

Rapport
‘Vorbereiding op het Globaal Ontwerp Toeslagen’
17 december 2004
Versie 0.1
<i>Concept (ter review)</i>

Opdrachtgever	Gedelegeerd Opdrachtgever (1° of 2° echelon)
Naam :	Naam :
Functie :	Functie :
Datum :	Datum :
Akkoord :	Akkoord :

Projectmanager Globaal Ontwerp	Auteur (s)
Naam :	Procesarchitecten/-ontwerpers
Datum : 17 december 2004	
Akkoord :	
	Gegevensspecialisten
	Informatiearchitecten

DISCLAIMER=====

De informatie in dit document is vertrouwelijk en uitsluitend bestemd voor de geadresseerde in de uitvoering van zijn of haar functie. Het document mag slechts gebruikt worden voor de uitvoering van deze functie zonder de inhoud ervan aan iemand openbaar te maken. Wanneer u dit document per abuis ontvangt, verzoeken wij u direct contact op te nemen met de afzender. Verder verzoeken wij u in dat geval dit document te vernietigen en de inhoud ervan aan niemand openbaar te maken. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor onjuiste, onvolledige dan wel ontijdige overbrenging van de inhoud van dit document.

=====

Ontwerphistorie

Aanleiding wijziging	Afgestemd met	Versie	Datum	Status
		0.1	17-12-2004	Ter review

Inhoudsopgave

INLEIDING.....	6
1 WEGEN.....	8
1.1 INLEIDING.....	8
1.2 DOELSTELLING.....	8
1.2.1 Inleiding.....	8
1.2.2 Doelstelling.....	8
1.3 OMSCHRIJVING.....	8
1.4 FUNCTIE.....	9
1.5 AFBAKENING.....	9
1.6 RELATIE MET IPB.....	9
1.7 PROCESONTWERP.....	9
1.7.1 Huidige situatie plateau 1,2.....	9
1.7.2 Gewenste situatie plateau 3,4.....	10
1.7.3 Procesarchitectuur.....	11
1.8 ITO EN ART ASPECTEN.....	11
1.8.1 Risicomix.....	11
1.8.2 Organisatorische inrichting.....	11
1.8.3 Klantbeeld.....	12
1.8.4 Gewenst mechanisme.....	12
1.9 INTEGRATIE WKO.....	12
1.9.1 Inleiding.....	12
1.9.2 Huidige situatie.....	13
1.9.3 Uitgangspunten integratie WKO.....	13
1.9.4 Verschillen-analyse Huur/zorg vs. WKO.....	13
1.9.5 Mogelijkheden tot integratie.....	13
1.10 GEAUTOMATISEERDE ONDERSTEUNING.....	13
1.11 UITGANGSPUNTEN.....	13
1.12 AANDACHTSPUNTEN.....	14
2 PROACTIEF CORRIGEREN R N.....	16
2.1 DOEL.....	16
2.2 OMSCHRIJVING.....	16
2.3 UITGANGSPUNTEN.....	17
2.4 TRIGGERS.....	17
2.5 RESULTAAT.....	17
2.6 GEVALSCATEGORIEËN.....	17
2.7 ONTWERPBESLISSINGEN.....	17
3 AUTOMATISEREN KANTOORTAKEN EN UITVOERING REDELIJKHEIDSTOETS.....	18
3.1 DOELSTELLINGEN.....	18
3.2 OMSCHRIJVING AUTOMATISERING HUIDIGE KANTOORTAKEN.....	18
3.3 RELATIES ANDERE ONDERDELEN.....	19
3.4 RESULTAAT.....	19
3.5 OMSCHRIJVING UITVOERING REDELIJKHEIDSTOETS.....	19
3.6 RELATIES ANDERE ONDERDELEN.....	20
3.7 UITGANGSPUNTEN.....	20
3.8 RESULTAAT.....	20
4 BEHANDELEN BEROEP.....	21
4.1 OMSCHRIJVING.....	22
4.2 RELATIES ANDERE VKTK 'S /DEELPROCESSEN/RAAKVLAKKEN.....	23
4.3 UITGANGSPUNTEN.....	23
4.4 TRIGGERS.....	24
4.5 RESULTAAT.....	24
4.6 GEVALSCATEGORIEËN.....	24

4.7	UITZOEKPUNTEN.....	24
5	BEHEER.....	26
5.1	BEHEERPROCESSEN.....	26
5.2	LIFECYCLES.....	26
5.3	ORGANISATIE-INRICHTING.....	26
6	GEÏNTEGREERDE BESCHIKKING P N.....	27
6.1	MANAGEMENTSAMENVATTING.....	27
6.2	WAT HOUDT DE GECOMBINEERDE BESCHIKKING IN ÉÉN GESCHRIFT IN ?.....	27
6.3	SCENARIO'S GECOMBINEERDE BESCHIKKING.....	29
6.3.1	<i>Huidige situatie.....</i>	<i>29</i>
6.3.2	<i>Gewenste situatie.....</i>	<i>29</i>
6.3.3	<i>Verandering.....</i>	<i>29</i>
6.3.4	<i>De impact op de lopende trajecten H/Z en Kind.....</i>	<i>29</i>
6.3.5	<i>Voorstel.....</i>	<i>30</i>
6.3.6	<i>Acties: gevraagde bijdrage uit de projecten.....</i>	<i>31</i>
7	DIENSTVERLENING.....	32
7.1	BELTEL.....	32
7.2	ONDERSTEUNING HIPs EN BALIES.....	32
8	AUTOMATISCH CONTINUEREN.....	33
8.1	OMSCHRIJVING PROCES.....	33
8.2	UITGANGSPUNTEN.....	34
8.3	UITZOEKPUNTEN.....	34
8.4	RELATIES ANDERE VKTK's /DEELPROCESSEN/RAAKVLAKKEN.....	35
8.5	TRIGGERS.....	35
8.6	RESULTAAT.....	35
8.7	GEVALSCATEGORIEËN.....	35
8.8	ONTWERPBESLISSINGEN.....	36
9	INKOMENSLOKET.....	37
9.1	INLEIDING.....	37
9.2	DOEL.....	37
9.3	UITGANGSPUNTEN.....	37
9.4	RELATIES ANDERE VKTK's /DEELPROCESSEN/RAAKVLAKKEN.....	37
9.5	GEVALSCATEGORIEËN.....	38
9.6	UITZOEKPUNTEN.....	38
10	KLANTBEELD.....	39
11	DEFINITIEF TOEKENNEN.....	40
11.1	DOEL.....	40
11.2	OMSCHRIJVING.....	40
11.3	UITGANGSPUNTEN.....	41
11.4	TRIGGERS.....	41
11.5	RESULTAAT.....	42
12	HERZIEN TOEKENNEN TEGEMOETKOMING.....	43
12.1	DOEL.....	43
12.2	OMSCHRIJVING.....	43
12.3	UITGANGSPUNTEN.....	44
12.4	TRIGGERS.....	44
12.5	RESULTAAT.....	44
12.6	GEVALSCATEGORIEËN.....	44
12.7	ONTWERPBESLISSINGEN.....	44
13	INVORDERINGSPROCES.....	45
13.1	INLEIDING.....	45
13.2	HET INVORDERINGSPROCES.....	45

13.3	BETALING BINNEN DE BETALINGSTERMIJN.....	45
13.4	BEZWAAR.....	45
13.5	TELEFONISCH UITSTEL VAN BETALING.....	46
13.6	DE BETALINGSREGELING.....	46
13.7	BETALINGSHERINNERING.....	46
13.8	VERREKENEN.....	46
13.9	DWANGINVORDERING.....	47
13.10	REALISATIE.....	47
14	VERZAMELEN RENSEIGNEMENTEN.....	48
14.1	INLEIDING.....	48
14.1.1	<i>Wat zijn Renseignementen (afbakening).....</i>	<i>48</i>
14.1.2	<i>Herkomst Renseignementen.....</i>	<i>48</i>
14.2	DOEL VERZAMELEN RENSEIGNEMENTEN.....	49
14.3	GLOBAAL PROCES VERZAMELEN RENSEIGNEMENTEN.....	49
14.3.1	<i>Globale procesbeschrijving.....</i>	<i>49</i>
14.3.2	<i>Relatie met andere Toeslag-processen.....</i>	<i>53</i>
14.4	GEWENSTE RENSEIGNEMENTEN PLATEAU 3, 4.....	53
14.4.1	<i>Zekere stromen plateau 3.....</i>	<i>53</i>
14.5	COPAFIJTH-BI-GGHH ASPECTEN.....	54
14.5.1	<i>Organisatie (betrokken partijen).....</i>	<i>54</i>
14.6	RELATIE MET ANDERE DEELPROJECTEN BINNEN TOESLAGEN.....	54
14.7	BETROKKENEN BINNEN DE BELASTINGDIENST.....	54
15	ACTIEF CORRIGEREN.....	56
15.1	DOEL.....	56
15.2	OMSCHRIJVING.....	56
15.3	UITGANGSPUNTEN.....	57
15.4	TRIGGERS.....	57
15.5	RESULTAAT.....	57
15.6	GEVALSCATEGORIEËN.....	57
15.7	ONTWERPBESLISSINGEN.....	57
16	BESTURING EN STUURINFORMATIE.....	58
16.1	ONDERSTEUNING BESTURING KANTOOR TOESLAGEN.....	58
16.1.1	<i>Verdeling van werkvoorraden.....</i>	<i>58</i>
16.1.2	<i>Prioriteren van werkvoorraden.....</i>	<i>59</i>
16.1.3	<i>Traceerbaarheid & kwaliteitscontroles.....</i>	<i>59</i>
16.2	STUURINFORMATIE.....	59
16.2.1	<i>Informatie aan derden.....</i>	<i>60</i>
16.2.2	<i>Stuurinformatie t.b.v. ProductieRegie.....</i>	<i>60</i>
16.2.3	<i>Stuurinformatie Individuele Klantbehandeling.....</i>	<i>60</i>
16.3	SAMENVATTING INRICHTINGSKEUZES.....	61
17	BIJLAGEN.....	62
17.1	BIJLAGE: RELEVANTE ARTIKELEN UIT AWIR BIJ HOOFDSTUK 2 'PROACTIEF CORRIGEREN'.....	63
17.2	BIJLAGE: RELEVANTE ARTIKELEN UIT AWIR BIJ HOOFDSTUK 11 'DEFINITIEF TOEKENNEN'.....	64
17.3	BIJLAGE: RELEVANTE ARTIKELEN UIT AWIR BIJ HOOFDSTUK 12 'HERZIEN TOEKENNEN TEGEMOETKOMING'.....	65
17.4	BIJLAGE BIJ HOOFDSTUK 17 'BESTURING EN STUURINFORMATIE.....	66

Inleiding

Voor u ligt een rapport met de uitwerking van 17 onderwerpen, zowel gericht op de actualisering van processen in plateau 0, 1 en 2 als op een nadere uitwerking van processen in plateau 3 en 4.

Met de verslaglegging van deze onderwerpen heeft het project Toeslagen tot doel om u in de gelegenheid te stellen met ons de richting te bepalen van het op te leveren Globaal Ontwerp van 21 januari aanstaande.

Het was aanvankelijk de bedoeling ook de uitwerking van het onderwerp 'verstrekken duplicaten' in dit rapport mee te nemen. De voorkeur van het project Toeslagen is om dit proces via DAS te laten verlopen. Er heeft op dit moment nog onvoldoende besluitvorming plaatsgevonden om hierover een duidelijk voorstel op te leveren. Wij gaan ervan uit dat bij de oplevering van het Globaal Ontwerp op 21 januari aanstaande hierover meer duidelijkheid is.

Context rapport

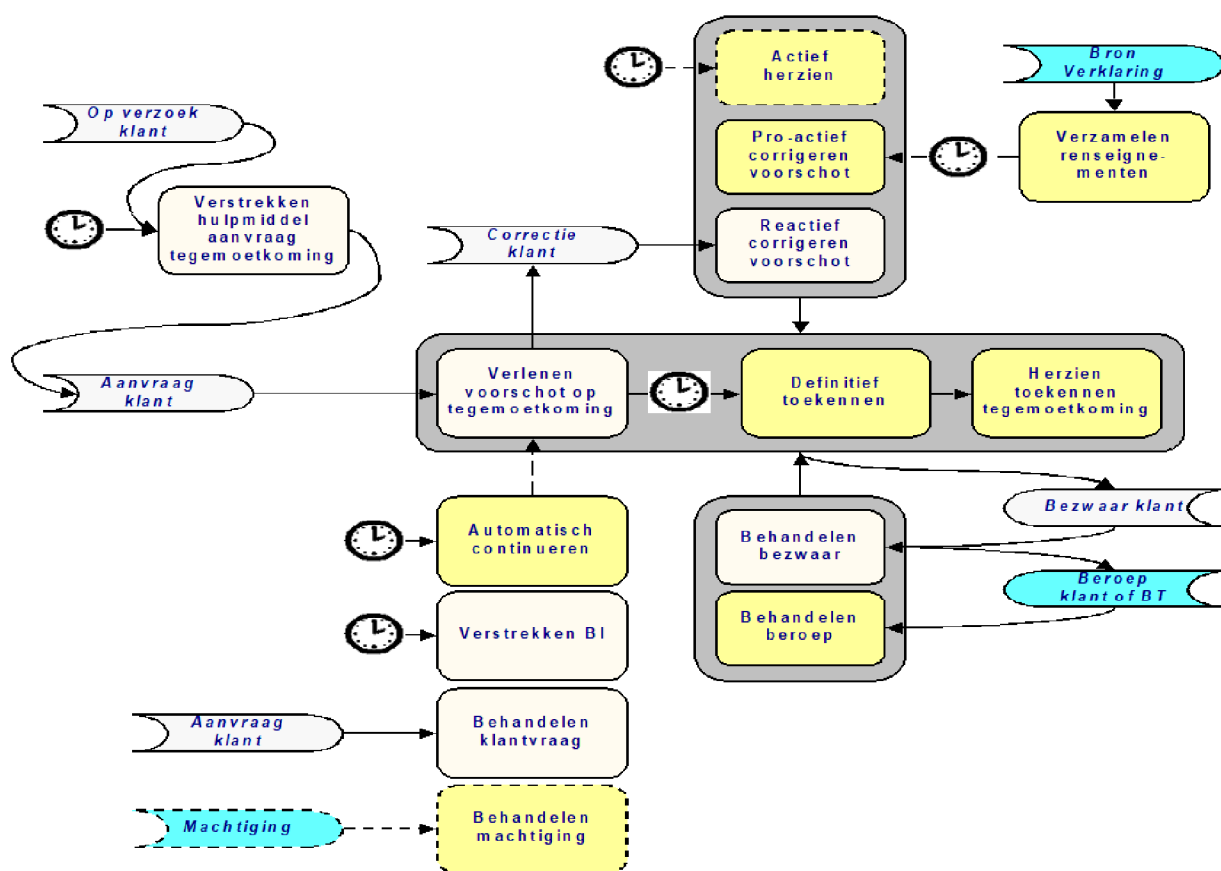
Onderstaand overzicht geeft aan welke van-klant-tot-klant (vktk) -processen zijn onderkend in het globale ontwerp. Hierbij zijn de grijs weergegeven processen onderdeel van plateau 3 en 4.

Nr	Naam Van klant tot klantproces	Omschrijving Van klant tot klant proces
1	Verstrekken (gepersonaliseerd) hulpmiddel aanvraag tegemoetkoming	Het aan de toeslageregeling gerelateerde hulpmiddel kan reactief (klant vraagt erom) of actief (moment in tijd) worden verstrekt aan belanghebbende. Het hulpmiddel zal worden gepersonaliseerd en verder vooringevuld voorzover brongegevens van voldoende kwaliteit beschikbaar zijn.
2	Verlenen voorschot op tegemoetkoming	In behandeling nemen van een door de belanghebbende ingediend initieel verzoek tot tegemoetkoming voor tegemoetkomingsjaar T ⁰ en het eventueel toekennen cq afwijzen van een voorschot op die tegemoetkoming.
3	Reactief corrigeren voorschot op tegemoetkoming	In behandeling nemen van een door de belanghebbende ingediende mutatie op verzoek tot tegemoetkoming voor tegemoetkomingsjaar T ⁰
4	Behandelen bezwaar	In behandeling nemen van een bezwaarschrift van de klant tegen een afgegeven beschikking. Dit resulteert in een uitspraak; de (financiële) gevolgen hiervan worden in een nieuwe beschikking opgenomen.
5	Behandelen klantvraag	Het naar aanleiding van een klantvraag verstrekken van informatie en/of bieden van hulp.
6	Verstrekken BI	Periodiek genereren en verstrekken van de standaard gestructureerde BI-rapportage o.b.v. leveringsafspraken hierover.
7	Behandelen beroep	In behandeling nemen van een beroepschrift tegen uitspraak op bezwaar door een gerechtshof, afkomstig van de klant of de dienst zelf. Dit resulteert in een nieuwe beschikking waarbij eventuele consequenties van de uitspraak van het gerechtshof worden doorgevoerd.
8	Pro-actief corrigeren voorschot op tegemoetkoming	Het, naar aanleiding van periodiek te constateren mutatie(s) in de brongegevens, massaal (ambtshalve) behandelen en toekennen van een bestaande tegemoetkoming voor tegemoetkomingsjaar T ⁰ .
9	Automatisch continueren	Voor een te selecteren doelgroep hun voorschotverstrekking tegemoetkoming automatisch continueren ten behoeve van het komende tegemoetkomingsjaar.
10	Toekennen tegemoetkoming	Naar aanleiding van de vastgestelde aanslag inkomstenbelasting voor jaar T ⁰ , het definitief vaststellen van de tegemoetkoming voor tegemoetkomingsjaar T ⁰ . Er bestaat nog 5 jaar de mogelijkheid tot herziening op de "definitieve" toekenning.
11	Herzien toekennen tegemoetkoming	Het naar aanleiding van nieuwe feiten (opnieuw) definitief toekennen van de tegemoetkoming voor tegemoetkomingsjaar T ⁰ .
12	Verzamelen renseignementen	Processen die zorg dragen voor het verzamelen en beheren van de externe contragegevens en deze als informatie beschikbaar stellen

		aan de afnemende primaire en secundaire toeslagprocessen.
13.	Behandelen machtiging	In behandeling nemen van een door de belanghebbende ingediend machtigingsverzoek aan een derde voor het uitoefenen van bepaalde rechten inzake de toeslagregeling.
14.	Actief herzien verleend voorschot	Het onderzoeken en indien noodzakelijk (ambtshalve) behandelen van lopende voorschotverstrekking voor een tegemoetkomingsjaar T ⁰ , met als doel gedurende het tegemoetkomingsjaar een zo hoog mogelijke rechtmatigheid in voorschotverstrekking te bereiken. Het doel van het bewaken van de mutatieplicht van de belanghebbende valt hiemee samen.

De vktk-processen 'verstrekken BI' en 'verzamen renseignementen' zijn te typeren als ondersteunende, secundaire processen en daarmee strikt genomen geen 'van-klant-tot-klant-proces'. De strekking van de gegevens die verzameld moeten worden zijn beschreven in het document 'de AWIR en haar bronnen'.

De samenhang in de van-klant-tot-klant processen is hieronder op hoofdlijnen weergegeven. De uitgaande producten als beschikkingen en betalingsopdrachten zijn weggelaten. De pijlen tussen de vktk-processen laten globaal de afhankelijkheid en daarmee de tijdsvolgordelijkheid zien. Als een pijl vertrekt of stopt bij een grijs vlak geldt de pijl voor alle vktk-processen welke zich in het grijze vlak bevinden.



Figuur 1 Samenhang vktk-processen

Toelichting: (klok=tijdgestuurd, lichte kleuren= plateau 0-2, donkere kleuren=plateau 3-4; stippellijnen=nog niet gepland)

1 Wegen

1.1 Inleiding:

Voor plateau 3(4) gaan we over op een "nieuwe" manier van wegen, die beter aansluit op de toezichtcirkel die ook voor blauwe processen wordt gebruikt. Wegen zal ingericht worden met behulp van de zogenaamde "risicomixen", dit is conform het gedachtegoed zoals dit door ITO (intensief toezicht, is onderdeel van ART) is neergelegd. In hoofdstuk 8 wordt hier nader op ingegaan.

1.2 Doelstelling

1.2.1 Inleiding

Ontvangen berichten/signalen/aanvragen worden gewogen op risico, waarna door toedelen posten worden toebedeeld aan massale afhandeling of aan kantoor-afhandeling. De bepaling van het risico van een signaal wordt gedaan aan de hand van selectieregels die een risico kunnen wegen. Middels een "risicomix" met meerdere selectieregels worden uit ontvangen berichten de juiste posten ter behandeling aan kantoor aangeboden, of massaal verwerkt in het massale proces. Een risicomix wordt met zorg samengesteld, en is van toepassing op bepaalde type berichten, het soort van klant tot klant proces, het moment van uitvoering van het "van klant tot klant proces", de regeling van uitvoering, het jaar, en het type regeling. Verschillende berichten kunnen via verschillende "risicomixen" gewogen worden

Voorbeeld:

Bericht "Aangifte IB 2004" wordt gewogen met een andere risicomix dan het Bericht "Aangifte IB 2003".

De verschillende van klant tot klant processen zullen onderscheidende risicomixen kennen, bijvoorbeeld:

- wegen aanvraag;
- wegen pro-actief signaal;
- wegen t.b.v. definitief beschikking.
- wegen naar aanleiding van mutaties van de klant

Ook is het mogelijk dat de risicomix afhankelijk is van het moment van uitvoering, zo is het mogelijk dat een risicomix voor het van klant tot klant proces "verlenen voorlopige tegemoetkoming" die in januari van jaar – T wordt anders is dan wanneer dit proces wordt uitgevoerd in november van hetzelfde jaar. De weegregels die tot een risicomix behoren kunnen generiek of specifiek (voor een bepaalde regeling) van aard zijn.

1.2.2 Doelstelling

Doel van wegen is dus het uitwerpen van het risico (bepalen van je risico's doe je eerst en aan de hand daarvan stel je een risicomix samen), zodat op basis van het risico bepaald kan worden of behandeling in massaal plaats kan vinden, of dat behandeling op Kantoor moet plaatsvinden.

1.3 Omschrijving

De functie wegen weegt dus of een signaal/bericht een risico oplevert voor de Belastingdienst toeslagen. Dit wegen gebeurt op basis van selectieregels, die samen een risicomix opleveren. Een risicomix is een set van selectieregels, die voor een bepaald type bericht(signaal) de risico-categorie kan vaststellen, en kan vaststellen welke risico-behandeling gevolgd moet worden om het risico af te dekken.

De selectieregels maken gebruik van de gegevens in het signaal/bericht, maar ook van andere gegevens die nodig zijn om het signaal "met voldoende betrouwbaarheid" te kunnen wegen. Wegen kan beschouwd worden vanuit primair proces, vanuit werkbesturing, vanuit risicobeheersing en vanuit bestuurlijke verantwoording (BI). Vanuit primair proces hoeft wegen alleen maar te wegen (risicohoogte vaststellen en behandelvoorschrift geven). Vanuit werkbesturing hangt hier echter mee samen dat op het kantoor Toeslagen maar een beperkte controle-capaciteit beschikbaar is, die we zo optimaal mogelijk in willen zetten. Momenteel wordt wegen dus ook gebruikt om de uitworp te maximaliseren tot een voor de eenheden verwerkbaar aantal.

1.4 Functie

De functie "wegen" wordt ontworpen als een zelfstandige component die daar waar van toepassing in onder andere ieder van klant tot klant proces kan worden ingepast. De omschrijving van de functie is derhalve als volgt gesteld: het bepalen van fiscaal belang en relevant risico. De invoer van de functie een "bericht" of een "signaal", de uitvoer is een behandelvoorschrift en een risico-indicatie.

1.5 Afbakening

Het "weegbaar" maken zit binnen het deelproces wegen. De input van wegen zijn berichten of signalen, hierop is een bepaalde risicomix van toepassing, deze risicomix zal om het wegen mogelijk te maken gegevens nodig hebben om het aangeboden bericht/signaal op risico te kunnen bepalen.

De relevantie van het aangeboden signaal zal niet door wegen worden gedaan, er wordt vanuit gegaan dat wegen alleen de relevante signalen binnenkrijgt. Voor de afbakening is eveneens van belang dat er vanuit wordt gegaan dat wegen, naast het aangeleverde bericht/signaal, zelf de gegevens "ophaalt" die in het kader van de risicomix nodig zijn. Dit betekent dat wegen de lijntjes moet leggen naar de leverende administraties, anderzijds kan de intelligentie van de risicomixen op één plaats blijven. Indien wegen niet zelf de benodigde gegevens ophaalt, dan betekent dit dat er elders de intelligentie aanwezig moet zijn wat de gegevensbehoefte van de functie wegen is. Deze gegevensbehoefte kan met het wijzigingen van de risicomixen eveneens weer wijzigen.

