
Vergaderjaar 2005–2006

30 300 IXB

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

Nr. 19

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 13 januari 2005

Tijdens de kamerbehandeling van de Awir heb ik toegezegd u te informeren over de maandelijkse voortgangsrapportages die ik ontvang vanuit het project Toeslagen. Bijgaand treft u de rapportage over november t/m 11 januari 2006 aan.

De Staatssecretaris van Financiën,
J. G. Wijn

Bijgaand rapporteren wij over de voortgang van het project Toeslagen tot en met 11 januari 2006.

Ruim 5,5 miljoen burgers hebben een eerste voorschot voor huur- en/of zorgtoeslag op de rekening ontvangen. Voor aanvragen die niet zonder meer verwerkbaar waren, is een voorlopige betaling gedaan. In circa 200 000 gevallen is het niet meer gelukt de betaling nog in december te verrichten, maar heeft de betaling in de eerste week van januari plaatsgevonden. Op dit moment hebben nog 10 000 aanvragen niet tot een betaling geleid.

Deze aanvragers zullen eind januari een voorschot voor twee maanden (januari en februari) ontvangen.

Om alle aanvragen regulier te verwerken, worden in januari, februari en maart via een ingestelde taskforce de benodigde herstelacties uitgevoerd. Deze taskforce komt wekelijks bijeen. Het streven is dat alle aanvragen uiterlijk 1 april regulier verwerkt zijn. Dit is ook aan de betrokken aanvragers gemeld op de beschikking.

De belangrijkste herstelacties betreffen:

- Verwerken van de circa 10 000 aanvragen die nog niet betaald zijn.
- Het zorgdragen dat de aanvragen die een voorlopige betaling hebben ontvangen worden omgezet in een regulier voorschot.
- Het herstel van de betaling van de toeslag aan de verhuurder in plaats van aan de huurder. In december is de toeslag in sommige gevallen uitbetaald aan de huurder, omdat tijdige verwerking voor de geclusterde betaling niet meer mogelijk was. Dit is onder andere gebeurd bij eerste aanvragen huurtoeslag. Momenteel loopt de actie om het rekeningnummer van de huurder om te zetten naar het rekeningnummer van de verhuurder.
- De verwerking van mutaties op aanvragen. Mutaties op ingediende aanvragen zijn nog maar beperkt verwerkt. Alleen mutaties met hoge prioriteit (bijvoorbeeld bij overlijden) zijn via kantoor doorgevoerd. Gestreefd wordt de overige mutaties in februari te verwerken.
- Ten slotte vinden er aanpassingen en herstel plaats van de geautomatiseerde systemen naar aanleiding van terugmeldingen van aanvragers.

Zoals aangegeven is het streven om per 1 april de benodigde herstelacties te voltooien. Tot die tijd zullen wij u nog maandelijks rapporteren over de voortgang.

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"> • De publiekscampagne op televisie en radio over «aanvragen» liep tot 1 november. • In december is vervolgens een korte publiekscampagne gevoerd over het uitbetalen van het eerste voorschot en de berichtgeving die de aanvrager daarover ontvangt. • Uit onderzoek van de Rijksvoorlichtingsdienst (RVD) naar de effecten van de campagne blijkt dat nagenoeg 100% van de onderzochte doelgroep door de campagne is bereikt. Ook bleek dat de doelgroep goed op de hoogte was van de mogelijkheden om een toeslag aan te vragen en de wijze waarop dit moest gebeuren.
	<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 Huursubsidie-Informatie-Punten (HIP's).</i>	<ul style="list-style-type: none"> • De samenwerking met de ruim 700 Hulp- en Informatie-Punten (HIP's) verloopt goed. Het klantcontact komt overeen met de verwachting. • De Nederlandse ambassade in Spanje organiseerde eind november een aantal voorlichtingsbijeenkomsten. In deze bijeenkomsten is voorlichting gegeven door het College van Zorgverzekeraars over de wijzigingen in het zorgstelsel. Van de Belastingdienst waren twee medewerkers mee om mensen te informeren over de zorgtoeslag en aanverwante onderwerpen. • ToeslagWijzer nummer 4 is 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"> • Eind december zijn totaal 5,5 miljoen aanvragen ontvangen: voor de zorgtoeslag 5,2 miljoen en voor de huurtoeslag ruim 1 miljoen. • De inkomensbedragen van huurtoeslag zijn verwerkt in de rekenmodule huurtoeslag. Deze is begin november gepubliceerd op internet. • In december heeft door automatiseringsproblemen geen verzending van nieuwe aanvraagformulieren kunnen plaatsvinden. Inmiddels is dit probleem opgelost. • De drie brochures over de toeslagen worden geactualiseerd. In januari 2006 zijn ze gereed. Naast de nieuwe cijfers wordt ook (iets) meer ingegaan op het doorgeven van «wijzigingen».
	<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>	<ul style="list-style-type: none"> • De Belastingtelefoon heeft tot en met december 1,8 miljoen telefoontjes beantwoord over de toeslagen. De bereikbaarheid was goed: gemiddeld wordt 97% van de telefoontjes direct of met een zeer beperkte wachttijd beantwoord. • Medio januari wordt het Voice Respons Systeem operationeel, waardoor statusvragen efficiënter kunnen worden beantwoord.
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"> • De medewerkers van VROM-IBS zijn – op twee na – inmiddels definitief geplaatst bij de Belastingdienst. De afwikkeling van de resterenden twee gevallen zal in januari plaatsvinden. • Om te komen tot verkiezingen voor een Ondernemingsraad Toeslagen in maart 2006, is een verkiezingscommissie ingesteld.

