



**Panteia**

Research to Progress

Research voor Beleid | EIM | NEA | IOO | Stratus | IPM



## **Effecten brutering bijstand op uitvoeringskosten**

Zoetermeer, 27 juli 2015

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>		<b>5</b>
<b>1 Inleiding</b>		<b>11</b>
1.1	Aanleiding	11
1.2	Onderzoeksvragen	12
1.3	Opbouw onderzoek en rapport	13
<b>2 Gemeenten</b>		<b>17</b>
2.1	Inleiding	17
2.2	Aanvraag bijstandsuitkering	18
2.3	Ontvangen, interpreteren en verwerken loonstroken en raadpleging andere (signalerings)bronnen	19
2.4	Berekenen bijstandsuitkering	20
2.5	Correcties aanbrengen in geregistreerde gegevens	21
2.6	Verwerking en verrekening aanslagen	22
2.7	Bestandscontrole / jaarwerk	23
2.8	Terugvordering bijstand	23
2.9	Vragen van burgers	24
2.10	Investeringen	24
2.11	Totaaloverzicht	26
<b>3 Andere stakeholders</b>		<b>29</b>
3.1	Inleiding	29
3.2	Burgers	29
3.3	Belastingdienst	30
3.4	Sociale Verzekeringsbank	33
<b>Bijlagen</b>		
Bijlage 1	Samenstelling van de begeleidingscommissie	35
Bijlage 2	Totaaloverzichten voor berekening effect brutering	37





# Samenvatting

## Aanleiding voor het onderzoek

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid hecht veel belang aan het makkelijker en aantrekkelijker maken van het aanvaarden van tijdelijk- en flexwerk vanuit de bijstand. Daarnaast is een belangrijke doelstelling, ook van het huidige kabinet, om de administratieve lasten van burgers en gemeenten tot een minimum te beperken.

De uitvoering van bijstandsuitkeringen leidt tot administratieve lasten bij burgers en gemeenten. Deze treden bij bijstandsontvangers met name op in situaties met tijdelijk-/flexwerk. In het geval van tijdelijk werk moet de uitkering opnieuw worden aangevraagd en als men geregeld flexwerk heeft, dienen er maandelijks verrekeningen en terugvorderingen plaats te vinden. Dit komt de laatste jaren vaker voor omdat het aantal bijstandsontvangers groter is geworden en omdat tijdelijk- en flexibel is toegenomen.

In dit kader hebben gemeenten gevraagd om onderzoek te doen naar de gevolgen voor de administratieve lasten voor gemeenten en bijstandsontvangers van een brutosystematiek in de bijstand in vergelijking tot de huidige nettosystematiek. Het onderzoek is door Panteia in opdracht van het ministerie van SZW uitgevoerd.

## Centrale vraagstelling

De centrale vraag van dit onderzoek is als volgt geformuleerd:

*Wat zijn kwantitatief (in euro's en fte's) en onderbouwd de eenmalige en de structurele effecten op de uitvoeringskosten van gemeenten, Belastingdienst en SVB indien wordt overgegaan van een netto naar bruto bijstandsuitkering en inkomstenverrekening?*

In het onderzoek is geen rekening gehouden met gedragseffecten als gevolg van een mogelijke groei van tijdelijk-/flexwerk door een eenvoudiger systeem, effecten op schuldhelpverlening en kwijtschelding en/of invloed op toeslagen.

## Onderzoeksdesign

Het in beeld brengen van uitvoeringskosten en administratieve lasten is gedaan volgens een vast stramien met gebruikmaking van het zogenoemde StandaardKostenModel (SKM). De methode van het SKM is een Activity Based Costing-model. De methode is in oorsprong door Panteia ontwikkeld en is algemeen erkend door de Rijksoverheid en de Europese Unie als methode om uitvoeringskosten en administratieve lasten mee te berekenen. Het onderzoek heeft plaatsgevonden na intensieve raadpleging van 17 gemeenten, de SVB en de Belastingdienst in twee fases (eerste fase: nagaan werkprocessen; tweede fase: bepalen van gevolgen voor de uitvoeringskosten). De (tussen) resultaten van het onderzoek zijn getoetst door een begeleidingscommissie met vertegenwoordigers van de rijksoverheid, gemeenten en belangenbehartigersorganisaties (zie bijlage 1).



### Verwachte effecten bij gemeenten

In tabel A is aangegeven bij welke activiteiten van gemeenten een structureel effect op de uitvoeringskosten te verwachten is door de brutosystematiek vergeleken met de nettosystematiek. De gevonden besparing / verzwaring is hierbij aangegeven middels een boven- en ondergrens. Dit is gedaan omdat er geen uniform beeld is bij gemeenten over de verwachte impact van de brutering van de bijstand.

Totaal, opgehoogd naar alle gemeenten, komt de ondergrens uit op een extra (structurele) verzwaring van circa 1 fte en de bovengrens op een verlichting met bijna 50 fte. Uitgedrukt in geld komt de ondergrens uit op een verzwaring van ongeveer 100.000 euro en de bovengrens komt uit op een besparing van ongeveer 4 miljoen euro<sup>1</sup>.

tabel A overzicht structureel effect van brutering in fte en euro's bij gemeenten

Activiteit	in fte		in duizenden euro's	
	ondergrens	Bovengrens	ondergrens	bovengrens
Afhandeling aanvraag uitkering	0	-3,2	0	-257
Mutatieberichten ontvangen en verwerken	0	0	0	0
Ontvangen, interpreteren en verwerken loonstroken	0	-24,7	0	-1.953
Berekenen bijstandsuitkering	0	-2,9	0	-227
Overmaken bijstandsuitkering	0	0	0	0
Correcties aanbrengen in geregistreerde gegevens	+0,4	-6,6	+29	-520
Verwerking en verrekening aanslagen	0	-9,8	0	-772
Afdragen belastingen	0	0	0	0
Bestandscontrole	0	-0,4	0	-35
Bijhouden en verwerken fiscale consequenties	0	0	0	0
Werkzaamheden omtrent terugvorderingen	+0,6	-1,1	+51	-90
Vragen van burgers	+0,3	-0,9	+21	-74
Totaal	+1,3	-49,7	+100	-3.928

Naast de structurele kosten zijn er de eenmalige investeringskosten, zoals weergegeven in tabel B. Totaal komen de eenmalige investeringskosten uit op ruim 8 miljoen euro.

<sup>1</sup> Overigens kan er bij brutering de keuze zijn de loonheffingskorting toe te passen via de werkgever of de gemeente. Deze keuze kan inkomenseffecten hebben. Gemeenten zullen de netto inkomensgarantie op het niveau van het sociaal minimum niet kunnen loslaten. De kans bestaat dat de gemeente moet corrigeren. Afhankelijk van de gemaakte keuzes zullen er extra uitvoeringskosten kunnen ontstaan als het benutten van de loonheffingskorting anders gaat lopen. Met deze eventuele extra uitvoeringskosten is in de onderhavige studie geen rekening gehouden, omdat het afhankelijk is of dit effect zal optreden. Het verdient aanbeveling dat als er scenario's uit de inkomenseffectenstudie komen met effecten voor de uitvoeringskosten die nog niet in kaart zijn gebracht in het onderhavige onderzoek, daar aanvullend aandacht aan te besteden.



tabel B overzicht eenmalig investeringen bij brutering in euro's bij gemeenten

<i>Activiteit</i>	<i>Kosten x 1.000 euro</i>
ICT-investering	3.491
Investeringen in instructie, opleiding en training medewerkers	1.271
Communicatie richting doelgroep	467
Ondersteuning doelgroep	2.989
<b>Totaal</b>	<b>8.218</b>

Kijkend naar de structurele kosten en de eenmalige investeringen kan vastgesteld worden, dat in het gunstigste geval (bij de bovengrens), de investering bij gemeenten in twee jaar terugverdiend kan worden. Echter in het meest ongunstige geval (bij de ondergrens) zijn er gemeenten waarvoor de brutering een verzwaring kan betekenen. Daarnaast geven bijna alle gemeenten aan dat een verlichting niet betekent dat zij ook zullen gaan inkrimpen. Voor de meeste gemeenten is dit, vanwege de beperkte omvang van de verlichting, praktisch niet te realiseren. Verder zijn er voor de desbetreffende medewerkers voldoende werkzaamheden om op andere werkvelden ingezet te kunnen worden (te denken valt aan werkzaamheden omtrent de decentralisaties).

### **Verwachte effecten bij burgers**

Gemiddeld over het jaar 2014 telde Nederland volgens het CBS 412.000 bijstandsuitkeringen. Dit is een gemiddeld standcijfer.

Wij verwachten in het begin bij de invoering van de brutosystematiek een toename van vragen bij de populatie van bijstandsontvangers. Zeker als er inkomenseffecten optreden zal tijd ingeruimd moeten worden om bijstandsontvangers te informeren. In welke mate dat zal voorkomen is niet van te voren vast te stellen. Ook is de verwachting dat meer bijstandsontvangers dan nu aangifte inkomstenbelasting moeten doen. Met de toename van het aantal aanvragen en aangiften zullen de administratieve lasten voor bijstandsontvangers toenemen. Nu zorgen gemeenten nog dat onbenutte heffingskortingen zoveel mogelijk benut worden, bij meerdere werkgevers de heffingskortingen maar eenmaal worden toegepast en personen gewezen worden op het aanvragen van toeslagen waar men recht op heeft. Gemeenten geven aan dat niet meer te doen bij de brutosystematiek, waardoor mogelijk te veel of te weinig loonbelasting wordt ingehouden. Dit zal uiteindelijk leiden tot meer verplichte aangiften en in ieder geval ook een verandering in de hoogte van inkomstenbelasting die teruggevorderd respectievelijk terugbetaald moet worden door de Belastingdienst. In welke mate dit zal optreden en in welke omvang, zou kunnen blijken uit de inkomenseffectenstudie die het ministerie naast het onderhavige onderzoek laat uitvoeren. Het verdient aanbeveling dat als er scenario's uit de inkomenseffectenstudie komen met effecten voor de uitvoeringskosten die nog niet in kaart zijn gebracht in het onderhavige onderzoek, daar aanvullend aandacht aan te besteden.