Bij vaststelling van een risico-indicatie na wegen wordt hieraan ook een behandelprogramma-indicatie (behandelvoorschrift-indicatie) gehangen. Het toedelen (naar kantoor of naar massaal-proces) gebeurt niet door wegen. Resultaat van wegen is dus gewogen signalen, met evt. daaraan gekoppeld een behandelprogramma.

Naast de functie van wegen in het primaire (vtkt) proces, heeft wegen ook functionaliteit voor de besturing van wegen. Wegen moet (bestuurlijke) informatie leveren over het effect van de risicomix als geheel, en over selectieregels in het bijzonder. Op basis van deze gegevens moet RBO-Toeslagen in staat zijn de risicomix te tunen, en verantwoording af te kunnen leggen m.b.t. risicobeheersing (zie hiervoor ook hoofdstuk 8)

1.6 Relatie met IPB

Het is op dit moment niet duidelijk of de aanname in strijd is met het integraal procesmodel. Daarbij moet bedacht worden dat het werken met "pro-actieve" signalering nieuw is en ogenschijnlijk op dit moment in geen enkel fiscaal proces plaatsvindt. Het mechanisme dat er een proces (of misschien wel een generieke functie) moet komen die de relevantie van de aangeleverde signalen moet gaan bepalen kan gevolgen hebben voor het IPB.

1.7 Procesontwerp

1.7.1 Huidige situatie plateau 1,2

In plateau 0,1 en 2 wordt wegen gebruikt om volledige zaken te wegen zoals die voortkomen uit 2 soorten klanttriggers; een aanvraag of een mutatie. Wegen detecteert daarbij aanwezigheid van risico's en op basis daarvan wordt de zaak geautomatiseerd afgehandeld of door een behandelaar beoordeeld.

Een zaak is hierbij een volledige en consistente gegevensset op basis waarvan een of meerdere regelingen kunnen worden gewogen en vervolgens ook zonder verdere aanvulling kunnen worden berekend/beslist.

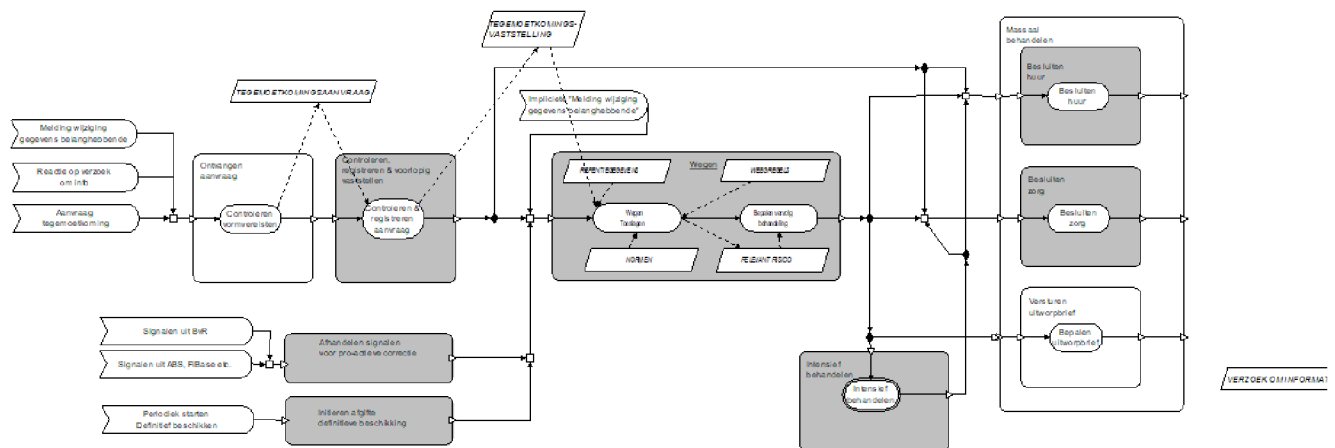
Een zaak wordt gewogen aan de hand van weegregels. Een weegregel staat aan of uit. Een regel die aan staat wordt daadwerkelijk uitgevoerd en levert een risicoscore op. Het al dan niet als relevant aangemerkt zijn van het onderkende risico maakt dat de constatering daadwerkelijk leidt tot (handmatige) uitworpbehandeling of niet.

1.7.2 Gewenste situatie plateau 3,4

Plateau 3 en 4 onderkennen aanvullende stromen die te wegen zaken opleveren. Dit betreft stromen waaraan geen klanttrigger vooraf gaat, nl:

- Pro-actief corrigeren
- Definitief vaststellen
- Herzien vaststelling
- Beroep (wellicht niet, als vaststelling bij bezwaar wordt aangepast door de behandelaar wordt ook niet gewogen, is ontwerpbeslissing op architectuur niveau)
- Redelijkheid/passendheid (of zijn dit knock out criteria)

Positionering van wegen in de procesarchitectuur:



1.7.3 Procesarchitectuur

Voor plateau 3 en 4 wordt de bestaande procesarchitectuur als uitgangspunt genomen.

De positie van wegen verandert daarin niet, de inhoud wel (wegen zal mogelijk een proces specifieke invulling kennen zodat op een eerste aanvraag een andere risicobepaling wordt gedaan dan bijvoorbeeld bij het afgeven van een definitieve beschikking).

Weegregels kunnen anders ingezet worden bij plateau 3 en 4 dan bij plateau 1 en 2. Bij plateau 1 en 2 kunnen de weegregels aan of uit staan. Bij plateau 3 en 4 kunnen de regels aan staan, maar pas bij een bepaald overschrijdingspercentage tot uitworp leiden.

In plateau 3 en 4 wordt ook het VKTK "pro-actief corrigeren" ter beschikking gesteld. Dit impliceert dat op ontvangen rensenignementen een beoordeling plaatsvindt die er al dan niet toe leidt dat een lopende toeslag (of meerdere) opnieuw en bij voorkeur geautomatiseerd wordt beoordeeld. Om te bepalen welk rensenignement onder welke condities daadwerkelijk tot een herbeoordeling leidt is een type beoordeling/weging die momenteel niet in het proces voorkomt. Het kan ook zijn dat er een vraagbrief naar de kalnt gaat n.a.v. ontvangen rensenignementen.

1.8 ITO en ART aspecten

1.8.1 Risicomix

Uitgangspunt is de zogenaamde risicomix, deze bestaat uit een aantal weegregels en kan regelingspecifiek, jaarspecifiek, en zelfs gevalscategoriespecifiek/functiespecifiek. Concreet betekent dit dat er een risicomix kan zijn voor de regeling huur, zorg, wko, voor het jaar 2006 en gevalscategorie "pro-actief", daarnaast kan er voor dezelfde regeling en hetzelfde jaar een risicomix zijn voor de gevalscategorie "mutaties van de klant". Evenzeer kunnen er bijvoorbeeld verschillende risicomixen zijn voor de functie "voorlopig toekennen" en "defintief toekennen".

Het streven is om de risicomix voor huur en zorg zoveel mogelijk met elkaar te integreren.

De weegregels die deel uitmaken van de risicomix zullen voor een deel generiek en voor een deel specifiek worden opgesteld.

De weegregels moeten afzonderlijk aan/uit kunnen worden gezet, en dit moet dagelijks kunnen gebeuren.

De wens van ITO is, om vooraf te kunnen bepalen hoe groot de uitworp is en op basis daarvan één of meerdere weegregels aan of uit te kunnen zetten (binnen een bepaalde risicomix).

Om aan de wens uitvoering te geven zou dit op voorhand betekenen dat de te behandelen zaken eerst gewogen moeten worden om de mogelijke uitworp te kunnen bepalen en op basis van het resultaat de weegregels die moeten gaan gelden om aan een acceptabele uitworpvolume te komen, te bepalen (proefdraaien, dit is het testbestand)

Het is nog de vraag of per behandelde zaak nog herleidbaar moet zijn welke weegregels op dat moment van toepassing zijn geweest. (voor BI wel, en meting resultaat weegregels en voor bepalen van de werkinstructies). ITO stelt in ieder geval de eis dat iedere te behandelen zaak de volledige set aan weegregels binnen de risicomix doorloopt (voor zover deze "aan" staan), indien de zaak tot uitworp leidt moet het voor de behandelaar duidelijk zijn welke weegregels zijn "overtreden". In een apart bestand (schaduwbestand) blijft inzichtelijk welke weegregels aan hebben gestaan en welke niet. De weegregels die niet aantaan leiden niet tot uitworp, maar in het bestand wordt wel aangegeven dat een post als uitworp gekenmerkt had kunnen worden indien de weegregel aan had gestaan. Indien het kantoorproces capaciteit heeft om meer uitworp te behandelen dan de afkomstige uitworp van de weegregels, kan ervoor gekozen worden om de posten uit het schaduwbestand te behandelen.

1.8.2 Organisatorische inrichting

Organisatorisch wordt het naar alle waarschijnlijkheid op de volgende manier ingericht: de risicobeheersingsgroep (voor toeslagen (huur/zorg) nog in oprichting, gaat de weegregels maken. ITO stuurt de risicobeheersingsgroep aan en besluit over het al of niet van toepassing van zijn van de weegregels op een bepaald moment. Het is nog de vraag waar de weegregels in het geautomatiseerde systeem worden ingevoerd. Dit betekent dus het inrichten van een beheerproces.

De functie “wegen” heeft tot doel het risico te bepalen wat de belastingdienst toeslagen loopt indien de toeslag wordt uitbetaald. Niet ieder risico zal even zwaar wegen, er zal dus een prioritering aan de weegregels moeten worden toegekend.

Op basis van de “weging” zal er een besluit moeten worden genomen: is het risico acceptabel of niet. Het acceptabel zijn wordt bepaald door de “bandbreedte”, dit is de mate waarin de weegregel wordt “overtreden”. Dit bepaald of de “zaak” geautomatiseerd mag worden vastgesteld of dat deze moet worden uitgeworpen. Ook deze bandbreedtes moeten instelbaar zijn.

1.8.3 Klantbeeld

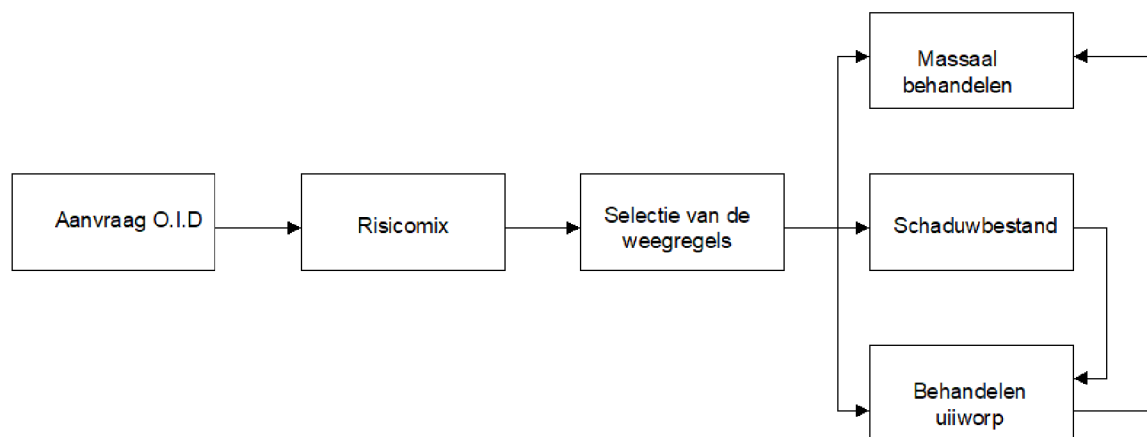
Een afwijkende behandeling wordt vastgelegd om binnen enig proces van Toeslagen de reguliere afhandelingswijze te doorkruisen (bijvoorbeeld om aan te geven dat bijzondere aandacht en/of een bijzondere behandeling vereist is).

Een behandelaar moet tijdens de handmatige behandeling in staat zijn om een behandelvoornemen voor een klant te registreren en muteren. Het behandelvoornemen leidt er toe dat ongeacht het resultaat van de weging altijd “uitworp” plaatsvindt. Uitworp op basis het behandelvoornemen dient herkenbaar te zijn binnen het kantoorproces.

Noodzaak voor deze functionaliteit:

beperken terugvorderingsrisico, zo dicht mogelijk tegen de werkelijke situatie aanzitten
wens om historie vast te leggen van behandelwijze “risicovolle” klant

1.8.4 Gewenst mechanisme



Iedere aanvraag, of mutatie etc, wordt gewogen door een risicomix, iedere risicomix bestaat uit een aantal weegregels, in “selectie weegregels” wordt bepaald welke regels op dat moment van toepassing zijn binnen de risicomix en tot uitworp kunnen leiden. De zaken die niet tot uitworp leiden gaan naar “massaal behandelen” en naar “schaduwbestand”. In het “schaduwbestand” komen dus alle zaken die niet tot uitworp hebben geleid. Het is echter mogelijk dat deze alsnog tot uitworp leiden indien er meer weegregels binnen de risicomix “actief” worden gemaakt. Dit moet achteraf mogelijk zijn. Eveneens moet het mogelijk zijn dat de zaken die tot uitworp hebben geleid om welke reden dan ook alsnog “massaal te gaan behandelen”

(er moet intelligentie zijn die kan herkennen welk type bericht/jaar/regeling etc. van toepassing is zodat de juiste risicomix gekoppeld wordt. Deze herkenbaarheid moet ook in wegen zitten).

1.9 Integratie WKO

1.9.1 Inleiding

De functie "wegen" voor plateau 3 en 4 moet zodanig worden ontworpen en gerealiseerd dat deze voor meerdere processen (bijv.: pro-actief corrigeren en afhandelen van klantmutaties) te gebruiken is. Tevens dient de functie zodanig te worden ingericht dat mogelijk toekomstige nieuwe toeslagregelingen eenvoudig integreerbaar zijn binnen de functie wegen. Daarnaast Dit betekent o.a. dat de functie "flexibel" moet worden ingericht.

1.9.2 Huidige situatie

Voor plateau 1 en 2 zijn voor de regelingen "huur en zorg", de "weegregels" hardcoded opgenomen. Dit kan de flexibiliteit in de weg staan. Het betreft hier echter "voorlopige oplossingen". Met betrekking tot plateau 3 en 4 moet er in ieder geval een integratie plaatsvinden met de WKO (Wet KinderOpvang) zie hiervoor ook de "contourennota versie 8 ITO".

1.9.3 Uitgangspunten integratie WKO

Uitgangspunt is het procesontwerp "detecteren risico" Versie 1.4 dd. 01-07-2004.

1.9.4 Verschillen-analyse Huur/zorg vs. WKO

Hierin komen een aantal overeenkomsten en een aantal verschillen voor met betrekking tot de functie "wegen" voor toeslagen. De functionaliteit lijkt overeen te komen.

De overeenkomsten liggen met name in het detecteren van de risico's rondom het huishouden, met name de samenstelling ervan, ook de identificatie van personen komt overeen evenals de werkwijze om pas uitworp te realiseren op het moment dat alle weegregels zijn doorlopen en op die manier een totaal beeld ontstaat. Afwijkend is dat WKO zich met name richt op "kind" zoals de waarschijnlijkheid van de aangegeven specificaties. (het lijkt erop dat dit meer een uitbreiding is, dus meer van hetzelfde). De WKO laat zich niet expliciet uit over de "lasten" (anders dan dat de kosten van de kinderopvang een bepaald maximum niet overschrijden) en de "draagkracht".

Onduidelijk is het op dit moment of volgorde van registratie n.a.v. wegen van WKO gelijk ligt aan die van toeslagen. Zo is er in hetzelfde document beschreven dat een "subsidierol" wordt aangemaakt nadat is vastgesteld dat de aanvraag acceptabele risico's bevat. Dit betekent dat er kennelijk pas wordt geregistreerd dat er een "klant" is (in BvR) op het moment dat er een beschikking is opgemaakt. (hier ligt misschien ook een aanvraag met pro-actief, want er zullen niet eerder mutaties worden doorgegeven dan de subsidierol = fiscale rol wko is geregistreerd).

Opgemerkt moet nog worden dat de WKO nog niet onder de AWIR valt en dus niet te maken heeft met de AWIR specifieke weegregels.

1.9.5 Mogelijkheden tot integratie

Omdat ITO gaat werken met "risicobeheersingsmodellen" die per regeling en jaar los van elkaar kunnen bestaan is hierin de flexibiliteit te vinden die nodig is voor een integratie mer andere regelingen, dus ook voor de WKO.

Wel dient de gewenste flexibiliteit technisch ondersteund te kunnen worden. Mogelijk kan BLAZE hierin de gewenste ondersteuning bieden.

1.10 Geautomatiseerde ondersteuning

.....Blaze.....?

1.11 Uitgangspunten:

- Het bepalen van welke signalen vanuit het pro-actieve proces aangeleverd worden aan wegen behoort niet tot de functionaliteit van wegen.
- Iedere zaak wordt volledig gewogen
- ITO/ART stelt de risicomix samen, bepaalt de weegregels die hiervan deel uitmaken, stelt de uitworpcriteria vast en bepaalt welke risicomix voor welke situatie van toepassing is.
- ITO/ART stelt de informatiebehoefte van de risicomixen samen. Bijvoorbeeld: de signalen die pro-actief binnenkomen moeten vergeleken worden met een eerdere registratie teneinde te kunnen vaststellen wat ermee moet gebeuren. De vraag die dan beantwoord moet worden is waarmee de vergelijking moet plaatsvinden, met de laatste vaststelling.....een nieuwe referentieverklaring.
- In aanvulling op het bovenstaande: ITO en ART bepalen de bandbreedtes met betrekking tot de uitworpcriteria (de bandbreedte m.b.t. de mate van een toegestaan verschil tussen de gegevens die met elkaar vergeleken worden).
- Zaken die "gewogen" zijn moeten achteraf opnieuw gewogen kunnen worden en als zodanig aan het massale proces worden aangeboden (dit is dus een ander uitgangspunt dan voor plateau 1 en 2 is gehanteerd). Dit heeft te maken met de wens om zaken die niet tot uitworp hebben geleid omdat er op enig moment maar een beperkte set van weegregels van toepassing was om de hoeveelheid uitworp niet te groot te maken, alsnog aan uitvoerige weging te onderwerpen.
- Behandelvoornemen moet eenvoudig door een behandelaar te registreren en te muteren zijn. (klantbeeld)
- Er worden geen relaties gelegd met behandelvoornemens van andere middelen (buiten Toeslagen (klantbeeld)).

1.12 Aandachtspunten

- Als een signaal betrekking heeft op meerdere VKTK processen, dan is het mogelijk dat dit eveneens meerdere keren tot uitworp kan leiden omdat er verschillende risicomixen per gevalscategorie kan zijn (een signaal dat pro-actief binnenkomt moet over regelingen heen beoordeeld worden, en zelfs binnen een regeling misschien wel over verschillende VKTK's van toepassing zijn, betekent dit één keer mogelijk uitworp of meerdere keren omdat er verschillende risicomixen van toepassing zijn)..
- Moet ieder signaal die pro-actief binnenkomt en die niet tot uitworp heeft geleid leiden tot een nieuwe beschikking of kan deze ook leiden tot een vraagbrief, en zo ja in welke gevallen is dat dan zo, en op welke wijze moet de functie wegen hieraan invulling geven (wanneer wel een vraagbrief en wanneer niet).
- Op basis van het procesontwerp dd. 25 juni 2004 dient er voor het VTKT "automatisch continueren" mogelijk een voorziening te worden getroffen met betrekking tot het controleren van de aandachtscategorie (n.a.v. het selecteren van de doelgroepen).
- Op basis van het procesontwerp dd. 25 juni 2004 dient er voor het VTKT "definitief toekennen" mogelijk een voorziening te worden getroffen. Het is op dit moment niet duidelijk of in en welke mate er een aanpassing noodzakelijk zal zijn. Wel lijkt het voor de hand te liggen dat de wijze van wegen (risicodetectie) bij een voorlopige toekenning (plateau 2) een andere kan zijn dan bij een definitieve toekenning (plateau 4).
- Conform de eisen van ITO/ART zal wegen zodanig moeten worden opgezet en gebouwd dat de risicomixen eenvoudig zijn samen te stellen en aan te passen, de weegregels moeten individueel al of niet van toepassing kunnen worden verklaard, weegregels moeten snel ingevoerd kunnen worden, en het geheel moet in de tijd gezien reproduceerbaar zijn. Dit kan complicaties geven voor de gegevensleverantie die nodig is om aan de informatie behoefte van de nieuwe weegregel te voldoen.
- Er ligt een sterk raakvlak met pro-actief corrigeren. Het is denkbaar dat "pro-actieve" signalen behorende bij één belanghebbende "geclusterd moeten worden teneinde tot een juiste weging te kunnen komen. Zo is het denkbaar dat één enkel signaal niet tot een nieuwe beschikking leidt, maar een combinatie van bij elkaar behorende signalen wel.

- Werkinstructies (behandelinstructies) worden gemaakt op basis van de gedefinieerde risicomixen.
- Er moet nog bepaald worden of reproduceerbaar moet zijn welke weegregels op een bepaalde zaak van toepassing zijn geweest.
- Welke mogelijkheden zijn er om deze functionaliteit deels in BvR op te nemen?
- Voor welke gevalscategorieën geldt deze functionaliteit? Aanvragen, mutaties, gestructureerd, ongestructureerd, proactief corrigeren, automatisch continueren...(klantbeeld)..
- Hoe complex moet het behandelvoornemen ingericht worden? (klantbeeld)
- Op basis van welke criteria wordt een behandelvoornemen opgesteld en beëindigd? (klantbeeld)
- Hoe vindt beheer van het bestand met behandelvoornemens plaats? (klantbeeld)
- Onderzoeken van de migratie van VROM gegevens (zwarte lijst)? (klantbeeld)

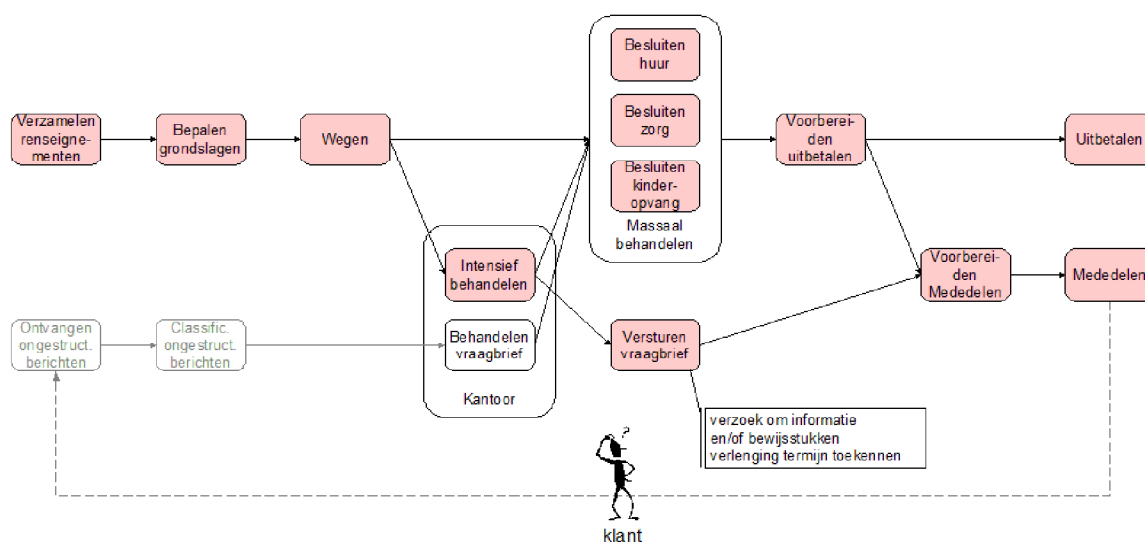
2 Proactief corrigeren r n

2.1 Doel

Het op basis van signalen van derden laten aansluiten van de hoogte van de tegemoetkoming op de werkelijkheid, zodat de te verlenen voorschotten zo min mogelijk afwijken van de uiteindelijk definitief vast te stellen tegemoetkoming.

