



Aan
Belastingen en Toeslagen
Belastingen en Toeslagen
Toeslagen
Toeslagen

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

M. @minfin.nl

Datum

4 december 2015

Auteur

memo

Tweede VMG 2015 Toeslagen

Bijlage

1. Verslag vorige 4MG
2. Managementverklaring 2^e VMR
3. Managementletter 1^e halfjaar 2015 B/T
4. Reactie van B/T op Managementletter

1) Project Bezwaren

DGBel ziet afgelopen maanden de nodige initiatieven ontplooid worden om de hoge voorraad aan bezwaren (ca. 35.000 stuks per eind november) weg te werken. Dit onderwerp blijft aandacht nodig hebben. *Update*: in oktober en november is de voorraad sterk gedaald, ondanks een gelijktijdig hoge instroom. Uit de MRB's is echter ook op te maken dat het aantal bezwaarschriften dat te laat is afgedaan (buiten de Awb-termijn) meer dan verdubbeld is ten opzichte van vorig jaar. Ook in de huidige voorraad bezwaren is het aantal bezwaren buiten de Awb-termijn fors toegenomen. Deze trend is niet bij andere dienstonderdelen te zien. in de fiscale monitor komt het bezwaarproces ook naar voren. De klantengroep Toeslagen Intermediairs vindt vooral dat de afhandeling (zeer) traag verloopt (87%).

Vragen:

- Wat is de actuele stand van zaken van het *Project Bezwaren*? Welke strategie wordt ingezet om nieuwe bezwaren niet standaard te laten verdagen?
- Is er voortgang te benoemen in het onderzoek om bezwaren te voorkomen door het mutatieproces na DT op een andere manier in te richten? (zie verslag 1^e VMG).
- Zijn er al resultaten te benoemen vanuit het experiment *de natuurlijke dialoog*?

2) Verantwoordingsproblematiek toeslagen (ter kennisneming)

Op Kamervragen over het jaarverslag van Financiën 2014 over toeslagen heeft de minister in juni 2015 aangegeven dat er sinds langere tijd discussiepunten rondom de tolerantiegrenzen bestaan met de AR, en dat hij van plan is met de AR in gesprek te gaan om deze verschillen op te lossen. Dit gesprek is in volle gang en de bedoeling van BZ/AR is met ingang van het jaarverslag over 2016 met een (voornamelijk) op de wensen van de AR aangepast stelsel te starten.

De AR telt bij de evaluatie fouten en onzekerheden bij elkaar op. Volgens de huidige RBV worden fouten en onzekerheden apart geëvalueerd, en ze hebben deels afwijkende toleranties (afhankelijk van omvang begroting - op begrotingshoofdstukniveau voor fouten 1%, voor onzekerheden 3%). BZ en AR denken nu over een tolerantie voor fouten + onzekerheden gezamenlijk. Wij weten nog niet goed hoe dit stelsel er precies uit gaat zien, maar met name voor de verantwoording van de toeslagen kan dit er toe leiden dat eerder (denk met name aan kinderopvangtoeslag) moet worden gerapporteerd met alle

negatieve beeldvorming van dien. Dit omdat onder invloed van de complexe wetgeving en de minder betrouwbare contra-informatie zowel fouten als onzekerheden voor de toeslagen relatief hoog scoren en het er naar uitziet dat de nieuwe overaltolerantie op een gemiddeld lager niveau zal worden vastgesteld.

De AR (en BZ) vinden de minister van het beleidsdepartement vanwege zijn (in de CW geregelde) budgetverantwoordelijkheid primair verantwoordelijk voor de uitvoering van toeslagen. Daarom willen zij de verantwoording van voorschotten (en terugvorderingen) van toeslagen verplaatsen van de saldibalans IX naar de saldibalansen van de beleidsdepartementen. De Belastingdienst heeft het standpunt dat de AWIR de Belastingdienst verantwoordelijk stelt voor de uitvoering van de toeslagen, inclusief het beheer van de saldibalansposten. Dit brengt dan ook met zich mee dat primair de Belastingdienst (op hoofdstuk IX) zich over de uitvoering verantwoord. In de begrotingsverantwoording verwijzen de beleidsdepartementen dan naar hetgeen de Belastingdienst in zijn verantwoording (inclusief de bedrijfsvoeringsparagraaf) over de uitvoering (inclusief het gevoerde M&O-beleid) heeft opgenomen. Het College heeft aangegeven hier voor het komend jaar een hard punt van te maken.

