 'KOT-keten'. Denk aan fysieke werkplekken (bureaus, computers), huisvesting, energie, archief en post(verwerking). Het merendeel van deze voorzieningen valt onder de verantwoordelijkheid van B/CFD. Andere kosten, zoals printen en digitale opslag zijn belegd bij B/CIE. In onderstaand overzicht zijn de kosten uitgesplitst naar werkplek, opslag, post en overig. **Personele kosten (vast & flex) B/CFD en deel B/CIE zijn nog niet uitgekristalliseerd...**

4.9.1 Werkplek

4.9.1.1 Huisvesten (B/CFD)

De integrale kosten per fte bedragen gemiddeld €11.000 per jaar. De facilitaire kosten zijn voor de helft van de materiële uitgaven (ca. €1.100) direct variabel, de rest is -net als de huisvestingskosten- afhankelijk van de mogelijkheid om etages of gebouwen te kunnen afstoten².

IT kosten(B/CIE)

De integrale IT-kosten per werkplek bedragen € 10.000 à € 12.500 per jaar. Deze kosten zijn grotendeels vast (bv. netwerkkosten, helpdesk, wifi, afschrijving hardware/software). Als er werknemers uitstromen, leidt dit niet tot een vermindering van netwerkcomponenten, noch kunnen er licenties of werkplekken ingeleverd worden, met een lineaire besparing tot gevolg. Alleen indien er een gebouw kan worden afgestoten, zou dit kunnen leiden tot een besparing. **Kans is groot dat hier overlap zit in kosten deze paragraaf... graag overleggen!**

4.9.2 Opslag

4.9.2.1 Digitaliseren

Gehanteerde uitgangspunten: bij de Centrale Invoer komen voor KOT 720.000 documenten per jaar binnen. Jaarlijkse kosten voor digitalisering en plaatsen in het digitaal archief systeem bedragen ca. € 170.000 (variabel). **@ B/CFD: Geldt dit alleen voor KOT of geldt dit voor alle toeslagen bij elkaar opgeteld?**

4.9.2.2 Archiveren -fysiek- (B/CFD)

Op korte termijn is geen besparing te verwachten. Gehanteerde uitgangspunten zijn dat het archief bij de BD blijft. BD ontvangt jaarlijks 180 meter aan nieuwe documenten voor KOT. Tevens worden nog ongeveer 40 fysieke bezwaar- en beroeps dossiers aangeleverd op de DIV-afdeling, dat neerkomt op 20 meter extra. Een dossier kent een gemiddelde levenscyclus van 19 jaar. Gezien de archieftermijn zijn deze kosten voor de korte termijn (10 jr) als vast aan te merken. **Duidelijk dat dit voor lange tijd doorloopt... Wat zijn kosten per jaar/per meter?**

4.9.2.3 Storagekosten -digitaal- (B/CIE)

Per terabyte (TB) storage bedragen de kosten op jaarbasis € 1.300,-. De jaarlast voor KOT zou € 40.000 à € 50.000,- voor de opslag bedragen.

² Sommige panden zitten in een PPS constructie waardoor afstoten lastig(er) is. Andere panden per werkplek worden gehuurd van BZK. Deze kunnen wel per werkplek afgestoten worden.

- 4.9.2.4 Scankosten (B/CIE)
Deze stroom is dermate beperkt, dat het wegvallen van deze stroom marginale gevolgen heeft voor scanners en personeel.

4.9.3 *Post*

- 4.9.3.1 Postverwerking (B/CFD)
Uitgaande post KOT: aantal onbekend **@B/CFD: Aan indicatie wordt gewerkt toch?**, wordt niet separaat geteld
Gemiddelde kosten voor postverzending:

Kosten C5 envelop	€ 0,019 (ex BTW)
Kosten briefpapier per vel	€ 0,0076 (ex BTW)
Portokosten	Tussen € 0,3735 en € 0,4060 (ex BTW)
Enveloppen couverteren, per stuk (Medewerker S4, 500 per uur)	€ 0,128 (incl BTW)

- 4.9.3.2 Printkosten (B/CIE)
De integrale kosten voor printen t.b.v. toeslagen bedragen nu € 4 mio. Voor KOT zijn er op jaarbasis 450.000 toeslagen, op een totaal van 7,2 miljoen. Uitgangspunt is dat het aantal prints per toeslag gemiddeld gezien gelijk is. Uitgaande van 75% variabele kosten: $450/7200 * 0.75 * 4.000.000 = € 187.500,-$ per jaar. Dit als de totale printstroom KOT opdroogt; als er kleinere porties moeten worden geprint, zal dit leiden tot een hogere prijs per eenheid. **@B/CIE: worden toeslagen niet gezamenlijk vermeldt in de brief? Kan gevolgen hebben voor de besparing...**

