



Toeslagen
Belastingdienst

Communicatieplan Wetswijzigingen 2012

Versie 0.4

Datum 28 september 2011
Status Concept

Van: Kenniscentrum – Team Communicatie
Aan: MT Toeslagen

Auteur
Review

Inhoud

1	Inleiding - 3
2	Communicatie strategie - 4
2.1	Hoofdlijn van de communicatiestrategie - 4
2.2	Relatie met implementatie Toeslagen Nieuw - 4
2.3	Eén boodschap - 5
2.4	Speciale campagnepagina op toeslagen.nl - 5
2.5	Fasering in de communicatie - 5
2.6	Overige communicatiemiddelen - 6
2.7	Belangrijkste issues bij deze communicatiestrategie - 6
3	Wat verandert er bij huurtoeslag - 8
4	Wat verandert er bij Kindgebonden budget - 9
5	Wat verandert er bij Kinderopvangtoeslag - 10
5.1	Vanaf 2012 alleen toeslag voor gewerkte uren - 10
5.2	Beperking kinderopvangtoeslag hoogste inkomens - 10
5.3	Maatregelen tegen fraude kinderopvangtoeslag - 11
6	Wat verandert er bij zorgtoeslag - 12

1 Inleiding

Voor (vrijwel) alle toeslaggerechtigden betekent het nieuwe toeslagjaar 2012 een verandering in de hoogte van hun toeslag(en). Daarbij komt de implementatie van Toeslagen Nieuw waardoor er in de uitvoering van de regelingen voor burgers ook dingen gaan veranderen. De jaarovergang van 2011 naar 2012 betekent dus veel veranderingen voor de toeslaggerechtigden.

Primair is verandering in hoogte van de toeslag een gevolg van de economische crisis. Om de overheidsfinanciën op orde te brengen stelt het kabinet Rutte een aantal bezuinigingsmaatregelen voor. De toeslagen die de overheid voor zorg, wonen en kinderen uitbetaald zijn onderwerp van de bezuinigingen. Daardoor worden met ingang van 2012 een aantal wetwijzigingen van kracht die een verlaging van toeslagen bewerkstelligen.

Als het gaat om de implementatie van nieuwe wetgeving werken de beleidsministeries en de Belastingdienst/Toeslagen samen in de communicatie aanpak. De beleidsministeries vanuit hun verantwoordelijkheid burgers te informeren over gewijzigde wetgeving. De Belastingdienst/Toeslagen vanuit haar verantwoordelijkheid te communiceren over de wijzigingen in de uitvoering naar aanleiding van nieuwe wet- en regelgeving.

Het is van belang dat deze communicatiestrategie interdepartementaal wordt aangepakt. Het totale verhaal over de verandering voor de burger komt van meerdere beleidsvelden en er zijn veel verschillende partijen bij betrokken.

Naast de wetwijzigingen hebben we te maken met de invoering van Toeslagen Nieuw. Eén van de aspecten van Toeslagen Nieuw is berekening van toeslag(en) met 1 inkomen en 1 gegevensset huishouden. Daardoor kan de hoogte van de toeslag anders zijn dan een burger verwacht op grond van zijn huidige voorschot. *Voor de invoering van Toeslagen Nieuw is een separate communicatiestrategie opgesteld. Deze is geaccordeerd door de Programboard Toeslagen Nieuw.*

Voor u ligt de communicatiestrategie voor de wetwijzigingen 2012. Het is de bedoeling dat deze strategie ook als richtlijn dient voor de komende jaarovergangen. We weten dat voor 2013 weer een aantal (grote) wijzigingen op stapel staan. Zoals uniformering van het loonbegrip. Uiteraard is het de bedoeling dat we leren van de jaarovergang naar 2012. We passen de komende jaarovergangen de strategie aan op basis van de inzichten die we krijgen.

Dit plan bestaat uit 2 delen:

In het eerste deel wordt de hoofdlijn van de communicatiestrategie geschetst, de relatie met NTS, de belangrijkste middelen en belangrijkste issues.

