

CAP

Massaal proces CAP

Wat is de impact op ons bedrijfsproces?

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

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

Gegevens over huishoudens of partnerrelaties worden door de Belastingdienst niet geleverd.

Intensivering gegevenslevering inkomens

Er zal een uitbreiding plaats vinden in werkzaamheden verbonden aan het leveren van inkomensgegevens aan DUO. Dit betreft inkomens uit de BRI en de Niet in Nederland Belaste Inkomens (NINBI). De wens om tot een dagelijkse opvraagmogelijkheid van inkomens te komen kan met de huidige infrastructuur nog niet gerealiseerd worden. Om tijdig, lees 1-10-2018, dagelijkse opvraag mogelijk te maken, zijn extra financiële middelen benodigd. Zolang dagelijkse levering nog niet mogelijk is, zal teruggevallen moeten worden op een wekelijkse levering.

In de bijlage is een nadere uiteenzetting gegeven over de inkomensleveringen aan DUO met een actueel beeld van de mogelijkheden.

NINBI

De inrichting van het leveren van niet in Nederland belastbare inkomens passend binnen het DFKO-concept met toetsing vooraf, dient nog te worden uitgewerkt. Voor beide trajecten vinden besprekingen tussen B/CAP en DUO plaats. De voorziene frequentie van het NINBI vaststelproces is afwijkend van het huidige proces binnen de Belastingdienst. Aangezien nog veel details met betrekking tot het tot stand te brengen van het Ninbi proces en de rol van de Belastingdienst hierin, onzeker zijn, is in deze impactbepaling geen rekening gehouden met extra inzet en aanpassing van bestaande IV voorzieningen. Deze extra inspanningen binnen de Belastingdienst vanuit de overgang van de KOT naar DUO dienen op een later tijdstip bepaald te worden. Het is een optie om hiervoor een aanvullende uitvoeringstoets in te zetten.

De verdere te verwachten gevolgen op het massale generieke toeslagenproces en de hieraan verbonden beheer- en uitvoeringskosten worden vanwege het generieke karakter en de relatief kleine omvang van de kinderopvangwerkstroom als gering ingeschat.

1. Wat moeten wij investeren voor de overheveling?

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

- Kosten die voor de beëindiging gemaakt moeten worden om de bestaande massale processen aan te passen op het verdwijnen van de kinderopvangregeling. Deze kosten zijn ruwweg te splitsen in enerzijds het aanpassen van de geautomatiseerde functionaliteit van toeslagapplicaties en de generieke raakvlaksystemen. Anderzijds betreffen dit kosten die in het kader van de beëindiging gemaakt dienen te worden als gevolg van de te verwachten personeelsgevolgen.
- Kosten die in een overgangsperiode na afloop van het laatste toeslagjaar gemaakt (blijven) moeten worden om de nakomende activiteiten op gebied van aanvragen, definitieve toekenningen, bezwaren te kunnen blijven uitvoeren en te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen de beheerst af te bouwen. Met name bij het functioneel beheer van de toeslagfunctionaliteit zal een zekere capaciteit en deskundigheid op het gebied van de kinderopvang in stand moeten worden gehouden om de in de overgangsperiode voorziene activiteiten naar behoren uit te kunnen voeren. In de voor deze rapportage opgestelde formatieberekeningen is hiermee rekening gehouden. Tevens worden kosten voorzien ten aanzien van het beschikbaar houden van de gearchiveerde gegevens met betrekking tot de kinderopvangregeling.
- Kosten die mogelijk gemaakt moeten worden om in samenspraak met de nieuwe uitvoerder te komen tot een beheerste overgang binnen een nieuwe regeling en nieuw te ontwerpen processen. Gezien het nog ontbreken van contouren en afspraken ten aanzien van de overheveling is nog geen rekening gehouden met ondersteuning vanuit de bestaande massale processen naar de nieuwe uitvoerder.

