Selectielijst Toeslagen

Selectielijst voor de administratieve neerslag van de zorgdrager

Minister van Financiën

voor wat betreft de werkprocessen van

Belastingdienst/Toeslagen

Over de periode

2004 -

Opgesteld in opdracht van

Belastingdienst

Centrum voor Facilitaire Dienstverlening

Vastgesteld Staatscourant 31399, 25 september 2015

Inhoudsopgave

1. VERANTWOORDING ... 3

1.1 INLEIDING ... 3
1.2 DOEL EN WERKING VAN DE SELECTIELIJST B/TOESLAGEN ... 3
1.3 OPDRACHTFORMULERING EN AFBAKENING ... 4
1.4 OVERIGE SELECTIELIJSTEN DIE RELEVANT ZIJN VOOR B/TOESLAGEN ... 4
1.5 SELECTIELIJSTEN IN CONTEXT ... 5
1.6 GEHANTEERDE UITGANGSPUNTEN BIJ HET OPSTELLEN VAN DE SELECTIELIJST ... 6
1.7 VERSLAG VAN DE VASTSTELLINGSPROCEDURE ... 7

2. INSTITUTIONELE BESCHRIJVING ... 8

2.1 WERKWIJZE VAN B/TOESLAGEN ... 8
2.2 BESCHRIJVING VAN HET TOESLAGENPROCES ... 11
2.3 ORGANISATIE B/TOESLAGEN ... 13
2.4 VOORGESCHIEDENIS B/TOESLAGEN ... 16

3. SELECTIE ... 18

3.1 DOELSTELLING VAN DE SELECTIE ... 18
3.2 SELECTIECRITERIA ... 19

4. LEESWIJZER VAN DE PROCESSEN ... 21

5. SELECTIELIJST PRIMAIRE PROCESSEN B/TOESLAGEN ... 22

5.1 TOESLAGVERSTREKKING ... 22
5.2 BURGERINTERVENTIES ... 23
5.3 HANDHAVINGSINTERVENTIES ... 23
5.4 REGIEVOERING ... 24
5.5 VERANTWOORDING EN INFORMATIEVERSTREKKING ... 25
5.6 ONDERSTEUNENDE TOESLAGENPROCESSEN ... 25

6. LIJST MET GEBRUIKTE AFKORTINGEN ... 26

7. GEBRUIKTE APPLICATIES ... 27

8. BRONNEN ... 29

9. VERSIEBEHEER SELECTIELIJST ... 30

1. Verantwoording

1.1 Inleiding

Belastingdienst/Toeslagen (B/Toeslagen) is een organisatie die verantwoordelijk is voor het uitkeren van inkomensafhankelijke toeslagen als tegemoetkoming in de kosten van huishoudens voor huur, zorg, kinderopvang of voor de kosten van het levensonderhoud van kinderen. Het gaat om de regelingen: huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget (voorheen kindertoeslag). De Belastingdienst voert deze regelingen uit, onder andere omdat ze beschikt over de inkomensgegevens van veel Nederlandse huishoudens.

Vanaf 1 januari 2006 fungeert de Belastingdienst als één loket, waar de burger terecht kan voor het aanvragen van een toeslag op grond van een inkomensafhankelijke regeling. Daartoe is een nieuw organisatieonderdeel opgericht: B/Toeslagen. De wettelijke grondslag voor dit onderdeel van de Belastingdienst is te vinden in de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir), dat ook het kader vormt voor de uitvoering van de vier genoemde regelingen.

De Belastingdienst was al sinds 1 januari 2005 verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet basisvoorziening kinderopvang. De eerste toekenningen op basis van deze wet vonden plaats in 2005. De eerste aanvragen werden echter al in 2004 ontvangen.

Per 1 januari 2006 kreeg de Belastingdienst de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de Wet op de huurtoeslag, voorheen de Huursubsidiewet, en de Wet op de zorgtoeslag. Dit houdt in dat de Belastingdienst de door aanvragers ingediende aanvragen verwerkt en zorgt voor toekenning, uitbetaling en terugvorderingen van de tegemoetkomingen.