Het tweede deel schetst per toeslag de hoofdlijn van de wijzigingen en de vertaling daarvan naar de boodschap.

2 Communicatie strategie

De boodschap die we brengen bij over de verlaging van de toeslagen is niet nieuw voor burgers. Dat Nederland 18 miljard euro bezuinigt en dat iedere Nederlander dat in zijn portemonnee zal voelen is uitgebreid aan de orde geweest bij de presentatie van de plannen van het kabinet. Wij herhalen de boodschap (op inhoud) en vertalen dat naar wat het betekent voor de toeslag van de burger.

We zetten deze communicatie in omdat de verandering van het toeslagbedrag voor burgers waarschijnlijk de eerste concretisering van de bezuinigingsmaatregelen is. Daarnaast is het een geheugensteuntje. We versturen de voorschotbeschikking in december. Berichten over het effect van de bezuinigingen concentreren zich rond Prinsjesdag in september.

2.1 Hoofdpijn van de communicatiestrategie

een overload aan informatie uit verschillende invalshoeken. In plaats van iedere wijziging afzonderlijk te communiceren, bieden we voor alle toeslaggerechtigden:

- één centrale boodschap,
(er verandert iets in uw toeslag vanaf 2012)
- uitleg via één primair middel: campagnepagina op toeslagen.nl
(andere middelen zijn daar ondersteunend aan).

De integrale benadering van de communicatie betekent een duidelijke wijziging ten opzichte van de communicatie rond eerdere jaarovergangen. Deze aanpak sluit aan bij de integrale benadering van de toeslagen in Toeslagen Nieuw.

2.2 Relatie met implementatie Toeslagen Nieuw

Alle toeslaggerechtigden krijgen in meer en mindere mate te maken met een verandering in hun toeslag(en)¹ door bezuinigingsmaatregelen. Daarnaast kan de overgang naar Toeslagen Nieuw een verandering in de hoogte van de toeslag betekenen. Feitelijk versterken Toeslagen Nieuw en de wetwijzigingen elkaar in het effect voor de burger:

Voor vrijwel iedere toeslagontvanger verandert er wel iets. Door de omvang van de doelgroep en de mate waarin de veranderingen voor ieder in de doelgroep anders kan uitpakken is communiceren op individueel niveau niet uitvoerbaar. Daarnaast geldt dat met de invoering van Toeslagen Nieuw we de voorschotbeschikkingen waarschijnlijk niet allemaal voor de betaaldatum hebben verstuurd. Bij het bepalen van de middelen die we willen inzetten houden we rekening met deze omstandigheden.

2.3 Eén boodschap

We integreren de introductie van Toeslagen Nieuw en de boodschap over de wetwijzigingen 2012: "Er verandert iets in uw toeslag vanaf 2012".

De verandering kan twee oorzaken hebben:

1 Wetwijzigingen en bezuinigingen:

"De wetgeving is aangepast waardoor uw toeslagrecht verandert".

1 De precieze inhoud van de bezuinigingsmaatregelen moet nog worden vastgesteld. Dit kan nog een verschuiving in beeld opleveren. Op dit moment staat bijvoorbeeld de wijziging bij KGB ter discussie. Morgen kan over dit punt zijn beslist. De keuze voor een integrale benadering blijft echter geldig.

2 De invoering van Toeslagen Nieuw:

“Voor de berekening van uw toeslagen gaan we uit van 1 inkomen en 1 gegevensset huishouden. Daardoor kan uw toeslagrecht veranderen.”

2.4 Speciale campagnepagina op toeslagen.nl

Door de omvang van de doelgroep en de mate waarin de veranderingen voor ieder in de doelgroep anders kan uitpakken is direct communiceren op individueel niveau niet uitvoerbaar. Op hoofdlijnen geven we op de voorschotbeschikking en de wegwijzer aan dat er veranderingen zijn die de hoogte van het toeslagbedrag beïnvloeden. Burgers die meer willen weten leiden we naar toeslagen.nl.

