2e Uitzonderingenrapportage jaarplan Toeslagen 2023 periode januari - december

In deze 2e uitzonderingenrapportage wordt aanvullend op de reeds in de stand van zakenbrief genoemde onderwerpen de resultaten met betrekking tot een aantal ondersteunende processen en de prestatie-indicatoren uit het jaarplan Toeslagen 2023 toegelicht. Omdat het een uitzonderingenrapportage betreft, worden alleen die indicatoren toegelicht voor zover die niet zijn gerealiseerd, dan wel achterlopen ten opzichte van de planning. Daarmee is deze uitzonderingenrapportage geen uitputtende rapportage op alle voornemens uit het jaarplan.

Prestatie-indicatoren Toeslagen, Begroting IX 2023

Prestatie-indicator	Streefwaarde 2023	Norm t/m nov.	Realisatie 2023 Rapportage periode	Opmerkingen
Toekenningszekerheid en tijdigheid van de uitvoering				
Het percentage definitief toegekende toeslagen dat niet leidt tot een terug te betalen bedrag > € 500 (of > € 1.000 bij KOT)	≥ 94%	≥ 94%	92,9%	Zie toelichting 1)
Definitief vaststellen toeslagen (voortgang jaar t-1)	≥ 90%	88%	88,6%	
Afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn	≥ 90%	> 90%	70%	Zie toelichting 2)
Afgehandelde klachten binnen Awb-termijn	≥ 95%	> 95%	97%	
Percentage Toeslagen dat tijdig wordt uitbetaald	≥ 99,9%	99,90%	99,97%	
Aantal ernstige productieverstoringen	< 10	8	7	
Klanttevredenheid				
Telefonie[1]	Minimaal 70% van de bellers, website- en baliebezoekers scoort een 3 of hoger op de gehanteerde 5-puntsschaal (neutraal tot zeer tevreden)	70%	73%	
Website			79%	
Balie			88%	
Klantontevredenheid				
Telefonie	Maximaal 10% van de bellers, website- en baliebezoekers scoort een 1,5 of lager	10%	11%	Zie toelichting 3)
Website			5%	
Balie			3%	

[1] Telefonie is de score voor alleen Toeslagen. Website en balie zijn de scores voor zowel de Belastingdienst als Dienst Toeslagen.

Prestatie-indicator	Streefwaarde 2023	Norm t/m nov.	Realisatie 2023 Rapportage periode	Opmerkingen
Aantal ontvangen klachten	≤ 1.700	1.558	1.754	Zie toelichting 4)
Burger-tevredenheid Dienstverlening Toeslagen	90%	90%	93%	
Burgerbeloften:				
Bij Dienst Toeslagen krijg je waar je recht op hebt.	90%	90%	90%	
Bij Dienst Toeslagen weet je waar je aan toe bent.	90%	90%	79%	Zie toelichting 5)
Dienst Toeslagen staat voor mij klaar.	90%	90%	92%	
Rechtmatigheid				
Rechtmatige toekenning van toeslagen	Fouten en onzekerheden blijven binnen rapporterings-tolerantie op artikelniveau van het betreffende beleids-departement		Naar verwachting wordt dit gerealiseerd.	

Hieronder worden de vijf prestatie-indicatoren toegelicht, waarvan de streefwaarde op basis van de realisatie januari tot en met november 2023 niet is gerealiseerd.

1) ***Het percentage definitief toegekende toeslagen dat niet leidt tot een terug te betalen bedrag > € 500***
   Oorzaak van de terugvordering is de loonontwikkeling in 2022 die over de gehele linie hoger is geweest dan de indexering waar Dienst Toeslagen eind 2021 van is uitgegaan. Met name bij de huurtoeslag zijn hoge terugvorderingen doordat de huurtoeslag ten opzichte van andere toeslagen een grotere inkomensgevoeligheid kent.

2) ***Afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn***
   Ten opzichte van de vorige uitzonderingenrapportage is het Toeslagen gelukt om de voorraad significant te reduceren. In de tweede jaarhelft van 2023 is het nagestreefde niveau van tijdigheid weer gerealiseerd. Ondanks verbeterde prestaties wordt de norm van 90% voor 2023 niet meer gerealiseerd.
   De belangrijkste reden voor de niet binnen Awb termijn afgehandelde bezwaren is de hoge voorraad bezwaren waar Dienst Toeslagen sinds 2022 mee wordt geconfronteerd. Deze hangt samen met de extra contactmomenten in het bezwaarproces als ook de hogere instroom. Deze instroom hangt ook samen met de toename van het aantal toeslagen en toeslaggerechtigden in 2023, als gevolg van de koopkrachtmaatregelen.

3) ***Telefonie***
   De klantontevredenheid van telefonie wordt voornamelijk veroorzaakt door de tijdigheid, bestaande uit de componenten snelheid toegang tot kanaal en snelheid toegang binnen het kanaal. Het lage bereikbaarheidspercentage komt door het capaciteitstekort bij de Belastingtelefoon en werkt ook door op in de instroom van klachten en bezwaren.

