
Vergaderjaar 2005–2006

30 300 IXB

**Vaststelling van de begrotingsstaat van het
Ministerie van Financiën (IXB) voor het jaar 2006**

Nr. 10

BRIEF VAN STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 3 november 2005

Tijdens de kamerbehandeling van de Awir heb ik toegezegd u maandelijks te informeren over de voortgangsrapportages die ik ontvang vanuit het project Toeslagen. Bijgaand treft u de rapportage over de maand september 2005 aan.

De Staatssecretaris van Financiën,
J. G. Wijn

Deelproject	Product/dienst	Waardering	Toelichting	Status
Communicatie & Dienstverlening	Massa-mediale campagne	😊	<p>De introductie van de Zorg- en de Huurtoeslag gaat gepaard met een massamediale campagne. Via ondermeer radio en televisie worden mensen op de nieuwe toelagen geattendeerd. Van belang is dat activiteiten van de Belastingdienst goed zijn afgestemd op activiteiten van betrokken beleidsdepartementen.</p>	<p>De publiekscampagne loopt op televisie en radio. De Dag TV is gestart.</p> <ul style="list-style-type: none"> Dagelijks worden signalen verwerkt in de gepubliceerde uitingen en dienstverleningskanalen. Op Prinsjesdag zijn de bedragen van de zorgtoeslag op de website en in de rekenmodule aangepast. De leaflet die met de initiële verzending zorgtoeslag is meegestuurd kan de indruk wekken dat men een aanbod van een verzoekraar moet hebben voor aanvraag. In de communicatie tot 1 november wordt nog eens extra benadrukt dat dit niet hoeft. Overigens staat dit in andere uitingen (toelichting, folders, website) wel goed verwoord. De overeenkomst voor de Hulp- en Informatiepunten (HIP's) is ondertekend door 628 HIP's (ruim 94% van het totaal). Daarnaast zijn 114 nieuwe meldingen ontvangen. De samenwerking verloopt goed. Dagelijks worden HIP's geïnformeerd over de ontwikkelingen via internet, de HIP-applicatie en relatiebeheerders. Het klantcontact bij de gemeenten komt overeen met de verwachting, slechts enkele gemeenten constateren dat er minder klantcontact is dan verwacht. De workshops voor intermediaire organisaties zijn gehouden. In totaal zijn ruim 4000 mensen opgeleid. De evaluaties laten zien dat tussen de deelnemers tevreden tot zeer tevreden waren over de inhoud, de presentatie en de organisatie. Vanaf 15 augustus vinden vijf weken lang workshops plaats voor intermediaire organisaties (bijvoorbeeld vak- en ouderenbonden). Zorgverkeeraars zijn voorgelicht over de publiekscommunicatie en voorlichting. Een aantal (grote) zorgverkeeraars is van plan om informatie over de zorgtoeslag te verstrekken aan hun klanten. Met Divosa is afgesproken dat zij extra aandacht zullen geven aan het informeren van hun leden over invoering van de zorgtoeslag en samenwerking met de Belastingdienst. Ook met VBA (Assurantie Tussenpersonen) en de bibliotheken zijn nadere afspraken gemaakt over voorlichting. De voorbereidingen voor ToeslagWijzer 4 zijn in volle gang. Deze wordt in de eerste week van december verzonden naar de intermediairs.
	Samenwerking met partners	😊	<p>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 HuursubsidieInformatiepunten (HIP's).</p>	

Deelproject	Product/dienst	Waardering	Toelichting	Status
	<i>Formulieren en brochures</i>	😊	<i>Voor de eerste aanvraag worden aanvraag-formulieren 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"> • De initiële verzending is voorspoedig verlopen. Tot en met 7 oktober zijn 2,4 miljoen aanvragen terugontvangen. • De elektronische aanvraag/mutatie-module is volgens planning op internet geplaatst. Inmiddels zijn ruim 80 000 elektronische aanvragen ontvangen. • Vanaf 11 oktober worden (telefonisch aangevraagde) aanvraag- en mutatieformulier geprint en verzonden. • De brochures voor Huur, Zorg en Kind zijn opgeleverd en worden vanaf medio september op verzoek toegestuurd aan het publiek. • De belastingtelefoon krijgt dagelijks zo'n 50 000 telefoontjes te verwerken. De performance is goed; gemiddeld wordt 98% van de ontvangen telefonie beantwoord. In piektijden – op maandag – zijn soms gedurende korte perioden alle lijnen (1600 stuks) bezet. • In de opstartfase heeft de kwaliteit van de beantwoording veel aandacht gevraagd. Soms bleken agenten niet het correcte antwoord te geven. Gelet op het feit dat in korte tijd ruim 600 nieuwe agenten aan de slag zijn gegaan is dit conform de verwachting. Door het dagelijks actualiseren van de dialoogondersteuning, het actief monitoren van de kwaliteiten en extra opleidingsinspanning wordt gezorgd dat de kwaliteit van de antwoorden toeneemt. • Op onderdelen bleek de techniek nog niet optimaal ingeregeld. Dit vertaalde zich soms in onjuiste doorschakelingen of lange wachttijden. In samenwerking met leveranciers wordt door B/CICT de inrichting geoptimaliseerd.
	<i>Telefonie</i>	😊	<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>	