De site is de enige plek waar we burgers op maat inzicht kunnen geven in wat de veranderingen betekenen voor hun toeslag(en). We ontwikkelen daarvoor een speciale campagnepagina: www.toeslagen.nl/van2011naar2012 [werktitel]. Centraal op deze pagina staat de proefberekening. Hiermee kunnen burgers zelf inzicht krijgen in het effect van de veranderingen op hun toeslag(en).

Belangrijk is dat we burgers niet willen verleiden de BelTel te bellen. Vanwege de invoering van Toeslagen Nieuw verwachten we daar een grote toeloop. Daarnaast geldt dat de wijzigingen zich niet goed lenen om via de telefoon uit te leggen.

Burgers zullen ook terecht kunnen bij onze Belastingdienst balies en de Hulp- en Informatiepunten. *Daar zal de kennis over deze onderwerpen wel op peil gebracht moeten worden.*

2.5 Fasering in de communicatie

Het moment waarop we burgers kunnen informeren wat de wetswijzigingen voor hen betekent wordt bepaald door de aanneming van een wet door de Tweede en Eerste kamer.

2.5.1 Fase 0 (tot aanneming van de wet door de Eerste en Tweede kamer)

In deze fase verstrekken wij geen informatie over de voorgenomen wijzigingen. Naar aanleiding van berichten in de media ontvangen we echter wel vragen over de wetswijzigingen. Voor informatie verwijzen we in deze periode naar rijksoverheid.nl.

Wanneer deze fase eindigt verschilt per onderwerp. Daarom hebben we er geen tijdsbepaling aangegeven. Van een aantal wijzigingen bij Kinderopvangtoeslag is bijvoorbeeld al bekend dat de behandeling daarvan niet eerder dan december zal plaatsvinden.

2.5.2 Fase 1 (oktober - november)

Op prinsjesdag maakt het kabinet de plannen voor het komende jaar bekend. Een aantal wijzigingen zijn dan 'definitief'. Vanaf oktober kunnen we voorzien in informatie over deze wijzigingen. We introduceren dan de speciale campagnepagina op toeslagen.nl. De BelastingTelefoon kan vragen van burgers beantwoorden. De dialoogondersteuning wordt daarop aangepast.

Zodra de normen voor de berekening van de toeslagen bekend zijn, plaatsen we de proefberekening voor 2012 op de site. In deze fase kunnen burgers aan de hand van de proefberekening zien welk toeslagbedrag ze kunnen verwachten voor 2012.

2.5.3 Fase 2 (vanaf december)

Vanaf 1 december ontvangen burgers de voorschotbeschikking voor 2012. Voor veel burgers zullen de wijzigingen met de voorschotbeschikking concreet worden. De

2 De doelgroep van de Belastingdienst is op te delen in vier segmenten. Een van deze groepen (1/3 van het totaal) is aangeduid met gemakzuchtigen. Zij doen weinig moeite om nader geïnformeerd te raken of goed uit te zoeken wat hun rechten zijn. De verwachting is dat de boodschap op de beschikking voldoende is voor 'gemakzuchtigen' en/of degene met een klein effect voor de toeslag.

beschikking is de aanleiding voor het stellen van vragen en het doorgeven van mutaties.

In deze fase stellen we de campagnepagina op toeslagen.nl centraal.

2.6 Overige communicatiemiddelen

Naast de speciale campagnepagina maken we gebruik van dezelfde communicatiemiddelen die we inzetten voor Toeslagen Nieuw, de voorschotbeschikking en de wegwijzer. In deze middelen verwijzen we naar de campagnepagina op toeslagen.nl.

2.6.1 Voorschotbeschikking

December 2011 sturen we de voorschotbeschikkingen met het nieuwe voorschot voor 2012. We dan voor het eerst de nieuw ontworpen voorschotbeschikking. Op deze beschikking hebben we bij het veld 'belangrijke informatie' de mogelijkheid een korte tekst op te nemen over de veranderingen die betrekking hebben op 2012. Daarnaast kunnen we bij het item 'wetswijzigingen' informatie over dit onderwerp opnemen.