Het voormalige ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) werkte voor de uitvoering van de huursubsidie nauw samen met verhuurders en gemeenten. B/Toeslagen heeft deze samenwerking voortgezet. Inmiddels valt de Huurtoeslag onder de begroting van Wonen en Rijksdienst

Op soortgelijke manier voert de B/Toeslagen nu de wet kinderopvang (WKO) uit, de opvolger van de Wet basisvoorziening kinderopvang. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) is voor deze wet het verantwoordelijke beleidsdepartement. Op grond van de Awir voert de B/Toeslagen met ingang van 1 januari 2006 ook de Wet op de zorgtoeslag uit namens het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Vanaf 1 januari 2008 ging de Belastingdienst de wet kindertoeslag uitvoeren. Deze toeslag is een bijdrage in de kosten voor kind(eren). Zij kwam op 1 januari 2008 in de plaats van de kinderkorting, een heffingskorting op de inkomstenbelasting. De kinderbijslag is gewoon blijven bestaan.
Per 1 januari 2009 wordt deze tegemoetkoming kindgebonden budget genoemd. Het ministerie van SZW is het verantwoordelijke beleidsdepartement voor de Wet op het kindgebonden budget.

1.2 Doel en werking van de selectielijst B/Toeslagen

Het archief van B/Toeslagen valt onder het zorgdragerschap van de Minister van Financiën. Omdat de Belastingdienst volgens het kerndepartement verantwoordelijk is voor haar eigen archief heeft de Belastingdiensten een Regeling Archiefbeheer (RAB 2011) opgesteld en stelt zelf een selectielijst op voor haar processen.

De documentaire neerslag die ontstaat bij de werkprocessen die B/Toeslagen uitvoert, valt onder de werking van de Archiefwet. Dat betekent dat B/Toeslagen de documentaire neerslag (digitale en papieren dossiers en documenten) 'in goede, geordende en toegankelijke staat' moet hebben en houden, en er selectie (bewaren/vernietigen) op moet toepassen. Hiervoor is een selectielijst nodig.

Deze selectielijst bevat een institutionele beschrijving van B/Toeslagen en een overzicht van de processen onderverdeeld in subprocessen die door de organisatie worden verricht. De selectielijst bevat alleen een beschrijving van de wettelijke taken (**primaire uitvoeringstaken**): het uitvoeren van de inkomensafhankelijke regelingen huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget. In de selectielijst zullen de geformuleerde processen worden gewaardeerd. Daarmee wordt bepaald wat er met de administratieve neerslag (de archiefbescheiden) die uit de processen voortvloeit, dient te gebeuren (vernietigen of bewaren).

De selectielijst sluit aan op een ordeningsstructuur (classificatieschema) die speciaal voor B/Toeslagen is/wordt ontwikkeld. In de ordeningsstructuur worden relaties gelegd tussen processen en subprocessen, documenten en organisatie(onderdelen). Hierdoor wordt inzicht verkregen in het hele toeslagenproces en de neerslag daarvan. De ordeningsstructuur bevat een uitgebreide beschrijving van alle processen die worden uitgevoerd. Door deze processen via de subprocessen te koppelen aan een bewaar- of vernietigingscriterium (uitgewerkt in deze selectielijst) krijgen alle dossiers of documenten die aan het werkproces worden gekoppeld, automatisch dit bewaar- of vernietigingscriterium.

De processen uit de selectielijst zijn gebaseerd op de processen uit de bedrijfsonderdeelarchitectuur (BOA) B/Toeslagen. De bedrijfsonderdeelarchitectuur bevat de visie en doelstellingen voor het bedrijfsonderdeel, de afbakening, een uitwerking van de vraagkant (producten en diensten, processen en informatie) en van de aanbodkant (applicaties en technologie), en transitieschema's voor de gevraagde veranderingen. Met name de sectie over de processen is waardevol gebleken bij het opstellen van de selectielijst.

