

Vergaderjaar 2011–2012

31 066

Belastingdienst

Nr. 114

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 27 oktober 2011

Op basis van de informatie van de stand van zaken rond de implementatie van het nieuwe toeslagensysteem (hierna: het NTS) kan ik uw Kamer mededelen dat momenteel alle seinen op groen staan voor de invoering van het nieuwe Toeslagensysteem. Dit betekent dat rond 5 november 2011 begonnen zal worden met het massaal automatisch continueren, waarna de eerste beschikkingen over toeslagjaar 2012 begin december 2011 op de mat van de burgers zullen vallen.

Met deze brief, die ik uw Kamer in het Algemeen overleg van 15 juni 2011 (Kamerstuk 31 066, nr. 109) heb toegezegd, informeer ik u hier nader over.

Stand van zaken NTS

De voorbereidingen verlopen volgens planning. Dit betekent dat alle opgespaarde eerste aanvragen en wijzigingen tot 1 oktober 2011 in het NTS zijn geladen. De daarbij ontstane uitval is zo goed als geheel handmatig verwerkt.

Het burgerportaal is in september 2011 door middel van een pilot getest door medewerkers van de Belastingdienst. De bedoeling van deze pilot was niet alleen om te testen of het burgerportaal goed werkt, maar ook of de processen bij de BelastingTelefoon en Belastingdienst/Toeslagen goed werken. De pilot is goed verlopen. De ervaring die is opgedaan zal gebruikt worden bij het openstellen van het burgerportaal.

Vervolgens is het NTS in zijn geheel opnieuw geïnstalleerd inclusief de laatste functionaliteiten die nodig zijn voor het massaal automatisch continueren. Ook zijn er nog aanpassingen gedaan om de performance van het NTS verder te verbeteren. Uit aanvullende testen is gebleken dat de performance van het NTS, met name ten aanzien van het massaal automatisch continueren, aanzienlijk is verbeterd. Verder zijn – op één na – alle normen en parameters waarop de toeslagen voor 2012 worden gebaseerd van de diverse beleidsdepartementen ontvangen en in het systeem gezet. Om te kijken of dit goed is gebeurd wordt dit in de weken 43 en 44 getest.

Tot 4 november 2011 worden de laatste eerste aanvragen en wijzigingen in het NTS geladen, zodat het NTS tot dat moment synchroon loopt met de huidige toeslagsystemen. Ook wordt de laatste handmatige uitval verwerkt die noodzakelijk is voor het massaal automatisch continueren naar 2012.

Volgens planning zal rond 5 november 2011 begonnen worden met het proces van het massaal automatisch continueren. Als alles goed gaat, zullen begin december 2011 de eerste beschikkingen op de deurmat vallen bij de toeslaggerechtigden. Rond die tijd zal ook het burgerportaal worden opgezet.

Ondanks deze positieve feiten, is het mijn inschatting dat deze gehele operatie niet onopgemerkt aan de burger voorbij zal gaan. Dit heeft verschillende redenen die hieronder worden toegelicht.

Gevolgen voor de burger

Met het NTS zet de Belastingdienst een belangrijke digitale stap vooruit in de service aan de burgers die een toeslag ontvangen. Het NTS biedt burgers de mogelijkheid om actuele informatie over hun toeslagen via het burgerportaal, www.mijn.toeslagen.nl, zelf te bekijken en aan te passen. Doordat NTS meer in de actualiteit werkt en voortaan uitgaat van één – door de burger – geschat inkomen voor alle toeslagen, kunnen er verschillen zijn in de toe te kennen toeslag over 2012 ten opzichte van 2011.