3) Productie (meerjarige prognose)

Tijdens het werkbezoek van [] aan Toeslagen op 19 juli j.l. is ter sprake gekomen dat er behoefte is aan een meerjarige prognose planning en vertaalslagen naar benodigde middelen. B/T zou nu 'slechts' anderhalf jaar vooruit kunnen kijken.

- Geadviseerd wordt om B/T in samenwerking met DGBel en project PSVE te laten werken aan de totstandkoming van een meerjarig productiemodel om zodoende meer inzicht te krijgen in de PxQ-opbouw van haar benodigde middelen. De eerste stappen zijn gezet met de nodige procesanalyse.

4) Onzekerheid personeel – overgang KOT naar DUO

B/T geeft aan dat het (met het op termijn wegvallen van de KOT-werkzaamheden) te maken heeft met een onzekere bestemming van het personeel. In de uitvoeringstoets KOT is naar voren gekomen dat dit om een contingent van ruim 400 fte gaat, deels vast en deels uitzendkracht. Verkennende gesprekken met DUO hebben ondertussen plaatsgevonden.

- Advies is om samen met DGBel scenario's in kaart te brengen om de afbouw en/of verschuiving van personeel te faciliteren.

5) Fraudemonitor ITT

De inzet op de fraudemaatregelen laat zien dat er, gebruikmakend van een nieuwe berekeningsmethodiek, € 38 mln. aan programmagelden zijn tegengehouden. Deze nieuwe berekeningsmethodiek moet overigens nog wel vastgesteld worden in samenspraak met SZW en W&R. Prognose voor geheel 2015 komt uit op ca. € 50 mln. waarmee de besparingen op de gehele businesscase groter zijn dan de uitgaven (€33 mln.). Onderliggend issue is de lopende discussie omtrent compensatie voor W&R.

- Noemenswaardig: de ARK heeft de aanpak van fraudebestrijding binnen B/T als 'best practice' gekwalificeerd.
- Vraag: In welke mate kan B/T haar fraudemaatregelen ook in 2016 en verder kostendekkend blijven uitvoeren? Blijven de thans gehanteerde fraudemaatregelen ook in de toekomst succesvol?

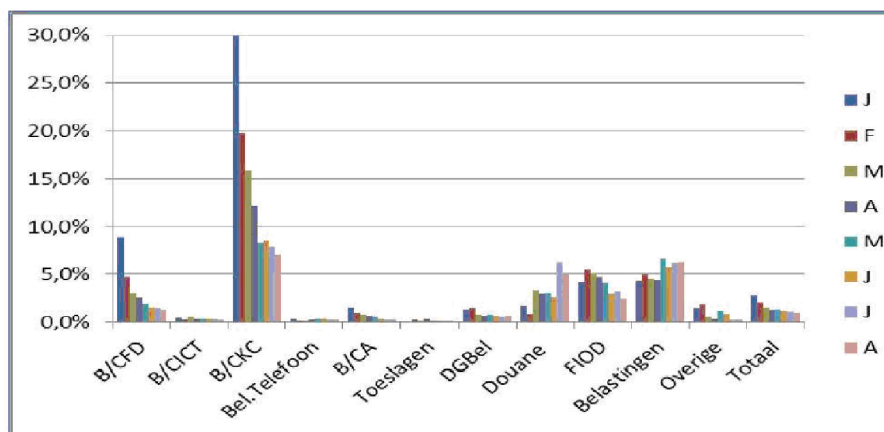
6) Financieel

B/T geeft in haar financiële rapportage aan circa € 1,0 tot € 1,6 mln. aan budget niet te gaan aanwenden. Ondertussen is met de 4^e budgetbrief het budget van B/T met € 2 mln. naar beneden bijgesteld. Ook na deze aanpassing blijkt dat B/T nog op een onderuitnutting van € 0,5 mln. afstevent. Een van de belangrijkste redenen voor deze budgetbijstelling en onderuitnutting wordt ingegeven door het feit dat er ten opzichte van (meerjarig) budget en formatie (vast personeel) ruimte is die moeilijk kan worden ingevuld door het besluit van MT BD dat uitzendkrachten pas in fase 1 (interdepartementale openstelling) geworven kunnen worden voor vaste plekken. Een traject met een aanzienlijke doorlooptijd.

- Is de gedachte om vanuit de flexpool en/of Switch (op termijn) invulling van vaste plekken te verzorgen al nader uitgewerkt?

Maverick buying

Onderstaand overzicht laat zien dat B/T zich goed houdt aan de inkoopregels. Er zijn nagenoeg geen overschrijdingen. Compliment!



