

Eindrapportage juni 2013

Compacte Rijksdienst, project 12 Inkomensondersteuning / -voorziening burgers

12 Expertisecentrum Buitenlandse Uitvoering (EBU)

Inhoud	UWV, SVB, DUO en Belastingdienst/Toeslagen richten een expertisecentrum op over alle uitvoeringskwesties bij uitkeringen aan klanten in het buitenland. Dit expertisecentrum bundelt kennis, ervaring en schaarse menskracht en adviseert de betrokken uitvoeringsorganisaties en ministeries. Het expertisecentrum staat ook open voor andere uitvoeringsorganisaties.
Toegezegde resultaten per juni 2013	Het expertisecentrum functioneert zo volwassen als mogelijk, dit omvat een strategische agenda. Voor 2013 is die agenda gericht op de MOE landen (met name nieuwe toetreders Roemenië en Bulgarije) en op Slimme Diensten (bijvoorbeeld de vereenvoudiging van de formulieren stroom voor immigrerende burgers). Ook wordt bekeken of en hoe het EBU zich zal richten op de gemeenschappelijke EU dossiers.
Bereikte resultaten per juni 2013	Inmiddels zijn ook CVZ en IND aangeschakeld. De expertboard is drie maal bijeen geweest. De ontwikkeling van het expertise centrum wordt gekenmerkt door co creatie en gaandeweg ontwikkelen via samenwerkingsverbanden die gemeenschappelijke thema's bewerken. De volgende expertteams zijn aan de slag gegaan: • Team landeninformatie: heeft als vervolg op het werk in 2012 de inventarisatie van de beschikbare informatie per organisatie afgerond. Waar nuttig is informatie en kennis gedeeld (als proef zijn kennisitems van Marokko en Duitsland bekeken) en (her) gebruikt. Gezien de geringe overlap in deze items is besloten geen overkoepelend kenniscentrum landeninformatie in te richten. Het team zal zichzelf in juni opheffen. De leden zullen zich richten op de andere 2 teams om meer per thema de kennis te gaan delen en voorstellen te doen. • Team MOE landen: Per organisatie is geïnventariseerd om hoeveel klanten en om welke geldstromen het gaat, en waar toekomstige knelpunten zitten. Gezamenlijk zal worden opgetrokken in de landen zelf, door onderzoek naar een mogelijke gemeenschappelijke aanwezigheid ter plekke en door intensiveren van de contacten met de betreffende zusterorganen. Met Kroatische zusterorganen op het gebied van pensioenen, kinderbijslag en zorg is in april door SVB ,CVZ en UWV een gemeenschappelijk verbindingsorgaan overleg gevoerd waar afspraken zijn gemaakt over de uitvoering, na de verwachte toetreding in juli dit jaar van dit land .Dergelijke overleggen staan ook voor Roemenië en Bulgarije op de rol. Ook zal gekeken worden naar het opbouwen van kennis van de nieuwe stelsels en gezamenlijke voorlichting. Er zal contact worden gezocht met gemeenten in de Randstand die ook een MOE-werkgroep hebben. Een advies aan de Raden van Bestuur zal deze zomer worden opgesteld. • Team slimme diensten burger: een groep van beleidsadviseurs heeft de (administratieve) problemen van immigrerende burgers bekeken en de bestaande infrastructuur hiervoor. Nu ligt voor of het vervolg zich zal vertalen in een betere gemeenschappelijke voorlichting of in het aanpakken van de formulierenstroom in combinatie met een gegevensuitwisseling. Voor de tweede optie zal extra ICT-en procestechnische capaciteit en (financiële) commitment worden moeten gevraagd bij de bestuurders. • EU: Met RDW wordt gekeken naar gemeenschappelijke dossiers in

	Brussel, om te bezien waar de organisaties elkaar kunnen versterken.
Vervolgacties	Belastingdienst, DUO, SVB en UWV sturen op het hoogste managementniveau actief op een aantal gemeenschappelijke samenwerkingsverbanden waaronder dit expertisecentrum. Eerste bijeenkomst heeft plaatsgevonden op 1 maart jl. De vervolgstappen zullen wel extra capaciteit en wellicht ook extra geld vergen. In juni en september zullen vervolgvorstellen worden opgesteld.

