

BIJDRAGEN BEDRIJFSONDERDELEN UITVOERINGSTOETS KINDEROPVANGTOESLAGEN

Inhoud

B/Toeslagen.....	2
B/CA.....	12
Belastingen.....	13
Belastingtelefoon.....	19
FIOD.....	23
B/CIE.....	27
B/CKC.....	30
B/CFD.....	33

De Douane heeft geen bemoeienis met de kinderopvangtoeslag en heeft zich om die reden afgemeld voor deelname aan deze uitvoeringstoets.

B/Toeslagen

Dit is de eerste versie van de beantwoording van de vragen door Belastingdienst/Toeslagen. De cijfers die in dit stuk genoemd worden zullen nog wijzigen. De (kwalitatieve) inhoud is gebaseerd op een eerste vragenronde binnen een deel van de organisatie, en de antwoorden die daarop vanuit de verschillende onderdelen van de organisatie gegeven zijn. De inhoud moet nog aangevuld en consistent gemaakt worden, en binnen de B/T-organisatie afgestemd worden.

Vragen

1. Wat is de impact van het niet meer uitvoeren van de KOT op de organisatie?
 - Welke effecten – waaronder financiële effecten – heeft de beëindiging van de KOT voor: personeel, facilitair en ICT?
 - Hoeveel, waar en vanaf wanneer kan worden bespaard door beëindiging KOT?
 - Wat betekent de beëindiging vanaf 2018 voor onze bedrijfsprocessen?
 - Wat betekent afronding van alle activiteiten in 2023 voor het afbouwproces en welke (wettelijke) maatregelen vraagt dit?
 - Wat is het point of no return als de Belastingdienst vanaf 2018 geen KOT meer uitkeert?
 - Moeten er zaken in overgangsrecht worden geregeld?
 - Welke extra inspanningen en investeringen moet de Belastingdienst in gang zetten?
2. Is het (onder eerder aangereikte kaders en randvoorwaarden) haalbaar om de beëindiging van de KOT op 1 januari 2018 te realiseren?
 - Aanvullende informatie nodig?

I. Bijdrage Bedrijfsvoering en Productieregie.

Besparing ten opzichte van begroting Belastingdienst/Toeslagen na mogelijke overheveling KOT per 2018 (Tussenstand dd 11 maart 2015)

Aandachtspunten:

- Onderstaand overzicht bevat een tussenstand van de inzichten tot heden. Het betreft de verwachte gevolgen voor het werk in de productie binnen het bedrijfsonderdeel 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 geïnitieerd	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	16.616	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	42.662	36.001	21.601	9.120	3.360	1.440	612
	Toezicht	214.711	60.320	34.963	28.267	12.641	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 evenredig								
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			2018	2019	2020	2021	2022	2023
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			2018	2019	2020	2021	2022	2023
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 spoor 1/2

II. Bijdrage Communicatie en dienstverlening

Communicatie & Dienstverlening

Wij verwachten dat de overheveling van kinderopvangtoeslag naar een andere uitvoerder tot vragen zal leiden onder burgers met kinderen in de kinderopvang, betrokkenen (ondernemers) in de kinderopvangbranche, medewerkers van de Belastingdienst die zich met de uitvoering van de toeslagen bezig houden en medewerkers van de nieuwe uitvoerder. Alle communicatie die over de overheveling uitgedragen wordt, heeft effect op de verwachtingen van alle hiervoor genoemde betrokkenen. Om deze verwachtingen te managen, stellen wij voor dat voor de communicatie over de overheveling van kinderopvangtoeslag in een projectteam wordt samengewerkt. Dit team bestaat uit communicatiespecialisten van de betrokken uitvoeringsorganisaties, de verantwoordelijke beleidsdepartementen, brancheorganisatie kinderopvang en belangenorganisatie voor ouders.

De communicatie richting betrokkenen zal erop gericht zijn onzekerheid over wat de overheveling voor hen betekent te reduceren zodat de transitie soepel kan verlopen en we onrust onder alle betrokkenen en extra druk op de dienstverleningskanalen voorkomen. Richting burgers en betrokkenen in de kinderopvangbranche is daarvoor is gezamenlijke communicatie en dienstverlening met de nieuwe uitvoerder nodig. Daarbij kan je denken aan een gezamenlijke website en helpdesk.

Hoe wij zelf de overheveling inrichten heeft grote invloed op de impact op burgers en betrokkenen in de kinderopvangbranche. Als gevolg daarvan heeft deze inrichting invloed op de impact die de overheveling heeft op Communicatie & Dienstverlening. Op dit moment zijn daarvan alleen nog contouren bekend. Daardoor is de impact van de overheveling en de investering die daarvoor nodig is op dit moment niet adequaat te ramen. Een voorbeeld in het kader van terugbetalingen: In de huidige situatie kunnen aanvragers die kinderopvangtoeslag moeten terugbetalen die laten verrekenen met de lopende toeslag. Deze betalingsregeling heeft een looptijd van 24 maanden. Komt er een punt waarop we deze mogelijkheid niet meer aanbieden zodat we bij de overheveling deze aanvragers niet confronteren met een 'onverwachte acceptgiro'?

Ook onbekend is wat vanuit wettelijk oogpunt nodig is om de kinderopvangtoeslag bij ons af te hechten. Zijn we bijvoorbeeld verplicht formeel een bericht te sturen over de beëindiging van kinderopvangtoeslag in oude vorm? Hoe de overheveling wettelijk geregeld wordt (of is) heeft impact op Communicatie & Dienstverlening.

Zodra meer duidelijk is hoe de overheveling eruit ziet (zowel vanuit perspectief van medewerkers als van burgers) kan de (totale) investering worden bepaald. De raming hieronder is daarvoor een eerste aanzet.

Disclaimer: Onderstaande raming gaat uit van een goedpad en samenwerking met de andere betrokken partijen. Mocht onverhoopt beide factoren er anders uitzien, dan is dat ook aanleiding voor een andere raming.

1. Wat is de impact op ons bedrijfsproces?

Het team Communicatie & Dienstverlening kent grofweg drie bedrijfsprocessen: interne communicatie, externe communicatie en dienstverlening. In eerste instantie zal de overheveling van kinderopvangtoeslag meer inspanning vergen. Deze inspanning zal gradueel afnemen in aanloop naar 2023 wanneer alle werkzaamheden met betrekking tot kinderopvangtoeslag zijn afgerond.

1.1 Interne communicatie

Interne communicatie richt zich op de medewerkers van Toeslagen (Utrecht, Den Haag, Heerlen) [en de medewerkers die bij andere bedrijfsonderdelen betrokken zijn bij de uitvoering van de toeslagen]. Welke impact de overheveling zal hebben op de medewerkers wordt uitgezocht door Bedrijfsvoering. Afhankelijk daarvan kan worden bepaald welke impact dit zal hebben voor interne communicatie.

Het niet meer uitvoeren van kinderopvangtoeslag heeft geen impact op de werkzaamheden en capaciteit van het team interne communicatie. We verwachten hier geen besparing te realiseren in 2023.

1.2 Externe communicatie

Externe communicatie is (in dit geval) gericht op aanvragers kinderopvangtoeslag. We onderscheiden in de populatie toeslaggerechtigden voor de overheveling (ten minste) twee doelgroepen: bestaande gebruikers van kinderopvangtoeslag en nieuwe gebruikers. Voor beide groepen zal communicatie ontworpen en ingericht moeten worden. De werkzaamheden voor de overheveling komen bij de andere werkzaamheden die uitgevoerd worden door het team. Daarnaast zal vanuit dit team capaciteit ingezet moeten worden voor samenwerking en afstemming met de andere betrokkenen (bij voorkeur in een projectteam zoals hierboven aangegeven). De overheveling vraagt extra capaciteit voor dit team vanaf besluitvorming tot ongeveer een jaar na invoering van het nieuwe stelsel (exacte periode afhankelijk van hoe de invoering daadwerkelijk verloopt).

De impact op het niet meer uitvoeren van kinderopvangtoeslag is bescheiden. We verwachten hier slechts een kleine besparing (1 fte) te realiseren in 2023.

1.2.1 Middelen

Voor externe communicatie worden een aantal middelen ingezet (Mijn toeslagen, toeslagen.nl, beschikkingen, brieven). Deze middelen zullen ingezet worden voor communicatie over de overheveling. Een deel van de kosten hiervoor zullen geraamd moeten worden door IM. Voor de middelen die niet ICT-gerelateerd zijn, verwachten we een (kleine) investering om ze in te kunnen zetten voor de overheveling.

Omdat de middelen geïntegreerd ingezet worden voor alle toeslagen, verwachten we hier in 2023 slechts een kleine besparing te kunnen realiseren. Deze besparing zal naar verwachting vooral bereikt worden bij het team van Online dienstverlening.

We werken er voortdurend aan om onze middelen op een marktconforme standaard te houden en/of aan te passen aan de beleidsdoelen van de rijksoverheid (bijvoorbeeld digitalisering). Daar investeren we in. Omdat kinderopvangtoeslag geïntegreerd deel uitmaakt van deze middelen, zullen de investeringen die tussen 2018 en 2023 worden gedaan ook voor kinderopvangtoeslag worden gedaan.

