

Vergaderjaar 2005–2006

30 300 IXB

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

Nr. 17

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 12 december 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 oktober 2005 aan.

De Staatssecretaris van Financiën,
J. G. Wijn

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

In aanvulling op deze rapportage kunnen wij u melden dat de ontvangen initiële aanvragen zijn geregistreerd in het systeem. Gebleken is dat 300 000 aanvragen niet verwerkt kunnen worden, omdat de op het formulier vermelde gegevens onvolledig, inconsistent of onjuist zijn. De brieven om de voor verdere verwerking benodigde informatie op te vragen, worden vrijdag 18 november verzonden. Er zijn maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat aanvragers die deze informatie voor 1 december alsnog correct aanleveren, toch in december hun toeslag ontvangen.

Deelproject	Product/dienst	Waardering	Toelichting	Status
Communicatie & Dienstverlening	<i>Massamediale 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 beleidsdepartementen.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Deze maand is in de publiekscampagne op televisie en radio benadrukt dat aanvragen vóór 1 november moeten zijn ingestuurd. • In november/december volgt een beperkte publiekscampagne waarin wordt ingegaan op het betalen van het eerste voorschot en de berichtgeving die de aanvrager daarover ontvangt.
	<i>Samenwerking 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>	<ul style="list-style-type: none"> • Ruim 700 Hulp- en InformatiePunten (HIP's) hebben een overeenkomst met de Belastingdienst ondertekend. • De samenwerking met de HIP's verloopt goed. Dagelijks worden HIP's geïnformeerd over de ontwikkelingen via internet, HIP-applicatie en relatiebeheerders. Het klantcontact komt overeen met de verwachting, enige gemeenten constateren dat er minder klantcontact is dan verwacht (indicatief tussen 20 en 300 bezoekers per week). • De Nederlandse ambassade in Spanje organiseert eind november een aantal voorlichtingsbijeenkomsten. In deze bijeenkomsten geeft het College van Zorgverzekeraars voorlichting over de wijzigingen in het zorgstelsel. Er gaan twee medewerkers van de Belastingdienst mee om mensen te informeren over de zorgtoeslag en aanverwante onderwerpen. • De voorbereiding van ToeslagWijzer nummer 4 loopt. Deze wordt in de eerste week van december verzonden naar de intermediairs.
	<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Per 1 november zijn totaal ruim 5,1 miljoen aanvragen ontvangen: voor zorgtoeslag ruim 5 miljoen en voor huurtoeslag 925 000. • VROM heeft de benodigde inkomensbedragen voor huurtoeslag aangeleverd. Deze worden verwerkt in de rekenmodule huurtoeslag. Deze rekenmodule wordt begin november gepubliceerd op het internet.

Deelproject	Product/ dienst	Waarde- ring	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>	<ul style="list-style-type: none"> • De Belastingtelefoon heeft tot en met oktober 1,4 miljoen telefoontjes beantwoord over de toeslagen. De bereikbaarheid was goed: gemiddeld wordt 97% van de telefoontjes direct of met een zeer beperkte wachttijd beantwoord. Vanaf begin oktober was er een sterke groei in het aantal telefoontjes. Na 1 november nam het aantal overigens weer sterk af. Gemiddeld waren er 45 000 gesprekken per dag. • Op onderdelen bleek de techniek nog niet optimaal ingeregeld. Dit vertaalde zich soms in onjuiste doorschakelingen of lange wachttijden. In samenwerking met leveranciers is de inrichting geoptimaliseerd. • Toeslagen is een nieuw proces. In de opstartfase heeft de kwaliteit van de beantwoording veel aandacht gevraagd. Soms bleken agenten niet het correcte antwoord te geven. Hiervoor is continu aandacht. Acties worden ondernomen voor verbetering van de dialoogondersteuning en waar nodig worden (extra) opleidingen verzorgd.
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>	<ul style="list-style-type: none"> • Vanuit het conglomeraat vonden nog 14 medewerkers van VROM/IBS een plaats binnen de Belastingdienst. Op dit moment bevat het conglomeraat nog tien medewerkers waaronder zeven moeilijk bij de Belastingdienst te plaatsen. VROM zoekt met behulp van een detacheringsbureau naar een oplossing. • Per 1 november zijn zeven mensen ingestroomd bij Belastingdienst/Toeslagen die daarvoor bij grote gemeenten gewerkt hebben aan de vangnetregeling. Gelijktijdig zijn de 40 medewerkers afkomstig vanuit het UWV ingestroomd. • 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. Eind oktober heeft VROM een overzicht verstrekt waarop is aangegeven wanneer de nu nog op VROM werkzame medewerkers kunnen instromen.
	Procesinrichting	😊	<i>De kantoorprocessen moeten worden beschreven en nader uitgewerkt in werk-instructies en administratieve-organisatie. Ook moet opleidings-materiaal beschikbaar zijn om medewerkers voorafgaand aan de opstart van het proces te kunnen opleiden.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • De procesbeschrijvingen en werkinstructies van kantoortaken zijn opgesteld tot en met plateau 2b. De globale procesbeschrijvingen van de ondersteunende processen van unit Bedrijfsvoering, Beleid en Techniek zijn opgeleverd en geaccepteerd door B/Toeslagen. • 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 situaties wordt meer structureel ingericht.
	Implementatie	😊	<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"> • Tot en met oktober hebben ruim 91 000 mensen de balies van de regiokantoren van de Belastingdienst bezocht. De regio's konden de bezoekersstroom goed aan, slechts op enkele plaatsen waren incidenteel wachtrijen.
Afstemming, Rechtstoepassing en Toezicht	Besturing	😊		<ul style="list-style-type: none"> • De uitwisseling van contra-informatie met het College voor Zorgverzekeraars en met verhuurders ligt op schema.

Deelproject	Product/dienst	Waardering	Toelichting	Status
Administratie Toeslagen & Regelingen	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.</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"> • De helft van het aantal terugontvangen initiële aanvragen is inmiddels geregistreerd in het Toeslagen-systeem. Productie ligt op planning en de verwerkingssnelheid is goed. • De HIP/u-applicatie (dat is de toepassing die de HIP's gebruiken om de gegevens van aanvragers te raadplegen) is vanaf 11 oktober gevuld met de gegevens die zijn gebruikt voor de initiële verzending. In de loop van november komen gegevens beschikbaar over de formulieren die zijn ontvangen en zijn verwerkt. • De test van de programmatuur voor het beschikken en betalen loopt uit. De programmatuur is nog niet in gebruik genomen. Naar huidig inzicht zal deze evenwel tijdig beschikbaar zijn voor de betaling en de verzending van de beschikking in december. • Besloten is de oplevering van de programmatuur gepland voor 1 november te splitsen. De programmatuur benodigd voor de verzending van vraagbrieven (deze brieven worden verstuurd als een aanvraag onvolledig, inconsistent of onjuist is ingevuld) wordt separaat opgeleverd, zodat de vraagbrieven vanaf 18 november kunnen worden verzonden. • Omdat een deel van de aanvragen na 18 november zal worden verwerkt, kunnen ook na 18 november nog vraagbrieven noodzakelijk zijn in verband met onvolkomenheden in de aanvraag. De Belastingdienst onderzoekt of deze vraagbrieven zoveel mogelijk intern kunnen worden afgedaan. • Inmiddels heeft een deel van de aanvragers na het indienen van de aanvraag een mutatie ingediend. Deze mutaties zullen worden afgehandeld na verwerking van het eerste voorschot.
Algemeen				<ul style="list-style-type: none"> • 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.