13 Expertisecentrum Fraudebestrijding

Inhoud	UWV, SVB, DUO en Belastingdienst/Toeslagen richten gezamenlijk een expertisecentrum fraudebestrijding op. Dit expertisecentrum (ook wel aangeduid als "anti-fraudebox") bundelt kennis, gegevens, ervaringen en schaarse menskracht en adviseert op basis daarvan aan de betrokken uitvoeringsinstanties. Met name kan dit expertisecentrum ook onbedoeld profijtelijke, vaak domein-overstijgende systeemkenmerken in kaart brengen en suggesties doen de daaruit voortvloeiende fraude in te perken. Dit expertisecentrum staat ook open voor andere uitvoeringsorganisaties.
Toegezegde resultaten per juni 2013	Het expertisecentrum functioneert zo volwassen als mogelijk, dit omvat een strategische agenda.
Bereikte resultaten per juni 2013	Het regeerakkoord bevat op het gebied van fraudebestrijding de volgende doelstelling: "Om misbruik, fraude, constructies en witwassen effectiever aan te kunnen pakken, krijgen belastingdienst en de Fiscale inlichtingen- en opsporingsdienst / Economische controledienst meer capaciteit" Het gevolg van dit regeerakkoord kan zijn dat door het inzetten van meer capaciteit de samenwerking tussen verschillende overheden op gebied van de fraudebestrijding eenvoudiger wordt. Bereikte resultaten: 1. Er is een activiteitenplan voor 2013 opgesteld aan de hand waarvan wordt gewerkt. Daarin is o.a. een aantal in 2013 op te pakken thema's benoemd: - fictieve dienstbetrekkingen - schijnzelfstandigheid - leefvormfraude - ID-fraude - Vertrokken debiteuren 2. Er staat een drietal projecten gereed voor uitvoering: 'Veelplegers', 'gefingeerde dienstbetrekkingen' en 'monitoring webverkeer'. Concept projectplannen zijn gereed. 3. Er wordt onderling veel kennis uitgewisseld. Zo worden tijdens plenaire bijeenkomsten concrete casussen gepresenteerd en besproken en toegelicht op welke wijze deze fraude is opgespoord en op welke manieren een fraudecasus kan worden 'opgewerkt'. Op casusniveau worden gegevens uitgewisseld. Het expertisecentrum verstrekt aan de deelnemende partijen op allerlei gebied veelvuldig adviezen, zoals bijv. aan de DUO over het ondernemerschap van Bulgaren. 4. In het najaar zal op een fysieke centrale plaats in het land op fraudegebied samengewerkt worden door de deelnemende partijen. 5. Er wordt onderzocht of en op welke wijze het sluiten van een convenant de samenwerking ten goede kan komen. Formeel recht deskundigen zijn geraadpleegd en hierbij betrokken. 7. Er is een fraude-analysecursus ontwikkeld. 8. Er is een concrete pilot gefingeerde dienstbetrekkingen uitgevoerd t.b.v. IND. Daarin geparticipeerd UWV, KvK, IND en Belastingdienst met controles op diverse bedrijfsadressen.
Vervolgacties	Belastingdienst, DUO, SVB, UWV sturen op het hoogste managementniveau actief op een aantal gemeenschappelijke samenwerkingsverbanden waaronder dit expertisecentrum. Eerste bijeenkomst heeft plaatsgevonden op 1 maart jl. Met name zal specifieke aandacht krijgen de daadwerkelijke inzet van personeel in de gezamenlijke antifraudeprojecten en op het fraude-expertisecentrum en de daadwerkelijke en makkelijke uitwisseling van

	gegevens onderling. Vanuit dat expertisecentrum wordt gestart met een overheidsbreed veelplegersproject waarin Belastingdienst, UWV, SVB, DUO, IND zullen samenwerken. Verder starten deze partijen in 2013 met een overheidsbreed project gefingeerde dienstbetrekkingen en een project "monitoring webverkeer".
--	---

16 Eén bankrekeningnummer per burger

Inhoud	Voor elke burger gaat gelden dat hij/zij, in zijn/haar financiële relatie met alle betrokken uitvoerders op centraal niveau, nog maar één bankrekeningnummer, zijnde een bankrekeningnummer op eigen naam, kan aanhouden. Dit betreft vooralsnog alleen uitgaand geldverkeer voor inkomensvoorzieningen en/of inkomensondersteuning. Hiertoe wordt regelgeving aangepast en voeren de vier organisaties het 'één bankrekeningnummer' in. Voor de Belastingdienst in zijn geheel is het 'één bankrekeningnummer' opgenomen in het Belastingplan 2012. Het aanhouden van één bankrekening vereenvoudigt de financiële relatie tussen burger en overheid en draagt bij aan een doelmatige uitvoering. Verwacht wordt dat dit voorstel voor goedwillende burgers geen ingrijpende gevolgen heeft, en juist als voordeel heeft dat sneller en met minder kans op fouten wordt uitgekeerd. Voor potentiële fraudeurs zal deze maatregel als een belemmering voor frauduleus handelen werken.
Toegezegde resultaten per juni 2013	In juni 2013 zal de Belastingdienst op weg zijn om als eerste organisatie het één bankrekeningnummer per 1 januari 2014 in te voeren en hebben DUO, SVB en UWV detail impactanalyses en uitvoeringstoetsen uitgevoerd. De dan gemaakte business cases zullen leiden tot afwegingen over het vervolg. Een volgende stap is dat DUO, SVB en UWV in 2014 één bankrekeningnummer projectmatig gaan invoeren. Verder zal de mogelijke opzet van een te realiseren register met bankrekeningnummers zijn verkend inclusief de verdeelsleutel van de kosten van dit register. Tot slot is in juni 2013 een Privacy Impact Analyse uitgevoerd.
Bereikte resultaten per juni 2013	1. Privacy Impact Analyse. Na overleg met het ministerie van V&J vragen we de stuurgroep om het ministerie van V&J opdracht te geven de uitwerking te starten van de volgende twee punten: • Wetswijziging te realiseren waarmee het ook voor DUO, SVB en UWV mogelijk wordt een bedrag uit te betalen op een uniek rekeningnummer van een bsn (burger). • Voor de diverse keuzes van een Centraal Register te onderzoeken welke handelingen (in welke wet(ten)) nodig zijn om de uitwisseling van bankrekeningnummers tussen organisaties mogelijk te maken, inclusief welke tijdspaden daarbij horen. 2. De principeverdeling van de kosten van de ontwikkeling van het centrale register ligt vast. Uitgezocht moet nog worden de verdeling van de beheerskosten van het register alsmede verdeling van kosten bij nieuwe toetreders. 3. Er is in concept een verkenning uitgevoerd naar de opties om een Centraal Register vorm te geven. Deze verkenning wordt eind Q2 opgeleverd en uitgewerkt in samenhang met deelproject 8. 4. Overzicht van uitzonderingscategorieën per deelnemende organisatie. Dit wordt eind Q2 in een notitie aangeboden. Vooruitlopend daarop kan reeds aangegeven worden dat er technisch geen belemmering is uitzonderingscategorieën te hanteren. 5. Belastingdienst blijft op koers (oplevering eind 2013). DUO, SVB en UWV leveren Q2 impactanalyses en PID's t.b.v. de afzonderlijke projectportfolio's 2014.
Vervolgacties	Belastingdienst, DUO, SVB en UWV gaan op het hoogste managementniveau actief sturen op het invoeren van het 'één bankrekeningnummer'. 1. Eind Q2 is de registernotitie beschikbaar. Op dat moment zal het samenwerkingsverband van de 4 organisaties geadviseerd worden

