



TER ADVISERING

Aan

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

@minfin.nl

Datum
8 november 2018

Notitienummer
2018-0000099506

Auteur
C&F/DO Control PP

Bijlagen
1. 2^e VMR 2018 Toeslagen
2. Verslag 1^e VMG 2018

notitie

gespreksnotitie viermaandsgesprek 2018 Toeslagen

Aanleiding

Op vrijdag 9 november 11.30 - 12.30 uur bespreekt u de 2e viermaandsrapportage (VMR) met de . Daarnaast zijn

bij het gesprek aanwezig. Onderstaand treft u de gespreksnotitie aan naar aanleiding van de 2^e VMR. Hierover heeft afstemming plaatsgevonden met Toeslagen.

Gelet op het interval tussen oplevering 2^e VMR en het gesprek hierover heeft C&F de bevindingen aangevuld met de actualiteit.

1. Belangrijkste bespreekpunten

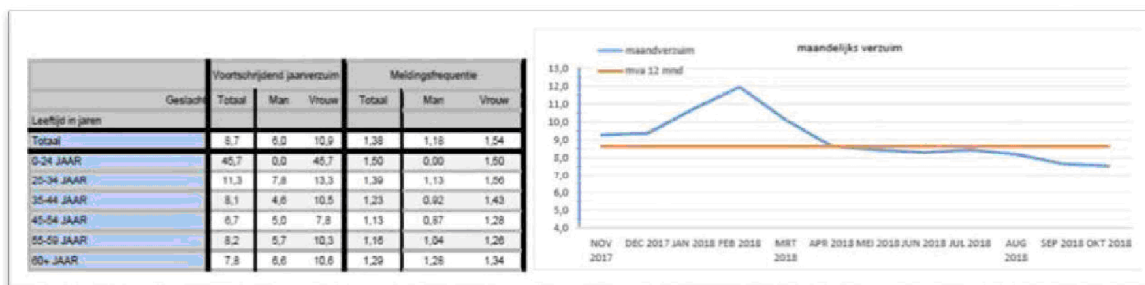
a) Algemene zorgpunten

Met het vertrek van de en een staat Toeslagen aan het begin van een nieuwe periode. De nieuwe zal voor de nodige uitdagingen komen te staan. Met een forse onderbezetting van ca. 100 fte heeft Toeslagen zich tot nu toe weten te handhaven, de burger bediend en haar doelstellingen grotendeels weten te bereiken. De kracht zit mede in het innovatievermogen van Toeslagen, maar de ondergrens lijkt nu bereikt te zijn. Het beeld is dat Toeslagen niet veel meer tegenslag kan hebben en zich genoodzaakt ziet zich versneld te versterken en te investeren in haar personeelsbestand, om zodoende ook vernieuwingstrajecten als de verbetermaatregelen KOT op te kunnen pakken. Het (bovenformatief) werven van ca. 120 fte komt echter moeizaam op gang, de uitstroom van personeel blijft gaande, het ziekteverzuim is structureel te hoog (8,7%) en blijkt lastig te beteugelen. De tegenvallende MTO-scores lieten zien dat er aandacht nodig is voor de medewerkers. Mede door deze factoren staat de productiviteit en inzetbaarheid van medewerkers onder druk. wil graag hierover met u van gedachten wisselen.

- *U kunt vragen waarom de grootschalige werving (ruim 120 vacatures) slechts ten dele is losgekomen. Tijdens het 1^e VMG in juni 2018 is immers al door u de wens uitgesproken om door te pakken met werven en hierin te anticiperen op uitstroom. De stand van begin november laat zien dat Toeslagen 30 E-vacatures*

heeft opengesteld en vervuld. Daarnaast loopt nu het proces om 50 uitzendkrachten in vaste dienst te nemen per 1/1/19.