1.3 Opdrachtformulering en afbakening

B/Toeslagen heeft behoefte aan een selectielijst, gebaseerd op de eigen werkprocessen.
Er bestaat nog geen vastgestelde selectielijst voor de processen van B/Toeslagen. Om die reden heeft de Belastingdienst voorliggende selectielijst laten opstellen, voor de periode vanaf 2004. Bij de vaststelling van deze selectielijst worden dus ook geen bestaande handelingen (processen) ingetrokken.
Er is gekozen voor 2004 als ingangsjaar omdat de Belastingdienst al sinds 1 januari 2005 verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Wet basisvoorziening kinderopvang en de eerste aanvragen hiervoor al in 2004 werden ontvangen. Dit selectiedocument beschrijft alleen de uitvoerende processen met betrekking tot het primaire proces van B/Toeslagen.

1.4 Overige selectielijsten die relevant zijn voor B/Toeslagen

De beleidsprocessen en de ondersteunende (of bedrijfsvoerings)processen worden voor de actor Belastingdienst apart beschreven en vastgelegd in de algemene selectielijst 'Beleid en ondersteunende processen'. Deze selectielijst geldt voor de gehele Belastingdienst en niet alleen voor B/Toeslagen.

Totdat deze selectielijst is vastgesteld, blijven onderstaande (en vastgestelde) selectielijsten op het gebied van personeelsbeleid e.d. van toepassing:

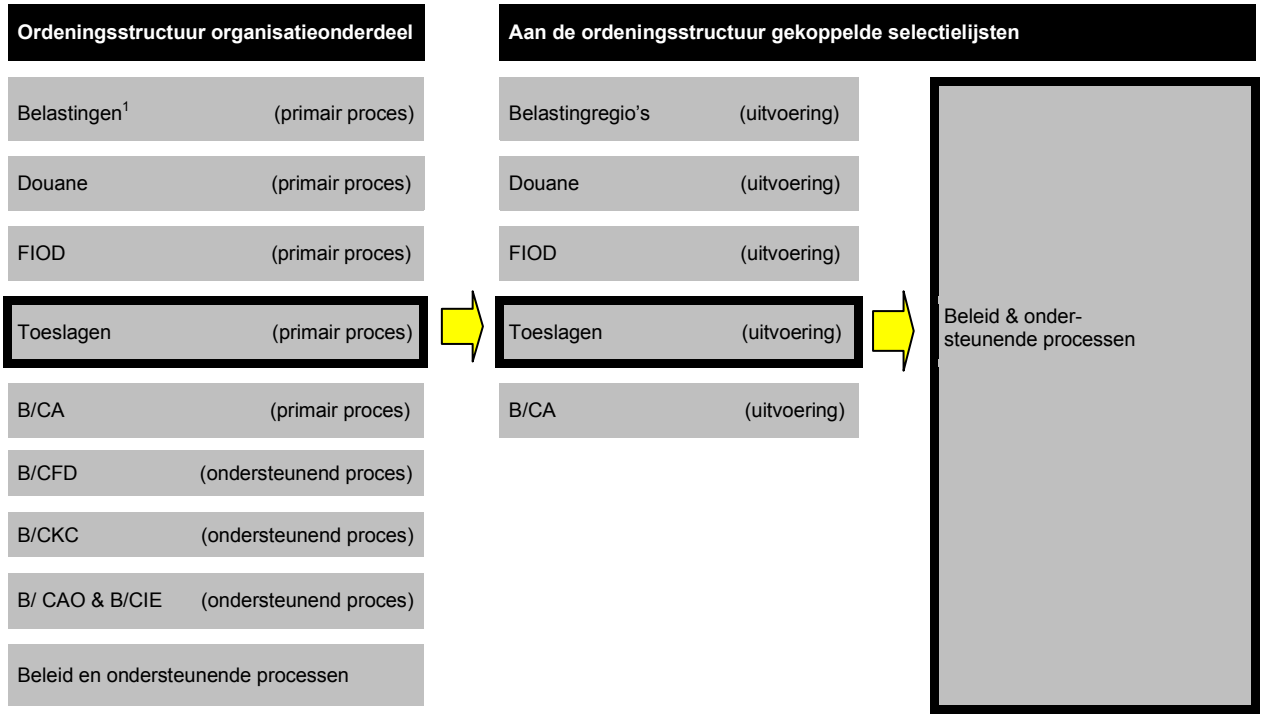
- *BSD-nr. 15 (Beheer van de) Rijksbegroting, Stcrt. 2005, 62*
- *BSD-nr. 45 Rijkshuisvesting, Stcrt. 2007, 142*
- *BSD-nr. 46 Voorlichting van de Rijksoverheid, Stcrt. 2007, 112*
- *BSD-nr. 56 Nationale Ombudsman, Stcrt. 23-10-2007, 204*
- *BSD-nr. 72 Overheidspersoneel (Arbeidsverhoudingen bij de Rijksoverheid), Stcrt. 2001, 200*
- *BSD-nr. 73 Overheidspersoneel (Arbeidsvoorwaarden Rijkspersoneel), Stcrt. 2001, 200*