	haar voorkeur voor een scenario uit te spreken. Daarmee komt de ontwikkeling van het register in een volgende fase. 2. Eind Q2 bestaat er actueler inzicht in de kosten en de baten bij de vier afzonderlijke deelnemers. Inschatting nu is dat die hoger zullen zijn dan in zomer 2012 begroot. Op basis van het vernieuwde financiële inzicht zal het samenwerkingsverband van de 4 organisaties om advies worden gevraagd.
--	---

17 Verrekenen van vorderingen met uitkeringen

Inhoud	Eind 2011 besloot het kabinet de mogelijkheden te onderzoeken van het verrekenen van uitstaande vorderingen op burgers met uitkeringen die de desbetreffende burger nog tegoed heeft, ook wanneer die van andere uitvoeringsorganisaties afkomstig zijn. Dit met name bij evidente wanbetaling en/of fraude van een burger. Dit onderzoek wees medio 2012 uit dat het rijksbreed verrekenen tussen organisaties zowel om beleidsmatige als om technische redenen niet opportuun is. Het kabinet besloot toen om de volgende mogelijkheden voor het optimaliseren van het bestaande instrumentarium voor het innen van vorderingen uit te werken: 1. optimaliseren van interne verrekeningsmogelijkheden; 2. bieden van meer ruimte voor vereenvoudigd derdenbeslag en 3. verbeteren van het zicht op vorderingsposities.
Toegezegde resultaten per juni 2013	Uitwerking van de drie hiervoor genoemde mogelijkheden inclusief analyse van de beleidsmatige consequenties en wenselijkheid.
Bereikte resultaten per juni 2013	1. Optimaliseren van interne verrekeningsmogelijkheden. Deze optimalisering van intern verrekenen was alleen aan de orde bij Belastingdienst en CAK. De Belastingdienst heeft ervoor gekozen - mede op basis van het Kabinetsstandpunt op het rapport 'Paritas Passé' en het rapport van de Nationale Ombudsman 'In het krijt bij de overheid' - in plaats van verrekenen van belastingen met toeslagen zich te richten op debiteurgerichte betalingsregelingen. Voor verrekenen binnen het CAK wordt geen nieuwe wetgeving meer voorbereid in verband met het voornemen in het Regeerakkoord de Wtgc in te trekken, waarna er geen verrekeningsmogelijkheid meer is. 2. Bieden van meer ruimte voor vereenvoudigd derdenbeslag. Meer ruimte voor vereenvoudigd derdenbeslag was alleen aan de orde bij CVZ en DUO. Deze activiteit loopt samen met het Project Clustering Rijksincasso, waaraan CVZ en DUO deelnemen en waarvan één van de opdrachten is: zo mogelijk inzetten van het verhaal zonder dwangbevel (vereenvoudigd derdenbeslag). VWS en OCW hebben aanpassing wetgeving tot nader order uitgesteld in afwachting van de uitkomsten van het Project Clustering Rijksincasso en de Integrale visie op Rijksincasso die thans wordt voorbereid en waarover de Kamer eind 2013 wordt geïnformeerd. 3. Verbeter het zicht op vorderingsposities. a. Belastingdienst onderzoekt de technische mogelijkheden om andere overheidscrediteuren inzicht te bieden in de (voorlopige) teruggave IB. Daarna is waarschijnlijk wetsaanpassing nodig. b. UWV en Belastingdienst gaan een pilot uitvoeren voor inzien van SUWI-net door de Belastingdienst. Thans worden de specificaties vastgesteld. Als de pilot slaagt, zal UWV aan SZW toestemming moeten vragen voor blijvend gebruik. De voorwaarden voor breder gebruik en de mogelijkheden wettelijke aanpassingen worden opgepakt door SZW samen UWV (BKWI). Deze activiteiten worden verder opgepakt door het samenwerkingsverband van de 4 uitvoeringsorganisaties.