Allereerst zijn er verschillen die ontstaan als gevolg van de opzet van het NTS ten opzichte van de huidige verschillende toeslagsystemen. Zoals in de achtste halfjaarsrapportage al is aangegeven kan het voorschot voor 2012 bij sommige burgers hoger of lager zijn ten opzichte van het voorschot over 2011. Uit een analyse komt naar voren dat dit voornamelijk veroorzaakt wordt door de inkomensharmonisatie. Een groot voordeel van NTS is dat dit systeem bij het voorschot uitgaat van één inkomen. Nu zijn er nog voor de diverse toeslagen meerdere systemen in gebruik die bij het voorschot uit kunnen gaan van verschillende inkomens. In de praktijk blijkt namelijk dat burgers in het verleden voor de verschillende toeslagen, verschillende inkomens hebben opgegeven. Daarnaast verschuift ook het toezicht. In de huidige situatie vindt het toezicht meestal na afloop van het berekeningsjaar plaats, maar nog voor het definitief toekennen. Met het NTS verlegt zich dit vooral naar de voorschotfase. Signalen van onder andere het GBA, voor de huishoudsamenstelling, worden anders dan nu al gedurende het berekeningsjaar opgepakt. Ook dit leidt tot verschillen ten opzichte van de voorgaande toeslagjaren, omdat het voorschot met het NTS nauwkeuriger wordt vastgesteld.

Volgens de laatste analyse blijkt dat ongeveer 500 000 huishoudens een verschil kunnen gaan merken. Dergelijke verschillen zijn niet fout. In de huidige toeslagsystemen zouden deze verschillen zich namelijk voordoen bij het proces van het definitief toekennen en dan tot een hogere of lagere toeslag leiden.

Daarenboven is er een aantal beleidsmatige aanpassingen waardoor het voorschot voor 2012 lager kan zijn dan het voorschot over 2011. Te denken valt hierbij aan de bezuinigingen bij de kinderopvang- en zorgtoeslag. De gevolgen hiervan zijn voor bijna alle toeslaggerechtigden merkbaar.

Ondanks het feit dat er bij de nieuwe beschikking een toelichting zit en er informatie te vinden is op www.toeslagen.nl, kunnen burgers door het voorgaande het – onterechte – gevoel hebben dat een eventueel lagere

toeslag veroorzaakt wordt door het NTS. Dit zal zeker tot reactie leiden bij de Belastingdienst, de pers maar ook zeker bij uw Kamer. De Belastingdienst bereidt zich zo goed mogelijk voor op de vragen die zullen gaan komen. Naast het feit dat burgers voor algemene vragen terecht kunnen op de internetpagina's van de Belastingdienst, is de BelastingTelefoon opgeschaald en zal er een extern callcentre worden ingezet. Met name in week 51, rond het betaalmoment van de toeslagen, wordt een grote toestroom verwacht. Als zich dat voordoet dan zal de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon in die periode zeker onder druk komen te staan. Overigens zullen nieuwe bellers bij een te grote drukte via een voicerespons het verzoek krijgen het later nog eens te proberen, dan wel te kijken op het burgerportaal. Ook de bereikbaarheid van het burgerportaal kan onder druk komen te staan. Evenals bij een te grote toestroom bij de BelastingTelefoon zullen gebruikers dan het verzoek krijgen het later nog eens te proberen.

Verder valt nooit 100% uit te sluiten dat, ondanks alle zorg die is besteed aan de bouw en het testen van het NTS, er toch aanloopproblemen zullen zijn. Ook voor die eventualiteit probeert de Belastingdienst klaar te staan.

Het geheel overziende is de conclusie op dit moment dat alle seinen op groen staan om in december 2011 met het NTS live te gaan.

Toeslagintermediairs

Het feit dat het NTS dit jaar live gaat heeft ook gevolgen voor de toeslagintermediairs.¹ Het gaat hierbij om gemeenten of sociale raadslieden, maar ook om fiscaal dienstverleners. Het NTS biedt, anders dan de huidige toeslagsystemen, meer mogelijkheden om de toeslagintermediairs te ondersteunen om toeslagzaken te regelen voor hun klanten.