- *BSD-nr. 75 Overheidspersoneel (Formatiebeleid, arbeidsmarktbeleid en personeelsontwikkelingen en mobiliteit), Stcrt. 2001, 201*
- *BSD-nr. 76 Overheidspersoneel (Arbeidsomstandigheden bij de overheid), Stcrt. 2001, 201*
- *BSD-nr. 77 Overheidspersoneel (Personeelsinformatievoorziening en -administratie), Stcrt. 2001, 201*
- *BSD-nr. 92 Overheidsinformatievoorziening, Stcrt. 2004, 143*
- *BSD-nr. 125 Cultuurbeheer, Stcrt. 2004, 208*
- *BSD-nr. 143 Organisatie van de Rijksoverheid, Stcrt. 2005, 245*

De vastgestelde selectielijst P-Direkt (nr. 168 Overheidspersoneel/ Personeelsdossier, Stcrt. 2007, nr. 225) blijft ook in de toekomst voor de Belastingdienst van toepassing.

1.5 Selectielijsten in context

Hieronder is in schematisch overzicht de samenhang aangegeven tussen de selectielijsten en de ordeningsstructuren van de Belastingdienst. De omkaderde onderdelen zijn specifiek van toepassing op B/Toeslagen



Voor elk organisatieonderdeel (B/Toeslagen, Douane, etc.) bestaat een aparte ordeningsstructuur. De (9) ordeningsstructuren zijn organisatiegericht (ingericht per organisatieonderdeel van de Belastingdienst).

De uitvoerende primaire processen zijn uniek voor een organisatieonderdeel. Voor unieke processen wordt een aparte selectielijst opgesteld. Deze selectielijsten zijn procesgericht. Er worden vijf specifieke selectielijsten opgesteld (voor Douane, Belastingen, FIOD, B/Toeslagen en Belastingdienst/Centrale Administratie).

Voor de beleidsprocessen en de ondersteunende processen kan worden volstaan met één algemene selectielijst, de selectielijst 'Beleid en ondersteunende processen', geldend voor de gehele Belastingdienst.

[1] Vóór 2013 werd dit organisatieonderdeel 'Belastingregio's' genoemd

1.6 Gehanteerde uitgangspunten bij het opstellen van de selectielijst

Algemene uitgangspunten

- De werkprocessen van B/Toeslagen vormen de basis voor de selectielijst, de indeling naar beleidsterreinen die wordt gehanteerd in de oudere PIVOT-selectielijsten, wordt derhalve losgelaten.
- De selectielijst moet onderhoudsarm zijn (de uitvoerende afdeling zal doorgaans veranderen, niet het proces zelf).
- De selectielijst moet zowel bruikbaar zijn in een papieren als een digitale omgeving.
- Voor de selectielijst wordt het principe gehanteerd van 'selectie aan de bron'. Dit houdt in dat de dossiervorming is gekoppeld aan de processen die in een selectielijst zijn genoemd en dat daarmee vooraf duidelijk is wat de bewaartermijn van een document is.
- Met de selectielijst kan zowel het principe van selectie aan de bron worden gehanteerd als terugwerkend worden geselecteerd.
- Voor het in context kunnen duiden van de archiefwaardige informatie-objecten wordt verwezen naar de in hoofdstuk 2 opgenomen institutionele beschrijving, de afbakening en de verwantwoording. Deze beschrijving maakt integraal onderdeel uit van de selectielijst en wordt niet, zoals voorheen gebruikelijk, apart opgesteld en gepubliceerd in het Rapport Institutioneel Onderzoek (RIO).

