

### **Regulier proces TVS**

Indien besloten wordt om de convenantregeling te stoppen, zal het ZTA-proces als geheel kunnen worden ontbonden. Tijdelijke arbeidsmigranten kunnen nog steeds door partijen als LTO en Hollandzorg geholpen worden bij de aanvraag voor Zorgtoeslag, maar doorlopen vervolgens het reguliere behandelproces (Scenario 1).

Onduidelijk is in welke mate niet-gebruik van Zorgtoeslag door tijdelijke arbeidsmigranten hierdoor toeneemt. De huidige convenantpartijen zullen waarschijnlijk nog steeds de tijdelijke arbeidsmigranten helpen bij het aanvragen van een Zorgtoeslag. Daarnaast zullen stopsignalen niet langer geleverd worden, waardoor er een verhoogd financieel risico ontstaat voor Toeslagen.

- + ZTA-applicatie wordt uitgefaseerd
- Risico op politieke onrust (zie 9.2)
- Ontbreken stopsignalen
- Extra kosten door handmatig controleren Zorgtoeslagaanvragen tijdelijke arbeidsmigranten (onbekende aanvragers / buitenlandse adressen).
- Toename handmatige kantoorbehandeling
- Toename in papierstroom

### **Niets doen**

Er kan gekozen worden voor de optie om de bestaande situatie te handhaven (0-scenario). Dit zou betekenen dat er een beperkt financieel risico is en dat tot en met 2016 de kosten van het proces relatief laag zullen zijn<sup>3</sup>. Wel betekent dit dat er niet wordt voldaan aan de wensen van B/CA over gegevenslevering, rationalisatiedoelstellingen niet worden bereikt en dat uiteindelijk (na 2016) alleen nog ZTA zal draaien op het oude mainframesysteem van Toeslagen. De beheer en onderhoudskosten zouden dan volledig toe te schrijven zijn aan het ZTA-proces. Exacte cijfers ontbreken omdat deze niet kunnen worden geleverd.

- + Laag financieel risico
- + Draagt bij aan de doelstelling om niet-gebruik tegen te gaan
- + Tot en met 2016 is het ZTA-proces relatief goedkoop
- Na 2016 zal het ZTA-proces naar verwachting relatief duur worden
- Er wordt niet voldaan aan de wensen van B/CA
- Afwijkend proces met afwijkende behandeling wordt gehandhaafd
- Continuïteitsrisico
- Risico op samenloop ZTA/TVS (met afwijkende grondslagen)

### **Uitfaseren ZTA**

Met het uitfaseren van ZTA wordt een bijdrage geleverd aan het rationaliseren van het applicatielandschap van Toeslagen. Voor het uitfaseren van ZTA wordt 300 BMI<sup>4</sup> begroot (€ 252.000). Deze uitgave zal bekostigd worden vanuit het programma Rationalisatie.

- + Draagt bij aan doelstelling van rationaliseren applicatielandschap Toeslagen
- + Draagt bij aan standaardisatie belastingdienstprocessen

### **Verwerken maandelijkse levering met schermrobot**

Gekozen kan worden om de aanvragen van de convenantpartijen met behulp van een schermrobot maandelijks in TVS op te voeren (Scenario 4). Dit met behulp van melding 10 (burger is zorgverzekerd) en melding 11 (burger is niet langer zorgverzekerd) op basis van de geleverde gegevens.

Het ontwikkelen van een schermrobot wordt begroot op 70 BMI, oftewel € 58.800.

- + Laag financieel risico door maandelijkse toekenning op basis van start- en stopsignalen
- + Voorkomt handmatige klantbehandeling

<sup>3</sup> Verondersteld wordt dat het uitfaseren van de oude sporen volgens schema verloopt.

<sup>4</sup> De BMI-dagen in deze OBC zijn geschat door een strategisch architect.

- + Geen risico op samenloop
- Gegevenslevering niet conform de wensen van B/CA

### **Convenantpartij maakt (deels) gebruik van voorziening uit de markt**

De Belastingdienst kan faciliteren dat de convenantpartijen gegevens kunnen aanleveren aan de poort. Dit is mogelijk door ze een beconnummer toe te kennen en ze vervolgens te wijzen op marktsoftware wat op basis van je beconnummer aanvragen kan doen voor Toeslagen. Een andere mogelijkheid is het leveren van een XBRL-applicatie wat ervoor zorgt dat aanvragen volgens de conventies van de Poort worden aangeleverd. Ook hier geldt dat gebruik gemaakt dient te worden van een marktvoorziening die de convenantpartij zelf wenst te gebruiken. Voor het aanschaffen van voorzieningen uit de markt zullen convenantpartijen een investering moeten doen. Er bestaat derhalve een risico dat convenantpartijen niet langer wensen deel te nemen. Een eerste indruk van de marktprijzen toont echter dat deze relatief laag zijn.

- + Voldoet aan wensen B/CA voor gegevenslevering via robuuste kanalen.
- + Geen maatwerk maar een oplossing uit de markt, wat de inclusiviteit verhoogd.
- Verhoogd risico dat stopmeldingen niet langer worden gemeld.
- Risico dat het belang van de convenantpartij niet opweegt tegen de investering.

### **Convenantpartij krijgt beconnummer**

Gekozen kan worden om de convenantpartijen te wijzen op bestaande marktvoorzieningen om gegevens aan te leveren. Om van deze voorzieningen gebruik te kunnen maken, zullen de convenantpartijen de beschikking moeten krijgen over een beconnummer (fiscaal dienstverlener). De voorwaarden voor het verkrijgen van een beconnummer (blauw proces) komen niet één-op-één overeen met het profiel van de convenantpartij(en). Er zal daarom in dit geval ruim van tevoren kenbaar gemaakt moeten worden dat de convenantpartijen in aanmerkingen komen voor een beconnummer.

Hoewel het versturen van een aanvraag op deze wijze in veel gevallen zaaksgewijs verloopt, is het voorbeeld van de HUBA die met behulp van voorzieningen uit de markt stapelgewijze aanlevering te doen. Voor het aanschaffen van voorzieningen uit de markt zullen convenantpartijen een investering moeten doen. Er bestaat derhalve een risico dat convenantpartijen niet langer wensen deel te nemen. Een eerste indruk van de marktprijzen toont echter dat deze relatief laag zijn.

- + Gebruik van bestaande voorzieningen.
- + Voldoet aan wensen B/CA voor gegevenslevering via robuuste kanalen.
- + Geen maatwerk maar een oplossing uit de markt, wat de inclusiviteit verhoogd.
- Verhoogd risico dat stopmeldingen niet langer worden gemeld.
- Mogelijk oneigenlijk gebruik van Beconnummers

### **Aanpassen Poort**

Een tweede mogelijkheid is om de huidige aanlevering van aanvragen, inclusief de impliciete stopmeldingen, per XBRL (stapelgewijs) via de Poort te laten geschieden. Hiervoor dient een voorziening getroffen te worden in de poort. Vervolgens kan met behulp van een –hiervoor te ontwikkelen- ontstapelaar de gegevens worden omgezet naar meldingen. Voor het ontwikkelen van deze voorzieningen is 200 BMI begroot, oftewel € 168.000.

- + Handhaven afspraken met convenantpartijen.
- + Voldoet aan wensen B/CA voor gegevenslevering via robuuste kanalen<sup>5</sup>.
- Aparte voorziening wordt getroffen voor relatief klein proces.

### **Aanpassen XBRL-applicatie**

Gekozen kan worden om de bestaande methode van XBRL-aanlevering geschikt te maken voor aanlevering door convenantpartijen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van bestaande voorzieningen, waarbij aanlevering door de convenantpartijen aan de poort mogelijk is zonder grote aanpassingen. Op

<sup>5</sup> Als gevolg van het ontbreken van een reactie op deze scenario's vanuit B/CA, betreft dit een aanname die gestoeld is op communicatie uit het verleden over het ZTA-proces.

deze wijze is stapelgewijze aanlevering mogelijk, kan op basis van een kenmerk in de XBRL-aanlevering de bron geormerkt worden. Aanpassing aan de voorziening kan ontwikkeld worden door B/CA OSWO of via de Appcentre. Daarnaast dient er een certificaat worden gekoppeld aan de aanlevering zodat oneigenlijk gebruik van de XBRL-applicatie niet mogelijk is.

- + Eenvoudige aanpassing dat breed ingezet kan worden
- + Maakt toevoegen specifieke kenmerken mogelijk (bijvoorbeeld bron)
- + Zorgt ervoor dat alleen aanvragen voor Zorgtoeslag mogelijk zijn.

### **Oormerken ZTA in FRS**

Indien besloten wordt dat de convenantpartij een betrouwbare bron is, dan zullen aanvragen die door hen worden ingediend niet het reguliere proces van "buitenlandse adressen" / "onbekende aanvrager" hoeven te doorlopen. Om dit mogelijk te maken, is een aanpassing in FRS benodigd. Door deze populatie een specifiek kenmerk mee te geven, kan ook het risico op onterecht toekennen van Zorgtoeslag gemitigeerd worden door maandelijks te controleren of de aanvrager nog steeds zorgverzekerd is.

Het treffen van deze voorziening (Nieuwe melding + Service aanpassen) wordt geschat op 200 BMI<sup>6</sup>, oftewel € 168.000.

- + Het kunnen herkennen van tijdelijke arbeidsmigranten in TVS die via convenantpartijen een aanvraag voor Zorgtoeslag doen.
- + Voorkomt kosten handmatige kantoorbehandeling.

### **Niet uitvragen wereldinkomen**

Met het kunnen herkennen van de populatie tijdelijke arbeidsmigranten in TVS, is het mogelijk om - voor die gevallen waar alleen Zorgtoeslag wordt aangevraagd het onbekende wereldinkomen niet te gaan controleren. In het aanvraagformulier waar ook de convenantpartijen gebruik van maken wordt gevraagd naar het wereldinkomen<sup>7</sup>.

- + Voorkomt kosten handmatige kantoorbehandeling
- + Voorkomt papierstroom
- Afwijkende behandeling voor aanvragers via convenantpartijen ten opzichte van andere migranten

### **Geormerkte BSN's maandelijks controleren op zorgverzekerd ja/nee**

Een mogelijkheid om het risico op terugvordering te kunnen mitigeren, is het tijdig signaleren van het moment waarop een tijdelijke arbeidsmigrant niet langer zorgverzekerd is. Vanwege het kunnen herkennen van deze populatie in TVS, kan er maandelijks gecontroleerd worden of er nog steeds sprake is van een recht op Zorgtoeslag. Om deze voorziening te kunnen treffen, wordt 50 BMI aan ontwikkelkosten begroot, oftewel € 42.000. Het maandelijks controleren van deze populatie zal tot extra werkzaamheden leiden bij B/CA.

- + Stopsignalen komen van contra-informatie (Vektis/RBVZ-bestand).
- + Verlaagt het risico op onterechte betalingen.

### **Impliciete stopmelding convenantpartij = Stopzetten Zorgtoeslag**

In de situatie van het aanleveren van aanvragen per XBRL, is de stop-melding impliciet opgenomen. Zodra een tijdelijke arbeidsmigranten in de volgende maand niet meer op de lijst staat, wordt diens Zorgtoeslag stopgezet. Gekozen zou kunnen worden om dit principe te continueren in TVS. In het geval van een zaaksgewijze aanlevering, zou dit betekenen dat dit leidt tot extra administratieve lasten voor de convenantpartij. Immers, deze zal dan elke tijdelijke arbeidsmigrant expliciet aan- en af moeten melden bij Toeslagen.

<sup>6</sup> Het aantal BMI wordt voor een groot deel veroorzaakt door voorziene testwerkzaamheden.

