

## 2<sup>e</sup> Uitzonderingenrapportage jaarplan Toeslagen 2022 periode januari - oktober

In deze 2<sup>e</sup> uitzonderingenrapportage worden de resultaten uit het jaarplan 2022 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. Conform de toezegging uit de aanbiedingsbrief bij de 3e Voortgangsrapportage Toeslagen 2021 van 1 juni 2022, wordt een door de Auditdienst Rijk gecontroleerde volledige jaarrapportage gelijktijdig met het jaarverslag op de Rijksbegroting in mei aan uw Kamer verstuurd.<sup>1</sup>

Aanvullend op de reeds in de stand-van-zaken-brief genoemde onderwerpen worden hierna de uitzonderingen toegelicht met betrekking tot de prestatie-indicatoren en de ondersteunende processen binnen de Dienst Toeslagen<sup>2</sup>.

### Prestatie-indicatoren Toeslagen, Begroting IX 2022

<b>Toekenningszekerheid en tijdigheid van de uitvoering</b>	Jaarnorm	Norm tot en met oktober	Realisatie tot en met oktober	Score
Het percentage definitief toegekende toeslagen dat niet leidt tot een terug te betalen bedrag > € 500	≥93%	≥93%	94,3%	•
Definitief vaststellen toeslagen (voortgang jaar t-1)	85%	67%	88,0%	•
Afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn	≥90%	≥90%	76,1%	•
Afgehandelde klachten binnen Awb-termijn	≥95%	≥95%	98,4%	•
Percentage toeslagen dat tijdig wordt uitbetaald	≥99,9%	≥99,9%	99,9%	•
Aantal ernstige productieverstoringen	< 10	8	5	•
<b>Beleving en burgers</b>	Jaarnorm	Norm tot en met oktober	Realisatie tot en met oktober	
Burgertevredenheid	≥90%	≥90%	93%	•
Klanttevredenheid )*				
Minimaal 70% van de bellers, website- en baliebezoekers scoort op de gehanteerde 5-puntsschaal een 3 of hoger	> 70%	> 70%	77%	•
Klantontevredenheid )*				
Maximaal 10% van de bellers, website- en baliebezoekers scoort op de gehanteerde 5-puntsschaal een 1,5 of lager	< 10%	< 10%	4,6%	•
Aantal ontvangen klachten				
We ontvangen minder klachten dan in 2021	< 1.547	< 1.325	1.431	•
<b>Rechtmatigheid</b>	Jaarnorm	Realisatie		
Rechtmatige toekenning van toeslagen: de score van fouten en onzekerheden ligt onder de rapporteringsgrens op		n nb )**		

)\* Cijfers incl. Belastingdienst

)\*\* Betreft een jaarcijfer

Hieronder worden de twee prestatie-indicatoren toegelicht, waarvan de gestelde norm op basis van de realisatie januari tot en met oktober 2022 niet is gerealiseerd.

<sup>1</sup> Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1023.

<sup>2</sup> Cijfers zijn exclusief de werkzaamheden van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT). Over de stand van zaken rondom de hersteloperatie en de werkzaamheden van UHT wordt uw Kamer geïnformeerd via onder meer de periodieke Voortgangsrapportages hersteloperatie toeslagen, waarvan de 12<sup>e</sup> op 21 oktober 2022 is aangeboden aan uw Kamer.

### Afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn

In de op 17 juni 2022 gezonden 1<sup>e</sup> uitzonderingenrapportage 2022 is reeds gemeld dat het tijdig behandelen van bezwaarschriften binnen Awb-termijn niet aan de gestelde norm (90%) voldoet.<sup>3</sup> Ten opzichte van deze rapportage is de realisatie tot en met oktober (76%) met 5% achteruitgegaan. De belangrijkste reden hiervoor is de hoge voorraden waar Toeslagen het jaar 2022 mee begonnen is. Deze zijn ontstaan door de invoering van een nieuwe werkwijze: de 'burger centraal'. Dit bracht nieuwe processtappen met zich mee waardoor de behandel- en doorlooptijden per zaak zijn toegenomen.

Om het voorraadniveau te reduceren en de impact van de hogere voorraad op de burger te beperken is een aantal maatregelen genomen, te weten: inperken van het handhavingsplan, werken aan de doorontwikkeling van uitvalreductie (robotisering) en onderzoeken naar de mogelijkheden om binnen het IV-portfolio ruimte te creëren om de kantoorbehandeling te vergemakkelijken. Tevens wordt naar potentiële verbeteringen van instroomreductie, productiviteit en inzetbaarheid gezocht.

Op basis van de huidige capaciteit en productiviteit kan naar verwachting de voorraadachterstand dit jaar niet meer worden ingehaald. Daarmee wordt naar verwachting ook de jaarnorm niet behaald.

### We ontvangen minder klachten dan in 2021

Ten opzichte van vorig jaar hebben we cumulatief tot en met oktober 106 klachten méér ontvangen. Hoewel ook het aantal reguliere klachten vanaf augustus is toegenomen, is de instroompiek vooral het gevolg van invorderingsklachten. Aanleiding voor invorderingsklachten is de betalingsregeling, de informatieverstrekking en de bereikbaarheid van telefonie. Naar verwachting wordt de norm van minder dan 1.547 klachten dit jaar niet gerealiseerd.

## **Ondersteunende processen**

### Informatievoorziening (IV)

Het IV-portfolio is vol. De opgaven waar Toeslagen voor staat zorgen voor een veel grotere vraag naar IV-capaciteit dan dat er beschikbaar is. Zo zijn er aanpassingen in wet- en regelgeving nodig, zijn er wensen met betrekking tot verbetering van de dienstverlening en het herstel van gedupeerden van de toeslagenaffaire, moet er invulling worden gegeven aan de voorgenomen maatregelen uit het coalitieakkoord en moet de continuïteit van de processen en informatiesystemen worden geborgd. Het verkrijgen van meer ruimte in het portfolio is en blijft voor Toeslagen een belangrijk aandachtspunt. Als er onvoldoende IV-capaciteit beschikbaar wordt gesteld, loopt Toeslagen risico dat wet- en regelgeving niet uitgevoerd kunnen worden en dat de continuïteit van de uitvoering onder druk komt te staan.

### Sturing en beheersing

Op basis van de controles door de Auditdienst Rijk (ADR) en de Algemene Rekenkamer (AR) zijn diverse fouten en onzekerheden bij Toeslagen geconstateerd. Voor de aanpak van de fouten en onzekerheden is een actieplan opgesteld om deze op te lossen. De afgelopen periode zijn acties in gang gezet die tot verbetering leiden maar tijd kosten. Naar verwachting wordt de tekortkoming van de AR en de ADR op inkoop, verplichtingenbeheer en prestatieverklaringen over 2022 niet geheel opgelost.

### Risico's

Daarnaast ziet Toeslagen een aantal overkoepelende risico's die het behalen van de resultaten en de planning van activiteiten uit het jaarplan mogelijk kunnen vertragen. Het gaat om de huidige werkdruk, de vele actualiteiten waar Toeslagen mee te maken heeft en een hoger ziekteverzuim dan verwacht.

---

<sup>3</sup> Bijlage bij Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1053.