

## Voortgangsrapportage project Toeslagen t/m mei 2005

| Deelproject                    | Product/<br>dienst        | Waardering | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Status                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------|---------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Communicatie & Dienstverlening | Massamediale campagne     | ☺          | <i>De introductie van de Zorg- en de Huurtoeslag gaat gepaard met een massamediale campagne. Via ondermeer radio en televisie worden mensen op de nieuwe toeslagen geattendeerd. Van belang is dat activiteiten van de Belastingdienst goed zijn afgestemd op activiteiten van betrokken beleidsdepartementen.</i>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>De voorbereidingen voor de publiekscampagne lopen volgens planning.</li> <li>Interdepartementale afstemming over publiekscampagnes vindt doorlopend plaats.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                | Samenwerking met partners | ☺          | <i>Om de introductie van de Huur- en de Zorgtoeslag soepel te laten verlopen, wordt contact gezocht met zoveel mogelijk partijen. Gezamenlijk belang is om de doelgroep optimaal te bereiken en te helpen bij het doen van aanvragen. Daarbij wordt ondermeer gebruik gemaakt van de reeds bestaande HuursubsidiëInformatiePunten (HIP's).</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Het convenant met de Hulp- en InformatiePunten (HIP's) is voorgelegd aan de klankbordgroep HIP's, VNG en Aedes. Het convenant wordt in juni verstuurd aan de HIP's.</li> <li>Met de grotere gemeenten vindt overleg plaats over samenwerking rondom de invoering van Toeslagen. De meeste gemeenten staan hier positief tegenover. De afspraken worden in de periode mei/juni geconcretiseerd. De VNG heeft haar leden via een brief nader geïnformeerd over de invoering van de AWIR en de onderscheiden toeslagen. Daarin is aangegeven welke activiteiten Belastingdienst/Toeslagen ontplooit rondom de invoering en meer specifiek hoe de samenwerking met gemeenten vorm krijgt.</li> <li>Alle zorgverzekeraars zijn bezocht. De meeste verzekeraars hebben de intentie uitgesproken dienstverlening te bieden aan Toeslagklanten. Met Zorgverzekeraars Nederland wordt gesproken over opleiding en (externe) communicatie.</li> <li>Met ouderenbonden, vakbonden, bibliotheken, Woonbond, Landelijke Vereniging voor Thuiszorg en Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie wordt verder invulling gegeven aan (mogelijke) samenwerkingsafspraken.</li> </ul> |

## Voortgangsrapportage project Toeslagen t/m mei 2005

| Deelproject | Product/<br>dienst             | Waardering | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Status                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------|--------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | Formulieren<br>en<br>brochures | 😊          | <i>Voor de eerste aanvraag worden aanvraagformulieren gemaakt die zoveel mogelijk zijn voorbedrukt met reeds bekende gegevens. Daarnaast worden formulieren ontwikkeld voor mutaties en/of nieuwe aanvragen. Ook wordt een elektronische aanvraag/mutatie-module ontwikkeld om via internet een aanvraag/mutatie te kunnen indienen.</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De formulieren en toelichtingen voor de verzending van de eerste aanvraag zijn nagenoeg gereed. Aansluitend word gestart met de ontwikkeling van de formulieren en toelichtingen voor nieuwe aanvragen en wijzigingen in 2006.</li> <li>• De test van het printen, verwerken door couverteermachines en verpakken van de formulieren is geslaagd.</li> <li>• De realisatie van de aanvraag/mutatie-module voor internet loopt. Begin juni wordt een test gedaan om het gebruiksgemak vast te stellen. De module moet begin september gereed zijn.</li> <li>• De drie brochures voor Huur, Zorg en Kind zijn bij het publiek getest. De resultaten zijn positief. In juni worden de brochures definitief opgeleverd.</li> <li>• Begin juni wordt de envelop voor de eerste verzending bij het publiek getest. Deze test moet uitwijzen of het afdrucken van extra (attenderende) teksten op de envelop zin heeft.</li> </ul> |
|             | Telefonie                      | 😊          | <i>Verwacht wordt een groot aantal telefoontjes van aanvragers. De capaciteit van de bestaande call-centers binnen de Belastingdienst wordt daarom uitgebreid. Daarnaast wordt uitbreiding gezocht in de vorm van een extern callcenter en wordt gewerkt aan een voice-respons-systeem.</i>                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Om de telefonische bereikbaarheid van de Belastingdienst te verbeteren zijn de aangekondigde acties in gang gezet. Binnen deze acties is de telefonie voor Toeslagen als apart project ingericht. Met het nieuwe managementteam Belastingdienst/ Belastingtelefoon zijn hierover reeds afspraken gemaakt.</li> <li>• De benodigde opdrachten voor infrastructuur en geautomatiseerde ondersteuning van de telefonie zijn verstrekt. De uitvoering verloopt conform planning.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Voortgangsrapportage project Toeslagen t/m mei 2005

