



Op Stap

Aan:
CC:

Van:

Werkbezoek Nationale Ombudsman

Locatie

Centrale Bibliotheek

Spui 68 2511 BT, Den Haag
(www.bibliotheekdenhaag.nl)
3^e etage

Datum

Woensdag 8 juni 2016

Programma

- 14.30H Welkomstwoord en toelichting op programma ()
- 14.40H Toelichting op Investeringsagenda en inzoomen op innovaties vanuit de broedkamer () en () Data & Analytics)
- 15.10H Toelichting op het experiment 'De natuurlijke dialoog' ()
(,) Toeslagen)
- 15.40H Ontwikkelingen Elektronisch berichtenverkeer (EBV) en Digitalisering
(,) Interactie Particulieren en Toeslaggerechtigden)
- 16.00H Samenwerking in de praktijk; hoe werken maatschappelijk dienstverleners, de bibliotheek en de Belastingdienst samen? ()
(,) Centrale Bibliotheek Den Haag)
- 16.20H Reflectie en afsluiting door en

Thema's werkbezoek

Op 1 juni heeft de Stas samen met een gesprek gehad met de No. De No heeft hier de zorg ugesproken over de terugbelafspraken Toeslagen. De kou lijkt enigszins uit de lucht genomen. Op 8 juni is er ruimte in het programma om vragen van de No op dit punt verder te beantwoorden.

Daarnaast is de rode draad van alle presentaties de wijze waarop de Belastingdienst probeert om de burgers en bedrijven meer aan de voorkant te bedienen.

Gastheer/gastvrouw

De is – samen met – gastheer voor dit bezoek aan de No.

Aanwezigen

Belastingdienst	Nationale Ombudsman	Bibliotheek
 Belastingdienst Toeslagen	 medewerker Strategie en Beleid	, Centrale Bibliotheek Den Haag
, Toeslagen	, onderzoeker 	 educatie

Data & Analytics	senior onderzoeker	
woordvoerder	onderzoeker op het terrein van Belastingdienst en Toeslagen	
Belastingdienst	onderzoeker op terrein van toeslagen	
Inteactie Particulieren en Toeslaggerechtigden	Reinier van Zutphen, Nationale ombudsman	
Particulieren		

Ontvangst in Centrale Bibliotheek

dienstverlening voor burgers bij de Belastingdienst, telefoon

Noot: er is geen receptie aanwezig bij de Centrale Bibliotheek. neemt gasten mee naar derde etage.

Wel/geen maaltijd

Geen maaltijd

Interne publiciteit

Ja. Voor medewerkers heeft het werkbezoek weinig nieuwsaarde. De inschatting is dat het wel aansluit bij de informatiebehoefte om een Belastingdienst te zien die investeert in zijn relaties met belanghebbenden in de samenleving. Dit is dan ook direct de kernboodschap. Na afloop komt er voor minfin op rijksportaal een intern bericht over het werkbezoek. Hetzelfde materiaal wordt gepubliceerd via de Beeldkrant.

Bij de uitwerking is het vertrekpunt de samenwerking met de Koninklijke Bibliotheek voor mensen die moeite hebben met het digitaal doen van hun belasting- en toeslagzaken.

Externe publiciteit

Ja, gericht op de relaties van de aanwezigen van de Belastingdienst. Omdat er duidelijk corporate aspecten (zie vorige paragraaf) zijn, kunnen de relaties van de vertegenwoordigers van de Belastingdienst via sociale media als LinkedIn, Twitter en Facebook) info over het werkbezoek delen. Andere externe publiciteit heeft geen nut. Voor de pers heeft het werkbezoek geen nieuwsaarde. Ook is er geen informatiebehoefte in de samenleving waarop een corporate bericht kan aansluiten.

Noot: publiciteit is afgestemd met en

BIJLAGEN

- Uitnodigingsbrief aan No
- Brief van No inzake niet-terugbellen 17 mei
- Rapport No over verdwijnen blauwe envelop
- Achtergrondinformatie