4.9.4 *Overig*

- 4.9.4.1 HW/SW kosten (B/CIE)
Wat betreft de productie wordt er voor KOT gebruik gemaakt van 6 virtuele servers. Een fysiek systeem valt op te delen in 10 tot 12 virtuele servers. Het uitfasen van KOT zal (op termijn) een ½ fysiek productiesysteem overbodig maken. Theoretisch gezien zou dit 1% van de totale omvang uitmaken, kortom, het uitfasen van KOT zal niet leiden tot een materieel lagere kostenpost op de primaire infra.

- 4.9.4.2 LCM (B/CIE)
Tussen 2018 en 2030 zal regulier life-cycle management (LCM) uitgevoerd worden voor toeslagen. Hierin wordt ook KOT meegenomen, daar dit in toeslagen is opgenomen. Er valt op dit moment niet te begroten hoe hoog deze kosten zullen zijn. Als gevolg van het LCM werk, zal de integrale Ontwikkel- test en acceptatie omgeving in stand gehouden moeten worden.

B/CFD	
Huisvesting	
Variabele kosten facilitair (materieel, directe besparing)	€ 1.100 per fte
Vaste kosten	max. € 9.900 per fte*
Afstoten gebouwen	€ 50.000- €150.000 (incidenteel)
Digitaliseren	

Huidige kosten (variabel)	€ 170.000
Archiveren	
Geen korte termijn besparing, pas >2027. Indien archief bij Belastingdienst blijft komt echte besparing pas vanaf 2018+10jr op gang.	
Postverwerking	
Momenteel geen aantallen, wel prijzen bekend	
B/CIE	
HW/SW kosten	Marginaal
Grove schatting printkosten KOT (variabel)	€ 187.500
Printkosten (vast)	€62.500
Storagekosten, neemt geleidelijk af >2017	€40.000 à €50.000
Integrale IT kosten per werkplek (vast, tenzij...*)	€10.000 à €12.500
Life cycle management	Wordt verwacht

* afhankelijk van mogelijkheden afstoten gebouwen/etages

Gezien de bewaartermijn die geldt zal de gehele infrastructuur tot 2030 in de lucht gehouden moeten worden en dientengevolge zullen ook de beheer- en onderhoudskosten die daarvoor noodzakelijk zijn gefinancierd dienen te worden.

4.10 Bestuurlijke informatie

In dit onderdeel kunnen de aspecten van het voorstel aan de orde komen die zijn gerelateerd aan het ontsluiten en beheren van bestuurlijke informatie:

- noodzakelijke bestuurlijke informatie
- realiseerbaarheid voorzieningen bestuurlijke informatie
- kosten systemen bestuurlijke informatie
- ...

4.11 Specials

In dit onderdeel kan een aantal specifieke aan het voorstel gerelateerde aspecten aan de orde komen:

- gevolgen inning
- internationale aspecten
- gevolgen overgangsrecht
- samenloop toeslagen/belastingen
- ...

4.11.1 Inning

Terugvorderingen die in december 2017 openstaan, kunnen niet meer verrekend worden met een nieuwe toekenning van kinderopvangtoeslag. Daarnaast is het denkbaar dat vanaf 2018 de betalingsmoraal op terugvorderingen van kinderopvangtoeslagen afneemt, omdat burgers de vorderingen beschouwen als 'oud' en inmiddels een eigen bijdrage betalen onder de nieuwe regeling.

Dit brengt met zich mee dat de inspanning die gepleegd moet worden om de terugvorderingen die nog openstaan aan het eind van 2017 te innen, zal toenemen. Het risico op oninbaarheid neemt tegelijkertijd toe. Om dit risico te verkleinen moet het toezicht op de KOT 2017 zoveel mogelijk in 2017 / begin 2018 plaatsvinden, zodat eventuele terugvorderingen zo spoedig mogelijk opgelegd kunnen worden. Voor deze tijdelijke verdichting van de toezichtsinspanning moeten middelen

beschikbaar zijn, of deze toezichtinspanning gaat tijdelijk ten koste van het toezicht op de overige toeslagen.