Vanwege de invoering van Toeslagen Nieuw is bepaald dat teksten (aanvullingen en aanpassingen) uiterlijk 1 september 2011 aangeleverd moeten worden. Op dat moment was nog niet bekend welke voorgestelde wetswijzigingen daadwerkelijk ingevoerd worden. Dat betekent dat we op de voorschotbeschikking alleen een algemene boodschap over de veranderingen kunnen zetten.

Boodschap: Is uw toeslag anders dan verwacht? Vanaf 1 januari zijn er een aantal veranderingen die gevolgen kunnen hebben voor uw toeslag(en). Kijk op www.toeslagen.nl voor meer informatie.

2.6.2 Wegwijzer

Als bijlage bij de voorschotbeschikking 2012 sturen we de 'Wegwijzer'. We gebruiken de wegwijzer om de communicatieboodschap op de beschikking te herhalen.

2.6.3 Brochure

Voor 2012 ontwikkelen we één brochure. In deze brochure wordt het toeslagenproces uitgelegd en wordt informatie over wet- en regelgeving van de toeslagen opgenomen.

2.7 Belangrijkste issues bij deze communicatiestrategie

2.7.1 Campagne

Tijdens de overgang naar 2012 hebben we te maken met de situatie waarin we mogelijk niet voor de uitbetaaldatum alle voorschotbeschikkingen 2012 hebben verstuurd. Of het lukt of niet heeft te maken met het moment waarop de norm voor zorg beschikbaar komt. Omdat we de reguliere middelen gebruiken voor de boodschappen over de overgang naar 2012, hebben we een kans dat we een groep burgers niet (op tijd) bereiken. Daarom ontwikkelen we een campagne die we kunnen inzetten buiten de reguliere middelen om. Onderdelen van deze campagne kunnen zijn: IM berichten in huis-aan-huis-bladen, banners op sites, radio spotjes.

Onderdeel van deze campagne is het genereren van free publicity (FP). Daarin spelen de beleidsdepartementen een rol, maar ook onze eigen acties in het kader van de invoering van Toeslagen Nieuw zijn hiervoor een bron. Er is een overlap met het communicatieplan voor media, politiek en belangenbehartigers dat wordt opgesteld voor de invoering van Toeslagen Nieuw.

2.1.2

Samenloop met live gaan nieuwe Belastingdienstsite

Een ander project waar we bij de jaarovergang mee te maken krijgen is het live gaan van de geïntegreerde belastingdienstsite. Omdat centraal in onze boodschap de verwijzing naar toeslagen.nl staat is dat een issue voor communicatie over de jaarovergang. In het geval de nieuwe site niet goed bereikbaar is of uitvalt hebben wij een probleem met onze belangrijkste communicatiemiddel. Daarom sluiten we aan bij het project 'nieuwe Belastingdienstsite'.

3 Wat verandert er bij huurtoeslag

Door de aanscherping van de kwaliteitskortingsgrens wil Donner stimuleren dat potentiële huurtoeslagontvangers een bewustere keuze maken voor meer of minder woonkwaliteit en een hogere of lagere huurprijs. Dit omdat er momenteel maar een beperkte prikkel is voor huurders met een laag inkomen om een goedkope woning te kiezen. Verschillen in huurprijs worden door de huurtoeslag gecompenseerd.

Concreet betekent de aanscherping van de kwaliteitskortingsgrens dat het deel van de huur tussen de kwaliteitskortingsgrens (€361,66) tot aan de aftoppingsgrens (€516,64 of €554,76) in het vervolg tot 65% wordt gesubsidieerd. Dat was 75%.