	Eventuele kosten zullen worden opgevangen binnen bestaande budgetten. De baten, die in dit stadium nog niet kunnen worden gekwantificeerd, zullen bestaan uit verminderen uitstaande vorderingen, verbetering incassoratio en mogelijk lagere incassokosten.
Vervolgacties	Zie hiervoor bij bereikte resultaten. Sinds kort werken de vier uitvoeringsorganisaties aan een thema dat naderhand is opgekomen en verband houdt met het voorstel 'Verrekenen', namelijk het vormgeven van een gezamenlijk expertisecentrum waardoor gemeenten en landelijke uitvoeringsorganisaties beter op elkaar kunnen afstemmen hoe om te gaan met klanten die kampen met problematische schulden. Dit initiatief van de 4 uitvoeringsorganisaties is mede ontstaan na signalen van de Nationale Ombudsman en sluit aan bij de kabinetsreactie op het rapport Paritas Passé. Andere organisaties kunnen zich bij dit initiatief aansluiten. De mogelijkheid om een expertisecentrum problematische invordering in te richten, wordt betrokken bij de voor het einde van dit jaar op te stellen Rijksincassovisie. Het ministerie van SZW neemt het voortouw bij het opstellen van deze visie en zal de 4 organisaties hierin betrekken.

18 Afstemmen online dienstverlening

Inhoud	De gezamenlijke en gelijksoortige online voorzieningen voor de dienstverlening van UWV, SVB, DUO en Belastingdienst/Toeslagen worden zodanig op elkaar afgestemd dat zij voor de burger goed vindbaar, bruikbaar en toegankelijk zijn. Zij maken ook duidelijk dat de burger met één integrale overheid te maken heeft. Daar hoort ook bij dat de burger via die voorzieningen geattendeerd wordt op mogelijke relevante rechten en plichten bij andere uitvoerders. Zo nodig moeten de onderliggende technische middelen hierop worden aangepast. Gezorgd wordt voor een duidelijke samenhang met de gemeenschappelijke voorziening 'mijnoverheid.nl', via welke de burger de relevante dienstverlening en de eigen gegevens moet kunnen vinden en (her-)gebruiken.
Toegezegde resultaten per juni 2013	Nadere analyses ten behoeve van besluitvorming over concrete verbeterpunten en een voorstel voor het realiseren van deze verbeterpunten.
Bereikte resultaten per juni 2013	In de afgelopen periode is gewerkt aan aanscherping van het optimalisatievoorstel, gebaseerd op een beproefd concept dat effectief wordt ingezet op overheidssites van ondermeer Denemarken, Engeland en Australië: <i>Het uitvoeringsgerichte deel van overheid.nl wordt een kwalitatief hoogwaardige, handelingsgerichte website waar de burger wordt geïnformeerd hoe hij zaken kan doen met de overheid. Dienstverlening van de uitvoerders wordt in samenhang gepresenteerd aan de burger, per levensgebeurtenis. Voor het uitvoeren van handelingen als het aanvragen van een toeslag, of het wijzigen van organisatie specifieke gegevens, wordt de burger naar de mijn omgeving van betreffende uitvoeringsorganisatie geleid en voor generieke gegevens/transacties naar MijnOverheid. Na afronding van de handeling komt hij terug in overheid.nl. voor een eventuele vervolgstap. De vier uitvoerders wijzen in hun digitale dienstverlening op de mogelijkheden die overheid.nl biedt.</i> Het voorstel beoogt grote stappen te maken in de bediening van de burger langs het digitale kanaal: sneller in één keer goed. Er wordt voortgebouwd op bestaande voorzieningen. Zwaartepunt van de inspanningen ligt bij overheid.nl en MijnOverheid. De aanpassingen die de uitvoerders in hun digitale diensten moeten doorvoeren, zijn beperkt. Dit maakt het voorstel beheersbaar, beperkt de risico's en laat de uitvoerders ook de ruimte voor hun autonome doorontwikkeling. De baten zijn na realisatie in eerste instantie kwalitatief. Op termijn verwacht de werkgroep verlaging van uitvoeringskosten door geoptimaliseerde digitale zelfredzaamheid van de burger. Het voorstel is afgestemd met BZK, beleidsverantwoordelijk voor overheid.nl en mijn.overheid.nl. BZK ziet de mogelijkheden en voordelen in dit voorstel en in april is afgesproken gezamenlijk op te trekken in de uitwerking hiervan. Ook is het voorstel gepresenteerd aan bestuurders, in verschillende Manifestgroepoverleggen en ondermeer aan de VDP. Op het voorstel werd telkens positief gereageerd. Als het gaat om de toegezegde resultaten is naast de eerder opgeleverde situatieanalyse en het optimalisatievoorstel een eindrapport opgeleverd met een globale gevolgenanalyse en een voorstel voor het vervolg.

Vervolgacties	De vier uitvoerders werken samen met BZK en Logius aan een ontwerp waarbij de volgende producten worden opgeleverd: • ontwerp en een prototype, m.b.v. <i>Human Centered Design</i>, een bewezen effectieve methode waarbij een website wordt ontwikkeld in een intensieve en gestructureerde interactie met de gebruiker; • een gevolgenanalyse voor elk van de deelnemende organisaties en een <i>programma van eisen</i> aan aansluitende organisaties; • voorstel voor realisatie en implementatie (inclusief raming incidentele kosten); • voorstel voor het gezamenlijk beheer (governance) van de nieuwe dienstverlening (incl. raming structurele kosten). Kosten: Het spreekt voor zich dat als het gaat om tijd, capaciteit en prioriteit, commitment van elk van de betrokken uitvoerders, BZK en Logius vereist is. De kosten voor de ontwerpfase bestaan vooral uit inzet van resources. Dit wordt geschat op plm. 9.500 uur, waarvan een derde geleverd zal moeten worden door BZK (en Logius) en de rest door de vier uitvoerders. Financiering van de ontwerpfase is op basis van gesloten beurzen. De kosten voor realisatie en implementatie worden geraamd in de ontwerpfase. (zie verder de passage over financiering in de laatste alinea van de Samenvattende rapportage op pagina 4). Belastingdienst, DUO, SVB en UWV gaan op het hoogste managementniveau actief sturen op het afstemmen van de online dienstverlening. De eerste bijeenkomst heeft plaatsgevonden op 1 maart jl.
-----------------------------	--