1.3 Dienstverlening

In het onderdeel Communicatie & Dienstverlening zal vooral in het team Dienstverlening impact zijn op het wegvallen van de uitvoering van kinderopvangtoeslag. In dit team is de ondersteuning

van de toeslagenintermediairs belegd en de kinderopvangorganisaties maken daar een groot deel van uit. Ook vinden in dit team de werkzaamheden in het kader van Partnerschappen 1 BRN plaats. Zowel de ondersteuning van kinderopvangorganisaties als de werkzaamheden voor Partnerschappen 1 BRN vervallen. De impact tijdens de overheveling zal gering zijn. Dit is echter wel afhankelijk van de inrichting van externe communicatie.

In het team Dienstverlening verwachten we in aanloop naar 2023 een besparing te realiseren.

2. Wat moeten wij investeren voor de overheveling?

Zoals hierboven aangegeven is het op dit moment niet mogelijk een adequate raming te geven. Onderstaande raming is een eerste aanzet:

- 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

3. Wat besparen wij als wij kinderopvangtoeslag niet meer uitvoeren?

Voor het onderdeel Communicatie & Dienstverlening verwachten we in 2023 de volgende besparing gerealiseerd te hebben:

- Interne communicatie: geen
- Externe communicatie: 1 FTE (schaal 10)
- Dienstverlening: 4 FTE

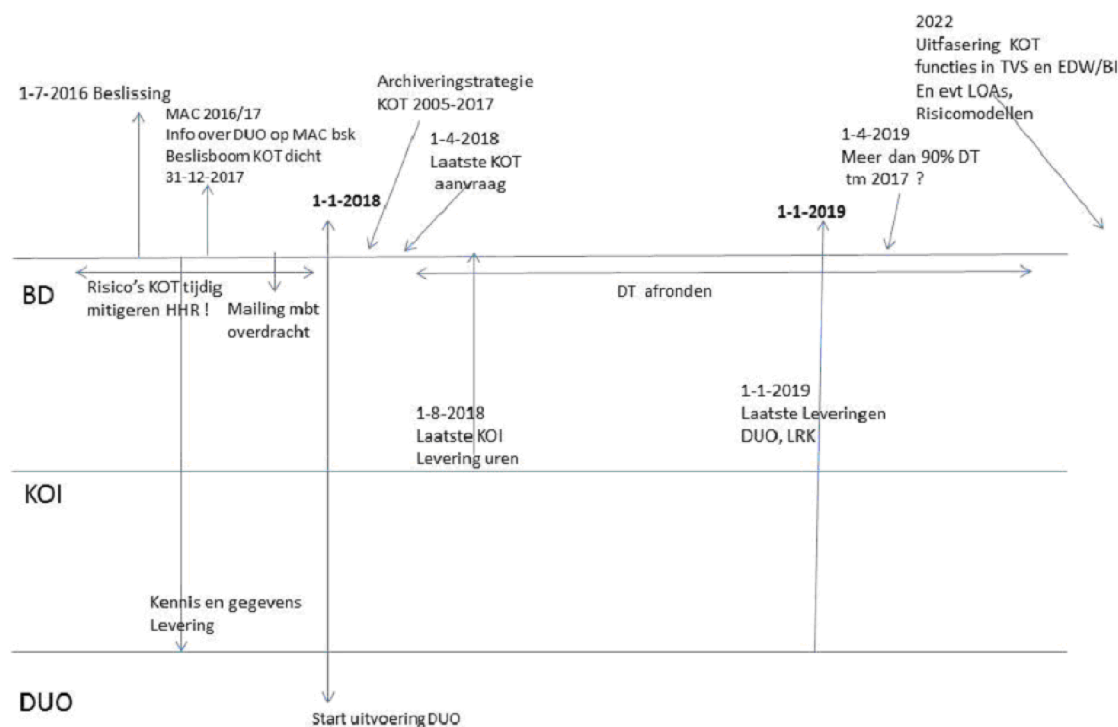
4. Wat is point of no return?

Zoals hierboven gezegd heeft alle communicatie die over de overheveling uitgedragen wordt effect op de verwachtingen van betrokkenen. Vanaf het moment dat besloten wordt tot een ander stelsel en uitvoerder en dit wordt uitgedragen moeten we klaar zijn om vragen te kunnen beantwoorden. De periode tussen de (verwachte) besluitvorming (medio 2015) en de daadwerkelijke overheveling (eind 2017) is vrij lang. Dit betekent dat er een lange periode is waarin de verwachtingen moeten worden gemanaged. Wat gemanaged moet worden is afhankelijk van de gedetailleerdheid van de communicatie rond de besluitvorming. Hoe gedetailleerder de communicatie is over het moment van overheveling, hoe groter de communicatie-inspanning wordt als dat moment toch niet gehaald wordt.

De lange periode tussen besluitvorming en overheveling betekent ook dat betrokken burgers vergeten hoe het ook al weer zat. Om deze burgers niet te overvallen met de daadwerkelijke overheveling moet op tijd worden aangegeven wanneer deze plaatsvindt en wat wij (nog) van burgers verwachten. De kunst is niet te vroeg en niet te laat te communiceren. Er zal een opbouw van communicatie-inspanning moeten plaatsvinden. Een eerste moment om de overheveling van kinderopvangtoeslag te 'bevestigen' is bij de automatische continuering van de toeslagen naar 2017 in december 2016. Het point of no return vanuit communicatieperspectief ligt dan in november 2016. Dit is echter geen hard punt. De communicatie kan ook later worden ingezet. Alleen is dan de inspanning om iedereen te bereiken groter, omdat er geen natuurlijk moment is.

III. Bijdrage Informatiemanagement

Tijdslijn aanbodfinanciering KOT



Fase1: Tot Mac 2018

In de MAC-release moet ruimte worden gemaakt voor het voorkomen van nieuwe aanvragen 2018. Voor TVS betekent dit aanpassingen in de burgerportal en de beslisboom, formulieren, TSL, het AC-proces, systeembrieven en geïntegreerde MAC-beschikkingen. Dit gaat ten koste van de (krappe) release budgetten.

Inbouwen/inrichten voorzieningen om niet relevante uitval/uitworp te voorkomen (b.v. huishoudsamenstellingen die alleen relevant zijn voor KOT).

Daarnaast aanpassingen in werkinstructies (ca 25) en kantoorbrieven (aandachtspunt C&DV).

Afspraken over burgervragen (papier, telefonisch, balie, ...) die betrekking hebben op 2018.

De verandering is haalbaar en maakbaar mits besloten voor 1-7-2016. In deze fase worden enkel kosten voorzien in de IV-keten, geen besparingen.

Aandachtspunten:

- 1-7-2016 is een go/no go moment. We gaan er vanuit dat er geen fall-back scenario wordt gerealiseerd. Beslissen voor een fall-back optie bij Toeslagen, betekent feitelijk verdubbeling van de inspanning in de IV-keten.
- KOT-features in de portfolio worden geschrapt. Alleen storingen worden nog opgepakt. Vrijkomende ontwerpcapaciteit bij IM kan worden ingezet voor het ontwerp van de migratie.
- We houden rekening met communicatie inspanningen (mailingen). Architectuur uitgangspunt is dat de communicatie niet wordt gerealiseerd in de reguliere TVS-voorzieningen (beschikkingen, portalen). Een verwijzing naar DUO voor aanvragen 2018 in de beslisboom kan.

- We houden rekening met één of meer gegevensleveringen aan DUO voor analyse en toezichtdoelstellingen (niet als primaire load!) op verzoek van DUO. Dit is regulier werk voor B/CA verstrekken gegevens.
- We houden rekening met een inspanning voor kennisoverdracht aan DUO op verzoek van DUO.
- DT-vordering 2017 kunnen in 2018 niet meer verrekend worden met voorschotten 2018. Handhavingregie kan overwegen om een extra toezichtinspanning te doen op voorschotposten KOT2017 en DT-posten uit eerdere jaren om de vorderingsinspanning op KOT in 2018 te reduceren.

Fase2a: Tot start DT 2017

De DT-release is een reguliere release. De burgerportaal per 1 april moet worden afgesloten voor aanvragen KOT TWK.

Mutaties worden nog gewoon behandeld. Systeemfunctionaliteit werkt nog volledig ivm afhandeling voorschotaanvragen.

In deze fase worden geen besparingen voorzien in de IV-keten. Alle systemen draaien nog en moeten worden onderhouden. De kosten voor de DT-release zijn conform een reguliere DT-release.

Aandachtspunten:

- Uitzoekpunt voor inning is zijn eventuele verrekeningen.
- Risicoselecties moeten opnieuw worden ingeleerd. Gegevens specifiek voor KOT-risicoselectie niet meer verzamelen.
- P.m. archivering en schoningsplan KOT (moet toch wel gebeuren!)

Fase2b: Tot einde DT 2023

Medio 2019 is het grootste deel DT-KOT 2019. De vraag is hoelang KOT componenten in TVS nog moeten blijven draaien (rationalisatie-vraagstuk). Hiervoor moet een aparte business case worden opgesteld.