7) Ziekteverzuim

Uit de MRB t/m aug. blijkt dat het voortschrijdend twaalfmaandsgemiddelde aan ziekteverzuim vast personeel uitkomt op 6,3% en de frequentie stijgt van 1,3 naar 1,5. Aangegeven wordt dat de stijging zal gaan afvlakken. Dit is echter t/m oktober nog niet het geval blijkens de laatste cijfers uit de MRB. Als reden voor het hoge verzuim wordt het aantal langdurig zieken (> 6 weken) aangedragen. Ook de werkdruk en onderbelasting worden genoemd als mogelijke factoren.

- Onderbelasting stemt niet overeen met het beeld van een dienstonderdeel dat haar formatie niet geheel benut en waar voorraden bestaan. Hoe moet dit geduid worden?
- Heeft de stijging van de frequentiemelding niet veel meer een negatief effect op het ziekteverzuim dan het aantal langdurig zieken?

Bijlage 1 - Verslag 1e viermaandsgesprek 2015 Toeslagen (W. Jongepier)

1. De drie delta's: werkaanbod, productiecapaciteit en productie (PxQ)

Werkaanbod - Bezwaar

[] licht kort toe dat bezwaren het grootste zorgpunt is. Het begint met inzicht krijgen in waarom bezwaren binnen komen. Klein percentage van bezwaren bestaat uit rechtsvragen. Dertig procent zijn klant vragen.

Enerzijds dienen bezwaren voorkomen te worden en anderzijds dienen ze op een handig manier afgehandeld te worden. Zo worden de makkelijke, zoals te laat ingediende, bezwaren als eerst afgehandeld. Vervolgens wordt de rest zo gestroomlijnd zodat ze op een efficiënte manier afgehandeld kunnen worden. Er is een versnelling ingezet van 100 bezwaren per dag. De focus ligt op het voorkomen van bezwaren. Dit kan bijvoorbeeld door duidelijkere brieven te versturen en of brieven op een beter moment te versturen.

[] betwijfelt of hier nog winst te behalen valt. Hij geeft aan het formele proces van bezwaren indienen niet meer werkt. Er moet nog andere dingen verzonnen worden om het probleem te tackelen. 100 man extra inzetten op het proces is geen structurele oplossing. Maar kan – mede in het licht van switch - wel een tijdelijke oplossing bieden. [] geeft aan dat structurele oplossing het belangrijkste is. Interactie moeten op zo'n manier veranderd worden dat het oude kwaad wordt uitgeroeid.

[] schetst dat in de fase van voorlopige toekenning burgers zelf kunnen muteren door in te loggen op de portal. De mutatie wordt massaal behandeld. Wanneer definitief is toegekend, kan een burger niet meer muteren in de portal. De enige manier om nog wijzigingen door te voeren is d.m.v. een formeel bezwaar. B/T kan vervolgens wel muteren op de definitieve toekenning. Deze mutatie wordt individueel behandeld. Op dit moment wordt bij B/T verder onderzocht of de bezwaren in de DT die als mutatie aangemerkt worden op een slimme manier terug kunnen worden gezet in het proces. In die lijn stellen [] voor mogelijkheden te onderzoeken of het mutatieproces na DT op een andere manier ingericht kan worden. Bijvoorbeeld door de portal open te houden of geen mutaties meer te verwerken na DT. [] merkt op dat de laatste optie twee kanten op werkt en niet per definitie minder werk betekent o.a. vanwege bewijslast. *Bottom line* is dat er een echte, structurele oplossing moet komen. Hier verder over praten met formeel recht deskundige erbij. Daarnaast geeft Toeslagen aan de ambitie te hebben aan het eind van 2015 een lagere voorraad bezwaren te hebben.

Productiviteit

[] verbaast zich over zowel het grote verschil in direct productieve uren tussen vast personeel en uitzendkrachten als de erg lage realisatie van 966 uur voor vast personeel. [] beaamt dit. Toeslagen werkt hard om de direct productieve uren te verhogen. Het was voorheen nog lager; er is reeds gesneden in overleggen/ projectgroepjes. Verklaringen voor het lage aantal uren zijn: systeemuitval, ziekteverzuim, opleiding, dingen om het werk heen eromheen, compensatie voor reistijd.

