

## Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

### Directoraat-Generaal Belastingdienst

Korte Voorhout 7  
2511 CW Den Haag  
Postbus 20201  
2500 EE Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

### Inlichtingen

**Ons kenmerk**  
DGB/2011/6588 U

**Uw brief (kenmerk)**

**Bijlagen**

Datum

Betreft Stand van zaken implementatie nieuwe toeslagensysteem

Geachte voorzitter,

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 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 toeslagssystemen. 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 opengezet.

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

**Ons kenmerk**  
DGB/2011/6588 U

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](http://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](http://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.<sup>1</sup> Het gaat hierbij om gemeenten of sociale raadslieden, maar ook om fiscaal dienstverleners. Het NTS biedt, anders dan de huidige toeslagssystemen, 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

---

<sup>1</sup> Voorheen werden dit Hulp- en informatiepunten genoemd.

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

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

**Ons kenmerk**  
DGB/2011/6588 U

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.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën,

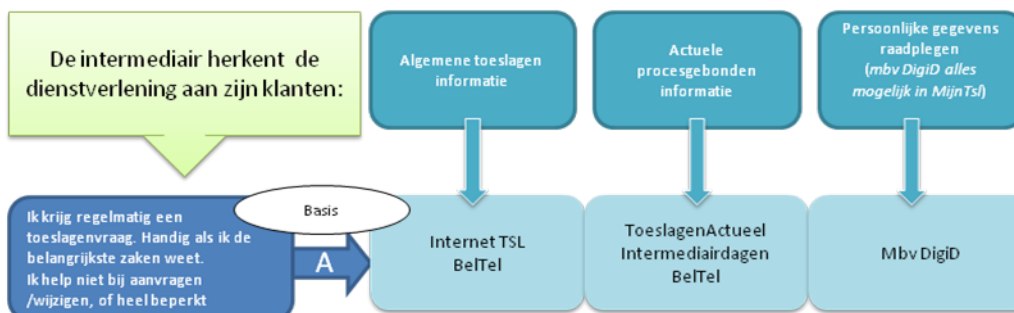
mr. drs. F.H.H. Weekers

# Bijlage Toelichting toeslagenintermediairs

Directoraat-Generaal  
Belastingdienst

## A. Basis:

Ons kenmerk  
DGB/2011/6588 U



De Belastingdienst/Toeslagen heeft een beperkte relatie met deze groep toeslagenintermediairs. De omvang van de groep is in principe onbegrensd, iedere organisatie die zelf de behoefte heeft kan zich als zodanig laten registreren. Het gaat om organisaties zoals bijvoorbeeld verhuurders, kinderopvanginstellingen zonder uitgebreide service en fiscale dienstverleners met weinig 'kleine' klanten.

Algemene toeslagen informatie	Primair kanaal hiervoor is <a href="http://www.toeslagen.nl">www.toeslagen.nl</a> met daarbinnen een intermediaire gedeelte waar alle relevante informatie te vinden is. Daarnaast kunnen deze intermediairs ook met de BelastingTelefoon bellen om algemene informatie te krijgen.
Actuele proces gebonden informatie	Om burgers goed te kunnen toelichten welke brieven, beschikkingen, behandel termijnen etc., biedt de Belastingdienst/Toeslagen via een digitale nieuwsbrief (actuele) informatie hoe de uitvoering verloopt, incl. verstoringen, wijzigingen. Om organisaties mee te nemen in de implementatie NTS worden de intermediairdagen gebruikt.
Raadplegen persoonlijke informatie	Hiervoor wordt geen specifieke intermediaire dienst aangeboden, het gebruik van de DigiD door burgers om Mijntoeslagen te raadplegen wordt gepromoot.
Digitaal meldingen doen	Voor deze groep toeslagenintermediairs is geen specifieke voorziening om digitaal meldingen te doen. Wel kunnen zij de burger helpen, als de burger met zijn DigiD in het portaal is ingelogd. Meldingen doen op papier is mogelijk, maar heeft niet de voorkeur en werkt vertragend voor de burger.