### **Verwachte effecten Belastingdienst**

De Belastingdienst kan het totaal van de kosten en besparingen niet begroten. Deze zijn afhankelijk van te veel variabelen en van openstaande beleidsmatige keuzes. Pas als daar helderheid over bestaat, is dat wel mogelijk.



Structurele kosten bij de brutosystematiek kunnen zijn:

- mogelijk een verhoogd beroep op de BelastingTelefoon door bijstandsontvangers;
- continu informeren van de burgers. Daarbij zij aangetekend dat de gemeenten en de SVB het eerste loket blijven. De informatie aan de burgers door de Belastingdienst zal beperkt zijn tot informatie op de website;
- wijziging in aantallen (voorlopige) aanslagen en teruggaven. Dit is echter afhankelijk van de wijze van verrekening van de loonheffingskorting;
- het belangrijkste probleem zou kunnen zijn dat het aantal oninbare vorderingen toeneemt.

Structurele besparingen bij de brutosystematiek kunnen zijn:

- niet meer uitbrengen van de brochure voor rekenregels voor de bijstand;
- minder opleidingsinspanningen en kosten controle voor de gemeentelijke uitkeringsadministratie.

### **Verwachte effecten Sociale Verzekeringsbank**

Voor de SVB zit het effect van de invoering van een brutosystematiek met name in de categorie "aanvullende inkomensvoorziening ouderen" (AIO). De verre mate van automatisering bij de SVB en het gebruik van Suwinet zorgen ervoor dat de invoering van de brutosystematiek zeer beperkt van invloed is op het proces waar menselijke handelingen aan te pas komen. Voor de SVB betekent de invoering voornamelijk een investering, waarbij eenmalige kosten worden gemaakt. Deze kosten liggen in orde van grootte van 1,5 tot 2 miljoen euro en worden voornamelijk besteed aan het aanpassen van het softwarepakket en daarnaast aan het trainen van werknemers en het informeren van burgers. Deze cijfers gaan er van uit dat de SVB de polisadministratie en Suwinet kan blijven gebruiken als bron van looninformatie.

### **Extra mogelijkheden regeldrukvermindering via Suwinet**

Het overgrote deel van de gemeenten geeft aan dat de actualiteit van Suwinet 1 tot 2 maanden achterblijft bij de informatie die gemeenten zelf verwerven via de loonstroken. Daarom maken de meeste gemeenten op dit moment geen gebruik van Suwinet om inzicht te krijgen in de actuele inkomenssituatie van de bijstandsontvanger. Overigens gebruiken UWV en SVB Suwinet momenteel al wel.

Het gebruik van Suwinet bij gemeenten zou geoptimaliseerd kunnen worden als het toegestaan zou worden om voor de inkomenssituatie van de bijstandsontvanger uit te mogen gaan van gegevens, die in maanden t-1 of t-2 achterlopen op actuele cijfers en van hetzelfde loonbegrip. Met de invoering van de Wet Werk en Zekerheid heeft UWV bij de inkomensverrekening ook vergelijkbare keuzes gemaakt voor de inrichting van een zoveel mogelijk geautomatiseerd proces. Dat zou betekenen dat bijstandsontvangers geen loonstroken meer behoeven aan te leveren en dat gemeenten deze niet meer behoeven te verwerken. Dat zou de administratieve lasten voor bijstandsontvangers substantieel verminderen en daarnaast ook de uitvoeringskosten voor gemeenten. Ook het vergaand automatiseren van het werkproces en het inrichten van een gezamenlijke landelijke backoffice geeft extra mogelijkheden voor besparingen. Overigens is brutering van de bijstand geen noodzakelijke voorwaarde om Suwinet te kunnen gebruiken. Immers, de SVB gebruikt nu ook al Suwinet voor de (netto) AIO-uitkeringen. Het verdient aanbeveling om nader te onderzoeken hoe Suwinet aangepast kan worden zodat het systeem bruikbaar wordt voor gemeenten in de huidige nettosystematiek.





## Conclusies

Het onderzoek levert de volgende conclusies op:

- de effecten van brutering van de bijstand op de uitvoeringskosten bij gemeenten, SVB en de administratieve lasten van bijstandsgerechtigden zijn beperkt.
- brutering van de bijstand is mogelijk niet de oplossing voor het probleem waar gemeenten en andere partijen naar wijzen. Gemeenten vinden de administratieve lasten voor bijstandsonvangers en gemeenten hoog in situaties met tijdelijk-/flexwerk, maar brutering van de bijstand lost dat probleem onvoldoende op.
- in dat kader is het wenselijk om te bezien of het niet een betere oplossing is om te bezien hoe Suwinet aangepast kan worden, zodat het voor gemeenten toepasbaar wordt in de huidige netto-systematiek.





# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

### *Regeldruk bij bijstandsuitkeringen*

Een belangrijk doel van het huidige kabinet is het afschaffen van overbodige regels om burgers en bedrijven tijd en geld te kunnen laten besparen. Aan deze doelstelling werd onder andere gewerkt door de interbestuurlijke taskforce Beter en Concreter, waarin diverse gemeenten en de ministeries van BZK en EZ samenwerkten. Eén van de knelpunten die deze taskforce heeft aangekaart is de regeldruk die gepaard gaat met bijstandsuitkeringen.

De taskforce brengt een aantal aandachtspunten bij de uitvoering van bijstandsuitkeringen voor het voetlicht die tot administratieve lasten leiden bij burgers en gemeenten. Deze treden met name op in situaties dat bijstandsontvangers tijdelijk-/flexwerk uitvoeren. In het geval van flexwerk dienen er namelijk maandelijks verrekeringen en terugvorderingen plaats te vinden, en als men geregeld tijdelijk werk heeft moet er steeds opnieuw een aanvraagprocedure worden opgestart<sup>2</sup>.

### *Tijdelijk- en flexwerk*

Dat deze knelpunten zich in toenemende mate voordoen, heeft te maken met enkele maatschappelijke veranderingen. Ten eerste is er al jaren sprake van een stijging van het aantal bijstandsontvangers<sup>3</sup>, waardoor de uitvoeringskosten voor gemeenten toenemen. Ten tweede verandert daarbij tevens de arbeidsmarkt. Bedrijven kiezen steeds vaker voor werken met een flexibele schil. Er is daardoor in toenemende mate sprake van tijdelijk-/flexwerk en deeltijdwerk, met fluctuaties in het aantal uren dat men werkt<sup>4</sup>. Daarbij heeft tijdelijk-/flexwerk dan wel een andere dimensie dan deeltijd-/parttime werk. Deeltijd-/parttime werk kan qua inkomsten voorspelbaar zijn met gelijke hoogte van inkomsten uit arbeid, terwijl tijdelijk-/flexwerk aan de hand van bijvoorbeeld nulurencontracten onvoorspelbaar is in uren en met wisselende inkomsten.

De administratieve lasten die gepaard gaan met een bijstandsuitkering in combinatie met wisselende inkomsten, betekenen extra uitvoeringskosten voor zowel gemeenten als voor bijstandsontvangers, maar er zijn ook andere ongewenste effecten. Complexe en bewerkelijke regels leiden soms tot fouten, waardoor mensen tijdelijk teveel of te weinig bijstand ontvangen. Dit leidt weer tot terugvorderingen en schommelingen in het inkomen. Gemeenten geven aan dat dit bij burgers tot frustratie en onzekerheid leidt. Bovendien zijn er ongewenste maatschappelijke effecten: namelijk het terugdeinzen voor tijdelijk- en flexwerk. Dit effect zou zich tevens bij klantmanagers van gemeenten voordoen, aangezien ook zij geconfronteerd worden met de lasten van complexe regels. Illustratief voor dit effect is dat ongeveer 1 op de 4 werkenden flexwerker is, in de bijstand werkt ongeveer 1 op de 10 parttime<sup>5</sup>.

### *Beleidsvisie*

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) hecht veel belang aan het makkelijker en aantrekkelijker maken van het aanvaarden van tijdelijk- en flexwerk

<sup>2</sup> Brief aan het ministerie van SZW, namens het Programma Beter en Concreter, 30 mei 2013.

<sup>3</sup> [www.cbs.nl](http://www.cbs.nl). I

<sup>4</sup> Goudswaard, A., et al. (2014), De toekomst van flexibele arbeid; Een onderzoek van TNO naar flexstrategieën van Nederlandse bedrijven, Hoofddorp: TNO/ABU.

<sup>5</sup> <http://www.divosa.nl/publicaties/divosa-monitor-factsheet-2015-parttime-werken-de-bijstand>.



vanuit de bijstand. Naar aanleiding van de signalen van de taskforce Beter en Concreter en een motie in de Tweede Kamer<sup>6</sup>, zette de Staatssecretaris van SZW in een brief in november 2014, haar visie op oplossingsrichtingen voor deze problematiek uiteen. Hierbij geeft zij aan dat de administratieve lasten soms binnen bestaande wet- en regelgeving kunnen worden aangepast, doordat gemeenten meer gebruik gaan maken van hun beleidsruimte. Zo kunnen gemeenten in sommige gevallen verkorte aanvraagprocedures inrichten en bij korte dienstverbanden de uitkering laten doorlopen in plaats van stopzetten.

Dit levert nog geen oplossing voor de administratieve lasten die gepaard gaan met maandelijkse verrekeningen en terugvorderingen in het geval van tijdelijk-/flexwerk en wekelijks wisselende inkomsten. Gemeenten hebben gevraagd om een onderzoek naar de gevolgen voor de administratieve lasten van een brutosystematiek in de bijstand vergeleken met de huidige nettosystematiek. De staatssecretaris geeft aan dat een dergelijk oplossing, namelijk de brutering van de bijstand een wetswijziging en derhalve verdere uitwerking behoeft. In dat kader heeft het ministerie van SZW het verzoek van gemeenten gehonoreerd om onderzoeken naar dit onderwerp uit te laten voeren. Het betreft een onderzoek naar de inkomenseffecten en daarnaast het onderhavige onderzoek over de effecten van de brutosystematiek op de uitvoeringskosten voor de overheid en de administratieve lasten voor burgers bij tijdelijk-/flexwerk.