Toeslagen vindt de norm van 1.066 uur belangrijk en wilt dat deze behaald wordt. Er zijn/worden verschillende maatregelen getroffen om het aantal direct

productieve uren te verhogen. Medewerkers worden gestimuleerd in het kader van het nieuwe werken dicht bij huis te werken zodat minder tijd verloren gaat aan reistijdcompensatie. In eerste instantie gebeurt dit vrijwillig; de medewerker kan kiezen of hij werkt in Den Haag of Utrecht. De vrijwillige basis werkt goed voor een aantal teams, maar minder voor andere teams. In een latere fase kunnen medewerkers worden aangewezen.

In verband met het contracteringsmodel is op detailniveau uitgezocht waar tijd aan besteed wordt. Dit geeft veel inzicht en levert resultaten op die een ander soort van gesprek vragen. Leidinggeven kan een issue worden en vraagt continue aandacht in de sturing ook tussen M1 en M2. [] raadt aan, met naast CKC, ook met Belastingen/MKB hierover verder door te praten.

Een ander punt aangaande productiviteit betreft de uitzendkrachten. Uitzendkrachten stromen sneller uit dan verwacht. Vervolgens worden ze vervangen, hierdoor is sprake van relatief veel indirecte opleidingsuren voor de uitzendkracht en de medewerkers die de uitzendkrachten inwerken. Een belangrijke reden voor de uitstroom is de beperkte baanzekerheid die een uitzendkracht wordt gegeven. [] stelt voor de mogelijkheid te onderzoeken van het geven van meer zekerheid aan uitzendkrachten. Bijvoorbeeld door het aanbieden van uitzendcontracten voor langere tijd of tijdelijke contracten in vaste dienstverband. Hierbij is van belang dat het meerjarig kader genoeg ruimte biedt. Het huidige kader biedt ruimte voor structureel ca. 350 uitzendkrachten. In het uit te werken voorstel dient een afweging gemaakt te worden van zowel de voordelen als de risico's.

2. Dwangsom

Het aantal uitbetaalde dwangsommen valt mee (€10.000). Wel is het aantal ingebrekestellingen toegenomen, maar dit is te overzien. Wellicht dat de maximale uit te betalen dwangsom van € 100 een reden is dat er nog niet veel zijn uitgekeerd. Risico is dat bedrijfjes worden opgezet die een businessmodel zien in het in faciliteren van toeslaggerechtigden. Op dit moment is die beweging nog niet gemaakt. Die werd eerder wel verondersteld bij een dwangsom van €1.200.

3. Ontwikkelingen: kinderopvangtoeslag en Investeringsagenda

[] geeft aan ontwikkelingen rond de kinderopvangtoeslag, de stelselbrief en de investeringsagenda voor wat onrust zorgen bij de medewerkers. Er wordt veel over gesproken, maar het werk gaat gewoon door.

[] geeft aan dat het nu zo goed als zeker is dat de KOT in huidige vorm wordt afgeschaft. Tegelijkertijd is er veel politiek getouwtrek over andere Toeslagen. Wanneer bijvoorbeeld ook de zorgtoeslag afgeschaft zou worden betekent dit waarschijnlijk het einde van Toeslagen. In dat geval zou namelijk nog een erg groot instrumentarium overblijven voor twee relatief kleine producten. Gelukkig zijn ook veel gunstigere scenario's.

4. Ziekteverzuim

Oorzaak van niet realiseren norm voor ziekteverzuim is een toename in langdurig zieken. De oorzaak is dus niet enkel de griep epidemie. Vandaar ook de verwachting dat ziekteverzuim niet af zal nemen. [] geeft complimenten voor de inspanningen en de resultaten rondom het ziekteverzuim, ondanks de tegenslag met langdurig zieken. Toeslagen is van ver gekomen. [] geeft aan dat verzuimtrainingen goede resultaten hebben opgeleverd. Deze trainingen

worden nog aangeboden aan de nieuwe teams. Langdurig verzuim vereist een ander aanpak.

5. Verzuimboetes

[] ligt toe dat de Stas aan de kamer heeft gemeld dat boetes zullen worden opgelegd zonder daar aantallen bij te noemen. Binnen de Belastingdienst is gewerkt met het aantal van 10.000 boetes in 2015. Een reeds in het portfolio geplande wijziging in COA zou het mogelijk maken om boetes automatisch op te leggen. In onderling overleg is besloten MKB eerst een wijziging in COA mag doorbrengen. Daarbij was afgesproken dat boetes wel opgelegd zullen worden, ondanks dat dit 25 fte kost bij blauw. Belastingen heeft en marge van IA aan de stas gemeld dat deze boetes niet opgelegd gaan worden. De stas heeft om een notitie gevraagd. Hiermee is blauw begonnen. [] geven aan dat gekeken moet worden naar verhouding/effectiviteit opleggen boetes en innen van boetes, naar de betrouwbaarheid van gemaakte afspraken en of er in de komende halfjaarrapportage een anticiperende melding gemaakt moet worden.