<sup>7</sup> Het vaststellen van het wereldinkomen met behulp van het formulier 'opgave wereldinkomen' blijkt echter een zeer kostbaar te zijn met een lage respons. (Zie Notitie "vereenvoudigen proces vaststellen buitenlandse inkomens voor zorgtoeslag." Notitienummer 2009/2086)

- + Tijdig signaleren wanneer tijdelijke arbeidsmigrant niet langer in contact staat met convenantpartij
- + Verlaagt het risico op onterecht betalingen
- Als de convenantpartij de tijdelijke arbeidsmigrant niet langer vertegenwoordigd, dan is dat geen garantie dat de tijdelijke arbeidsmigrant niet langer recht heeft op Zorgtoeslag. Er bestaat derhalve een risico op het onterecht niet uitkeren van Zorgtoeslag.

**Handmatige kantoorbehandeling vindt plaats op basis van risicoselectie AWR**

In de AWR kan men beschikken over de geormerkte populatie. Vervolgens kan besloten worden om de Uitval/uitworp die ontstaat op deze populatie (BSN's) niet handmatig te behandelen. Hiervoor zullen extra inspanningen vanuit handhaving nodig zijn, mogelijk leidt dit ook tot aanpassing van de behandelvoorschriften.

- + Bespaart op operationele kosten (handmatige kantoorbehandeling)

**Aanpassen betaalproces**

Op basis van de bron kan vastgesteld worden of het een tijdelijke arbeidsmigrant betreft. Door deze voorziening te treffen bestaat er een verlaagd financieel risico, specifiek voor definitief toekennen. Dit voorkomt openstaande terugvordering. Indien besloten wordt om niet maandelijks achteraf te betalen, zal er bij Definitief toekennen extra inspanningen nodig zijn om voor deze specifiek populatie het proces in goede banen te leiden.

- + Verlaagd financieel risico door onterechte toekenning
- De beoogde ontwikkelinspanning staan niet in verhouding tot het financieel risico op oninbare posten.

**11.3 Kenmerken Query Zorgtoeslag tijdelijke arbeidsmigranten in TVS:**

Specificatie klantvraag	
1. Syste(e)m(en)	TVS, BVR
2. Detailbeschrijving opdracht	<p>Aanvragers zorgtoeslag 2013 die voldoen aan de volgende voorwaarden:</p> <p>De populatie bestaat uit de volgende burgers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Burgers van de volgende landen: Albanië; Bulgarije; Estland; Georgië; Hongarije; Kosovo; Kroatië; Letland; Litouwen; Oekraïne; Polen; Roemenië; Rusland; Servië &amp; Montenegro; Slovenië; Slowakije; Spanje; Tsjechie; en Wit-Rusland.</li> <li>-Het gaat om mensen met een Zorgtoeslag in 2013, graag vermelden indien een burger ook een andere toeslag heeft (niet relevant welke).</li> <li>-Graag het opgegeven inkomen uit TVS meeleveren.</li> <li>-Graag controleren of er studenten of andere doelgroepen tussen zitten, deze kunnen buiten de selectie worden gehouden.</li> <li>-Het betreft alleen burgers die zelf geen DigiD hebben, en dus aanvragen via intermediair, BelTel of papieren kanaal.</li> <li>-Het betreft tevens burgers die <u>niet</u> beschikken over een Nederlands, Belgisch of Duits post- of woonadres.</li> <li>-Indien bekend; betreft het burgers die zijn ingeschreven bij het RNI loket, dit zou te herkennen zijn in BvR aan de melding R. Als dit niet op te vragen is kan deze voorwaarde buiten beschouwing worden gelaten.</li> <li>-Burger die niet een heel jaar zorgtoeslag hebben ontvangen, dit kan aan de had van M8 en M9, maar ook via de melding zorgverzekerd zijn: M10 en M11- &gt; het gaat hier voor om de <u>toekenning</u>.</li> </ul>





Toeslagen  
Belastingdienst

Outline Business Case

Zorgtoeslag Tijdelijke Arbeidsmigranten (ZTA) in TVS  
(Plateau 4)

## Colofon

Titel	Outline Business Case Zorgtoeslag Tijdelijke Arbeidsmigranten (ZTA) in TVS
Organisatie	Belastingdienst Toeslagen
Projectnummer / Release /	n.v.t.
Versienummer	1.0
Versiedatum	26-01-2015
Documentlocatie	Q:\VFPROW59\TSL IM\0100-Besturing\Business Case\ZTA
Opdrachtgever	10.2.e
Opdrachtnemer	10.2.e
Auteur	10.2.e (Business consultant IM/Toeslagen)
Inlichtingen	10.2.e M <06 10.2.e > 10.2.e@perasungarenst.nl Graadt van Roggenweg 500 3531 AH Utrecht

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave—3

<b>1</b>	<b>Documenteigenschappen—4</b>
1.1	Historie—4
1.2	Goedkeuring—4
1.3	Distributie—4
1.4	Review—4
<b>2</b>	<b>Managementsamenvatting—5</b>
<b>3</b>	<b>Aanleiding en achtergronden—6</b>
3.1	Relatie met andere projecten/opdrachten—6
<b>4</b>	<b>Karakteristieken huidig proces—7</b>
<b>5</b>	<b>Doelstellingen en effecten—9</b>
<b>6</b>	<b>Voorkeursscenario—10</b>
6.1.1	Vaststellen/uitvragen (Toeslag)partner is geen onderdeel van deze OBC—12
<b>7</b>	<b>Analyse voorkeursscenario:—13</b>
7.1.1	Verwachte effecten voor de belangen van convenantpartijen—13
7.1.2	Verwachten effecten voor de belangen belastingdienst (Toeslagen)—13
7.2	Impact—13
7.2.1	Communicatie & Dienstverlening—13
7.2.2	Individuele klantbehandeling & Rechtmatigheid—14
7.2.3	Rationalisatie & Standaardisatie—14
7.3	Ontwikkelkosten—15
7.4	Tijdpad:—15
<b>8</b>	<b>Belangrijkste aannames en onzekerheden—16</b>
8.1	Bereidheid convenantpartijen en softwareontwikkelaars—17
8.2	Populatie in ZTA en in TVS—17
8.3	Terugvordering—17
8.4	Handmatige kantoorbehandeling & AWR—17
8.5	Applicatiekosten (beheer en onderhoud)—18
<b>9</b>	<b>Risico's—19</b>
9.1	Financieel risico—19
9.2	Bedrijfsrisico—19
9.3	Procesrisico—19
9.4	Implementatierisico (continuïteit)—19
<b>10</b>	<b>Belangrijkste inzichten en aanbevelingen—20</b>
10.1	De tijdelijke arbeidsmigranten als 'markt'—20
10.2	Van Klant-tot-klantproces: Informatievoorziening—20
10.3	Uitvoeren BIA/PIA—20
<b>11</b>	<b>ICT Applicatie Portfolio Waardering (APW)—21</b>
<b>12</b>	<b>Principes toetsingskader concernarchitectuur—22</b>
12.1	Toeslagenspecifieke principes—23



# 1 Documenteigenschappen

## 1.1 Historie

Versie	Toelichting	Datum	Concept/definitief	Opdrachtgever	Auteur(s)
0.6	Initiële versie	14-11-2014	Concept	10.2.e	
0.9	Conceptversie	24-11-2014	Concept		
0.91	Conceptversie	05-12-2014	Concept		
0.93	Conceptversie	12-12-2014	Concept		
1.0	Definitieve versie	19-12-2014	Definitief		
	APW hoofdstuk en toetskader toegevoegd	26-1-2015	Definitief		

## 1.2 Goedkeuring

Dit document heeft de volgende goedkeuringen nodig.

Naam	Rol	Akkoord J/N	Datum document	Versie
10.2.e Gerard Blankestijn	M1 Toeslagen	J (20-01-2015)	19-12-2014	1.0
	Directeur Toeslagen	J (20-01-2015)	19-12-2014	1.0
10.2.e	M1 Toeslagen	J (20-01-2015)	19-12-2014	1.0
	M1 Toeslagen en opdrachtgever	J (20-01-2015)	19-12-2014	1.0
	M1 Toeslagen	J (20-01-2015)	19-12-2014	1.0
	M2 IM/Toeslagen	J (20-01-2015)	19-12-2014	1.0
	Strategisch Architect Toeslagen	J (20-01-2015)	19-12-2014	1.0

## 1.3 Distributie

De volgende personen hebben een exemplaar ontvangen.

Naam	Rol	Datum document	Versie
10.2.e	M1 Handhavingsregie	14-11 / 05/17-12-2014	0.6, 0.91, 1.0
	M2 Handhavingsregie	14-11 / 05/17-12-2014	0.6, 0.91, 1.0
	Intelligence Analyst	14-11 / 05/17-12-2014	0.6, 0.91, 1.0
	Business Consultant	14-11 / 05/17-12-2014	0.6, 0.9, 0.91, 1.0
	Strategisch Architect	14-11 / 05/17-12-2014	0.6, 0.91, 1.0
	M2 Informatiemanagement	14-11 / 05/17-12-2014	0.6, 0.91, 1.0
	Portfoliomanager Toeslagen	14-11 / 05/17-12-2014	0.6, 0.91, 1.0
	Architect Toeslagen	05/17-12-2014	0.91, 1.0
	Opdrachtmanager	05/17-12-2014	0.91, 1.0
	Opdrachtmanager	05/17-12-2014	0.91, 1.0
	Vakgroepcoördinator Toeslagen verstrekkingen	05/17-12-2014	0.91, 1.0
	Strategisch beleidsadviseur C&DV	05/12/17-12-2014	0.91, 0.93, 1.0
	Communicatieadviseur	12/17-12-2014	0.93, 1.0
	Procesarchitect E-mededelen	05/17-12-2014	0.91, 1.0
	IT Architect	05/17-12-2014	0.91, 1.0
	Medewerker OSWO	12/19-12-2014	0.91, 1.0
	Architect Ontvangen (B/CA)	12/19-12-2014	0.91, 1.0
M2 Communicatie & Dienstverlening	19-12-2014	1.0	

## 1.4 Review

De volgende personen hebben deze business case gereviewd.

Naam	Rol	Reviewdatum	Versie
10.2.e	Business Consultant	14-11-2014	0.6
	Strategisch Architect	14-11-2014	0.6
	Intelligence Analyst	14-11-2014	0.6
	Business Consultant	24-11-2014	0.9
	IT Architect	04-12-2014	0.6
	Vakgroepcoördinator Toeslagen verstrekkingen	15-12-2014	0.91
	Medewerker OSWO	12-12-2014	0.91
	Architect Ontvangen (B/CA)	12-12-2014	0.91
	Strategisch beleidsadviseur C&DV	15-12-2014	0.91
	Communicatieadviseur	15-12-2014	0.91/0.93