## 1.2 Onderzoeksvragen

De hoofdvraag van dit onderzoek is als volgt geformuleerd:

*Wat zijn kwantitatief (in euro's en fte's) en onderbouwd de eenmalige en de structurele effecten op de uitvoeringskosten van gemeenten, Belastingdienst en SVB indien wordt overgegaan van een netto naar bruto bijstandsuitkering en inkomstenverrekening?*

De (deel)onderzoeksvragen zijn als volgt:

### **Huidige werkprocessen en uitvoeringskosten**

- Welke werkprocessen<sup>7</sup> treden op indien een bijstandsgerechtigde inkomsten uit arbeid ontvangt? Welke werkprocessen treden op bij 'gladde uitkeringen', waarbij geen sprake is van extra inkomsten?
- Wat zijn de uitvoeringskosten die gepaard gaan met deze werkprocessen? *Deze vraag wordt beantwoord per werkproces, zowel voor individuele gemeenten als geëxtrapoleerd naar landelijk, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen uitkeringen met 'extra inkomsten' en 'gladde' uitkeringen.*

<sup>6</sup> Motie van de leden Kerstens en Potters, voorgesteld 22 januari 2014.

<sup>7</sup> Bijvoorbeeld als gevolg van inkomensverrekening, toepassen algemene heffingskorting, terugvorderingen en belastingaanslagen.



### **Effecten op structurele uitvoeringskosten**

- Op welke van deze werkprocessen heeft brutering van de bijstand invloed?  
Wat is die invloed:
  - Welke werkprocessen vervallen, welke worden minder tijdsintensief, en in welke mate?
  - Bij welke werkprocessen is er sprake van verschuiving van werkdruk naar andere partijen (naar bijstandsgerechtigden, de SVB, de Belastingdienst, anderen)?
  - Hoe ziet die verschuiving eruit, wat betekent dit voor de uitvoeringskosten van deze partijen?
  - Wat zijn, naar aanleiding van bovenstaande, de effecten van brutering van de bijstand op de structurele uitvoeringskosten van de verschillende partijen?
  - Wat zijn de effecten in het geval van uitkeringen waarbij sprake is van extra inkomsten, en voor uitkeringen waarbij dit niet zo is?

### **Effecten op incidentele uitvoeringskosten**

- Welke incidentele (transitie-)kostenposten gaan gepaard met de brutering van de bijstand (bijvoorbeeld kosten voor ICT, opleiding en training, kosten bij eventueel ontslag of juist aannemen van personeel)?
- Hoe hoog zijn deze kosten naar verwachting?
- Hoe zijn deze kosten verdeeld over de verschillende betrokken partijen?

### **Backoffice**

- Wat zijn verschillen in eenmalige en structurele uitvoeringskosten tussen de netto en de bruto systematiek voor de landelijke backoffice?

### **Conclusie**

- In welke mate leidt brutering van de bijstand tot een vermindering en/of tot een vermeerdering van incidentele en structurele uitvoeringskosten van gemeenten (waarbij onderscheid naar grote, middelgrote en kleine gemeenten), bijstandsgerechtigden, SVB, Belastingdienst en eventuele andere partijen?

In het onderzoek is geen rekening gehouden met gedragseffecten. Met andere woorden er is geen rekening gehouden met een mogelijke groei van tijdelijk-/flexwerk door een eenvoudiger systeem, effecten op schuldhulpverlening, kwijtschelding en/of invloed op toeslagen.

## **1.3 Opbouw onderzoek en rapport**

Het in beeld brengen van uitvoeringskosten en administratieve lasten is gedaan volgens een vast stramien met gebruikmaking van het zogenoemde StandaardKostenModel (SKM). De methode van het SKM is een *Activity Based Costing*-model en heeft zich zowel in nationaal als internationaal onderzoek al tientallen keren bewezen als een betrouwbare methode. De methode is door Panteia ontwikkeld<sup>8</sup> en is algemeen erkend door de Rijksoverheid en de Europese Unie als methode om uitvoeringskosten en administratieve lasten mee te berekenen.

<sup>8</sup> [http://www.panteia.nl/Expertise/Beleid-en-Bestuur/~/\\_media/7%20Panteia/Files/2668\\_Panteia\\_factsheet\\_Vermindering%20regeldruk%20en%20bureaucratie.ashx](http://www.panteia.nl/Expertise/Beleid-en-Bestuur/~/_media/7%20Panteia/Files/2668_Panteia_factsheet_Vermindering%20regeldruk%20en%20bureaucratie.ashx)



Om dit in kaart te brengen zijn de volgende activiteiten uitgevoerd:

- Er is eerst gestart met deskresearch naar relevante informatie van het werkproces omtrent de nettosystematiek en het (mogelijk) effect van de invoering van een brutosystematiek.
- In het onderzoek is daarna een inventarisatie uitgevoerd van werkprocessen bij 17 gemeenten, SVB en de Belastingdienst. Het uitgangspunt hierbij waren de gevonden resultaten van de deskresearch. Op basis hiervan is een eerste inzicht ontstaan in de mogelijke effecten van bruteringsmaatregelen op de werkprocessen van gemeenten.
- Zodra het werkproces en de activiteiten daarbinnen opgesteld waren zijn in overleg met de 17 gemeenten, de SVB en de Belastingdienst de parameters voor de berekening van de uitvoeringskosten vastgesteld. Dit is gedaan door de huidige situatie (nettosystematiek) en de toekomstige situatie (brutosystematiek) naast elkaar te leggen, waarbij is gekeken naar de mutatie per activiteit in het werkproces.

De gevonden resultaten (in het bijzonder de verwachte mutatie) zijn vastgelegd in dit rapport. Hoofdstuk 2 gaat verder in de op de verwachte effecten bij de gemeenten. De gevonden besparing / verzwaring is hierbij aangegeven middels een boven- en ondergrens. Dit is gedaan omdat er geen uniform beeld is bij gemeenten over de verwachte impact van de bruteringsmaatregelen van de bijstand. Hoofdstuk 3 gaat verder in op de verwachte effecten van de bruteringsmaatregelen bij andere stakeholders: de burger, de Belastingdienst en de SVB.

Hieronder een overzicht van de 17 gemeenten die mee hebben gewerkt aan dit onderzoek. Bij de selectie van gemeenten is rekening gehouden met gemeentegrootte en bijstandsdichtheid.

tabel 1 overzicht deelnemende gemeenten in het onderzoek

<i>Grootteklasse</i>	<i>Bijstandsdichtheid</i>	
	<i>Laag</i>	<i>hoog</i>
< 20.000 inwoners		Appingedam Westervoort Zandvoort
20.000 – 50.000 inwoners	Peel en Maas Barendrecht	Tiel
50.000 – 100.000 inwoners	Kampen	Lelystad Deventer Helmond
> 100.000 inwoners	Amersfoort	Emmen Arnhem Tilburg
G4		Rotterdam Amsterdam Den Haag



De (tussen) resultaten van het onderzoek zijn getoetst door een begeleidingscommissie met vertegenwoordigers van de rijksoverheid, gemeenten en belangenbehartigersorganisaties. De samenstelling van de begeleidingscommissie is opgenomen in Bijlage 1. Wij danken de begeleidingscommissie voor haar waardevolle inbreng.







## 2 Gemeenten

### 2.1 Inleiding

In het onderzoek is gekeken naar de (mogelijke) verandering van een bruto systematiek bij bijstandsuitkering op verschillende werkprocessen. Hieronder een overzicht van de geïnventariseerde activiteiten en in welke mate er een verandering wordt verwacht.

tabel 2 Gecomprimeerd overzicht werkprocessen gemeenten en effect van brutering

<i>nr</i>	<i>Activiteit</i>	<i>Effect?</i>
1	Afhandeling aanvraag uitkering	Ja
2	Mutatieberichten ontvangen en verwerken (excl. verwerking loonstroken).	Nee
3	Ontvangen, interpreteren en verwerken loonstroken*	Ja
4	Raadpleging andere (signalerings)bronnen*	Ja
5	Berekenen bijstandsuitkering	Ja
6	Overmaken bijstandsuitkering	Nee
7	Correcties aanbrenen in geregistreerde gegevens (incl. verwerking consequenties)	Ja
8	Verwerking en verrekening aanslagen	Ja
9	Afdragen belastingen	Nee
10	Bestandscontrole / jaarwerk	Ja
11	Bijhouden en verwerken fiscale consequenties	Nee
12	Werkzaamheden omtrent terugvorderingen	Ja
13	Vragen van burgers	Ja

\* *samengevoegd in dit hoofdstuk omdat het proces (in het bijzonder de mutatie) nauw samenhangt.*

Dit hoofdstuk beschrijft de activiteiten waar een verandering in plaats zal vinden. Dit zijn de activiteiten die als 'ja' staan vermeld in bovenstaand overzicht. Het gaat om de volgende activiteiten:

- Afhandeling aanvraag (paragraaf 2.2).
- Ontvangen, interpreteren en verwerken loonstroken en raadpleging andere (signalerings)bronnen (paragraaf 2.3).
- Berekenen bijstandsuitkering (paragraaf 2.4).
- Correcties aanbrenen in geregistreerde gegevens (paragraaf 2.5).
- Verwerking en verrekening aanslagen (paragraaf 2.6).
- Bestandcontrole / jaarwerk (paragraaf 2.7).
- Werkzaamheden omtrent terugvorderingen (paragraaf 2.8).
- Vragen van burgers (paragraaf 2.9).

Deze activiteiten komen aan bod in de volgende paragrafen. Ieder paragraaf is een activiteit, waarbij steeds wordt beschreven:

- Hoe het huidige werkproces eruit ziet.
- Het effect van de brutering op het huidige werkproces.
- Het effect van de brutering op de uitvoeringskosten.

Na de beschrijving van de veranderingen gaat de daaropvolgende paragraaf (2.10) in op de eenmalige investeringen. Dit hoofdstuk sluit af met een paragraaf met een



totaaloverzicht en de belangrijkste conclusies. In Bijlage 2 is meer informatie opgenomen over hoe de gevonden resultaten per gemeenten zijn opgehoogd om te komen tot een landelijk beeld.

