

1^e Uitzonderingenrapportage jaarplan Toeslagen 2025 - periode januari - april

In deze 1^e uitzonderingenrapportage 2025 worden aanvullend op de reeds in de stand-van-zaken-brief genoemde onderwerpen de resultaten met betrekking tot een aantal ondersteunende processen en de prestatie-indicatoren uit het jaarplan Toeslagen 2025 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 Toeslagen.

Prestatie-indicator Beleving van burgers	Streefwaarde 2025	Realisatie	
Burgertevredenheid			
Tevredenheid	≥ 70%	73%	
Ontevredenheid	≤ 8%	6%	
<i>Burgerbelofte 1:</i>			
<i>Bij Dienst Toeslagen krijg je waar je recht op hebt</i>			
Tevredenheid	≥ 55%	55%	
Ontevredenheid	≤ 8%	10%	1
<i>Burgerbelofte 2:</i>			
<i>Bij Dienst Toeslagen weet je waar je aan toe bent</i>			
Tevredenheid	≥ 55%	41%	2
Ontevredenheid	≤ 8%	18%	3
<i>Burgerbelofte 3:</i>			
<i>Dienst Toeslagen staat voor mij klaar</i>			
Tevredenheid	≥ 55%	34%	4
Ontevredenheid	≤ 8%	7%	
Tevredenheid over dienstverleningskanalen			
Telefonie	83%	87%	
Balie	80%	90%	
Ontevredenheid over dienstverleningskanalen			
Telefonie	8%	4%	
Balie	6%	2%	
Tevredenheid info op website	76%	84%	
Aantal ontvangen klachten	567	434	
Het percentage definitief toegekende toeslagen dat niet leidt tot een terug te betalen bedrag > € 500	≥ 94 %	93%	5
Definitief vaststellen toeslagen (voortgang jaar t-1)	≥ 92%	n.v.t.	
Afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn	≥ 90%	95%	
Afgehandelde klachten binnen Awb-termijn	≥ 96%	100%	
Percentage toeslagen dat tijdig wordt uitbetaald	≥ 99,9%	99,98%	
Aantal ernstige productieverstoringen	< 8	1	
Rechtmatige toekenning van toeslagen	Fouten en onzekerheden blijven binnen rapporteringstolerantie op artikelniveau van het betreffende beleidsdepartement	n.v.t.	

Hieronder worden de vijf prestatie-indicatoren toegelicht, waarvan de streefwaarde op basis van de realisatie januari tot en met april 2025 niet is gerealiseerd.

1: Bij Dienst Toeslagen krijg je waar je recht op hebt (ontevredenheid 10%)

De mate waarin burgers het oneens zijn met de stelling ligt met 10% boven de streefwaarde van 8%. Het resultaat is gelijk aan de twee voorgaande metingen. Om de burgers tevredenheid nog meer positief te beïnvloeden blijven we inzetten op het zelf doorgeven van wijzigingen. Ook blijven we burgers erop wijzen dat Toeslagen de actuele/gewijzigde informatie niet (altijd) heeft. De indicator is de gestelde streefwaarde voor 2025 en er zit bewust nog ruimte in voor verbetering ten opzichte van de huidige realisatie, juist omdat Toeslagen ernaar streeft om de dienstverlening te blijven verbeteren. De realisatie in deze 1^e uitzonderingsrapportage laat nog de resultaten zien van de Toeslagenmonitor uit de tweede helft 2024. Op korte termijn worden de resultaten verwacht van de recente meting. In algemene zin geldt dat Dienst Toeslagen aan de hand van de resultaten uit de nieuwe meting en in combinatie met de gestelde norm voor 2025 zal moeten bezien in hoeverre het reëel is om dezelfde norm voor 2026 te hanteren.

2: Bij Dienst Toeslagen weet je waar je aan toe bent (tevredenheid 41%)

Toeslagen heeft de ambitie om deze indicator toe te werken naar 55% voor het aandeel burgers dat uitspreekt het (helemaal) eens te zijn met de stelling: bij Dienst Toeslagen weet je waar je aan toe bent. Het is een bewuste keuze geweest om de norm hoog te zetten, wetende dat de realisatie nog aanzienlijk lager is. Hierbij geldt dat het een ambitie betreft die ook een groeipad kent. Verder geldt ook bij deze resultaten dat het nog de meting betreft van de tweede helft 2024. Hoewel 41% nog onder de streefwaarde ligt van 55%, is in die meting al een stijging waarneembaar van 6% ten opzichte van de meting eerste helft 2024. Dienst Toeslagen gebruikt de inzichten uit de metingen om te bezien waar in de processen mogelijkheden zijn voor verbetering van de dienstverlening. Uit de monitor blijkt dat burgers het waarderen als we meer duidelijkheid in het proces wijzigingen doorgeven scheppen. Een ander punt waaraan we kunnen werken is de transparantie in berekeningen. Verder geldt in algemene zin dat Toeslagen aan de hand van de resultaten uit de nieuwe meting en in combinatie met de gestelde norm voor 2025 zal moeten bezien in hoeverre het reëel is om dezelfde norm voor 2026 te hanteren.