Voor de terugvorderingen van toeslagen geldt een standaard betalingstermijn van 24 maanden. Dit betekent dat, indien de laatste terugvordering definitieve beschikking eind 2022 opgelegd zou worden, het bij een normaal betaalritme nog tot eind 2024 duurt voordat deze vordering volledig geïncasseerd is.

4.11.2

Werkzaamheden voor de nieuwe regeling

Het proces van toekennen onder de nieuwe regeling is anders dan de toekenning van de KOT. De uitvoerder bepaalt zoveel mogelijk zonder tussenkomst van de burger wat het recht op bekostiging is en welke eigen bijdrage betaald moet worden. De uitvoerder maakt daarvoor onder meer gebruik van de contractgegevens die geleverd worden door de kinderopvanginstelling. Het ligt daarom niet in de rede dat de bestaande kinderopvangtoeslagen, die gebaseerd zijn op schattingen van de burger, gecontinueerd worden naar de nieuwe regeling. Indien het wettelijk mogelijk wordt gemaakt is het denkbaar dat één of twee gegevensleveringen aan de uitvoerder van de nieuwe regeling gedaan worden voor toepassing in analyse of toezicht.

Voor de toekenningsjaren 2018 en later beperkt de Belastingdienst zich tot het leveren van de authentieke inkomensgegevens uit de BRI. Zoals onder meer uit de Brede Agenda Belastingdienst³ blijkt heeft de Belastingdienst de komende jaren geen ruimte om nieuwe taken op zich te nemen, en wordt een beroep gedaan op de politiek om de wijzigingen in wet- en regelgeving waarmee de Belastingdienst geconfronteerd wordt te beperken. Dit sluit uitvoerende of ondersteunende taken op het gebied van de aanbodfinanciering van kinderopvang uit.

De discrepantie tussen beschikbare middelen en middelen die benodigd zijn om de bestaande bedrijfsprocessen en -systemen van de Belastingdienst op aanvaardbaar niveau te brengen of te houden, impliceert ook dat geen middelen beschikbaar zijn om het continueren van de KOT voor langere tijd als terugvalscenario in stand te houden. Er zijn geen middelen voor het inrichten van een 'dubbele' uitvoering, één met en één zonder KOT. Vanaf het moment waarop het ontwerpproces gestart wordt voor de bedrijfsprocesrelease waarmee de uitvoering van de KOT beëindigd wordt, is feitelijk sprake van onomkeerbaarheid. Zie hiervoor verder de volgende paragraaf over de uiterste beslisdatum.

4.12

Inpasbaarheid bredere strategie Belastingdienst

In dit onderdeel vindt toetsing plaats van de inpasbaarheid van het voorstel in de bredere strategie van de Belastingdienst zoals vastgelegd in

- de Brede agenda;
- de CIO-ontwikkelaanpak; en
- de Investeringsagenda.

4.13

...

³ bronvermelding

4.14 Overzicht kosten en personele gevolgen

Dit onderdeel bevat een samenvattend overzicht van kosten en personele gevolgen gerelateerd aan het voorstel.

4.14.1 Uitvoeringskosten

kosten	incidenteel	structureel
dienstverlening	€ ...	€ ...
handhaving/toezicht	€ ...	€ ...
automatisering	€ ...	€ ...
<i>totaal</i>	€ ...	€ ...

4.14.2 Personele gevolgen

...

4.15 Uiterste beslisdatum

Het beëindigen van de KOT vraagt om communicatie en aanpassingen. De keuzes die hierin gemaakt worden, brengen vanaf een bepaald moment onomkeerbaarheid met zich mee. Deze onomkeerbaarheid hangt samen met:

- de aanpassing van de geautomatiseerde systemen,
- communicatie richting burgers en ondernemers,
- bestemming personeel.

Aanpassing van geautomatiseerde systemen

Voor de aanpassing van de geautomatiseerde systemen moet er rekening mee gehouden worden dat de benodigde aanpassingen in productie moeten zijn vanaf november 2017, het moment van massaal automatisch continueren voor toeslagjaar 2018. De doorlooptijd van de aanpassingen bedraagt inclusief de bepaling van de ontwikkelportfolio 6 kwartalen. Samen met andere (noodzakelijke) ontwikkelingen wordt het beëindigen van de KOT opgenomen in één of meer bedrijfsproces-releases. Het tussentijds afbreken of wijzigen van de voorbereidingen om de KOT op beheerste wijze te beëindigen, heeft daarmee ook gevolgen voor andere toeslagen. Dat betekent dat 5 tot 6 kwartalen voor de beoogde inwerkingtreding de keuze voor beëindiging van de KOT als definitief moet worden beschouwd. Er zijn geen middelen om de negatieve gevolgen voor andere ontwikkelingen en toeslagen, die voortvloeien uit een tussentijdse koerswijziging, tijdig en beheerst op te vangen. Dit houdt in dat voor de geautomatiseerde systemen het 'point of no return' ligt op of rond 1 juli 2016.