In de navolgende paragrafen wordt ook ingegaan op het effect van brutering op de uitvoeringskosten. Genoemde kosten zijn opgehoogd naar alle gemeenten. Voor 1 fte is conform de Handleiding Overheidstarieven 2015 gerekend met een aantal direct productieve uren ten bedrage van 1.377 uur. Verder is rekening gehouden met een gemiddeld functieniveau in schaal 7 inclusief overheadkosten.

## **2.2 Aanvraag bijstandsuitkering**

### ***Omschrijving werkproces***

Gemeenten hebben het aanvraagproces op verschillende manieren ingericht. Er zijn gemeenten die werken met een fysieke balie, waar iemand zich in eerste instantie kan melden en sommige gemeenten hebben een online balie waar een burger zich toe kan wenden. Met dit eerste contactmoment worden burgers ook vaak voorgelicht over de randvoorwaarden van een bijstandsuitkering en de verplichtingen die hierbij horen. Dit gebeurt bijvoorbeeld ook via groepsbijeenkomsten, waarbij middels een presentatie / promotiefilm de burger meer krijgt te horen over de aanvraag van een bijstandsuitkering.

Zodra een burger een verzoek indient voor een bijstandsuitkering, middels een online of papieren aanvraagformulier, wordt deze aanvraag beoordeeld. Bij deze beoordeling zijn verschillende personen betrokken vanuit de gemeente, onder andere een klantmanager (die het contact heeft met de burger) en een inkomensconsulent (die het inkomen van de burger toetst). Door het verzamelen van informatie via het aanvraagformulier en eventuele aanvullende informatie, bijvoorbeeld ook via een huisbezoek, wordt door de gemeente vastgesteld of de burger recht heeft op een bijstandsuitkering.

### ***Effect brutering op werkproces***

Het overgrote deel van de onderzochte gemeenten verwacht dat de invoering van een bruto-systematiek geen effect heeft op het werkproces van de aanvraag bijstandsuitkering en/of het aantal aanvragen. Zo zal het werkproces en de voorlichting nog steeds op dezelfde manier plaatsvinden. Een paar gemeenten verwacht iets minder tijd te besteden aan de afhandeling van de aanvraag en/of een zeer beperkte daling van het aantal aanvragen. In deze gevallen zal de aanvrager zelf eerder tot de conclusie komen dat er geen recht op een bijstandsuitkering is, omdat het met behulp van een digitale beslisboom voor de burger vanuit een bruto-perspectief wat beter te begrijpen is om zelf in te schatten of er een recht is op een bijstandsuitkering. De aanvragen die zullen vervallen zijn volgens deze gemeenten met name de aanvragen, die bij de netto-systematiek al snel tot een afwijzing van de aanvraag zouden leiden.

### ***Effect brutering op uitvoeringskosten***

Zoals hiervoor gemeld gaat het om aanvragen, waarbij de gemeente niet veel tijd (had hoeven) steken in de beoordeling van de aanvraag. Gemiddeld gaat het hier volgens de onderzochte gemeenten om 4 uur per aanvraag (het gaat hier om de gevallen waar het snel duidelijk is dat er geen recht op bijstand is). De desbetreffende



gemeenten verwachten dat zij tussen de 5 en 15 procent minder aanvragen zullen krijgen.

Voor de berekening van de effecten op de uitvoeringskosten hanteren we een ondergrens en een bovengrens. De onder- en bovengrens zien er als volgt uit:

- de ondergrens betreft de gemeenten die geen verandering verwachten.
- de bovengrens omvat het deel van de gemeenten waar dit effect verwacht wordt is een totale tijdsbesparing te zien van 4.500 uur (3,2 fte, circa 257.000 euro).

## **2.3 Ontvangen, interpreteren en verwerken loonstroken en raadpleging andere (signalerings)bronnen**

### ***Omschrijving werkproces***

Voor de correctie van de hoogte van de bijstandsuitkering bij inkomsten uit arbeid door tijdelijk-/flexwerk wordt bij de onderzochte gemeenten voornamelijk gebruik gemaakt van de informatie die zij ontvangen van de bijstandsontvanger. Het gaat hier om de informatie die te vinden is op de loonstrook. Gemeenten ontvangen deze informatie vaak via een mutatiebericht, waarin de bijstandsontvanger aangeeft dat men in een maand inkomen uit arbeid heeft waarbij de loonstrook als bijlage is bevestigd. Mutatieberichten worden ook gebruikt voor andere mutaties, zoals verandering van woonadres of huishoudsituatie.

Zodra het mutatiebericht en de loonstrook binnen zijn, wordt de informatie verwerkt in het systeem. Dit werkproces omvat activiteiten als het inscannen van de loonstrook en het invoeren van (relevante) informatie in het systeem.

Er wordt ook gebruik gemaakt van andere signaleringsbronnen voor het constateren van inkomen uit arbeid, onder andere Suwinet. Echter, de loonstrook blijft bij alle onderzochte gemeenten de voornaamste bron voor informatie voor het vaststellen van de hoogte van de bijstand indien er sprake is van inkomen uit arbeid.

### ***Effect brutering op werkproces***

De meeste gemeenten geven aan dat de invoer van loonstroken eenvoudiger zal worden. Bij een brutosystematiek dienen er minder variabelen geregistreerd te worden. Het invoeren van loonstroken wordt voor veel gemeenten eenvoudiger (en daarmee sneller). De tijdsbesparing zit met name in de situaties waarbij sprake is van een complexe (onoverzichtelijke) loonstrook en situatie. Daarnaast geeft een enkele gemeente aan dat aanvullende informatieverzameling (o.a. raadpleging Suwinet) niet meer zal gebeuren bij de invoering van de brutering. Het vaststellen (en invoeren) van het brutoloon (wat op de loonstrook staat) is eenvoudiger dan het vaststellen (en invoeren) van het nettoloon, waarbij rekening gehouden dient te worden met de verschillende posten die al dan niet meegenomen moeten worden bij het vaststellen van het nettoloon.

De tijdsbesparing ontstaat hierbij voornamelijk in de complexe loonstroken van werkgevers. Deze complexiteit wordt veroorzaakt door het gegeven dat er veel posten staan in de berekening van het bedrag dat uiteindelijk aan de werknemer wordt overgemaakt. Complexiteit kan ook zitten in de onoverzichtelijkheid van de loonstroken. Een deel van de complexe loonstroken wordt eenvoudiger, omdat minder posten van invloed zijn op het bedrag waarmee de bijstandsuitkering wordt gecorrigeerd. Een deel van de loonstroken blijft echter complex, want er blijven een



aantal problemen bestaan. Het gaat hier bijvoorbeeld om emolumenten van voorgaande perioden, het bepalen van de perioden waarop het loon precies betrekking heeft, bijzonder tarief/voordeelregel, wel of geen vakantiegeld, et cetera.

#### **Box mogelijkheden via Suwinet**

Het overgrote deel van de gemeenten geeft aan dat de actualiteit van Suwinet 1 tot 2 maanden achterblijft bij de informatie die gemeenten zelf verwerven via de loonstroken. Daarom maken de meeste gemeenten op dit moment geen gebruik van Suwinet om inzicht te krijgen in de actuele inkomenssituatie van de bijstandsontvanger. Overigens gebruikt de SVB Suwinet momenteel al wel.

Het gebruik van Suwinet bij gemeenten zou geoptimaliseerd kunnen worden als het toegestaan zou worden om voor de inkomenssituatie van de bijstandsontvanger uit te mogen gaan van gegevens, die in maanden t-1 of t-2 achterlopen op actuele cijfers en van hetzelfde loonbegrip. Met de invoering van de Wet Werk en Zekerheid heeft UWV bij de inkomensverrekening ook vergelijkbare keuzes gemaakt voor de inrichting van een zoveel mogelijk geautomatiseerd proces. Dat zou betekenen dat bijstandsontvangers geen loonstroken meer behoeven aan te leveren en dat gemeenten deze niet meer behoeven te verwerken. Dat zou de administratieve lasten voor bijstandsontvangers substantieel verminderen en daarnaast ook de uitvoeringskosten voor gemeenten. Ook door het werkproces vergaand te automatiseren en eenmaal in te richten in een gezamenlijke landelijke backoffice in plaats van in iedere gemeente afzonderlijk geeft mogelijkheden voor besparingen.

Overigens is brutering van de bijstand geen noodzakelijke voorwaarde om Suwinet te kunnen gebruiken. Immers, de SVB gebruikt nu ook al Suwinet voor de (netto) AIO-uitkeringen. Het verdient aanbeveling om nader te onderzoeken hoe Suwinet aangepast kan worden zodat het systeem bruikbaar wordt voor gemeenten in de huidige nettosystematiek.

#### **Effect brutering op uitvoeringskosten**

Er is een voordeel te behalen in de situaties waar sprake is van personen met een bijstandsuitkering die inkomsten uit tijdelijk-/flexwerk hebben. De reductie in tijdsbesteding hangt af van de tijdsbesparing die gehaald kan worden bij het invoeren van loonstroken, waarbij de meeste tijdsbesparing te zien is bij complexe loonstroken. Eenvoudige loonstroken blijven eenvoudig, hier zijn geen grote veranderingen te zien in de tijdsbesteding.

De onder- en bovengrens zien er als volgt uit:

- De ondergrens betreft gemeenten die geen verandering verwacht.
- De bovengrens is het deel van de gemeenten dat een verandering verwacht. Daarbij is een totale tijdsbesparing van circa 34.000 uur (24,7 fte, 1.953.000 euro).

## **2.4 Berekenen bijstandsuitkering**

### **Omschrijving werkproces**

Voordat de bijstand overgemaakt kan worden dient deze uiteraard eerst vastgesteld te worden. Voor het berekenen van de hoogte van de bijstandsuitkering zijn onder andere de volgende activiteiten te zien: het toepassen van de rekenregels, loonheffingskorting vaststellen en het onbenutte deel van heffingskorting berekenen.



### ***Effect brutering op werkproces***

Een effect van de brutering zit, voor een zeer beperkt aantal gemeenten, in het bepalen van het onbenutte deel van de heffingskorting. De meeste gemeenten geven aan dat deze berekening automatisch gaat, waardoor er geen besparing is te zien. Echter, een beperkt aantal gemeenten geeft aan dat zij een tijdsbesparing zien bij het berekenen van het onbenutte deel van de heffingskorting.