## B. Regulier



Voor deze groep wordt uitgegaan van toeslagenintermediairs die helpen bij een specifieke toeslag: bijvoorbeeld verhuurders of kinderopvanginstellingen. Ondersteuning wordt begrensd op hulpvragen die gericht zijn op een specifieke

toeslag, gericht op een paar grondslagen. Als de vraagstelling complexer wordt, dan moet doorverwezen worden naar de Belastingdienst. Meldingen doen namens de burger (bijv. aanpassen huurprijs of kinderopvanguren) kan als de burger met zijn DigiD inlogt. Een alternatief is dat de intermediair het klantbeeld raadpleegt via de Belastingdienst/Toeslagen Servicecentrum.

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

**Ons kenmerk  
DGB/2011/6588 U**

Deze groep gaat voor een belangrijk deel bestaan uit de huidige toeslagenintermediairs die zich niet richten op intensieve dienstverlening aan niet-zelfredzamen. Om deze groep op de juiste wijze te informeren worden er in november en begin december 2011 informatie bijeenkomsten georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomsten zal worden besproken wat er verandert en wat dat voor deze organisaties betekent.

Algemene toeslagen informatie	De voorzieningen zijn hetzelfde als bij het servicemodel basis.
Actuele proces gebonden informatie	De voorzieningen zijn hetzelfde als bij het servicemodel basis.
Raadplegen persoonlijke informatie	Burger neemt zijn DigiD gegevens mee, daarmee wordt het burgerportaal geraadpleegd. Alternatief: Via het Servicecentrum van de Belastingdienst/Toeslagen wordt informatie aan vertrouwde toeslagenintermediairs aangeboden. Vanuit privacybescherming worden de volgende maatregelen genomen: - om de authenticatie te waarborgen wordt met iedere intermediair een overeenkomst gesloten, waardoor onder andere iedere beller op naam bij de Belastingdienst/Toeslagen bekend is; - om de autorisatie zeker te stellen wordt een controle mechanisme ingericht.
Digitaal meldingen doen	-

### C. Fiscaal



Dit zijn de toeslagenintermediairs die met behulp van fiscale software, de administratie van een burger bijhouden. Via het zogenoemde BAPI-kanaal kunnen zij aanvragen en wijzigingen insturen. Het is de verwachting dat er vanuit deze administratie een betrouwbaar klantbeeld is dat niet (veel) zal afwijken van het klantbeeld zoals de Belastingdienst/Toeslagen dat heeft.

Algemene toeslagen informatie	Via de voor de fiscaal dienstverleners bekende kanalen biedt de Belastingdienst/Toeslagen informatie over toeslagen en de uitvoering daarvan.
Actuele proces	Op de intermediairdagen georganiseerd door de Belastingdienst (in

gebonden informatie	november/december 2011) wordt het NTS toegelicht.
Raadplegen persoonlijke informatie	Met behulp van de DigiD van de burger. Alternatief: Raadplegen persoonlijke informatie door te bellen naar het Servicecentrum van Belastingdienst/Toeslagen. Hiervoor moeten overeenkomsten met deze toeslagenintermediairs worden afgesloten.
Digitaal meldingen doen	Aan de softwareleveranciers zijn (vanaf september) de specificaties aangeboden voor het doen van de belangrijkste meldingen die een fiscaal dienstverlener kan/mag doen.

#### D. Intensief



Deze groep toeslagenintermediairs bestaat uit de maatschappelijke organisaties die burgers helpen bij alle (overheids-)regelingen. De burgers die zij helpen hebben veelal een zwakke financiële positie, vaak ook een stapeling van problemen (schulden, terugvorderingen) en zijn niet of nauwelijks zelfredzaam. De beoogde organisaties zijn de sociaal raadslieden, het Juridisch loket en gemeentelijke organisaties.

Deze groep toeslagenintermediairs krijgt een portaal tot hun beschikking. Met behulp van een token kunnen zij voor burgers aanvragen en wijzigingen indienen, en zij kunnen de burger helpen met ingewikkelde zaken.

Op de samenstelling van deze groep te controleren zal met vertegenwoordigers van deze intermediairs koepelafspraken worden gemaakt.

In eerste instantie zullen ongeveer 100 toeslagenintermediairs in aanmerking komen voor dit servicemodel. In 2012 zal dit aantal verder worden verhoogd. Het streven is om in principe landelijk dekkend te zijn. In ieder geval zullen de locaties daar moeten zijn waar de meeste hulp behoevende burgers zijn.