## 2 Managementsamenvatting

- Achtergrond* In 2013 werden ongeveer 29.000 tijdelijke arbeidsmigranten via ZTA<sup>1</sup> van een Zorgtoeslag voorzien. Op basis van maandelijkse of jaarlijks leveringen door (een beperkt aantal) convenantpartijen wordt in ZTA beschikt en betaald. Kenmerkend voor dit proces is de snelle verwerking en het lage financiële risico, doordat maandelijks zowel een voorlopige als definitieve toekenning plaatsvindt (of jaarlijks achteraf). Ook zijn er tijdelijke arbeidsmigranten die via andere kanalen een aanvraag Zorgtoeslag indienen. Deze populatie doorloopt het reguliere proces in TVS.
- Aanleiding* Voor het ZTA-proces wordt gebruik gemaakt van applicaties die op een mainframe draaien waarvan is besloten dat deze zal worden uitgefaseerd (Spoor 1&2). Vanwege de beoogde realisatie van deze doelstelling in 2016, zal voor die tijd ook het ZTA-proces moeten worden ondergebracht in TVS (spoor 3). In deze Outline Business Case (OBC) is daarom de oorspronkelijke business case herijkt en is onderzoek gedaan naar het meest optimale scenario dat recht doet aan de doelstellingen, wetgeving en de geldende architectuurprincipes. Voor deze OBC is 10.2.e tot businessowner benoemd. Tijdens de voorbesprekingen met handhavingsregie is een aantal scenario's besproken (Zie bijlage). Uit deze bespreking is een voorkeursscenario naar voren gekomen en verder uitgewerkt in deze OBC. Voor de overige scenario's en de gebruikte beslisboom wordt verwezen naar de bijlagen.
- Het scenario* In het beschreven voorkeursscenario zullen aanvragen voor Zorgtoeslag door de convenantpartijen voortaan via de (DIGI)poort van B/CA lopen. Om aanvragen in te kunnen dienen, wordt van de convenantpartijen verwacht dat zij hiervoor een softwareoplossing uit de markt zullen aanwenden. Aanvragen die zijn ingediend door convenantpartijen worden als zodanig herkenbaar gemaakt in FRS. Hierdoor is het mogelijk om deze populatie in de analytische werkruimte te kunnen onderscheiden en bepaalde werkstromen of uitval/uitworpbehandeling te voorkomen. Aanvragen doorlopen vervolgens het proces in TVS (VT, MAC, DT). De huidige ZTA-applicatie kan als gevolg hiervan worden uitgefaseerd.
- Baten* Met het uitfaseren van ZTA zal ook dit deel van de beheer & onderhoudskosten op de oude sporen verdwijnen. De hoogte van de beoogde besparing, en de verwachte toename van beheer- en onderhoudskosten van TVS als gevolg van dit scenario is echter niet geleverd. De hoogte van deze besparing is daarom niet bekend. Overige baten die ontstaan, zijn voornamelijk kwalitatief van aard: Borgen van de continuïteit van het proces, het beter in staat zijn te voldoen aan wet- en regelgeving, zorgdragen dat alle aanvragen in TVS onder hetzelfde behandelregime vallen, het voorzien in een robuuste en veilige voorziening voor gegevenslevering die eenvoudig opgeschaald kan worden.
- Impact* Voor dit voorkeursscenario wordt een investering gevraagd van € 420.000. Het programma rationalisatie voorziet in € 252.000 euro van deze investering voor het uitfaseren van de ZTA-applicatie.
- Hogere kosten* De operationele kosten en het financiële risico zullen in dit scenario hoger uitvallen dan in het huidige scenario. Vanwege het ontbreken van een referentiegroep, zijn alle bedragen vastgesteld op basis van grove aannames. Het financiële risico bedraagt minimaal één maand Zorgtoeslag en leidt in 5% van de gevallen tot een openstaande vordering (€83.400). De operationele kosten (klantcontact, kantoorbehandeling, terugvordering) die zullen ontstaan gedurende het proces zijn met een hoge mate van onzekerheid geraamd op ≤ € 144.000. Verondersteld wordt dat met behulp van de AWR deze kosten gedrukt kunnen worden.
- Risico's* Met het onderbrengen in TVS ontstaan er extra werkzaamheden als gevolg van uitval/uitworp, extra klantcontacten, het MAC en het DT-proces (uitvragen wereldinkomen, verdagen etc.). Toeslagen weet zich tegelijkertijd met het handhaven van aanvragen door convenantpartijen verzekerd van een hoge mate van volledigheid en betrouwbaarheid van gegevens. Desondanks ontstaat er voor deze populatie het risico dat (minimaal) één maand teveel Zorgtoeslag wordt uitgekeerd en dient te worden teruggevorderd. Uit terugvorderingscijfers blijkt echter dat de betaaldiscipline behoorlijk is.
- Door convenantpartijen naar de markt te wijzen voor maatwerkoplossingen, opereert Toeslagen binnen de wet Markt en Overheid. Dit betekent echter wel dat het risico ontstaat dat de (commerciële) belangen van de convenantpartijen onvoldoende zijn om deze investering te doen. Met het implementeren van dit scenario bestaat derhalve het risico dat niet alle bestaande convenantpartijen aanvragen zullen indienen of alternatieve kanalen zullen benutten.

<sup>1</sup> Zorgtoeslag Tijdelijke Arbeidsmigranten

### 3 Aanleiding en achtergronden

In Nederland werken naar schatting jaarlijks 200.000 arbeidsmigranten op tijdelijke basis<sup>2</sup>. Gedurende de vaak korte periode van verblijf in Nederland verrichten ze betaalde arbeid waardoor ze wettelijk verplicht zijn een zorgverzekering af te sluiten. Van het deel van deze populatie dat zich inschrijft bij de gemeente en een zorgverzekering afsluit, heeft vervolgens een groot deel ook recht op Zorgtoeslag.

Vanwege een buitenlandse nationaliteit, veelal een buitenlands verblijfadres en wisselende periodes van verblijf op Nederlandse bodem vertegenwoordigen ze een hoog risico op het gebied van handhaving. Dit met name omdat de actualiteit van (contra-)informatie<sup>3</sup> niet geborgd was. Om deze risico's te kunnen mitigeren is een aantal jaar geleden een pilot -HTN<sup>4</sup>- gestart met convenantpartijen. Naar aanleiding van de positieve resultaten is in 2011 een business case opgesteld om dit proces op te kunnen schalen.

Onderdeel van het huidige ZTA-proces betreft het afsluiten van convenanten met intermediaire partijen. Convenantpartijen worden door Toeslagen als betrouwbare bron beschouwd voor het aanleveren van informatie (start- en stopsignalen). Onder andere -en met name - Hollandzorg en LTO<sup>5</sup> leveren als convenantpartijen aanvragen namens tijdelijke arbeidsmigranten. Op de convenantpartijen is meta-toezicht van toepassing.

Om op basis van deze aanvragen Zorgtoeslag te kunnen uitkeren, is een apart proces ingericht. Omdat het destijds niet mogelijk was dit proces in TVS onder te brengen, is op basis van de business case besloten om hiervoor (tijdelijk) een alternatief proces in te richten (plateau 1 t/m 3 van de business case). Hierdoor is sinds 2012 t/m heden een afwijkende behandeling mogelijk op basis van de bron (ZTA of TVS). Tijdelijke arbeidsmigranten kunnen namelijk via een convenantpartij worden geholpen (ZTA), via een intermediair (TVS) of zelf een aanvraag indienen (TVS). Hierdoor bestaat er een risico op samenloop. Bovendien is het mogelijk om via ZTA een zorgtoeslag te ontvangen en via TVS een huurtoeslag, waarbij grondslagen als inkomen & partnerrelaties kunnen verschillen. In het ZTA-proces dienen bovendien opgegeven rekeningnummers vertoetst te worden. Bij een opschaling van de ZTA-populatie kan dit proces onder druk komen te staan.

Het onderbrengen van het ZTA-proces in TVS maakte in de Business Case als vierde en laatste plateau al onderdeel uit van de doelstelling. Hiervoor zijn meerdere scenario's denkbaar. Om deze scenario's te kunnen definiëren en te waarderen is herijking van de business case noodzakelijk. Zowel de herijking als de scenario's worden in deze OBC behandeld en voorgelegd ter besluitvorming.

#### 3.1 Relatie met andere projecten/opdrachten

- **Rationalisatie:** De applicaties waar het huidige ZTA-proces gebruik van maakt, draaien op een mainframesysteem dat uitgefaseerd gaat worden (oude sporen). Hierdoor wordt een bijdrage geleverd aan de doelstelling van rationalisatie. Als gevolg hiervan bestaat er de mogelijkheid om deze werkzaamheden vanuit dit spoor te financieren.
- **GO fraude:** Met de GO fraude wordt voorzien in het (structureel) kunnen signaleren van en acteren op aanvragen met een verhoogd risico. Deze ontwikkeling heeft ook betrekking op de populatie tijdelijke arbeidsmigranten die vanwege hun kenmerken (Niet-Nederlandse nationaliteit, buitenlands adres en wisselende periodes van verblijf/zorgverzekerd) een verhoogd risico vormen.
- **GO toezicht derden:** In dit GO wordt voorzien in een basisinrichting voor toezicht aan de hand van gegevens van derden.
- **Analytische werkruimte (AWR) of Analytical Workspace (AWS):** Een belangrijke ontwikkeling op dit gebied is de beoogde gegevenskoppeling met Vektis,<sup>6</sup> waardoor sneller kan worden vastgesteld of iemand zorgverzekerd is of niet. Daarnaast kunnen door gegevenssets toe te voegen aan het risicomodel de risico's die bij deze doelgroep horen verder gemitigeerd worden.
- **DIGID-buitenland:** Onlangs is een pilot afgesloten waarbij DIGID werd toegekend aan niet-ingezetenen van buitenlandse komaf. Indien besloten wordt dit door te zetten, zou het voor deze populatie eenvoudiger kunnen worden om in contact te treden met overheidspartijen.

<sup>2</sup> SEO Economisch Onderzoek, SEO-rapport nr. 2012-88 (2012)

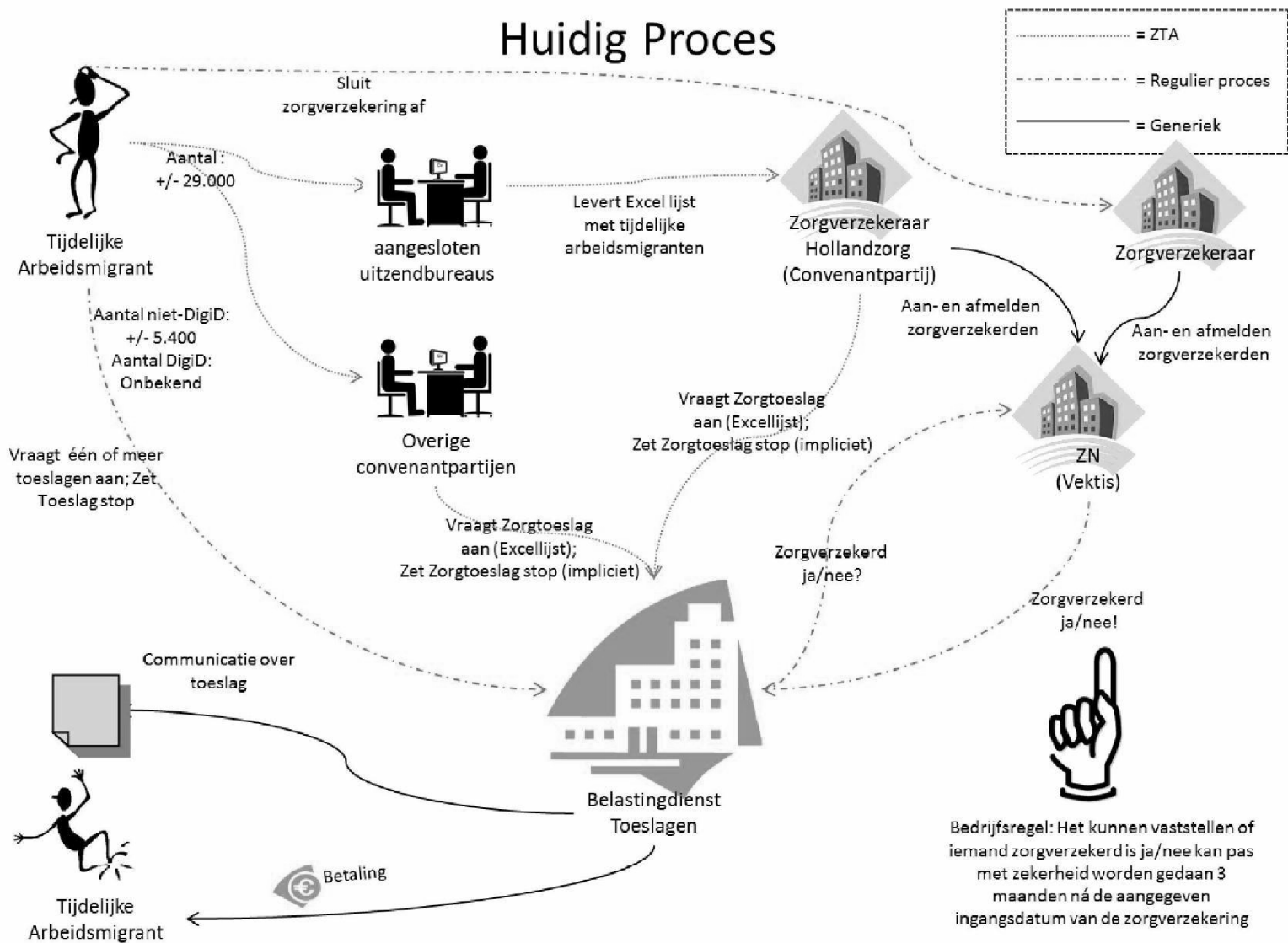
<sup>3</sup> In het bijzonder betreft het hier de status zorgverzekerd ja/nee

<sup>4</sup> Horizontaal Toezicht Nieuw

<sup>5</sup> Land- en Tuinbouworganisatie

<sup>6</sup> De automatiseerder die namens Zorgverzekeraars Nederland (ZN) het RBVZ-bestand beheert.

