

Vergaderjaar 2005–2006

30 300 IXB

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

Nr. 43

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 27 juni 2006

Tijdens de kamerbehandeling van de Awir heb ik toegezegd u te informeren over de voortgangsrapportages die ik ontvang vanuit het project Toeslagen. Bijgaand treft u de rapportage over de periode maart tot en met eind mei 2006 aan. Gezien de ontwikkelingen na eind mei is ook aandacht besteed aan de actuele stand tot en met medio juni. De belangrijkste ontwikkelingen licht ik hierna toe.

1. Definitief maken voorlopige vaststellingen

In totaal zijn tot en met januari ruim 5,7 mln. eerste voorschotten voor huur- en/of zorgtoeslag verstrekt. Voor ongeveer 940 000 betalingen heeft een voorlopige vaststelling plaatsgevonden. In de afgelopen maanden zijn de voorlopige vaststellingen in veruit de meeste gevallen (een kleine 800 000 gevallen) omgezet in definitieve voorschotten. Dit houdt in dat het voorschot aansluit op de gegevens uit de aanvraag.

Ongeveer 540 000 van de voorlopige vaststellingen zorgtoeslag (60%) zijn hierbij ongewijzigd gebleven. Circa 150 000 van de gevallen (25%) resulteert in een lagere en circa 80 000 gevallen (15%) in een hogere zorgtoeslag.

Naar schatting 105 000 mensen moesten zorgtoeslag terugbetalen omdat verrekening met openstaande termijnen niet mogelijk was. In zo'n 75 000 van deze gevallen bestond geen recht op zorgtoeslag. Zij moeten het volledige bedrag terugbetalen.

Bij ongeveer 25 000 van de voorlopige vaststellingen huurtoeslag (10%) is het voorschot niet veranderd, in 90 000 gevallen bestond recht op een hogere huurtoeslag (35%). Bij de overige 140 000 voorlopige vaststellingen (55%) is de huurtoeslag omlaag gegaan.

Bij ruim 65 000 aanvragers is verrekening met nog uit te betalen termijnen huurtoeslag niet meer mogelijk. In zo'n 50 000 gevallen gaat het om mensen die geen recht hebben op huurtoeslag. Zij moeten het reeds ontvangen bedrag terugbetalen.

Aantal voorschotten huur- en zorgtoeslagen				5 700 000
Aantal voorlopige vaststellingen				940 000
Aantal omgezet in definitieve voorschotten				795 000

	Aantal omgezet	Gelijk bedrag	Hoger bedrag	Lager bedrag
Zorgtoeslag	540 000	310 000	80 000	150 000
Huurtoeslag	255 000	25 000	90 000	140 000

	Aantal met lager bedrag	Verrekening met voorschot	Terugbetalingen door lager recht	geen recht
Zorgtoeslag	150 000	45 000	30 000	75 000
Huurtoeslag	140 000	75 000	15 000	50 000

2. Definitief maken termijnbedragen

Het verrekenen van te hoge voorschotten gebeurt waar mogelijk met nog te ontvangen betalingen over de maanden mei tot en met december. Mensen die teveel aan toeslagen hebben ontvangen, hebben een verzoek ontvangen om de teveelbetaling binnen twee maanden terug te betalen. Is de betrokkene daar niet toe in staat, dan kan hij 4 maanden uitstel van betaling krijgen. Kan hij het bedrag ook niet binnen die 4 maanden terugbetalen, dan kan een betalingsregeling worden getroffen (maximaal 24 maanden, betaling tenminste € 40 per maand). Kan de belanghebbende ook daaraan niet voldoen, dan is uitstel van betaling «op maat» mogelijk.

De aanvragers die voor de zorgtoeslag op basis van het definitieve voorschot meer geld moeten ontvangen dan op basis van de voorlopige vaststelling was berekend, hebben dit op 31 maart ontvangen. Voor de huurtoeslag vond deze uitbetaling in april plaats.

3. Verwerking overige incomplete aanvragen

Nog niet alle aanvragers hebben een reguliere beschikking ontvangen. Oorzaak hiervan is dat bijvoorbeeld onvoldoende gegevens waren vermeld in de aanvraag om een berekening te kunnen maken. Deze gegevens waren ook niet beschikbaar in andere systemen van de Belastingdienst. De betrokken aanvragers ontvangen nog de voorschotbetaling zoals in december is toegekend. Hebben zij zich bijvoorbeeld gemeld met een mutatie dan is het voorschotbedrag aangepast. Er is voor gekozen om deze aanvragen eerst aan een nader onderzoek te onderwerpen, alvorens tot een reguliere vaststelling te komen. Deze analyse naar oorzaak en oplossing wordt naar verwachting in juli afgerond.