19 Expertisegroep business

Bijlage 2 - Eindperspectief

Dit hoofdstuk laat het *ideaalbeeld* zien waarbij de betrokken uitvoeringsorganisaties, zoveel als mogelijk in synergie, doelmatige en kwalitatief hoogwaardige diensten leveren en waarin fouten en fraude worden voorkomen dan wel effectief worden bestreden.¹ Dit eindperspectief is opgesteld in fase 1 en toen opgenomen in het rapport 'Beter geregeld'. Voor de volledigheid is het nogmaals opgenomen.

Voor de goede orde: dit eindperspectief is niet bedoeld als een politiek of beleidsmatig bepaald perspectief, maar als een perspectief 'vanuit de uitvoeringsbril' waarbij niet alle beleidsmatige effecten zijn verwoord. Bij de finale afwegingen voor concrete voorstellen moeten uiteraard ook de meer beleidsmatige effecten worden betrokken.

Onderscheid is gemaakt tussen de vormgeving van *wet- en regelgeving* en de vormgeving van *uitvoeringsprocessen*. In het algemeen is grove regelgeving doelmatiger uit te voeren dan fijnmazige regelgeving. Het dilemma is dat grove regelgeving maatwerk voor specifieke doelgroepen minder goed mogelijk maakt. De politiek moet dan afwegen of de kosten van meer fijnmazig beleid acceptabel zijn. Van belang is dat bij deze afwegingen de kosten zichtbaar zijn.

Voor het borgen van de beoogde verdergaande samenwerking van de uitvoeringsorganisaties formuleert dit rapport ook over het thema *besturing* een perspectief.

Bij het opstellen van het eindperspectief is rekening gehouden met de in het rapport 'Beter geregeld' beschreven kostenveroorzakers. Verder sluit het eindperspectief aan op de overheidsbrede visie op dienstverlening voor de periode tot 2020. Bij elk van de elementen in het eindperspectief is aangegeven welke voorstellen daarop betrekking hebben. Gewaakt moet worden voor het opvatten van het eindperspectief als afzonderlijke punten: het gaat juist om de samenhang van de punten.

Per onderdeel van het eindperspectief is verwezen naar de voorstellen in bijlage 1. De voorstellen zijn stappen in de richting van het eindperspectief.

Wet- en regelgeving

Het eindperspectief voor wet- en regelgeving ziet er als volgt uit:

- a. Inkomensafhankelijke regelingen zijn zoveel mogelijk geüniformeerd, gestandaardiseerd en geclusterd. Hierbij zijn uiteenlopende vormgevingen mogelijk zoals het koppelen van kostenvergoedingen aan de inkomstenbelasting of het samenvoegen van regelingen tot één regeling, tot (sub)varianten daarop.
- b. Het aantal uit te voeren regelingen is beperkt tot wat echt nodig is om de bestaande beleidsdoelstellingen te realiseren. Clusteren begint daarmee al bij het zoveel als mogelijk aansluiten op al bestaande beleidsinstrumenten en begripsdefinities.
- c. Regelgeving is zodanig opgezet dat deze efficiënt is uit te voeren en de mogelijkheden voor fraude minimaal zijn:
 - Minimaal aantal uitkeringsgrondslagen waarbij grondslagen zo min mogelijk uitzonderingen kennen en begrijpelijk, controleerbaar en voorspelbaar zijn;
 - Minimaal aantal vereiste handelingen per uitkering per jaar;
 - Voorkomen van uitzonderingen op de hoofdregels;
 - Voorkomen van complex overgangsrecht en

¹ De stuurgroep is zich ervan bewust dat het om een *ideaalbeeld* gaat dat nooit voor de volle 100% werkelijkheid wordt. Bij concrete stappen richting het *ideaalbeeld* is van belang dat voor een goed evenwicht tussen kosten en effect wordt gekozen (80/20-regel).

- Alleen gebaseerd op (gestandaardiseerde) gegevenssoorten waarvan de gegevens reeds beschikbaar zijn bij de overheid (basis- en sectorale registraties) en die ook aantoonbaar betrouwbaar zijn. Waar nodig is regelgeving rond het beheer van gegevens afgestemd op het gebruik ervan door afnemers van deze gegevens. Bijvoorbeeld het bij correcties in de GBA registreren van de feitelijke datum in plaats van de correctiedatum.
Eenvoud in regelgeving bevordert de mogelijkheden voor het clusteren van uitvoerende taken.
- d. Regelingen zijn zodanig afgestemd op het te bereiken beleidsdoel, dat de te bedienen doelgroep niet groter is dan strikt nodig is, gegeven de te bereiken beleidsdoelen. Daarbij geldt uiteraard als gegeven dat doelgroepen soms simpelweg een natuurlijke omvang hebben en dat bijvoorbeeld de doelgroep van AOW-gerechtigden altijd groot zal blijven.
- e. Regelingen zijn zo begrijpelijk mogelijk vormgegeven en worden ook helder gecommuniceerd naar de gebruikers. Voorlichting vooraf is effectiever dan uitleg achteraf. Dat is een kwestie van beleidsmakers en uitvoerders gezamenlijk, maar moet juist mede vanuit burgerperspectief worden vormgegeven. Dit bevordert het naleven van regels en voorkomt veel burgervragen.
- f. Wet- en regelgeving houdt rekening met het te verwachten gedrag van burgers op regels, en mogelijke gedragsbeïnvloeding. Beleid en de wijze van dienstverlening moeten zo veel mogelijk 'evidence based' zijn.
- g. Bij elk beleidsvoornemen wordt consequent de uitvoerende instantie gehoord over de uitvoerbaarheid en de uitvoeringskosten van voorstellen.