2.2 Omschrijving

Bij de uitvoering van de toeslagregelingen heeft de Dienst Toeslagen zich tot doel gesteld pro-actief te handelen naar aanleiding van signalen die duiden op mogelijke wijzigingen in de grondslagen voor de tegemoetkoming. Het gaat daarbij om signalen die niet van de aanvrager afkomstig zijn maar van derden, zoals de Gemeentelijk Basisadministratie en de Woningcorporaties. Hierbij kan het gaan om bijvoorbeeld een verhuizing, een geboorte, een overlijden of een (significante) wijziging in het inkomen van een persoon.



Verzamelen resemble-menten

In dit deelproces worden de signalen van derden met betrekking tot huishoudsamenstelling, inkomen en lasten ontvangen en vertaald naar aanleidingen tot het wijzigen van de grondslagen, die gebruikt zijn voor de berekening van het tegemoetkomingsbedrag (voorschot).

Bepalen grondslagen

In dit deelproces worden naar aanleiding van nieuwe gegevens van derden opnieuw de grondslagen bepaald waarmee de tegemoetkoming wordt berekend. Hierbij wordt uitgegaan van de grondslagen zoals deze voor de meest recente voorschotberekening zijn vastgesteld, aangepast met de betreffende gegevens van derden.

Wegen

In dit deelproces worden op basis van een speciale weegregelmix voor pro-actief corrigeren de relevante risico's bepaald en gewogen met als doel te bepalen of intensief toezicht vereist is. Bij het wegen wordt naast de contra-informatie ook de verschillen tussen de grondslagen, zoals deze voor de meest recente voorschotberekening zijn vastgesteld, en de nieuw bepaalde grondslagen, meegenomen.

Intensief behandelen

In dit deelproces worden zaken waarbij Intensief toezicht nodig is, door een behandelaar bekeken. Deze kan constateren dat aanvullende informatie en/of bewijsstukken van de klant en/of derden nodig zijn. Indien nodig worden de grondslagen aangepast.

Besluiten xxx

In dit deelproces wordt op basis van de vastgestelde grondslagen de toeslag berekend.

Versturen vraagbrief

In dit deelproces wordt een vraagbrief naar de klant gestuurd waarin ook wordt aangegeven op welke termijn een definitieve toekenning kan plaatsvinden.

Vorbereiden uitbetalen

In dit deelproces wordt het (nog) uit te betalen of het (mogelijk) terug te vorderen bedrag bepaald. Uit te betalen of terug te vorderen bedragen lager dan de vastgestelde doelmatigheidsgrens worden niet uitbetaald / ingevorderd.

Vorbereiden mededelen

In dit deelproces wordt het uitgaande bericht samengesteld. Het uitgaande bericht wordt samengesteld op basis van de mededelingen die op dat moment verstuurd dienen te worden.

Uitbetalen

In dit deelproces worden betalingen uitgevoerd en terugvorderingen geïnd / verrekend met een voorschotbetaling voor het lopende jaar.

Mededelen

In dit deelproces wordt uitgaande berichten geprint en verstuurd.

Relaties andere VKTK's

VKTK proces	Raakvlakken
Reactief corrigeren	afstemming uitvoeringsmomenten
Actief corrigeren	afstemming uitvoeringsmomenten
Behandelen bezwaar / beroep	lopend bezwaar / beroep op voorschotbeschikking
Verzamelen renseignements	Beschikbaar krijgen signalen van derden beschikbaar krijgen contra-informatie

2.3 Uitgangspunten

- Artikel 17 van de AWIR; Beslistermijn toekenning tegemoetkoming (zie [Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.](#)).
- Door het deelproces 'Verzamelen renseignements' worden de signalen van derden verzameld en wordt in relevante gevallen het proces 'Proactief corrigeren' aangestuurd.
- Pro-actief corrigeren heeft alleen betrekking op voorschot beschikkingen, niet op definitieve beschikkingen.
- Pro-actief signaleren van potentieel nieuwe klanten is geen onderdeel van pro-actief corrigeren. Dit is onderdeel van het proces "Beschikbaar stellen aanvraag hulpmiddel".
- Tegemoetkomingsaanvragen, die nog niet geleid hebben tot een voorschot beschikking, kunnen nog niet pro-actief gecorrigeerd worden.
- Met pro-actief corrigeren worden alleen signalen verwerkt die gevolg kunnen hebben voor de hoogte van de tegemoetkoming.

2.4 Triggers

- Tijdstipkenmerk
- Signaal, waarvan is vastgesteld dat dit direct moet worden verwerkt. Dit geldt bijvoorbeeld voor "overlijden".

2.5 Resultaat

- Beschikking voorschot tegemoetkoming (obv pro-actieve signalen)
- Vordering / betaling
- Verzoek om informatie / bewijsstukken naar klant
- Verzoek om informatie naar derden

2.6 Gevalscategorieën

-

2.7 Ontwerpbeslissingen

-

3 Automatiseren kantoortaken en uitvoering redelijkheidstoets

3.1 Doelstellingen

Het efficiënter en effectiever uitvoeren van de kantoortaken door deze op te nemen in het massale proces of indien dit niet mogelijk is hier verdere geautomatiseerde ondersteuning voor te bieden. Het doel hiervan is om de belasting van het kantoor te verminderen zodat de beschikbare capaciteit zo effectief mogelijk kan worden ingezet. En daarnaast het uitvoeren van de redelijkheidstoets mogelijk maken en deze ook zoveel mogelijk op een geautomatiseerde wijze uitvoeren.

3.2 Omschrijving Automatisering huidige kantoortaken

Momenteel zijn er een aantal taken zodanig opgepakt dat ze goed werkbaar zijn, maar de geboden ondersteuning is nog niet optimaal. Van alle kantoortaken komen de volgende taken voor verbetering in aanmerking:

Algemeen:

- Afdrukken en verzenden van (lokale) brieven
- Ophalen van een werkopdracht

Specifiek

- Initiëren Passendheidstoets
- Rappelleren Passendheidstoets
- Behandelen Reactie Passendheidstoets

Afhandelen Bezwaar is opgenomen in het onderdeel Behandelen Beroep

Afdrukken en verzenden van (lokale) brieven

Momenteel moet een medewerker in veel deeltaken nog zelf een brief afdrukken en in een envelop stoppen. Hiermee verliest een medewerker kostbare tijd die beter besteed kan worden aan het afhandelen van een volgende werkopdracht. Doordat op verschillende plaatsen in de organisatie brieven afgedrukt worden is de foutkans ook hoger. Door dit centraal op één punt te beleggen kan dit efficiënter afgehandeld worden en is de controle op een goede afhandeling ook makkelijker. Afhankelijk van de hoeveelheid en de omvang van de inhoud van de brieven kan dit ook nog automatisch opgepakt gaan worden.

Ophalen Werkopdrachten

De afhandeling van de verschillende deeltaken in dit proces lijkt soms onnodig arbeidsintensief en gebruikersonvriendelijk. Dit komt doordat de medewerker specifiek een van de deeltaken moet selecteren zonder dat op dat moment bekend is of er überhaupt een werkopdracht achter zit. Beter zou zijn wanneer het systeem een overzicht presenteert van werkopdrachten die door de betreffende medewerker behandeld mogen worden, hierbij dienen vervolgens ook prioriteiten aangegeven te worden. Dit is een onderdeel dat bij besturing wordt opgepakt.

Initiëren Passendheidstoets

De taak Initiëren Passendheidstoets is volledig onder te brengen in het massale proces. Hiervoor dient het 'handmatig een postcode aan een gemeente matchen' geautomatiseerd te worden en dient een printopdracht gegenereerd te worden die automatisch / massaal afgehandeld wordt zodat een gestandaardiseerde mededeling naar een gemeente gestuurd wordt. Randvoorwaarde hierbij is wel dat de werkopdracht een sofi-nummer bevat en een referentie naar de klantverklaring en dat er een termijnbewaking aan de mededeling gekoppeld wordt.

Rappelleren Passendheidstoets

Deze taak kan op dezelfde wijze geautomatiseerd worden als het 'Initiëren', alleen zal in dit geval de trigger een overschrijding van de termijnbewaking zijn.

Behandelen Reactie Passendheidstoets

Deze taak is ingewikkelder om massaal te automatiseren aangezien momenteel gewerkt wordt met ongestructureerde berichten vanuit de gemeenten waarop de reactie op een passendheidstoets terug te vinden is. Om te automatiseren is het een vereiste dat bij het initiëren een invulformulier verstuurd wordt dat bij 'Ontvangen' en direct herkenbaar is als zijnde een Passendheidstoets formulier en dat via OCR ingelezen kan worden of elektronisch van aard is waardoor zelfs scannen overbodig zou worden. Dit zorgt ervoor dat het systeem kan beslissen of de reactie binnen de gestelde termijn ontvangen is en of de woning passend is of niet. Hiervoor is het essentieel dat via de werkopdracht het ook bekend is over welke mededeling (brief met passendheids toets verzoek) het gaat en via die mededeling over welke tegemoetkomingszaak het gaat.

3.3 Relaties andere onderdelen

Naam	Raakvlakken
Besturing	Toedelen van werkopdrachten aan medewerkers / units.
ATS (of andere administratie)	Gemeentecodetabel die de geautomatiseerde uitvoering initiëren passendheidstoets mogelijk maakt.

3.3 Resultaat

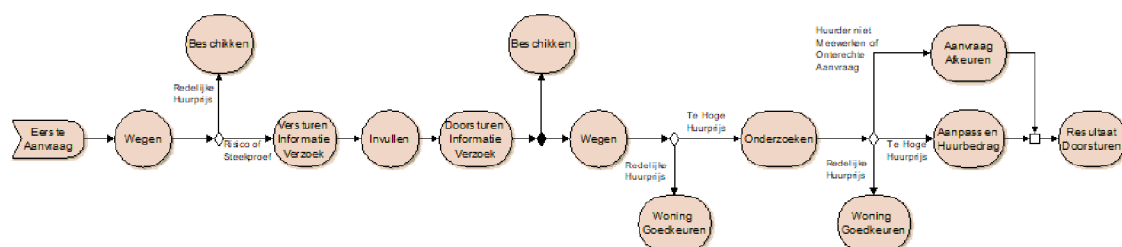
Verbeterde afhandeling kantoortaken

Eventueel: Gestructureerd Formulier voor de passendheidstoets (nieuw product).

Eventueel: Extra kantoortaken, afdrukken en versturen brieven.

3.4 Omschrijving Uitvoering Redelijkheidstoets

Momenteel is het nog niet mogelijk om de redelijkheidstoets te laten uitvoeren. Om dit mogelijk te maken moet voor eerste aanvragen, waarbij sprake is van een kleine verhuurderorganisatie of een een niet toegelaten instelling, een redelijkheidstoets uitgevoerd worden door het Secretariaat van de Huurcommissie (SHC) om te bepalen of de huurprijs redelijk is, dit heet ook wel de haalplicht. Daarnaast kan het ook voorkomen dat een verhuurder of huurder zelf om de redelijkheidstoets vraagt en dan moet het ook mogelijk zijn om de resultaten hiervan te verwerken, dit heet een dictum.



Globaal zal de haalplicht de volgende stappen doorlopen:

1. Er is een aanvraag binnengekomen waarbij sprake is van een niet toegelaten instelling of een kleine verhuurder.
2. Binnen **wegen** wordt dit vastgesteld en vervolgens kan deze aanvraag tot **uitworp** leiden indien de aanvraag tot een risico categorie hoort of onderdeel wordt van een steekproef.
3. In de uitworp wordt automatisch een voorbedrukt gestructureerd formulier verstuurd naar de aanvrager waarin deze verzocht wordt een aantal kenmerken van zijn/haar woning in te vullen en deze terug naar BT te naar sturen, op deze mededeling dient een termijnbewaking te zitten
4. Als de termijnbewaking overschreden wordt dan dient een **rappel verzoek** richting de aanvrager verstuurd te worden, deze mededeling dient ook gekoppeld te worden aan een termijnbewaking. Als ook deze bewaking overschreden wordt dan wordt de aanvraag afgekeurd.
5. Als het formulier ingevuld en binnen de termijn terug gestuurd is door de klant dan wordt door BT het formulier naar SHC gestuurd met het verzoek de redelijkheidstoets uit te voeren. De aanvraag wordt vervolgens op dit aspect goedgekeurd en kan op basis van de huidige gegevens (voorlopig) beschikt worden.
6. Bij SHC wordt beslist of deze woning verder onderzoek behoeft. Als dit niet het geval is dan wordt niet getoetst en hoeft ook niks aan BT gemeld te worden en blijft op dit aspect de aanvraag goedgekeurd.
7. SHC voert het onderzoek uit en hier kunnen verschillende resultaten uit voortkomen:

- De huurprijs is redelijk bevonden, geen signaal naar BT
 - De huurprijs is onredelijk bevonden, pro-actief signaal naar BT met het punten overzicht, zodat de nieuwe huurprijs vastgesteld kan worden.
 - De huurder heeft niet meegewerkt of er is vastgesteld dat op andere criteria er geen recht bestaat op toeslag, pro-actief signaal naar BT met afkeuring met een nulbeschikking als gevolg.
8. Binnen **pro-actief corrigeren** worden de signalen verder afgehandeld.

Alternatieve stroom:

- 3a. In de uitworp wordt automatisch een voorbedrukt gestructureerd formulier verstuurd naar de aanvrager waarin deze verzocht wordt een aantal kenmerken van zijn/haar woning in te vullen en deze naar SHC naar te sturen, BT houdt SHC op de hoogte welke personen een formulier toegezonden hebben gekregen. De aanvraag wordt op basis van de huidige gegevens (voorlopig) beschikt.
- 4a. SHC houdt een termijnbewaking bij en rappelleert indien nodig naar de klant, als de klant niks opstuurt wordt het signaal in stap 8. afkeuren afgegeven aan de BT. Anders gaat het proces verder met stap 6.

De afhandeling van het Dictum kan volledig binnen **pro-actief corrigeren** opgepakt worden, aangezien hiervan alleen de uitkomst als een signaal van derden bij BT binnenkomt.

3.5 Relaties andere onderdelen

Naam	Raakvlakken
Pro Actief Corrigeren	Afhandelen van de resultaten van de redelijkheidstoets
Wegen	Vaststellen of aanvraag in risico groep valt en vaststellen of aanvraag onderdeel wordt van steekproef.
ATS of andere administratie	Afspraken opzet en beheer administratie van punten en bijbehorende huurprijs.

3.6 Uitgangspunten

- Voor inrichting van dit proces is zoveel mogelijk de huidige werkwijze van VROM gehanteerd.
- Daarnaast is zoveel als mogelijk gewerkt met gestructureerde formulieren, hetgeen een voorwaarde is voor het geautomatiseerd kunnen afhandelen van de uitslag van de redelijkheidstoets.

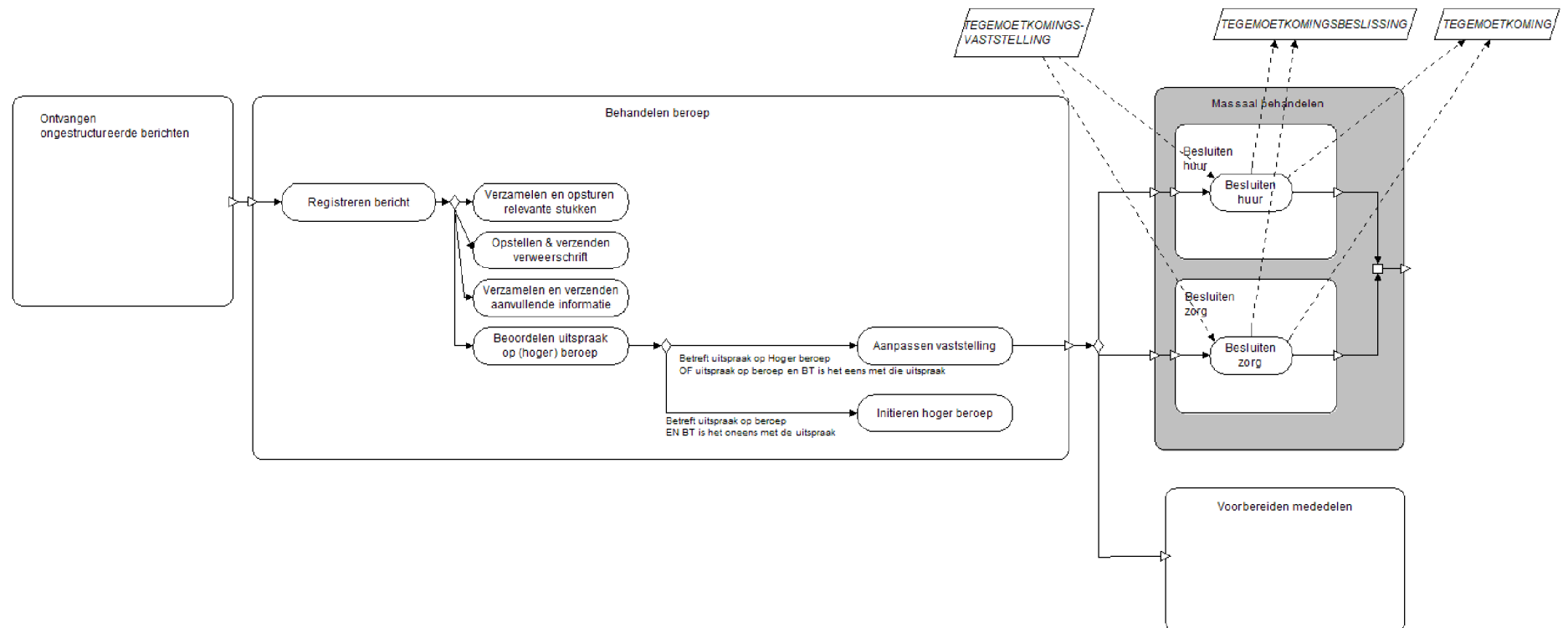
3.7 Resultaat

- Eventuele aanpassing van beschikking of nulbeschikking
- Verzoek om informatie klant
- Verzoek om informatie derden

4 Behandelen beroep

4.1 Omschrijving

Binnen dit proces wordt een (hoger) beroep afkomstig van klant of B/T zelf (in sommige gevallen van hoger beroep) afgehandeld. De behandeling van dit proces vindt plaats binnen het kantoor, omdat een beroep altijd door een behandelaar moet worden afgehandeld.



Ontvangen ongestructureerde berichten

Ontvangen kan een aantal verschillende berichten binnenkrijgen die gerelateerd zijn aan een beroep. Het betreft alleen ongestructureerde berichten.

Deze berichten worden, zoals alle ongestructureerde berichten, door poort-in gescand. Indien ze rechtstreeks aan het kantoor Toeslagen zijn gezonden worden ze fysiek naar CI Heerlen gestuurd, daar gescand en als elektronisch bericht (image met ingevuld voorblad + berichtmelding) aan Belastingdienst Toeslagen aangeboden.

Concrete berichten die aangeboden kunnen worden zijn:

- Kennisgeving beroep of hoger beroep in de vorm van kopie beroepschrift
- Verzoek verweerschrift (zit vaak bij de kennisgeving (hoger) beroep.
- Vraag aanvullende informatie
- Uitspraak op beroep of hoger beroep

Berichten inzake het beroep zijn afkomstig van een rechtbank. Berichten inzake het beroep zijn afkomstig van de Raad van State.

Registreren bericht

Beroep of hoger beroep wordt door een klant aangetekend bij de rechtbank / Raad van State. De rechtbank informeert de B/T over zo'n (hoger) beroep.

Verzamelen en opsturen relevante stukken

De rechtbank / Raad van State vraagt relevante stukken voor de behandeling van het (hoger) beroep op bij B/T.

Opstellen en verzenden verweerschrift

B/T moet voor elk (hoger) beroep een verweerschrift indienen.

Verzamelen en verzenden aanvullende informatie

De rechtbank / Raad van State vraagt tijdens de behandeling aanvullende informatie voor de behandeling van het (hoger) beroep op bij B/T.

Beoordelen uitspraak op (hoger) beroep

De rechtbank / Raad van State heeft een uitspraak gedaan in het (hoger) beroep. De behandelaar bepaalt de noodzakelijke vervolgactie.

Aanpassen vaststelling

Als B/T akkoord is met de uitspraak wordt een nieuwe vaststelling bepaald, en op basis hiervan een nieuwe toekenning bepaald en de bijbehorende beschikking afgegeven. Dit laatste wordt uitgevoerd in 'massaal behandelen'.

Initiëren hoger beroep

Als B/T niet akkoord is met de uitspraak op een beroep tekent B/T hoger beroep aan bij het gerechtshof.

4.2 Relaties andere VKTK's /deelprocessen/raakvlakken

Het proces 'Behandelen Beroep' heeft relaties met de volgende VKTK's/deelprocessen:

VKTK/deelproces/raakvlak	Relaties
Proactief corrigeren	Afstemming uitvoeringsmoment; mag een wijziging worden verwerkt als een beroep loopt. Zelfde vraag geldt voor 'behandelen bezwaar'.
Actief corrigeren	Afstemming uitvoeringsmoment; mag een wijziging worden verwerkt als een beroep loopt.
Besturing	Inrichting ondersteuning besturing kantoor

4.3 Uitgangspunten

De volgende uitgangspunten zijn voor dit VKTK geïdentificeerd:

- Er geldt inzake een melding van wijziging geen wettelijke behandeltermijn.

- Er geldt inzake een melding van wijziging geen verplichting om tot een nieuwe primaire beslissing te komen.
- Het toewijzen van een beroep leidt tot de vernietiging van de beslissing op het bezwaar (= wijziging primaire beslissing)
- Anders dan bij “blauw” zal de uitspraak bij beroep geen vaststelling zijn van in het geval van de B/T de tegemoetkoming, maar zal de rechter uitspreken dat de B/T opnieuw en beter de verlening of de toekenning moet uitvoeren.
- Beroepen en bezwaren hebben geen opschortende werking; de financiële afwikkeling gaat gewoon door. Het huidige RBP, de kantoorondersteuning bij beroepprocedures van “blauw”, is vooral gericht op Bewaken & Signaleren en bestuurlijke informatie.
- Het behandelen van (hoger) beroep is een taak die door een behandelaar moet worden uitgevoerd. Hierbij wordt gestreefd om deze taken zo goed mogelijk geautomatiseerd te ondersteunen.

4.4 Triggers

De triggers voor het proces zijn benoemd bij de processtap ongestructureerd bericht.

4.5 Resultaat

In de verschillende stappen van het proces kunnen verschillende tussenresultaten op worden geleverd. Het gaat hierbij om verstekte informatie en het verweerschrift. Beiden worden aan de rechtbank/ Raad van State opgeleverd. Daarnaast wordt ook de uitspraak op beroep behandeld. Deze kan worden gevolgd hetgeen al dan niet kan leiden tot een nieuwe vaststelling van de grondslagen en daarmee een aangepast voorschot. Wanneer de B/T het niet eens is met de uitspraak op het beroep kan de B/T in hoger beroep gaan. In dat geval is het resultaat een beroepschrift dat naar de Raad van State wordt gestuurd.

4.6 Gevalscategorieën

De gevalscategorieën worden later gespecificeerd. Zoals nu voorzien zullen deze voornamelijk te maken hebben met de punten die onder samenloop worden genoemd. Bijvoorbeeld (hogere) beroep in relatie tot een voorschot op tegemoetkoming dan wel een toekenning van een tegemoetkoming.

4.7 Uitzoekpunten

Samenloop

- Staat een lopende beroepprocedure inzake een verlening (voorschotten) de afhandeling van wijzigingen, al dan niet door de aanvrager gemeld, in de weg?
- Kan de behandeling voor de duur van de beroepprocedure worden opgeschort? (relatie met eerste uitgangspunt);
- Leidt de behandeling wel altijd tot een mededeling inzake de afloop naar de aanvrager/belanghebbende? (Relatie met tweede uitgangspunt).
- Staat een lopende beroepprocedure inzake een toekenning (definitief) de afhandeling van wijzigingen, al dan niet door de aanvrager gemeld (bijv. gevolgen IB proces), in de weg?
- Kan een uitspraak in beroep berekeningsjaar T aanleiding geven tot een nieuwe beschikking berekeningsjaar T+1 of T-1, bijvoorbeeld a.g.v. ambtshalve wijziging?

Huidige inrichting:

- Welke ondersteuning is er voor “blauw” en VROM en welke zijn de doelstellingen daarvoor?
- Geldt deze als uitgangspunt of dient de B/T z'n eigen plan te trekken.
Toelichting: De huidige ondersteuning voor “blauw” gebeurt met de toepassing RBP. Daarin ligt een zwaar accent op voortgang en de bewaking daarop. Daarnaast bestaat behoefte aan bestuurlijke informatie.
- Kent de beroepprocedure binnen B/T ook de mogelijkheid tot een “voorlopige voorziening”?
- Hoe is voor “blauw” de koppeling met de Ontvanger (COA) ingericht voor voorlopige voorzieningen en vergoeding proceskosten? Geldt deze ook voor de B/T?