3: Bij Dienst Toeslagen weet je waar je aan toe bent (ontevredenheid 18%)

Het aandeel burgers dat uitspreekt het (helemaal) oneens te zijn met de stelling neemt met 1% af tot 18%. De resultaten uit de afgelopen monitoren laten een lichte dalende lijn zien. De realisatie wijkt echter nog aanzienlijk af van de norm. Ook bij deze norm geldt dat het voor het jaar 2025 ambitieus is ingestoken. Uit de monitor blijkt dat burgers het waarderen als we meer duidelijkheid in het proces 'wijzigingen doorgeven' scheppen. Een ander punt waaraan we kunnen werken is de transparantie in berekeningen. De realisatie in deze 1^e uitzonderingsrapportage laat nog de resultaten zien van de Toeslagenmonitor uit de tweede helft 2024. Op korte termijn worden de resultaten verwacht van de recente meting. In algemene zin geldt dat Toeslagen aan de hand van de resultaten uit de nieuwe meting en in combinatie met de gestelde norm voor 2025 zal moeten bezien in hoeverre het reëel is om dezelfde norm voor 2026 te hanteren.

4: Dienst Toeslagen staat voor mij klaar (tevredenheid 34%)

De gemeten mate waarin burgers aangeven zich te herkennen in de burgerbelofte is toegenomen ten opzichte van de vorige meting van 29% tot 34%. Met de resultaten uit de toeslagenmonitor werkt Dienst Toeslagen eraan om gericht de dienstverlening verder te verbeteren. Uit de meting blijkt dat voor de waardering in deze indicator de telefonische bereikbaarheid een toegankelijkheid een belangrijke indicator is. Deze is de afgelopen periode beter geweest is dan vorig jaar.

De indicator is de gestelde streefwaarde voor 2025 en er zit bewust nog ruimte in voor verbetering ten opzichte van de huidige realisatie, juist omdat Toeslagen ernaar streeft om de dienstverlening te blijven verbeteren. De realisatie in deze 1^e uitzonderingsrapportage laat nog de resultaten zien van de Toeslagenmonitor uit de tweede helft 2024. Op korte termijn worden de resultaten verwacht van de recente meting. In algemene zin geldt dat Toeslagen aan de hand van de resultaten uit de nieuwe meting en in combinatie met de gestelde norm voor 2025 zal moeten bezien in hoeverre het reëel is om dezelfde norm voor 2026 te hanteren.

5: Het percentage definitief toegekende toeslagen dat niet leidt tot een terug te betalen bedrag > € 500

De realisatie van deze prestatie-indicator ligt met 93% dicht tegen de streefwaarde 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 heeft Toeslagen in kleine volumes grondslagen voor burgers gewijzigd. Ook de toeslagenapp kan een positief effect hebben omdat burgers een nieuwe, toegankelijke modus hebben om mutaties aan te brengen. Naar verwachting zullen deze maatregelen positieve effecten hebben op de afrekeningen over de toeslagjaren 2024 en later. De meetbare resultaten over het jaar 2024 zijn pas in de tweede helft van 2025 bekend wanneer de afrekeningen over 2024 worden vastgesteld.

Informatievoorziening (IV)

De opgaven waar Dienst Toeslagen voor staat, zorgen voor een veel grotere vraag naar IV-capaciteit dan beschikbaar is. Het overvolle IV-portfolio dwingt Dienst 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 productieverstoringen 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 ADR en de AR is de onvolkomenheid op inkoopbeheer bij Toeslagen blijven staan. Er worden een aantal verbetermaatregelen uitgewerkt en geïmplementeerd waardoor Dienst Toeslagen een structurele verbetering verwacht te laten zien. Streven is de tekortkoming op inkoopbeheer in 2025 op te 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 2025 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.

Daarnaast is in de afgelopen vier maanden verder gewerkt aan de doorontwikkeling van risicomanagement binnen Toeslagen met de implementatie van risicodialog als nieuwe methodiek. Deze methodiek kijkt op een pragmatische manier naar onzekerheden die de geformuleerde doelen kunnen beïnvloeden. Hierdoor blijft de focus op het sturen op de doelen van Dienst Toeslagen, het leren en bijsturen op basis van reflectie en het voeren van dialogen om een breed gedragen beeld te krijgen ten aanzien van de onzekerheden en mogelijke vervolgacties om daarmee om te gaan.