Deelproject	Product/dienst	Waardering	Toelichting	Status
	<i>Proces-inrichting</i>	☺	<i>De kantoorprocessen moeten worden beschreven en nader uitgewerkt in werkinstructies en administratieorganisatie. Ook moet opleidingsmateriaal beschikbaar zijn om medewerkers voorafgaand aan de opstart van het proces te kunnen opleiden.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Een aantal kantoorprocessen wordt voornamelijk nog niet geautomatiseerd ondersteund. De prioriteit voor automatisering ligt bij het ondersteunen van het massale proces. Een aantal als tijdelijk ontworpen kantoorprocessen wordt meer structureel ingericht.
	<i>Implementatie</i>	☺	<i>De regiokantoren 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 december hebben ruim 120 000 mensen de balies van de regiokantoren bezocht. De regio's konden de bezoekersstroom goed aan, slechts op enkele plaatsen waren incidenteel wachtrijen.
Afstemming, Rechtstoepassing en Toezicht	<i>Besturing</i>	☺		<ul style="list-style-type: none"> • De uitwisseling van contra-informatie met het College voor Zorgverzekeraars en met verhuurders ligt op schema.
Administratie Toeslagen & 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"> • Tot en met de eerste week van januari zijn alle tot medio december ontvangen aanvragen verwerkt. Ruim 5,5 miljoen burgers hebben een eerste voorschot voor huuren/of zorgtoeslag op de rekening ontvangen, óf op 20 óf op 30 december. Ongeveer 200 000 betalingen konden niet meer voor eind december worden gerealiseerd en zijn in de eerste week van januari gedaan. • 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 850 000 betalingen zijn op deze wijze gedaan. Voor de zorgtoeslag is de voorlopige betaling berekend op basis van het inkomen. Doorgaans zal de voorlopige betaling dan een toeslag opleveren die is gebaseerd op het inkomen dat op de aanvraag was aangegeven. De voorlopige betaling huurtoeslag is in de meeste gevallen gebaseerd op het huursubsidiebedrag van december 2005. Deze aanvragen zullen uiterlijk 1 april regulier zijn verwerkt. De hiervoor benodigde acties worden gestuurd door een taskforce. • Voor de dienstverlening (balie, telefonie en HIP's) is de Hip/u-applicatie een belangrijke ondersteuning. Deze toepassing bevat gegevens omtrent verzonden en ontvangen aanvragen en vastgestelde beschikkingen. Inmiddels is het systeem gevuld met gegevens over verzonden aanvraagformulieren. Vulling met gegevens over verwerkte aanvragen en vastgestelde beschikkingen is voorzien voor medio januari. • Bouw van de automatisering van de verdere benodigde functionaliteiten voor 2006 loopt (onder meer functionaliteit nodig voor huuraanpassing en contra-informatie).
Algemeen				<ul style="list-style-type: none"> • Het project heeft een groot deel van de activiteiten en producten overgedragen aan de staande organisatie binnen de Belastingdienst. Overigens blijft het project in 2006 nog wel in stand voor de verdere ontwikkeling/ontwerp van het Toeslagenproces.