Uitgangspunten m.b.t. de inhoud van de selectielijst

- Ter voorbereiding op, en in samenhang met de selectielijst, wordt een ordeningsstructuur opgezet. De processen uit de selectielijst worden vertaald naar hoofd- en werkprocessen (meestal kan dat 1 op 1). Hierdoor wordt de herkenbaarheid van de lijst vergroot bij de gebruikers en is de actualisering van de lijst eenvoudiger.
- De selectielijst zal niet worden gebaseerd op (gedetailleerde) wet- en regelgeving maar op een aantal, in de organisatie herkenbare, (hoofd)processen. Hierdoor is specifieke wet- en regelgeving niet meer leidend. Indirect werkt deze regelgeving trouwens wel door omdat zij immers is doorvertaald in de werkprocessen.
- Voor het opstellen van de selectielijst zelf (dus niet de inhoud) zijn wel de Archiefwet, het Archiefbesluit, de Archiefregeling, de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en het Vrijstellingsbesluit Wbp van belang.
- De selectiebeslissing wordt bij voorkeur op een zo globaal (hoog) mogelijk niveau bepaald.
- De selectielijst zal niet meer hoeven te bevatten dan een uitgebreide specificatie van alle processen met de daarbij behorende waarderingen, de periode gedurende welke jaren de processen zijn verricht en de toelichting op de processen.
  Dit is intern binnen de Belastingdienst afgesproken als een van de uitgangspunten om te komen tot een bruikbaar en herkenbaar selectie-instrumentarium[2].
- Processen worden in begrijpelijke taal geformuleerd, de structuur van de selectielijst is transparant.
- Bij het opstellen van de selectielijst is er naar gestreefd om processen zoveel mogelijk tijdsonafhankelijk te formuleren zodat bij een verandering van de uitvoerende afdeling processen zoveel mogelijk intact kunnen blijven. Substantieel gewijzigde wet- en regelgeving en (grootschalige) organisatorische wijzigingen kunnen echter leiden tot nieuwe processen. In dat geval zal de selectielijst worden aangepast.
- De applicaties (zie voor overzicht de bijlage) nodig voor het kunnen raadplegen en eventueel het beheren van de procesgebonden informatie moeten betrouwbaar en duurzaam toegankelijk zijn. Hierop is procesnummer 32 uit de selectielijst Beleid en Ondersteunende Processen van toepassing, als ook de richtlijn richtlijn en vereisten voor het behoud van archiefwaardige informatieobjecten bij conversie, migratie of emulatie (nadere uitwerking van artikel 20 van de Regeling Archiefbeheer Belastingdienst, RAB 2011).
- Ten aanzien van de onder hoofdstuk 3.2 beschreven algemene selectiecriteria geldt dat naast deze algemene criteria voor deze selectielijst geen specifieke criteria zijn geformuleerd om bepaalde werkprocessen te kunnen waarderen.

[2] Hierbij is de selectielijst P-Direkt als voorbeeld genomen (nr. 168 Overheidspersoneel/ Personeelsdossier, Staatscourant 21-10-2007, nr. 225)

1.7 Verslag van de vaststellingsprocedure

Op 18 november 2014 is de concept-selectielijst ingediend bij het Nationaal Archief met het verzoek om de selectielijst vast te stellen. Het overleg over de concept-selectielijst tussen de vertegenwoordigers van de zorgdrager en de vertegenwoordiger van de algemene rijksarchivaris vond mondeling en schriftelijk plaats in de periode van februari tot en met maart 2015. De concept-selectielijst werd in maart 2015 voorgelegd aan een externe deskundige, in overeenstemming met artikel 3, sub d, van het per 1 januari 2013 gewijzigde Archiefbesluit 1995. Van het gevoerde overleg over de selectielijst is een verslag gemaakt, dat met de selectielijst ter inzage is gelegd.

