

Aan:

Van: Werkgroep Wegwerken Achterstanden Betalingsregelingen Toeslagen

Kopie:

Betreft: Rapportage Week 40, peildatum 3 oktober 2012

Doel Werkgroep Wegwerken Achterstanden Inning Toeslagen

Het terugdringen van de voorraad verzoeken lokale betaalregelingen toeslagen (TG304). Naar aanleiding van een rapportage van de Nationale Ombudsman (NO) aan de voorzitter van de vaste commissie voor Financiën van de Tweede Kamer is aan de Staatssecretaris toegezegd op korte termijn verbeterlagen te maken en resultaten te behalen. Doel is om de dienstverlening naar de toelagerechtigde weer op peil te brengen en structureel te verbeteren. Om dit te bereiken is ondermeer als doel geformuleerd:

De liggende voorraad van de verzoeken om betaalregelingen weg te werken voor 19 november 2012. Geen nieuwe voorraden te laten ontstaan van nieuw ontvangen verzoeken (beheersen instroom). De te bereiken doelstelling ziet op twee aspecten:

1. De voorraad per 19 november geheel weggewerkt
2. Nieuwe instroom wordt behandeld binnen de wettelijke termijn van 8 weken

Uit een eerste analyse blijkt de volgende situatie op 18 september 2012:

IVT-workflow > 1 april 2012	Onderhanden werk	In Bewerking
Voorraad TG304	9921	177

Applicatie IT	Jaar	Aantal
TG304 verzoeken	2009	70
TG304 verzoeken	2010	390
TG304 verzoeken	2011	1794
TG304 verzoeken	2012 < 1 april 2012	623
totaal		12.798

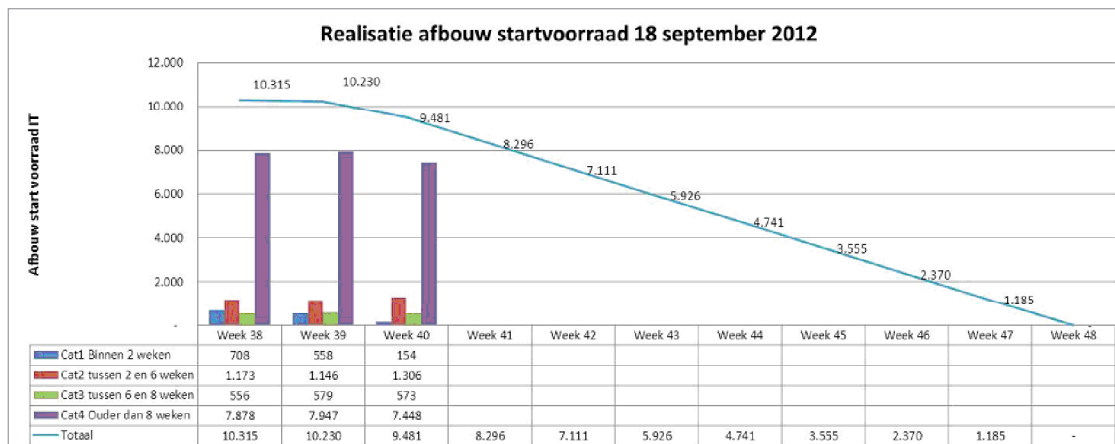
De oude jaren bevatten nog posten die ten onrechte open stonden in IT. Vanuit een eerdere terugkoppeling is het beeld dat alle verzoeken voor 1 april (de periode voor digitalisering) waren verwerkt. Mogelijk zijn de dossiers in de applicatie IT niet juist dicht geboekt. Dit is een mogelijke verklaring van het verschil.

Daarnaast blijkt dat in IVT workflow nog een "bak" nog niet gekwalificeerde post is. Deze wordt versneld doorgenomen om te beoordelen of hierin nog verzoeken om betaalregelingen zijn opgenomen. Op 17 september is de terugkoppeling gekomen dat hierin (nagenoeg) geen verzoeken om betaalregeling zitten

De startpositie voor de meting is de voorraad TG304 verzoeken per Deze startpositie is op 26 september in kaart gebracht.