Gewenste inrichting

- Welke afspraken zijn gemaakt met de diverse departementen inzake bestuurlijke informatie over beroep en bezwaar?
- Organisatorisch is een aandachtspunt het feit dat Toeslagen vanuit één centraal kantoor in Utrecht opereert. De zaken die in (hoger) beroep worden afgehandeld, zullen door rechtbanken in het gehele land worden behandeld.
- De beroepsprocedure is aan verandering onderhevig. Zo is er op dit moment beweging in de samenloop tussen de fiscale en de toeslagen procedure.
- V.w.b. de geautomatiseerde ondersteuning is het de vraag of de verschillende stadia in het beroep als status in de kantoorbehandeling bekend moet zijn. OIT kan de besturing van kantoortaken ondersteunen, maar op dit moment kennen de processen nog geen tussenstatussen.

5 Beheer

5.1 Beheerprocessen

Naast de vktk processen moeten ook beheerprocessen worden ingericht voor:

- Weegregels: regels die in het kader van wegen worden gehanteerd. Hierbij spelen verschillende risicomixen voor de verschillende vktk processen, die gebruik maken van wegen, een rol.
- Normen: het betreft hier allerlei soorten normen die worden gebruikt in de uitvoering van de toeslagprocessen. Hieronder vallen in ieder geval: tabelpercentages t.b.v. de berekeningsfunctie, instelbare parameters voor de (voor)controleregels, instelbare parameters waarmee de procesgang van de massale verwerking beïnvloed kan worden.
- Geclusterd betalen: de verzameling van organisaties waaraan geclusterd betaald wordt: verhuurders, zorgverzekeraars.

5.2 Lifecycles

Lifecycles zijn van belang bij de verschillende objecten. Objecten vormen immers een weerslag van de werkelijkheid: door objecten, hun eigenschappen en hun onderlinge relaties vast te leggen, wordt onthouden wat er in de werkelijkheid is gebeurt. Daarbij is ook de volgorde waarin een en ander in de tijd gebeurt, van belang.

Het bepalen van lifecycles is onderdeel van de activiteiten rondom gegevens.

5.3 Organisatie-inrichting

Organisatorisch moet worden geregeld dat de verantwoordelijkheid voor het beheer van de gegevensadministratie wordt belegd bij een eigenaar. Deze eigenaar is verantwoordelijk voor het maken en nakomen van de afspraken over diensten die de administratie moet leveren aan het primair proces.

6 Geïntegreerde beschikking p n

6.1 Managementsamenvatting

De AWIR stelt in de laatste versie van juli 2004 een 'gecombineerde beschikking in één geschrift' voor in artikel XXX. Tijdens de definitiestudie van plateau 0, 1, 2 was hier nog geen sprake van. Dit onderwerp wordt voor plateau 3, 4 uitgewerkt om te bepalen wat hiermee beoogd is in wet en regelgeving (Hoofdstuk 1). Vervolgens wordt in hoofdstuk 2 alternatieven onderzocht voor de invulling van de gecombineerde beschikking en wordt gekeken naar de impact op de reeds ontworpen functionaliteit van huur / zorg plateau 0, 1, 2 en de mogelijk ook aanpassing van de WKO voorzieningen.

In paragraaf 6.3.6 staan de bijdragen van en afstempunten met de deelprojecten van Toeslagen genoemd. In deze notitie wordt getracht de impact van de beschikking/bezwaar in één geschrift naar de COPAFIJTH aspecten en te toetsen en de relevante onderwerpen en keuzen voor de deelprojecten te inventariseren. Voor 1 februari 2005 (afronding globaal ontwerp Toeslagen plateau 3, 4) moet besluitvorming gereed zijn omtrent vaststelling van de inhoud en betekenis van beschikking in één geschrift, de mogelijkheden om die dit productie te realiseren en het draaiboek van de invoering (H/Z/K breed).

6.2 Wat houdt de gecombineerde beschikking in één geschrift in ?

Artikel 37 Bezwaar inzake meer beschikkingen vervat in één geschrift

1. Een bezwaar tegen de toekenning of herziening van een tegemoetkoming wordt, tenzij uit het bezwaarschrift het tegendeel blijkt, geacht mede te zijn gericht tegen de toekenning of herziening van andere tegemoetkomingen over hetzelfde berekeningsjaar die bij hetzelfde geschrift zijn toegekend of herzien, alsmede tegen de in verband daarmee berekende rente.

2. Indien een tegemoetkoming is herzien en naar aanleiding daarvan een bestuurlijke boete is opgelegd die is vervat in hetzelfde geschrift als de herziening, wordt een bezwaarschrift tegen de herziening geacht mede te zijn gericht tegen de boete.

3. De Belastingdienst Toeslagen kan uitspraken op bezwaar in de in het eerste en tweede lid bedoelde gevallen vervatten in één geschrift.

Toelichting AWIR par 3.2.2: In het geval dat de belanghebbende voor meer tegemoetkomingen in aanmerking komt, zal de Belastingdienst Toeslagen waar mogelijk de bekendmaking daarvan combineren in één voorschot- of tegemoetkomingsbeschikking. Die beschikking zal overigens specifieke informatie bevatten per individuele tegemoetkoming zodat de belanghebbende weet waar hij aan toe is. Ook in de sfeer van de uitbetaling zal er voor worden gezorgd dat belanghebbende een en ander goed kan herleiden. De uitbetaling van de verschillende voorschotten wordt niet in één bedrag gecombineerd. Voor iedere tegemoetkoming zal een apart bedrag op het bankafschrift van belanghebbende worden vermeld met een omschrijving.

Waar gaat het om ?

Met de geïntegreerde beschikking wordt volgens de AWIR en de toelichting het volgende beoogd:

- De belanghebbende krijgt één beschikking (met één(?) beschikkingskenmerk) waarin de beslissing en motivatie voor elke Toeslageregeling waarvoor hij aanmerking komt is weergegeven;

- Grondslagen welke van toepassing zijn op de verschillende regelingen worden (eenmalig) consistent gehanteerd voor de verschillende Toeslageregelingen;
- De klant kan middels één geschrift bezwaar maken tegen een specifieke grondslag. Daarop volgt een beschikking waarin de beslissingen worden herzien voor alle Toeslagen waarin die grondslag een bepalende factor is;
- Uitworpbehandeling kan regeling overstijgend effect hebben als daarin een inkomen afwijkend wordt vastgesteld (er blijft ook regeling specifieke uitworp in de lasten-sfeer);
- Wanneer er sprake is van een boete dan wordt deze ook integraal vastgesteld (over de regelingen heen);
- Het onderlinge verrekenen van Toeslagen is mogelijk en er kan een betalingsregeling worden afgesproken waarbij een totaaloverzicht van belang is.

De uitvoering hiervan stelt eisen aan een transparante gegevenshuishouding voor de Toeslaggegevens en synchronisatie van de uitvoeringsprocessen van de AWIR regelingen. Transparantie in de gegevenshuishouding houdt in dat alle relevante gegevens voor een vaststelling met de bijbehorende referentiegegevens eenduidig gedefinieerd zijn, integraal beschikbaar zijn voor een applicatie Toeslagen en van eenzelfde kwaliteit zijn.

Huidige inrichting

Op dit moment zijn er twee Toeslagen applicaties: WKO is in productie en Huur/Zorg wordt nog ontwikkeld. Er is nog geen integrale gegevenshuishouding of procesuitvoering omdat die eis nog niet gold ten tijde van het globaal ontwerp Toeslagen 0, 1, 2. Op het niveau van gegevensobjecten, producten en diensten en van klant tot klant processen worden dezelfde begrippen gehanteerd; de realisatie is gescheiden.

Klantperceptie

De gecombineerde beschikking in één geschrift moet ertoe leiden dat de klant in één oogopslag ziet welke Toeslagen hij ontvangt en wat de hoogte van elke Toeslag is.

Door dit in één stuk op één moment te communiceren naar de klant wordt een bijdrage geleverd aan het beperkt houden van het aantal klantcontactmomenten.

De complexiteit van het document zal mogelijk groter zijn (publiekstesten uitvoeren).

Het is wel zo dat de klant voor de ene regeling vaker mutaties aanlevert dan voor de andere. Zo is de mutatiegraad van Kind 4 8 zo hoog als van Zorg. De vraag is of de klant verwacht om dan bij iedere nieuwe beslissing op een Kind aanvraag ook een herhaalde beslissing op Zorg te ontvangen (.... *hoezo Zorg beslissing – er is toch niets veranderd ? Ik gaf alleen een extra dagdeel kinderopvang op ...*)

Wie betreft het ?

De geïntegreerde beschikking treft met name de doelgroepen die van 2 of meer regelingen gebruik maken:

Huur en Zorg : ongeveer 1 miljoen huishoudens

Zorg en Kind : ongeveer 40.000 huishoudens

Huur en Zorg en Kind : enkele 1000-den huishoudens

De overlap is relatief gering m.u.v. Huur/Zorg doelgroep.

Welke producten en diensten betreft het ?

Voorschotbeschikking november T-1

Herziene voorschotbeschikking gedurende T

Toekenning vanaf april T+1 tot december T+1

Herzien Toekenning vanaf april T+1

Van deze producten zouden geïntegreerde varianten ontwikkeld moeten worden. Het verschil van deze variant met de afzonderlijke beschikkingen is dat grondslagen niet dubbel gepresenteerd worden en dat duidelijk herleidbare beslissingen voor de tegemoetkoming van elke regeling worden gepresenteerd. Verder zou gesteld kunnen worden of er één beschikkingskenmerk op dit 'geschrift' staat.

Op dit moment bestaat er nog geen uitgekristalliseerd beeld van het product gecombineerde beschikking. Kaders moeten worden aangedragen vanuit WDB / RTP. Vervolgens moet er een ontwerp plaatsvinden en zal met doelgroep onderzoek getest moeten worden of dit een vooruitgang is voor de klant.

6.3 Scenario's gecombineerde beschikking

6.3.1 Huidige situatie

- Huur/Zorg

De geïntegreerde beschikking speelt bij de klanten die *huur* en *zorg* genieten; dat zijn er ongeveer 1 miljoen. Voor huur/zorg wordt nu per regeling een beschikking afgegeven met unieke beschikkingnummers. Logistiek wordt het door de processen van *Voorbereiden Mededelen* en *Mededelen* zo afgehandeld dat beide beschikkingen in één mededeling aan de klant verstuurd worden. Voor boetebepaling zit er nog geen functionaliteit in plateau 0,1 en 2.

- Kind

Voor kind is in de huidige voorziening geen rekening gehouden met geïntegreerde beschikking. Ten tijde van het ontwerp was alleen sprake van de WKO regeling, de AWIR en het van toepassing verklaren van de AWIR op WKO (Kind) volgde pas eind 2003.

Er zijn 200.000 huishoudens die Kind toeslag ontvangen.

Dit speelt theoretisch pas per 1 jan 2006 (of eigenlijk bij het verlenen voorschot 2006 dat aanvangt vanaf sept 2005).

De ICT voorzieningen van Huur/Zorg en die van Kind hebben op dit moment geen gemeenschappelijke gegevenshuishouding die proces- en gegevensintegratie direct mogelijk maakt voor de geïntegreerde beschikking. Ze zijn wel met dezelfde infrastructuur gerealiseerd (mainframe, DB2) en kunnen middels gegevenstoegangskomponenten ontsloten worden.

6.3.2 Gewenste situatie

Als gekozen wordt de geïntegreerde beschikking onverkort door te voeren betekent dit een verregaande proces- gegevensintegratie van huur /zorg en kind voorzieningen.

6.3.3 Verandering

In het verandergebied voor dit onderwerp bevinden zich de ketens:

- Verlenen Voorschot en reactief corrigeren
- Toekennen tegemoetkoming
- Herzien tegemoetkoming
- Bezwaar beroep
- Automatisch continueren
- Proactief corrigeren

De veranderingen in die VKTKs betreffen met name de aspecten:

- Productontwerp : gecombineerde beschikking.
- Gegevenshuishouding en proces synchronisatie op integraal Toeslagen niveau (huur zorg voorziet hier al in)
- Mededelen: Vervaardigen nieuwe producten van variabele omvang.
- Invordering (een beschikking waaruit diverse betalingen volgen van verschillende geldstromen (Ministeries).
- Kantoortaken (Raadplegen, Uitval en uitworp behandeling op Toeslagen niveau)
- BelTel (en HIP/U): Ontsluiten van integraal Toeslag dossier

6.3.4 De impact op de lopende trajecten H/Z en Kind

6.3.4.1 Huur Zorg

Binnen huur/zorg is de gecombineerde beschikking door te voeren omdat daar in het ontwerp rekening is gehouden met minimaal klantcontact; als er een grondslag wijzigt wordt ook voor andere toeslag gekeken wat gevolg is wordt hierover in hetzelfde klantcontact moment gecommuniceerd (processynchronisatie over huur /zorg) en de gegevenshuishouding huur/zorg is reeds geïntegreerd.

Mededelen moet een nieuw beschikkingstype gaan ondersteunen.

Voor boetebepaling, mutatie/ bezwaarafhandeling, geïntegreerde uitworpbehandeling zijn goed beheersbare aanpassingen nodig.

Daarnaast zullen er aanpassingen in de productontwerpen van beschikkingen (voorlopig, toekenning, herzien) doorgevoerd moeten worden. De veelheid aan gegevens die op een beschikking moeten komen te staan stellen zeer hoge eisen aan het ontwerp ervan.

In de kantoortaken moet het mogelijk zijn om het belang voor WKO te bepalen van elke bewerking. Als er een belang is dan moet er een integrale behandeling volgen.

6.3.4.2 Kind

Om de kind beschikkingen te kunnen integreren met huur/zorg zullen de gegevenshuishoudingen van kind en huur/zorg geïntegreerd moeten kunnen worden. Dat kan op verschillende niveaus (van conceptueel tot fysiek). Verder moeten de procestriggers kind en die van huur/zorg met elkaar in verband gebracht worden in die gevallen welke leiden tot een nieuwe beschikking.

6.3.4.3 Alternatieven

1. Op de lange termijn werken naar één gegevenshuishouding Toeslagen die actueel, consistent en volledig is. De impact hiervan is groot als dit in één keer doorgevoerd wordt tot op het fysieke niveau. De huidige WKO kernfunctionaliteiten worden als nieuwe gevals categorie naar het huur/zorg systeem gemigreerd. Impact zeer groot.
Voor de klant is het volledige geïntegreerd. Alle kantoor- Beltel- invordering- en HIP functies moeten dit dan ook ondersteunen.
2. Richt een uniforme gegevenshuishouding in voor de AWR gegevens rondom inkomen en huishouden (de lasten kunnen hierbij nog achterwege blijven).
Richt voor huur/zorg in dat daarvoor een gecombineerde beschikking in één geschrift mogelijk is. Voor WKO volgen apart beschikkingen. Er worden wel procestriggers uitgewisseld tussen WKO en Huur/Zorg wanneer een nieuwe beschikking nodig lijkt.
Voor de klant zie je twee stromen van beschikkingen die kort na elkaar in de bus vallen.
Aan de bestaande kantoortaken verandert niet veel. De invorderingsboetes zullen vanuit de twee stromen bepaald moeten worden.
3. Niets doen: het blijven twee stromen (H/z en K) die door kantoor BTUtrecht/ Oost gesynchroniseerd worden waar nodig. Impact is beperkt op automatisering maar grote impact op organisatie.
Voor de klant lopen we het risico dat we met verschillende waarden van dezelfde grondslagen naar hem toe treden.

6.3.5 Voorstel

Met stuurgroep en regieteam moet deze route afgestemd worden . De belangrijkste vragen zijn op welk moment er sprake moet zijn van geïntegreerde beschikkingen en voor welke regelingen. Overwegingen die hierbij een rol spelen zijn: de klantvriendelijkheid (begrijpelijkheid, klantcontacten), overlap in doelgroep per regeling, mutatiegraad per regeling en invordering (boete, verrekening, betalingsregeling).

In het issue 131A heeft het regieteam aangegeven dat de gecombineerde beschikking bij het automatisch continueren (oktober 2006) aan de orde is voor huur en zorg. Kind valt daarbuiten.
Wanneer Kind geïntegreerd wordt met de H/Z beschikking is niet uitgesproken.

6.3.6 Acties: gevraagde bijdrage uit de projecten

1. Gevraagd wordt aan het deelproject ART (RTP) om een voorstel te doen (voor 21 januari 2005, dit is de opleverdatum van het globaal ontwerp waarin een bepalende uitspraak over dit onderwerp moet staan voor de definitie studie die direct daarna start en op 1 april 2005 gereed moet zijn) over:
 - A. Wat wordt het moment van ingang gecombineerde beschikking (welke invoeringsdatum, welke regelingen, welke beschikkingstypen voorschot, toekenning of herzien);
 - B. Welke eisen stellen we aan de inhoud van de gecombineerde beschikkingstypen vanuit wetgeving (1 of meer beschikkingskenmerken etc.) en welke grondslagen toon je in de gecombineerde beschikking (voorschot, automatische continuering, definitief/herzien).
2. De vraag aan deelproject Communicatie is om te onderzoeken of op grond van de wettelijke eisen aan de gecombineerde beschikking een productontwerp gemaakt kan worden dat begrijpelijk is voor de doelgroep (publiekstest) en binnen het massale proces van Mededelen geprint kan worden.

Daarnaast verzoeken wij om een bijdrage te leveren in de keuze van de klantcontactmomenten als gevolg van nieuwe beschikkingen vanuit het massale proces .

Een geleerde les uit de vorige definitiestudie is dat het ontwerp van meet af aan gezamenlijk door RTP, communicatie en regelingen/ats opgepakt moet worden onder regie van het project Communicatie.

Datum gereed voor productontwerp is afhankelijk de invoeringsdatum. Voor Huur/zorg moet dit volgens het regieteam besluit in productie per 1 /9/2006 (autom. Cont H/Z 2007, voor mutaties m.i.v. berekeningsjaar 2007) en per 1 feb 2007 voor toekenning H/Z 2006. De definitiestudie hiervoor zal tussen april 2005 en september 2005 gereed moeten zijn. Dan zullen producten ontworpen en getest moeten zijn. Is dit een haalbaar traject ? Wanneer moet RTP de inhoud hebben vastgesteld van die beschikkingen ?
3. De vraag aan het project Organisatie is om een bijdrage te leveren aan de uitgangspunten voor geïntegreerde uitworpbehandeling. We krijgen hiermee te maken in de ketens verlenen voorschot, pro-actief corrigeren, toekennen en herzien wanneer je bijvoorbeeld Zorg en kind combineert.

7 Dienstverlening

In dit hoofdstuk worden kort een aantal aandachts- en uitgangspunten voor 2 onderwerpen op het gebied van dienstverlening uitgewerkt.

7.1 BelTel

Voor plateaus 0 tot en met 2 is de ondersteuning voor de BelTel beperkt ingevuld. Voor plateau 3 en 4 is nu globaal geïnventariseerd welke uitbreidingen van de functionaliteit nodig zijn

- Beschikbaar stellen van toeslag specifieke, persoonsgebonden, dossierinformatie. Deze informatie mag de BelTel alleen op basis van een 'vraag-antwoord spel' ter beschikking van de klant stellen.
- Beschikbaar stellen van gegevens over betaling en verrekening. De Awir schept de mogelijkheid om over de toeslagen en tussen toeslagen en met de teruggaaf IB te verrekenen. Wanneer deze verrekening mogelijk is, dient de BelTel ook in staat te zijn om informatie hierover te verstrekken.
- Beschikbaar stellen van gegevens omtrent de status van een zaak in kantoorproces; bij beroep en evt. ook bij bezwaar is het voorstelbaar dat het niet genoeg is om te vertellen dat het beroep of bezwaar in behandeling is. Zeker bij beroep zijn er verschillende stadia van behandeling in het kantoor mogelijk. Op dit moment is het slechts mogelijk om aan te geven dat een zaak in het kantoor wordt behandeld.
- Aan de BelTel wordt voor plateau 1 de applicatie FROBO beschikbaar gesteld. Met deze applicatie kunnen zogenaamde terugbelnotities aan het kantoor Toeslagen worden doorgegeven. Op dit moment houdt de functionaliteit op bij het kunnen zien van de terugbelnotitie. De extra functionaliteit die gevraagd wordt is het automatisch genereren van werkvoorraad voor het kantoor Toeslagen. Het gaat om 2 soorten werkvoorraad:
 - Werkvoorraad mensen die moeten worden teruggebeld;
 - Werkvoorraad te muteren gegevens (op basis van een terugbelnotitie)

7.2 Ondersteuning HIPs en Balies

Voor de ondersteuning van HIPs is een tijdelijke voorziening getroffen in de eerste plateaus. Deze is sterk gebaseerd op de huidige ondersteuning die vanuit VROM aan de HIPs wordt geboden. Voor de balies is het uitgangspunt dat ze over dezelfde informatie moeten kunnen beschikken als de HIPs. Zij gebruiken hiervoor andere ondersteuning.

Voor plateaus 3 en 4 zou de definitieve ondersteuning hiervoor ontworpen worden. Aangezien de beleidsuitgangspunten m.b.t. dienstverlening door HIPs en/of Balies niet zijn vastgesteld is het op dit moment niet mogelijk om de benodigde ondersteuning te ontwerpen. Om deze redenen is het volgende afgesproken:

- De zogenaamde HIP-U applicatie, die de HIPs ondersteunt, blijft deze ondersteuning tot 1 januari 2007 bieden.
- Het deelproject Communicatie en Dienstverlening werkt voor 1 februari a.s. het gewenste beleid uit en zorgt ervoor dat dit per 1 maart is goedgekeurd door de procesportefeuille Dienstverlening.
- Op het moment dat het beleid is vastgesteld, kan worden bepaald of en zo ja in welke vorm ondersteuning voor de HIPs en/of Balies ontwikkeld moet worden.

8 Automatisch continueren

8.1 Omschrijving proces

Definitie:

Voor die Belanghebbenden die voor Regelingsjaar T een lopende aanvraag huur- en zorgtoeslag hebben en hiervoor een Voorschot ontvangen worden de herleide Toekenninggrondslagen voor Regelingsjaar T+1 bepaald en op basis hiervan een nieuw Voorschot voor Regelingsjaar T+1 verstrekt.

De volgende stappen worden in dit proces onderkend;

Selecteren Continuanten

In deze stap worden de aanvragen geselecteerd van de aanvragers die een lopende aanvraag hebben en op dit moment voor één of meerdere toeslagen een voorschot ontvangt.

Verzamelen gegevens

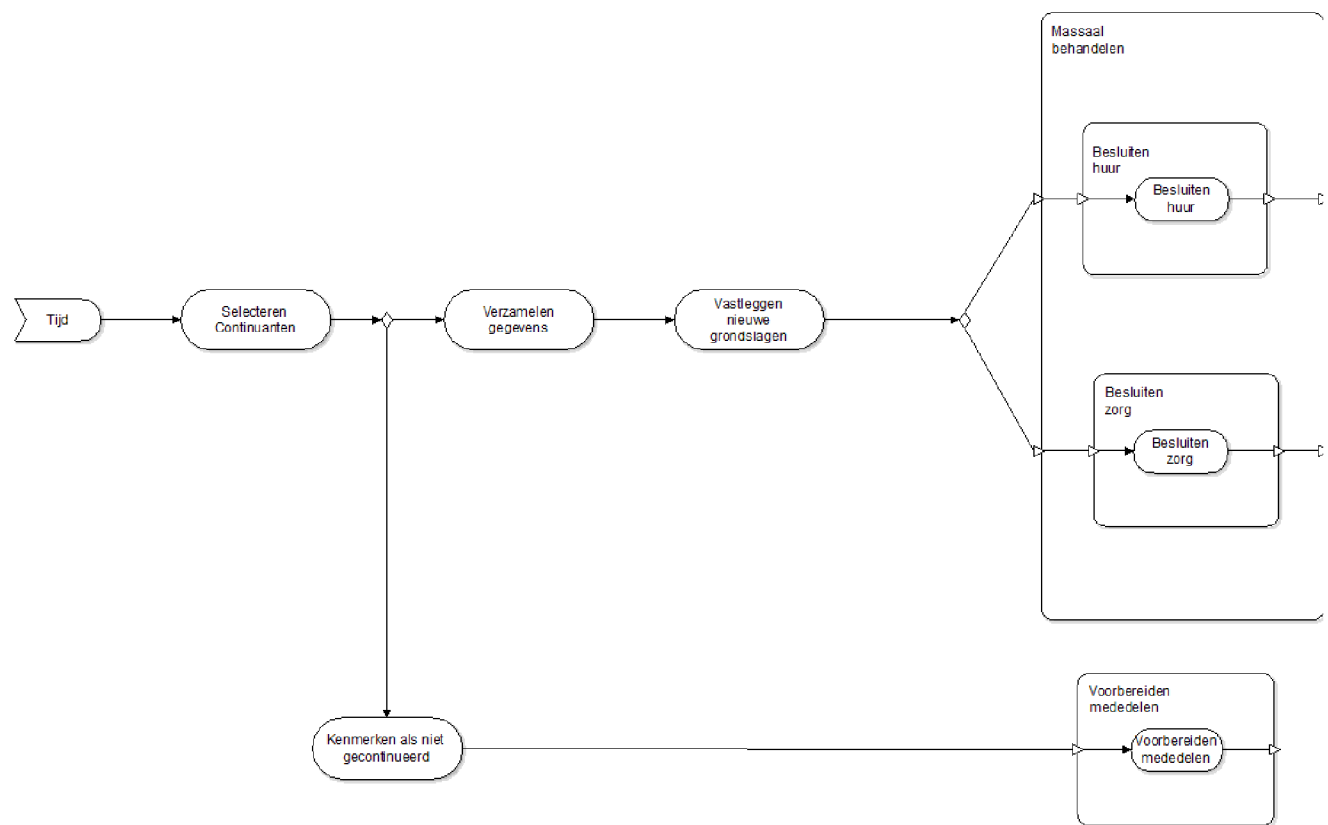
Van de continuanten worden de relevante gegevens verzameld over de huishoudsamenstelling, huishoudlasten en huishoudinkomen voor de te continueren toeslagen.