Bij de huidige netto-systematiek wordt de loonheffingskorting toegepast bij de werkgever, en het niet benutte gedeelte van de loonheffingskorting wordt bij de gemeente berekend en toegepast. Bij brutering kan er de keuze zijn om de loonheffingskorting toe te passen via de werkgever óf de gemeente, zoals dat ook bij andere belastingplichtigen geldt. Deze keuze kan inkomenseffecten tot gevolg hebben. Sommige gemeenten geven bijvoorbeeld aan dat zij de huidige toepassing van de loonheffingskorting blijven hanteren. Een aanpassing heeft beperkte invloed op de uitvoering door gemeenten, maar heeft wel consequenties voor de bijstandsgerechtigde. Immers, de mogelijke inkomenseffecten kunnen groot zijn, de bijstandsgerechtigde zal mogelijk elke maand moeten aanpassen op welke inkomstenbron de loonheffingskorting moet worden toegepast en er bestaan grote financiële risico's als de bijstandsgerechtigde abusievelijk op meerdere inkomstenbronnen de (volledige) loonheffingskorting laat toepassen.

### ***Effect brutering op uitvoeringskosten***

De onder- en bovengrens zien er als volgt uit:

- De ondergrens betreft de gemeenten die geen verandering verwachten.
- De bovengrens is het deel van de gemeenten dat een verandering verwacht met een totale tijdsbesparing van circa 4.000 uur (2,9 fte, 227.000 euro).

## **2.5 Correcties aanbrenge in geregistreerde gegevens**

### ***Omschrijving werkproces***

Op enig moment kunnen er fouten gemaakt worden in het gehele proces van bijstandsverstrekking. Het kan hier gaan om fouten die gemaakt worden bij de invoer van loonstroken en de berekening van (het onbenutte deel van) de heffingskorting. Indien een fout gemaakt wordt, dient deze gecorrigeerd te worden in het systeem.

Het gaat hier alleen om de aanpassing van de fout en niet om de verdere verwerking van de gevolgen hiervan op de bijstandsuitkering van de bijstandsontvanger. Dit gebeurt bij de meeste gemeenten automatisch.

### ***Effect brutering op werkproces***

Vanwege de brutosystematiek wordt het in veel gevallen eenvoudiger om de loonstroken in te voeren, waardoor er minder fouten gemaakt gaan worden. Hierbij zijn echter twee belangrijke kanttekeningen te plaatsen:

- Niet alle gemeenten zien dit voordeel, omdat gespecialiseerde medewerkers de gegevens invoeren, waardoor fouten bij de invoer toch al zeer beperkt worden gemaakt en omdat er sprake is van collegiale toetsing.
- Er zijn ook gemeenten die aangeven dat het doorvoeren van correcties extra tijd zal kosten vanwege de loonheffingskorting. Zij verwachten dat het meer tijd gaat kosten om in deze situatie aanpassingen te maken en ze daarbij meer tijd moeten steken in de correctie van de loonheffing achteraf.



### ***Effect brutering op uitvoeringskosten***

Voor de ondergrens gaan we uit van een verzwaring van de tijd die is gemoeid met het doorvoeren van correcties. Het gaat hier om correcties die worden doorgevoerd omdat bijvoorbeeld, achteraf gezien, niet de juiste loonheffingskorting is toegepast. Het gaat hier om correcties die op initiatief van de gemeente worden doorgevoerd. Er zit geen contact met de burger achter deze verandering, het gaat hier om correcties die gesignaleerd worden door de gemeente.

Voor de bovengrens gaan we uit van het voordeel dat, volgens sommige gemeenten behaald kan worden, doordat het aantal fouten daalt. Door het vervallen van dit correctiewerk en tijd die gaat zitten in communicatie met de klant over de fout scheelt dit volgens de onderzochte gemeenten gemiddeld 1 uur werk per geconstateerde fout.

De onder- en bovengrens zien er als volgt uit:

- Ten aanzien van de ondergrens is te constateren dat het gaat om een verzwaring van de werkzaamheden. Het gaat hier in totaal om een extra tijdsinvestering van 500 uur (0,4 fte, circa 28.700 euro).
- Bij de bovengrens verwachten we een tijdsbesparing van 9.100 uur (6,6 fte, 520.000 euro).

Ook komt het voor dat gemeenten er bij tijdelijk werk soms voor kiezen om niet te registreren. Uiteraard kunnen deze gegevens dan niet worden gecorrigeerd. Hierdoor geeft de administratie niet alles weer in de registratie. Logischerwijze kan er voor dit deel geen sprake zijn van besparing op uitvoeringskosten.

## **2.6 Verwerking en verrekening aanslagen**

### ***Omschrijving werkproces***

Het gaat hier om de verwerking van de aanslagen voor (een deel) van de bijstandsontvangers met inkomen uit arbeid. De gemeente ontvangt deze aanslagen, verwerkt deze in het systeem en verrekent ze met de (te ontvangen) bijstand. Deze activiteit vindt, voor een deel van de bijstandsontvangers dus, jaarlijks plaats.

### ***Effect brutering op werkproces***

Bij een brutosystematiek hoeft de gemeente deze activiteit niet meer uit te voeren en komt dit geheel te vervallen. Er is hierbij wel een zeer grote diversiteit te zien in het aantal situaties waarbij de gemeente dit moet doen.

### ***Effect brutering op uitvoeringskosten***

Gemiddeld is een gemeente ongeveer 1 tot 2 uur bezig met de verwerking van een aanslag. De onder- en bovengrenzen zien er als volgt uit:

- De ondergrens betreft de gemeenten die geen verandering verwachten.
- Bij de bovengrens verwachten gemeenten een tijdsbesparing van 13.500 uur (9,8 fte, 772.000 euro).



## 2.7 Bestandscontrole / jaarwerk

### *Omschrijving werkproces*

Het gaat hier om de jaarlijkse controle van de informatie die in het systeem staat. Dit is een jaarlijks terugkomend proces, veelal ondersteund door de software leverancier.

### *Effect brutoering op werkproces*

Een deel van de gemeenten geeft aan dat deze activiteit niet meer nodig is of minder tijd gaat kosten.

### *Effect brutoering op uitvoeringskosten*

De onder- en bovengrens zien er als volgt uit:

- De ondergrens betreft de gemeenten die geen verandering verwachten.
- Bij de bovengrens verwachten we een tijdsbesparing van 600 uur (0,4 fte, 35.000 euro).

## 2.8 Terugvordering bijstand

### *Omschrijving werkproces*

Gemeenten moeten nu in een aantal situaties de (teveel) ontvangen bijstand terugvorderen. Dit kan een tal van redenen hebben: er is niet op tijd geconstateerd dat het recht op bijstand is komen te vervallen, of bij de beëindiging van de bijstandsuitkering wordt geconstateerd dat er teveel bijstand is ontvangen, maar ook fraude kan een oorzaak zijn.

### *Effect brutoering op werkproces*

Het effect van de invoering van de brutosystematiek op dit werkproces wordt door gemeenten verschillend gezien. Er zijn gemeenten die een voordeel zien in het niet te hoeven brutoeren van de terugvordering bij de jaarovergang. Zij geven aan dat het opleggen van een terugvordering eenvoudiger wordt bij een brutosystematiek. Ook hoeft in deze gevallen geen brutoering meer plaats te vinden over de jaargrens heen.

Maar er zijn ook gemeenten die zien dat er meer tijd gaat zitten in de terugvorderingen. Er gaat meer tijd zitten in het crediteren van het terug te vorderen bedrag (o.a. vanwege het verwerken van een negatieve loonaangifte). Dit proces is tijdsintensiever bij een bruto-uitkering dan bij een netto-uitkering. Zo zit er aanvullend werk in het eventueel (aanvullend) opzoeken/controleren van het (netto) loon en het berekenen van de hoogte van de terugvordering (eventueel ondersteund met rekentools die hierbij gebruikt worden).

### *Effect brutoering op uitvoeringskosten*

De onder- en bovengrens zien er als volgt uit:

- De ondergrens bij deze post is de tijdsverzwaring die zit in het terugvorderen van de bijstand. Het gaat hier in totaal om een extra tijdsinvestering van 900 uur (0,6 fte, 51.000 euro).
- Bij de bovengrens verwachten we een tijdsbesparing van 1.600 uur (1,1 fte, 90.000).



## 2.9 Vragen van burgers

### *Omschrijving werkproces*

Het gaat hier om de vragen die gemeenten kunnen krijgen van klanten, voornamelijk ten aanzien van belastingvraagstukken.

### *Effect brutering op werkproces*

Hier is een zeer divers effect te zien: sommige gemeenten verwachten dat zij juist structureel minder vragen van klanten zullen krijgen over belastingvraagstukken (in het bijzonder in het kader van de combinatiekorting). Daarnaast zijn er ook gemeenten die verwachten dat hier geen verandering zal optreden of dat er structureel juist meer vragen zullen komen. Communicatie met een burger kost gemiddeld 1 uur per keer, soms meer en soms minder.

### *Effect brutering op uitvoeringskosten*

De onder- en bovengrens zien er als volgt uit:

- De ondergrens bij deze post is de tijdsverzwaring die zit in het afhandelen van extra vragen van burgers. Het gaat hier in totaal om een extra tijdsinvestering van 400 uur (0,3 fte, circa 21.000 euro).
- Bij de bovengrens verwachten we dat gemeenten minder vragen zullen krijgen, wat een tijdsbesparing oplevert van 1.300 uur (0,9 fte, circa 74.000 euro).

## 2.10 Investerings

Gemeenten benoemen een aantal mogelijk investeringen. Het gaat hier om de volgende investeringen die nader beschreven zullen worden in deze paragraaf:

- Aanpassingen in het softwarepakket (ICT-investeringen).
- Investerings in de instructie, opleiding en training van de medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van de bijstand.
- Een aantal gemeenten ziet een investering in het aanpassen van lokale regelgeving.
- Eenmalige communicatie richting doelgroep over de verandering.
- Eenmalige ondersteuning van de burgers met aanvullende vragen.

Verder verwacht een enkele gemeente (beperkte) reorganisatie- of frictiekosten. Gezien de beperkte besparingen per gemeente lijkt dit niet direct aan de orde te zullen komen, dus is deze investering verder niet uitgewerkt.