Vanaf 1 juni 2015 lag de selectielijst gedurende zes weken ter publieke inzage bij de registratiebalie van de studiezaal en op de website van het Nationaal Archief, hetgeen was aangekondigd in de Staatscourant. Van (historische) organisaties of individuele burgers is geen commentaar ontvangen.

Daarop werd de selectielijst op 28 augustus 2015 door de algemene rijksarchivaris namens de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en door de minister van Financiën vastgesteld. Dit besluit is gepubliceerd in de Staatscourant (Stcrt. nr. 31399, d.d. 25 september 2015, [NA/2015/16012].

2. Institutionele beschrijving

2.1 Werkwijze van B/Toeslagen

Missie

B/Toeslagen is een onderdeel van de Belastingdienst dat vanaf 2006 belast is met het toekennen, uitbetalen en terugvorderen van inkomensafhankelijke toeslagen, die aanvragers kunnen krijgen voor huur, kinderopvang, zorg of de kosten voor kinderen. B/Toeslagen heeft als missie: *"het juist, tijdig en rechtmatig toekennen en uitbetalen van toeslagen op een efficiënte manier en met minimale inspanning voor de burger.*

Inkomensafhankelijke regelingen

De huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget zijn gebaseerd op de volgende wetten:

- de Awir en de Aanpassingswet Awir;
- de Wet op de huurtoeslag;
- de Wet op de zorgtoeslag;
- de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen;
- de Wet op het kindgebonden budget.

Awir

De Awir is de wet die de vier regelingen met elkaar verbindt. In deze wet staan algemene regels voor onder meer de procedures om aan te vragen, te wijzigen en definitief te berekenen. Ook geeft de wet definities van begrippen die voor de toeslagen van belang zijn.

Huurtoeslag

De huurtoeslag is een tegemoetkoming in de kosten van het huren van een woning. De hoogte van de huurtoeslag is afhankelijk van de persoonlijke situatie, zoals het inkomen van de aanvrager, de toeslagpartner en medebewoners. Hoe lager het (gezamenlijk) inkomen, hoe hoger het toeslagbedrag. Naast het inkomen zijn ook de leeftijd, de samenstelling van het huishouden en de hoogte van de huur van belang.

Zorgtoeslag

De zorgtoeslag is een tegemoetkoming in de premie voor een zorgverzekering op grond van de Zorgverzekeringswet. Iedereen die in Nederland woont of werkt en 18 jaar of ouder is, is verplicht om een eigen zorgverzekering af te sluiten. Om deze premie betaalbaar te houden, kunnen mensen met een laag inkomen zorgtoeslag krijgen. Mensen die recht hebben op huurtoeslag, komen vaak ook in aanmerking voor zorgtoeslag.

Kinderopvangtoeslag

De kinderopvangtoeslag is een tegemoetkoming in de kosten van de kinderopvang. Per 1 januari 2013 is de werkgeversbijdrage, alsook de tegemoetkoming van het UWV en de gemeente uit de Wko (Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen). Sindsdien wordt de KOT (kinderopvangtoeslag) – afhankelijk van het toetsingsinkomen – berekend op een percentage van de kosten van kinderopvang: de ouders betalen altijd een eigen bijdrage, en de KOT wordt door de overheid bekostigd. De werkgevers leveren nu op een andere manier een bijdrage aan de kosten van kinderopvang.
De hoogte van de kinderopvangtoeslag is afhankelijk van het toetsingsinkomen en wordt vastgesteld op een bepaald percentage van de kosten van kinderopvang. Er bestaat ook een relatie met gewerkte uren. De ouders worden geacht een eigen bijdrage te leveren.

Kindgebonden budget

Kindgebonden budget is een tegemoetkoming in de kosten van kinderen. Wie recht heeft op kinderbijslag kan kindgebonden budget krijgen. En ook personen die in belangrijke mate voorzien in het levensonderhoud van kinderen van 16 of 17 jaar waarvoor ze geen kinderbijslag ontvangen, kunnen kindgebonden budget krijgen. De hoogte van deze toeslag is afhankelijk van het aantal kinderen en hun leeftijd. Hoe meer kinderen, hoe hoger het kindgebonden budget kan zijn. Ouders met kinderen tussen de 12 en 18 jaar krijgen extra kindgebonden budget.