Voor gevallen waarin op dit moment de huur boven de aftoppingsgrenzen nog voor 50% wordt gesubsidieerd, wil Donner de huur nog voor 40% subsidiëren. Dit betreft huishoudens:

- Waarvan een lid van het huishouden 65 jaar of ouder is
- Die een éénpersoonshuishouden zijn
- Die in verband met een handicap een aangepaste woning bewonen

Inkomenseffect

Alle huishoudens met een huur die hoger is dan € 361,66 ondervinden een nadelig inkomenseffect van deze maatregel. Het gaat om 79% van de populatie huurtoeslagontvangers. Het nadeel loopt uiteen van minder dan een euro per maand tot meer dan € 20 per maand. De spreiding hiervan is afhankelijk van de hoogte van de huurprijs.

Tabel inkomenseffecten aanscherping kwaliteitskorting (bron: brief aan 2^e kamer)

Maandbedrag	Percentage (totaal 100%)
> €20	3
€16 - €20	..9
€14 - €16	6
€12 - €14	7
€10 - €12	8
€8 - €10	10
€6 - €8	10
€4 - €6	9
€2 - €4	9
€1 - €2	4
< €1	5
geen effect	21

Departement

Verantwoordelijk voor de wet- en regelgeving van huurtoeslag is het ministerie van Binnenlandse Zaken/WWI. Het ministerie heeft aangegeven geen voornemen te hebben individuele huurtoeslagontvangers te informeren over het effect van deze wetwijziging op de hoogte van de toeslag.

Free publicity kan ons in dit geval helpen. Daarom vragen we (verwachten we) van Binnenlandse Zaken dat ze een persbericht sturen zodra het wetsvoorstel door de kamers is aangenomen.

4 Wat verandert er bij Kindgebonden budget

Bij kindgebonden budget is voorgesteld met ingang van 2012 de toeslag alleen uit te betalen voor de twee oudste kinderen waarvoor recht op kinderopvangtoeslag bestaat. In de huidige regeling krijgen ouders (via een afpelmechanisme) voor ieder kind onder 18 jaar kindgebonden budget.

Vorig jaar is het kindgebonden budget juist verhoogd. Toen al is aangekondigd dat dit slechts voor één jaar zou zijn. De verhoging van 2011 wordt niet gecontinueerd.

Ouders met kinderen die uit huis geplaatst zijn ontvangen met ingang van 2012 geen kinderbijslag en geen Kindgebonden Budget meer. nieuw: nog checken bij

Het kindgebonden budget wordt niet gecorrigeerd voor de inflatie van 2012 tot en met 2015. nieuw: nog checken bij

Hoe groot de populatie is die nu minder of geen Kindgebonden Budget ontvangt is niet bekend. Hoe groot het verschil is is niet bekend bij communicatie.

Departement

Verantwoordelijk voor de wet- en regelgeving voor Kindgebonden budget is het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Samenwerking in communicatie over dit onderwerp is aangekaart bij de van dit ministerie.

5 Wat verandert er bij Kinderopvangtoeslag

Voor kinderopvangtoeslag staat een hele serie maatregelen op stapel. Niet alle maatregelen hebben direct effect op het voorschot. De maatregel dat een burger vanaf 2012 alleen toeslag krijgt voor de gewerkte uren wordt uitgevoerd via toezicht (achteraf).

5.1 Vanaf 2012 alleen toeslag voor gewerkte uren

Kinderopvangtoeslag is bedoeld om de arbeidsdeelname te bevorderen. Bij de berekening van de toeslag wordt echter niet gekeken naar het aantal uren dat ouders werken, maar naar het inkomen. Het kabinet wil dat veranderen.

Vanaf 2012 wordt de kinderopvangtoeslag daarom gekoppeld aan het aantal uur dat de ouder met de kleinste baan (minste uren) werkt. Ouders hebben dan bij dagopvang (voor kinderen van 0 tot en met 4 jaar) recht op toeslag voor 140% van de werkuren van de minst werkende partner. Hierbij is rekening gehouden met reistijd en pauzes van de ouders.

Voor schoolgaande kinderen (van 4 tot en met 12 jaar) kunnen ouders 70% van de uren declareren. Deze kinderen maken namelijk minder gebruik van opvang, omdat ze ook naar school gaan.