Op termijn kunnen worden uitgefaseerd:

- Specifieke KOT services in TVS (Lasten en beslissen)
- Specifieke koppelvlakken (DUO-onderwijsgegevens, LRK, KOT-uren): laatste levering naar verwacht begin 2019
- Specifieke KOT-meldingen. Kinderopvanguren, KOT-aanvraag,
- KOT voorzieningen in EDW
- Specifieke KOT LOA's
- Aanpassen reguliere voorzieningen op KOT zaken.

Ergens in de loop van deze periode kunnen besparingen worden gerealiseerd. Dat zal pas echt iets opleveren als gestart wordt met de uitbouw. Systemen moeten nog tot 2023 raadpleegbaar zijn. Te vroeg uitbouwen betekent een separate noodvoorziening die ook weer gebouwd moet worden.

Fase3: Van 2023

Na 2023 zijn alle voorzieningen voor de KOT uitgefaseerd. De besparing op de IV-kolom zal door de hoge mate van integraliteit van het toeslagen proces beperkt zijn.

Generieke componenten zoals FRS, servicebus, , klantbeeld, portalen zullen niet noemenswaardig minder functionaliteit bevatten. Het aantal specifieke componenten in KOT is beperkt.

Besparingen voor toeslagen worden gerealiseerd op

- Afbouw IM-personeel (ontwerp en inrichting). Dit zijn slechts enkele FTE's vanwege de integratie van KOT in de toeslagen).

n.b. Het vervallen van één van de vier regelingen betekent niet dat er 25% besparing mogelijk is.

- Lagere service contracten met BCIE (zal naar verwachting beperkt zijn vanwege het integrale karakter TVS. Wel exploitatie besparingen door het niet meer inwinnen van specifieke gegevensstromen.

Besparingen:

- Korte termijn IV-kolom: extra kosten
- Lange termijn IV-kolom: beperkte besparingen

Wettelijke) maatregelen nodig om 2023 te kunnen halen:

- Geen maatregelen nodig. Te overwegen valt om de deadline voor voorschot 2017 hard te maken, in de huidige praktijk wordt coulant omgegaan met de uiterste termijn van 3 maanden terugwerkende kracht.

Point of no return als de Belastingdienst voor het toeslagjaar 2018 geen KOT meer moet uitkeren:

- 1-7-2016

Overgangsrecht

- Voorkomen moet worden dat de indruk kan ontstaan dat in 2017 aan de Belastingdienst doorgegeven mutaties doorwerken in de financiering vanaf 2018.

IV. Handhavingsregie

Volgt.

(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?)

V. Overig

• Terugvordering

In de huidige situatie worden veel terugvorderingen geïnd door te verrekenen met een lopende toeslag. Vanaf 1 januari 2018 kan er niet meer verrekend worden met KOT. Dat vraagt mogelijk verhoogde inspanning om de terugvorderingen over de jaren tm 2017 te innen, en leidt mogelijk tot een grotere mate van oninbaarheid.

Effect dat mogelijk ook optreedt is dat terugvorderingen gezien worden als iets van een oude, afgelopen regeling, terwijl ouders al een eigen bijdrage betalen voor de kinderopvang in 2018 en later. Gevolg kan zijn dat de betalingsmoraal voor terugvorderingen KOT zakt.

• Afronding 2023, mutaties en herzieningen

Onder de huidige wettelijke regeling kunnen herzieningen van definitieve beschikkingen plaatsvinden tot 5 jaar na afloop van het toeslagjaar (met uitzondering van herzieningen op grond van inkomen, dit moet zolang er nieuwe of gewijzigde inkomensgegevens vastgesteld worden – max. 12 jaar). Na 31 december 2022 kunnen er alleen herzieningen agv nieuw / gewijzigd inkomen nodig zijn. De mogelijke terugvorderingen kunnen nog langere tijd duren

indien de wettelijke standaard betalingsregeling van 24 maanden in stand blijft.

Er is geen wettelijke termijn verbonden aan het doorgeven van mutaties die tot een hogere toeslag leiden, als gevolg van de hiervoor genoemde wettelijke regeling kunnen dus ook plus-mutaties tot 5 jaar na afloop ingediend worden. Deze mutaties leiden echter niet tot terugvorderingen, en kunnen afgedaan worden met een nabetaling.

- **Afronding 2023, beroepszaken**

Op een (definitieve) beschikking kan nog bezwaar en beroep volgen. De Raad van State heeft op 29 januari 2014 de maximale redelijke termijn voor een *gerechtelijke* uitspraak in bestuurszaken zoals de toeslagen herbepaald. Dit is de termijn waarbinnen er een uitspraak moet zijn, anders moet de staat een schadevergoeding gaan betalen. Dit ziet alleen op zaken die voor de rechter komen. Er wordt uitgegaan van een behandeltijd van 0,5 jaar voor het bezwaar bij B/T, 1,5 jaar voor de rechtbank en 2 jaar voor de RvS. Het gaat echter om de totale doorlooptijd, dus vertraging bij de een kan gecompenseerd worden door de ander. Deze termijn is voor een procedure die bij de rechtbank komt 2 jaar vanaf binnenkomst van het bezwaar bij B/T en voor een procedure die door gaat naar de RvS 4 jaar vanaf binnenkomst van het bewaar bij B/T. (<http://www.raadvanstate.nl/uitspraken/zoeken-in-uitspraken/tekst-uitspraak.html?id=77578>) In de praktijk is de doorlooptijd bij ons meestal korter.

- In 2014 zijn bijna 3500 procedures bij de rechtbank beëindigd (uitspraak). Het merendeel is binnen een jaar afgerond. Ong. 200 zaken hebben 1 tot 1,5 jaar geduurd en ong. 100 langer dan 1,5 jaar. (Deze termijnen zijn exclusief de behandeltijd van het bezwaar door B/T.)
- In 2014 is in een kleine 500 zaken door de RvS uitspraak gedaan. Ook hier is het merendeel (ong. 400) binnen een jaar afgedaan. Slechts een enkele zaak heeft meer dan 1,5 jaar geduurd. (Deze termijnen zijn exclusief de behandeltijd van het beroep bij de rechtbank en het bezwaar door B/T.)

Overigens wordt er momenteel gekeken of de de rechtsgang voor toeslag via de RvS moet worden verschoven naar de Hoge Raad. Dit zou betekenen dat er nog een extra stap bij komt, omdat de gerechtshoven dan de hoger beroepsinstantie worden en daarna nog de mogelijkheid van cassatie bij de Hoge Raad bestaat.

- **Personele consequenties**

Voor de schatting van de impact is het noodzakelijk een beeld te krijgen van de wijze waarop de personele consequenties binnen de Belastingdienst hun beslag zullen krijgen: gaan mensen met het werk mee naar DUO, herplaatsing binnen de Belastingdienst, afvloeiing of een combinatie daarvan? De keuze heeft financiële gevolgen maar betekent ook wat voor het afbouwproces, omdat medewerkers afhankelijk van de gemaakte keuze mogelijk op een eerder of later moment niet meer beschikbaar zullen zijn voor de productie door B/T.

B/CA

1. Merendeel massale proces is generiek, dat vertaalt zich ook in minder specifiek toe toewijzen (personeels)kosten
2. Aannee dat alle inwin processen gegevens verwerkingen gastouderbureaus ook naar DUO worden overgeheveld.
3. Wat met stroom info van gastouders te doen die nu gebruikt wordt voor (renseignering?) blauw (komt ook binnen via DUO. Afspraken met Duo over aanlevering naar Belastingdienst?
4. Rekening moet gehouden worden met kosten van afhechten applicaties zowel toeslagen sec als raakvlakken voorbeeld O&M, Inning, afhechten LRK. (Im Toeslagen/cao)
5. Bij Ontvangen Mededelen wordt geabstraheerd van bezuinigingen op papieren verzending vanwege voorgenomen EBV proces. Kosten verbonden aan specifiek voor kot elektronische en schriftelijk berichten worden beperkt door het samengesteld verzenden en de te verwachten geringe uitzonderingen op EBV
6. Overdracht per 1 januari 2018 levert breuk op met betrekking tot via MAC te verrekenen vorderingen over oude jaren met klanten. Regulier innings- en invorderingsproces gaat daar werken met wel meer oninbaar als verwachting. Wellicht afspraken maken met Duo over verrekeningen?
7. Nog onbekend is de inrichting van de toekomstige processen bij DUO en de hiermee samenhangende overdrachtsafspraken die gemaakt moeten gaan worden. De samenhangende kosten voorde Belastingdienst daarvan zijn nog (natuurlijk) niet in beeld.

Cijfermatige rapportage opgenomen in [Rapportage B-CA](#).

Belastingen

Eerste inventarisatie februari

Inventarisatie pilot UTNS Kinderopvangtoeslag

Binnen Belastingen worden geraakt alle onderdelen die betrekking hebben op inning/invordering, omdat Belastingen de inning/invordering verzorgt voor Toeslagen. Bij Belastingen/Adviesregie is eerste, en tweede aanspreekpunt voor inning/invordering.

