

Memo

rapportage juli 2005

Aan	de staatssecretaris
Via	de directeur-generaal Belastingdienst
Van	APM Toeslagen
Datum	19 augustus 2005
Kenmerk	
Kopieën aan	stuurgroep Toeslagen

Bijgaand rapporteren wij over de voortgang van het project Toeslagen tot en met juli 2005.

Ter toelichting merken we het volgende op:

De verzending van de formulieren start een week later dan oorspronkelijk gepland. Er zijn maatregelen genomen om de verzending conform de planning in september af te kunnen ronden, zodat iedereen voldoende tijd heeft om de aanvraag vóór 1 november in te sturen.

Voor het overige verwijzen we naar de rapportage.

Voortgangsrapportage project Toeslagen t/m juli 2005, dd 12 augustus 2005

Deelproject	Product/ 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>	- De voorbereiding van de publiekscampagne ligt op planning. De opnames voor de radio en televisie-commercials hebben plaats gevonden. De televisie-commercials zijn onder het publiek getest met een positief resultaat. De massamediale campagne start op 15 augustus. - De nieuwe vormgeving voor de website www.toeslagen.nl is gereed en vanaf 15 augustus beschikbaar op internet. - Op 4 juli is de VWS-campagne over de zorgverzekeringswet gestart. De BelastingTelefoon wordt tijdig geïnformeerd over mogelijke vragen en antwoorden.
	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>	- Medio juni is de overeenkomst voor de Hulp- en InformatiePunten (HIP's) verzonden aan ongeveer 700 organisaties. Ongeveer 550 intermediairs hebben de overeenkomst geretourneerd. 12 instanties overwegen om ermee te stoppen. Half augustus volgt een rappelactie. - De afspraken met de grote gemeenten zijn bijna allemaal definitief. Lijn van de afspraken is dat de gemeenten vragen gaan beantwoorden over Toeslagen en ondersteuning bieden bij het invullen van het formulier. Zij worden hierbij bijgestaan door de belastingdienstkantoren en/of laten medewerkers van de gemeente de opleiding voor de baliemedewerkers van de Belastingdienst volgen. - Zorgverzekeraars zijn voorgelicht over de publiekscommunicatie en voorlichting. Ook zijn afspraken gemaakt over het gebruik van de HIP-applicatie en over het meesturen van een leaflet over de zorgtoeslag bij de polis-aanbieder als herinnering voor verzekerden die dan nog geen aanvraag voor een zorgtoeslag hebben ingediend. - Met de vak- en ouderenbonden en andere intermediairs zijn afspraken gemaakt voor het organiseren van workshops. 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.

Deelproject	Product/ dienst	Waardering	Toelichting	Status
	Formulieren en brochures	😊	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.	• De formulieren en toelichtingen van de eerste aanvraag en van de reguliere aanvraag- mutatieformulieren 2006 waren reeds getest en zijn inmiddels opgeleverd. • Eind juni is de aanvraag/mutatie-module voor internet getest bij het publiek. De resultaten zijn verwerkt. Deze module wordt half september beschikbaar gesteld via internet. • De verzending van de formulieren start een week later dan oorspronkelijk gepland. Oorzaak is de complexiteit van het invullen van de bekende inkomensgegevens van de partner. Er zijn maatregelen genomen om de verzending conform de planning in september af te kunnen ronden, zodat iedereen voldoende tijd heeft om de aanvraag vóór 1 november in te sturen. • De brochures voor Huur, Zorg en Kind zijn opgeleverd. • De envelop voor de eerste verzending is getest bij het publiek. Op basis van de resultaten is besloten geen extra (attenderende) teksten op de envelop af te drukken.
	Telefonie	😊	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.	• De eerste vragen aan de BelastingTelefoon worden verwacht na de start van de massamediale campagne. De BelastingTelefoon is klaar om deze te kunnen beantwoorden. • De uitbreiding van het centrale platform BelastingTelefoon in Apeldoorn (van 750 naar 1250 aansluitingen) heeft zonder problemen plaatsgevonden. • Vanaf september zullen het externe callcenter en de lokaties Groningen, Leeuwarden en Hengelo operationeel zijn. • De werving van meer dan 1200 informanten voor de call-centers is afgerond. De meerdaagse opleiding van deze uitzendkrachten is begin juli gestart. • Gewerkt wordt nog aan de inrichting van de backoffice (voor de beantwoording van specifieke vragen).