Ook ten aanzien van de hierboven genoemde investeringen is te constateren dat sommige gemeenten bepaalde investeringen niet hebben genoemd, maar zouden dit mogelijk wel doen indien iedere activiteit afzonderlijk voorgelegd zou worden. De genoemde investeringen zijn dusdanig plausibel dat deze genormeerd zijn uitgaande van het gegeven dat alle gemeenten de desbetreffende investering gaan doen.

### *ICT-investering*

Het ICT-systeem van de IOAW wordt niet bruikbaar geacht. Alle gemeenten verwachten dat er investeringen nodig zijn in de ICT. De ICT-investeringen zijn veelal verbonden aan het softwarepakket dat wordt gebruikt, waarbij ook verschillende investeringskosten zijn gemoeid, aangezien het gaat om verschillende licentie- en





kostenmodellen. Het kan gaan om een eenmalige totaalinvestering, of om een investering gebaseerd op het aantal inwoners.

Volgens de gesproken leveranciers kunnen de noodzakelijke aanpassingen in de verschillende systemen niet plaatsvinden in het bestaande servicepakket of binnen het huidige budget van de coöperatie.

Rekenend met de verzamelde informatie is het onze inschatting dat het hier gaat om een eenmalige investering van 3.491.000 euro (voor alle gemeenten totaal).

Echter, bij de ontwikkeling van het nieuwe pakket moet direct duidelijk zijn wat er op de verschillende onderdelen ingevoerd en ontworpen moet worden. Onduidelijkheid of aanpassingen op een later tijdstip zorgen voor vertraging en hogere kosten. Voor het hierboven genoemde bedrag is er alleen gerekend met de eenmalige investering indien er besloten wordt de brutosystematiek te implementeren. In de beginjaren zal het ontwerp nog verder uitgekristalliseerd moeten worden waardoor nog extra (ontwikkel) kosten gemaakt zullen worden. Deze zijn nu nog niet te ramen.

### ***Investerings in instructie, opleiding en training medewerkers***

Gemeenten zeggen verder dat medewerkers de veranderingen en aanpassingen in de systematiek en het ICT-systeem zich eigen moeten maken. Om te komen tot de noodzakelijke investering gaan wij uit van het volgende:

- Medewerkers kunnen door middel van een groepstraining per gemeente kennis maken met de aanpassingen in de systematiek.
- De training duurt een hele dag.
- De training wordt gegeven door een externe organisatie en kost circa 1.000 euro per training.

Dit resulteert in een investering (out-of-pocket kosten) van 393.000 euro.

Gedurende de training zijn de betrokken gemeentelijke werknemers niet bezig is met de uitvoering van hun taken. Naar verwachting zal het gaan om een kleine 2.000 werknemers, wat neerkomt op een interne kostenpost van ongeveer 878.000 euro.

### ***Aanpassen regelgeving***

Ongeveer de helft van de gemeenten geeft aan dat gemeentelijk beleid op een aantal (praktische) punten aangepast moet worden. Gemeenten konden geen inschatting geven van de tijd en kosten die hieraan zijn verbonden.

### ***Communicatie richting doelgroep***

Gemeenten geven aan dat zij de doelgroep op de hoogte zullen stellen van de verandering in de systematiek. De aanpak hiervan varieert echter van een instructieochtend in groepen tot een brief toesturen met daarin de juiste informatie. Het informeren via een brief heeft daarbij de voorkeur.

Wanneer de gemeenten voor de briefvariant kiest dan betekent dit dat (iedere gemeente) een brief opstelt die vervolgens met porto per post wordt opgestuurd. Dit betekent een totaal investering van ongeveer 466.000 euro.



### Ondersteuning doelgroep

Gemeenten denken heel verschillend over de eenmalige en structurele ondersteuning van de doelgroep bij de invoering van de brutosystematiek. Sommige gemeenten wijzen hierbij op de zelfredzaamheid van de burger, andere wijzen op de zorgplicht van gemeenten en de noodzaak tot hulp en ondersteuning. Daarnaast verwachten gemeenten ook dat zij regelmatig moeten verwijzen naar welzijnsorganisaties, sociaal raadslieden, waar de werkdruk zal verzwaren (waarbij ook de kanttekening wordt gemaakt dat daar de capaciteit beperkt is).

Een deel van de gemeenten verwacht vooral in de beginperiode veel vragen van een deel van alle bijstandsgerechtigden over de bruteringsprocedure. De gemeenten geven aan dat de helft van alle bijstandsgerechtigden vragen heeft en dat dit gemiddeld 15 minuten extra per bijstandsgerechtigde kost. De totale tijdsbesteding van gemeenten omvat dan ongeveer 51.500 uur (circa 1.907.000 euro).

## 2.11 Totaaloverzicht

Totaal, opgehoogd naar alle gemeenten, komt de ondergrens uit op een extra (structurele) verzwaring van 1,3 fte en de bovengrens op een verlichting met 49,7 fte. Uitgedrukt in geld komt de ondergrens uit op een verzwaring van ongeveer 100.000 euro en de bovengrens komt uit op een besparing van ongeveer 4 miljoen euro. Tabel geeft hier een nadere detaillering van.

tabel 3 overzicht structureel effect van bruteringsprocedure in fte en euro's bij gemeenten

Activiteit	in fte		in euro	
	ondergrens	Bovengrens	ondergrens	bovengrens
Afhandeling aanvraag uitkering	0	-3,2	0	-256.648
Mutatieberichten ontvangen en verwerken	0	0	0	0
Ontvangen, interpreteren en verwerken loonstroken	0	-24,7	0	-1.952.539
Berekenen bijstandsuitkering	0	-2,9	0	-226.641
Overmaken bijstandsuitkering	0	0	0	0
Correcties aanbrenge in geregistreerde gegevens	+0,4	-6,6	+28.684	-520.219
Verwerking en verrekening aanslagen	0	-9,8	0	-772.096
Afdragen belastingen	0	0	0	0
Bestandscontrole	0	-0,4	0	-35.148
Bijhouden en verwerken fiscale consequenties	0	0	0	0
Werkzaamheden omtrent terugvorderingen	+0,6	-1,1	+50.640	-89.804
Vragen van burgers	+0,3	-0,9	+20.717	-74.450
Totaal	+1,3	-49,7	+100.041	-3.927.546

Naast de structurele kosten zijn er de eenmalige investeringskosten. Totaal komt dit uit op ongeveer 8 miljoen euro. In de volgende tabel is hiervan een overzicht gegeven.



tabel 4 overzicht eenmalig investeringen bij brutering in euro's bij gemeenten

<i>Activiteit</i>	<i>Kosten</i>
ICT-Investering	3.491.009
Investerings in instructie, opleiding en training medewerkers	1.271.082
Communicatie richting doelgroep	466.852
Ondersteuning doelgroep	2.989.314
<b>Totaal</b>	<b>8.218.257</b>

Kijkend naar de structurele kosten en de eenmalige investeringen kan vastgesteld worden, dat in het gunstigste geval (bij de bovengrens), de investering bij gemeenten in twee jaar terugverdiend kan worden. Echter in het meest ongunstige geval (bij de ondergrens) zijn er gemeenten waarvoor de brutering een verzwaring kan betekenen. Daarnaast geven bijna alle gemeenten aan dat een verlichting niet betekent dat zij ook zullen gaan inkrimpen. Voor de meeste gemeenten is dit, vanwege de beperkte omvang van de verlichting, praktisch niet te realiseren. Verder zijn er voor de desbetreffende medewerkers voldoende werkzaamheden om op andere werkvelden ingezet te kunnen worden (te denken valt aan werkzaamheden omtrent de decentralisaties).

Belangrijke conclusies zijn:

- de effecten van brutering van de bijstand op de uitvoeringskosten bij gemeenten, SVB en de administratieve lasten van bijstandsgerechtigden zijn beperkt.
- brutering van de bijstand is mogelijk niet de oplossing voor het probleem waar gemeenten en andere partijen naar wijzen. Gemeenten vinden de administratieve lasten voor bijstandsontvangers en gemeenten hoog in situaties met tijdelijk-/flexwerk, maar brutering van de bijstand lost dat probleem onvoldoende op.
- in dat kader is het wenselijk om te bezien of het niet een betere oplossing is om te bezien hoe Suwinet aangepast kan worden, zodat het voor gemeenten toepasbaar wordt in de huidige netto-systematiek.





## 3 Andere stakeholders

### 3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk meer over het effect van de invoering van de brutosystematiek op andere stakeholders, namelijk:

- de burger (paragraaf 3.2)
- de Belastingdienst (paragraaf 3.3)
- de Sociale Verzekeringsbank (paragraaf 3.4).

### 3.2 Burgers

Gemiddeld over het jaar 2014 telde Nederland volgens het CBS 412.000 bijstandsuitkeringen.

Administratieve lastenverandering voor bijstandsontvangers door de brutosystematiek in vergelijking met de huidige systematiek kan ontstaan als er activiteiten door bijstandsontvangers worden verricht die of meer of minder tijd kosten (P van Price) of als activiteiten meer of minder voorkomen (Q van Quantity).

Activiteiten die evenveel tijd kosten of in dezelfde mate voorkomen bij de brutosystematiek in vergelijking met de huidige systematiek hebben geen effect op de omvang van de administratieve lasten van bijstandsontvangers.

Voorbeelden van activiteiten waar naar verwachting geen tijdverschillen voor bijstandsontvangers zullen optreden bij de brutosystematiek in vergelijking tot de huidige systematiek zijn bij:

- de aanvraag van de initiële bijstandsuitkering.
- het periodiek aanleveren van gegevens / loonstroken.
- het invullen van de aangifte Inkomstenbelasting.
- het stellen van vragen en tot zich nemen van de antwoorden.