6. Afsluiting

- [] geeft aan dat Toeslagen aan de slag moet gaan voor het verhogen van de productiviteit en dat we samen aan de slag gaan rondom het bezwarenproces
- [] meldt dat informatiepositie van Toeslagen veranderd is en dat nog goed georganiseerd moet worden hoe hier mee om te gaan. [] beamen dit. Eén september volgt het plan van aanpak.
- Woensdag 1 juli wordt Toeslagen tien jaar. [] feliciteren Toeslagen hiermee.

Bijlage 2 – Managementverklaring 2^e viermaandsrapportage 2015 B/T

Bezwaren

We blijven te maken hebben met een grote instroom van bezwaren en met hoge voorraden. De doelstelling die geldt voor de tijdige behandeling van bezwaren zullen we over 2015 niet realiseren. We zijn een project gestart dat als opdracht heeft de bezwaarbehandeling zodanig aan te passen dat

aan het eind van 2015:

- de voorraad sterk teruggebracht is, en
- nieuwe bezwaren binnen de Awb-termijn afgehandeld worden zonder dat er standaard verdaagd wordt.

Inkomen MAC 2016

Bij het maken van de MAC-beschikkingen hebben we tot vorig jaar gebruik gemaakt van het door de burger geschatte toetsingsinkomen, dat jaarlijks geïndexeerd werd. Dit geschatte toetsingsinkomen is niet altijd actueel, veel burgers verwachten dat Toeslagen gebruik maakt van actuelere inkomensgegevens die elders bij de Belastingdienst bekend zijn. Uit een simulatie voor de huurtoeslag en de zorgtoeslag over 2013 is gebleken dat het gebruik van deze andere inkomensgegevens voor bepaalde categorieën burgers in veel gevallen tot een betere voorschotbeschikking leidt. We zullen daarom voor deze categorieën een ander inkomensgegeven gebruiken. Door middel van een brief en op de website wordt dit aan de toeslagontvangers uitgelegd.

Voortgang definitief toekennen

Op 1 september was bijna 75% van alle toeslagen over 2014 definitief toegekend. Dit is opnieuw een versnelling ten opzichte van vorig jaar. Naar verwachting komt de realisatie voor DT 2014 aan het eind van 2015 uit op 80%. Dit is lager dan de nagestreefde 85%. Oorzaak is dat voor de afronding van een deel van de populatie een aanpassing op de bewoningssituatie een systeemaanpassing nodig is, die eind 2015 beschikbaar komt. De jaardoelen voor de definitieve toekenningen over 2012 en 2013 zijn inmiddels gehaald.

Beëindiging KOT

Op 5 juni heeft het kabinet besloten dat het wetgevingstraject en de voorbereiding van de implementatie van de directe financiering van de kinderopvang kunnen starten. De uitvoeringstoets Beëindiging uitvoering kinderopvangtoeslag is aangenomen in het MT Belastingdienst van 20 april. In juli zijn de cijfers die wij hebben aangeleverd voor deze uitvoeringstoets opnieuw onderwerp van gesprek geworden tussen DGBel en ons. Op aangeven van DGBel zijn de eerder door ons aangeleverde cijfers herzien, wat leidt tot een verhoging van het bedrag dat als gevolg van de beëindiging van de KOT bespaard moet worden. Eén van de onzekerheden die het gevolg zijn van de mogelijke beëindiging van de KOT betreft de bestemming van het personeel van de Belastingdienst dat belast is met de uitvoering van de KOT. Het is wenselijk dat er een uitspraak komt over het scenario dat, gegeven de kaders, door de Belastingdienst het meest wenselijk geacht wordt. Voorzien is dat dit onderwerp in een komend gesprek tussen en DUO aan de orde komt.

Boetes

In het MT Fraude is besloten dat er in 2015 maximaal 10.000 boetes opgelegd worden om uitvoering te geven aan het Besluit Bestuurlijke Boeten

Belastingdienst/Toeslagen 2014. De uitvoering van dit besluit is bemoeilijkt door het uitstel van een hiervoor bedoelde aanpassing in de COA. De afgelopen maanden heeft overleg plaatsgevonden tussen Belastingen, Toeslagen en de De uitkomst hiervan is dat in de periode tot december 2015 6.500 boetes opgelegd zullen worden. Inmiddels zijn tot begin september 1.200 boetes opgelegd en verwerkt.