Deelproject	Product/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"> Eind augustus zijn vanuit het conglomeraat 48 medewerkers geplaatst binnen de Belastingdienst. Hiervan hebben 8 medewerkers hun bedenkingen kenbaar gemaakt. Eind oktober zullen de resterende 15 medewerkers vanuit het conglomeraat geplaatst worden. Een kleine groep van 6 medewerkers zijn niet plaatsbaar. Door VROM wordt m.b.v. een detacheringbureau naar een oplossing gezocht. Vanuit een aantal gemeentes zijn 10 sollicitatiebrieven ontvangen voor de formatieplaatsen in verband met het vervallen van de vangnetregeling. De komende week vinden er met deze kandidaten selectiegesprekken plaats. Ongeveer 40 medewerkers van UWV stromen op 1 november bij Toeslagen binnen. De instroom van de laatste medewerkers van VROM in de nieuwe organisatie is vertraagd. Deze vertraging wordt veroorzaakt door extra beroep dat VROM nog op deze medewerkers doet. Belastingdienst/Toeslagen overlegt met VROM over de ontstane situatie. Een aantal kantoorprocessen wordt vooralsnog niet geautomatiseerd ondersteund. De prioriteit voor automatisering ligt bij het ondersteunen van het massale proces. De procesbeschrijvingen en instructies met betrekking tot het betalen en enkele andere kantoor taken zijn gereed. De eerste groep opgeleide uitzendkrachten voor de ballies is vanaf begin september op de kantoren ingestroomd. De opleidingen voor de vaste balie medewerkers zijn in september verder uitgevoerd volgens planning. De bezoekersstroom op de kantoren van de Belastingdienst was de eerste twee weken sterk onder de verwachting. Vanaf eind september komt het aantal bezoekers in de buurt van de prognose. Tot nu zijn er cumulatief ruim 35 000 mensen geholpen bij de Belastingdienst kantoren. De uitwisseling van contra-informatie met het College voor Zorgverzekeraars en met verhuurders ligt op schema.
	<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>	
	<i>Implementatie</i>	😊	<i>De regio-kantoren van de Belastingdienst komen in aanraking met Toeslagen bij de ballies, invoering en telefonische dienstverlening.</i>	
Afstemming, Rechtstoepassing en Toezicht	<i>Besturing</i>	😊		

Deelproject	Regel- en Toeslagen	Product/dienst	Waardering	Toelichting	Status
Adminis- tratie gen	Toeslagen & Regel-	Automatisering	☹	<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. 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"> • De Toeslagen-database is gereed. Het printen en verzenden van de ruim 6 miljoen initiële aanvraagformulieren is afgerond. Het scannen van de formulieren die terug zijn gestuurd, is gestart. • Op basis van de resultaten van de testen van de programmatuur voor het controleren en registreren van de ontvangen formulieren, wordt de programmatuur op 17 oktober in productie genomen. Dit levert naar verwachting geen problemen op voor de tijdige verwerking en betaling van de ontvangen aanvragen. • De test van de programmatuur voor het beschikken en betalen start op 15 oktober. • De HIP/u-applicatie (dat is de toepassing die de HIP's gebruiken om de gegevens van aanvragers te raadplegen) is vanaf 11 oktober operationeel. Zoals in de TK reeds is besproken, is dit later dan gepland. De HIP's, Balies en Beitel zijn via internet op de hoogte gehouden. • Een externe partij is gevraagd te onderzoeken in hoeverre de Belastingdienst voldoende is voorbereid om tijdig te gaan betalen, mochten zich eventualiteiten voordoen. Hiervoor is al een noodscenario ontwikkeld. • De Auditdienst Financiën voert gedurende de tweede helft van 2005 een audit uit op het testproces.
Algemeen					