Uitvoering

Het eindperspectief voor de uitvoering ziet er als volgt uit:

- a. Voor de uitvoeringsorganisaties is het adagium: 'We werken samen en stemmen onderling af waar dat opportuun is vanuit de oogpunten van een doelmatiger uitvoering, verbeterde dienstverlening aan de burger en verbeterde fraudebestrijding.' De mate van samenwerking/clustering wordt bepaald door de toegevoegde waarde ervan. Gegeven de in het rapport 'Beter geregeld' beschreven verschillen tussen de inkomensregelingen ligt het niet voor de hand om de vier organisaties nu of op langere termijn te fuseren tot één organisatie.
- b. Gelijksortige primaire uitvoeringsprocessen zijn zo veel mogelijk gestandaardiseerd. Dat leidt niet alleen tot goede praktijkvoorbeelden die ook buiten het eigen domein gebruikt worden, maar maakt het ook beter mogelijk in de sfeer van de ICT-oplossingen de krachten optimaal te bundelen.
- c. Uitgangspunt in de dienstverlening is: de burger zo goed mogelijk te ondersteunen op de meest efficiënte wijze. De primaire uitvoeringsprocessen verlopen daarbij zoveel mogelijk geautomatiseerd. Bij voorkeur communiceren de burgers en de uitvoerders digitaal met elkaar. Meer dan nu gaan uitvoerders naar de burger digitaal communiceren, in plaats van bijvoorbeeld brieven te schrijven. Via portalen (websites) vragen burgers uitkeringen aan. Bij de overheid beschikbare gegevens van de burger zijn daarbij vooraf ingevuld. Burgers controleren deze gegevens en geven wijzigingen op digitale wijze door. Via de portalen delen de uitvoerders informatie met burgers. Het gezamenlijk toepassen van eenzelfde soort uitgangspunten over inzage-recht, correctierecht, informatie vooraf en persoonsgebonden informatie, maakt voor de burger de overheid herkenbaar. Burgers kunnen op deze wijze vooraf hun gegevens inzien bijvoorbeeld over de toekomstige rechten op AOW. Waar echt nodig, kunnen burgers terecht bij servicecentra voor persoonlijke dienstverlening.
- d. De uitvoeringsorganisaties richten hun processen en contacten met burgers zo in dat burgers eenvoudig de weg vinden als zij een beroep doen op hun legitieme (uitkerings)rechten.

- e. Binnen de wettelijke eisen en privacy waarborgen wisselen de betrokken overheidsorganisaties de voor hun taken noodzakelijke gegevens uit en maken ze gebruik van basisregistraties. De kwaliteit van de gegevens, met name ook van de GBA, moet daarbij fors verbeteren.
- f. De burger kan actief en effectief zijn rechten en plichten uitoefenen en zo ook zijn al bestaande recht beter gebruiken om gegevens waarover de overheid beschikt in te zien en te corrigeren.
- g. Vertrouwen in burgers en bedrijven is uitgangspunt in de dienstverlening aan burgers en bedrijven. Dat vertrouwen heeft zich ontwikkeld naar het goede midden tussen blind vertrouwen en geïnstitutionaliseerd wantrouwen (gerechtvaardigd vertrouwen). Uitgaan van gerechtvaardigd vertrouwen leidt tot lagere uitvoeringskosten en een betere dienstverlening aan burgers. Dit werkt alleen als er tegelijkertijd voldoende (effectieve) maatregelen zijn om fraude te voorkomen en te bestrijden.

Besturing

Het eindperspectief voor het goed besturen van beleid en uitvoering is:

- a. De uitvoeringsorganisaties en departementen zorgen samen voor een sturingsmodel dat samenwerking koppelt aan slagkracht.
- b. Kansen worden benut door ook breder dan UWV, SVB, Belastingdienst/Toeslagen en DUO samen te werken met en tussen overheidsorganisaties.