Uitvoering en beleid

B/Toeslagen, onderdeel van het Ministerie van Financiën en vallend onder de politieke verantwoordelijkheid van de Staatssecretaris van Financiën is verantwoordelijk voor het verwerken van aanvragen en wijzigingen van aanvragers en voor het uitbetalen en terugvorderen van de toeslagen. Verder informeert B/Toeslagen burgers en organisaties die zich bezighouden met toeslagen.

Voor de wetgeving en het beleid rond de inkomensafhankelijke regelingen zijn de volgende ministers verantwoordelijk:

- Huurtoeslag: de minister van Wonen en Rijksdienst;
- Zorgtoeslag: de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport;
- Kinderopvangtoeslag: de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid;
- Kindgebonden budget: de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Werkwijze B/Toeslagen

Behandeling

Het werkproces rond toeslagen is in grote lijnen een massaal proces. Doel van B/Toeslagen is om ongeveer 95% van de aanvragen en mutaties geautomatiseerd te verwerken. Sedert 2012 kan de aanvrager haar aanvraag/wijzigingen via de BurgerPortal elektronisch aanleveren. In het verleden werd massaal de ingezonden formulieren gescand en omgezet in digitale informatie. De destijds via internet aangeleverde aanvragen en wijzigingen werden in het automatiseringscentrum in Apeldoorn rechtstreeks ingelezen. Hierbij wordt gecontroleerd of alle benodigde gegevens zijn ingevuld. Als dit proces goed verloopt, wordt de aanvraag of wijziging geautomatiseerd verwerkt en uitbetaald.

Ontbrekende informatie

Sommige formulieren die binnenkomen zijn niet volledig of onjuist ingevuld. Er ontbreken dan bijvoorbeeld persoonsgegevens. Waar mogelijk worden deze gegevens door B/Toeslagen zelf aangevuld. Dit gebeurt op basis van informatie uit eigen databestanden of uit de administraties van bijvoorbeeld gemeente, UWV en de SVB.
Als de benodigde gegevens daarmee nog niet compleet zijn, dan wordt telefonisch contact gezocht met de klant. Als dat niet lukt, wordt naar de aanvrager een brief gestuurd met het verzoek de ontbrekende gegevens alsnog door te geven.

Uitworp

Geaccepteerde aanvragen worden verwerkt in een geautomatiseerd systeem. Het geautomatiseerde systeem bepaalt welke aanvragen eventuele andere onvolkomenheden of risico's bevatten en nader moeten worden bekeken. Dit is bijvoorbeeld het geval bij afwijkende huurgegevens of bij een onverklaarbaar afwijkend inkomen. Deze zogenoemde 'uitworp' gaat voor behandeling naar het kantoor B/Toeslagen. Daar vinden de kantoorprocessen plaats, zoals controle op de uitvoering, behandelen van uitworp, bezwaar en beroep en bijzondere situaties (zoals aanvragen van gehandicapten).

Toezicht

Krijgt iedereen de toeslag waar hij of zij recht op heeft? Om dat helder te krijgen, worden permanent controles uitgevoerd. Meestal door de eigen gegevens te vergelijken met die van andere partijen zoals het College voor zorgverzekeraars (CVZ) en kinderopvanginstellingen.

Toezichtacties worden zo ingericht dat afwijkingen tussen databestanden zo snel mogelijk aan het licht komen. Om risico's in kaart te brengen, worden gegevens eerst (steekproefsgewijs) met elkaar vergeleken. Komen daar grote verschillen of twijfelsignalen uit, dan wordt op dat punt vervolgens breder gecontroleerd. Soms wordt een directe controle in het veld uitgevoerd, hoewel de organisatie hiervoor geen eigen buitendienst heeft. In zulke gevallen wordt door B/Toeslagen aangesloten bij andere onderdelen van de Belastingdienst of bij speciale interventieteams waarin meerdere partijen samenwerken, zoals politie of UWV. De vorm van toezicht die is gebaseerd op samenwerking met andere toezichthouders, zoals politie en gemeentelijke sociale diensten, heet verticaal toezicht.