Wij verwachten niet dat de tijdbesteding van bijstandontvangers op bovenstaande activiteit structureel zal toenemen. Wel verwachten wij zeker in het begin bij de invoering van de brutosystematiek een toename van vragen bij de bestaande populatie van bijstandsontvangers. Zeker als er inkomenseffecten optreden zal tijd in geruimd moeten worden om een kwetsbare groep bijstandsontvangers te informeren. In welke mate dat zal voorkomen is niet van te voren vast te stellen. Ook is de verwachting dat meer bijstandsontvangers dan nu aangifte inkomstenbelasting moeten doen, omdat minder sprake zal zijn van een zogenoemde situatie waarin "loonheffing=eindheffing" is. Met de toename van het aantal aanvragen en aangiften zullen de administratieve lasten voor bijstandsontvangers toenemen. Nu zorgen gemeenten nog dat onbenutte heffingskortingen zoveel mogelijk benut worden, bij meerdere werkgevers de heffingskortingen maar eenmaal worden toegepast en personen gewezen worden op het aanvragen van toeslagen waar men recht op heeft. Gemeenten geven aan dat niet meer te doen bij de brutosystematiek, waardoor mogelijk te veel of te weinig loonbelasting wordt ingehouden. Dit zal uiteindelijk leiden tot meer verplichte aangiften en in ieder geval ook een verandering in het patroon van de mate waarin en de hoogte van inkomstenbelasting die teruggevorderd respectievelijk terugbetaald moet worden door de Belastingdienst. In welke mate dit zal optreden en in welke omvang, zou kunnen blijken uit de inkomenseffectenstudie die het ministerie separaat aan het onderhavige onderzoek laat uitvoeren. Het



verdient aanbeveling dat als er scenario's uit de inkomenseffectenstudie komen met effecten voor de uitvoeringskosten die nog niet in kaart zijn gebracht in het onderhavige onderzoek, daar aanvullend aandacht aan te besteden.

### **3.3 Belastingdienst**

#### ***Huidige systematiek***

##### **Loonheffing inhouden en afdracht aan de Belastingdienst**

In de huidige systematiek zijn gemeenten en de SVB wettelijk verplicht om loonheffing in te houden over het brutoloon van bijstandsuitkeringen op grond van de Participatiewet. Als men bijstand ontvangt dan moet de gemeente over de belaste bijstand de werkgeversheffing Zorgverzekeringswet (ZVW) berekenen. Voor de SVB geldt dat over de belaste bijstand de bijdrage ZVW berekend moet worden.

Voor bijstandsuitkeringen geldt een afwijkende heffingssystematiek voor de inhouding van loonheffing. Gemeenten en de SVB mogen kiezen voor voorlopige berekening van de loonheffing met eindafrekening bij einde van het kalenderjaar. Voor de berekening van de loonheffing gelden bijzondere rekenregels, omdat de bijstand netto wordt uitbetaald. In afwijking van andere werkgevers, mogen gemeenten rekening houden met het onbenutte deel van de loonheffingskorting, als de bijstandsgerechtigde ook looninkomsten heeft. De Belastingdienst ontwikkelt jaarlijks een brochure voor de gemeenten waarin deze regels worden uitgelegd. Daarnaast controleert de Belastingdienst hierop.

##### **Aangifte**

De Belastingdienst heeft rechtstreeks contact met de bijstandsontvangers indien zij aangifte moeten doen. Als men alleen een bijstandsuitkering ontvangt, hoeven bijstandsgerechtigden meestal geen aangifte te doen. Dan komt de berekende loonheffing overeen met de verschuldigde inkomstenbelasting. Als er echter neveninkomsten zijn, of men heeft niet het gehele jaar een uitkering genoten, kan uit de aangifte blijken dat men: (1) te veel betaalde belasting terugkrijgt, (2) een nihilaanslag krijgt of (3) belasting moet (bij)betalen. Als de gemeente bij gelijktijdige neveninkomsten het niet verrekende deel van de loonheffingskorting goed heeft verwerkt bij de berekening van de loonheffing is er meestal geen aanleiding voor een teruggaaf of bijbetaling. Of het een van de partners moet een dusdanig laag inkomen hebben dat de heffingskorting niet geheel kan worden gerealiseerd. Er vindt dan een (voorlopige) teruggave door de Belastingdienst plaats.

##### **Verzameling en verwerking**

De Belastingdienst ontvangt periodiek alle loonaangiften. Deze informatie wordt automatisch verzameld en verwerkt, het proces van inkomstenverwerking is geautomatiseerd.

Ook de (berekeningen) omtrent de belastingaanslagen zijn geautomatiseerd. Activiteiten als de verrekening van de teruggave, afdragen van belastingen en eventuele terugvorderingen worden via de software van de Belastingdienst berekend.

##### **Voorlichting**

De Belastingdienst geeft geen specifieke voorlichting aan bijstandsontvangers over de aangifte door middel van folders of op haar website. Wel helpt de Belastingdienst particulieren met een laag inkomen met het doen van aangifte inkomstenbelasting.



## Vragen

De Belastingdienst ontvangt en beantwoordt eventuele vragen van bijstandsontvangers onder meer via de BelastingTelefoon.

## *Effect brutering op werkproces en uitvoeringskosten*

### **Loonheffing inhouden en afdracht aan de Belastingdienst**

Bij de brutosystematiek blijven gemeenten en de SVB wettelijk verplicht om loonheffing in te houden over het brutoloon van bijstandsuitkeringen. Als men bijstand ontvangt dan moet de gemeente over de belaste bijstand de werkgeversheffing Zorgverzekeringswet (ZVW) berekenen. Voor de SVB geldt dat over de belaste bijstand de bijdrage ZVW berekend moet worden. Op dit aspect zijn er geen effecten op de uitvoeringskosten voor de Belastingdienst.

Doordat de gemeenten bruto bijstand gaan uitbetalen, vervalt grotendeels de noodzaak voor een afzonderlijke heffingssystematiek. Wel moet een keuze gemaakt worden of gemeenten het niet benutte deel van de loonheffingskorting mogen blijven verrekenen bij neveninkomsten. Dit is een beleidsmatige vraag voor SZW en het Ministerie van Financiën, die onderdeel is van het afzonderlijke onderzoek naar de inkomenseffecten van de brutering van de bijstand.

Als de afzonderlijke heffingssystematiek vervalt voor gemeenten en de SVB, hoeft de Belastingdienst de brochure voor de rekenregels niet meer uit te brengen. Dan gelden de normale tabellen en rekenregels. De Belastingdienst kan ook op reguliere wijze de uitkeringsadministratie controleren.

### **Aangifte**

De Belastingdienst heeft rechtstreeks contact met de bijstandsontvangers indien zij aangifte moeten doen. Uit de aangifte kan blijken dat men: te veel betaalde belasting terugkrijgt, een nihilaanslag krijgt of belasting moet (bij)betalen. Deze systematiek verandert niet en op dit aspect blijven de uitvoeringskosten voor de Belastingdienst ongewijzigd. Wel kan de mate van voorkomen van deze drie mogelijkheden veranderen, wat effecten kan hebben op de uitvoeringskosten.

Voor bijstandsgerechtigden zonder gelijktijdige neveninkomsten leidt brutering van de bijstand in principe niet tot meer of minder aangiften en/of aanslagen. Voor de Belastingdienst is wel relevant welke beleidsmatige keuze gemaakt wordt ten aanzien van het verrekenen van de loonheffingskorting.

Als bijstandsgerechtigden de normale keuze krijgen om zelf te bepalen bij welke werkgever/uitkeringsinstantie zij de loonheffingskorting inzetten, dan kan dat tot gevolg hebben dat:

- te weinig loonheffingskorting wordt gegeven, als deze bij geringe inkomsten niet volledig kan worden verrekend bij de werkgever of gemeente. Dat leidt dan tot teruggaven na afloop van het jaar.
- te veel loonheffingskorting wordt gegeven, omdat de uitkeringsgerechtigde deze bijvoorbeeld verrekend bij zowel de gemeente als bij zijn werkgever. Dat leidt dan tot aanslagen en mogelijk ook invorderingstrajecten voor de Belastingdienst.

Voorals blijkt dat een veel groter aandeel aan belasting moet worden teruggevorderd, dan kan dat effecten hebben op de uitvoeringskosten van de Belastingdienst en de oninbaarheid van vorderingen.



### **Verzameling en verwerking**

De Belastingdienst ontvangt periodiek alle loonaangiften. Deze informatie wordt automatisch verzameld en verwerkt, het proces van inkomstenverwerking is geautomatiseerd. Op zich zou dit dan geen effect hebben op de uitvoeringskosten van de Belastingdienst bij de brutosystematiek.

Ook de (berekeningen) omtrent de belastingaanslagen zijn geautomatiseerd. Activiteiten als de verrekening van de teruggave, afdragen van belastingen en eventuele terugvorderingen worden via de software van de Belastingdienst berekend.

### **Voorlichting**

De Belastingdienst geeft geen specifieke voorlichting aan bijstandsonvangers over de aangifte door middel van folders. Bij de brutosystematiek verwacht de Belastingdienst dat de gemeenten en de SVB het eerste klantcontact blijven. Voor de Belastingdienst zullen de uitvoeringskosten daarom niet noemenswaard verschillen met de huidige systematiek.

### **Vragen**

De Belastingdienst ontvangt en beantwoord eventuele vragen van bijstandsonvangers onder meer via de BelastingTelefoon. Weliswaar zijn de gemeenten en de SVB eerste contactloket voor de betreffende bijstandsonvangers, maar het zou kunnen dat er zeker in het begin meer vragen via de BelastingTelefoon worden gesteld.

### **Effect uitvoeringskosten Belastingdienst**

De Belastingdienst kan het totaal van de kosten en besparingen niet begroten. Deze zijn afhankelijk van te veel variabelen en van openstaande beleidsmatige keuzes. Pas als daar helderheid over bestaat, is dat wel mogelijk.

Structurele kosten kunnen zijn:

- mogelijk een verhoogd beroep op de BelastingTelefoon door bijstandsonvangers;
- continu informeren van de burgers. Ook daarbij zij aangetekend dat de gemeenten en de SVB het eerste loket blijven. De informatie aan de burgers door de Belastingdienst zal beperkt zijn tot informatie op de website;
- wijziging in aantallen (voorlopige) aanslagen en teruggaven. Dit is echter afhankelijk van de wijze van verrekening van de loonheffingskorting;
- het belangrijkste probleem zou kunnen zijn dat het aantal oninbare vorderingen toeneemt.