Bijlage 3 - Verantwoording over de gehanteerde aanpak

In lijn met wat de stuurgroep zelf had voorgesteld, heeft de Ministerraad aan de stuurgroep gevraagd de verdere uitwerking verder ter hand te nemen en daarover medio 2013 aan de Ministerraad te rapporteren. De samenstelling van de stuurgroep was in fase 3 van medio 2012 t/m medio 2013 als volgt:

Voorzitter: [] ministerie van SZW

Leden: [] MBA, [] raad van bestuur SVB
[] Lid Raad van Bestuur UWV
[] Belastingdienst, ministerie van Financiën
[] DUO, ministerie van OCW
[] Participatie en Inkomenswaarborg, ministerie van SZW
[] Hoger onderwijs, Beroepsonderwijs, Wetenschap en Emancipatie, ministerie van OCW
[] Wetgeving, ministerie van VenJ
[] Bestuur en Koninkrijksrelaties, ministerie van BZK
[] ABD TOP Consultants
[] Programmaraad Stelsel van Basisregistraties

Agendalid: ministerie van VWS, []
Zorgverzekeringen en []
[] (Zorgverzekeringen)

[]: [] directie Uitvoeringsbeleid & Naleving
ministerie van SZW

[]: [] directie Uitvoeringsbeleid & Naleving
ministerie van SZW

De stuurgroep heeft, in deze derde fase van het project (tweede helft 2012, eerste helft 2013), de volgende aanpak gevolgd. Uitgangspunt waren de concrete voorstellen zoals in fase 1 naar voren gebracht en in fase 2 verder uitgewerkt. Voor elk van deze voorstellen is in fase 2 een "eigenaar" aangewezen op het hoogste ambtelijk niveau, en een projecttrekker die zich mocht omringen met een stevig team mensen vanuit de deelnemende organisaties. De stuurgroep heeft zich regelmatig vergewist van de voortgang van elk van de trajecten en daarop, waar nodig, gestuurd. Tevens heeft de stuurgroep zich tot taak gerekend om te sturen op de samenhang van de voorstellen.

De opdracht voor elk van de eigenaren en trekkers is geweest om de voorstellen nader uit te werken en, waar mogelijk, al te implementeren. Daarbij is wel een onderscheid te maken tussen diverse voorstellen. Sommige voorstellen lenen zich relatief gemakkelijk voor feitelijke implementatie. Daarbij waren uiteraard wel bepaalde afwegingen te maken, maar die vergden geen politieke besluitvorming meer. Andere voorstellen vergen daarentegen juist wel een traject dat

vooraf gaat aan feitelijke implementatie, namelijk het afwegen van de in de eerste fase verkende voordelen in de uitvoering, tegen de mogelijke consequenties op beleidsmatig vlak (koopkracht, effecten op programma-uitgaven). Voor dergelijke voorstellen ligt nu een nadere beleidsmatig/politieke afweging voor.

In april 2013 is in opdracht van BZK/DGOBR een peer review uitgevoerd op project 12. Het reviewteam concludeert dat de samenwerking van uitvoeringsorganisaties aanmerkelijk is geïntensiveerd en geoptimaliseerd. Het reviewteam adviseert om CRD-12 af te sluiten en de resultaten te borgen in de lijn. De risico's daarvan voor de afzonderlijke deelprojecten zijn volgens het reviewteam beperkt. Het reviewteam merkt verder op dat een jaarlijkse review en verantwoording daarvan in het SGO voldoende waarborgen biedt. De stuurgroep herkent het beeld van de review. Deze aanbevelingen van de peer review heeft de stuurgroep tot uitdrukking laten komen in de aan de Ministerraad voorgestelde beslispunten 3, 4, 5 en 7 (zie Samenvattende rapportage).

Bijlage 4 - Overzicht besparingen op uitvoeringskosten

In deze bijlage is het actuele beeld betreffende de besparingen op uitvoeringskosten vermeld. Voor een nader beeld van alle baten per deeltraject, zie de fiches in bijlage 1. De actuele besparingen zijn gerelateerd aan de ramingen in het rapport "Beter Geregeld" van november 2011. Dit rapport betrof een verkenning van samenwerkingsmogelijkheden vanuit de uitvoeringsbril. Daarbij is vermeld dat een aantal voorstellen beleidsmatige gevolgen heeft en daarom een vervolganalyse van de beleidsmatige wenselijkheid en effecten vergde, onder andere voor de grote geldstroom.

Besparingen in Rapport 'Beter geregeld' van november 2011		Actuele besparing per juni 2013	
Pakket	miljoen euro	miljoen euro	toelichting
A. Doorvoeren alle voorstellen, zonder beleidsvereenvoudigingen:	15 á 20 + PM	PM	
effect maatregelen gegevensuitwisseling rond basisregistraties:	10	PM	De stelselcatalogus die begrippen toegankelijk en inzichtelijk maakt, kan leiden tot meer hergebruik van gegevens en ondersteunt analyses ten behoeve van het harmoniseren van begrippen. Dit laatste kan tot baten leiden waaronder besparingen op uitvoeringskosten (zie fiche 6). Bij 'Bevorderen hergebruik van gegevens' is en wordt het terugmelden op de GBA verder verbeterd om daarmee de gegevenskwaliteit van de GBA te verhogen. De baten (waaronder besparingen op uitvoeringskosten) vallen bij de uitvoeringsorganisaties en gemeentelijke diensten (zie fiche 7). Bij het 'Beschikbaar stellen van meer gegevens voor hergebruik' wordt de businesscase in 2013 uitgewerkt (zie fiche 8).
effect invoeren één bankrekeningnummer burger-overheid	5 à 10	PM	In 2013 wordt de businesscase geactualiseerd (zie fiche 16).