- Het hoge ziekteverzuim van 8,7% (stand t/m oktober 2018, zie onderstaande figuur) blijft een terugkerend onderwerp. Recent is een licht dalende lijn te zien, maar is nog steeds hoger dan voorgaande jaren. Acties om een structurele daling in te zetten lijken nagenoeg geen uitwerking te hebben. De observatie vanuit C&F is dat dit onderwerp nog meer en blijvende aandacht verdient.
- De follow-up van het medewerkersonderzoek 2017 wordt uitgebreid beschreven, met hierin de nodige in gang gezette acties op het gebied van ontwikkeling medewerkers, welzijn, samenwerking, resultaatgerichtheid. Waar ligt nu de primaire focus van dTSL? Zijn er al resultaten zichtbaar?



Figuur 1

b) *Verbetermaatregelen KOT*

Het implementeren van de verbetermaatregelen KOT, in samenspraak met SZW, zal de komende maanden en jaren veel van Toeslagen gaan vergen. De doelstelling om het aantal terugvorderingen fors te verminderen wordt stapsgewijs uitgewerkt. In de begroting 2019 e.v. is hier rekening mee gehouden. dTSL praat u graag bij op dit onderwerp.

c) *Fraudemaatregelen – achterblijvende opbrengsten*

Toeslagen heeft te maken met achterblijvende opbrengsten van de businesscase Fraude. Met veel gerichte inzet op geselecteerde risicoposten wordt nu dit najaar getracht alsnog de minimale opbrengst van €25 mln. te realiseren. De opbrengst tot en met september 2018 is € 18,2 mln. Het zal er om gaan spannen of deze ondergrens behaald wordt. Redenen voor de achterblijvende opbrengsten zijn te vinden in het 'uitgeleerde' risicoselectiemodel en de mindere beschikbare capaciteit om deze zaken op te pakken.

In het OOT van juni 2018 is afgesproken dat eind 2018 een evaluatie wordt opgeleverd en voorgelegd zal worden of en hoe verder te gaan met deze businesscase. Insteek van Toeslagen zal zijn om niet meer apart te rapporteren over de opbrengsten van de (anti) fraudemaatregelen.

- *U wordt geadviseerd tijdig deze evaluatie intern te bespreken en te laten agenderen voor het OOT van begin 2019. Het eventueel beëindigen van de businesscase zal immers ook vragen oproepen over de financiering vanuit BZK en SZW aan MinFin.*

d) *Voorbereiding debat*

praat u bij over de stand van zaken omtrent het komende in de Kamer (nov/dec 2018). De toegezegde verbetering van de 'informatiehuishouding' van Toeslagen komt aan de orde.

2. Afspraken/actiepunten uit het vorige VMR-gesprek

	Actie n.a.v. vorig VMG	Wie	Stand van zaken
1	Wervingsactie opnieuw bezien en waar mogelijk		Loopt nog. Toeslagen zal naast de al opengestelde vacatures (47) een

	opschalen.		aanvullend aantal van zo'n 80 plekken via vacature-openstelling, dan wel matching vervullen.
2	Met een 20-tal hoogfrequente verzuimers zal een gericht gesprek tussen M1 en M2 en medewerker worden gevoerd om meer inzicht in het verzuim te verkrijgen.		Afgerond. Er zijn meerdere gesprekken geweest tussen M1, M2 en bedrijfsvoering over frequentverzuimers (top 3). De aanpak is onderling uitgewisseld, met als doel terugdringen van beïnvloedbaar verzuim. Vervolgens zijn diverse gesprekken met medewerkers gevoerd.
3	informatie zal ingewonnen worden bij Doc-Direkt waar TNO met succes een opzet voor meer gevarieerd werk heeft gelanceerd.		Loopt nog. heeft contact gezocht met DocDirect om informatie uit te wisselen. Vervolgstappen zijn nog onduidelijk.
4	De resultaten van de maatregel 'vast vervangt flex' worden geëvalueerd en komen terug in het DT in september.		Afgerond. De evaluatie met hierin de input van is eind oktober via besproken op het DTBD.
5	Eind 2018 wordt een evaluatie fraudemaatregelen opgeleverd en voorgelegd aan het OOT.		Loopt nog. In Q4 zal de evaluatie worden opgesteld. Naar verwachting kan deze evaluatie aan het begin van 2019 worden geagendeerd in het OOT.
6	Uitzoeken toezegging aan Kamer over muteren namens de burger (uitvloeisel van de Beleidsdoorlichting '16).	en	Afgerond. Nader onderzoek leert dat er géén expliciete machtiging nodig is om voor / namens de burger te mogen muteren.