Standaard raadplegen we bij Belastingen/Adviesregie voor het domein inning/invordering de volgende partijen (die namens hun organisatie-onderdeel antwoorden):

1. Informatiemanagement Belastingen (IMB):

IMB is voor Belastingen de voordeur van de IV-keten. Alle partijen die nodig zijn om inzicht te krijgen op effecten in de ondersteuning van processen en systemen, worden door IMB benaderd conform de afspraken nav het Kaderdocument.

2. Directie Semi Massale Processen (SMP):
3. Directie Grote Ondernemingen (GO):
4. Directie Midden- en Kleinbedrijf (MKB):
5. Directie Vaktechniek:
6. Directie Handhaving (HH, onderdeel Expertisecentrum Handhaving en Intelligence v/h LTO): -
7. Directie Bedrijfsvoering:
8. B/CA Ketenregie:

In het rijtje ontbreekt Directie Particulieren, Dienstverlening en Bezwaar (PDB), omdat de inning particulieren plaatsvindt bij SMP (Landelijke Incasso Centra).

Door de hele groep standaard te betrekken heeft iedereen zicht op wat er speelt. Ieder kan bovendien voor zich nagaan of er daadwerkelijk impact is bij het eigen onderdeel, als bevestiging van of in aanvulling op de impact die we vanuit Adviesregie voorzien.

Bij de vragen zoals gesteld in de mail Pilot Uitvoeringstoets Kinderopvangtoeslag van 11-2 zijn –naar de beelden van nu- ook de relevante vragen voor het uitvoeringsadvies van Belastingen.

Reactie maart

De vraag om input voor de UTNS afschaffen KOT heeft vanwege de beperkte termijn ook nog maar beperkt reactie opgeleverd. En die leent zich nog niet zo voor het sjabloon. We zijn er dus nog lang niet. In deze fase kan Belastingen nog geen integraal uitvoeringsadvies maken.

Stand van zaken:

- Van de inning toeslagen zoals die wordt uitgevoerd door het LIC (Belastingen/Directie Semi Massale Processen) is de boodschap: er verandert voorlopig nog niet zoveel en veel hangt af van de overgangsregeling.
- Mooie beschrijving van wat er allemaal gebeurt in het proces in de bijlage, die kennelijk is gemaakt naar aanleiding van vragen over afschaffing KOT bij de beleidsvoorbereiding, eind januari/begin februari. Nu aangevuld met voorziene (geleidelijk te bereiken) besparing als gevolg van de afschaffing.
- Van Directie Vaktechniek Inning en IM Belastingen Inning volgt de reactie later.
- Voor toezicht buiten voor KOT door Belastingen kan pas op 19 maart as een gesprek plaatsvinden.

Aanleiding

Door het Ministerie is een aantal vragen gesteld met betrekking tot terugvordering van kinderopvangtoeslagen. Deze vragen zijn in eerste instantie neergelegd bij en beantwoord door het uitvoerende team Invordering van Belastingen.

Belastingdienst/Toeslagen heeft onderdelen van deze beantwoording opgenomen in deze beschrijving van het terugvorderingsproces.

De vraagstelling luidt:

Verrichten wij bij Inning Toeslagen werkzaamheden m.b.t. KOT? Zo nee, weten jullie waar dit proces wordt uitgevoerd?

Zo ja, dan graag de volgende informatie:

1. Het werkproces, wat doen wij t.a.v. KOT
2. Het aantal
3. Het belang
4. de inzet van capaciteit
5. eventuele bijzonderheden
6. Achtergrond informatie

Samenvatting van de antwoorden:

ad.1 Het werkproces persoonlijke betalingsregeling TG304.

Burgers die van mening zijn dat ze de terugvordering niet of niet geheel kunnen voldoen, kunnen een verzoek indienen voor een persoonlijke betalingsregeling. Hiervoor is een formulier beschikbaar dat kan worden aangevraagd via de Belasting Telefoon of kan worden gedownload van de website.

Het verzoek wordt behandeld en de betalingscapaciteit wordt vastgesteld op basis van stukken die de burger daarvoor moet aanleveren. De berekening van de betalingscapaciteit wordt samen met de persoonlijke betalingsregeling toegestuurd aan de burger.

ad 2. Het aantal verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling.

In 2014 zijn 30.310 verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling TG04 ontvangen. In 2013 zijn 27.705 verzoeken ontvangen. Eén verzoek TG304 kan meerder terugvorderingen bevatten.

ad 3. Het financiële belang van persoonlijke betalingsregelingen.

Op basis van de werkvoorraad 2015 is een berekening gemaakt van het financiële belang van de verzoeken persoonlijke betalingsregeling.

De voorraad te behandelen verzoeken KOT (> € 3.000,=) per 29 januari 2015 is 144. De totale toeslagnschuld bedraagt € 2.119.061,=.

Gemiddelde schuld per verzoek: € 14.715,=

Geprojecteerd op het aantal verzoeken 2014 van 3.335 met een gemiddelde schuld van € 14.715,= is het financiële belang in dat jaar bijna € 50 mio.

Dat bedrag moet nog geëxtrapoleerd worden over de jaren 2010 tot en met 2014.

ad 4. De inzet van capaciteit ten behoeve van persoonlijke betalingsregelingen.

Team persoonlijke betalingsregelingen TG304.

Als op 1 januari 2018 afscheid wordt genomen van de huidige KOT regeling mag een lineaire afbouw van deze 13 FTE (op C-niveau) capaciteit worden verwacht in de 2 á 3 jaren daarna.

Team SBA/Frobo

Als op 1 januari 2018 afscheid wordt genomen van de huidige KOT regeling mag een lineaire afbouw van deze 10 FTE (op C-niveau) capaciteit worden verwacht in de 2 á 3 jaren daarna.

Team beroep.

Als op 1 januari 2018 afscheid wordt genomen van de huidige KOT regeling mag een lineaire afbouw van deze 7 FTE (F- en I- niveau) capaciteit worden verwacht in de 4 á 5 jaren daarna.

Voordat op deze vragen wordt ingegaan, wordt kort geschetst hoe Belastingdienst/Toeslag het toezicht heeft ingericht. Het toezicht is er op gericht om in de spanningsdriehoek massaliteit, tijdigheid en rechtmatigheid iedereen een passende behandeling te geven.

Belastingdienst/Toeslagen heeft de afgelopen jaren het toezicht verschoven van achteraf, voorafgaand aan definitief toekennen, naar zo vroeg mogelijk in het proces. Door zo vroeg mogelijk in het proces vast te stellen of er recht bestaat op een toeslag, wordt voorkomen dat voorschotten worden uitbetaald waar geen recht op is. En wat niet is uitbetaald, hoeft ook niet teruggevorderd te worden.

Bij de kinderopvangtoeslag moet de aanvrager bij het indienen van de aanvraag een aantal van de benodigde gegevens schatten, zoals het jaarinkomen, het aantal te werken uren en het aantal af te nemen uren kinderopvang. Het is inherent aan het werken met geschatte gegevens dat bij definitief toekennen verschillen ontstaan.

Korte beschrijving toezicht

Het toezicht van Belastingdienst/Toeslagen vindt op verschillende momenten in het proces plaats:

Aan de voorkant: Burgers kunnen een aanvraag of mutatie indienen via de burgerportaal. Recente aanpassingen in het burgerportaal helpen burgers bij het indienen van een juiste aanvraag. Zo worden bijvoorbeeld de BSN's getoond van kinderen van de aanvrager, zodat er geen fout BSN kan worden ingevoerd.

Als een aanvraag/mutatie is ingediend, maakt Belastingdienst/Toeslagen gebruik van een risicoselectiemodel. Op basis van die risicoselectie wordt de intensiteit van het toezicht bepaald. De intensiteit vertaalt zich in verschillende behandelmethoden. Wanneer een aanvraag of mutatie als risicovol wordt geclassificeerd, vindt eerst beoordeling plaats voordat een (verhoogd) voorschot wordt uitbetaald.

In de actualiteit: Als aanvragen geen verhoogd risico bevatten, worden deze formeel beschikt en ontvangt de aanvrager op basis van een Voorlopige Toekenning het (verhoogde) voorschot. Vervolgens wordt de aanvraag getoetst op volledigheid en juistheid, deels geautomatiseerd, deels handmatig. Behandeling kan leiden tot een hogere of lagere toekenning of tot een stopzetting. In het geval van lagere toekenningen en stopzettingen, wordt het terugvorderingsproces gestart. In het geval van een hogere toekenning, vindt nabetaling plaats.

Achteraf: Aan het einde van het toeslagjaar worden de voorlopige toegekende toeslagen definitief beoordeeld op basis van loongegevens, jaaropgaven en andere relevante stukken. Ook hier geldt dat behandeling kan leiden tot een hogere of een lagere toekenning of een stopzetting en dat dit gevolgd wordt door een terugvordering of nabetaling.

Bij de uitvoering van het toezicht maakt Belastingdienst/Toeslagen gebruik van gegevens van basisregistraties en private partijen (zoals Zorginstituut Nederland , kinderopvanginstellingen en woningcorporaties).