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

- Personeelskosten

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

- Binnen het bedrijfsonderdeel B/CAP zijn de volgende massale processen te onderkennen waarbinnen effecten zijn te verwachten met betrekking tot de beëindiging van de kinderopvangtoeslagregeling
 - Ontvangen en mededelen
 - Uitval en bezwaarbehandeling en verwerken ongestructureerde berichten
 - Inwinnen gegevens
 - Productiecoördinatie en functioneel beheer
 - Uitbetalen en innen (inclusief de werkzaamheden Landelijk Incassocentrum, hierna te noemen LIC; eerder opgenomen in UTNS Belastingen/SMP??)
 - Financiële verantwoording

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

	FTE KOT specifiek	Personeelskosten		Bezuiniging
2014-2017	25,35	1.494.225		
2018	21,35	1.258.600		235.625
2019	16,6	983.100		511.125
2020	12,07	719.280		774.945
2021	7,23	441.920		1.052.305
2022	3,25	211.000		1.283.225
2023 ev	0			1.494.225

Toelichting

In een eerdere UTNS van Belastingen werd de inzet op de KOT-gerelateerde werkzaamheden in het LIC begroot op 30 FTE met een voorziene afloop van 3 tot 5 jaar na invoeringsdatum. De actuele inzet op het KOT-proces in het LIC bedraagt medio 2017 13 fte (8 C en 5 F/I), eveneens af te bouwen in drie tot 5 jaar na invoeringsdatum. Deze recente cijfers zijn verwerkt in de opgave van B/CAP.

- Print en verzendkosten (printkosten DT)

Momenteel wordt alle beschikkingen rond de definitieve vaststelling van toeslagen, dus ook de kinderopvangtoeslagregeling, nog schriftelijk verzonden aan de klanten. Er zijn plannen om te komen tot een overgang naar elektronische verzending van beschikkingen en bescheiden. Uitgangspunt is dat bij een beëindiging van de kinderopvangtoeslag na 2019 slechts in uitzonderingssituaties nog schriftelijke bescheiden naar klanten op gebied van definitieve vaststelling van toeslagen verstuurd gaan worden. Om deze reden zijn de huidige print- en verzendkosten niet meegenomen in het kader van de bij beëindiging te bereiken besparingen.

3. Welke extra inspanningen en investeringen moet de Belastingdienst mogelijk in gang zetten?

Voortbrengingskosten leveren inkomens DUO

Er zijn een aantal aandachtspunten te noemen die verbonden zijn aan een beëindiging bij de Belastingdienst.

De beëindiging van de uitvoering veroorzaakt een discontinuïteit op het gebied van het kunnen verrekenen van bestaande vorderingen op toeslaggerechtigden met het toeslagrecht over een komend jaar. Deze discontinuïteit zal een mogelijke toename van invorderingsactiviteiten en waarschijnlijk een toename van het niet invorderbare bedrag tot gevolg hebben.

Naast de afhechting van de kinderopvangtoeslag uit het primaire toeslagverstrekkingen systeem zal ook aandacht besteed moeten worden aan zowel tijdige uitvoering als de aan de afhechting verbonden kosten van de massale raakvlaksystemen op gebied van zowel ontvangen en mededelen als inning.

Naast de directe financiële gevolgen verbonden aan de afname van kinderopvangactiviteiten dient aandacht geschonken te worden aan de wijze waarop vanuit B/CAP een nieuwe uitvoerder ondersteund moet worden bij de inrichting en uitvoering van een nieuwe regeling. Bij de inventarisatie is uitgegaan van de aanname dat de enige stroom informatie die aan de nieuwe uitvoerder geleverd gaat worden, de levering van inkomensgegevens uit de BRI en het NINBI-proces betreft. De effecten van de eventuele toename van het volume van de leveringen uit de BRI als ook nieuwe leveringen van gegevens voor bijv. het toezichtproces als gevolg van de overheveling zijn in de nu uitgevoerde primaire inventarisatie nog niet opgenomen.

Toeslagen

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
€ besparingen 2014	€ -	€ -	€ 4,00	€ 8,00	€ 11,90	€ 13,90	€ 16,90	€ 19,90
€ besparingen 2017	€ -	€ -	€ 2,97	€ 5,94	€ 8,83	€ 10,32	€ 12,55	€ 14,77
Ratio 2017 : 2014								0,74

Aanleiding

MinSZW heeft verzocht om een uitvoeringstoets (2017-1188, vervolg op 2016-1001 (geleidelijke overgang) en 2015-1000 (afschaffing KOT). Onderdeel hiervan is een actualisering van de uitvoeringskosten (besparingen) door Toeslagen.

