

2^e Uitzonderingenrapportage jaarplan Toeslagen 2025 - periode tot en met oktober

In deze 2^e uitzonderingenrapportage 2025 worden aanvullend op de reeds in de stand van zakenbrief genoemde onderwerpen de resultaten met betrekking tot een aantal ondersteunende processen en de prestatie-indicatoren uit het jaarplan Toeslagen 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 jan - april	Realisatie jan - okt	
Burgertevredenheid				
Tevredenheid	≥ 70%	73%	75%	
Ontevredenheid	≤ 8%	6%	5%	
<i>Burgerbelofte 1:</i>				
<i>Bij Dienst Toeslagen krijg je waar je recht op hebt</i>				
Tevredenheid	≥ 55%	55%	55%	
Ontevredenheid	≤ 8%	10%	10%	1
<i>Burgerbelofte 2:</i>				
<i>Bij Dienst Toeslagen weet je waar je aan toe bent</i>				
Tevredenheid	≥ 55%	41%	41%	2
Ontevredenheid	≤ 8%	18%	17%	3
<i>Burgerbelofte 3:</i>				
<i>Dienst Toeslagen staat voor mij klaar</i>	N.v.t.			
Klanttevredenheid	≥ 55%	34%	35%	4
Ontevredenheid	≤ 8%	7%	6%	
Tevredenheid telefonie	83%	87%	85%	
Tevredenheid balie	80%	90%	89%	
Ontevredenheid telefonie	8%	4%	5%	
Ontevredenheid balie	6%	2%	4%	
Tevredenheid info op website	76%	84%	84%	
Aantal ontvangen klachten	apr: 567 / okt: 1.417	434	1.266	
Het percentage definitief toegekende toeslagen dat niet leidt tot een terug te betalen bedrag (> € 500 en > €1.000 KOT)	≥ 94 %	92,9%	93,5%	5
Definitief vaststellen toeslagen (voortgang jaar t-1)	≥ 92%	0	90,5%	
Afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn	≥ 90%	95,4%	97,1%	
Afgehandelde klachten binnen Awb-termijn	≥ 96%	100%	99%	
Percentage toeslagen dat tijdig wordt uitbetaald	≥ 99,9%	99,98%	99,98%	
Aantal ernstige productieverstoringen	< 8	1	2	
Rechtmatige toekenning van toeslagen	Fouten en onzekerheden blijven binnen rapporteringstolerantie op artikelniveau van het betreffende beleidsdepartement			

Hieronder worden de vijf prestatie-indicatoren toegelicht, waarvan de streefwaarde op basis van de realisatie mei tot en met oktober 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 drie voorgaande metingen. Om de burgertevredenheid nog meer positief te beïnvloeden blijven we inzetten op het zelf doorgeven van wijzigingen. Na de vorige rapportage zijn er een kleine 50.000 mutaties op inkomen doorgevoerd en 4.000 op kinderopvangtoeslag. Er zal tevens weer gemuteerd worden op het vermogen bij het massaal automatisch continueren (MAC-en).¹ 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 2^e uitzonderingsrapportage laat de resultaten zien van de Toeslagenmonitor van Q2 2025. Op korte termijn worden de resultaten verwacht van de recente meting.

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 de meting betreft van de Q2 2025. Hoewel 41% nog onder de streefwaarde ligt van 55%, is in die meting 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. Om op dit punt te verbeteren zet Toeslagen onder andere in op de ontwikkeling van nieuwe beschikkingen waarin de grondslagen zichtbaar zijn en het voor de burger transparant is hoe het recht tot stand is gekomen.

3: Bij Dienst Toeslagen weet je waar je aan toe bent (ontevredenheid 17%)

Het aandeel burgers dat uitspreekt het (helemaal) oneens te zijn met de stelling neemt opnieuw met 1% af tot 17%. 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. De conclusies over de 'tevredenheid' op de burgerbelofte 'u weet waar u aan toe bent' zijn ook van toepassing op de ontevredenheid: 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 2^e uitzonderingsrapportage laat de resultaten zien van de Toeslagenmonitor uit Q2 2025. Op korte termijn worden de resultaten verwacht van de recente meting.

4: Dienst Toeslagen staat voor mij klaar (tevredenheid 35%)

De gemeten mate waarin burgers aangeven zich te herkennen in de burgerbelofte is opnieuw iets toegenomen ten opzichte van de vorige meting. De tevredenheid steeg van 34% naar 35%. 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 en toegankelijkheid belangrijke aspecten zijn. De bereikbaarheid van de Belastingtelefoon Toeslagen is in 2025 beter geweest dan vorig jaar het geval was. Dit komt nog beperkt terug in de meting (omdat burgers gevraagd worden naar ervaringen uit het afgelopen jaar is enige vertraging in de meting te verwachten).

De streefwaarde voor deze indicator is ambitieus gesteld en er zit bewust nog ruimte in voor verbetering ten opzichte van de huidige realisatie, juist omdat Toeslagen ernaar streeft om de

¹ Met het MAC-en verlengt de Dienst Toeslagen automatisch van iedere toeslaggerechtigde die in het lopende jaar een toeslag ontvangt deze toeslag met een jaar.

dienstverlening te blijven verbeteren. De realisatie in deze 2^e uitzonderingsrapportage laat nog de resultaten zien van de Toeslagenmonitor uit Q2 2025. Op korte termijn worden de resultaten verwacht van de recente meting.

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

De realisatie van deze prestatie-indicator ligt met 93,5% 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 indexering of aanpassingen van het inkomen toegepast. In het toeslagjaar zelf worden er campagnes verzorgd om burgers erop te wijzen om gegevens zo goed mogelijk actueel te houden. Toeslagen attendeert burgers wanneer zij over gegevens beschikt die erop wijzen dat er mogelijk terugvordering zal ontstaan. In sommige gevallen wijzigt toeslagen de toekenning voor de burger om terugvorderingen te voorkomen, dat gebeurt alleen o.b.v. betrouwbare gegevens en gaat gepaard met het informeren van de betrokken burgers. Uiteraard kan de burger het voorschot op ieder moment weer bijstellen. Ook de toeslagenapp kan een positief effect hebben omdat burgers een nieuwe, toegankelijk kanaal hebben om mutaties door te geven.

Naar verwachting zullen deze maatregelen positieve effecten hebben op de definitieve toekenningen over de toeslagjaren 2024 en later. Voor toeslagjaar 2024 zijn inmiddels 90% van de toekenningen definitief vastgesteld en is zichtbaar dat het aandeel terugvorderingen boven de €500 - of €1.000 voor de kinderopvangtoeslag - lager is dan over 2023 of 2022. De impact van maatregelen in 2025 worden pas zichtbaar wanneer het definitief toekennen van toeslagjaar 2025 start per medio 2026.

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.

Rechtmatigheid

De huurtoeslag is per 2025 verschoven van de begroting van BZK naar die van VRO. Hierdoor is de tolerantiegrens voor de huurtoeslag uitgaven en ontvangsten lager geworden worden (van circa 4% naar circa 3%). De verwachting is dat de rechtmatigheidsscore ongeveer gelijk zal blijven aan 2024 maar de lagere tolerantiegrens zal overschrijden.

De onzekerheid ziet voornamelijk op de particuliere verhuur, waar er in onvoldoende mate informatie beschikbaar is over de huren en het recht op huurtoeslag van huurobjecten.