Door met zowel interne als externe partijen samen te werken in de keten, draagt Belastingdienst/Toeslagen bij aan het opwerpen van barrières ter voorkoming van misbruik en fraude.

Beschrijving terugvorderingsproces

Op basis van behandeling door Belastingdienst/Toeslagen of door mutaties die door de aanvrager/toeslaggerechtigde zijn ingevoerd, kunnen correcties of stopzettingen ontstaan. In deze gevallen wordt een terugvorderingsbeschikking gemaakt en start het terugvorderingsproces.

Een burger die een terugvorderingsbeschikking ontvangt, heeft vervolgens drie opties:

1. Gebruik maken van de standaardbetalingsregeling. Dit houdt in dat het volledig terug te betalen bedrag in 24 maanden moet zijn voldaan;
2. Gebruik maken van de mogelijkheid om te verrekenen met een lopende toeslag van hetzelfde "middel", in dit geval de kinderopvangtoeslag;
3. Een aanvraag doen voor een persoonlijke betalingsregeling.

Hieruit vloeien de processen voort waarvoor de teams van inning toeslagen de werkzaamheden uitvoeren die gerelateerd zijn aan de gestelde vragen.

Optie 1

De burger moet altijd reageren. Als hij gebruik wil maken van optie 1, houdt dat in dat hij deze optie "activeert" door gebruikmaking van de toegestuurde acceptgiro en het daarop door hemzelf ingevulde maandbedrag.

Op het moment dat de burger alle 24 termijnen heeft voldaan, is daarmee de terugvordering voldaan.

Wanneer de burger gedurende de 24 maanden stopt met betalen, wordt de post uitgeworpen en ontvangt de burger, zolang hij zelf geen actie onderneemt, achtereenvolgens een betalingsherinnering, een aanmaning en een dwangbevel. In het geval dat er door omstandigheden een betaling niet is voldaan, kan de burger via de BelTel het betalen van de terugvordering weer starten.

Optie 2

Wanneer de burger die voor optie 1 heeft gekozen, stopt met betalen en niet reageert op de diverse brieven die hij achtereenvolgens ontvangt, wordt gestart met het verrekenen.

Burgers die zelf kiezen voor verrekenen met een lopende (kinderopvang)toeslag, worden in de praktijk soms verrast door het lagere voorschot dat zij vervolgens ontvangen. Hierdoor ontstaan reacties naar de BelastingTelefoon. Verrekenen duurt voort tot de gehele terugvordering is voldaan.

Optie 3

Burgers die van mening zijn dat ze de terugvordering niet of niet geheel kunnen voldoen, kunnen een verzoek indienen voor een persoonlijke betalingsregeling. Hiervoor is een formulier beschikbaar dat kan worden aangevraagd via de BelastingTelefoon of kan worden gedownload van de website.

Het verzoek wordt behandeld en de betalingscapaciteit wordt vastgesteld op basis van stukken die de burger daarvoor moet aanleveren. De berekening van de betalingscapaciteit wordt samen met de persoonlijke betalingsregeling toegestuurd aan de burger.

NB: dit is afgesproken met de Nationale Ombudsman, maar dit blijkt in de praktijk niet (altijd) te gebeuren. Het proces is nog niet goed ingericht.

Een verzoek voor een persoonlijke betalingsregeling wordt afgewezen wanneer sprake is van opzet/grove schuld. Conform de Leidraad Invordering en in de Uitvoeringsregeling van de Awir vervalt de mogelijkheid van een persoonlijke betalingsregeling op het moment dat is vastgesteld dat de terugvordering is ontstaan door opzet of grove schuld.

NB: het proces m.b.t. terugvorderingen bij opzet/grove schuld is nog niet volledig ingericht. Pas bij het behandelen van het verzoek om een persoonlijke betalingsregeling wordt door invorderaar vastgesteld dat het om opzet/grove schuld gaat.

Tegen een afwijzing van een verzoek voor een persoonlijke betalingsregeling kan bezwaar ingediend worden. Burgers die een dergelijk bezwaar indienen worden gehoord, waarna de uitspraak volgt. Na beslissing op bezwaar heeft de burger de mogelijkheid om de zaak voor te leggen aan de bestuursrechter. De rechter kijkt of de regelgeving juist is toegepast.

Bijzonderheden

De Algemene Wet Inkomensafhankelijke Regelingen (Awir) en de Leidraad Invordering, onderdeel 79, zijn van toepassing op terugvorderingen van toeslagen.

Op basis van deze wettelijke basis, heeft Belastingdienst/Toeslagen geen mogelijkheid om toeslagschuld kwijt te schelden. In die gevallen waarbij betalingscapaciteit ontbreekt en een (deel van het) terug te vorderen bedrag blijft openstaan, wordt periodiek beoordeeld of de betalingscapaciteit is gewijzigd.

Als burgers gedurende de 24-maandstermijn de afgesproken bedragen hebben betaald en er een restschuld overblijft, ontvangt de burger een beschikking waarin wordt aangegeven dat met betrekking tot het nog openstaande bedrag niet verder wordt bemoeilijkt.

Door kantoor Oss van Belastingen, waar de verzoeken persoonlijke betalingsregelingen worden behandeld, zijn de volgende cijfermatige gegevens verstrekt:

Aantal verzoeken persoonlijke betalingsregeling

In 2014 zijn 30.310 verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling (TG304) ontvangen. In 2013 zijn 27.705 verzoeken ontvangen.

Eén verzoek TG304 kan meerder terugvorderingen bevatten.

In 2014 betrof het aantal verzoeken waarbij sprake was van een terugvordering kinderopvangtoeslag, groter dan € 3.000,= een percentage van circa 11%.

Dit komt neer op ongeveer 3.300 verzoeken per jaar. ($11\% \times 30.310 = 3.335$)

Financieel belang:

Op basis van de werkvoorraad 2015 is een berekening gemaakt van het financiële belang van de verzoeken persoonlijke betalingsregeling.

De voorraad te behandelen verzoeken KOT ($>€ 3.000,=$) per 29 januari 2015 is 144. De totale toeslagschuld bedraagt € 2.119.061,=.

Gemiddelde schuld per verzoek: € 14.715,=

Geprojecteerd op het aantal verzoeken 2014 van 3.335, met een gemiddelde schuld van € 14.715,=, is het financiële belang in dat jaar bijna € 50 mio.

Dat bedrag moet nog geëxtrapoleerd worden over de jaren 2010 tot en met 2014.

Huidige inzet en waarschijnlijke vrijval van capaciteit:

Team persoonlijke betalingsregelingen TG304.

Het team van terugvordering toeslagen dat zich voornamelijk bezig houdt met de persoonlijke betalingsregeling (TG304) bestaat thans uit 20 uitzendkrachten (18 fte) en 16 vaste krachten (11 fte).

4 fte is belast met de verwerking van de tg 304 KOT;

3 fte belast met de verwerking van de tg 304 Verwijtbaar;

3 fte is belast met de behandeling van de bezwaarschriften tegen KOT betalingsregeling en

3 fte is belast met de verwerking van de bezwaarschriften tegen een reguliere niet verwijtbare betalingsregeling.

In totaal betreft het in dit team dus een waarschijnlijke vrijval van 13 FTE. Omdat definitief toekennen en afhandeling van bezwaar met vertraging plaatsvindt, stamt het huidig onderhanden pakket TG304 uit 2012/2013.

Als op 1 januari 2018 afscheid wordt genomen van de huidige KOT regeling mag een lineaire afbouw van deze 13 FTE (op C-niveau) capaciteit worden verwacht in de 2 á 3 jaren daarna.

Team SBA/Frobo.

In het team van terugvordering toeslagen dat zich bezig houdt met SBA/Frobo werken ongeveer 20 FTE. Daarvan zijn ongeveer 10 FTE belast met vragen en nawerk over de persoonlijke betalingsregeling TG304. Die vragen volgen veelal op het al dan niet toekennen van een persoonlijke betalingsregeling.

In totaal betreft het in dit team dus een waarschijnlijke vrijval van 10 FTE.

Als op 1 januari 2018 afscheid wordt genomen van de huidige KOT regeling mag een lineaire afbouw van deze 10 FTE (op C-niveau) capaciteit worden verwacht in de 2 á 3 jaren daarna.

Team beroep.

Daarnaast zijn medewerkers van het team Enschede belast met de behandeling van de beroepschriften. **Vrijwel alle** beroepschriften kunnen worden gerelateerd aan de afwijzende beschikking op het KOT bezwaar.

Verzoeken om persoonlijke betalingsregelingen worden op persoonsniveau getroffen en kunnen per persoon meerdere toeslagsoorten raken. Bovenstaande inzet is daardoor weliswaar grotendeels maar niet uitsluitend ten behoeve van de kinderopvangtoeslag. **De huidige inzet bedraagt 8 FTE.** Daarvan zijn ongeveer 7 FTE belast met beroepschriften over het afwijzen van de persoonlijke betalingsregeling TG304.

Omdat definitief toekennen met vertraging plaats vindt, stamt het huidig onderhanden pakket beroepschriften uit 2010/2011.