3. Going concern – prestaties op primaire processen, inclusief ketens

In vergelijking met voorgaande VMR is de situatie niet wezenlijk veranderd: de realisatie op de doelstellingen van Toeslagen lopen conform de eerder geschetste verwachting. Lichte verbeteringen (groene trendpijlen) zijn gerealiseerd op 5 van de 10 KPI's. Dit wil echter nog niet zeggen dat de doelstellingen gehaald worden. Achterblijvende scores zijn zoals eerder genoemd te zien op de KPI's met betrekking tot ziekteverzuim, productiviteit en inzetbaarheid.

De ingezette verbetermaatregelen op de indicator 'rechtmatigheid' (KPI 1) zullen naar verwachting niet meer leiden tot het realiseren van de doelstelling:

- Voor de huurtoeslag verwacht Toeslagen dat een overschrijding van de rapporteringstolerantie op artikelniveau voor de huurtoeslag voor 2018 blijft bestaan.
- Daarnaast bestaat het risico voor overschrijding van de rapporteringstolerantie op artikelniveau voor de zorgtoeslag (uitgaven/ontvangsten).

Toeslagen blijft met beperkte inzet van middelen al haar taken uitvoeren en is door de lage bezettingsgraad genoodzaakt keuzes te maken in de uit te voeren werkzaamheden. Toeslagen (en C&F) ziet dat de ondergrens aan bezetting bereikt is en nu fors ingezet moet worden op werving om zodoende op sterkte te komen.

4. Vernieuwing

- Toeslagen is op diverse terreinen bezig met vernieuwing, wat uitgebreid staat opgenomen in de 2^e VMR. Hier geen nadere bijzonderheden.
- Herhaalaanvragen voor de bestedingsplannen 2019 'Werkstroombesturing' en 'Gegevensfundament' zijn ondertussen voorgelegd aan C&F en BIA.

5. Proces- en ketenoverstijgende prestaties

Het IBO Toeslagen (deel I) zal naar verwachting in november 2018 gaan starten. Het feit dat niemand uit de uitvoeringspraktijk van Toeslagen zitting heeft in de werkgroep riep verbazing op, maar is reeds eerder besproken.

6. Begroting

In de 3e budgetbrief 2018 is het budget met € 3,0 mln. neerwaarts bijgesteld tot een bedrag van € 57,6 mln. De doorwerking van de budgetmutaties leiden nu alsnog tot een geprognosticeerde onderuitnutting van € 2,4 mln. (stand begin november 2018).

De eerder geuite aanname dat in november 2018 meer dan 85 vacatures vervuld gaan worden (met name uitzendkrachten die in vaste dienst zullen komen) wordt nu nog geen realiteit. De verwachting is nu dat in januari 2019 de bulk aan vacatures vervuld gaat worden.

7. Risico's

De 8 door Toeslagen onderkende risico's spitsen zich toe op 'klantgerichte dienstverlening aan burgers', efficiënte uitvoering van processen en het hebben van 'vakbekwame en tevreden medewerkers'. Alle in het Jaarcontract 2018 genoemde risico's doen zich nu voor in de praktijk, beheersmaatregelen worden niet specifiek genoemd, wel een stand van zaken. Hieruit lijkt op te maken dat de situatie nog steeds beheersbaar is door o.a. 'de intensieve werving'. C&F is van mening dat hier steviger op gestuurd mag worden.

- *U kunt specifiek aandacht vragen voor het in kaart brengen van risico's én mitigerende maatregelen, op te nemen in het Jaarcontract 2019.*