| Deelproject              | Product/<br>dienst                    | Waardering | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                           | Status                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------|---------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Organisatie & Inrichting | <i>Werving en plaatsing personeel</i> | ☺          | <i>Doelstelling is de personele bezetting van Belastingdienst/Toeslagen op te bouwen uit medewerkers van VROM, medewerkers van de Belastingdienst, nieuwe medewerkers en uitzendkrachten.</i>                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>De instroom van medewerkers van VROM/IBS en de Belastingdienst zal plaatsvinden per 1 juli 2005.</li> <li>De sollicitatiegesprekken met Belastingdienst-medewerkers voor een functie binnen de unit Bedrijfsvoering, Beleid en Techniek vinden plaats in juni. Daarna vinden sollicitatiegesprekken met UWV-belangstellenden plaats voor de instroom in oktober/november.</li> <li>De Plaatsingsadviescommissie heeft geadviseerd over de bedenkingen tegen het Voorlopig Plaatsings-plan van VROM-medewerkers in de 'Units Klantbehandeling'. Medio juni zal de commissie adviseren over het voorlopig plaatsingsplan van de VROM-medewerkers in de 'Unit Bedrijfsvoering, Beleid en Techniek'.</li> </ul> |
|                          | <i>Huisvesting</i>                    | ☺          | <i>Belastingdienst/Toeslagen wordt gevestigd in De Continenten in Utrecht. Het gebouw moet worden ingericht en aangesloten op de infrastructuur van de Belastingdienst.</i>                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Op 6 juni wordt het gebouw de Continenten opgeleverd.</li> <li>De pilot voor het gebruik van het nieuwe besturingssysteem voor de werkplekken (WindowsXP) verloopt goed.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                          | <i>Proces-inrichting</i>              | ☺          | <i>De kantoorprocessen moeten worden beschreven en nader uitgewerkt in werkinstructies en administratieve-organisatie. Ook moet opleidingsmateriaal beschikbaar zijn om medewerkers voorafgaand aan de opstart van het proces te kunnen opleiden.</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>De beschrijvingen van de kantoorprocessen zijn in concept opgesteld.</li> <li>De beschrijvingen van de beheerprocessen zijn nog niet gereed. Dit levert echter geen knelpunt op.</li> <li>De opleidingen zijn gereed. De opleiding van docenten is gestart. De opleiding van medewerkers start in juli.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                          | <i>Implementatie</i>                  | ☺          | <i>De regio-kantoren van de Belastingdienst komen in aanraking met Toeslagen bij de balies, invordering en telefonische dienstverlening.</i>                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Alle regio's hebben een implementatieplan opgeleverd. In totaal worden voorzieningen getroffen om tussen september en december 160.000 bezoekers te kunnen ontvangen.</li> <li>Momenteel is er een voorlichtingsronde voor de regio's. Hierin maken baliemedewerkers van de Belastingdienst kennis met Toeslagen en krijgen zij inzicht in de consequenties voor de dienstverlening aan de balie.</li> <li>Het overkoepelend implementatieplan voor balies, telefonie, HIP's intermediairs en internet is begin juni gereed.</li> </ul>                                                                                                                                                                     |

## Voortgangsrapportage project Toeslagen t/m mei 2005

| Deelproject                                    | Product/<br>dienst    | Waardering | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Status                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------|-----------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Afstemming,<br>Rechtstoepassing<br>en Toezicht | <i>Besturing</i>      | 😊          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>De Algemene Rekenkamer heeft naar aanleiding van het verbeterplan van VROM haar bezwaar tegen de jaarrekening van VROM voor 2004 ingetrokken. Onderdeel van het verbeterplan is het plan van aanpak van de Belastingdienst/Toeslagen voor de bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik (M&amp;O-beleid) van de huursubsidie vanaf 2006.</li> </ul>                                                                                                                       |
| Administratie<br>Toeslagen &<br>Regelingen     | <i>Automatisering</i> | 😐          | <p><i>Ontwikkeld wordt een functionaliteit die nodig is om alle eerste papieren aanvragen (waar mogelijk voorbedrukt) te versturen en te verwerken zodat op eind december betaald kan worden.</i></p> <p><i>Ook wordt een administratie ontwikkeld om alle van belang zijnde gegevens voor Toeslagen op te slaan. Deze administratie wordt gevuld met gegevens die op het eerste aanvraagformulier worden voorbedrukt. De gegevens zijn afkomstig van VROM en van de Belastingdienst.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>De administratie is gereed. De derde proefconversie is uitgevoerd. Doel van deze test was het vullen van de administratie met de gegevens van VROM en de Belastingdienst die nodig zijn om de formulieren te kunnen voorbedrukken met reeds bekende gegevens.</li> <li>De testen op de functionaliteit om formulieren voor te bedrukken en te kunnen verzenden lopen. Aansluitend wordt de functionaliteit voor het ontvangen en verwerken van de aanvragen getest.</li> </ul> |
| Algemeen                                       |                       | 😊          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>De derde audit Toeslagen van de AdF is afgerond. Hoofdconclusie is dat er voldoende waarborgen zijn ingebouwd voor de eerste uitbetaling van het voorschot op 20 december 2005.</li> <li>In het kader van risicobeheersing zijn terugvalsscenario's ontwikkeld voor de meest cruciale onderdelen van het uitvoeringsproces. De draaiboeken zullen op 1 juli volledig zijn.</li> </ul>                                                                                          |

# Voortgangsrapportage project Toeslagen t/m mei 2005