Berekende besparingen bij vorige uitvoeringstoets

	# FTE totaal	% naar KOT	# FTE vrijval KOT	Loonsom per FTE	Besparing in € 1.000
Vast personeel - direct	738	33%	244	€ 44.607	10.864
Vastpersoneel - overhead	177	20%	35	€ 72.218	2.557
Uitzendkrachten	409	33%	135	€ 47.665	6.433
	1.324		414		19.853

De besparingen zijn bij de vorige uitvoeringstoets bepaald op €19,9 miljoen. De grondslagen hiervoor zijn vastgesteld op een percentage van de onderscheiden personeelsgroepen: direct (productie, incl. teammanagement en productieregie) en overhead.

Actualisering besparingen

	# fte totaal	% naar KOT	# fte vrijval KOT	Loonsom per fte	Besparing in €1.000
Vast personeel - direct	806	33% *)	121	€ 47.678	€ 5.765
Vast personeel - overhead	106	20%	21	€ 73.653	€ 1.561
Uitzendkrachten	149	33% *)	149	€ 50.000	€ 7.446
	1.061		291		€ 14.772

*) 33% van de capaciteit direct + uitzendkrachten gaat naar KOT. Voor bepaling van de besparingen wordt vast personeel zoveel mogelijk ontzien

Als de actualisering wordt uitgevoerd volgens dezelfde systematiek op basis van het actuele kostenniveau leidt dit tot een besparing van €14,8 miljoen. De afname met €5 miljoen in vergelijking met de eerdere berekening heeft een viertal oorzaken:

- De overhead van Toeslagen is afgenomen met 69 fte (65 IM, 4 CDV). Besparingen voor dit deel worden elders gerealiseerd. Betreft ca. €1 miljoen.
- In eerdere berekeningen werden besparingen op direct personeel gelijkelijk gerealiseerd op eigen personeel en uitzendkrachten. Dit is arbeidsrechtelijk onjuist. Besparingen worden zoveel mogelijk gerealiseerd op uitzendkrachten. Kostenverschil €1,9 miljoen.
- Het kostenniveau van 2017 is hoger dan in 2014. Kostenverschil €0,7 miljoen.
- Toeslagen werkt goedkoper dan in 2014. Het financieel kader is daardoor lager. Kostenverschil €2,9 miljoen.

KI&S

Hierbij de geactualiseerde cijfers voor KI&S mbt de uitvoeringstoets DFKO.

- Het totaal volume aan calls betreffende KOT wordt voor de jaren 2017 en 2018 geraamd op 525.000 per jaar. Voor 2019 en verder is dat 457.000 per jaar (los van de mogelijke toename als gevolg van de invoering van DFKO)
- Meer/minder is niet aangepast op het scenario van geleidelijke invoering, deze percentages zijn nog van het big-bang scenario (wel doorgeschoven naar de juiste jaren. Vermoedelijk zullen we in 2018 een kleine extra toename zien en zou het totale aantal KOT-gerelateerde telefoontjes in 2019 iets lager kunnen zijn doordat de KOT-doelgroep al iets is afgenomen.

- De M-kosten in onderstaand overzicht komen zeer waarschijnlijk te vervallen. De belastingtelefoon heeft recentelijk een aanbesteding gehouden waarbij een andere telecom-aanbieder is geselecteerd. Daardoor zullen er geen kosten per gesprek meer gerekend worden. De overgang naar de nieuwe aanbieder is echter nog niet 100% zeker, de komende maanden vind een “proof of delivery” plaats waarna de gunning pas definitief wordt.
- De meerkosten en de besparing zijn afgezet tegen het zgn. 0-jaar 2017.
- Er is uitgegaan van de middelloonsommen zoals die thans gehanteerd worden.
- Bij de vertaling naar FTE is rekening gehouden met de opslag voor management en staf zoals die voor het planjaar is gehanteerd.

Impactberekening KOT	actualisatie augustus 2017 nav MUB								
	2017- 2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
totaal callvolume	525.000	571.000	457.000	342.750	228.500	114.250	45.700	45.700	0
meer/minder		25%	0%	-25%	-50%	-75%	-90%	-90%	-100%
AHT	410	410	410	410	410	410	410	410	410
workload (in uren)	59.792	65.031	52.047	39.035	26.024	13.012	5.205	5.205	0
workload (in fte, obv 1750 uur)	34,2	37,2	29,7	22,3	14,9	7,4	3,0	3,0	0,0