Als op 1 januari 2018 afscheid wordt genomen van de huidige KOT regeling mag een lineaire afbouw van deze 7 FTE (F- en I- niveau) capaciteit worden verwacht in de 4 á 5 jaren daarna.

Belastingtelefoon

Reactie februari

1. Wat is de impact van het niet meer uitvoeren van de KOT op de organisatie; en specifiek de BelastingTelefoon?

- *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).*

Vanuit perspectief kanaal Telefonie

Tot en met het Toeslagjaar 2017 blijven het reguliere werkzaamheden. Wel een aantal kanttekeningen:

- Mogelijk worden ontwikkelingen rondom KOT (bijvoorbeeld verbeteringen aan het burgerportaal) on hold gezet. Daardoor geen 'lastenverlichting' tot aan de transitieperiode.
- In 2017 verhoogd aanbod aan calls rondom overgang naar andere organisatie. (Zal afhangen van de externe communicatie.)
- Invorderingsvragen rondom jaarovergang naar 2018. Kunnen nieuwe tegoeden KOT verrekend worden met oude schulden?
- Jaarovergang naar 2018: kleine opleidingsinspanning.

Tijdens de transitieperiode (2018-2023) worden de volgende effecten ingeschat:

- 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. Als we DT2017 in 2018 en 2019 afronden, dan lopen deze betalingsregelingen dus door tot 2019 en 2020. 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?
- Op peil houden van de kennis en actueel houden van de content (geen extra inspanning).
- 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. Hierbij wel de opmerking dat via team Webcare ook na transitieperiode wellicht signalen opgevangen worden over de KOT.

Vanuit perspectief Online Dienstverlening

- We verwachten dat er een communicatieplan moet worden gemaakt voor externe en interne communicatie. Dus 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. Hierbij kan een verwijzing worden gemaakt naar de nieuwe uitvoeringsorganisatie. Hierdoor is het mogelijk dat aanvragen, wijzigingen met ingangsdatum vóór 1-1-2018 kunnen worden afgehandeld. Er moet nog gekeken worden voor de gevolgen voor de schermen van de burgerportal. 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.

Financiële effecten/besparingen

Vanuit perspectief kanaal Telefonie

- Op dit moment wordt een analyse gedaan naar het aantal calls vanuit de KOT. Op basis van de analyse zal de BelTel een impactberekening voor de capaciteit op P-gebied. De impact op M-gebied zoals de automatiseringstools, werkplekken, telefonienota etc worden ook meegenomen. Een 1^e inschatting is echter dat die impact gering zal zijn. Het lijkt nu meer voor de hand liggen om de impact op M-gebied onderdeel te laten zijn van de ontwikkelingen vanuit de Marsroute.

Vanuit perspectief 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
- *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?*

Los van de overheveling naar KOT loopt er vanuit de marsroute Serviceorganisatie Dienstverlening het traject om brieven aan te optimaliseren, o.a. verwijderen van telefoonnummer. Dit kan al op de korte en middellange termijn tot besparingen leiden. Op dit moment wordt de programmaorganisatie van de marsroute vorm gegeven.

- *Wat betekent de overgang naar DUO vanaf het toeslagjaar 2018 voor onze bedrijfsprocessen (BelTel, invorderingen, massaal, etc)?*

Voor de BelTel kanaal telefonie zijn de gevolgen in de verschillende fases hiervoor al beschreven.

- *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?*

De BelTel is volgend, naar verwachting zullen t/m 2020 er nog vragen komen over de betalingsregelingen. Echter het feit dat we nu in 2015 bij Toeslagen nog zaken hebben lopen over 2006, maakt het wel een uitdaging of de BD alle zaken op 1 januari 2023 kunnen afronden.

- *Wat is het point of no return als de Belastingdienst voor het toeslagjaar 2018 geen KOT meer moet uitkeren?*

Vanuit perspectief kanaal Telefonie

De BelTel kan snel op- of afschalen in benodigde capaciteit. Het al dan niet op peil houden van kennis bij zowel de informanten als bij content is belangrijkste aandachtsveld, maar heeft ook een relatief korte doorlooptijd.. Vanuit financieel oogpunt is een jaar van te voren i.v.m. budgetaanvraag point of no return.

Vanuit perspectief Online Dienstverlening

1-1-2017 moet volledig duidelijk zijn wat het nieuwe stelsel is. Het werk voor online dienstverlening moet voor 1-1-2018 zijn afgerond.

Tijdens de overgangsfase verwachten we naast het uitvoeren van het communicatieplan er geen noemenswaardige activiteiten nodig zijn.

- *Moeten er zaken in overgangsrecht worden geregeld?*

--Met name in de invordering en schuldverrekening kunnen problemen ontstaan in de samenloop van een schuld die is ontstaan bij de Belastingdienst en de schuld die op een later moment bij DUO speelt. Gebundelde betalingsregelingen waarbij een afspraak is gemaakt over verschillende Toeslagen, zelfs in combinatie met IB maakt de zaak nog complexer.

-De overgang naar DUO in 2018 houdt in dat de BD het hele KOT proces 2017 nog afhandelen en dat loopt door in de jaren 2018 en verder. Op hetzelfde moment wordt de klant vanuit een ander onderdeel (DUO) geconfronteerd met 2018 en verder. Vanuit get gezichtspunt van de klant kan dat verwarring opleveren. We moeten aan procesinrichting doen waarin de klant centraal staat m.a.w. de klant kan contact opnemen over KOT en het is aan ons (samenwerking BD en DUO) om ervoor te zorgen dat de klant bij de juiste instantie terecht komt.

- *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.*

Zie de andere antwoorden voor de inspanningen die vanuit de BelTel en Online Dienstverlening moeten worden gedaan. Maar vooral een goed Communicatieplan en uitvoering daarvan.

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?*

Ja, maar dan moeten de beslissingen duidelijk zijn en niet meer wijzigen na het point of no return.

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 (supervisoren 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

FIOD

B/CAO

Beantwoording van vragen + weergave van nader uit te werken onderwerpen inclusief de daarbij te betrekken BO'n

Hoofdvraag	Subvraag	Verdiepingsvraag	Antwoord B/CAO	Aanvullende actie nodig (met)
1. Wat is de impact van het niet meer uitvoeren van de KOT op de organisatie?			De <u>communicatie</u> over alle toeslagen loopt nu via één portaal, vanaf 2018 kan dit betekenen dat we vanuit twee organisaties over één portaal willen communiceren, bijv. voor burgers met meerdere toeslagen. In alle gevallen op basis van dezelfde gegevens. Daarnaast: Naast de inkomens worden momenteel ook de AWIR partnerschappen synchroon gehouden over de verschillende toeslagen heen, dit betekent een extra <u>koppeling</u> tussen BD en DUO. De opbouw van het TVS-systeem maakt het "uitzetten" van een regeling relatief eenvoudig, maar het <u>uitfaseren</u> van functionaliteit is daarmee onmogelijk. Gezien de integraliteit blijft ook kennis van de TVS systemen om die reden benodigd.	IM, nader verfijnen benodigde details op inhoud?
	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). Gevraagd wordt daarbij om een onderscheid maken tussen de huidige situatie, de transitieperiode (2018-2023) en het eindbeeld (2023).		• <u>Huidig (tot start DT 2017)</u>: Aannemelijk is dat nwe ontwikkelingen op de KOT-functionaliteit zullen worden stopgezet. Beheer en onderhoud op huidige functionaliteit blijft wel. Ook zullen aanpassingen op m.n. het burgerportaal (zie hierboven) en evt. fallback-oplossingen moeten worden voorbereid en gerealiseerd. • <u>Transitie</u>: Functionaliteit blijft intact in het afbouwscenario, met mogelijk een conversie van de "Toeslaggerechtigden 2017, 2018" van Toeslagen naar DUO (?). • <u>Eindbeeld</u>: TVS-services KOT kunnen maximaal worden "uitgekleed". Het <u>uitfaseren</u> van bestaande services is niet mogelijk.	Is er nut/noodzaak dit nader financieel te laten onderbouwen/schat ten?
	Op welke punten kan op korte, middellange en lange termijn worden		De besparingen om vanaf 2018 geen KOT te ondersteunen zijn voor CAO <u>minimaal</u> . Maximaal de	Is er nut/noodzaak dit nader te laten