Vaststellen nieuwe grondslagen

De in de vorige stap verzamelde gegevens worden als nieuwe grondslagen vastgesteld zodat deze aan het massale proces kunnen worden aangeboden en kunnen leiden tot een voorschot voor het nieuwe subsidiejaar.

Kenmerken als niet gecontinueerd.

Het kenmerken van die aanvragen die niet in aanmerking komen om geautomatiseerd een Voorschot aan te maken. De klant dient hiervan op de hoogte gesteld te worden.



8.2 Uitgangspunten

1. Gezien de korte beschikbare doorlooptijd en de grote aantallen, wordt dit proces zo eenvoudig en onafhankelijk mogelijk ontworpen.
2. Het proces 'Automatisch Continueren' heeft betrekking op huur- en zorgtoeslag. Er wordt van uitgegaan dat WKO nog niet zo ver geïntegreerd is dat aanvragen WKO ook in het proces 'Automatisch Continueren' meedraaien. De gegevens over de continuering van WKO moeten wel op hetzelfde moment aan de klant worden meegedeeld.
3. Het proces 'Automatisch Continueren' gaat er vanuit dat het proces 'Pro-actief Corrigeren' geïmplementeerd is en dat de gegevens zoals deze in ATS vastliggen de correcte en meest recente gegevens zijn. Hierdoor is het niet nodig deze gegevens nogmaals te wegen.
4. De rekenregels en parameters voor Regelingsjaar T+1 zijn op 1 november van Regelingsjaar T bekend, definitief en in de betreffende processen geïmplementeerd. Wanneer dit niet mogelijk is zijn duidelijke afspraken vastgelegd over de bevoegdheid om met tijdelijke normen de berekening uit te voeren.
5. Belanghebbenden die automatisch gecontinueerd worden ontvangen een Beschikking. Klanten die het niet eens zijn met deze 'Beschikking' kunnen via een 'Mutatie formulier' wijzigingen doorgeven. Deze 'Mutatie formulieren' hoeven niet als BEZWAAR behandeld te worden maar kunnen via het reguliere proces verwerkt worden. Dit punt is afgestemd met RTP.
6. In principe is het proces 'Automatisch Continueren' een éénmalig jaarlijks proces. Binnen een gelimiteerde periode (bijv. vanaf 1 november tot 15 december) is het echter mogelijk het proces 'Automatisch Continueren' herhaald te draaien.
7. Aanvragen voor Regelingsjaar T die worden toegekend na de laatste selectie voor 'Automatisch Continueren' worden niet automatisch gecontinueerd.
8. De tijd tussen het moment van Automatisch Continueren en de selectie voor de eerste betalingen voor Regelingsjaar T+1 is voor BCA voldoende voor het gehele nabewerkingstraject;

8.3 Uitzoekpunten

1. Op welke wijze en waar wordt het gehanteerde inkomen voor Regelingsjaar T herleid naar een schattingsinkomen voor Regelingsjaar T+1?;
2. N.a.v. uitgangspunt 2 dient nagegaan te worden hoe het evt. recht op WKO in Regelingsjaar T+1 op hetzelfde moment en idealiter op dezelfde beschikking kan worden gemeld;
3. N.a.v. uitgangspunt 7 dient nagegaan te worden op welke wijze aanvragen gedaan na de selectie voor Automatisch Continueren kunnen leiden tot een (geautomatiseerd) Voorschot voor Regelingsjaar T+1. De Awir verplicht de B/T dit te regelen zonder dat een klant hiervoor een nieuwe aanvraag indient;
4. N.a.v. uitgangspunt 5 dient nagegaan te worden of het wenselijk is om een voorbedrukt 'Mutatie Formulier' in **alle** gevallen mee te sturen met de beschikking. Hierbij dient het voordeel van voorkomen van telefoontjes afgewogen te worden tegen het nadeel dat de klant heel gemakkelijk naar het 'Mutatie Formulier' grijpt;
5. Het proces 'Automatisch Continueren' heeft o.a. raakvlakken met de processen 'Corrigeren' en 'Pro-actief Corrigeren'. Uitgezocht dient te worden op welke wijze met deze processen omgegaan moet worden tussen het moment van 'Automatisch Continueren' en het beschikken van deze aanvragen;
6. Bij een gecombineerde aanvraag Huur en Zorg kan het zijn dat een van beide aanvragen is toegekend en dat de andere aanvraag zich nog in een behandelfase bevindt. Uitgezocht dient te hoe hiermee omgegaan moet worden bij het proces 'Automatisch Continueren';
7. Uitgezocht dient te worden of er naar aanleiding van het proces 'Automatisch Continueren' behoefte is aan rapportage;

8. Uitgezocht dient te worden welke selectie criteria gehanteerd moeten worden voor het proces 'Automatisch Continueren';
9. Het proces 'Automatisch Continueren' heeft betrekking op circa 6.000.000 aanvragen. Al deze aanvragen dienen tussen het moment van 'Automatisch Continueren' en de selectie voor de eerste betaling voor Regelingsjaar T+1 door de navolgende processen (Massaal Behandelen, Voorbereiden uitbetalen, Bepalen inhoud beschikking, Voorbereiden mededelen, Uitbetalen en Mededelen) verwerkt te worden. Nagegaan dient te worden hoeveel aanvragen per verwerking in deze processen verwerkt kunnen worden. Op basis hiervan kan eventueel besloten worden om het proces 'Automatisch Continueren' per verwerking met een variabele te maximaliseren. Dit kan als voordeel hebben dat langer gebruik gemaakt kan worden van de processen 'Corrigeren' en 'Pro-actief Corrigeren';
10. Uitgezocht moet worden op welke wijze het proces 'Automatisch Continueren' past binnen het huidige Objectmodel en het CGM. Het gaat hierbij om de wijze van verzamelen van de nieuwe grondslagen en deze kenmerken als verzameld voor automatische continuering;

8.4 Relaties andere VKTK's /deelprocessen/raakvlakken

VKTK proces/deelproces	Raakvlakken
Inkomensloket	Afstemming over de verstrekking van het geschatte jaarinkomen T+1
Verlenen voorschot op tegemoetkoming	?
Voorbereiden mededelen	?
Beheer van normen en regels	Ook de selectiecriteria voor automatisch continueren dienen aanpasbaar te zijn. Beheerbaar zijn van deze criteria is een voorwaarde
Behandelen bezwaar en beroep	Afstemmen of zaken waarvoor bezwaar dan wel beroep loopt, gecontinueerd mogen worden.
Berekenen	Aan berekenen moet doorgegeven worden welke normen (voor T+1) gehanteerd moeten worden.

8.5 Triggers

Het proces 'Automatisch Continueren' kent slechts één trigger nl. een vooraf bepaald moment in het jaar waarop het proces moet starten.

Toelichting:

Volgens de wet dienen de nieuwe rekenregels/parameters voor Regelingsjaar T+1 bekend te zijn op 1 november van jaar T. Het proces 'Automatisch Continueren' dient zo snel mogelijk na het moment van bekend zijn van deze rekenregels/parameters te starten. Daarnaast dient op basis van ervaringsgegevens de minimale doorlooptijd van dit proces bepaald te worden. Met deze informatie kan worden berekend op welk moment het proces op zijn laatst moet starten. Indien op dit moment de normen nog niet bij wetgeving zijn vastgesteld, moet op dat moment besloten worden om met de dan bekende voorlopige normen het proces toch te starten.

8.6 Resultaat

Het resultaat van het proces 'Automatisch Continueren' is:

- De aanvragers met een voorschot in jaar T ontvangen automatisch een beschikking met het voorschot voor T+1. Ook de betaling van het voorschot loopt automatisch door of
- De klant wordt via een brief op de hoogte gesteld dat hij gezien zijn omstandigheden in het komende subsidiejaar niet opnieuw voor een voorschot in aanmerking komt.

8.7 Gevalscategorieën

Bij automatisch continueren worden op dit moment de volgende gevalscategorieën onderkend (aan de hande van de nader te preciseren selectiecriteria kunnen deze worden uitgebreid):

- Lopende aanvragen met een voorschot >0;
- Op moment van selectie automatisch continueren nog niet toegekende, in behandeling zijnde aanvragen.

8.8 Ontwerpbeslissingen

Deze zijn afhankelijk van de resultaten van de uitzoekpunten en zullen in een later stadium worden ingevuld.

9 Inkomensloket

9.1 Inleiding

Tijdens de ontwikkeling van het globaal ontwerp Toeslagen voor plateau 3 en 4 is het besef gegroeid dat een generieke functionaliteit voor het leveren van inkomensgegevens noodzakelijk is. De B/T krijgt nl. de verantwoordelijkheid over de uitvoering van een aantal *inkomensafhankelijke* toeslagen. Nu is het inkomen een bekend gegeven voor de Belastingdienst, maar onder de Awir moeten de voorschotten van toeslagen gebaseerd zijn op het actuele en niet het vastgestelde inkomen. Dit is nieuw voor de Belastingdienst.

Vrijwel alle VKTK's hebben op zeker moment behoefte aan gegevens over inkomens. Afhankelijk van het proces kan het gaan om een geschat of een definitief inkomen. Ook kan het gaan om een inkomen over het afgelopen, huidige dan wel komende jaar. Om redenen van efficiëntie wordt voorgesteld om deze functionaliteit één keer te ontwikkelen en centraal in de BD-architectuur onder te brengen opdat alle processen hier gebruik van kunnen maken.

Een andere reden voor het op één plaats neerzetten van deze functionaliteit is dat de Awir afdwingt dat alle toeslagen zich op dezelfde gegevens over het inkomen baseren. Gezien de ontwikkelingen in het kader van SUB waarbij de Belastingdienst straks loon- en inkomensgegevens via de UWV zal ontvangen, lijkt het raadzaam om rekening te houden met een toekomst waarbij niet alleen de B/T een klant is van dit loket doch de hele Belastingdienst. Het loket kan hiermee een instrument zijn om te garanderen dat de Belastingdienst slechts gegevens over inkomens communiceert die op dezelfde basisgegevens zijn gebaseerd.

Tot slot is kortgeleden in opdracht van B/CPP een onderzoek uitgevoerd naar de samenloop tussen de 'blauwe' en de Toeslagen processen. Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat in de toekomst de communicatiemomenten en ook de gecommuniceerde gegevens beter op elkaar moeten worden afgestemd. In dat onderzoek zijn nog geen concrete oplossingen aan de orde gekomen. Het hier voorgestelde Inkomensloket zou een onderdeel van de oplossing kunnen zijn. Voorwaarde hiervoor is dat de voorziening centraal wordt getroffen.

9.2 Doel

Het doel van het inkomensloket (voor de B/T) is het snel en juist verstrekken van het goede inkomen aan het juiste proces/kantoortak.

9.3 Uitgangspunten

De volgende uitgangspunten voor het Inkomensloket worden op dit moment voorgesteld:

- Het inkomensloket verstrekt individuele (geschatte) inkomens. Voor Toeslagen geldt dat het berekenen van een huishoudinkomen gebeurt binnen het afnemende VKTK of kantoortak.
- De functionaliteit wordt generiek ingericht opdat vanaf 1 juli 2006 alle toeslagen de gegevens kunnen afnemen, maar in de verdere toekomst wellicht ook andere processen binnen de Belastingdienst gegevens kunnen afnemen. Omdat het generieke functionaliteit betreft wordt de functionaliteit ook centraal ontwikkeld. Toeslagen levert financiering en specificaties voor de schattingen van de specifieke toeslaginkomens.
- Het inkomensloket slaat geen inkomens op, maar ontvangt basisgegevens uit bronsystemen en berekent daarmee het gevraagde inkomen.
- Het inkomensloket kan op basis van gegevens over het vragende proces (indien nodig ook de specifieke gevalscategorie) en het moment in het jaar de juiste berekening/schatting van het inkomen maken.
- Op dit moment zijn de onderkende bronnen voor de inkomensgegevens; Fibase, ABS, Polisadministratie (vanaf juli 2006), SBI en RIS.

9.4 Relaties andere VKTK's /deelprocessen/raakvlakken

De volgende relaties zijn onderkend:

Proces/deelproces/raakvlak	Relatie
----------------------------	---------

Alle VKTK's die inkomensgegevens vragen	Afstemming over definitie van gevraagde inkomen.
SUB (Polisadministratie)	Afhankelijkheid voor betrouwbaar schattingsinkomen. Afstemmen over aanvang gebruik gegevens
Verzamelen renseignementen	Afspraken over verstrekken gegevens
Integratie WKO	Zelfde gegevens aan klanten communiceren

9.5 Gevalscategorieën

De volgende gevalscategorieën (soorten inkomen) worden op dit moment onderkend:

- Geschat inkomen jaar T voor de juiste voorschotbepaling;
- Geschat inkomen jaar T+1 voor de juiste grondslagen bij Automatisch Continueren;
- Definitief inkomen jaar T-1 voor de juiste definitieve toekenning.
- Definitief inkomen jaar T-2 voor herzien definitieve toekenning.

Vooraf bij de eerste gevalscategorie kan het moment in het jaar dat om dit inkomen wordt gevraagd van groot belang zijn voor het inkomensloket om het juiste inkomen te kunnen leveren.

9.6 Uitzoekpunten

De volgende uitzoekpunten zijn op dit moment onderkend:

- Uitgezocht moet worden wanneer een inkomensgegeven gevraagd moet worden aan het inkomensloket, en op welk moment in de ATS naar een vaststelling van een individueel inkomen/huishoudinkomen moet worden gekeken. Een andere keuze kan zijn dat gegevens over het inkomen altijd via het loket worden verstrekt en dat het loket bepaalt of het in een bepaald geval in de ATS een inkomen op moet halen.
- Zou het inkomensloket een voorziening kunnen zijn die ook de aanvragers in de toekomst kan ondersteunen bij de schatting van het jaarinkomen? De schatting van het inkomen wordt op dit moment als belangrijkste knelpunt gezien bij het invullen van een aanvraag voor een toeslag. Wanneer dit inkomen bijvoorbeeld via een persoonlijk domein kan worden beschikbaar gesteld, kan de serviceverlening aan de klanten worden vergroot.
- De benodigde intelligentie over de inkomensbepaling dient nauwkeurig te worden gespecificeerd. Deze intelligentie moet kunnen bepalen welke bronnen worden gebruikt om op welk moment een juiste schatting of vaststelling van een inkomen te kunnen leveren.
- Uitgezocht dient te worden of en zo ja welke basisgegevens via het proces 'verzamelen renseignementen' aan het loket kunnen worden geleverd.
- Van de regiearchitect Gegevenshuishouding (e.a.) wordt gevraagd om na te denken over de afbakening, context en het eigenaarschap van deze generieke voorziening.

10 Klantbeeld

Het Klantbeeld betreft verzameling van gegevens betrekking hebbende op een specifieke klant, dat inzicht verschaft over de wijze van behandeling in processen. Hierbij wordt het risico dat de compliantie van de klant te wensen overlaat betrokken. Het Klantbeeld moet echter niet gezien worden als een "zwarte lijst".

Binnen Klantbeeld is het onder andere mogelijk aan te sturen op een afwijkende behandeling voor aanvragen waar een bepaalde persoon bij betrokken is. Een afwijkende behandeling wordt vastgelegd om binnen enig proces van Toeslagen de reguliere afhandelingswijze te doorkruisen (bijvoorbeeld om aan te geven dat bijzondere aandacht en/of een bijzondere behandeling vereist is).

Nota Bene

Binnen het gebied van Heffen en Invordering kent men ook het Klantbeeld. De toepassing binnen Toeslagen zal veel overeenkomsten daarmee vertonen. Voor de verdere uitwerking binnen het globaal ontwerp hopen we te kunnen beschikken over informatie inzake andere Klantbeeldadministraties binnen de Belastingdienst zoals die van Heffen en Invordering.

11 Definitief toekennen

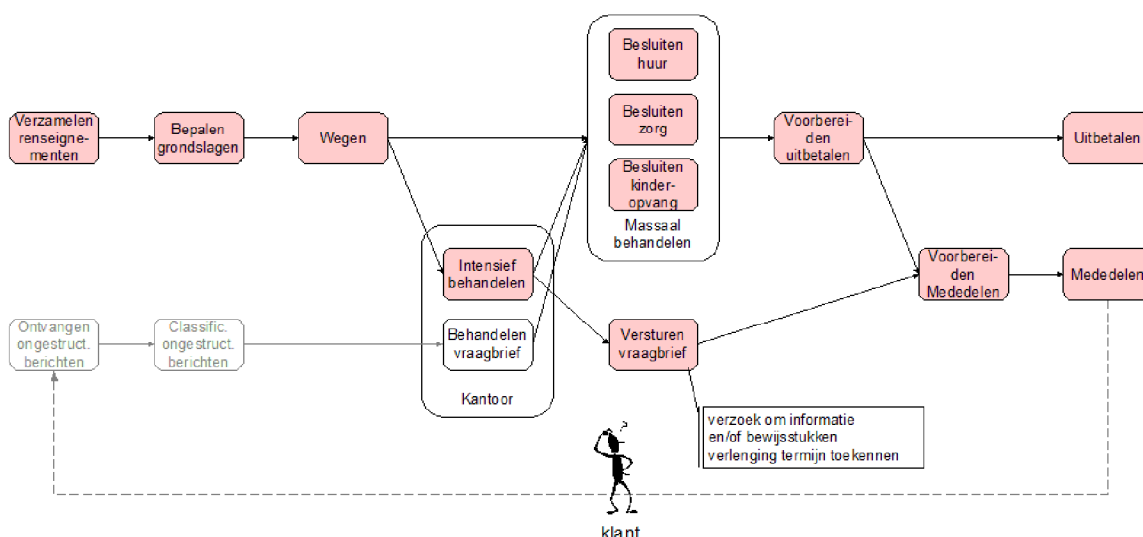
11.1 Doel

Het definitief vaststellen van het tegemoetkomingsbedrag voor de verschillende regelingen waarop een belanghebbende over een bepaald (afgelopen) toeslagjaar recht heeft.

11.2 Omschrijving

Na afloop van het toeslagjaar worden de grondslagen van het huishouden van een belanghebbende voor de tegemoetkoming definitief vastgesteld. Hierbij wordt informatie uit de door de AWIR aangegeven bronverzamelingen gebruikt. In de grondslagen wordt ook meegenomen, dat een huishouden gedurende het toeslagjaar kan veranderen (deeljaarproblematiek).

Op basis van de definitief vastgestelde grondslagen wordt een definitieve tegemoetkoming toegekend. De tegemoetkoming wordt verrekend met de reeds uitbetaalde voorschotbetalingen in het lopende berekeningsjaar. Eventueel wordt een vordering verrekend met een voorlopige teruggave IB.



Verzamelen rensignementen

In dit deelproces worden de signalen van derden met betrekking tot de vaststelling van het definitieve inkomen van personen ontvangen en verzameld tot het definitieve inkomen van alle personen in een huishouden (regelings-afhankelijk) vastgesteld is.

Bepalen grondslagen

In dit deelproces worden naar aanleiding van het vastgestelde inkomen van het huishouden de grondslagen bepaald waarmee de definitieve toekenning wordt berekend. Hierbij wordt uitgegaan van de grondslagen zoals deze voor de meest recente voorschotberekening zijn gebruikt, aangevuld met de definitieve inkomensgegevens.

Wegen

In dit deelproces worden op basis van een speciale weegregelmix voor definitief toekennen de relevante risico's bepaald en gewogen met als doel te bepalen of intensief toezicht vereist is.

Intensief behandelen

In dit deelproces worden zaken waarbij Intensief toezicht nodig is, door een behandelaar bekeken. Deze kan constateren dat aanvullende informatie en/of bewijsstukken van de klant en/of derden nodig zijn. Indien nodig worden de grondslagen aangepast.

Besluiten xxx

In dit deelproces wordt op basis van de vastgestelde grondslagen de toeslag berekend.

Versturen vraagbrief

In dit deelproces wordt een vraagbrief naar de klant gestuurd waarin ook wordt aangegeven op welke termijn een definitieve toekenning kan plaatsvinden.

Voorbereiden uitbetalen

In dit deelproces wordt het (nog) uit te betalen of het (mogelijk) terug te vorderen bedrag bepaald. Uit te betalen of terug te vorderen bedragen lager dan de vastgestelde doelmatigheidsgrens worden niet uitbetaald / ingevorderd.

Voorbereiden mededelen

In dit deelproces wordt het uitgaande bericht samengesteld. Het uitgaande bericht wordt samengesteld op basis van de mededelingen die op dat moment verstuurd dienen te worden.

Uitbetalen

In dit deelproces worden betalingen uitgevoerd en terugvorderingen geïnd / verrekend met een IB teruggave of een voorschotbetaling voor het lopende jaar.

Mededelen

In dit deelproces wordt uitgaande berichten geprint en verstuurd.

Relaties andere VKTK's

VKTK proces	Raakvlakken
Proactief corrigeren	afstemming uitvoeringsmomenten
Behandelen bezwaar / beroep	lopend bezwaar / beroep op voorschotbeschikking
Verzamelen renseignementen	beschikbaar krijgen definitief huishoudinkomen (= verzameling definitieve inkomens leden huishouden) beschikbaar krijgen contra-informatie

11.3 Uitgangspunten

- Artikel 19 van de AWIR; Beslistermijn toekenning tegemoetkoming (zie [Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.](#)).
- De definitieve toekenning moet worden vastgesteld binnen 8 weken nadat het definitieve inkomen van het huishouden bekend is.
Voor de verschillende regelingen kan het tijdstip waarop het definitieve inkomen van het huishouden bekend is verschillen, omdat voor elke regeling een andere huishoudsamenstelling kan gelden.
- Door het deelproces 'Verzamelen renseignementen' worden de signalen dat het inkomen van een bepaalde persoon definitief is vastgesteld verzameld en wordt per regeling op het moment dat alle inkomens van het voor die regeling geldende huishouden definitief zijn, voor die regeling het proces 'Definitief toekennen' aangestuurd.
- Per belanghebbende wordt voor iedere regeling, per tegemoetkomingsjaar, slechts eenmaal het proces 'Definitief toekennen' uitgevoerd.
- Op het moment van uitvoeren van het proces "Definitief toekennen" zijn alle wijzigingen van de klant en van derden met betrekking tot huishoudsamenstelling en lasten verwerkt in de grondslagen en/of in de contra-informatie.
- Om invorderingsrisico's te voorkomen dient zo snel mogelijk na afloop van het toeslagjaar de definitieve toekenning te worden bepaald.

11.4 Triggers

- Inkomens van belanghebbende en mogelijk andere leden van het huishouden zijn definitief vastgesteld.
- Tijdstipkenmerk: moment vóór 1 december van het jaar volgend op het betreffende tegemoetkomingsjaar (voor niet beschrevenen).
- Overlijden of emigreren van de belanghebbende.