occupancy	90	90	90	90	90	90	90	90	90
workload totaal (in fte)	38,0	41,3	33,0	24,8	16,5	8,3	3,3	3,3	0,0
utilization	79	79	79	79	79	79	79	79	79
cat 1 (informanten)	48,1	52,3	41,8	31,4	20,9	10,5	4,2	4,2	0,0
cat 2 (informanten in opleiding)	7,2	7,8	6,3	4,7	3,1	1,6	0,6	0,6	0,0
cat 3 (supervisors en experts)	5,5	6,0	4,8	3,6	2,4	1,2	0,5	0,5	0,0
cat 4 (management en staf)	3,0	3,3	2,6	2,0	1,3	0,7	0,3	0,3	0,0
totaal fte	63,8	69,4	55,6	41,7	27,8	13,9	5,6	5,6	0,0
meer/minder telefonie		5,6	-8,3	-22,2	-36,0	-49,9	-58,3	-58,3	-63,8
meer/minder web	0	0,2	0	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	0,6
Middelloonsommen									
€ 50.000		€ 279.628	-€ 413.364	-€ 1.107.876	-€ 1.802.388	-€ 2.496.900	-€ 2.913.607	-€ 2.913.607	-€ 3.191.412

	€ 67.000	€ 13.400	€ 0	-€ 26.800	-€ 26.800	-€ 26.800	-€ 26.800	-€ 26.800	€ 40.200
Totaal P		€ 293.028	-€ 413.364	-€ 1.134.676	-€ 1.829.188	-€ 2.523.700	-€ 2.940.407	-€ 2.940.407	-€ 3.151.212
Totaal M		€ 34.500	-€ 51.000	-€ 136.688	-€ 222.375	-€ 308.063	-€ 359.475	-€ 359.475	-€ 393.750
<i>KPN-kosten per call</i>									
	€ 0,75								
Totaal P+M		€ 327.528	-€ 464.364	-€ 1.271.363	-€ 2.051.563	-€ 2.831.762	-€ 3.299.882	-€ 3.299.882	-€ 3.544.962
Berekening callvolume									
-aandeel KOT in totaal Toeslagen vlg KVO	15,0%								
totaal volume T in planning 2018	3.500.00	0							
totaal volume T in planning 2019	3.045.00	0							

FIOD

Wat verandert er rond frauderisico's t.o.v. huidige stelsel?

- Bestaande risico's blijven in stand: Denk aan samenspanning en specifieke doelgroepen (re-integreerden, studenten). Ook het “shoppen” van frauderende instellingen en bestuurders tussen diverse gemeenten blijft mogelijk, zonder bijvoorbeeld een toets op bestuurders/eigenaren van instellingen.
- Nieuwe risico's dienen zich aan: Hier gaat onder meer om de beperktere toezichtmogelijkheden van DUO – waaronder ontbreken toezicht op gastouders en de mogelijkheid van t-2 bij aanvragen overige EU-gerechtigden en de peiljaarverlegging.

Waarom een aanpassing van “code oranje” naar “code rood” in de huidige versie uitvoeringstoets?

- Het definitieve wetsvoorstel maakt nu pas duidelijk wat de uitkomst van een proces van maanden is, waarbij ook vanuit de FIOD/Toeslagen meerdere malen input is aangeleverd en op dit moment pas zichtbaar wordt wat er daadwerkelijk mee is gedaan.
- Aangezien in eerdere stadia niet duidelijk was wat de inzet van SZW zou zijn bij de vormgeving van het definitieve wetsvoorstel, is bijvoorbeeld vooralsnog niet helder geweest dat er geen toezicht zou worden geregeld voor gastouders, wat t.a.v. van mogelijke frauderisico's een hoge risicogroep is.
- In het definitieve wetsvoorstel zitten nieuwe elementen, waaronder de regeling rond de verstrekking van kinderopvangvergoedingen aan instellingen in het buitenland die nieuw zijn t.o.v. eerdere versies. Dit kan overigens SZW niet direct worden verweten, waren geen voorstander maar is gevolg van Europese regelgeving. Evenwel levert deze aanpassing wel risico's. Ook een nieuw element is bevoorschotting. In de wet wordt o.i. niet geheel duidelijk wat op dit punt straks wel of niet mogelijk is. Uit contact met OM blijkt dat zij zich met name over dit punt zorgen maken, met name omdat het zou gaan om “een doorlopend voorschot na aanvraag”. In de uitgebreidere onderstaande analyse onder III. punt 6 wordt op dit punt nader ingegaan.
- De inschatting van de kleur van het vlaggetje is tot stand gekomen op basis van intern overleg FIOD en deskundigen Toeslagen/CAF. Niet lang daarna is de concept-rapportage van PWC over de frauderisico's verschenen. De conclusies van PWC stemmen overeen met onze interne analyse en bekrachtigen in die zin voor ons de keuze van het rode vlaggetje.