## 4 Karakteristieken huidig proces



### Karakteristieken:

#### Het ZTA-proces:

- Draait op een mainframesysteem dat op de planning staat om uitgefaseerd te worden (oude sporen);
- Behandelt alleen aanvragen die zijn ingediend door convenantpartijen;
- Vraagt geen partnerrelatie uit;
- Betaalt maandelijks achteraf (Voorlopige toekenning = Definitieve toekenning);
- Maakt gebruik van Convenanten die jaarlijks ontbonden / gewijzigd kunnen worden;
- Kent geen additionele controle op inkomen of de periode van zorgverzekerd ja/nee;
- Kent geen bezwaarproces;
- Kent een laag financieel risico bij het toekennen van Zorgtoeslag;
- Vormt een populatie van ca. 28.000 in 2013 (In de BC was de aanname dat de populatie in ZTA zou groeien naar 130.000).
- Tijdelijke arbeidsmigranten dienen voor Huurtoeslag, KGB en KOT een aanvraag via TVS te doen.

**De Convenantpartijen:**

- Bestaan uit Zorgverzekeraar Hollandzorg (Verzorgt aanvragen namens +/- 150 uitzendbureaus), "Van der Voort Groep", Land- en Tuinbouworganisatie (LTO), en overige uitzendbureaus;
- Dienen zich ervan te verzekeren dat de arbeidsmigrant zorgverzekerd is alvorens Zorgtoeslag aan te vragen;
- Zijn leidend in het vaststellen van periode Zorgverzekerd ja/nee;
- Leveren stapelgewijs (Excelbestand) aanvragen aan. (e.g. Hollandzorg maandelijks, LTO jaarlijks). Indien een aanvraag onjuist is (bijvoorbeeld inkomen ontbreekt) dan wordt het Excelbestand teruggestuurd en niet verder behandeld;
- Vallen onder meta-toezicht van de Belastingdienst.

**De tijdelijke arbeidsmigranten in TVS:**

- Vormen een, vooralsnog, niet exact te duiden populatie (variërend van 5.000 tot 40.000) die een Zorgtoeslag in 2013 via TVS ontvingen.
- Kunnen, indien ingeschreven in het RNI<sup>7</sup>, niet over een DigiD beschikken en hebben daardoor geen directe toegang tot het burgerportal; Aanvraag komt daarom binnen via papier, intermediair of als gevolg van samenloop ZTA & TVS; Een deel van deze populatie wordt echter wel ingeschreven in het GBA waardoor zij wel kunnen beschikken over een DigiD.
- Worden in het geval van onbekende aanvrager of buitenlandse adressen handmatig gecontroleerd op zorgverzekerd ja/nee. Op basis hiervan kan ook besloten worden om het beschikken en betalen met enkele weken uit te stellen;
- Doorlopen regulier proces van MAC en DT, vaststellen partner, uitvragen wereldinkomen voor DT, communicatie, sancties enzovoorts.

<sup>7</sup> Registratie Niet-Ingezetene. Onderdeel van de Basisregistratie Personen (BRP), bedoeld voor personen die niet of korter dan 4 maanden in Nederland wonen en een relatie hebben met Nederlandse overheidsinstellingen.

## 5 Doelstellingen en effecten

De Business case had doelstelling 1 en doelstelling 2 (zie onderstaand tabel) als uitgangspunt (t/m plateau 3). Voor het uitvoeren van plateau 4, en dus deze OBC, gelden twee aanvullende doelstellingen.

	Strategische waardedrijvers			
	Wendbaarheid	Efficiëntie	Rechtmatigheid	Klantgerichte dienstverlening
<b>Doelstelling 1:</b> Uitvoeren wet op de Zorgtoeslag	0	0	X	x
<b>Doelstelling 2:</b> Maximaal voorkomen van invorderingsstromen	0	X	X	0
<b>Doelstelling 3:</b> Rationaliseren van het applicatielandschap	X	x	x	0
<b>Doelstelling 4:</b> Standaardiseren van de werkprocessen	X	X	0	0

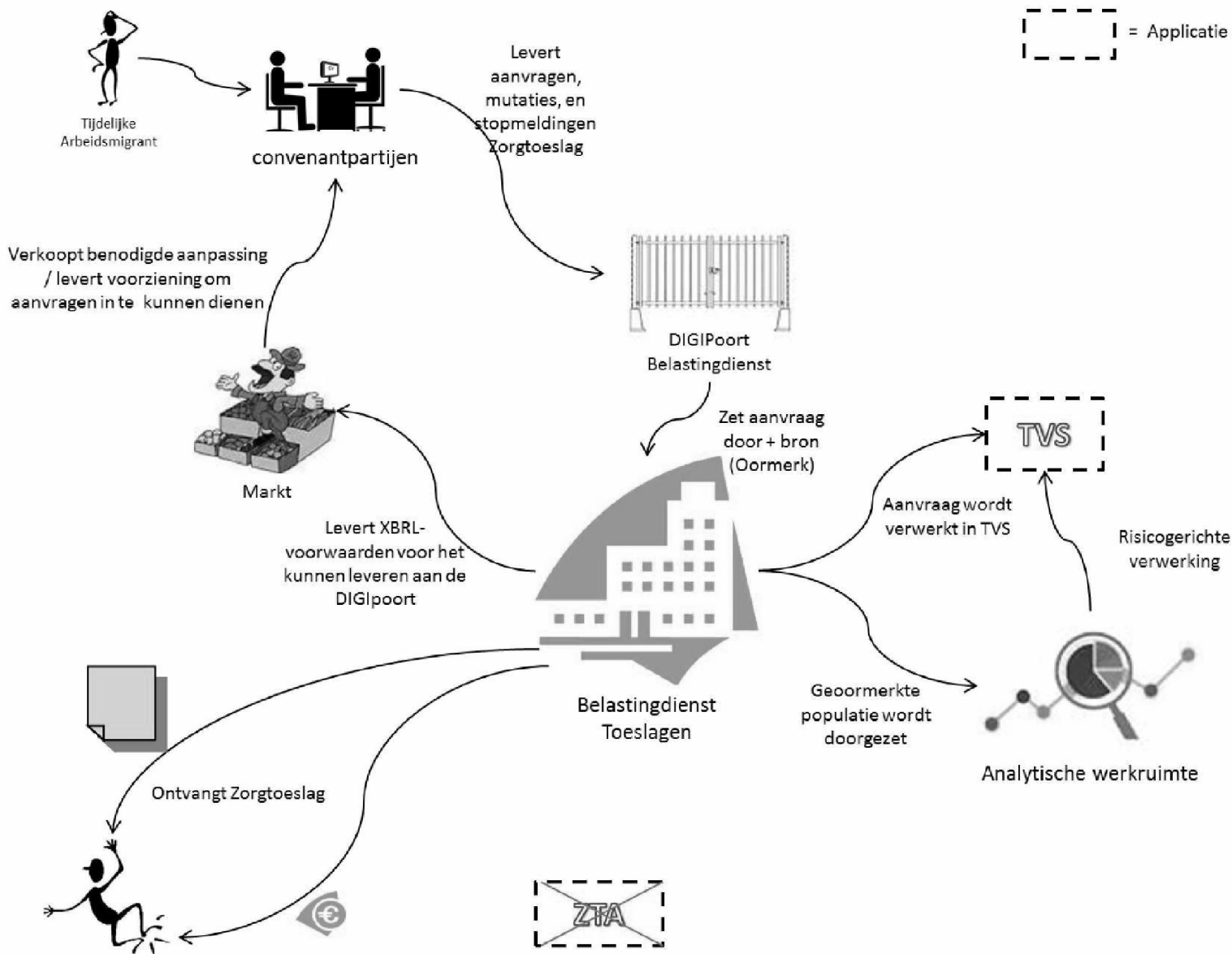
Door het realiseren van deze doelstellingen worden in elk geval de volgende effecten verwacht:

- Vergroting van de betrouwbaarheid en de actualiteit.
- Lagere uitvoeringskosten bij Inning door het voorkomen van moeilijk inbare posten<sup>8</sup>.
- Voldoen aan Belastingdienst processtandaarden.
- Voldoen aan de wensen van Economische Zaken omtrent samenwerking met marktpartijen
- Voldoen aan de wens van ADR.
- Het bijdragen aan een integraal klantbeeld in TVS (o.a. verhogen rechtmatigheid door wegvallen samenloop met voorschotverstrekking uit ZTA proces).

<sup>8</sup> Dit effect is mede afhankelijk van de inspanningen van HHR en de GO's 'Toezicht Derden' en 'Fraude'.

## 6 Voorkeursscenario

De uitgangspositie van deze OBC is het onderbrengen van het ZTA-proces in TVS. In het huidige proces is een aantal uitzonderingen gemaakt op het gebied van aanlevering (Excelbestanden per mail) en de behandeling van de aanvraag. Dit zijn kenmerken die niet binnen de architectuurprincipes vallen van B/CA en Toeslagen. Omdat besloten is de oude sporen uit te faseren, is het 'niets doen' scenario verder niet behandeld en onderzocht. Met het oog op het samenbrengen van de verschillende doelstellingen en het voldoen aan de gestelde criteria, is onderstaand voorkeursscenario tot stand gekomen<sup>9</sup>.



<sup>9</sup> De behandelde scenario's staan beschreven in de bijlage

**Voorkeursscenario: Handhaven convenantregeling, aanpassen aanlevering en risicogericht behandelen in TVS**

**Algemene kenmerken:**

- o De ZTA-applicatie wordt uitgefaseerd en uit productie gehaald.
- o De regeling met convenantpartijen blijft gehandhaafd: Zij kunnen als gemachtigde partij een aanvraag voor Zorgtoeslag, mutaties en stopmeldingen namens de tijdelijke arbeidsmigrant indienen.

**Ontvangst aanvragen:**

- o Aanvragen van convenantpartijen worden voortaan geleverd aan de poort met behulp van een XBRL-applicatie met certificering voor aanlevering en een hulpvoorziening die de convenantpartij uit de markt dient te verkrijgen.
- o Convenant-kanaal wordt opengesteld in de DIGIpoort<sup>10</sup>.
- o Kwaliteitscontrole vindt plaats op maandelijkse levering nieuwe aanvragen (controleren of gevraagde informatie correct is geleverd door convenantpartijen); indien vereist volgt een terugkoppeling/actie richting de convenantpartij.

**Verwerking aanvragen:**

- o De convenantpartij wordt beschouwd als betrouwbare bron: Aanvragen die zijn ingediend door convenantpartijen worden als zodanig geormerkt in FRS herkend.
- o De geormerkte populatie wordt beschikbaar gesteld aan de analytische werkrimte, alwaar tot (risico-)gerichte behandeling wordt overgegaan (Maandelijkse controle zorgverzekerd ja/nee, voorkomen behandelen niet-relevante uitval/uitworp).
- o Aanvragen ingediend door convenantpartijen verlopen vervolgens regulier proces van vooraf betalen en beschikken, MAC en DT.
- o Geormerkte BSN's kunnen aangeboden worden aan *Blauw* voor het proces opvragen/vaststellen wereldinkomen.