	bespaard indien de KOT overgeheveld wordt naar DUO? Hoe groot is deze besparing? En vanaf wanneer kan deze besparing ingeboekt worden?		inzet bij TSL betrokken bij (te vervallen) jaaraanpassingen. De overige toeslagen zal CAO moeten blijven ondersteunen met de TVS services. De rationalisatiewinst richting 2023 zal in eerste instantie vooral gehaald worden uit de <u>papieren</u> communicatie via O&M, aangezien het uitfasen van bestaande services niet mogelijk is.	onderbouwen/schat ten?
	Wat betekent de overgang naar DUO vanaf het toeslagjaar 2018 voor onze bedrijfsprocessen (Beltel, invorderingen, massaal, etc)?		Niet een vraag voor B/CAO	
	Stel dat alle activiteiten rond de KOT in 2023 afgerond moeten zijn:	wat betekent dit voor het afbouwproces?;	Kennis voor de overige Toeslagenstromen blijft beschikbaar. De huidige services t.b.v. KOT blijven nodig tot de stroom dermate klein is dat deze zonder geautomatiseerde ondersteuning afgehandeld kan worden. Op dat moment kunnen de KOT-services uitgekleeft worden.	
		zijn er aanvullende (wettelijke?) maatregelen nodig om 2023 te kunnen halen? Zo ja, welke?	Die worden op dit moment niet voorzien, onder voorwaarde dat de overige drie Toeslagenstromen via de Belastingdienst lopen	
	Wat is het point of no return als de Belastingdienst voor het toeslagjaar 2018 geen KOT meer moet uitkeren?		Technisch gezien vanuit B/CAO-perspectief valt dat gezien de impact mee. Vanuit doorlooptijdperspectief adviseren we 1 juli 2016. Overweging is daarnaast om als risicomgt-maatregel een fallback-scenario voor 2018 in het huidige systeem te maken, gebaseerd op de huidige wetgeving toegepast in 2017. Dit biedt – tegen <i>meerkosten</i> – de ruimte tot ver in 2017 over Go/No Go te beslissen.	
	Moeten er zaken in overgangsrecht worden geregeld?		Vooralsnog niet vanuit CAO-perspectief	
	Welke extra inspanningen en investeringen moet de Belastingdienst mogelijk in gang zetten? Te denken is aan:	de beantwoording van vragen over de KOT voor toeslagjaren tot en met 2017;	Niet een vraag voor B/CAO. B/CAO zal zorgen voor kennisborging van de applicatie(s), versneld life cycle management en eventuele conversie.	
		interne en externe communicatie over de overgang;	Niet een vraag voor B/CAO	
		andere extra activiteiten met het oog op de	Niet een vraag voor B/CAO	

		overgang; voorbereidende acties gericht op het opvangen van mogelijke personele gevolgen.	Niet specifiek voor uitfasering KOT.	
2.Is het onder bovengenoemde kaders en randvw'n haalbaar om de overheveling van de KOT naar DUO op 1/1/2018 te realiseren?			Voor B/CAO: Ja	
	Is nog aanvullende Informatie nodig om antwoord te kunnen geven op bovengenoemde vragen?		Vooralsnog niet	
	Zo ja, welke informatie betreft dit?		-	

B/CIE

Eerste reactie februari

Voor het overhevelen van de Kinderopvangtoeslag KOT naar een andere partij, zoals bijvoorbeeld DUO, zie ik voor B/CIE als hostingleverancier binnen het Overheids Data Center verschillende scenario's;

1. Alles van KOT verdwijnt bij B/CIE. Zowel applicatief, als de onderliggende data, maar ook het printwerk (voor zover dat dan nog op papier zou gaan). In dit scenario onderzoeken wij de TCO van toeslagen nu, we beschouwen:
 - wat er wegvalt en welke kosten dat met zich meebrengt (Welke exploitatiekosten worden vermeden vanaf het moment dat KOT elders is ondergebracht)
 - welke kosten er gemaakt moeten worden om de migratie gestalte te geven, (Lees: Oude data te saneren en de realiseren dat de Bri gegevens kunnen worden aangeleverd)
 - exploitatiekosten nieuwe situatie: welke kosten zijn gemoeid met het aanleveren van benodigde gegevens
2. Alle functionele werkzaamheden worden overgedragen, de mens machine interface wordt daar op aangepast, DUO is de front end naar de klant toe, maar dit gebeurt vanuit de huidige installed base voor Toeslagen die gehost wordt door B/CIE. Vanuit het ODC denken een logische keuze. Effect is dat er geen nieuwe applicatie hoeft te worden gebouwd, dat de interne verbandscontroles ten aanzien van inkomens etc welke reeds gestandaardiseerd zijn kunnen worden hergebruikt en dat de gedane investeringen benut worden. B/CIE sluit voor de hosting met de gebruikende partij een overeenkomst (SLA) af waarin vastgelegd wordt welke prestaties CIE levert, waar CIE verantwoordelijk voor is en de gebruikende partij betaalt daar een vergoeding voor. B/CIE is in staat om ook het printwerk uit te voeren. In dit geval is nog afstemming nodig hoe een en ander feitelijk ingericht moet worden en wat daarvoor noodzakelijk is.

Deze scenario's zijn een eerste grove schets naar aanleiding van de gestelde vraag. Daarbij geldt dat vanuit B/CIE nog niet helder is of en zo ja welke politieke wensen of weerstanden bestaan. Vanuit B/CIE bestaat de mogelijkheid om scenario 2 gezamenlijk met DUO uit te werken, teneinde transparant te maken, hoe interessant dit scenario is voor beide partijen. Hierbij komen dan ook de inrichtingsvraagstukken aan de DUO zijde aan de orde.

Deze vraag is voor B/CIE puur vanuit de infrastructuur zijde beantwoord, waar het voor de eindgebruiker (lees consument en/of medewerker van DUO) niet uitmaakt wie de onderliggende infrastructuur verzorgt. DUO is de partij die verantwoordelijk is voor KOT en B/CIE is subcontractor om het geautomatiseerde administratieve proces feilloos te laten verlopen. Zonder dat de eindgebruiker dit in zijn/haar werkzaamheden merkt.

B/CIE doet het voorstel om beide scenario's uit te werken in een outline business case en op basis daarvan tot een afgewogen besluit te komen.

Reactie maart

Binnen B/CIE bedraagt de totale infrastructurele exploitatielast van Toeslagen circa € 12 mln op jaarbasis. Dit betreft de ontwikkeling, beheer en exploitatie van de infrastructuur welke ten behoeve van Toeslagen is gerealiseerd, inclusief de exploitatie van het Toeslagen Verstrekkings Systeem. Dit betreft 56 productiesystemen en 124 ontwikkel- test- en acceptatiesystemen.

Daarnaast is er generieke infrastructuur zoals de print- en scanstraat, storage, de helpdesk en de werkplek voor iedere medewerker.

Moment:

De KOT blijft tot en met 31-12-2017 bestaan, daarna is er nog 5 jaar waar zaken kunnen worden aangepast en is er nog 7 jaar bewaartermijn. Conclusie is dat tot en met 31-12-2029 de gegevens beschikbaar moeten zijn en blijven. Inclusief de gehele infrastructuur welke noodzakelijk is om de data benaderbaar te houden.

HW/SW kosten:

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. Dit is dermate marginaal, dat het uitfasen van KOT niet zal leiden tot een materieel lagere kostenpost op de primaire infra.

Printkosten:

Voor KOT zijn er op jaarbasis 450.000 toeslagen. Dit op een totaal van 7,2 miljoen. De integrale kosten voor printen tbv toeslagen bedragen nu 4 miljoen. Gemakshalve gaan we ervanuit dat het aantal prints per toeslag gemiddeld gezien gelijk is. Uitgaande van 75% variabele en 25% fixed kosten, dan zou het bedrag aan variabele printkosten wat toe te rekenen valt aan KOT als volgt berekend kunnen worden: $450/7200 * \frac{3}{4} * 4.000.000 = € 187.500,-$ per jaar. Dit is in het geval er géén enkele print meer gemaakt wordt. Als er kleinere porties moeten worden geprint, zal dit inefficiënter zijn en leiden tot een hogere prijs per eenheid. Aangezien deze gegevens nog niet bekend zijn is het prematuur om hier een exacte besparing aan toe te rekenen.

Scankosten:

Het is onbekend hoeveel er wordt gescand voor Toeslagen of KOT en welke variabele kosten zullen verdwijnen als deze stroom (gedeeltelijk) wegvalt. Deze stroom is in ieder geval dermate beperkt, dat het niet in de verwachting ligt, dat als gevolg van het wegvallen van deze stroom er minder scanners of minder personeel noodzakelijk zal zijn. De eventuele besparing zal zich concentreren op de benodigde opslagcapaciteit. (zie storage)

Storagekosten:

De totale hoeveelheid storage sinds 2011 bedraagt 110TB voor toeslagen in productie. Voor de totale ontwikkel- test en acceptatieomgeving is dit nog 190 TB. Dit heeft betrekking op 4 jaar. Per TB storage bedraagt de hoeveelheid kosten op jaarbasis € 1.300,- per jaar. Jaarlijks groeit de productie hoeveelheid voor hele toeslagen met zo'n 30 TB. Als de hoeveelheid voor KOT, op basis van het aantal evenredig toe te delen is, is dit 1 a 2 TB op jaarbasis voor KOT. Per ultimo 2017 zal de KOT storage omvang 10 a 15 TB groot zijn. Inclusief de totale ontwikkel- test en acceptatieomgeving is dit in de orde grootte van 30 a 40 TB. Uitgaande van de huidige prijs van € 1.300 per TB, zal de jaarlast € 40 a € 50.000,- voor de opslag bedragen.

Werkplekkosten:

De integrale IT-kosten per werkplek bedragen afhankelijk van het gebruik € 10 a € 12.500, op jaarbasis. Deze kosten zijn grotendeels vast. (Denk bijv. aan netwerkkosten, helpdesk, wifi, afschrijving reeds aangeschafte 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. Slechts als er op grote schaal mensen uitstromen, waardoor bijv. een gebouw wordt afgestoten, zou dit kunnen leiden tot een besparing. Op dit moment is dit nog niet in te schatten.