Naar aanleiding van recente fraudezaken heeft de Belastingdienst gekeken naar de misbruikmogelijkheden van het NTS. Op basis daarvan heeft de Belastingdienst/Toeslagen het beleid ten aanzien van toeslagintermediairs aangepast. Uitgangspunt is dat fraudebestrijding, privacybescherming en ook kostenefficiëntie bepalend worden. Dit heeft tot gevolg dat niet alle toeslagintermediairs de beschikking krijgen over alle mogelijkheden die het NTS gaat bieden. De Belastingdienst/Toeslagen heeft in het nieuwe beleid vier servicemodellen onderkend:

- 1) basis (in principe voor alle intermediairs die algemene en procesgebonden informatie willen hebben, intermediairs hoeven geen overeenkomst met de Belastingdienst/Toeslagen te hebben);
- 2) regulier (als intermediairs een overeenkomst met Belastingdienst/Toeslagen sluiten, dan krijgen ze procesgebonden informatie en toegang tot persoonsgebonden informatie van hun klant);
- 3) fiscaal (door middel van fiscale software krijgen intermediairs die daarvoor door de Belastingdienst/Toeslagen gemachtigd zijn de mogelijkheid om namens klanten meldingen te doen vanuit fiscale software. Verder hebben zij hetzelfde als de reguliere intermediairs);
- 4) intensief (het gaat hier om intermediairs die geen winstoogmerk hebben en geen belang hebben bij een toeslag. De Belastingdienst/Toeslagen bepaalt wie dat zijn. Het gaat dan bijvoorbeeld om gemeenten, sociale raadslieden en juridische hulpwinkels. Deze partijen kunnen door middel van een eigen portaal hoog gekwalificeerde hulp bieden aan met name niet zelfredzame burgers).

Intermediairs die tot het tweede servicemodel behoren zullen vanaf toeslagjaar 2012 aangeduid worden als toeslagen dienstverleners. Intermediairs die in de laatste categorie vallen zullen worden aangeduid als Toeslagen servicepunt. In de bijlage wordt nader ingegaan op de

¹ Voorheen werden dit Hulp- en informatiepunten genoemd.

mogelijkheden die deze vier servicemodellen bieden en welke voorwaarden daaraan verbonden zijn¹.

Over de beschikbaarheid van de diverse middelen wil ik nog de volgende opmerkingen maken. Ten aanzien van de specificaties die nodig zijn om de fiscale software aan te passen geldt dat deze zoals afgesproken begin september 2011 zijn opgeleverd aan de softwareleveranciers. Deze partijen hebben toen de verwachting uitgesproken dat de software niet gelijk in december 2011 aangepast zal zijn. Dit vanwege de eindejaarsaanpassingen en het vervangen van beveiligingscertificaten. Ze verwachten de aanpassingen wel in het eerste kwartaal van 2012 gerealiseerd te hebben. Dit is in beginsel geen probleem. De fiscale dienstverleners zullen voornamelijk gebruik maken van deze faciliteit tijdens de aangifte campagne in 2012 en niet gelijk in december 2011.

De hulpmiddelen voor intensieve toeslagintermediairs zullen begin 2012 beschikbaar komen. Aanvankelijk was het de bedoeling om deze hulpmiddelen ook in december 2011 beschikbaar te stellen. Het proces en de hulpmiddelen zijn op basis van de uitgangspunten nog een keer doorgelicht en leiden tot een aantal aanpassingen in het proces. Tenslotte zijn er ook partijen die de Belastingdienst/Toeslagen aan wil merken als intensieve intermediairs, maar deze partijen hebben zelf aangegeven dat niet te willen zijn. Dit speelt met name bij de hulp bij aangifte partijen. Toch hebben deze partijen ook behoefte dat toeslagzaken afgehandeld kunnen worden voor hun klanten. De Belastingdienst/Toeslagen gaat met deze partijen kijken hoe ze gefaciliteerd kunnen gaan worden.

In november 2011 zal de Belastingdienst diverse voorlichtingsbijeenkomsten geven aan de diverse toeslagintermediairs. In november/december 2011 zal de Belastingdienst/Toeslagen vervolgens met die toeslagintermediairs die daarvoor in aanmerking willen komen nieuwe overeenkomsten sluiten.

De staatssecretaris van Financiën,
F. H. H. Weekers

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.