Kosten/baten <sup>11</sup>	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Baten</b>					
ZTA proces (Huidig)					
- <b>Financieel risico</b> <sup>12</sup>	€ 0,-	€ 0,-	€ 0,-	€ 0,-	€ 0,-
Voorkeursscenario					
- <b>Financieel risico</b>	-	€ -83.400	€ -83.400	€ -83.400	€ -83.400
<b>Operationele kosten</b>					
ZTA proces (Huidig)					
- <b>Uitvoeringskosten</b>	€ 44.500	€ 44.500	€ 44.500	€ 44.500	€ 44.500
- <b>Invorderingsinspanning</b>	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
- <b>Beheer en onderhoud</b>	€ PM	€ PM <sup>13</sup>	€ PM	€ PM	€ PM
Voorkeursscenario					
- <b>Potentiële</b>					
<b>Uitvoeringskosten</b>	€ -	≤ € 144.000	≤ € 144.000	≤ € 144.000	≤ € 144.000
- <b>Invorderingsinspanning</b>	€ -	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil
- <b>Beheer en onderhoud</b>	€ -	€ PM	€ PM	€ PM	€ PM
<b>Implementatiekosten</b>					
- <b>Aanpassen TVS</b>	€ 84.000	-	-	-	-
- <b>Aanpassen Poort</b>	€ 84.000	-	-	-	-
- <b>Uitfaseren ZTA</b>	€ 252.000	-	-	-	-

<sup>10</sup> Dit betreft geen architectuuraanpassing aan de zijde van B/CA.

<sup>11</sup> Verondersteld dat de populatie van 27.798 ongewijzigd blijft

<sup>12</sup> Verondersteld dat meta-toezicht daadwerkelijk plaatsvindt en niet zal leiden tot correcties.

<sup>13</sup> In 2016 zal alleen ZTA op de oude sporen draaien, waardoor beheer- en onderhoudskosten niet langer gedeeld zal worden



### 6.1.1 *Vaststellen/uitvragen (Toeslag)partner is geen onderdeel van deze OBC*

Het kunnen vaststellen van een (toeslag)partner maakt geen onderdeel uit van deze OBC. Het beleggen van de verantwoordelijkheid om een partnerrelatie vast te stellen bij de convenantpartijen wordt als niet reëel geacht. Bij binnenkomst in Nederland dient de tijdelijke arbeidsmigrant zich bij de gemeente in te schrijven, of bij één van de RNI-loketten in het land. Bij een inschrijving bij het RNI-loket wordt niet naar een partner gevraagd. Indien sprake is van inschrijving in het GBA, vindt het vragen van een partner wel plaats, dit zou dan ook als zodanig af te leiden zijn in TVS met behulp van het GBA. Hiermee zou ook voor de populatie tijdelijke arbeidsmigranten die zich nu in het ZTA-proces bevinden sprake zijn van het vaststellen van een (toeslag)partner.

## 7 Analyse voorkeursscenario:

De convenantregeling ZTA met de marktpartijen kent een wederkerig belang. Enerzijds stelt het de convenantpartijen in staat om als een service Zorgtoeslag snel en eenvoudig toegekend te krijgen voor hun klanten. Anderzijds stelt het Toeslagen in staat om deze populatie tegen lage uitvoeringskosten, met een hogere mate van betrouwbaarheid hun recht te laten effectueren. De convenantregeling kent ook indirecte belanghebbenden<sup>14</sup>. Als gevolg van het onderbrengen van ZTA en de benodigde aanpassingen en de aanwezige beperkingen zullen deze belangen echter op de proef gesteld gaan worden.

### 7.1.1 *Verwachte effecten voor de belangen van convenantpartijen*

Voor de implementatie van dit voorkeursscenario is aanpassing van het convenant noodzakelijk. Om volgens dit scenario aanvragen te kunnen indienen, zijn convenantpartijen aangewezen op software uit de markt. Hiervoor zal een investering nodig zijn. Een reëel risico van dit scenario hierdoor is dat de benodigde investering voor (één of meerdere van) de convenantpartijen niet opweegt tegen de baten. Een convenantpartij zou kunnen kiezen om via alternatieve kanalen (bijvoorbeeld zorgtoeslag.nl) de tijdelijke arbeidsmigranten van een Zorgtoeslag te voorzien of besluiten om in zijn geheel te stoppen met het indienen van aanvragen. Hierdoor zou Toeslagen, met name, het risico lopen om stopmeldingen niet (tijdig) te ontvangen. Een eerste inschatting van dit scenario door OSWO geeft aan dat de vereiste aanpassingen<sup>15</sup> niet groot zijn. Van belang is daarom dat de communicatie snel op gang gebracht wordt, waarin helder wordt gemaakt wat van de convenantpartijen verwacht wordt, wat van Toeslagen verwacht kan worden en dat de softwaremarkt benaderd wordt.

### 7.1.2 *Verwachten effecten voor de belangen belastingdienst (Toeslagen)*

In het voorkeursscenario doorlopen aanvragen het reguliere voorschotproces. Dit betekent dat ook met volledig actuele (contra-)informatievoorzieningen er een risico van, in elk geval, één maand is. Het is in het belang van Toeslagen dat convenantpartijen de impliciete stopmeldingen in de huidige manier van aanlevering voortaan expliciet maken. Hierdoor blijft het financieel risico tot het minimale beperkt. Toeslagen is echter steeds beter in staat om in de actualiteit te opereren; Vanuit de analytische werkruimte wordt risicogerichte behandeling verder uitgebreid. Dit scenario betekent echter wel extra handavingsinspanningen voor Toeslagen. Mochten convenantpartijen afzien van de geboden optie en tijdelijke arbeidsmigranten via andere kanalen een Zorgtoeslag aanvragen, dan zal vermoedelijk het financieel risico hoger uitvallen door het niet altijd op tijd ontvangen van stopmeldingen.

Convenantpartijen worden beschouwd als betrouwbare bron. Met het oormerken van aanvragen met als bron een convenantpartij kan vanuit de analytische werkruimte besloten worden dat bepaalde signalen (uitval/uitworp) geen onderdeel uitmaken van handmatige kantoorbehandeling of dat deze populatie geen onderdeel uitmaakt van bepaalde werkstromen (bijvoorbeeld 'onbekende aanvrager'). Met het treffen van een voorziening (XBRL-applicatie) dat breed ingezet kan worden, ook bij een toekomstige toename van het aantal convenantpartijen en/of het aantal aanvragen, beschikt Toeslagen over een instrument dat inclusief van aard is. Het onderbrengen van deze populatie in het reguliere proces van TVS betekent ook dat er van een risico op afwijkende behandeling (zoals in ZTA plaatsvond) niet langer sprake zal zijn.

## 7.2 **Impact**

### 7.2.1 *Communicatie & Dienstverlening*

In de samenwerking met marktpartijen is Toeslagen gehouden aan wet en regelgeving<sup>16</sup>. Toeslagen dient zich niet marktverstrend te gedragen door marktoplossingen te ontwikkelen die in het economisch vrije veld ontwikkeld zouden moeten worden. In dit scenario beschikt Toeslagen over een middel (XBRL-formaat waar softwareproducten uit de markt gebruik van kunnen maken) waar in potentie alle marktpartijen, in de rol van een convenantpartij, gebruik van kunnen maken. Eenvoudig opschalen is hierdoor mogelijk.<sup>17</sup> Met het in stand houden van de convenantregeling is Toeslagen in

<sup>14</sup> Bijvoorbeeld Zorginstituut Nederland, dat als taak heeft het opsporen van onverzekerden.

<sup>15</sup> Hiermee wordt aanpassing van bestaande fiscale software bedoeld, maar ook aanpassing van software waar de convenantpartij waarschijnlijk over beschikken.

<sup>16</sup> Zie ook wet Markt en Overheid (Mededingingswet)

<sup>17</sup> In de Business Case werd uitgegaan van een populatie van 130.000 tijdelijke arbeidsmigranten die via deze wijze

staat om aanvragen van Zorgtoeslaggerechtigden te ontvangen die mogelijksterwijs vanwege hun profiel<sup>18</sup> anders niet in contact waren gekomen met Toeslagen.

Om als Toeslagen gebruik te kunnen maken van aanvragen die door convenantpartijen worden geleverd, is zij voor een groot deel afhankelijk van de bereidheid van de convenantpartijen om met behulp van marktoplossingen de tijdelijke arbeidsmigrant te bedienen. De business case voor de convenantpartijen om van dit nieuwe scenario gebruik te maken is daarom afhankelijk van de kostprijs en de (commerciële) belangen. Deze bereidheid zal bij de Hollandzorg en LTO, welke gezamenlijk meer dan de helft van alle aanvragen aanlevert, vermoedelijk een stuk hoger liggen dan bij andere convenantpartijen. In de implementatie van dit voorkeursscenario dient zo snel mogelijk contact gelegd te worden met de (convenant)partijen over de nieuwe situatie en zullen softwareleveranciers<sup>19</sup> tijdig op de hoogte gebracht moeten worden zodat de markt de kans krijgt om in te spelen op de ontstane vraag.

### 7.2.2 *Individuele klantbehandeling & Rechtmatigheid*

Vanwege het ontbreken van een duidelijk referentiekader, is er voor het vaststellen van de impact op de individuele klantbehandelingen het financiële risico gebruik gemaakt van aannames met een hoge mate van onzekerheid.

Aanname operationele kosten voorkeursscenario: ≤ € 144.000 jaarlijks  
Aanname financieel risico voorkeursscenario € 83.400 jaarlijks

In de nieuwe situatie zullen de aanvragen het reguliere beschik- en betaalproces in TVS volgen. Dit betekent dat betaling vooraf geschiedt. Ook in de aanlevering door convenantpartijen betekent dit dat er standaard een risico wordt gelopen van één maand te veel uitbetalen. Het onderbrengen van het ZTA-proces in TVS veroorzaakt bovendien het risico dat het zal leiden tot extra inspanningen; inspanningen die in het huidige ZTA-proces nagenoeg niet voorkwamen (extra communicatie, MAC/DT). Onvoldoende bekend is welke consequenties deze populatie gaat hebben in bijvoorbeeld het MAC en DT-proces (vaststellen inkomen, verdagen, communicatiestromen enzovoorts).

De operationele kosten zijn geraamd op kleiner dan, of gelijk aan € 144.000 jaarlijks. Verwacht wordt dat met behulp van risicoselectie in de AWR, ontstane werkvoorraad niet behandeld zal worden. Op basis van een grove aanname wordt verondersteld dat hierdoor de operationele kosten terug te brengen zijn tot € 48.240.

### 7.2.3 *Rationalisatie & Standaardisatie*

In dit voorkeursscenario wordt voldaan aan de wens om het applicatielandschap van Toeslagen te rationaliseren. Dit als gevolg van het uitfasen van de ZTA-applicatie. De geraamde kosten van 300 BMI (€ 252.000) worden bekostigd uit het rationalisatiebudget<sup>20</sup>. Het kunnen uitfasen van deze applicatie is echter pas mogelijk als een alternatief voorradig is. Er kan niet met zekerheid worden vastgesteld dat begin 2016 zowel de Belastingdienst als de convenantpartijen volgens de nieuwe manier kunnen werken. In de huidige situatie werden aanvragen per Excel via de mail aangeleverd. Vanuit O&M<sup>21</sup> is bij de Business Case aangegeven dat dit geen acceptabele manier van gegevenslevering is. Ook wordt vanuit veiligheidsoverwegingen deze manier van aanlevering als onwenselijk geacht. In dit voorkeursscenario zullen aanvragen voortaan volgens de gebruikelijke standaarden en via het gewenste kanaal worden aangeleverd.