Het moment waarop de definitieve feitelijke gegevens beschikbaar zijn, is voor verschillende doelgroepen anders:

- Beschrevenen; die personen waarvan aan het begin van het jaar volgend op het toeslagjaar bekend is dat ze over het toeslagjaar een aangifte IB moeten doen en dus een definitieve aanslag IB krijgen.
Voor een huishouden met één of meerdere beschrevenen kan pas, nadat een definitieve aanslag IB is opgelegd, het proces toekennen tegemoetkoming worden gestart.
- Onbeschrevenen; die personen waarvan aan het begin van het jaar volgend op het toeslagjaar nog niet bekend dat ze over het tegemoetkomingsjaar een aangifte IB moeten / willen doen.
Voor een huishouden met alleen onbeschreven personen kan in principe het proces gestart worden nadat de jaaropgave van de werkgever voor elke persoon met inkomen in het huishouden bekend is.
 - a) een deel van deze groep blijft ook onbeschreven
 - b) een deel wordt door de Belastingdienst alsnog uitgenodigd een aangifte IB te doen of zal zelf een aangifte IB indienen.

Wanneer een van de leden van het huishouden later alsnog een definitieve aanslag IB krijgt, moet de definitieve toekenning eventueel worden herzien.

11.5 Resultaat

- Beschikking definitieve vaststelling tegemoetkoming
- Vordering / betaling
- Verzoek om informatie / bewijsstukken naar klant
- Verzoek om informatie naar derden

Gevalscategorieën

- Huishouden met alleen beschreven personen: proces uitvoeren binnen 8 weken na vaststelling definitief inkomen van het huishouden.
- Huishouden met ook onbeschreven personen: proces uitvoeren vóór 1 december volgend op tegemoetkomingsjaar.
- Huishouden waarbij twijfel bestaat met betrekking tot definitief inkomen: belanghebbende vragen om nadere informatie of bewijsstukken; termijn aangeven waarbinnen definitieve toekenning zal plaatsvinden.
- Huishouden waarbij de belanghebbende is overleden cq geëmigreerd

Ontwerpbeslissingen

- Bepalen van toekenning op basis van bij de BT beschikbare gegevens en vastgestelde inkomensgegevens.

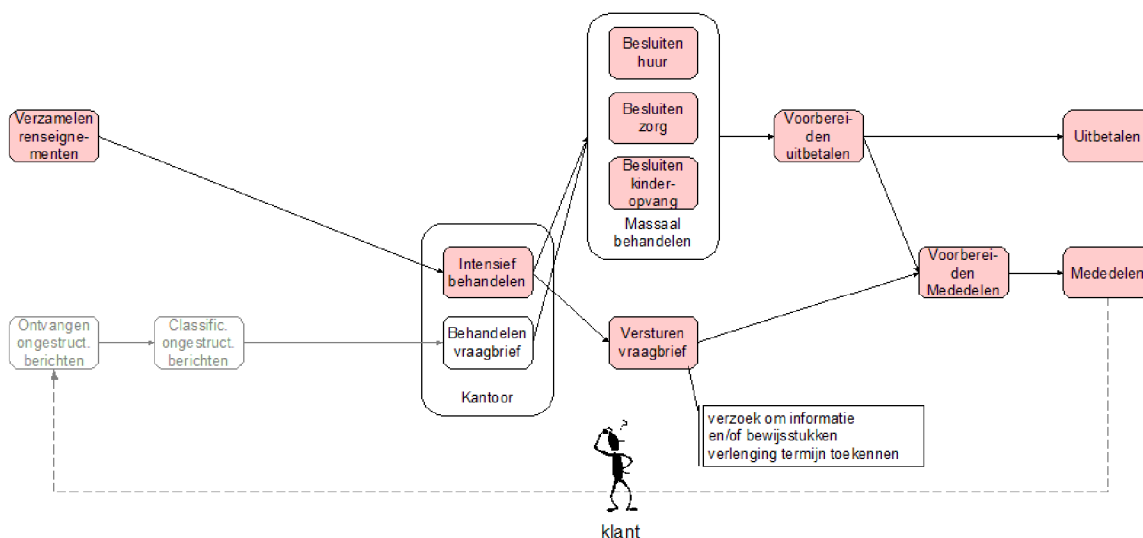
12 Herzien toekennen tegemoetkoming

12.1 Doel

Het herzien van het definitieve tegemoetkomingsbedrag voor de verschillende regelingen, waarop een belanghebbende over een bepaald (afgelopen) tegemoetkomingsjaar recht heeft, naar aanleiding van een wijziging in de definitief vastgestelde inkomensgegevens (nieuw feit) van het huishouden van de belanghebbende.

12.2 Omschrijving

Indien een verandering (wijziging fiscale gegevens of nieuw feit) is geconstateerd in de definitief vastgestelde gegevens van een huishouden, worden de grondslagen van het huishouden van een belanghebbende voor de tegemoetkoming opnieuw definitief vastgesteld. Hierbij wordt informatie uit de door de Awir aangegeven bronverzamelingen gebruikt. Op basis van de opnieuw vastgestelde grondslagen wordt een definitieve tegemoetkoming herzien. De tegemoetkoming wordt verrekend met de reeds uitbetaalde (voorschot)betalingen in het lopende berekeningsjaar. Eventueel wordt een vordering verrekend met een voorlopige teruggave IB.



Verzamelen resemble-menten

In dit deelproces worden de signalen van derden met betrekking tot wijzigingen in het definitieve inkomen van personen - en daarmee van het huishouden (regelingafhankelijk) - ontvangen.

Intensief behandelen

In dit deelproces worden alle signalen die mogelijk leiden tot het herzien van een definitieve toekenning door een behandelaar bekeken. Deze kan constateren dat aanvullende informatie en/of bewijsstukken van de klant en/of derden nodig zijn. Uiteindelijk neemt de behandelaar de beslissing of de definitieve toekenning daadwerkelijk wordt herzien. Indien nodig worden de grondslagen aangepast.

Besluiten xxx

In dit deelproces wordt op basis van de vastgestelde grondslagen de toeslag berekend.

Versturen vraagbrief

In dit deelproces wordt een vraagbrief naar de klant gestuurd waarin ook wordt aangegeven op welke termijn de nieuwe definitieve toekenning kan plaatsvinden.

Voorbereiden uitbetalen

In dit deelproces wordt het (nog) uit te betalen of het (mogelijk) terug te vorderen bedrag bepaald. Uit te betalen of terug te vorderen bedragen lager dan de vastgestelde doelmatigheidsgrens worden niet uitbetaald / ingevorderd.

Voorbereiden mededelen

In dit deelproces wordt het uitgaande bericht samengesteld. Het uitgaande bericht wordt samengesteld op basis van de mededelingen die op dat moment verstuurd dienen te worden.

Uitbetalen

In dit deelproces worden betalingen uitgevoerd en terugvorderingen geïnd / verrekend met een IB teruggave of een voorschotbetaling voor het lopende jaar.

Mededelen

In dit deelproces wordt uitgaande berichten geprint en verstuurd.

Relaties andere VKTK's

VKTK proces	Raakvlakken
Behandelen bezwaar / beroep	lopend bezwaar / beroep op voorschotbeschikking / definitieve toekenning
Verzamelen renseignements	beschikbaar krijgen definitief huishoudinkomen beschikbaar krijgen contra-informatie

12.3 Uitgangspunten

- Artikel 20 van de AWIR; Herziening tegemoetkoming wegens wijziging fiscale gegevens na toekenning (zie [Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.](#)).
- Artikel 21 van de AWIR; Herziening tegemoetkoming om andere reden (zie [Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.](#)).
- De herziene definitieve toekenning moet worden vastgesteld binnen 6 weken nadat het nieuwe feit bekend is.
- Door het deelproces 'Verzamelen renseignements' worden de nieuwe feiten aan het proces 'Herzien definitieve toekenning' aangeboden.

12.4 Triggers

- Wijziging fiscale gegevens na definitieve toekenning.
- Geconstateerd nieuw feit met betrekking tot huishoudsamenstelling, met betrekking tot definitieve inkomens van belanghebbende en/of andere leden van het huishouden, en/of met betrekking tot lasten in het betreffende tegemoetkomingsjaar.

12.5 Resultaat

- Beschikking herziene toekenning tegemoetkoming
- Vordering / betaling
- Verzoek om informatie / bewijsstukken naar klant
- Verzoek om informatie naar derden

12.6 Gevalscategorieën

- Wijziging fiscale gegevens na definitieve toekenning; deze moeten altijd worden doorgevoerd.
- Geconstateerd nieuw feit met betrekking tot huishoudsamenstelling, met betrekking tot definitieve inkomens van belanghebbende en/of andere leden van het huishouden, en/of met betrekking tot lasten in het betreffende tegemoetkomingsjaar.

12.7 Ontwerpbeslissingen

13 Invorderingsproces

In dit hoofdstuk is een nota opgenomen die het invorderingsproces en het te voeren uitstelbeleid van de Belastingdienst Toeslagen beschrijft.

13.1 Inleiding

Deze nota geeft een beschrijving van het invorderingsproces zoals dat door de Belastingdienst Toeslagen uitgevoerd gaat worden. Dit invorderingsproces is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- door de Belastingdienst Toeslagen wordt een coulant invorderingsregiem gehanteerd;
- indien belanghebbende een verwijt kan worden gemaakt dan wordt er een strenger invorderingsregiem gehanteerd.

Het invorderingsproces van de Belastingdienst Toeslagen wordt zoveel mogelijk gebaseerd op het huidige invorderingsproces van de Belastingdienst. Dit betekent bijvoorbeeld dat de dwanginvordering van de Belastingdienst Toeslagen wordt uitgevoerd vanuit de Belastingdienst kantoren. De huidige kantoren van de Belastingdienst zullen worden uitgebreid met medewerkers van de Belastingdienst Toeslagen.

Het invorderingsproces van de Belastingdienst Toeslagen begint op het moment dat er een terugvordering ontstaat. Een terugvordering kan ontstaan in een van de volgende situaties:

1. Als gevolg van een herziene voorschotbeschikking waarbij het voorschot lager wordt vastgesteld;
2. Als gevolg van een definitieve toekenning waarbij de toeslag lager wordt vastgesteld dan het voorschot;
3. Als gevolg van een herziening van de definitieve toekenning.

Een terugvordering ontstaat als belanghebbende meer aan voorschotten heeft ontvangen dan het bedrag waar hij volgens de herziene voorschotbeschikking of (de herziening van) de definitieve toekenning recht op heeft.

13.2 Het invorderingsproces

Voor het invorderingsproces van de Belastingdienst Toeslagen gelden de volgende uitgangspunten (coform AWIR):

- de betalingstermijn voor een terugvordering bedraagt twee maanden;
- zolang de betalingstermijn nog niet is verstreken wordt er niet verrekend;
- indien er een betalingsregeling is getroffen of als de betalingstermijn van de terugvordering is verlengd wordt er niet verrekend.

In het invorderingsproces heeft belanghebbende na de ontvangst van een terugvorderingsbeschikking de volgende mogelijkheden:

1. Belanghebbende voldoet de terugvordering binnen de gestelde betalingstermijn;
2. Belanghebbende maakt bezwaar tegen de terugvordering;
3. Belanghebbende vraagt telefonisch om uitstel van betaling;
4. Belanghebbende verzoekt om een betalingsregeling;
5. Belanghebbende reageert niet. Na de betalingsherinnering en het verrekenen volgt (mogelijk) de dwanginvordering.

In het onderstaande worden deze situaties nader beschouwd.

13.3 Betaling binnen de betalingstermijn

Belanghebbende betaalt de terugvordering binnen de gestelde betalingstermijn. De betalingstermijn bedraagt twee maanden gerekend vanaf de datumdattekening van de terugvorderingsbeschikking.

13.4 Bezwaar

Indien belanghebbende bezwaar maakt tegen de terugvordering dan wordt er ambtshalve uitstel van betaling verleend. Belanghebbende ontvangt binnen de daarvoor geldende termijn de uitspraak op het

bezwaar. Indien de terugvordering (gedeeltelijk) gehandhaafd blijft dan krijgt belanghebbende alsnog 10 werkdagen de tijd de terugvordering te voldoen.

13.5 Telefonisch uitstel van betaling

Na ontvangst van de terugvorderingsbeschikking heeft belanghebbende de mogelijkheid om telefonisch uitstel van betaling te vragen. Hiervoor dient belanghebbende te bellen met het call-centre van de Belastingdienst. Door het call-centre wordt de betalingstermijn verlengd met vier maanden. Vanaf 1 januari 2005 wordt deze voorziening door de Belastingdienst ter beschikking gesteld. De Belastingdienst Toeslagen kan "meeliften" op deze voorziening.

13.6 De betalingsregeling

Samen met de terugvorderingsbeschikking ontvangt belanghebbende een formulier waarop hij kan aangeven van welke¹ betalingsregeling hij gebruik wil maken. Dit formulier dient door belanghebbende ondertekent teruggestuurd te worden naar de Belastingdienst Toeslagen. In het centrale invorderingsproces van de Belastingdienst Toeslagen wordt de betalingsregeling geautomatiseerd uitgevoerd.

Aan een betalingsregeling worden de volgende voorwaarden gesteld:

- een betalingsregeling duurt maximaal drie jaar;
- het minimale maandbedrag bedraagt 40 euro;
- belanghebbende verklaart zich akkoord met een automatische incasso.

De Belastingdienst kent momenteel geen voorzieningen voor het op de hier beschreven wijze treffen van betalingsregelingen. Deze voorzieningen zijn niet eerder dan medio 2007 beschikbaar. Tot die tijd worden betalingsregelingen handmatig uitgevoerd door de lokale eenheid van de Belastingdienst. Belanghebbende dient hiervoor zelf het initiatief te nemen en een verzoek in te dienen bij het kantoor van de Belastingdienst in zijn regio.

13.7 Betalingsherinnering

Indien belanghebbende niet reageert op de terugvordering dan ontvangt belanghebbende na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering. De betalingstermijn wordt tevens verlengd met 10 werkdagen.

Als er sprake is van een verwijt dan dient er conform het beleid strenger opgetreden te worden en ontvangt belanghebbende geen betalingsherinnering.

13.8 Verrekenen

Als ook na het versturen van de betalingsherinnering en het verstrijken van de betalingstermijn de terugvordering nog niet (volledig) is voldoen dan breekt het moment van verrekenen aan. Er ontstaat een verrekenbare schuld. Dat wil zeggen voorschotten of teruggaven (tegoeden) mogen worden aangewend voor het betalen van de terugvordering (de schuld).

Uitgangspunten voor het verrekenen zijn:

- eerst wordt er verrekend binnen de betreffende regeling;
- vervolgens wordt er gelijkmatig over de andere regelingen verrekend;
- zolang er verrekend kan worden dient het invorderingsproces niet te worden voortgezet (er mag bijvoorbeeld geen aanmaning worden verstuurd);
- als er een betalingsregeling is getroffen mag er geen verrekening plaatsvinden van voorschotten (wel met eenmalige uitbetalingen als gevolg van een definitieve toekenning);
- als er een bezwaarprocedure loopt tegen een terugvordering dan mag er niet worden verrekend.

Het verrekenen dient plaats te vinden volgens onderstaande systematiek.

Te verrekenen	Verreken volgorde
---------------	-------------------

¹ Belanghebbende krijgt de mogelijkheid om te kiezen uit bijvoorbeeld een betalingsregeling die 12, 24 of 36 maanden duurt. Dit is afhankelijk van de hoogte van de terugvordering.

Terugvordering	
Huur	1 Huur Rest terugvordering gelijkmatig over WKO en zorg
WKO	1 WKO Rest terugvordering gelijkmatig over huur en zorg
Zorg	1 Zorg Rest terugvordering gelijkmatig over WKO en huur

Indien er zich tijdens het invorderingsproces een nieuwe situatie voordoet en belanghebbende een nieuw voorschot krijgt toegewezen dan wordt dit voorschot direct verrekend met een verrekenbare schuld.

IB tegoeden worden verrekend met een verrekenbare schuld van Toeslagen.

De hierboven beschreven methode van verrekenen sluit niet aan bij de standaard verreken methode van de Belastingdienst. De gewenste methode kan medio 2006 worden gerealiseerd (dit dient nog te worden uitgezocht).

13.9 Dwanginvordering

Als er na het verrekenen nog een terug te vorderen bedrag overblijft dan wordt het invorderingsproces vervolgd. Dat wil zeggen er volgt een aanmaning, dwangbevel enz (conform het invorderingsproces van de Belastingdienst).

De kosten voor een aanmaning bedragen 6 euro voor bedragen onder 454 euro en 14 euro voor bedragen vanaf 454 euro.

Conform de AWIR is het voorstel om vanaf het verstrijken van de uiterste betaaldatum invorderingsrente in rekening te brengen. Het rentepercentage wordt vastgesteld zoals beschreven in de invorderingswet van 1990.

13.10 Realisatie

Twee onderdelen van het voor de Betalingdienst Toeslagen gewenste invorderingsproces zijn niet op korte termijn in het centrale proces geautomatiseerd te realiseren, te weten:

- het standaard bieden van een betalingsregeling en de centrale verwerking van deze betalingsverzoeken;
- de beschreven methode van verrekenen.

Betalingsregelingen kunnen wel door de lokale kantoren worden getroffen. De gewenste systematiek van verrekenen kan vanaf 2006 centraal worden gerealiseerd (dit dient nog te worden uitgezocht).

14 Verzamelen renseignementen

14.1 Inleiding

Verzamelen renseignementen is het proces van het verzamelen (bijv. opvragen, ontvangen) registreren en beschikbaar stellen van renseignementen, met als doel risico's te kunnen voorkomen, te signaleren en af te dekken.

Renseignering is waarschijnlijk de meeste effectieve en efficiënte vorm van rechtshandhaving. Met behulp van renseignering worden jaarlijks honderden miljoenen EURO's aan correcties gedetecteerd. Met renseignering zijn die gedetecteerde correcties ook eenvoudig af te dekken.

Het deelproces "Verzamelen Renseignementen" is een deelproces van het continue proces van risicobeheersing waarin periodiek (meestal jaarlijks) nieuwe risico's worden onderzocht, en (geheel of gedeeltelijk) m.b.v. renseignementen moeten worden afgedekt (zie het schema in de bijlage).

14.1.1 Wat zijn Renseignementen (afbakening)

Renseignementen betreffen [fiscaal] relevant geachte gebeurtenissen, feiten en objecten rond en in relatie tot [belasting]plichtigen/toeslaggerechtigden, die "beweerd" worden door een derde. Daarmee worden renseignementen binnen de Belastingdienst gedefinieerd als gegevens met behulp waarvan de klantbehandeling kan worden geïnitieerd, aangestuurd of waarmee het klantbeeld kan worden gevalideerd². Daar klantbehandeling, naast rechtstoepassing, vorm geeft aan de rechtshandhaving zijn renseignementen van belang voor het detecteren en afdekken van risico's ten behoeve van de rechtshandhaving. De contra-informatie, onderdeel van renseignering, betreft die gegevens die éénduidig te confronteren zijn met een rubriek uit de aanvraag/mutatie en kan rechtstreeks gelden als een aspect van aanvraag. Contra-informatie is dus een veel specifiekere soort van renseignement.

Voorbeeld Contra-informatie:

Renseignement Woz-waarde woning: één op één te vergelijken met een rubriek in de aangifte IB.

Voorbeeld Renseignement:

Renseignement Afkoop Kapitaalverzekering-eigen woning: Onderzocht moet worden of sprake is van schending van polisvoorwaarde waardoor ten onrechte premies lijfrente zijn afgetrokken.

Omdat renseignementen "beweringen" (soms feiten?) van een derde over "iets" van Belastingplichtige/toeslaggerechtigde, moet bij een renseignement altijd geregistreerd worden WIE de bewering gedaan heeft, over WELKE persoon.

Omdat het een authentieke bewering is van een derde mogen er (in principe) geen wijzigingen door de Belastingdienst op renseignementen plaatsvinden, er mag uitsluitend ontvangen informatie van derden worden opgenomen in de basisadministratie. Wanneer bewerking van een renseignement plaatsvindt is het (in principe) geen renseignement meer, maar een eigen Belastingdienstbewering.

In sommige situaties is het voor de Belastingdienst wenselijk niet te werken met renseignementen, maar om te werken met basisregistraties/administraties/schaduwadministraties.

Voorbeelden hiervan zijn de basisregistraties BvR (waar o.a. een deel van de GBA-gegevens inzitten), de KvK-gegevens, de auto-gegevens, de belastingconsulenten-administratie, werkgeversadministratie etc. Deze schaduw-administraties worden niet onderhouden/beheerd vanuit het renseigneringsproces, maar hebben eigen (gescheiden) ontvangst en beheer-processen.

14.1.2 Herkomst Renseignementen

Het merendeel van de door de Belastingdienst gebruikte gegevens wordt aangeleverd door derden. Derden zijn organisaties, niet zijnde een belastingdienstonderdeel.

Een klein deel van de renseignementen worden extern gesignaleerd, maar als "intern-renseignement". Dit laatste gebeurt bijv. wanneer een controle-ambtenaar bij boekenonderzoek bij de ene ondernemer informatie vindt over een andere ondernemer. Dit "bewijsstuk" (bewering uit de boeken van die ondernemer; over de andere ondernemer) kan de controle-ambtenaar als "intern renseignement" opvoeren t.b.v. van de controle van een collega controle-ambtenaar van die andere ondernemer (VS70-formulier).

Andere "lokale bron" van renseignementen zijn de (voormalige?) R&S-onderdelen. Op grond van de wet wordt door het notariaat aan R&S een honderdtal soorten akten aangeboden ter registratie. Conform de

² Zie "Instelplan portefeuillehouder Renseignering", 15 mei 1997.

gemaakte afspraken binnen de (blauwe) organisatie worden hiervan ongeveer 40 soorten gerenseigneerd binnen de Belastingdienst.
De eenheden zelf verzamelen gegevens vanuit de controles dan wel de aangiften en kunnen deze ten behoeve van de renseignering vastleggen op een zgn. VS70-formulier.

Externe aanlevering:

De meeste renseignement(soorten) moeten expliciet worden opgevraagd door de Belastingdienst. Zonder expliciet verzoek van de Belastingdienst hoeft een onderneming geen renseignementen te leveren. Voor sommige renseignementen is in de wet bepaald dat de onderneming de renseignementen "uit eigener beweging" moet leveren aan de Belastingdienst.
Voor sommige renseignementen is de leverende "onderneming" een ander overheidsorgaan (Justitie, Binnenlandse Zaken) waar een convenant mee afgesloten wordt, of in de wet wordt vastgelegd dat er een uitwisseling plaats mag vinden met onderbouwing van de wettelijke basis.

14.2 Doel verzamelen renseignementen

Doel van het verzamelen van renseignementen is dus het verkrijgen van grondslag-informatie waarmee de bewering van de klant kan worden gecontroleerd en/of, het verkrijgen van risico-signalen die aanleiding kunnen zijn voor het controleren van de klant (op een bepaald aspect).

Kritische succesfactoren renseigneringsfunctie

Als kritische succesfactoren van het renseigneringsproces, gerelateerd aan de doelstellingen, zijn te benoemen:

- Tijdige beschikbaarheid van renseignementen voor de aangiften-/klantbehandeling
- Volledige aanlevering van renseignementen aan de Belastingdienst.
- Juistheid gegevens van aangeleverde renseignementen.
- Relevantie van renseignementen in relatie tot een risicogerichte klantbehandeling.
- Actief gebruik van renseignementen in de klantbehandeling.

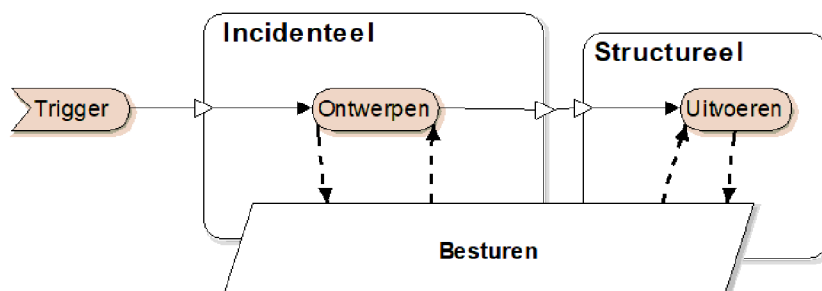
Uitgangspunten ontvangen renseignementen:

1. Binnen het wettelijke kader
2. In een ongestoord proces
3. Met afgesproken kwaliteit (juist/tijdig/volledig)
4. Met een optimale prijskwaliteit-verhouding
5. Geprogrammeerd door RBH en Beleid en waarbij RBH en beleid worden betrokken bij verstoringen

14.3 Globaal proces verzamelen renseignementen

14.3.1 Globale procesbeschrijving

Binnen de renseignering zijn globaal een drietal subprocessen te onderscheiden. We onderkennen de subprocessen Ontwerpen, Uitvoeren en Besturen. De drie hoofdprocessen bestaan uit een aantal functies. Deze functies bestaan uit een aantal activiteiten. Per activiteit is vastgelegd of, hoe en door wie de activiteit uitgevoerd moet worden. Per activiteit is eveneens vastgelegd wat het resultaat van het uitvoeren van de betreffende activiteit is en welke opmerkingen er in de interviews over de activiteit gemaakt zijn. In dit document staat de gewenste situatie beschreven.