Communicatie

De beëindiging van de KOT, en de vervanging door een nieuwe regeling, vraagt een zorgvuldige en tijdige communicatie naar medewerkers, burgers en ondernemers. Het meest logische moment om burgers voor het eerst te informeren is bij het continueren naar 2017 in december 2016. Burgers worden er dan van op de hoogte gebracht dat 2017 het laatste jaar is waarover kinderopvangtoeslag wordt uitbetaald, en dat zij in 2017 informatie krijgen over de nieuwe regeling. Indien na dit moment teruggekomen wordt op de beëindiging van de KOT met ingang van 2018 leidt dit tot onduidelijkheid bij burgers en tot vragen.

Personeel

Er bestaat tenslotte nog geen duidelijkheid over de bestemming van het personeel dat beschikbaar komt door het beëindigen van de KOT. Rekening moet worden gehouden met de doorlooptijd die voortvloeit uit de formele eisen die aan dit traject gesteld worden. Daarnaast stellen de mogelijkheden van overgang naar de uitvoerder van de nieuwe regeling, herplaatsing binnen de Belastingdienst of afvloeiing ieder verschillende eisen waar het gaat om het moment waarop medewerkers beschikbaar moeten zijn voor opleidingen of voor hun nieuwe taak. Dit brengt met zich mee dat de voorgenomen beëindiging van de KOT op een (nu nog niet bekend) moment onomkeerbaar wordt.

Bijdrage vanuit massaal

Het moment waarop niet meer, zonder hoge financiële of organisatorische uitdagingen teruggekomen kan worden op het voornemen om de processen rond de kinderopvang te beëindigen ligt voor de massale processen met name op de minimale doorlooptijd van het voorbrengingsproces van de ondersteunende geautomatiseerde systemen. De vaststelling van dit point of no return, inclusief die van de raakvlaksystemen zal onder verantwoordelijkheid van IM Toeslagen bepaald dienen te worden. Het point of no return voor de uitvoerende B/CA processen, dus exclusief de applicatieve tijdsklem, betreft met name de formatieve aspecten van een beëindiging. Een aanname daaromtrent is dat een besluitvorming 1 jaar voor beëindiging een voldoende termijn betreft om de B/CA processen op beheerste wijze af te hechten. BELASTINGEN?CIE????

Bijdrage vanuit dienstverlening

- kanaal Telefonie: snelle opschaling mogelijk; kennis op peil is belangrijk; financieel gezien is budgetaanvraag (jaar tevoren) point of no return
- online Dienstverlening: 1 januari 2017 moet volledig duidelijk zijn wat het nieuwe stelsel is

5 Stap 5: oordeel van de Belastingdienst

Dit hoofdstuk bevat het oordeel dat de Belastingdienst op grond van de in het kader van de uitvoeringstoets in kaart gebrachte gevolgen voor de uitvoering aan het voorstel verbindt.

- 5.1 Begrijpelijkheid burgers**
- 5.2 Handhaafbaarheid**
- 5.3 Fraudebestendigheid**
- 5.4 Bredere inpasbaarheid**
- 5.5 Bijdrage complexiteitsreductie**
- 5.6 Uitvoeringskosten**
- 5.7 Personele gevolgen**
- 5.8 Invoeringsmoment**
- 5.9 Eindoordeel**

6 Stap 6: afstemming met de bedrijfssonderdelen

In dit hoofdstuk wordt vastgelegd wanneer de bedrijfssonderdelen met deze uitvoeringstoets hebben ingestemd.

Bedrijfs onderdeel	Ingestemd
B/CAO	
B/CFD	
B/CIE	
B/CKC	
Belastingen	
Belasting Telefoon	
Douane	
FIOD	
Toeslagen	
DGBel/cluster UB/Fiscaliteit i.o.	
DGBel/cluster Bedrijf	
DGBel/cluster IV	

Overgang kinderopvangtoeslag naar andere uitvoeringsorganisatie

Bijlage 1: tijdpad

Pagina 34 van 35

Overgang kinderopvangtoeslag naar andere uitvoeringsorganisatie

Bijlage 2: betrokken binnen de Belastingdienst