



Naam dienstonderdeel

B/Toeslagen

Graadt van Roggenweg 500
3531 AH Utrecht

Datum

9-10-2017

Auteur

Afgestemd met

memo

Rappelleren – het vervolg

Achtergrond en aanleiding

Op 22 augustus is in het MT het memo Rappelleren (zie bijlage 1) besproken. Bij de bespreking in het RTO nadien is aangegeven dat de impact van het geadviseerde besluit niet is bepaald. Dit memo schetst die impact.

Aanleiding van de totstandkoming van dat memo is een NO-uitspraak dat B/T 232 gezinnen in 2014 op een lopende KOT "disproportioneel" heeft aangepakt (zie <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2017/belastingdienst-treft-232-gezinnen-met-onevenredig-harde-actie>). De werkwijze van toen was dat het verzenden van een uitvraagbrief direct gepaard ging met het stoppen van de betaling. Dat heeft de NO disproportioneel genoemd. Uiterst relevant is het dat we die werkwijze reeds 3 jaar geleden hebben verlaten: er wordt niets meer gestopt gedurende de looptijd van het uitvraagproces.

NB: het oorspronkelijke memo wordt bekend verondersteld.

Vraag aan het RTO

Aan het RTO wordt gevraagd om de rappelwens te beschouwen in het licht van overwegingen en impact.

Overwegingen

1. De NO is niet op de hoogte gebracht van de wijziging in werkwijze. Door deze wijziging is de oorzaak van de NO-uitspraak weggenomen. Is het dan nodig om nog meer, verregaande aanpassingen te doen?
2. Indien overgegaan wordt tot het rappelleren bij uitblijven van een reactie binnen de uitvraagtermijn, dan is nuancering mogelijk in welke gevallen wel/niet een rappel überhaupt noodzakelijk is. Scribent dezes acht het ondoenlijk om die (juridische) nuance in een behandelkader verwoord en tussen de oren van honderden behandelaars te krijgen.

Impact op NGIV-voorzieningen

Hier gaat het om aanpassingen in zowel de behandelvoorschriften als de uitvraagbrief. Daar komt dan nog bij het opstellen van specifieke rappelbrieven.

- Proces U/U. 14 aanpassingen.
- Proces Vraag. 7 aanpassingen.
- Proces KBB. 9 aanpassingen.
- Proces Toezicht. 15 aanpassingen.

Zie bijlage 2 voor nadere onderbouwing.

Bijlagen

1. Memo "Rappelleren"; van d. 21 augustus 2017

2. Overzicht BVs rappelleren xls; van

3. Email bericht "Impact rappelleren in VT - DB2.pdf"; d.d. 21 september 2017 van

4. Email bericht "Impact rappelleren op GIV - pdf"; d.d. 22 september 2017 van

Impact op GIV-voorzieningen

Hier gaat het met name om nieuwe toetsingsfunctionaliteit, aanpassing van bestaande en introductie van nieuwe systeembrieven en aanpassingen in het raakvlak O&M. Een schatting is dat dit 4 – 6 sprints (8 - 12 weken) aan doorlooptijd kost.

Zeker is dat dit ten koste gaat van andere gewenste/noodzakelijk functionaliteit. Wat er dan moet afvallen is nog niet bekend.

Zie bijlage 4 voor nadere onderbouwing.

Impact op de productie organisatie

Hier gaat het met name om extra controle werkzaamheden, verlenging van behandeltermijnen en meer brieven.

- Bijna 9.000 uur extra werk.
- Ruim 26.000 verdaagbrieven.
- 0,4% daling tijdigheid U/U.
- 5,9% daling tijdigheid schriftelijke uitzoekopdrachten.
- 51.000 rappelbrieven.

Zie bijlage 3 voor nadere onderbouwing.