alle overige voorstellen uit paragraaf 2 van de samenvatting in het rapport "Beter Geregeld"	PM	PM	Naast kwalitatieve baten leiden de expertisecentra mogelijk tot besparingen op uitvoeringskosten. Op dit moment zijn geen besparingen gerapporteerd (zie fiches 12 t/m 15 en 19). Baten bij "Verrekenen van vorderingen met uitkeringen" betreffen het verminderen van uitstaande vorderingen, verbetering incassoratio en mogelijk lagere incassokosten, deze baten worden nog gekwantificeerd (zie fiche 17). Bij "Afstemmen online dienstverlening" zijn de baten na realisatie in eerste instantie kwalitatief. Op termijn wordt een verlaging van uitvoeringskosten verwacht door geoptimaliseerde zelfredzaamheid van burgers (zie fiche 18).
B. Doorvoeren voorstellen A, plus nieuw regelgevings- en uitvoeringsconcept voor het in één keer definitief vaststellen van uitkeringen:	70 à 90 + PM	44 + PM	
opbrengst pakket A	15 á 20 + PM	PM	
effect "in 1 keer vaststellen uitkering" Betreft de in het rapport "Beter Geregeld" genoemde 44 miljoen euro bij UWV en tussen de 10 en 22 miljoen bij Belastingdienst/Toeslagen.	55 á 70	44	De besparing van 44 miljoen is gerealiseerd (zie fiche 2). In de Awir is voorzien in het vaststellen van toeslagen op basis van het actuele inkomen. De variant om toeslagen in één keer vast te stellen op basis van het meest recente definitieve inkomen heeft een eenmalig toename van de grote geldstroom met 500 miljoen euro en een andere toedeling van de toeslagen over de inkomens tot gevolg. Het meest recente definitieve inkomen is concreet veelal het inkomen van twee jaar eerder. De variant is beleidsmatig niet kansrijk geacht en daarom niet verder onderzocht.

C. Doorvoeren voorstellen onder B, plus (verregaande) beleidsvereenvoudigingen:	135 á 160 + PM	46 á 92 + PM	
• opbrengst pakket B	70 à 90 + PM	44 + PM	
• vereenvoudigen en clusteren regelingen (in Inkomstenbelasting dan wel 1 toeslag) exclusief dubbeltelling t.o.v. pakket B	65 à 70	2 á 48 + PM	Kansrijk geachte voorstellen zijn nader uitgewerkt. Dit leidt tot een raming van 48 miljoen euro voor het koppelen van zorgtoeslag en kindgebonden budget aan de inkomstenbelasting en 2 tot 9 miljoen euro voor het clusteren van kinderbijslag en kindgebonden budget. De 48 en de 2 á 9 miljoen sluiten elkaar uit. Mogelijke baten kunnen in de toekomst volgen uit deeltraject 6 Standaardiseren van begrippen (PM). Gelet op de recente ontwikkelingen rond de fraude met toeslagen, en in het perspectief van het rapport dat medio juni uitgebracht is door de Commissie Van Dijkhuizen over de fiscaliteit, is het onvermijdelijk om politieke beoordeling en besluitvorming hierover in een bredere setting onder ogen te zien. Voorgesteld wordt dan ook dat de ministers van SZW en VWS en de staatssecretaris van Financiën op een later moment dit jaar in afstemming met de Ministeriële Commissie Aanpak fraude richting de Ministerraad zullen reageren op de beleidsvarianten 3 en 4 en zo mogelijk met voorstellen komen. Deze reactie zal worden opgesteld vanuit een bredere context rondom fiscaliteit, toeslagen, kindregelingen, zorg, fraudebestrijding, dienstverlening en de impact op uitvoeringsorganisaties (zie beslispoint 1 in de Samenvattende rapportage).
1. <u>Voorstellen samenvoegen van regelingen:</u> 1a. Brede toeslag: zowel zorgtoeslag, als kindgebonden budget, als huurtoeslag en kinderopvangtoeslag integreren in één toeslag op basis van inkomen t-2 (zonder of met vangnet) en	65 á 90		De variant brede toeslag is ook gebaseerd op het inkomen van twee jaar eerder en omvat daarnaast een aanzienlijke vereenvoudiging van de voorwaarden voor het recht op toeslagen. Zie de opmerkingen bij pakket B betreffende Belastingdienst/Toeslagen. Deze variant is beleidsmatig

1b. Kinderbijslag, kindgebonden budget en WTOS worden één inkomensregeling	15 á 20	2 á 9	niet kansrijk geacht en daarom niet verder onderzocht. In het regeerakkoord wordt de WTOS17- afgeschaft en budgettair neutraal geïntegreerd met het kopje op het kindgebonden budget voor ouders van kinderen van 16 – 17 jaar. Het voorstel is daarom beperkt tot het clusteren van kinderbijslag en kindgebonden budget en verder onderzocht.
2. <u>Voorstellen koppelen toeslagen aan de inkomstenbelasting:</u>			
2a. Zorgtoeslag en kindgebonden budget	34 14	34 14	Deze koppelingen zijn verder onderzocht. De actuele ramingen zijn overeenkomstig de ramingen in het rapport "Beter Geregeld".
2b. Alleen bij verregaande vereenvoudigingen: Huurtoeslag en Kinderopvangtoeslag	20 10		Deze koppelingen zijn beleidsmatig niet kansrijk geacht en daarom niet verder onderzocht.
Voorstellen 1 en 2 sluiten elkaar uit.			
• effect herijken bestaand overgangsrecht	PM	PM	Het bestaande overgangsrecht is beoordeeld. De conclusie is dat er geen bestaand overgangsrecht is waarvoor geldt dat de uitvoeringsorganisaties nu baat zouden hebben bij een vereenvoudiging daarvan én waarvoor geldt dat het opportuun kan zijn dat overgangsrecht daadwerkelijk aan te passen.