Deze maatregelen worden met toezicht uitgevoerd en heeft dus niet direct gevolgen voor de hoogte van de toeslag. Als vraagouders willen voorkomen dat ze na afloop van het jaar kinderopvangtoeslag moeten terugbetalen, moeten ze echter op tijd een wijziging van het aantal opvanguren doorgeven. Daarom nemen we deze maatregel wel mee in de communicatie over de veranderingen in 2012.

Onderzoek voor de Ex-ante uitvoeringstoets 'koppeling verloonde uren en opvanguren' heeft aangetoond dat het aantal vraagouders dat veel meer opvanguren declareert dan er wordt gewerkt klein is. Circa 7.000.

Voor deze maatregel zal een deel van de boodschap dan ook moeten zijn dat er voor de meeste vraagouders niets verandert. Hoe we dat gaan doen moet nog uitgewerkt worden.

5.2 Beperking kinderopvangtoeslag hoogste inkomens

De overheidsuitgaven aan kinderopvang zijn groot. Tussen 2005 en 2010 zijn ze uitgegroeid van € 1 miljard naar €3 miljard. Het kabinet wil daarom vanaf 2012 bezuinigen op de kinderopvang. De kinderopvangtoeslag wordt beperkt met name voor de hoogste inkomens. Dit om ouders met lage inkomens zoveel mogelijk te ontzien.

- De kinderopvangtoeslag voor het tweede en het volgende kind wordt voor de hoogste inkomens versneld afgebouwd. De toeslag zal voor de hoogste inkomens dalen van ruim 82% naar 58,2%.
- De maximum uurtarieven voor de kinderopvangtoeslag worden in 2012 niet geïndexeerd.

Deze maatregel vinden vraagouders wel direct in de berekening van het voorschot voor 2012 terug.

5.3

Maatregelen tegen fraude kinderopvangtoeslag

Het kabinet wil fraude met de kinderopvangtoeslag strenger aanpakken. Dit schrikt fraudeurs af en houdt de kinderopvang betaalbaar. Vanaf 2012 komen er extra maatregelen tegen fraude met de kinderopvangtoeslag.

- De mogelijkheid om met terugwerkende kracht kinderopvangtoeslag aan te vragen wordt beperkt.
- Gastouders die geen andere inkomsten hebben dan inkomsten uit de gastouderopvang, hebben vanaf 2012 geen recht meer op toeslag.
- Momenteel kunnen ouders per kind per maand 230 uur declareren per soort opvang. Dit wordt 230 uur voor alle soorten kinderopvang samen.
- De boetes bij misbruik van de kinderopvangtoeslag worden hoger. De boete kan oplopen tot 100% van het terug te betalen bedrag.

Deze maatregelen hebben niet direct invloed op de hoogte van het voorschot voor 2012.

Departement

Verantwoordelijk voor de wet- en regelgeving voor kinderopvangtoeslag is het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. In samenwerking met DGBel wordt een implementatieoverleg opgestart. Communicatie over de wijzigingen bij kinderopvangtoeslag vindt plaats in overleg met van SZW.

6 Wat verandert er bij zorgtoeslag

Bij zorgtoeslag wordt voorkomen dat het aantal burgers dat recht krijgt/heeft op zorgtoeslag verder groeit.

Vanaf 2012 vindt er geen compensatie van de stijgende ziektekosten via indexering plaats. Tot 2012 werd zorgtoeslag ieder jaar hoger.

Het kabinet verlaagt via een stapsgewijze verhoging van de normpercentages in vier jaar tijd de zorgtoeslag. Het normpercentage is het percentage van het inkomen dat een huishouden zelf aan zorg moet betalen. Dit is een maatregel die alle gebruikers van de zorgtoeslag betreft. Om de gevolgen voor de lagere inkomens zo beperkt mogelijk te houden, wordt verder het afbouwpercentage jaarlijks verhoogd. Dit betekent dat hogere inkomensgroepen bovenop de korting die voor iedereen geldt minder recht op zorgtoeslag krijgen. ☐ check ☐

Departement

Verantwoordelijk voor de wet- en regelgeving voor kinderopvangtoeslag is het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.