I. Geziene risico's in het definitieve wetsvoorstel

Top 3 van risico's en het waarom van het vlaggetje rood

1. *Geen toezicht gastouders*

- In het huidige wetsvoorstel wordt niets vastgelegd omtrent de verplichting voor gastouders om, net als voor gastouderbureaus en kindercentrums, gegevens aan te moeten leveren aan DUO. Bij het ontbreken van een verplichting van gastouders om gegevens aan te leveren, is er geen grond voor derden- of actualiteitsbezoeken en kan DUO dan de werkelijke situatie niet opnemen. Dit is een gemis, te meer daar DUO in specifieke situaties ook een rechtstreekse financieringsrelatie kan aangaan met gastouders.
- In het huidige stelsel is het aantal gastouders reeds hoog – ca. 35.000 t.o.v. 4000 kinderopvanginstellingen en 700 gastouderbureaus. Overgang naar het nieuwe stelsel nodigt bewuste fraudeurs uit tot volgen van route gastouders en –bureaus om kinderopvangvergoeding te (blijven) ontvangen. Toezicht en mogelijkheden daartoe zijn onontbeerlijk om fraude tegen te gaan. Dit vraagt om wettelijke gronden, die er nu niet zijn.

2. *Samenspanning vanuit KOI*

- Binnen het nieuwe stelsel komen alle kaarten in handen van de kinderopvanginstellingen. Het gaat daarbij om de aanvraag, het wijzigen/aanpassen en beëindigen ervan. Dit kan instellingen er toe uit nodigen contact te zoeken met ouders over afspraken rond afname van uren in ruil voor een korting op de ouderbijdrage etc.
- Het is aan ouders en kinderopvanginstellingen welke informatie wordt gedeeld met DUO. Contractafspraken kunnen afwijken van afspraken tussen ouders en instellingen buiten DUO om. Denk daarbij aan de mogelijkheid van instellingen om “cadeautjes” – in geld of natura (genoemd worden fietsen, I-Pads etc) – te verstrekken. Dergelijke giften zouden moeten worden verwerkt in uurtarieven, maar daar DUO heeft geen zicht op. Het zou zelfs zover kunnen gaan dat een kinderopvanginstelling zich in ruil voor medewerking van de ouders opstelt als financieringsinstelling van bijv. een gewenst aan te schaffen object. Dit kan cadeau worden gedaan en verrekend worden met de maandelijkse ouderbijdrage.
- In wetsartikel 3.9 is opgenomen dat uitbetalen van kinderopvanguren cf. het contract (of delen ervan) plaatsvindt, wat dus niets zegt over feitelijk afgenomen uren en facturering. Dit biedt mogelijkheid voor instellingen om maximaal te factureren ook al vindt geen opvang plaats. Wetsvoorstel biedt ruimte tussen opvang en gecontracteerde uren – en ook facturering (zie hierboven art. 3.9) met mogelijkheid tot middelen over maanden en het jaar. Dit maakt controle op de opvang en declaratie ingewikkeld. Immers, contractuur hoeft geen opvanguur te zijn (want kan sprake zijn van geen opvang door middeling, of geen opvang omdat contracteerde uren per definitie gefactureerd mogen worden. Opportunistische kinderopvanginstellingen zullen hierbij maximaal gebruiken van het maximaal te declareren uren (al dan niet met opvang). Voor gastouders ligt hier een extra groot risico, aangezien er nu niets geregeld is rond het toezicht op gastouders.

3. *Buitenland vergoeding en t-2*

- Voor een EU-ingezetene die werkt in Nederland geldt recht op verstrekking van kinderopvangvergoeding. Het nieuwe stelsel gaat daarbij uit van t-2 als inkomenspositie. Dit maakt het voor overige EU-ingezetene en/of bemiddelende instantie (resp. achterliggende kinderopvanginstelling) danwel

gastouder) bijzonder aantrekkelijk om naar Nederland te komen voor werk, gebruik te maken van de t-2 periode voor het verkrijgen van een maximaal vergoeding voor kinderopvang. Na 2 jaar kan een nieuwe lichting overige EU-medewerkers opnieuw een aanvraag regelen voor maximale omvang etc etc....