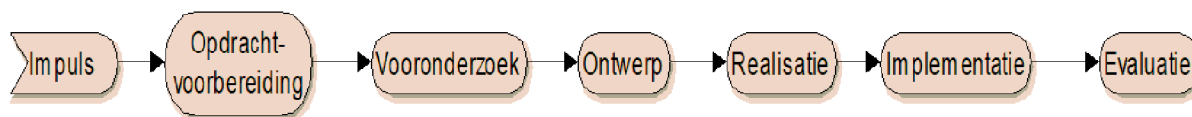


Ook voor toeslagen moeten de 3 subprocessen worden uitgewerkt en ingericht, en niet alleen maar aandacht besteed worden aan het subprocess van uitvoeren.

14.3.1.1 Deelproces: Inrichten Renseigneringsstroom

Het ontwerpproces van de totstandkoming van een nieuwe renseigneringsstroom (of een ingrijpend veranderde renseigneringsstroom) is op hoofdlijnen gelijk aan het B/CPP ontwerpproces HOO. Het zal in het algemeen een incidenteel, eenmalig te ontwerpen proces zijn. Nieuwe renseignerings-stromen zullen getoetst worden aan het 'bestaande' procesontwerp. Daar waar afwijkingen worden geconstateerd, zal als dan herontwerp plaatsvinden.

Het proces is onderverdeeld in 6 functies (fasen) en ziet er als volgt uit.



Plaat 2. Het Ontwerpproces Ontwikkeld (HOO).

Elk nieuw ontwerpproces start met een impuls. De renseigering kent een aantal verschillende impulsen: Nieuwe vraag RBHO, Andere vraag RBHO (w.o. leer feed back), Wetswijziging, Bronwensen, BCA/CICT-wensen. Innovatie.

In de onderstaande tabel zijn de 6 functies van het ontwerpproces en de bijhorende activiteiten beschreven. De functies zijn de fasen zoals we die onderscheiden in het ontwerpproces van een nieuwe renseigneringsstroom.

- 1 **Ontwerp (vervolg)**
 - Opdracht-voorbereiding
 - Vooronderzoek
 - Ontwerp
 - Subfunctie regisseren
 - Normeren aanlevering (= bepalen onderhandelingsinzet)
 - Overleg bronnen & berichtgevers
 - Afspraken maken
 - Normeren verwerking
 - Normeren besturen
- 2 **Inrichten**
- 3 **Realiseren**
- 4 **Implementatie**
- 5 **Décharge**
- 6 **Evaluatie**
- 7 **[Calamiteiten]**

Korte voorbeeldbeschrijving: Renseigneringsstroom Huurgegevens van verhuurders

Vooronderzoek:

1. Wat hebben we nodig? (bepalen informatiebehoefte) -> huurgegevens
2. Wanneer hebben we die informatie nodig? -> jaarlijks/maandelijk/met mutaties?/met correcties?
3. Wie zijn de bronnen? -> alleen de grote verhuurders? Hoe vind je die? Hoe beheer je de populatie?
4. Overleg met bronnen (Hebben de informatie geheel of gedeeltelijk? Wat kunnen ze? Wat kunnen sommige wel, en sommige niet? Wat kun je eisen, wat moet je wensen?
5. Schatting administratieve lastendruk (i.r.t. verwachte risicodekking)
6. Afstemmen leveringsformaten, kanalen, tijdstippen etc. (Wat kunnen ze? Wat zijn de lasten?)
7. Schrijven Handleiding, voorbereiden Helpdesk.
8. Voorbereiden eigen IT (CICT) voor ontvangst en verwerking (meerdere systemen)
9. Uitnodigingsbrieven schrijven/rappelbrieven schrijven.
10. Besturing/bewaking inrichten/borgen (wat als ze na rappel niet leveren? Wat als ze constant slechte (onbruikbare) kwaliteit leveren? Wat als ze te laat leveren?
11. Afstemmen met gebruikers van renseignementen (wegen, Klantbehandeling) (Wat krijgen ze wel/niet. Hoe betrouwbaar (bruikbaar) zijn de renseignementen?
12. Schrijven behandelinstructies. (Wat moet/kan de eenheid ermee? Wat kun je ermee in massaal proces?)
13. Etc.

14.3.1.2 Deelproces: Besturen Renseigneringsstroom

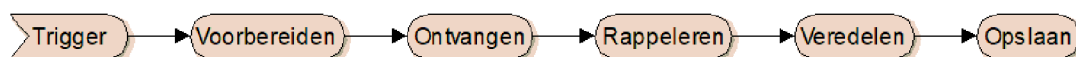
Het besturingsproces bestaat uit een aantal verschillende functies en activiteiten die meestal van structurele aard zijn. De verschillende functies hebben met elkaar gemeen dat ze vaak niet specifiek toe te schrijven zijn aan een bepaald ontwerpproces of een uitvoeringsproces. Soms is de centrale uitvoering van een activiteit noodzakelijk om het overzicht te behouden over het gehele aandachtsgebied renseignering. Dat is een reden om een activiteit in het besturingsproces op te nemen. De besturingsfuncties zijn: het besturen en regisseren van de diverse ontwerp- en uitvoeringsprocessen; het besturen en regisseren van foutpaden in de diverse uitvoeringsprocessen; het opstellen, bewaren en bewaken van de algemene beleidsuitgangspunten; het beheren van de gegevensbronnen en leveranciers; het fungeren als aanspreek- en ondersteuningspunt voor de relevante omgeving en het borgen van de kwaliteit van de diverse processen.

Functies

- Managen van afspraken
- Beheer uitvoerings-proces
- Subfunctie beheren
- Bronbeheer
- Subfunctie initiëren / verkennen nieuwe bronnen
- Ondersteunen bronnen
- Administreren

14.3.1.3 Deelproces: Uitvoeringsproces Renseignering (verzamelen rensenignementen)

Het uitvoeringsproces is een structureel, cyclisch proces. In de regel zal dit proces elk jaar opnieuw uitgevoerd moeten worden, totdat besloten wordt dat de betreffende renseigneringsstroom geen risico ('s) meer afdekt. Het uitvoeringsproces bestaat voornamelijk uit de functionaliteit ontvangen en is aangevuld met een aantal voorbereidende werkzaamheden en de functies rappeleren, veredelen en opslaan. Het proces ziet er als volgt uit.



Plaat 3. Het uitvoeringsproces.

In de onderstaande tabel zijn de functies van het uitvoeringsproces en de bijhorende activiteiten beschreven. De subfuncties zijn conform de terminologie zoals die in de interviews gehanteerd is.

Functies

- Voorbereiden
- Subfunctie inrichten
- Subfunctie uitnodigen
- Subfunctie herinneren
- Rappeleren
- Ontvangen bericht
- Subfunctie ontvangen gegevensdrager of elektronische boodschap.
- Subfunctie bepalen inhoud bericht.
- Sub-subfunctie media converteren
- Subfunctie identificeren berichtsubject
- Subfunctie bepalen aard bericht
- Subfunctie administratief controleren bericht
- Subfunctie behandelen uitval
- Subfunctie ter beschikking stellen bericht
- Subfunctie administreren

14.3.1.4 Beschikbaar stellen rensenignementen

Het verzamelen van rensenignementen bestaat niet alleen uit het verzamelen (geregistreerd krijgen) van de rensenignementen, maar ook uit het beschikbaar stellen(melden) aan de gebruikers van de rensenignementen. Het op aanvraag op de hoogte stellen van gerenseigneerd(e) feit(en) aan de primaire processen van de Belastingdienst.

Toelichting

Het relevant geachte feit wordt op aanvraag aan de primaire processen beschikbaar gesteld (o.a. wegen, Voorlopig vaststellen, Definitief vaststellen, Informatie verstrekken aan Derden).

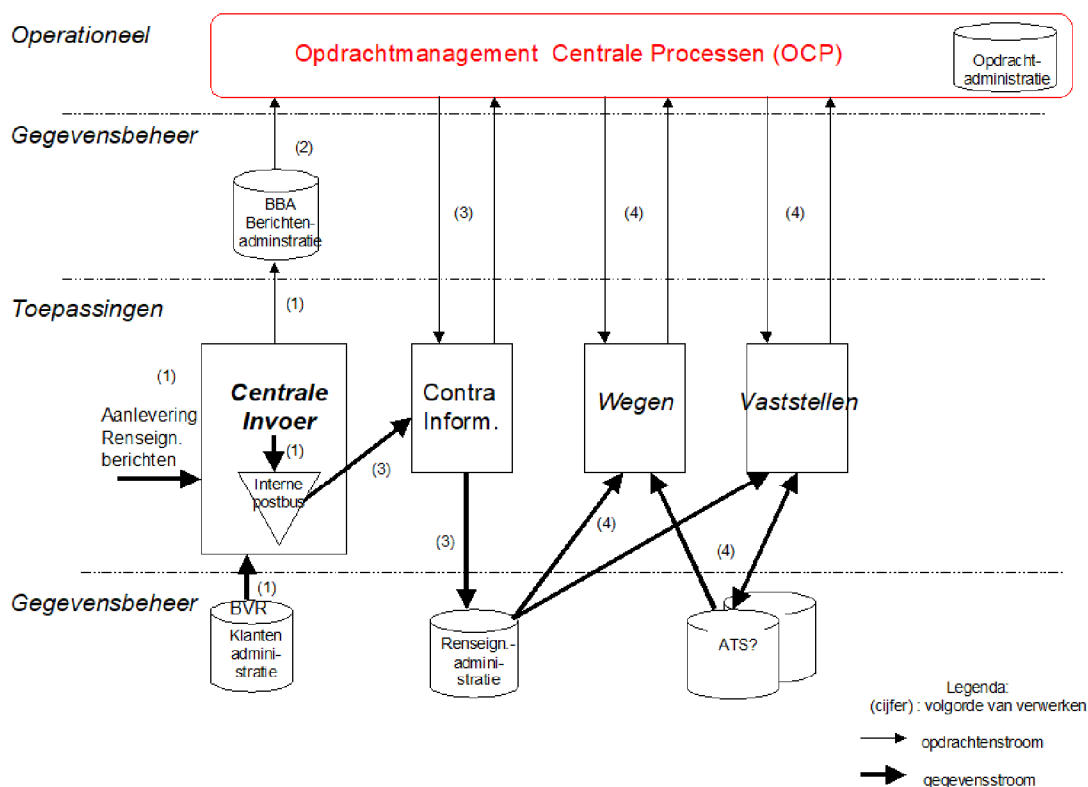
Hoe dit (op hoofdlijnen) gebeurd wordt (gerelateerd aan het IPB) beschreven in onderstaande paragraaf.

14.3.1.5 Verzamelen renseignementen i.r.t. Integraal ProcesModel (IPB)

De aanlevering met renseignementberichten wordt verwerkt door Centrale Invoer (Ontvangen) zodra deze bij de Belastingdienst is binnengekomen.

Onderstaand voorbeeld van een aanlevering van renseignementberichten wordt conform de huidige IP-logistiek door de Belastingdienst geleid (Centrale Invoer/Ontvangen, Contra Informatie, primair processen van de Belastingdienst).

Figuur 4.4 : Schema samenhang Contra-informatie met overige processen en OCP n.a.v. aanlevering.



Stapsgewijs doet zich het volgende voor:

Een aanlevering met X-aantal berichten van soort 'Renseignement' komt bij Centrale Invoer binnen. Centrale Invoer verzorgt diverse handeling (o.a. identificeren/ verifiëren van de individuele berichten via BVR) en plaatst de inhoud van de individuele renseignementberichten in de interne postbus. De metagegevens van de aanlevering renseignementberichten worden in de Belastingdienstbrede Berichten Administratie (BBA) opgenomen.

De ontvangst van de aanlevering renseignementberichten wordt aan Opdrachtmanagement Centrale Processen (OCP) gemeld t.b.v. het beheer van contra informatie en het wegen van een renseignement voor Heffing.

OCP stuurt het verwerken van renseignementen door Contra Informatie aan. Contra Informatie raadpleegt de interne postbus en haalt het individuele renseignementbericht op. Het renseignementbericht wordt in de renseignementen-administratie opgenomen.

Indien het bericht is verwerkt, dan wordt dit aan OCP gemeld.

OCP stuurt vervolgens het proces Wegen aan om risico en belang van ieder ontvangen individueel renseignement te wegen (hierbij worden tevens heffingsgegevens geraadpleegd).

I.g.v. belang of risico van een renseignement wordt Vaststelling door OCP aangestuurd.

Wegen en heffen wordt t.b.v. de samenhang in het schema weergegeven, ze behoren echter niet tot het veranderings-gebied van verzamelen renseignementen.

14.3.2 Relatie met andere Toeslag-processen

14.3.2.1 Pro-actief corrigeren

Onderzocht moet worden welke signalen pro-actief corrigeren nodig heeft (welke voor plateau 3 en welke voor plateau 4), en welke signalen via renseignering vanuit externe bronnen moeten worden verzameld. Waarschijnlijk zal er geen directe signalering komen door verzamelen renseignementen aan pro-actief corrigeren omdat er een ontkoppelpunt ligt waar "besturing" tussen zit. Welk is het waarschijnlijk dat pro-actief corrigeren renseignement-gegevens gaat gebruiken om te bepalen of pro-actief gecorrigeerd moet worden.

Wegen

Wegen zal waarschijnlijk een koppeling krijgen met verzamelen renseignementen om de te wegen (renseignement) gegevens op te halen.

14.3.2.2 Definitief vaststellen

Voor de definitieve vaststelling zullen waarschijnlijk geen renseignementgegevens gebruikt worden (wel voor het wegen t.b.v. het definitief vaststellen).

Definitieve beschikkingen worden gemaakt op basis van bewerkingen van de klant zelf, op basis van vastgestelde beweringen van de ambtenaar, of op basis van gegevens van authentieke administraties. Wanneer een renseignement een afwijking geeft op een klantverklaring, zal altijd eerst een klantcontact plaatsvinden, waarna een ambtenaar het feit vaststelt.

14.3.2.3 Corrigeren definitieve vaststelling

Renseignementen kunnen leiden tot gecorrigeerde definitieve vaststellingen. Renseignementen (als signaal) zullen waarschijnlijk niet direct naar het proces van corrigeren van de definitieve vaststelling gaan maar eerst via besturing en wegen en kantoorproces. In het (altijd) intensieve behandelproces van het corrigeren van een definitieve vaststelling kunnen wel renseignementen gebruikt worden.

14.4 Gewenste renseignementen plateau 3, 4

Met name risicobeheersing zal aan moeten geven welke renseignementen in plateau 3, en welke renseignementen in plateau 4 beschikbaar moeten zijn.

Momenteel (plateau 0, 1, 2) zijn de grondslagen voor de voorlopige beschikkingen nog zeer minimaal te controleren:

Voor welke AWIR begrippen hebben we geen zuivere renseignementen beschikbaar:

- Aanvrager belanghebbende (nationaliteit/verblijfstatus)
- AWIR-Partner: Nu nog niet betrouwbaar vast te stellen
- Huishoudsamenstelling: Nu nog niet betrouwbaar vast te stellen
- Kind: Nu nog niet betrouwbaar vast te stellen
- Onderhuurder
- Draagkracht (omdat partner niet zuiver vast te stellen is, en omdat het toetsingsinkomen niet altijd zuiver vast te stellen is).
- Toetsingsinkomen (omdat onderdelen hiervan niet bekend zijn)

Voor welke lasten hebben we geen renseignementen beschikbaar:

- Huur-gegevens (feitelijk huren, huurprijs, eigenaarschap woning etc.)
- Zorg-gegevens (zorgverzekering)
- Kinderopvang gegevens (feitelijke opvang, kosten, periode etc.)

14.4.1 Zekere stromen plateau 3

- Huur-bedragen, zeker van de grotere verhuurders.
- Zorgverzekeringen.

14.5 COPAFIJTH-BI-GGHH aspecten

14.5.1 Organisatie (betrokken partijen)

De belangrijkste punten uit de taakverdeling m.b.t. het renseigneringsproces, goedgekeurd door de directieraad in 2002(?):

1. De algemene beleidsmatige verantwoordelijkheid voor renseignering ligt bij de procesportefeuille Toezicht **(ook voor Toeslagen?)**.
2. De specifieke beleidsmatige verantwoordelijkheid voor renseignering ligt bij de RBO-centraal van het B/CPP.³ Hierbij valt te denken aan: beslissen ingeval van verstoringen en bijzondere situaties in ontwerp- of productieprocessen (in het laatste geval kan ingrijpen door de Kennisgroep Uitvoering aanslag- een aangiftebelastingen – damagecontrol – nodig zijn), altijd betrokken in het ontwerpproces van nieuwe en veranderende stromen, intern en extern aanspreekpunt voor wensen, vragen en opmerkingen t.a.v. renseignering voorzover niet expliciet anders is voorzien.
3. De Risicobeheersingsorganisatie is de exclusieve bron van renseigneringsimpulsen **(ook voor Toeslagen?)**.
4. Elke nieuwe of (sterk) veranderende stroom wordt projectmatig ontwikkeld door het B/CPP.⁴
5. Opdrachtgever is opdrachtmanagement van de procesportefeuille Toezicht renseigneringsimpulsen **(ook voor Toeslagen?)**.
6. Uitvoering geschiedt door B/CICT en B/CA waarbij B/CA *altijd* intern én extern verantwoordelijk voor de wijze van uitvoering.
7. De bevoegdheid om de gegevens van bronnen te eisen berust bij de van het Managementteam van het kantoor Utrecht Gooi. Deze ondertekent de brieven waarmee de gegevens door de Belastingdienst worden opgevraagd. Volgens mij heeft de B/Toeslagen volgens de AWIR eigen bevoegdheid dit op te vragen **<uitzoeken>**. **Dan wel borgstelling omdat deze gegevens dan misschien niet door blauw gebruikt mogen worden? RTP!**
8. Voor elke nieuwe renseigneringsstroom waar vanaf heden toe besloten wordt, worden een handleiding voor de bronnen en berichtgevers en een afspraken document vervaardigd.
9. De B/CA is verantwoordelijk voor het (laten) maken, en heeft het fysieke beheer van de handleidingen en afspraken documenten.
10. Inhoudelijk beheer van de handleidingen en afspraken documenten gebeurt door de RBO-centraal van het B/CPP. Dat wil zeggen dat aanpassingen en veranderingen die de aard en kwaliteit van de gegevens raken altijd de instemming van de RBO behoeven.
11. Voor elke nieuwe renseignementenstroom wordt door de B/CA een bronnen en berichtgevers-bestand aangelegd en fysiek beheerd.
12. Ten behoeve van de uitvoering wordt door de B/CA per stroom een draaiboek vervaardigd.
13. De relevante ervaringen met de bronnen en berichtgevers tijdens de uitvoering worden vastgelegd en door de B/CA per stroom bijgehouden op een manier dat de relevante bestuurlijke informatie kan worden gegenereerd en ten behoeve van rappelleren en sanctionering een historie wordt vastgelegd.

14.6 Relatie met andere deelprojecten binnen toeslagen

- club relatiebeheer en HIPS
- ITO/RBO
- Regelingen en WKO

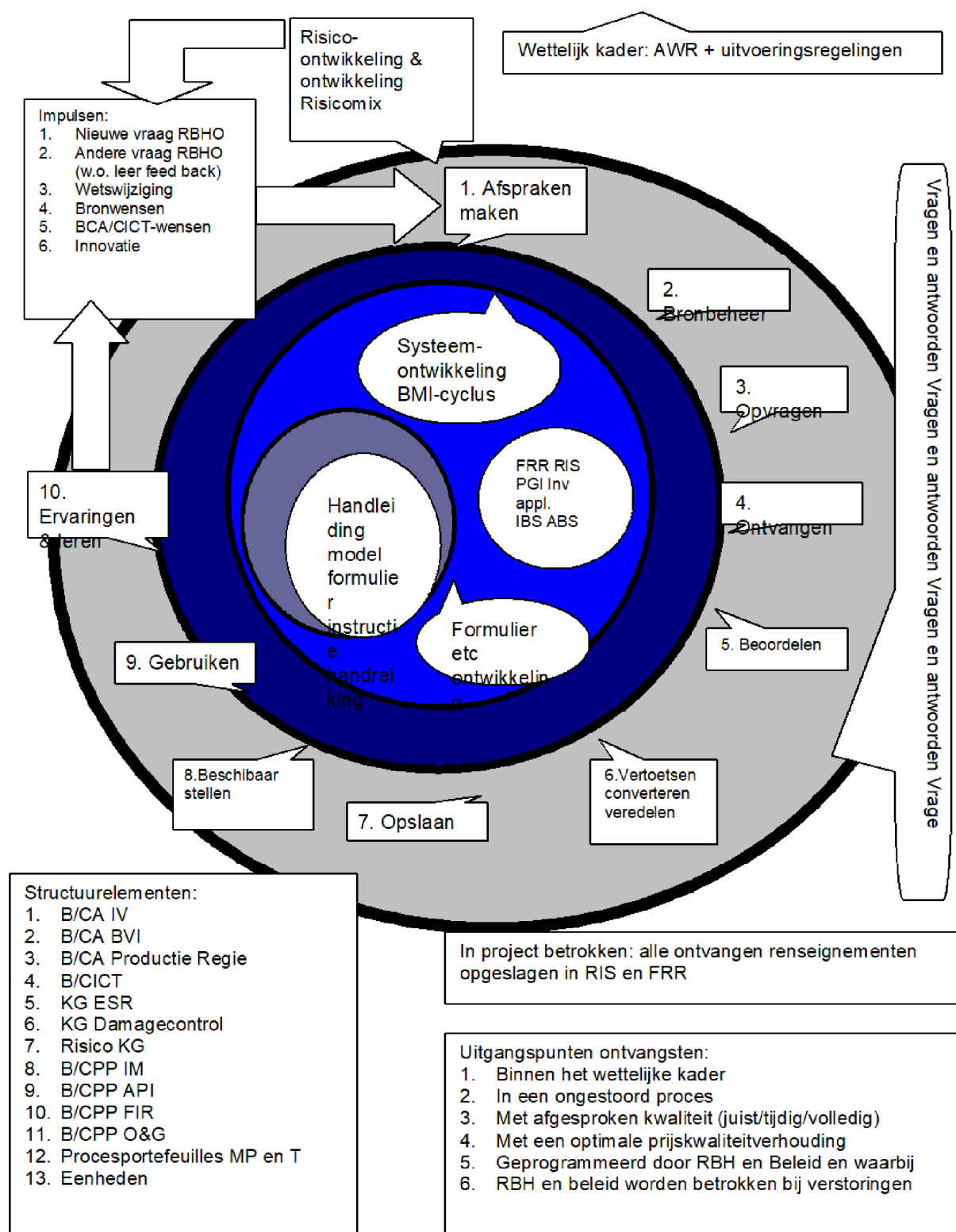
14.7 Betrokkenen binnen de Belastingdienst

- B/CA (vele sectoren: Productieregie, IV, SOB etc.)
- B/Toeslagen-ITO en B/Toeslagen
- B/CICT
- B/CPP-KG externe samenwerking
- B/RKG-Toeslagen? en B/CKC en B/CFD

³ de Centrale Risicobeheersingsorganisatie op het B/CPP inclusief de afgesproken capaciteit van andere domeinen. Tijdens het ontwerp- en ontwikkelproces zal de noodzakelijke materiedeskundigheid door de betrokken Risico-Kennisgroep(en) geleverd worden.