BIJLAGE - Achtergrondinformatie

Niet-terugbellen

- In de uitzending van Kassa van 21 mei, heeft de No een combinatie gemaakt van verschillende probleemgebieden van de Belastingdienst: EBV, grote ict-problemen (n.a.v. het rapport van de Algemene Rekenkamer), technische uitval/invalids/spoekbewoning en de aanbeveling uit het rapport "Gevraagd: Maatwerk" van de No. In dat laatste rapport werd als één van de belangrijkste klachten omtrent Toeslagen het niet-terugbellen aangemerkt.
- De No merkte in de uitzending van Kassa, op aangeven van de journalist, op dat er veel goed gaat bij Toeslagen, maar dat hij juist focust op de groep waar het niet goed gaat. Daar moet maatwerk geboden worden. En als medewerkers burgers kunnen helpen, lopen ze vast op de verouderde systemen (Het TVS-systeem is in december 2011 gelanceerd). Daar had hij zorgen over die hij zou delen met de Staatssecretaris op 1 juni.
- De Belastingdienst ontvangt jaarlijks 4 miljoen telefoontjes die betrekking hebben op toeslagen. Dat leidt tot ca. 200.000 uitzoekvragen. Als het gaat om terugbelverzoeken, heeft de B/Toeslagen juist in de afgelopen maanden grote verbeterlagen doorgevoerd.
- Analyse van de gegevens over de eerste maanden van dit jaar geven aan dat 14,3% van de burgers niet bereikt wordt. Van de mensen die wel bereikt worden, gebeurt dit in 78% van situaties bij de eerste, 20,1% bij de tweede en dus nog geen 2% bij een derde poging.
- Overigens probeert de B/Toeslagen, als burgers niet telefonisch bereikt kunnen worden, waar mogelijk, de situatie alsnog op te lossen.
- De maatregelen (capaciteit en aanscherpen procedures) hebben geleid tot verbetering ten aanzien van het tijdig (binnen 5 werkdagen) terugbellen van de burger. Dit is gestegen van net iets boven de 50% naar ruim boven 90% teruggebeld / afgehandeld binnen 5 werkdagen.

Interventies B/Toeslagen en No

- Jaarlijks vinden er meerdere honderden interventies plaats vanuit de No die toeslagen gerelateerd zijn. Zowel de No als de B/Toeslagen is tevreden op de samenwerking die er op dit punt is. Deze interventies werden door de No ook genoemd in de uitzending van Kassa als succesvol. Daarbij tekende de No aan dat interventies eigenlijk niet nodig zou moeten zijn.
- Overigens, vindt er geregeld ook overleg plaats met medewerkers van de No. Zo is in maart aan de medewerkers van de No een presentatie gegeven over de aanpak van de invalid-problematiek (technische uitval) die met name burgers in de huurtoeslag kan raken. Deze technische uitval is het beste te kenmerken als filevorming in het toeslagensysteem. Wijzigingen worden dan later doorgevoerd dat de aanvrager van de toeslag dat verwacht en dat ook zou moeten.
- Naast de interventiepraktijk stelt de No ook schriftelijke onderzoeken in naar klachten op toeslagengebied. Waar deze eerder meer gericht waren op individuele probleemgevallen, lijkt de de No, zoals hij ook had

aangekondigd, zich inmiddels meer te focussen op ketenproblematiek. Het betreft hier namelijk dossiers waarbij niet alleen Toeslagen betrokken is maar ook andere (bestuurs)organen. Recente voorbeelden daarvan zijn: de gang van zaken bij SVB en B/T begin 2015 rond het toeslagpartnerschap m.b.t. de ALO-kop, omleiding betaling zorgtoeslag naar CJIB bij wanbetaling zorgverzekeringspremie en de onbedoelde gevolgen (voor o.a. de toeslagen) van een verhoging van een Wajong/Wia-uitkering. Verder stelt de kinderombudsman een onderzoek in naar het niet verstrekken van toeslagen aan illegaal in Nederland verblijvende ouders.

- De No onderzoekt momenteel ook de BRP en de niet-juiste inschrijvingen. In de uitvoeringspraktijk van toeslagen leiden o.m. niet juiste inschrijvingen in de BRP tot zgn. spookbewoning.

Klachten

- Het is niet bekend hoeveel klachten de No over 2015 heeft ontvangen m.b.t. Toeslagen. Ook niet m.b.t. "niet-terugbellen". In de onderstaande tabel staan de klachten en interventies weergegeven zoals de No die m.b.t. Toeslagen heeft ontvangen tot/met 2014.
- De stijging van het aantal klachten van 2013 naar 2014 is toen verklaard doordat een aanzienlijke versnelling in het toeslagenproces had plaatsgevonden. In één jaar zijn twee toeslagenjaren definitief berekend. Dat kon dankzij het nieuwe TVS-systeem waarmee vanaf toeslagjaar 2012 werd gewerkt. Vanaf 2013 is die versnelling ingezet, met als gevolg dat ca. 85% een definitieve berekening ontvangt vóór 31 december van het jaar volgend op het toeslagjaar (t+1). De stijging van het aantal klachten bij de No was de reden voor het onderzoek naar de klachten over Toeslagen.
- Volgens de rapportage van de is het aantal klachten in 2014 en 2015 ongeveer gelijk, 2014: 5.946, 2015: 6.031.

Schriftelijke klachten in 2006 t/m 2014 bij de Nationale ombudsman

Jaar	Aantal klachten	Aantal interventies
2006	1675	1332
2007	1484	1182
2008	1001	791
2009	781	547
2010	889	566
2011	927	578
2012	1248	790
2013	1084	834
2014	1726 ₂	1232