Structurele besparingen kunnen zijn:

- niet meer uitbrengen van de brochure voor rekenregels voor de bijstand;
- minder opleidingsinspanningen en kosten controle voor de gemeentelijke uitkeringsadministratie.

Het gebruik van Suwinet zou ervoor kunnen zorgen dat de gemeenten van zo actueel mogelijke gegevens kunnen uitgaan, maar dan zou wel de politieke keuze moeten worden gemaakt om niet uit te gaan van actuele gegevens, maar gegevens die in maanden t-1 of t-2 achterlopen op actuele cijfers. Met de invoering van de Wet Werk en Zekerheid heeft UWV bij de inkomensverrekening ook vergelijkbare keuzes gemaakt voor de inrichting van een zoveel mogelijk geautomatiseerd proces.





### 3.4 Sociale Verzekeringsbank

#### ***Omschrijving werkproces***

Voor de SVB zit het effect van de invoering van een bruto-systematiek met name in de 'aanvullende inkomensvoorziening ouderen' (AIO). Dit is een aanvulling voor personen die geen volledige AOW-uitkering krijgen en die daarnaast (te) weinig inkomen hebben, waardoor zij onder het sociaal minimum geraken. Deze personen krijgen via de AIO een aanvulling op het pensioen. Sinds 1 april 2015 heeft de SVB een nieuwe doelgroep. Burgers die wel een volledig gehuwdenpensioen hebben, maar daarbij een partner hebben jonger dan de AOW-leeftijd en daarmee niet (meer) voor de toeslag in aanmerking komen.

Op het moment zijn er ongeveer 48.000 personen die een AIO-aanvulling ontvangen. Daarnaast heeft een groot aantal nog een klein ander (buitenlands) pensioen, en in een beperkt aantal gevallen is sprake van aanvullende looninkomsten.

Zodra er sprake is van aanvullend inkomen is er bij de SVB hetzelfde werkproces te zien als bij de gemeenten. Als het gaat om de inkomstenverrekening gaat het ook hier om het verzamelen van informatie over de omvang van de inkomsten uit arbeid of uitkering (looninformatie), het verwerken van de binnengekomen informatie, het vaststellen van de hoogte van de AIO-aanvulling en het overmaken van de aanvulling. Echter, een zeer belangrijk aspect verschilt ten opzichte van de gemeenten. De SVB maakt gebruik van de polisadministratie van het UWV als verzamelbron voor de loon- en uitkeringsinformatie en Suwinet. Deze informatie wordt automatisch verzameld en verwerkt. Het proces van inkomstenverwerking is geautomatiseerd, voorzover voor inkomsten zijn opgenomen in de polisadministratie. Dat geldt niet voor winstinkomsten, inkomsten van freelancers e.d. en inkomsten uit het buitenland.

Ook de (berekeningen) omtrent de belastingaanslagen is in verre mate geautomatiseerd. Activiteiten als de verrekening van de teruggave, afdragen van belastingen en eventuele terugvorderingen worden via het systeem van de SVB automatisch berekend.

#### ***Effect brutering op werkproces en uitvoeringskosten***

De verre mate van automatisering bij de SVB zorgt ervoor dat de invoering van de bruto-systematiek zeer beperkt van invloed is op het proces waar menselijke handelingen aan te pas komen. In het werkproces zelf is een kleine verandering te zien ten aanzien van buitenlandse pensioenen: verwerking van buitenlandse pensioenen zal ingewikkelder worden. Mogelijk hebben er voor deze personen al inhoudingen plaatsgevonden, zodat niet langer van de netto overmaking van het bedrag aan de klant kan worden uitgegaan.

De SVB heeft op het moment ongeveer 8.000 klanten met een buitenlands pensioen. Bij een halfjaarlijkse aanpassing en een extra opvraging van het bruto-inkomen bij de klant of het zusterorgaan, komt dat neer op een verzwaring van 16.000 gevalbehandelingen per jaar. Voor deze gevallen zal 15 minuten extra tijd nodig zijn voor de behandelingen. Dit komt structureel neer op 4000 uur = 3 FTE per jaar.

Verder is de verandering in de dagelijkse uitvoering van de regeling te beperkt om te normeren in een verandering in tijdsbesteding.



Voor de SVB betekent de invoering van de brutosystematiek voornamelijk een investering (eenmalige kosten). Het gaat hier om:

- Het aanpassen van het systeem dat wordt gebruikt.
- Het trainen van de werknemers zodat zij op de hoogte zijn van de aanpassing in systematiek.
- Het informeren van de burgers die een AIO-aanvulling ontvangen over de wijziging.
- Het behandelen van individuele klantvragen m.b.t. de wijzigingen.

De grootste investering betreft het aanpassen van het systeem. De SVB heeft dit in eigen beheer ontwikkeld. Het is de verwachting van de SVB dat ongeveer 20 fte een jaar nodig hebben om de noodzakelijke aanpassingen te doen. Het is hierbij de inschatting dat dit neerkomt op een investering van ongeveer € 1,5 tot € 2 miljoen voor de SVB. Dit bedrag heeft op het moment een redelijke bandbreedte. Het verder uitzoeken van de daadwerkelijke aanpassingen is een zeer omvangrijke taak. Om dit meer in detail uit te zoeken dient het hele proces (dat in het systeem is verankerd) gedetailleerd doorgenomen te worden waarbij er vastgesteld moet worden wat er precies aangepast moet worden. Dit is niet mogelijk in het kader van dit onderzoek.

Het trainen van het personeel komt neer op een (eenmalige) training van ongeveer 3 uur voor circa 500 werknemers van de SVB.

Het informeren van de burgers die een AIO-aanvulling ontvangen over de wijziging zal per brief gebeuren. Alle gerechtigden zullen een dergelijk brief ontvangen.

Totaal komt de invoering van de brutosystematiek neer op de volgende investering voor de SVB.

tabel 5 Eenmalige investeringen SVB bij invoering brutosystematiek

<i>Activiteit</i>	<i>Investering in tijd</i>	<i>Investering euro</i>
Aanpassen softwarepakket	20 fte voor 1 jaar	1,5 – 2 miljoen
Trainen werknemers	500 werknemers voor 3 uur (1.500 uur totaal)	0,1 miljoen
Informeren burgers	Opstellen brief (8 uur), ca 10.000 extra klantvragen, verzendkosten (50.000 brieven)	0,1 miljoen

Een belangrijke veronderstelling bij deze beschrijving en doorrekening van het effect is dat er te zijner tijd een duidelijke definitie ligt van het (bruto) loon waarmee gerekend moet worden. Daarnaast dient het (bruto) loon waar dan mee gewerkt wordt vastgelegd te zijn in de polisadministratie van het UWV en raadpleegbaar te zijn via Suwinet. Deze beschrijving en berekening zijn er op gebaseerd dat de SVB de polisadministratie en Suwinet kan blijven gebruiken als bron van looninformatie.



## **Bijlage 1 Samenstelling van de begeleidingscommissie**

Belastingdienst  
Divosa  
Gemeente Enschede  
Gemeente 's-Hertogenbosch  
Gemeente Leidschendam-Voorburg  
Gemeente Rotterdam  
Landelijke Cliëntenraad  
Ministerie van BZK  
Ministerie van Financiën  
Ministerie van SZW

SVB  
VNG  
Wigo4it





## Bijlage 2 **Totaaloverzichten voor berekening effect brutering**

Voor de ophoging van de gevonden resultaten is gekeken naar:

- het aantal gemeenten binnen een grootteklassegroep dat aangeeft een besparing te zien (uitgedrukt als een percentage binnen de desbetreffende grootteklassen, zie de eerste tabel hieronder voor een totaaloverzicht);
- het aantal bijstandsontvangers met inkomen uit arbeid dat binnen de desbetreffende grootteklassegroep zit;
- de besparing/verzwaring als aantal uur per jaar per bijstandsontvanger met inkomen uit arbeid, in het bijzonder de effecten bij tijdelijk-/flexwerk (zie de tweede tabel hieronder voor een totaaloverzicht).

De besparing/verzwaring is per gemeente als volgt opgehoogd: percentage bullet 1 \* aantal personen bullet 2 \* aantal uur bullet 3).

% gemeenten binnen groep dat mutatie ziet					
	< 20.000	20-50.000	50-100.000	> 100.000	G4
Afhandeling aanvraag uitkering	0%	0%	25%	25%	0%
Mutatieberichten ontvangen en verwerken	0%	0%	0%	0%	0%
Ontvangen, interpreteren en verwerken loonstroken*	33%	67%	75%	50%	67%
Berekenen bijstandsuitkering	0%	0%	0%	0%	33%
Overmaken bijstandsuitkering	0%	0%	0%	0%	0%
Correcties aanbrengen in geregistreerde gegevens	0%	33%	0%	0%	33%
Verwerking en verrekening aanslagen	33%	0%	0%	25%	67%
Afdragen belastingen	0%	0%	0%	0%	0%
Bestandscontrole	67%	0%	25%	25%	0%
Bijhouden en verwerken fiscale consequenties	0%	0%	0%	0%	0%
Werkzaamheden omtrent terugvorderingen	0%	0%	25%	50%	33%
Vragen van burgers	0%	0%	0%	25%	33%

Gemiddeld aantal uur					
	< 20.000	20-50.000	50-100.000	> 100.000	G4
Afhandeling aanvraag uitkering	0	0	1,99	0,26	0
Mutatieberichten ontvangen en verwerken	0	0	0	0	0
Ontvangen, interpreteren en verwerken loonstroken*	0,38	1,32	1,82	0,64	0,50
Berekenen bijstandsuitkering	0	0	0	0	1,00
Overmaken bijstandsuitkering	0	0	0	0	0
Correcties aanbrengen in geregistreerde gegevens	0	0,79	0	0	-0,09
Verwerking en verrekening aanslagen	1,05	0	0	0,02	0,50
Afdragen belastingen	0	0	0	0	0
Bestandscontrole	0,06	0	0,04	0,00	0
Bijhouden en verwerken fiscale consequenties	0	0	0	0	0
Werkzaamheden omtrent terugvorderingen	0	0	1,18	0,09	-0,18
Vragen van burgers	0	0	0	-0,11	0,33