⁴ Standaard zal een projectteam minimaal zijn samengesteld uit vertegenwoordigers van B/CPP IM, B/CA en RBO (met name de betrokken Risico-Kennisgroep). Opdrachten voor de uitvoering (B/CA) worden geïmpliceerd in de besluitvorming rond contourennota en risicomix voorzover nog niet in het project vastgesteld. De RBO zorgt daarbij voor afstemming met de B/CA

Renseigneringscyclus:



15 Actief corrigeren

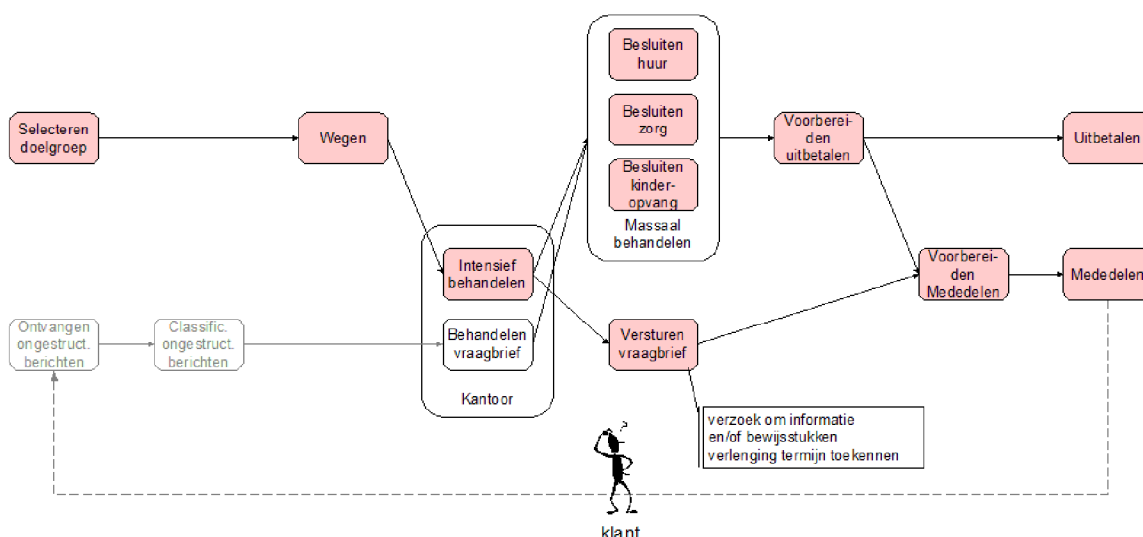
15.1 Doel

Het onderzoeken en, indien nodig, herzien van lopende voorschotverstrekkingen door een behandelaar met als doel gedurende het tegemoetkomingsjaar een zo hoog mogelijke rechtmatigheid in voorschotverstrekking te bereiken. Het doel van het bewaken van de mutatieplicht van de belanghebbende valt hiermee samen.

15.2 Omschrijving

In de loop van het toeslagjaar worden bepaalde lopende voorschotverstrekkingen geselecteerd voor beoordeling door een ITO behandelaar. Uit de behandeling moet blijken of er redenen zijn om een bestaande beschikking ambtshalve te corrigeren. De ITO behandelaar kan de belanghebbende of derden verzoeken aanvullende informatie te verstrekken.

Indien er aanleiding is om de grondslaggegevens van de belanghebbende te wijzigen, zal worden beoordeeld of dit resulteert in een gecorrigeerd besluit en wordt een nieuwe beschikking toegekend aan de betreffende belanghebbende.



Selecteren doelgroep

In dit deelproces worden de voorschot tegemoetkomingen, die in de afgelopen periode (aan te geven door ITO) niet door een behandelaar zijn beoordeeld, geselecteerd.

Wegen

In dit deelproces worden op basis van een speciale weegregelmix voor actief corrigeren de relevante risico's bepaald en gewogen met als doel te bepalen of er redenen zijn om een bestaande beschikking ambtshalve te controleren en eventueel te corrigeren.

Intensief behandelen

In dit deelproces worden zaken waarbij intensief toezicht nodig is, door een behandelaar bekeken. Deze kan constateren dat aanvullende informatie en/of bewijsstukken van de klant en/of derden nodig zijn. Indien nodig worden de grondslagen aangepast.

Besluiten xxx

In dit deelproces wordt op basis van de vastgestelde grondslagen de toeslag berekend.

Versturen vraagbrief

In dit deelproces wordt een vraagbrief naar de klant en/of derden gestuurd.

Voorbereiden uitbetalen

In dit deelproces wordt het (nog) uit te betalen of het (mogelijk) terug te vorderen bedrag bepaald. Uit te betalen of terug te vorderen bedragen lager dan de vastgestelde doelmatigheidsgrens worden niet uitbetaald / ingevorderd.

Voorbereiden mededelen

In dit deelproces wordt het uitgaande bericht samengesteld. Het uitgaande bericht wordt samengesteld op basis van de mededelingen die op dat moment verstuurd dienen te worden.

Uitbetalen

In dit deelproces worden betalingen uitgevoerd en terugvorderingen geïnd / verrekend met een voorschotbetaling voor het lopende jaar.

Mededelen

In dit deelproces wordt uitgaande berichten geprint en verstuurd.

Relaties andere VKTK's

VKTK proces	Raakvlakken
Reactief corrigeren	afstemming uitvoeringsmomenten
Pro-actief corrigeren	afstemming uitvoeringsmomenten
Behandelen bezwaar / beroep	lopend bezwaar / beroep op voorschotbeschikking
Verzamelen renseignementen	beschikbaar krijgen contra-informatie

15.3 Uitgangspunten

-

15.4 Triggers

-

15.5 Resultaat

- Beschikking voorschot tegemoetkoming
- Vordering / betaling
- Verzoek om informatie / bewijsstukken naar klant
- Verzoek om informatie naar derden

15.6 Gevalscategorieën

15.7 Ontwerpbeslissingen

16 Besturing en Stuurinformatie

Op basis van de notitie *Visie op besturing* wordt hieronder uiteengezet welke ondersteuning vanuit het Toeslagen systeem benodigd is voor de Besturing en Stuurinformatie van kantoor Toeslagen. De notitie sluit af met een samenvatting van de belangrijkste inrichtingskeuzes die gemaakt zijn en geeft daarbij aan in welk plateau e.e.a. geregeld moet zijn en door welk systeem.

16.1 Ondersteuning Besturing kantoor Toeslagen

Naar aanleiding van het proces Wegen kunnen aanvragen worden uitgeworpen voor behandeling door het kantoor Toeslagen. Deze uitworp komt verdeeld in werkstromen en per middel (Huur, Zorg of combi) op het kantoor aan. Het kantoor is ingedeeld in units en zelfsturende teams individuele klantbehandeling alsmede een team 3^e lijns telefonische ondersteuning⁵. Het kantoor krijgt te maken met besturingsvragen als: hoe verdeel ik de werkvoorraad? Hoe prioriteer ik de werkvoorraad? En hoe regel ik de traceerbaarheid? De vragen zijn beantwoord in de notitie *Visie op besturing* en hieronder staat uitgewerkt hoe de ondersteuning door het systeem geregeld zou moeten zijn. Er wordt steeds aangegeven welke ondersteuning voor de besturing gewenst is, welke beheerprocessen te voorzien zijn en welke inrichtingskeuzes er gemaakt zijn.

16.1.1 Verdeling van werkvoorraden

Binnen de kantoororganisatie wordt gekozen voor een verdeling van de werkvoorraden naar de teams op basis van postcode van de aanvrager. Ieder team heeft een bepaald postcodegebied waarvoor het verantwoordelijk is. Aandachtspunt bij de indeling van medewerkers in teams en clusters is dat voorkomen dient te worden dat medewerkers aanvragen behandelen uit hun eigen buurt.

Medewerkers zijn vast ingedeeld in een team maar kunnen werkzaamheden uitvoeren voor andere teams (van een ander cluster). Dit betekent dat de medewerker eenvoudig een postcodegebied moet kunnen selecteren vanaf de eigen werkplek.

Daarnaast moet een flexibele instelling van postcodegebieden mogelijk zijn. Postcodegebieden uitbreiden en/of inkrimpen, eventueel naar cluster grootte zou mogelijk moeten zijn. Dit is nodig om stabiliteit van het werkaanbod vanuit een postcodegebied te creëren.

Naast een verdeling naar postcode is het wenselijk dat onderscheid gemaakt wordt tussen zaken specifiek voor Zorg, Huur en beide regelingen. Dit is met name van toepassing op de uitworp en de ongestructureerde berichten.

Op termijn zou voor bepaalde werkstromen (met name bezwaar en beroep) ondersteuning voor case management moeten komen.

Een apart proces is de 3^e lijns telefonische ondersteuning. In de visie op besturing staat aangegeven dat er een cluster komt (40 personen) dat 3^e lijns telefonische ondersteuning gaat bieden. Zij werken aan de hand van telefoonnotities (via FROBO). Deze medewerkers moeten minimaal in het Toeslagen systeem kunnen kijken wat er precies aan de hand is (immers ze krijgen alleen de moeilijke gevallen), maar het zou zeer gewenst zijn als ze ook (bepaalde) mutaties kunnen doen. Deze functionaliteit zou in plateau 1 beschikbaar moeten zijn.

Beheerprocessen:

- Het beheren van de medewerkers in verschillende teams en teams in clusters
- Het beheren van de postcodegebieden per team

Inrichting

Het Toeslagen systeem ondersteunt de verdeling van werkstromen vanaf plateau 1. In plateau 3 wordt deze functionaliteit met behulp van OIT ingericht. De verdeling gebeurt op basis van haalplicht voor de medewerker: de medewerker pakt een zaak van een bepaald type en gaat daarmee aan de slag. Te moeilijke zaken moeten (als zodanig gemarkeerd) kunnen worden teruggeplaatst in de werkvoorraad. Autorisaties en functiescheiding hoeven niet geautomatiseerd te worden ingericht.

In eerste instantie wordt Case management niet ondersteund door het Toeslagen systeem. Voor plateau 3 is voorzien dat Casemanagement in OIT wordt ingericht.

Voor de 3^e lijns ondersteuning moet inzichtfunctionaliteit gerealiseerd moeten worden. Hiervoor is een issue in de maak. De noodzaak van het maken van mutaties zonder werkopdracht wordt nader onderzocht, het is zeer wel mogelijk dat hier ook een issue van gemaakt wordt.

⁵ voor de eenvoud is de ondersteunende BBT-unit en staf hier buiten gelaten.

Er dient nog analyse plaats te vinden of het onderscheiden van Huur en Zorg vanuit de activiteiten van de medewerkers noodzakelijk is.

16.1.2 Prioriteren van werkvoorraden

De werkvoorraden zijn in principe geprioriteerd op basis van First-in-First-Out (FIFO). Er zijn drie uitzonderingen:

- Bezwaar en beroepszaken, daar gelden wettelijke termijnen (per zaak, niet per interactie) op basis waarvan de prioriteit bepaald dient te worden;
- De (uitworp)zaken waarvan de prioriteit bepaald is op 'midden' komen onderaan;
- Telefoonnotities en terugbelacties hebben een extra hoge prioriteit (of een aparte werkstroom).

Minimaal op wekelijkse basis wordt de prioriteit van verschillende werkvoorraden bepaald en gecommuniceerd (zie § Stuurinformatie).

Tenslotte moet het mogelijk zijn om kantoorbreed op basis van een lijst van sofinummers de zaken in een prioriteits-werkvoorraad te plaatsen. De prioriteits-werkvoorraad wordt centraal ingericht binnen het kantoor, zodat alle medewerkers bij deze zaken kunnen en de afhandeling zosnel mogelijk plaats kan vinden.

Inrichting

De beschreven functionaliteit wordt in plateau 3 ingericht.

Prioriteren van zaken volgens wettelijke termijnen analyseren of aanpassing van het huidige ontwerp noodzakelijk is.

Voor het kantoorbreed prioriteren van zaken dient aparte functionaliteit gerealiseerd te worden.

16.1.3 Traceerbaarheid & kwaliteitscontroles

Binnen de kantooradministratie worden reeds de volgende gegevens geadministreerd: zaakid, gebruikerstaak, medewerker en tijdstippen (moment van binnenkomst, van toedelen en van gereed). Hiermee is het mogelijk om te achterhalen welke medewerker op welke moment aan welke zaak heeft gewerkt. Vervolgens kunnen we opzoeken wat het vervolg van de zaak in het massale proces is en welke wijzigingen op dat moment in de administratie hebben plaats gevonden.

Deze informatie kan tevens gebruikt worden om steekproefsgewijs kwaliteitscontroles in te richten en de resultaten terug te koppelen naar de betreffende medewerkers.

Beheerprocessen:

- Bewaren van de administraties conform de wettelijke termijnen
- Processen voor traceren van zaken en bewerkingen op de gegevens

Inrichting

Voor plateau 0,1 & 2 wordt de traceerbaarheid ingericht binnen de kantooradministratie. Bij de introductie van OIT in plateau 3 wordt deze functionaliteit ingericht binnen OIT.

16.2 Stuurinformatie

Deze paragraaf schetst de informatiebehoefte zoals die door het Toeslagen systeem ondersteund zou moeten worden. Wat betreft stuurinformatie wordt onderscheid gemaakt naar vier gebieden:

- Informatie aan derden
- Stuurinformatie t.b.v. ProductieRegie
- Stuurinformatie t.b.v. Individuele Klantbehandeling
- Reguliere verantwoordingsinformatie (uit SAP)

Deze informatiebehoeftes hebben allemaal een eigen frequentie (dagelijks, wekelijks, maandelijks) en daarnaast kan er een adhoc informatiebehoefte ontstaan.

De informatie zal naar verwachting via een managementinformatiesysteem worden ontsloten. Voor bepaalde stuurinformatie is deze oplossing te risicovol en deze informatie zal daarom direct door de betrokken systemen geleverd moeten worden. Deze categorie informatie valt onder de "minimum variant" welke in plateau 1 moet worden opgeleverd. Deze oplossing staat beschreven in de bijlage.

16.2.1 Informatie aan derden

In de drie detailconvenanten zijn afgesproken vastgelegd over de informatie die Toeslagen aan de beleidsministeries moet leveren. Het gaat om algemene verantwoordingsinformatie, aangevuld met een dump (Raamwerk) voor VROM.

Het CBS heeft eveneens een informatiebehoefte, op verantwoordingsniveau.

De informatiebehoefte van derden wordt in de definitiestudie BI verder uitgewerkt.

16.2.2 Stuurinformatie t.b.v. ProductieRegie

B/CA/Productieregie beheerst de productieplanning en zorgt ervoor dat de verschillende producenten in de keten over voldoende stuurinformatie beschikken. Toeslagen als producent en als opdrachtgever heeft daarin zowel een informatieleverende als informatie-ontvangende rol. De informatiebehoefte van ProductieRegie wordt in de definitiestudie BI verder uitgewerkt.

16.2.3 Stuurinformatie Individuele Klantbehandeling

Het Kantoor Toeslagen heeft op verschillende niveaus een bepaalde behoefte aan operationele stuurinformatie, volgens onderstaand schema (nadere uitwerking volgt in de definitiestudie BI):

Informatiebehoefte	Voorbeeld benodigde gegevens	Team	Unit	Kantoor
Efficiency	Beschikbare capaciteit, gerealiseerde productie totaal en per type zaak	X	X	X
Kwaliteit	Resultaten uit kwaliteitscontroles	X	X	X
Doorlooptijd	Gemiddelde behandelduur per type zaak, % te laat behandeld		X	X
Benchmarking	Efficiency, kwaliteit en doorlooptijden van onderliggende organisatorische eenheden		X	X
Voorraad informatie	Voorraden per type zaak incl. looptijd	X	X	X
Planningsinformatie	Lijsten van 'te laat'-dossiers op sofinr. en medewerker evenals 'bijna te laat' dossiers, verwachte instroom	X		

NB. Hoewel op dit moment niet wordt voorzien dat er stuurinformatie op medewerkersniveau getoond moet worden, is het wel wenselijk dat de gegevens (met name productiecijfers) op medewerkersniveau beschikbaar gemaakt kunnen worden in de toekomst.

Beheerprocessen stuurinformatie:

- Uitvoer en distributie van stuurinformatie-overzichten van de minimum variant, naar verwachting tot plateau 3
- Het vullen van een informatiekubus ten behoeve van query mogelijkheden.

Inrichting stuurinformatie:

De huidige ideeën ten aanzien van de stuurinformatievoorziening voorzien in een Datawarehouse dat is aangesloten op de bronsystemen (Toeslagen, OCP, Dacas, etc.), direct bij de start van plateau 1 (zie bijlage). De realisatie van het datawarehouse staat los van het Toeslagen systeem en wordt begeleid door B/CA/SOB. Het datawarehouse ontsluit een veelheid aan informatie: informatie aan derden, informatie voor productieregie en stuurinformatie voor kantoor Toeslagen. De Belastingdienst heeft nog niet veel ervaring opgedaan met het bouwen van dergelijke voorzieningen. Tegelijk wordt onderkend dat bepaalde stuurinformatie onmisbaar is. Deze combinatie levert een risico op voor de beschikbaarheid van noodzakelijke stuurinformatie. Om dit risico te minimaliseren wordt in het Toeslagen systeem zelf de mogelijkheid ingebouwd⁶ om de noodzakelijke stuurinformatie op te leveren en dit wordt de 'Minimum variant BI' genoemd.

Uitgangspunten:

- Gegevens worden los van het BI-datawarehouse opgeleverd;
- Het gaat om Noodzakelijke gegevens;
- Gegevens worden rond 1 september 2005 voor het eerst opgeleverd (frequentie is nog een discussiepunt);

De Minimum variant houdt op te bestaan als het BI-datawarehouse zich bewezen heeft (zowel technisch als logisch).

⁶ Er dient nader onderzocht te worden of deze functionaliteit echt in het Toeslagen systeem zelf moet worden ingebouwd, of dat de gegevens met behulp van queries worden opgeleverd.

Naast bovenstaande reguliere informatiebehoefte moet er ook rekening worden gehouden met adhoc informatiebehoefte. De query-mogelijkheden voor adhoc informatiebehoefte worden met behulp van standaard analyse tooling ingericht en beheerd door B/CA/SOB.

16.3 Samenvatting Inrichtingskeuzes

In de tabel hieronder staan de belangrijkste inrichtingskeuzes samengevat. Daarbij zijn de onderdelen waarvan bekend is dat zij op dit moment nog niet staan ingepland voor het Toeslagen systeem grijs gearceerd.

Onderdeel Besturing	Plateau 1	Plateau 2	Plateau 3
Verdelen werkvoorraad			
Postcodegebied op team niveau	Toeslagen systeem		OIT
Flexibele selectie postcodegebied	Toeslagen systeem		OIT
Opdeling in Huur, Zorg en combi	Toeslagen systeem		OIT
Case management			OIT
Inkijkfunctionaliteit	Toeslagen systeem		
Prioriteren werkvoorraden			
FIFO, haalplicht	Toeslagen systeem		OIT
Prioriteits-werkvoorraad	Toeslagen systeem		OIT
Traceerbaarheid			
Traceerinformatie	Toeslagen systeem		OIT

Onderdeel Stuurinformatie	Plateau 1	Plateau 2	Plateau 3
Stuurinformatie			
Detailconvenanten, raamwerk en CBS	Toeslagen systeem	Of hier	Of hier
Stuurinformatie t.b.v. ProductieRegie & producenten	Toeslagen systeem		
Werkvoorraadgegevens	Toeslagen systeem		
Doorlooptijdgegevens	Toeslagen systeem		
Datawarehouse	Management infosysteem		
Minimum variant	Toeslagen systeem		

17 Bijlagen

In dit hoofdstuk zijn enkele bijlagen opgenomen, behorende bij genoemde hoofdstukken.

17.1 Bijlage: Relevante artikelen uit AWIR bij hoofdstuk 2 ‘Proactief corrigeren’

Artikel 17 Na voorschot melding wijziging omstandigheden

1. Indien een voorschot op de tegemoetkoming is verleend en er een relevante wijziging optreedt in de omstandigheden die van belang zijn voor de beoordeling van de aanspraak op of de bepaling van de hoogte van de tegemoetkoming, is de belanghebbende gehouden die wijziging te melden aan de Belastingdienst Toeslagen.
2. Bij regeling van Onze Minister wordt bepaald welke wijzigingen in omstandigheden aanleiding geven voor een melding en op welke wijze en binnen welke termijn de melding wordt gedaan.
3. Indien de belanghebbende een partner heeft wordt de melding mede ondertekend door de partner.
4. Indien de melding betrekking heeft op een medebewoner, wordt de melding mede ondertekend door die medebewoner.

Het toekenningssysteem gaat uit van een voorschotverlening, waarna later optredende wijzigingen die de Belastingdienst Toeslagen niet ambtshalve bekend zijn via melding door de belanghebbende dienen te worden doorgevoerd. Het eerste lid van dit artikel bepaalt dit. Het gaat hier dus om informatie die de belanghebbende eigener beweging moet verstrekken.

De behoefte aan zulke meldingen is afhankelijk van de vraag welke gegevens de dienst al uit anderen hoofde bekend zijn. Het is immers niet de bedoeling dat belanghebbenden mutaties moeten doorgeven die de dienst al kent. Daarnaast ligt het niet voor de hand om belanghebbenden ook feiten en omstandigheden die kunnen leiden tot zeer geringe correcties in de tegemoetkoming steeds te laten doorgeven. Daarom is in het tweede lid geregeld dat bij ministeriële regeling wordt bepaald in welke gevallen en op welke wijze belanghebbenden wijzigingen moeten melden. In de ministeriële regeling zal ernaar worden gestreefd om daarbij het juiste evenwicht te vinden tussen het ongemak voor de belanghebbende, het risico voor de overheid, en beperking van administratieve handelingen door de Belastingdienst Toeslagen. In de communicatie met belanghebbenden zal uiteraard ruime aandacht worden besteed aan dit aspect. Net als een aanvraag dient ook een melding als bedoeld in dit artikel in voorkomend geval te worden medeondertekend door de partner en door medebewoners. Dit is in het derde en vierde lid bepaald.

17.2 Bijlage: Relevante artikelen uit AWIR bij hoofdstuk 11 'Definitief Toekennen'

Artikel 19 Beslistermijn toekenning tegemoetkoming

1. Indien ten name van de belanghebbende, zijn partner of een medebewoner over het berekeningsjaar een aanslag inkomstenbelasting wordt vastgesteld, kent de Belastingdienst Toeslagen de tegemoetkoming met betrekking tot dat berekeningsjaar toe binnen acht weken na de vaststelling van de laatste in dit kader van belang zijnde aanslag.
2. Indien voor geen van de in het eerste lid bedoelde personen over het berekeningsjaar een aanslag inkomstenbelasting wordt vastgesteld, kent de Belastingdienst Toeslagen de tegemoetkoming met betrekking tot dat berekeningsjaar toe vóór 1 december van het jaar volgend op het berekeningsjaar.
3. Indien de tegemoetkoming niet binnen de in de vorige leden genoemde termijn kan worden toegekend, stelt de Belastingdienst Toeslagen de belanghebbende hiervan schriftelijk in kennis onder het noemen van een redelijke termijn waarbinnen toekenning zal plaatsvinden.

17.3 Bijlage: Relevante artikelen uit AWIR bij hoofdstuk 12 'Herzien toekennen tegemoetkoming'

Artikel 20 Herziening tegemoetkoming wegens wijziging fiscale gegevens na toekenning

1. Indien na de toekenning van de tegemoetkoming uit een wijziging van een relevant verzamelinkomen of belastbaar loon of uit een eerste vaststelling van een relevant verzamelinkomen blijkt dat de tegemoetkoming tot een te hoog of te laag bedrag is toegekend, herziert de Belastingdienst Toeslagen de tegemoetkoming met inachtneming van die wijziging of vaststelling.
2. De herziening geschiedt binnen acht weken na het tijdstip waarop de beschikking of uitspraak strekkende tot de in het eerste lid bedoelde wijziging of vaststelling onherroepelijk is geworden dan wel de herziene jaaropgaaf terzake van het belastbare loon bij de Belastingdienst Toeslagen bekend is geworden.
3. Een herziening op grond van dit artikel kan leiden tot een uit te betalen bedrag doch ook tot een terug te vorderen bedrag.

Artikel 21 Herziening tegemoetkoming om andere reden

1. De Belastingdienst Toeslagen kan een toegekende tegemoetkoming herzien:
 - a) op grond van feiten of omstandigheden waarvan de dienst bij de toekenning redelijkerwijs niet op de hoogte kon zijn en op grond waarvan de tegemoetkoming vermoedelijk tot een te hoog bedrag is toegekend, of
 - b) indien de tegemoetkoming tot een te hoog bedrag is toegekend en de belanghebbende of zijn partner dit wist of behoorde te weten.
2. Een tegemoetkoming kan met toepassing van dit artikel niet meer worden herzien indien vijf jaren zijn verstreken na de laatste dag van het berekeningsjaar waarop de tegemoetkoming betrekking heeft.
3. Een herziening op grond van dit artikel kan leiden tot een terug te vorderen bedrag.

17.4 Bijlage bij hoofdstuk 17 'Besturing en stuurinformatie'