Door het proces onder te brengen in TVS, zal er bovendien bijgedragen worden aan de doelstelling om af te zien van zogenaamde *specials*. De tijdelijke arbeidsmigranten doorlopen het reguliere proces in TVS, waarbij gegevens geconfronteerd kunnen worden met de basisadministraties (bijvoorbeeld in het geval van vaststellen toeslagpartner).

---

van een Zorgtoeslag zou worden voorzien. De kans dat deze populatie bereikt gaat worden lijkt vooralsnog nihil.

<sup>18</sup> Geen/weinig beheersing Nederlandse taal, niet bekend met wet- en regelgeving en korte periode van verblijf.

<sup>19</sup> Convenantpartijen zullen voor hun business as usual al gebruik maken van softwareapplicaties waar mogelijk met behulp van een kleine aanpassing een export-functie aan toegevoegd kan worden zodat zij een aanvraag Zorgtoeslag kunnen indienen. De potentiële markt van softwareleveranciers beperkt zich daarom niet tot de huidige markt van fiscale softwarepartijen.

<sup>20</sup> NB: Er kan pas worden overgegaan tot deze stap, als het voorkeursscenario operationeel is.

<sup>21</sup> Ontvangen & Mededelen (B/CA)

De beoogde besparing op beheer en onderhoud, wat onderdeel uitmaakt van het programma Rationalisatie, kan in deze OBC niet worden vastgesteld. Hiervoor ontbreekt benodigde informatie. Daarnaast vindt onderhoud en beheer ook binnen TVS plaats. Het onderbrengen van functionaliteit in TVS zal leiden tot extra onderhoud en beheerinspanningen, wat extra kosten betekent. Ook hier geldt dat er geen inzichten zijn geboden om hier een uitspraak over te kunnen doen. De verwachting is wel dat vanaf 2016 de beheerkosten voor het operationeel houden van de huidige ZTA-applicatie hoger zullen uitvallen dan het operationeel houden van deze functionaliteit in TVS.

- Besparing beheer en onderhoud: PM<sup>22</sup>

### 7.3 Ontwikkelkosten

Benodigde Aanpassing	BMI: <sup>23</sup>	In euro's	Actor:
Uitfaseren ZTA	300	<b>€ 252.000</b>	B/CAO (Rationalisatie)
Aanpassen XBRL-applicatie	-	<b>PM<sup>24</sup></b>	B/CA OSWO
Toevoegen oormerk in FRS	100 BMI	<b>€ 84.000</b>	B/CAO
Instellen Poort voor XBRL-berichten	100 BMI	<b>€ 84.000</b>	B/CA
Waarvan afkomst uit Rationalisatiebudget:	300 BMI	<b>€ 252.000</b>	Programma Rationalisatie
Waarvan afkomstig uit Portfolio Toeslagen	200 BMI	<b>€ 168.000</b>	B/Toeslagen

### 7.4 Tijdpad:

Wil het voorkeursscenario in 2016 operationeel zijn, zal er, tenminste, rekening moeten worden gehouden met de volgende afhankelijkheden en activiteiten:

- De convenanten kunnen jaarlijks aangepast worden (zal in 2015 moeten plaatsvinden).
- Voor het kunnen uitfaseren van de ZTA-applicatie zal de nieuwe situatie eerst operationeel moeten zijn.
- In de markt moet(en) de voorziening(en) ontwikkeld zijn die aanlevering mogelijk maakt. Dit betekent dat convenantpartijen snel benaderd moeten worden, net als de softwareontwikkelaars.
- In uiterlijk release 2015.3 moet het voorkeursscenario meegenomen worden
- Om aan te sluiten op de planning van B/CA (Taxonomie van XBRL moet in september 2015 verwerkt zijn) zal in januari 2015 begonnen moeten worden met de GO.
- Aanpassen behandelvoorschriften

Het niet tijdig voldoen aan deze voorwaarden zou betekenen dat pas in 2017 volgens de nieuwe werkwijze gewerkt kan worden. Als gevolg hiervan kan ZTA niet uitgefaseerd worden volgens de huidige planning, zonder dat een noodvoorziening getroffen moet worden (zie scenario's voor bijvoorbeeld de optie van een *agent*).

<sup>22</sup> Deze gegevens zijn niet geleverd

<sup>23</sup> NB: Schattingen zijn nog niet volledig afgestemd met alle betrokken partijen

<sup>24</sup> Deze activiteiten vallen onder 'business as usual' van B/CA, kosten zijn niet in BMI

## 8 Belangrijkste aannames en onzekerheden

De scenario's zijn onderbouwd op basis van een analyse van de huidige situatie en een voorspelling van toekomstige situatie. Hiervoor is gebruik gemaakt van BI dat is geleverd door Bedrijfsvoering (B/T), Handhavingsregie(B/T), Productieregie(B/T) en Invordering Toeslagen.

<b>Huidige situatie</b>	
<b>Populatie (2013):</b> In ZTA: In TVS:	<b>27.798</b> <b>≥ 5.364</b>
<b>Handmatige kantoorbehandeling (2013)</b> In ZTA: In TVS:	1036 uur (2 minuten gemiddeld per aanvrager) 1150 uur (13 minuten gemiddeld per aanvrager)
<b>In euro's (uurtarief €45):</b> ZTA: TVS:	€ 46.620 € 51.750
<b>Kosten beheer en onderhoud:</b> ZTA: TVS:	Niet geleverd Niet geleverd
<b>Financieel risico (over 2013):</b> In ZTA: In TVS:	€ 0 € 68.818 <sup>26</sup>
<b>Kostprijs per aanvraag<sup>25</sup>:</b> ZTA: TVS:	€ 1.7 € 9.6
<b>Voorkeursscenario ( Dit betreffen aannames)</b>	
<b>Populatie (2016):</b> Geleverd door convenantpartijen:	<b>27.798</b>
<b>Handmatige kantoorbehandeling (2016)</b> In TVS: Na risicoselectie AWR:	≤ 3200 uur potentiële werkvoorraad ≤ 1072 uur
<b>In euro's (uurtarief €45):</b> TVS: Na risicoselectie AWR:	≤ € 144.000 (potentiële kosten) ≤ € 48.240
<b>Kosten beheer en onderhoud:</b> ZTA: TVS:	0 Niet geleverd
<b>Financieel risico:</b> TVS <sup>27</sup> :	€ 83.394
<b>Kostprijs per aanvraag:</b> TVS: Na risicoselectie AWR	€ 5,1 € 1,7

<sup>25</sup> De totale kosten gedeeld door de populatie

<sup>26</sup> Dit betreft terugvorderingen op alle regelingen!

<sup>27</sup> Aanname is dat 5% van de gevallen leidt tot terugvordering, het financieel risico is 1 maand Zorgtoeslag, waarbij uitgegaan is van een gemiddelde van 60 euro.

### 8.1 Bereidheid convenantpartijen en softwareontwikkelaars

Voor het kunnen leveren van aanvragen, zijn convenantpartijen aangewezen op voorzieningen uit de markt. Met zekerheid kan gesteld worden dat de markt kan voorzien in deze vraag. Onzeker is echter tegen welke kostprijs dit zal zijn. Voor de softwareontwikkelaars die al producten in de markt hebben waarmee Toeslagen kunnen worden aangevraagd, zou het een kleine aanpassing betreffen. Ook voor marktpartijen die bijvoorbeeld al software leveren aan de convenantpartijen is de aanname dat zij met behulp van een kleine aanpassing kunnen voorzien in de benodigde functionaliteit<sup>28</sup>.

### 8.2 Populatie in ZTA en in TVS

Het ZTA-proces voorzag in het jaar 2013 27.798 tijdelijke arbeidsmigranten van een zorgtoeslag. Met behulp van een query kan met een redelijke mate van zekerheid worden vastgesteld dat het aantal tijdelijke arbeidsmigranten in TVS dat via Beltel, of een papieren kanaal (evt. met behulp van een tussenpersoon) in 2013 een aanvraag heeft gedaan 5.364 is, waarvan de overgrote meerderheid (+/- 4800 van Poolse komaf is). Indien het aantal Zorgtoeslaggerechtigden in TVS gefilterd wordt op:

- dezelfde nationaliteiten die voorkomen in ZTA;
- waarbij er geen sprake was van onafgebroken periode van Zorgtoeslag;
- en de leeftijd 18 t/m 65 is;

ontstaat er een populatie van 32.000 Zorgtoeslaggerechtigden die potentieel aangeduid zouden kunnen worden als Tijdelijke arbeidsmigrant. Er is sprake van een zeer grote waarschijnlijkheid dat een groot deel van deze populatie in 2013 staat was om via de Burgerportal een aanvraag te doen<sup>29</sup>. Vanwege de hoge onzekerheid over deze populatie is, zijn ze niet meegenomen in verdere berekeningen.

### 8.3 Terugvordering



### 8.4 Handmatige kantoorbehandeling & AWR

Over de populatie van 5.364 heeft in 2013 een totaal van 1.461 werkitems opengestaan voor 875 aanvragers (16%). Na aftrek van de werkitems die door de schermrobot zijn afgedaan, resteert een totaal van 1.373 werkitems voor 861 aanvragers. Naar schatting is op het laatstgenoemde aantal werkitems 1150 uur aan behandeltijd gespendeerd door kantoor Toeslagen (50 minuten per werkitem).

Door het ontbreken van een referentiekader, is het onduidelijk welke werkitems zullen ontstaan als gevolg van het onderbrengen in TVS. Uit meerdere gesprekken blijkt dat het zeer waarschijnlijk is dat er substantiële uitval/uitworp zal ontstaan, bijvoorbeeld bij vaststellen partner en het woonobject. Daarnaast zal er vaker (op papier) gecommuniceerd gaan worden met deze populatie wat kan leiden tot klantreacties bij balies en de BelTel. Tegelijkertijd wordt een deel van de uitval/uitworp voorkomen doordat de convenantpartijen voorzien in een volledige aanlevering. Met een hoge mate van

<sup>28</sup> Hierover is gesproken met C&DV, B/CA OSWO en B/CAO (Bij het opstellen van 1.0 heeft contact met de convenantpartijen nog niet plaatsgevonden).

<sup>29</sup> Tijdens het opstellen van deze OBC is gebleken dat voor Niet-ingezetenen met een buitenlandse nationaliteit het mogelijk is om over een Digi-D te beschikken. Door zich in te schrijven in het GBA, een DigiD aan te vragen en vervolgens de inschrijving van het GBA over te laten zetten naar het RNI, is men in staat om over een DigiD te beschikken en toegang tot de burgerportal te verkrijgen.

<sup>30</sup> Arbeidsmigranten in vieren, Engbersen et al. (2011), Erasmus Universiteit Rotterdam.

onzekerheid is de aanname gedaan dat, met behulp van de convenantpartijen<sup>31</sup>, het aantal aanvragers dat leidt tot uitval/uitworp minder vaak zal voorkomen (8% i.p.v. 16%), oftewel 2300 aanvragers. De aanname is daarom dat er 3840 werkitems zullen ontstaan. Dit resulteert in 3200 uur aan behandeltijd (50 minuten per werkitem).

Bij het bespreken van het voorkeursscenario werd aangegeven dat in de toekomst op basis van risicosignalering en –selectie besloten kan worden om werkitems niet op te pakken. Vanwege het feit dat de convenantpartijen als betrouwbare bron wordt beschouwd, is de aanname dat op basis van de AWR 2500 werkitems niet zullen worden opgepakt, wat resulteert in 1072 uur behandeltijd.

Gezien het lage financiële belang (vorderingen) wordt aangenomen dat er geen sprake zal zijn van een handmatig terugvorderproces (w.o. verkrijgen titel).

