

## Bijlage Brief Stand van Zaken Dienst Toeslagen

### 1<sup>e</sup> Uitzonderingenrapportage jaarplan Dienst Toeslagen 2024 periode januari tot en met november

In deze 1<sup>e</sup> uitzonderingenrapportage 2024 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 Dienst Toeslagen 2024 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. Ook leest u in deze rapportage een korte actualisatie over de stand van zaken van informatievoorziening, sturing en beheersing en risico's. Daarmee is deze uitzonderingenrapportage geen uitputtende rapportage op alle voornemens uit het jaarplan.

#### Prestatie-indicatoren Dienst Toeslagen, Begroting IX 2024

Prestatie-indicator	Streefwaarde 2024	Realisatie januari t/m november	Opmerkingen
Burgertevredenheid Algemene tevredenheid	≥ 90%	94%	
<i>Burgerbelofte 1: Bij Dienst Toeslagen krijg je waar je recht op hebt</i>	≥ 90%	90%	
<i>Burgerbelofte 2: Bij Dienst Toeslagen weet je waar je aan toe bent</i>	≥ 90%	82%	Zie toelichting 1
<i>Burgerbelofte 3: Dienst Toeslagen staat voor mij klaar</i>	≥ 90%	93%	
*telefonie	Minimaal 70% van de bellers, website- en baliebezoekers scoort een 3 of hoger op de gehanteerde 5-puntsschaal (neutraal tot zeer tevreden)	80%	
*website <sup>1</sup>		83%	
*balie		89%	
*telefonie	Maximaal 10% van de bellers, website- en baliebezoekers scoort een 1,5 of lager	7%	
*website		4%	
*balie		4%	
Aantal ontvangen klachten	≤ 1.700	1.449	
Het percentage definitief toegekende toeslagen dat niet leidt tot een terug te betalen bedrag > € 500	≥ 94 %	92,9%	Zie toelichting 2
Definitief vaststellen toeslagen (voortgang jaar t-1)	≥ 90%	90,2%	
Afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn	≥ 90%	97%	
Afgehandelde klachten binnen Awb-termijn	≥ 95%	99%	
Percentage toeslagen dat tijdig wordt uitbetaald	≥ 99,9%	99,97%	
Aantal ernstige productieverstoringen	< 10	3	
Rechtmatige toekenning van toeslagen	Fouten en onzekerheden blijven binnen rapporteringstolerantie op artikelniveau van het betreffende beleidsdepartement	Naar verwachting wordt dit gerealiseerd	

<sup>1</sup> Voor website en balie geldt dat de genoemde percentages voor zowel de Belastingdienst als Toeslagen gelden

Hieronder worden de twee prestatie-indicatoren toegelicht, waarvan de streefwaarde op basis van de realisatie januari tot en met juli 2024 niet is gerealiseerd.

**1) *Burgerbelofte 2: Bij Dienst Toeslagen weet je waar je aan toe bent.***

De gemeten mate waarin burgers aangeven zich te herkennen in de burgerbelofte "U weet waar u aan toe bent" is in de recente meting 82%. Er is een lichte stijging ten opzichte van de vorige meting, maar dit resultaat ligt nog onder de streefwaarde van 90%. Het realisatiepercentage van 82% duidt erop dat de toekenningszekerheid niet op het beoogde niveau 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 nabetalings en terugvorderingen hoeven te volgen. Toeslaggerechtigden worden via publiekscampagnes gestimuleerd om wijzigingen tijdig door te geven en zij worden ook individueel geattendeerd.