Voorraad verloop TG304 - startvoorraad

Meting afbouw startvoorraad IT			
	20-9-2012	25-9-2012	3-10-2012
Startvoorraad 18/9/2012	Week 38	Week 39	Week 40
Cat1 Binnen 2 weken	708	558	154
Cat2 tussen 2 en 6 weken	1.173	1.146	1.306
Cat3 tussen 6 en 8 weken	556	579	573
Cat4 Ouder dan 8 weken	7.878	7.947	7.448
Totaal	10.315	10.230	9.481
Voorraad mutatie	Week 38	Week 39	Week 40
Cat1 Binnen 2 weken	-150	-404	
Cat2 tussen 2 en 6 weken	-27	160	
Cat3 tussen 6 en 8 weken	23	-6	
Cat4 Ouder dan 8 weken	69	-499	
Eindtotaal	-85	-749	
Afbouw	Week 38	Week 39	Week 40
Opschoning bestanden	85	745	
Betaalregeling gestart	0	4	
Totaal	85	749	0



- Koppeling van IT met INL gegevens moet nog worden gelegd – actie (3-10-2012);
- Inzicht in hoeveel betaalregelingen er doorlopen (goed-pad) – actie (10-10-212)
- Inzicht in gestopte betaalregelingen en tijdige start dwanginvordering in gaan moet uit INL komen
- actie (10-10-212) (relatie met IT en bewaking betaalregeling nog onderzoeken)

Voorraad verloop TG304 – nieuw voorraad**Ontvangen verzoeken TG304**

Nog te vullen! Actie – 3-10-212

Afgedane verzoeken TG304

Nog te vullen! Actie – 3-10-212

Voorraad verzoeken TG304 – ontvangen na 18 september 2012

Nog te vullen! Actie – 3-10-212

FROBO's Inning Toeslagen (opgaaf - Invordering Toeslagen)

VERWERKTE FOBO'S DOOR BELASTINGTELEFOON

week 39	AANTAL	NABEHANDELING	AFGEHANDELD	G.G.
MA 24 september				
di 25 september	309	32	269	8
Woe 26 september	238	108	129	1
do 27 september	306	57	244	5
vr 28 september	387	100	287	
TOTAAL	1240	297	929	

week 40	AANTAL	NABEHANDELING	AFGEHANDELD	G.G.
ma 1 oktober				
di 2 oktober				
wo 3 oktober				
do 4 oktober				
vr 5 oktober				
TOTAAL				

Klachten Toeslagen (opgaaf [redacted] - Invordering Toeslagen)

Uit de mail van [redacted]

Periode 1 oktober 2011 tot en met 1 oktober 2012;

Totaal aantal behandelde klachten: 1222 waarvan Interventies/ klachten Nationale ombudsman;
311. Voorraad klachten Nationale ombudsman per 1 oktober 2011; 12

Openstaande klachten Nationale Ombudsman Interventies				
AKB Nummer	Binnen	afdoeningsdatum	onderhanden	
15481	14-8-2012	25-9-2012	ja	
15668	27-8-2012	10-9-2012	ja	te laat doorgezonden andere regio
15715	27-8-2012	8-10-2012	ja	geen interventie
16007	14-9-2012	28-9-2012	ja	
16014	14-9-2012	28-9-2012	ja	
16115	21-9-2012	5-10-2012	ja	
16189	26-9-2012	10-10-2012	nee	
16190	26-9-2012	10-10-2012	nee	
16209	1-10-2012	15-10-2012	nee	
16212	1-10-2012	15-10-2012	nee	
16214	1-10-2012	15-10-2012	nee	
16216	1-10-2012	15-10-2012	nee	

Het aantal klachten dat in de periode 1 oktober 2011 tot en met 1 oktober 2012 door de regio Oost Invordering Toeslagen is behandeld; 911

Voorraad klachten regio Oost Invordering Toeslagen: 77

Aan [redacted] is gevraagd de bestuurlijke informatie awb conform toe te sturen, deze is nog niet ontvangen. [redacted] zal jou bij ontvangst de informatie zo snel mogelijk doorsturen