## **8.5 Applicatiekosten (beheer en onderhoud)**

De kosten voor infrastructuur en de beheerkosten voor ZTA zijn niet geleverd. Het beheer en onderhoud dat plaatsvindt op de functionaliteit die het ZTA-proces oplevert, zal ook voor een gedeelte overgenomen gaan worden in onderhoudsplan van TVS zodra ZTA hier onderdeel van uit gaat maken. Bij het ontbreken van financiële duiding over de kostenopbouw van infrastructuur en applicaties, is in deze OBC de aanname gedaan dat de beheerlasten bij het operationeel houden van spoor 1 (hetgeen ZTA nu op draait) hoger uit zullen vallen dan het operationeel houden van deze functionaliteiten in spoor 3. Dit is echter niet gekwantificeerd door het ontbreken van een expertschatting.

---

<sup>31</sup> Die een hoge(re) mate van betrouwbaarheid kennen in de aanvragen

## 9 Risico's

### 9.1 Financieel risico

Het financieel risico voor Toeslagen is een gevolg van het niet tijdig doorgeven of constateren dat de Zorgtoeslag moet worden stopgezet. Kenmerkend voor de populatie tijdelijke arbeidsmigranten is dat deze vaak geen jaar lang onafgebroken in Nederland verblijven en zorgverzekerd zijn (onderbroken jaarbeeld). Uit diverse studies blijkt dat basis- en centrale administraties worstelen met het ontvangen van aan- en afmeldingen van deze populatie. Het terugdringen van dit risico is onder andere mogelijk door tijdig te constateren of de tijdelijke arbeidsmigrant zorgverzekerd is of niet. In het geval van ZTA wordt dit door de convenantpartij gesignaleerd en (impliciet) doorgegeven. In het geval van TVS wordt gebruik gemaakt van de diensten van Vektis. De aanname dat in de toekomst de actualiteit verhoogd kan worden door snellere gegevensuitwisseling met Vektis is echter niet vanzelfsprekend. Bijvoorbeeld als gevolg van veel burgers die overstappen naar een nieuwe zorgverzekeraar, waardoor in de periode van januari t/m maart de actualiteit niet volledig gegarandeerd kan worden.

Met het oog op de hoeveelheid terugvorderingen op de populatie in TVS, kan gesteld worden dat gezien het profiel van de tijdelijke arbeidsmigrant (grotendeels van Poolse komaf), het financieel belang relatief laag is en het betaalgedrag conform, zo niet beter dan, andere landen.

### 9.2 Bedrijfsrisico

De convenantpartijen bevinden zich voor een deel in, of staan in verbinding met het politieke domein. Eenzijdige aanpassingen aan het convenant valt weliswaar binnen de bewegingsruimte van de Belastingdienst (jaarlijks), maar kan leiden tot imagoschade. Tegelijkertijd wordt vanuit Communicatie en Dienstverlening aangegeven dat de convenantregeling als concurrentievervalsend beoordeeld kan worden. Dit vanwege verregaande samenwerking met marktpartijen. In beide gevallen bestaat er een bedrijfsrisico dat handelen door Toeslagen gepercipieerd kan worden als nadelig voor bepaalde (sociaal-)economische belangen. In het geval van handhaven van de convenantregeling kan gekozen worden om te wenden naar de markt. Een tweede bedrijfsrisico bestaat in de aanlevering van aanvragen door convenantpartijen. Verondersteld wordt dat zij als betrouwbare bron beschouwd kunnen worden. Om dit te garanderen vallen zij onder meta-toezicht van de Belastingdienst. Tot op het moment van schrijven van deze OBC heeft dit nog niet plaatsgevonden.

Het risico kan vermeden worden als in de oplossings sfeer gezorgd wordt dat eventuele voorzieningen niet exclusief van aard zijn (geen maatwerk). Daarnaast kan het risico op onjuiste aanvragen gemitigeerd worden door meta-toezicht te garanderen.

### 9.3 Procesrisico

Het risico bestaat dat convenantpartijen een aanvraag indienen op basis van een klantbeeld (adres, inkomen etc.) dat niet overeenkomt met het klantbeeld van Toeslagen. Met het onderbrengen van de tijdelijke arbeidsmigranten in TVS wordt het mogelijk om afwijkende klantbeelden te signaleren en hierop te acteren. Bijvoorbeeld door te corrigeren en contact te leggen met convenantpartijen.

### 9.4 Implementatierisico (continuïteit)

Het uitfaseren van de ZTA-applicatie maakt onderdeel uit van het spoor Rationalisatie. Randvoorwaardelijk voor het kunnen uitfaseren, is ervoor zorgen dat het treffen van voorzieningen in de nieuwe situatie plaatsvinden alvorens wordt overgegaan tot het uitfaseren van de ZTA-applicatie. Door beide activiteiten als één project op te pakken, kan dit risico gemitigeerd worden.

Een tweede risico kan gevonden worden in het treffen van voorzieningen die ervoor zorgen dat convenantpartijen zich dienen te wenden tot marktpartijen. Het convenant kan jaarlijks aangepast worden, waarbij vervolgens tijd geboden moet worden om de gewenste marktoplossing uit de markt te halen. Het is onduidelijk in hoeverre huidige - en potentiële - marktpartijen bereid zullen zijn om een investering te doen. Dit risico kan beperkt worden door tijdig in contact te treden met de convenantpartijen en in de communicatie het (wederkerige) belang leidend te laten zijn.



## 10 Belangrijkste inzichten en aanbevelingen

### 10.1 De tijdelijke arbeidsmigranten als 'markt'

Zoals in de aanleiding is beschreven, werken er jaarlijks 200.000 tijdelijke arbeidsmigranten op tijdelijke basis in Nederland. Met het oog op het aantal van deze populatie dat ook een Zorgtoeslag ontvangt, dan kan gesteld worden dat een groot deel van deze populatie geen gebruik maakt van Toeslagen. In potentie zou deze populatie nog sterk kunnen stijgen, met behulp van het uitbreiden van het aantal convenantpartijen bijvoorbeeld. Uit een onderzoek van RTL uit 2013 bleek dat tenminste 100.000 arbeidsmigranten betalingsverplichtingen ontlopen door zich niet in te schrijven bij de gemeente<sup>32</sup>. Dat betekent ook dat de 'markt' van tijdelijke arbeidsmigranten die zaken wenst te doen met Toeslagen mogelijk minder groot is dan verwacht zou kunnen worden (De kosten-baten overweging van een tijdelijke arbeidsmigrant (financiële verplichtingen t.o.v. rechten)).

### 10.2 Van Klant-tot-klantproces: Informatievoorziening

Deze OBC is vanuit twee disciplines (Rationalisatie en Handhaving) gestart. Mede omdat het een van klant-tot-klantproces betreft, is er sprake van een multidisciplinair karakter, waardoor bijna alle aspecten (lees: kwadranten) geraakt worden. Inzichten en overwegingen zijn hierdoor niet altijd even sterk naar voren gekomen, terwijl ze van belang zijn voor de uiteindelijke besluitvorming. Er is een poging gedaan om bij het opstellen van de 1.0 alle overwegingen en risico's in kaart te brengen en te incorporeren. Veel risico's ontstaan als gevolg van onvoldoende informatie.

Hoe het voorkeursscenario zich zal manifesteren kan daardoor niet met een hoge mate van zekerheid worden vastgesteld. Aanbevolen wordt daarom om deze informatiebehoefte zo snel mogelijk verder te (laten) ontwikkelen zodat bij het herijken van deze OBC een betere informatiepositie voorradig is en in een later stadium besluitvorming over de zakelijke rechtvaardiging plaats kan vinden.

### 10.3 Uitvoeren BIA/PIA

Bij het behandelen van deze OBC in de BOAB werd geadviseerd om, vanuit het oogpunt van continuïteit en informatiebeveiliging voor dit proces te zijner tijd een Business Impact Analyse en een Privacy Impact analyse uit te voeren.

<sup>32</sup> "Migranten ontlopen massaal belastingen", RTL Nieuws (2013) ([URL](#))

## 11 ICT Applicatie Portfolio Waardering (APW)

Een aantal componenten van het oude Toeslagen (mainframe) landschap kan worden gesaneerd met deze opdracht. Rationalisatie is een van de drijvers in deze verandering.

### Saneren

Een tweetal applicaties, NBS en KTS, verdwijnt uit het oude Toeslagen landschap.

De waardering is gedateerd omdat deze applicaties reeds lang op de nominatie van uitfaseren staan; die noodzaak bleef onverminderd omdat er ook sprake is van een bijzonder (en inmiddels ongewenst) procesverloop waarin BT niet vooraf, maar achteraf per maand betaalt. Nog meer complexiteit gaf het dat er voortdurende maatregelen (queries) nodig waren om de doelgroep ZTA te monitoren waar die in twee verschillende administraties kon voorkomen en door burger onbedoelde dubbelingen direct moesten worden verwijderd.

Reg. ID.	ICT-Serv. code	Omschrijving ICT-Service	Burning Platform	Portfolio code	Rat. Actie	Datum Vragen lijst	Status	LOA / Appl	%BW	%TW	Vliegwiel
1040	KTS	Kantoor Toeslagen Systeem (nog kleine voorraad)	ONWAAR	84	Realiseren B/CAO	1-10-2010	In Prod	Appl	61%	37%	VW-TSL-01
1072	NBS	Ondersteuning Horizontaal Toezicht/ZTA	ONWAAR	73	Realiseren B/CAO		In Prod	Appl	70%	20%	VW-TSL-02

### Technisch verbeteren

N.v.t

### Functioneel Verbeteren

N.v.t

### Behouden

Zie BOA Toeslagen; veranderingen blijven beperkt tot genoemde 2 applicaties die worden uitgefaseerd.

## 12 Principes toetsingskader concernarchitectuur

Situatie in de tabel heeft betrekking op het voorgestelde scenario.

Architectuur principe		
C1	Bedrijfsonderdelen specialiseren zich	Belastingdienst/Toeslagen is verantwoordelijk voor het tijdig en rechtmatig verstrekken van toeslagen. B/CA is o.a. verantwoordelijk voor het Ontvangen van berichten van convenantpartijen (OSWO) en het bieden van oplossingen voor Business Analytics en Business Intelligence. Deze combinatie wordt hier toegepast
C2	We werken samen op basis van diensten	Zie C1.- geen nieuwe diensten nodig
C3	In overheidsverband delen we bewezen diensten	Geen bijzonderheden.
C4	We communiceren bij voorkeur digitaal met burgers en bedrijven	ZTA klanten kunnen ZT via Portaal vragen maar ook via gespecialiseerde convenantpartijen.
C5	We voeren administraties uitsluitend digitaal	ZTA krijgt een volledig geautomatiseerd proces.
C6	Digitale werkruimtes bieden informatie op maat	ZTA informatie is onderdeel portalen
C7	We sluiten aan op de activiteiten van burgers en bedrijven // Elke burger en elk bedrijf krijgt de behandeling die het verdient	Convenant partijen helpen de ZTA klant; met de analyse omgeving worden risico's in de actualiteit bewaakt.
C8	We ontwikkelen kennis over wet- en regelgeving en delen die, ook met burgers, ketenpartners, bedrijven.	BT en BCA werken samen naar OSWO o.a. voor ZTA.
C9	We versterken de informatiepositie van burgers en bedrijven.	Zie C4, C5

**Tabel 1 Afspraken Concernarchitectuur**

### ICT Principles

Architectuur principe		
I1	Gebruik het aanbod: Re-use before Buy before Build	<ul style="list-style-type: none"> <li>ZTA wordt zonder bijzonderheden in applicatie TVS Zorg afgehandeld.</li> <li>Inzet OSWO externe communicatie.</li> <li>Toepassing AWR risicoselectie</li> </ul>
I2	Gebruik ICT-producten zoals bedoeld	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie I1.</li> <li>Twee oude applicaties verdwijnen</li> </ul>
I3	Ontwerp modulariteit zorgvuldig	<ul style="list-style-type: none"> <li>Primaire proces in TVS.</li> </ul>
I4	Uniek beheer en meervoudig gebruik van gegevens	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gegevens ZTA worden integraal deel van Zorg /Toeslaggegevens en daarmee geheel beschikbaar in EDW en analyse ruimte.</li> <li>Voorheen 2 administraties ZTA nu 1 : TVS</li> </ul>
I5	Ontwerp de continuïteit van de bedrijfsvoering	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen aanpassing in TVS, minimale uitbreiding doelgroep van 1%.</li> <li>Gebruik poort OSWO, standaard SLA</li> </ul>