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

**2) *Het percentage definitief toegekende toeslagen dat niet leidt tot een terug te betalen bedrag > € 500***

De realisatie van deze prestatie-indicator ligt met 92,9% dicht tegen de norm van minimaal 94%. Om terugvorderingen te beperken wordt in het geautomatiseerde proces van de eerste toekenning voor een nieuw jaar een indexeringspercentage voor het inkomen toegepast. In het toeslagjaar zelf attendeert Dienst Toeslagen burgers wanneer zij over gegevens beschikt die mogelijk zullen leiden tot een terugvordering en voert toezicht uit, worden campagnes verzorgd om burgers erop te wijzen brongegevens zo goed mogelijk actueel te houden en draait Dienst Toeslagen een pilot met zelf muteren voor de burger (ambities in het kader van werk in de actualiteit). Ook de toeslagenapp kan een positief effect hebben omdat burgers een nieuwe, toegankelijke modus hebben mutaties aan te brengen. Naar verwachting zullen deze maatregelen positieve effecten hebben op de afrekening over het toeslagjaar 2024. De meetbare resultaten zijn pas eind 2025/begin 2026 bekend.

***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 Dienst Toeslagen 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 weinig gelegenheid is om hardnekkige oorzaken van met regelmaat terugkerende productieverstoringen te voorkomen. Het portfolioproces wordt verder geprofessionaliseerd om de schaarse capaciteit zo goed mogelijk in te zetten.

***Sturing en beheersing***

Ondanks veel inzet op procesverbeteringen is ook over 2023 het inkoopbeheer als tekortkoming aangemerkt door de Auditdienst Rijk en de Algemene Rekenkamer. Er wordt een aantal verbetermaatregelen uitgewerkt en geïmplementeerd in 2024 door Dienst Toeslagen waarbij het streven is een structurele verbetering te realiseren en daarmee de tekortkoming op inkoopbeheer over 2025 te voorkomen.

Concreet wordt gewerkt aan een combinatie van vernieuwen van nu onrechtmatige raamovereenkomsten, verder inrichten van taken en verantwoordelijkheden van het inkoopproces, samenspraak met de Belastingdienst en verbetering van het proces externe inhuur bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT).

***Risico's***

Dienst Toeslagen heeft een aantal overkoepelende risico's die impact kunnen hebben op het behalen van de resultaten en de planning van activiteiten uit het jaarplan. Het risico tekort aan gekwalificeerd en gefaciliteerd personeel blijft zich sterk manifesteren. Knelpunt is en blijft de beschikbare kwalitatieve en kwantitatieve capaciteit in relatie tot de taakopgaven en de ontwikkelingen binnen Dienst Toeslagen. Verschillende maatregelen worden ingezet om dit risico te mitigeren, waaronder de intensivering van de wervingscampagne gericht op de moeilijk vervulbare functies. Daarnaast tracht Dienst Toeslagen de uitstroom van medewerkers te beperken door aandacht te hebben voor de werkdruk, een veilige werkomgeving aan hen te bieden, het interne werkklimaat te bevorderen en het aanbieden van meer vaste

contracten bij UHT. Ook onderzoeken we alternatieven voor de ondersteuning van werkprocessen om de benodigde fte's te verminderen.

Dienst Toeslagen heeft deels zelf invloed op haar wendbaarheid, maar wordt daar soms in beperkt door opgelegde kaders van bovenaf. Tevens vereist de samenwerking met de Belastingdienst verbetering om de wendbaarheid en de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen. Middels het project 'stuur in eigen hand' wil Toeslagen heldere afspraken maken over zowel de kwaliteit, sturing als financiering van de dienstverlening vanuit de Belastingdienst. Hierbij is het ook van belang goed inzicht te hebben in wat wij als Dienst nodig hebben. Door met name IV-krapte is er sprake van gebrek aan wendbaarheid. Vanwege de overvolle IV-portefeuille kunnen verbeterlagen nog niet volledig worden gemaakt. Ook wat betreft de naleving van relevante wet- en regelgeving (waaronder AVG, WOO, dataveiligheid) worden continu stappen gezet om dit structureel in bestaande processen te borgen. De druk vanuit de maatschappij en de politiek om de hersteloperatie én een toekomst vast en passend stelsel van toeslageregelingen uit te voeren blijft groot. Waar Dienst Toeslagen zelf invloed uit kan oefenen, worden acties ondernomen waarbij de aandacht gericht is op de uitvoerbaarheid van nieuwe stelselwijzigingen. Dienst Toeslagen werkt hierbij nauw samen met de opdrachtgevers.