LCM:

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.

Resumé:

Het uitfaseren van KOT bij Financiën leidt niet tot materiële besparingen op de infrastructuur aan de zijde van B/CIE. 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. Doordat de omvang van KOT tov Toeslagen beperkt is en een onlosmakelijk onderdeel is van toeslagen, kan dit als onderdeel van de budgettering voor toeslagen worden meegenomen.

B/CKC

Eerste inventarisatie februari

Uitgangspunt is dat B/CKC in eerste instantie verantwoordelijk is voor de uitwerking van de communicatiestrategie. Deze is op zijn beurt grotendeels gebaseerd op de impact van de voorgestelde nieuwe wet- en regelgeving op burgers, bedrijven en hun intermediairs. Ook imago-aspecten voor de Belastingdienst worden meegewogen.

Daarnaast kan B/CKC informatie aanleveren over de gevolgen van de gestelde maatregelen m.b.t. opleiden en eventueel werving van nieuwe medewerkers.

Daar waar B/CKC een rol had in de ontwikkeling van formulieren, documenten en portals, is deze per 1 januari 2015 grotendeels overgeheveld naar Dienstverlening. Dienstverlening zal deze

Grijs gebied is nog even de gevolgen voor de toekomstige/gewenste communicatie- en informatiemiddelen. Wie gaat deze begroeten/inschatten als er nog geen globaal/detail-ontwerp voor handen is. Handig om dat per geval te beslissen? Of deze rol qua trekker steeds bij één partij neer te leggen (IMDV?). Dit lijkt hier overigens niet te spelen.

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).

Impact kan er zijn voor B/CKC opleiding als er sprake zou zijn van verschuiving van medewerkers van Toeslagen naar DUO of naar elders binnen de BD of Toeslagen. (2018-2023)

Impact op de huidige opleidingen is nog niet in beeld maar schatten wij in eerste instantie in als gering.

2. 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?

In het verleden zijn burgers steeds actief gewezen op hun recht op KOT. Zeker om deze met terugwerkende kracht binnen de daarvoor geldende datum aan te vragen. Dat gebeurt nu echter niet meer (a.g.v. wetswijziging). Hiermee dus ook geen besparing.

Vraagpunt: besparing kosten voorlichting intermediairs/kinderopvang instellingen.

3. 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?
4. Wat is het point of no return als de Belastingdienst voor het toeslagjaar 2018 geen KOT meer moet uitkeren?

5. 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;

Extern:

- Als DUO de communicatie ter hand neemt van het invoeringstraject nieuwe wetgeving blijft de impact van communicatie voor de Belastingdienst beperkt.
- Voor de overgangsperiode is een goede afstemming op het gebied van communicatie en dienstverlening tussen DUO en Belastingdienst noodzakelijk.
- Er is onvoldoende informatie over de gevolgen van de nieuwe wetgeving voor gastouders, kinderopvanginstellingen en ouders die de KOT aanvragen.
Om een goede inschatting te maken voor de communicatie tijdens de overgangsperiode is dit wel nodig.
- Duidelijkheid moet er zijn/komen voor zowel ouders als gastouders en andere opvanginstellingen.
- Vooralsnog lijken de kosten voor de uitvoering van de communicatie beperkt.
Hierbij gaan we uit van een 100% digitale communicatie vanuit de Belastingdienst en een eigenstandig communicatietraject van DUO.
- Digitale brief naar alle ouders. Digitale informatie naar gastouders ed.

Intern:

- Intern: Ook hier kunnen de kosten beperkt zijn. Uitgangspunt is dat dit soort communicatie (o.a. rechtspositionele gevolgen medewerkers) vooral via de managementlijn zal worden gevoerd. Daarnaast intern wel aandacht voor afscheid van KOT.

Corporate:

- Ook rekening houden met meer corporate communicatie:
 - Waarom moet de KOT weg? Wat doet dit met het imago van de Belastingdienst? Ook intern. Verdwijnen naast KOT ook andere Toeslagen?
 - Wellicht bij de nieuwe wet expliciet letten op de naamgeving van de nieuwe regeling. Dit kan bij de uitvoering van de communicatie een belangrijk hulpmiddel zijn voor het onderscheidt tussen oud en nieuw.
- 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?

(Voorzichtig) ja, voor wat betreft de communicatie.

Is nog aanvullende informatie nodig om antwoord te kunnen geven op bovengenoemde vragen? Zo ja, welke informatie betreft dit?

Wat zijn de gevolgen voor ouders, gastouders/opvang-instellingen. Financiële en administratieve lasten, leveren wij gegevens aan/door;
Wat moeten ouders doen om hun bijdragen aan toeslagen te kunnen continueren? Veranderen bedragen, voorwaarden etc?

Bijdrage maart

- Met betrekking tot de toets "Toeslagen" hebben we iig de verwachte impact op opleidingen kunnen verzamelen.
- Daar waar het communicatie betreft hebben we contact gezocht met Toeslagen. Meer hierover bij de bijeenkomst. Zo hebben wij een vraag (Toeslagen denkt hier anders over dan CKC) over de diepgang van het stuk communicatie dat in het eindrapport moet komen te staan.

Cijfermatige uitwerking in [Rapportage B-CKC](#).

B/CFD

Samenvatting

B/CFD heeft geïnventariseerd wat de effecten zijn van het mogelijk afschaffen van de KOT en geeft antwoord op de drie onderstaande vragen.

- Wat is de impact van het niet meer uitvoeren van de KOT op de organisatie?
- Is het 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?

Vraag 1: Wat is de impact van het niet meer uitvoeren van de KOT op de organisatie?

Het wegvallen van de KOT leidt niet tot grote proceswijzigingen, enkel tot lagere volumes en dus lagere kosten op de volgende gebieden:

1. huisvesten faciliteren
2. digitaliseren
3. archiveren
4. postverwerking

Ad 1. Huisvesten en faciliteren

De integrale kosten per fte bedragen gemiddeld circa €11.000 per fte per jaar, waarvan €6.500 huisvesting en €4.500 facilitair. De facilitaire kosten zijn voor de helft van de materiële uitgaven (circa €1.100) direct variabel, de rest is net als de huisvestingskosten afhankelijk van de mogelijkheid om etages of gebouwen te kunnen afstoten.

Kortom: variabel €1.100 per fte, constant (gebouwgebonden) €9.900 per fte.

Bij het afstoten van gebouwen zullen eenmalig transitiekosten worden gemaakt, in de orde van grootte van €50.000 tot €150.000.

ad 2. Digitaliseren

Gehanteerde uitgangspunten

- Bij de Centrale Invoer komen voor KOT 720.000 documenten per jaar binnen
- De lokaal ontvangen post voor KOT valt te verwaarlozen

Jaarlijkse kosten voor digitalisering en plaatsen in het digitaal archief systeem bedragen circa € 170.000.

ad 3. Archiveren

Voorlopig is geen besparing te verwachten.

Gehanteerde uitgangspunten

- Het archief blijft bij de Belastingdienst.
- KOT ontvangt nog 720.000 documenten per post. Dit komt neer op 180 meter nieuw archief per jaar.
- Er worden nog ongeveer 40 fysieke bezwaar- en beroeps dossiers aangeleverd op de DIV-afdeling. Dit komt neer op 20 meter aanwas archief per jaar.
- Totale aanwas fysiek archief KOT: 200 meter per jaar.
- Een dossier kent een gemiddelde levenscyclus van 19 jaar.

Gezien de archieftermijn (gemiddeld 19 jaar) zijn deze kosten voor de korte termijn (10 jr) als vast aan te merken. De instroom van nieuw archief zal opdrogen, het bestaand archief wordt geleidelijk vernietigd.

Ad 4. Postverwerking

Gehanteerde uitgangspunten:

- Uitgaande post KOT: **aantal onbekend**, wordt niet separaat geteld
- Inkomende post: KOT maakt gebruik van postbus- en antwoordnummers: deze kosten zijn te verwaarlozen.

Gemiddelde kosten voor postverzending.

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

Vraag 2: Is het haalbaar om de overheveling van de KOT naar DUO op 1 januari 2018 te realiseren?

Vanuit B/CFD is deze termijn haalbaar.

De opzegtermijn voor de huur van gebouwen bedraagt formeel 1 jaar. In de praktijk hebben we een iets langere periode nodig, geschat op 1,5 jaar.

Vraag 3: Is nog aanvullende informatie nodig om antwoord te kunnen geven op bovengenoemde vragen? Zo ja, welke informatie betreft dit?

1. Voor een nauwkeurige berekening van de besparing op de huisvestingskosten is inzicht nodig in de verwachte besparing voor de Belastingdienst in fte, gespecificeerd per locatie.
2. Voor inzicht op de besparing verwerking uitgaande post (lokaal en centraal) is inzicht nodig in de aantallen poststukken per jaar. De rekening van de lokale post ligt voor rekening B/CFD.