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>	- Op 4 juli stroomden de medewerkers van VROM-IBS en de Belastingdienst in bij Belastingdienst/Toeslagen. Voor deze startdag zijn programma en informatiemappen voorbereid. - Een deel van de geplaatste medewerkers van VROM is nog niet ingestroomd in de nieuwe organisatie. Dit houdt verband met werkzaamheden die VROM nog uit moet voeren voor de huidige huursubsidie-regeling. - Tot en met half augustus hebben de medewerkers van VROM die geplaatst zijn bij de Belastingdienst/Toeslagen de mogelijkheid om op basis van het voorlopige en definitieve plaatsingsplan bezwaar in te dienen. In bijna alle gevallen richten de bezwaren (10) zich tegen de reistijd woon-werkverkeer. De bezwaren zullen worden behandeld door de Centrale Adviescommissie van de Belastingdienst. - De plaatsing van de overige medewerkers van VROM-IBS op een functie elders binnen de Belastingdienst loopt nog. Het betreft individuele trajecten. - In augustus worden selectiegesprekken gevoerd met kandidaten van UWV die solliciteerden naar een functie bij Belastingdienst/Toeslagen. - Belastingdienst/Toeslagen reserveert een twintigtal formatieplaatsen (groepsfunctie C) voor mogelijke instroom van medewerkers die ervaring hebben met het uitvoeren van de huidige vangnetregeling bij gemeenten.
	<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>	- Het gebouw 'De Continenten' is op 1 juli opgeleverd aan Belastingdienst/Toeslagen. - De werkplekken in het nieuwe gebouw zijn voorzien van het besturingssysteem WindowsXP. Het was niet nodig gebruik te maken van de terugvaloptie (WindowsNT).

Deelproject	Product/ dienst	Waardering	Toelichting	Status
	<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>	• Prioriteit wordt gegeven aan het per 5 september opleveren van de procesbeschrijvingen en instructies die de medewerkers van het kantoor gedurende de eerste twee maanden nodig hebben. Het betreft alle processen (automatisering en handmatig) die noodzakelijk zijn om de initiële formulieren te verzenden en te ontvangen. Ook worden voor kantoor de processen uitgewerkt die in eerste instantie beperkt geautomatiseerd ondersteund zullen zijn (bijvoorbeeld verwerken hardheidsclausule en ongestructureerde berichten). • Eind september worden vervolgens de procesbeschrijvingen en instructies met betrekking tot het betalen en enkele andere kantoortaken opgeleverd. • In juli en augustus volgen 385 medewerkers de opleidings-modules. In september volgen de overige medewerkers. • De opleidingen voor uitzendkrachten verzorgen de uitzendorganisaties zelf. De Belastingdienst leidt daarvoor docenten van de uitzendorganisaties op.
	<i>Implementatie</i>	😊	<i>De regio-kantoren van de Belastingdienst komen in aanraking met Toeslagen bij de balies, invordering en telefonische dienstverlening.</i>	• Er worden voorzieningen getroffen om landelijk tussen september en december 160.000 bezoekers te kunnen ontvangen aan de balies van de Belastingdienst-kantoren. • Het implementatieplan voor balies, telefonie, HIP's, intermediairs en internet is gereed. Daarin is helder aangegeven welke ICT-hulpmiddelen met het oog op dienstverlening gewenst zijn. • Meer dan 200 medewerkers hebben de informatie-bijeenkomsten bezocht voor baliemedewerkers in de regio. Daarin hebben zij kunnen ervaren wat de komst van Toeslagen betekent voor de baliedienstverlening. • De opleidingsmaterialen voor de inhoudelijke cursus voor de baliemedewerkers zijn eind juli opgeleverd. Met de uitzend-bureaus zijn afspraken gemaakt over de voorwaarden van levering en opleiding van uitzendkrachten aan de regio's. De afspraken worden door de regiokantoren verder ingevuld.
Afstemming, Rechtstoepassing en Toezicht	<i>Besturing</i>	😊		• Met Zorgverzekeraars Nederland en het College voor Zorgverzekeraars zijn afspraken gemaakt over aanlevering van contra-informatie. • Met de huurcommissie heeft overleg plaatsgevonden over de inrichting van de redelijkheidstoets.

Deelproject	Product/ dienst	Waardering	Toelichting	Status
Administratie Toeslagen & Regelingen	Automatisering	☹	<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> <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>	• De vijfde proefconversie is uitgevoerd en wordt geanalyseerd. De start van de definitieve conversie is 15 augustus. • Het testen van de programmatuur voor toeslagen loopt nog. Qua functionaliteit zijn tot op heden geen grote knelpunten naar voren gekomen. • Tijdens de testfase bleek dat de verwerkingssnelheid van de programmatuur voor het kunnen verzenden en ontvangen van papieren aanvragen onvoldoende was. Inmiddels zijn maatregelen getroffen om het probleem op te lossen, zodat de benodigde verwerkingssnelheid tijdig kan worden bereikt. • De HIP/u applicatie (dat is de toepassing die de HIP's gebruiken om de gegevens van aanvragers te raadplegen) is gereed. Extra aandacht wordt besteed aan het testen van het aanleveren van gegevens via de VROM-lijnverbinding.
Algemeen		☺		• In het kader van risicobeheersing zijn terugvalscenario's ontwikkeld voor de meest cruciale onderdelen van het uitvoeringsproces, namelijk het printen en verzenden van de aanvraagformulieren, het ontvangen en verwerken ervan en het uitbetalen van de voorschotten. De draaiboeken zijn opgeleverd.