I6	Hanteer standaarden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voor OSWO kanaal de XBRL</li> </ul>
I7	Lever robuuste ICT-services	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen nieuwe TVS, Poort of AWR ICT services</li> </ul>
I8	Neem beveiligingsrisico's bewust	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concrete invulling door HHR bepaald van de controles die in de AWR moeten plaatsvinden voor ZTA (kenmerken zijn dat groep nu al relatief goede terugbetaaldiscipline heeft (men wil nog eens een keer terug kunnen naar NL).</li> </ul>
I9	Problemen oplossen bij de bron	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rationalisatie oud: hierdoor maar 1 ZTA admin. over i.p.v. 2 waardoor synchroniciteitscontroles nodig waren.</li> </ul>

**Tabel 2 Principes ICT Architectuur**

### Principes voor Verandering

Architectuur principe		
V1	Eigenaarschap	Het eigenaarschap is belegd bij M2 Productie en M2 Handhaving Belastingdienst/Toeslagen.
V2	Stapsgewijs ontwikkelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minimale inspanning; eerst de OSWO bericht uitbreiding neerzetten (TVS werkt er al mee); daarna de oude ontvangstroom ZTA-IVG afsluiten; daarna oude applicaties archiveren en verwijderen</li> </ul>
V3	Het onbekende eerst	Geen bijzonderheden
V4	Continuïteit heeft prioriteit	Goede kwaliteitscontrole en test zodat OSWO volledig werkt voor het MAC 2015 moment. Dan kan oude kanaal verdwijnen per 12-2015
V5	Beheerst veranderen	Geen bijzonderheden

**Tabel 3 Principes Verandering**

### 12.1 Toeslagenspecifieke principes<sup>33</sup>

Architectuur principe		
T1	Risicogericht werken	HHR heeft het risicomodel voor ZTA in AWR ondergebracht (flexibel)
T2	Scheiding (intensief) behandelen en transactie-verwerking	Twee onafhankelijke omgevingen die nagenoeg los van elkaar kunnen draaien. TVS en AWR

<sup>33</sup> Alleen relevante principes



**Datum**  
21 januari 2015

**Datum vaststelling**  
27 januari 2015

**Auteur**  
10.2.e

**Bijlagen**  
Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen  
Vergaderdatum en -tijd Dinsdag 20 januari 2015 van 09.30 – 12.30 uur  
Vergaderplaats Kamer 3.23, kantoor Utrecht  
Aanwezig Gerard Blankestijn, 10.2.e  
10.2.e  
Afwezig 10.2.e  
Kopie aan M2 en OR

## Verslag

NR. <sup>1</sup>	<sup>2</sup>	OMSCHRIJVING	STATUS
150120.1	T		✓
150120.2	T		✓
150120.3	T	buiten verzoek	✓
150120.4	T		✓
150120.5	B	Outline Business Case (OBC) Zorgtoeslag tijdelijke arbeidsmigranten: op advies van de regieteamleiders stemt het MT in met de OBC.	✓
150120.6	B	buiten verzoek	✓

150120.7	B	buiten verzoek	√
150120.8	T/A		10.2.e
150120.9	T		√
150120.10	T		√
150120.11	T		√
150120.12	T		√
150120.13	T		√

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt<sup>2</sup>:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



**Directie Vaktechniek  
Belastingen**

Team Vaktechniek

Korte Voorhout 7  
2511 CW Den Haag  
Postbus 20201  
2500 EE Den Haag  
www.belastingdienst.nl

**Contactpersonen**

10.2.e

Landelijk vaktechnisch  
coördinator en invordering

M 10.2.e

**Datum**

2 maart 2015

**Versienummer**

7

**Behandeld door**

10.2.e

Tel. 06 10.2.e

**Kopie aan**

**Bijlage**

# memo

Eén bankrekeningnummer (artikel 7a IW 1990 en artikel 25 AWIR)  
en de uitzonderingen

## 1. Aanleiding

De maatregel van 1 bankrekeningnummer (1BRN) is onderdeel van de Wet overige fiscale maatregelen 2012 en is op 1 december 2013 in werking getreden. In het Belastingplan 2015<sup>1</sup> is de tenaamstellingsverplichting voor de teruggaven omzetbelasting al weer geschrapt. De regeling, en dan met name de uitzonderingen en bijzonderheden, hebben het afgelopen jaar de nodige vragen opgeroepen in de praktijk.

Middels dit memo brengen we, in samenwerking met DGBEL en procesregie, de regeling nogmaals onder jullie aandacht naar de stand van zaken per 1 januari 2015.

## 2. De maatregelen

In artikel 7a Invorderingswet 1990 (IW 1990) is geregeld dat uitbetalingen inkomstenbelasting aan belastingschuldige alleen nog gedaan worden op een bankrekening die op naam van belastingschuldige staat. In artikel 25 Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (AWIR) is eenzelfde bepaling opgenomen voor Toeslagen. Van belang hierbij is dat belastingschuldige niet meer dan één bankrekening kan aanwijzen voor de uitbetaling van inkomstenbelasting en toeslagen.

## 3. De uitzonderingen op het gebruik van 1BRN

De hoofdregel kent diverse uitzonderingen. In deze paragraaf beschrijven we achtereenvolgens de uitzonderingen, zoals geregeld in de Uitvoeringsregeling AWIR (3.1) en Uitvoeringsregeling IW 1990 (3.2). Daarnaast werken we het onderwerp 'schrijnende gevallen' verder uit (3.3). Tot slot worden de wettelijke (civielrechtelijke) uitzonderingen besproken (3.4).

### **3.1 Artikel 6 Uitvoeringsregeling AWIR**

Hierin zijn de volgende uitzonderingen geregeld:

- Kinderopvanginstellingen die met Belastingdienst/Toeslagen een
  - een convenant; of
  - een partnerschapsovereenkomst één bankrekeningnummer hebben afgesloten
- (Minnelijke) schuldhulpverlening (waaronder begrepen budgetbeheer)
  - NVVK-lid voor de uitvoering van een schuldregelingsovereenkomst of een overeenkomst tot budgetbeheer
  - Gemeente voor de uitvoering van een schuldregelingsovereenkomst of een overeenkomst tot budgetbeheer
  - Instanties die een subsidieovereenkomst hebben gesloten met een gemeente en voldoet aan de NEN-ISO 9001 norm. Deze instanties zijn aangesloten bij de Stichting Federatie Opvang, de Regionale Instelling voor Beschermd Wonen Alliantie of de Geestelijke Gezondheidszorg Nederland. De uitbetaling moet wel plaatsvinden in het kader van de uitvoering van een schuldregelingsovereenkomst in de zin van de Gedragscode Schuldregeling of een overeenkomst tot budgetbeheer in de zin van de Gedragscode Budgetbeheer of overeenkomsten met dezelfde strekking.
- Curator in faillissement
- Bewindvoerder ingeval van WSNP
- Schrijnende gevallen
  - Mensen die thans geen rekening op naam hebben en fysiek/geestelijk niet in staat zijn die te openen.

### **3.2 Artikel 40ca Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990**

Hierin zijn soortgelijke uitzonderingen geregeld voor:

- (Minnelijke) schuldhulpverlening (waaronder begrepen budgetbeheer)
  - NVVK-lid voor de uitvoering van een schuldregelingsovereenkomst of een overeenkomst tot budgetbeheer
  - Gemeente voor de uitvoering van een schuldregelingsovereenkomst of een overeenkomst tot budgetbeheer
  - De uitzondering voor schuldhulpverlening en budgetbeheer wordt uitgebreid naar instanties die een subsidieovereenkomst hebben gesloten met een gemeente en voldoet aan de NEN-ISO 9001 norm.  
Deze instanties zijn aangesloten bij de Stichting Federatie Opvang, de Regionale Instelling voor Beschermd Wonen Alliantie of de Geestelijke Gezondheidszorg Nederland. De uitbetaling moet wel plaatsvinden in het kader van de uitvoering van een schuldregelingsovereenkomst in de zin van de Gedragscode Schuldregeling of een overeenkomst tot budgetbeheer in de zin van de Gedragscode Budgetbeheer of overeenkomsten met dezelfde strekking.
- Schrijnende gevallen
  - Mensen die thans geen rekening op naam hebben en fysiek/geestelijk niet in staat zijn die te openen.



### 3.3 Schrijnende gevallen (UR AWIR en UR IW 1990)

Schrijnende gevallen zijn degene die geen bankrekening op naam hebben en tevens niet in staat zijn een bankrekening op zijn naam te openen, door zijn lichamelijk of geestelijke toestand. Of er sprake is van 'schrijnend geval' is ter beoordeling aan de ontvanger op kantoor. Hierna volgen enkele casussen:

- **WEL:** *hele jonge minderjarige kinderen*. In uitzonderlijke situaties kan het zich voordoen dat minderjarige kinderen een IB teruggave krijgen. Ouders kunnen in beginsel een rekening voor hun minderjarige kind openen. Die rekening staat dan op naam van het kind en de ouder is als wettelijk vertegenwoordiger automatisch gemachtigde. De minimum leeftijd voor zo'n bankrekening verschilt per bank. Als een ouder zich meldt bij het belastingkantoor, moet dus eerst op de mogelijkheid van het openen van een (kosteloze)rekening te openen. Maar als de leeftijd van het kind het niet toelaat, dan zal de ontvanger de rekening van de ouder als bevoegde derde mogen opvoeren, omdat dit een schrijnend geval is. Immers: het kind heeft geen rekening en is fysiek/geestelijk ook niet in staat er een te openen op zijn naam.
- **NIET:** *gedetineerden* (die hebben al een rekening op naam staan),
- **NIET:** *vrouwen* die op grond van hun *cultuur of religie* geen rekening mogen openen (hiervoor is een en/of rekening de oplossing. Dit geldt ook voor katholieken die de gelofte van armoede hebben afgelegd.
- **NIET:** expats, artiesten etc. die teruggaven IH krijgen en deze uitbetaald willen hebben op rekening van adviseur of werkgever.
- **BIJNA NOOIT:** mensen die menen geen rekening van de bank te krijgen (zie hierna onder 'basisbankrekening').

buiten verzoek

buiten verzoek

buiten verzoek

10.2.e  
binnen verzoek

buiten verzoek

buiten verzoek

buiten verzoek

**6. Routing voor het aanleveren van gegevens om aan te tonen dat het rekeningnummer op naam van belanghebbende staat.**

Het kan voorkomen dat er op kantoor telefoontjes binnenkomen met vragen over de brief die belanghebbende heeft gekregen om aan te tonen dat het rekeningnummer op zijn/haar naam staat.

De reden dat belanghebbende deze brief heeft ontvangen is omdat de Belastingdienst geen zekerheid heeft dat het rekeningnummer op naam van belanghebbende staat. Daarom heeft de Belastingdienst informatie nodig waarmee kan worden aangetoond dat het rekeningnummer op naam van belanghebbende staat.

Belanghebbende moet het volgende opsturen:

- een kopie van een bewijs dat de rekening op naam staat (een bankafschrift of de bevestiging van de bank van uw aanvraag voor dit rekeningnummer) Dit bewijs mag niet ouder zijn dan 2 maanden.
- een kopie van een geldig identiteitsbewijs (uw paspoort, identiteitskaart of rijbewijs). Let op: een buitenlands rijbewijs geldt alleen als rechtsgeldig identiteitsbewijs als de rechthebbende in Nederland woont.
- vermeld het telefoonnummer op de brief die teruggestuurd moet worden.

buiten verzoek

buiten verzoek