4) Aantal ontvangen klachten

Het streven van de Dienst Toeslagen is om tot en met november minder dan 1.558 klachten te ontvangen. In totaal zijn er 1.725 klachten ontvangen, waarvan 1.181 gevallen de reguliere processen betroffen en 544 invordering. Het hoge aantal klachten inzake invordering zorgt ervoor dat de jaarnorm niet wordt gehaald en hangt mede samen met de herstart van de gepauzeerde invorderingen welke tot meer klachten heeft geleid, de invoering van het digitale klachtenformulier en de teruggelopen bereikbaarheid van de Belastingtelefoon.

5) Burgerbeloften

Bij Dienst Toeslagen weet je waar je aan toe bent.

De gemeten tevredenheid (neutraal tot helemaal mee eens) voor de burgerbelofte "Bij Dienst Toeslagen weet je waar je aan toe bent." ligt met 79% ruim onder de norm van 90%. Deze indicator duidt erop dat de toekenningszekerheid nog niet op orde is. Dienst Toeslagen streeft ernaar de toekenningszekerheid te vergroten door te werken in de actualiteit. Hiermee wordt de toeslag vaker in de voorschotfase aangepast aan de actuele grondslagen, zodat na definitief toekennen minder of minder hoge nabetalingen en terugvorderingen hoeven te volgen. Dit is met name van belang omdat de inkomensontwikkeling, als gevolg van inflatie en koopkracht-maatregelen, grillig is. Toeslaggerechtigden worden via publiekscampagnes opgeroepen om wijzigingen tijdig door te geven en worden zij ook individueel geattendeerd.

Omdat een toeslag pas na het toeslagjaar definitief wordt toegekend worden de effecten van deze aanpak ook met deze vertraging gemeten.

Informatievoorziening (IV)

De opgaven waar Dienst Toeslagen voor staat, zorgen voor een veel grotere vraag naar IV capaciteit dan dat er beschikbaar is. Het overvolle IV portfolio dwingt Toeslagen, mede door de beperkte beschikbare IV-capaciteit, steeds opnieuw tot het bijstellen van prioriteiten. Onderhoud en beheer van de systemen en cruciale ontwikkelingen voor de hersteloperatie vragen veel aandacht en krijgen daarbij voorrang, net als de verwerking van nieuwe wet- en regelgeving. De IV-krapte maakt tevens dat er te weinig gelegenheid is om hardnekkige oorzaken van met regelmaat terugkerende damages op te lossen. Het portfolioproces wordt versneld verder geprofessionaliseerd om de schaarse capaciteit zo goed mogelijk in te zetten.

Sturing en beheersing

Op basis van de controles door de Auditdienst Rijk en de Algemene Rekenkamer zijn door het versterken van het financieel beheer de tekortkomingen op verplichtingenbeheer en prestatieverklaring opgelost. De onvolkomenheid op inkoopbeheer bij Toeslagen is blijven staan. Er worden een aantal verbetermaatregelen uitgewerkt en geïmplementeerd waardoor Toeslagen een structurele verbetering verwacht te laten zien. Concreet zal worden gewerkt aan een combinatie van vernieuwen van nu onrechtmatige raamovereenkomsten en een verbetering van het proces externe inhuur bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen. Het streven is in 2024 maatregelen te treffen om de tekortkoming op inkoopbeheer over 2025 op te kunnen lossen.

Risico's

Daarnaast ziet Dienst Toeslagen een aantal overkoepelende risico's die het behalen van de resultaten en de planning van activiteiten uit het jaarplan mogelijk kunnen vertragen. Het risico tekort aan gekwalificeerd en gefaciliteerd personeel blijft zich sterk manifesteren. Knelpunt is en blijft de beschikbare capaciteit in relatie tot de taakopgaven en de ontwikkelingen binnen Dienst Toeslagen en de daarmee ook samenhangende hoge werkdruk. Verschillende maatregelen worden ingezet om dit risico te mitigeren, waaronder de wervingscampagne op specifieke arbeidsmarkt te intensiveren en de uitstroom van medewerkers te beperken door een veilige werkomgeving aan hen te bieden en het interne werkklimaat te bevorderen. Door met name IV-krapte is er sprake van gebrek aan wendbaarheid. Het portfolioproces wordt daarom versneld verder geprofessionaliseerd om de schaarse capaciteit zo goed als mogelijk in te zetten. De druk vanuit de maatschappij en de politiek om de hersteloperatie én een toekomst vast en passend stelsel van toeslagregelingen uit te voeren is groot. Waar Dienst Toeslagen zelf invloed uit kan uitoefenen worden acties ondernomen waarbij de

aandacht gericht is op de uitvoerbaarheid van nieuwe stelselwijzigingen. Dienst Toeslagen werkt hierbij nauw samen met de opdrachtgevers.