4. Verwerking mutaties

Tot 1 juni hebben aanvragers in totaal 410 000 mutaties ingediend. Naar de stand van 1 juni zijn zo'n 338 000 van deze mutaties verwerkt. De resterende 72 000 mutaties zijn de eerste helft van juni verwerkt. Deze actie heeft veel inspanning gekost. Onder meer omdat eerdere mutaties of de eerste aanvraag nog niet waren verwerkt, of omdat er meer dan één mutatie ingediend was. Uiteindelijk zijn de mutatie-beschikkingen medio juni verstuurd, met een uitbetalingsdatum van 22 juni. De mutaties bij de

huurtoeslag in geval van geclusterde betaling aan de verhuurder worden uitbetaald bij de reguliere betaling in juli.

De verwerking van «oude» mutaties is hiermee afgerond. Nieuwe mutaties worden binnen de gebruikelijke termijnen afgehandeld.

5. Verwerking «nieuwe» aanvragen

In de periode 1 januari tot 1 juni zijn ca. 350 000 nieuwe aanvragen voor toeslagen ingediend. Tot 1 juni zijn 300 000 van deze aanvragen afgedaan. De overige 50 000 zijn verwerkt in de eerste helft van juni, met een eerste uitbetaling op 20 juni. De eerste aanvragen die na 1 juni binnenkomen worden binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

6. Onjuiste verwerking nieuwe aanvragen en mutaties zorgtoeslag

Bij de verwerking van eerste aanvragen en mutaties zorgtoeslag medio juni 8000 zijn verkeerde beschikkingen verzonden en uitbetaald. Kinderen jonger dan 18 jaar zijn hierbij ten onrechte als toeslagpartner aangemerkt. Als herstelactie worden nieuwe beschikkingen aangemaakt en met excuusbrief maandag 26 juni aan betrokkenen verzonden.

7. Belangen burger

Het belang van de individuele burger dreigt het in massale processen nogal eens af te leggen tegen het organisatiebelang van het op orde krijgen van een verwerkingsproces. Deze «ondergeschiktheid» van de burger moet worden voorkomen. Bij toeslagen is er welbewust voor gekozen om gedurende de aanvangsfase oplossingen te kiezen juist uitgaande van het belang van de burger. Twee voorbeelden ter illustratie.

Bij een verwerkingsproces met de omvang van de toeslagen (ca 6 miljoen aanvragen) ontstaat de nodige «uitval». Uitval in de vorm van aanvragen of mutaties die niet goed zijn ingevuld of niet compleet zijn. Normaal gesproken wordt in dergelijke gevallen een vraagbrief aan de aanvrager gezonden met verzoek om correctie of aanvulling. Bij toeslagen is er voor gekozen om eerst zelf na te gaan of de aanvraag/mutatie compleet en juist kan worden gemaakt. Alleen in de gevallen dat dit onmogelijk bleek zijn daadwerkelijk vraagbrieven uitgestuurd. Op deze wijze is het onnodig lastige vallen van de burger voorkomen. De keerzijde hiervan is wel dat de Algemene Rekenkamer kritisch is over de rechtmatigheid van een dergelijke wijze van verwerking.

Het tweede voorbeeld betreft de toeslagbetalingen. De burger heeft bij de toeslagen primair belang bij tijdige uitbetaling, zodat hij zijn financiële verplichtingen kan nakomen. Om hieraan tegemoet te komen is er in december voor gekozen om de op dat moment onverwerkbaar aanvragen via een alternatieve procedure te bevoorschotten. Daarnaast is voor aanvragers de mogelijkheid geopend om een spoedbetaling en bij acute financiële problemen een superspoedbetaling te ontvangen. Ook aan deze «burgergerichte» werkwijze zit een keerzijde: de aanvragers die ten onrechte of tot een te hoog bedrag zijn bevoorschot moeten de teveel ontvangen bedragen terugbetalen.

Met deze maatregelen konden zeker niet alle problemen bij burgers worden weggenomen. Wel is een maximale inspanning geleverd om de gevolgen van de problemen zo veel mogelijk te beperken.

8. Vervolgprocessen

Met de in gang gezette maatregelen lijken de grootste obstakels voor een soepele uitvoering van de toeslagen voor het moment weggenomen. Dat neemt niet weg dat bij iedere vervolgactie opnieuw uitvoeringsperikelen kunnen ontstaan. Dit geldt bij het verwerken van de komende huurverhogingen, het automatisch verlengen van de toeslagen komend najaar en het definitieve toekennen vanaf begin 2007. Deze perikelen zijn vaak onontkoombaar door de massaliteit van het toeslagenproces. Daarbij komt dat de burger – meer dan bij de fiscale voorlopige teruggaven – verwachtingen heeft over de exactheid van de maandelijkse voorschotten die niet overeenkomen met het voorlopige karakter van de beschikkingen en betalingen.

Ook bij de vervolgacties blijft de Belastingdienst streven om de processen inclusief nasleep met zo min mogelijke overlast voor de burger te laten verlopen.

De Staatssecretaris van Financiën,
J. G. Wijn

Aspect	Product/ dienst	Waardering	Toelichting	Status
Communicatie & Dienstverlening	<i>Massa- mediale campagne</i>	😊	<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 beleids- departementen.</i>	• De massamediale campagnes voor 2006 zijn in voorbereiding. De campagne die gericht is op de huuraanpassing per 1 juli 2006 is gestart. Voorafgaand aan de start van de campagne is een publiekstest uitgevoerd om te bepalen of de boodschap overkomt bij de doelgroep. Deze is positief verlopen.
	<i>Samenwer- king met partners</i>	😊	<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 HuursubsidiëInformatie-Punten (HIP's).</i>	• De samenwerking met de ruim 700 Hulp- en InformatiePunten (HIP's) verloopt goed. In mei heeft Belastingdienst/Toeslagen een aantal mediapers bezocht. Deze bijeenkomsten bleken zeer zinvol om wederzijds ervaringen uit te wisselen. • Half april zijn de bestanden aan de verhuurders opgeleverd waarmee zij de per 1 juli 2006 geldende huurprijzen voor hun huurders geautomatiseerd kunnen aanleveren aan Belastingdienst/Toeslagen. Bij deze bestanden is een handleiding meegeleverd waarin stond beschreven hoe de gegevens konden worden aangeleverd. Inmiddels zijn de meeste bestanden ontvangen van de verhuurders. Deze zijn gereed gemaakt om te verwerken.
	<i>Formulieren en brochures</i>	😊	<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>	• De drie brochures over de toeslagen zijn geactualiseerd en beschikbaar voor aanvragers. Naast de nieuwe cijfers wordt ook ingegaan op het doorgeven van «wijzigingen». • Begin mei 2006 hebben de huurders waarvan de Belastingdienst de nieuwe huurgegevens niet geautomatiseerd van de verhuurders heeft ontvangen een mutatieformulier gekregen waarmee de nieuwe huur kan worden doorgegeven. • In februari is aan potentiële rechthebbenden in het buitenland een aanvraagformulier toegestuurd. Van de 60 000 verstuurd formulieren zijn er inmiddels 21 000 retour ontvangen. • De formulieren 2007 voor nieuwe aanvragen (andere dan automatische verlengingen) en voor het wijzigen van toeslagen zijn nagenoeg gereed. De tekst van de mutatiebeschikking wordt verduidelijkt.

Aspect	Product/ dienst	Waardering	Toelichting	Status
	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>	• Uit analyses van de meest gestelde vragen aan de telefoon blijkt dat de meeste telefoontjes gaan over aanvragen of mutaties die zijn ingezonden, waarop burgers nog niets hebben gehoord. Het percentage beantwoord zit gemiddeld nog wel ruim boven de 80% dit jaar, maar kent de laatste weken een grilliger verloop. • Het aantal telefoontjes over schrijnende situaties is ongeveer 25 per dag. Deze burgers worden middels een spoedprocedure betalings geholpen en binnen 2 uur teruggebeld. • De kwaliteit van de beantwoording wordt via het structureel meeluisteren van informanten beoordeeld op klantgerichtheid/correctheid, inhoudelijk juist en efficiency. Dit meeluisteren wordt weer uitgebreid vastgelegd in scorecards per informant en met elke informant besproken. De resultaten (aantal goed en correct beantwoord) schommelen rond de 95%, ruim boven de gestelde norm van 85%. • Het aantal klachten over de BelastingTelefoon algemeen was 110 stuks, op een totaal van ruim 2 miljoen gesprekken over toeslagen. Hoewel in relatieve zin niet veel, blijkt de klachten over houding en gedrag van de informanten een behoorlijk aandeel te leveren (42 stuks). Om de klantvriendelijkheid te vergroten krijgen de informanten trainingen gericht op houding en gedrag. Ook in hun werkinstructie wordt hier extra aandacht aan geschonken. • Het Voice Respons Systeem is gereed. Met dit systeem kunnen statusvragen efficiënter worden beantwoord. Het systeem zal pas worden ingezet als alle aanvragen weer regulier verwerkt zijn en de vragen zijn beantwoord. Tot die tijd is bewust gekozen voor direct contact met de klant om zoveel als mogelijk maatwerk te kunnen leveren.
Organisatie & Inrichting	Werving en plaatsing personeel	😊	<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>	• Er is een Ondernemingsraad Toeslagen gekozen en geïnstalleerd.
	Proces-inrichting	😊	<i>De kantoorprocessen moeten worden beschreven en nader uitgewerkt in werkinstructies en administratieve-organisatie. Ook moet opleidings-materiaal beschikbaar zijn om medewerkers voorafgaand aan de opstart van het proces te kunnen opleiden.</i>	• De kantoorprocessen zijn ingericht. Een aantal kantoorprocessen wordt vooralsnog niet geautomatiseerd ondersteund. De prioriteit voor automatisering ligt bij het ondersteunen van het massale proces. Een aantal als tijdelijk ontworpen kantoorprocessen is meer structureel ingericht.
	Implementatie	😊	<i>De regio-kantoren van de Belastingdienst komen in aanraking met Toeslagen bij de balies, invordering en telefonische dienstverlening.</i>	• De toename van het aantal bezoeken aan de balies van de regiokantoren van de Belastingdienstkantoren naar aanleiding van het verzenden van de definitieve voorschot-beschikkingen is minder dan gedacht. De regio's kunnen de bezoekersstroom goed aan. • Tot en met mei zijn 3600 bezwaarschriften en bijna 2500 klachten ontvangen bij Belastingdienst/Toeslagen.

Aspect	Product/ dienst	Waardering	Toelichting	Status
Afstemming, Rechts- toepassing en Toezicht	<i>Besturing</i>	☺		- De uitwisseling van contra-informatie met het College voor Zorgverzekeringen en met verhuurders ligt op schema. - In 2006 gaat Belastingdienst/Toeslagen starten met het gebruik van de gegevens van Walvis-SUB in het kader van toezicht. Concreet worden de gegevens steekproefsgewijs gebruikt bij de controle van de lopende voorschotten op het geschatte inkomen.
Administratie Toeslagen & Regelingen	<i>Automatisering</i>	☹	<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> <i>De komende twee jaar worden benut om ATS tot een robuust systeem om te bouwen, waar ook de kindertoeslag -indien aangenomen door het parlement zonder problemen ingepast kan worden.</i>	- Tot en met januari zijn alle tot medio december ontvangen aanvragen verwerkt. In die gevallen waarin de aanvraag nog niet volledig verwerkt kon worden heeft een voorlopige vaststelling en betaling van het voorschot plaatsgevonden. Soms hangt dit samen met onvolledige gegevens in de aanvraag, soms met gebreken in de administratie van de Belastingdienst. Ongeveer 940 000 betalingen zijn op deze wijze gedaan. Daarbij zijn ook de eerste aanvragen die in de eerste helft van januari zijn binnen gekomen meegenomen. In de afgelopen maanden zijn de voorlopige vaststellingen omgezet in definitieve voorschotten. De aanvragen die na medio januari zijn binnen gekomen zijn verwerkt via het reguliere proces. Het reguliere proces is in april weer opgestart, nadat de definitieve voorschotten waren vastgesteld. In de tweede helft van maart is gestart met het verwerken van mutaties. Deze mutaties zijn inmiddels weggevoerd. - Het geautomatiseerde systeem ATS (Applicatie Toeslagen) moest in relatief korte tijd gebouwd worden, omdat het in december 2005 op hoofdlijnen gereed moest zijn. Om dat te bereiken is het systeem in «lagen» gebouwd, waarbij uitgangspunt was dat alleen de belangrijkste functionaliteiten in volgorde werden opgeleverd, zoals verzenden formulieren (september 2005), ontvangen formulieren (november 2005), beschikken en betalen (december 2005), mutaties (begin 2006). Om het risico te beperken dat de toeslag-gerechtigden in december 2005 geen toeslag zouden ontvangen, is aan Ordina/Pink Roccade gevraagd om een noodscenario te bouwen. Zoals hiervoor is aangegeven is dat scenario voor zo'n 940 000 betalingen ook gebruikt. De komende twee jaar wordt benut om de architectuur van het toeslagsysteem te vervolmaken. Hiermee wordt beoogd dat enerzijds een robuust toeslagsysteem ontstaat, anderzijds nieuwe toeslagen kunnen worden toegevoegd. De tijd van twee jaar is nodig om zowel te waarborgen dat de ontbrekende functionaliteiten kunnen worden gebouwd (bijvoorbeeld de definitieve kantoorapplicatie voor de dienst Toeslagen en de applicatie bestuurlijke informatie), als om het lopende proces van beschikken en betalen doorgang te laten vinden (inclusief herstel kinderziekten). Bovendien worden zo ook de processen op korte en middellange termijn gewaarborgd, zoals het aanpassen van de huren in juli 2006, het automatisch continueren eind 2006 en het definitief beschikken (afrekenen) in april 2007.

Voortgangsrapportage tot en met mei 2006