Externe maatschappelijke partners kunnen ook een bijdrage leveren aan het toezicht. In dat geval wordt gesproken van horizontaal toezicht. Een voorbeeld hiervan is de controle op de zorgtoeslag van arbeidsmigranten. Met de Land- en Tuinbouw Organisatie (LTO Nederland) heeft B/Toeslagen afspraken gemaakt over het collectief aanleveren van gegevens van deze doelgroep. Naast de LTO leveren ook gecertificeerde uitzendorganisaties maandelijks gegevens aan.

Dienstverlening

B/Toeslagen stimuleert het gebruik van internet door de site www.toeslagen.nl zo actueel mogelijk te houden. Dit neemt niet weg dat veel burgers de voorkeur geven aan een meer persoonlijke benadering. B/Toeslagen heeft zelf geen balies. Voor dienstverlening aan het publiek worden door B/Toeslagen de volgende dienstverleningskanalen beschikbaar gesteld: de website, de Burgerportal, de BelastingTelefoon en de balies van de regionale belastingdienstkantoren. Voor vragen kan men hier terecht.
Bovendien speelt een groot aantal externe partijen een rol als informatiepunt of als ondersteuner bij het doen van een aanvraag of het doorgeven van wijzigingen.

Samenwerking met andere organisaties (intermediairs)

B/Toeslagen werkt nauw samen met externe partijen, zoals gemeenten, verhuurders, zorgverzekeraars en kinderopvangorganisaties. Ook vak- en ouderenbonden helpen hun leden bij het aanvragen en wijzigen van toeslagen.
Een groot aantal externe partijen heeft Toeslagenservicepunten (TSP's) ingericht voor gratis informatie of hulp. Op www.toeslagen.nl staat een overzicht van die Toeslagenservicepunten.

Een instelling of organisatie die klanten gratis helpt met vragen over de toeslagen en die aan bepaalde voorwaarden voldoet, kan een Toeslagservicepunt inrichten. Er kan dan met een beveiligde inbelcode gegevens opgevraagd worden uit het dossier van een klant. Het raadplegen van deze informatie is soms nodig om de klant beter te kunnen begeleiden bij het aanvragen van een toeslag of bij het doorgeven van wijzigingen. In de praktijk zijn vooral bij gemeenten en verhuurders TSP's ingericht. Er zijn echter ook woonwinkels die TSP's hebben. Andere mogelijkheden zijn bijvoorbeeld de bureaus voor Sociaal Raadslieden, voedselbanken en bureaus voor rechtshulp. Vanwege de combinatie met de zorgtoeslag is het ook mogelijk dat zorgverzekeraars een TSP inrichten.

B/Toeslagen werkt ook samen met belastingconsulenten die de toeslagen hebben opgenomen in hun fiscale en administratieve dienstverlening. Zij bieden hun klanten ook hulp bij het aanvragen en wijzigen van toeslagen, maar doen dit tegen betaling. Door hun commerciële karakter is het voor dit soort ondernemingen niet mogelijk een TSP in te richten.

Voorlichting

Om de burgers te informeren geeft B/Toeslagen brochures en folders uit over de huur-, zorg-, kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget. Dit voorlichtingsmateriaal is zowel voor bestaande als nieuwe klanten bedoeld. Voor elke regeling is een aparte brochure.
Om bepaalde onderwerpen speciaal onder de aandacht te brengen, worden door B/Toeslagen massamediale middelen ingezet. Te denken valt hierbij aan advertenties in dagbladen, huis-aan-huisbladen en tijdschriften, banners op internet, billboards in openbare ruimten en spotjes op radio en televisie. Publiekscampagnes die kunnen leiden tot meer klantcontacten bij intermediairs, worden aangekondigd in de ToeslagWijzer, in Toeslagen Actueel en op het intermediaire deel van www.toeslagen.nl. Realisatie van voorlichtingsmateriaal is samenspel tussen Dienstverlening, B/CKC en medewerkers Toeslagen (Communicatie en Dienstverlening). Het realiseren van voorlichtingsmateriaal valt onder de handeling 29 uit de selectielijst voor Beleid en ondersteunende processen.

2.2 Beschrijving van het toeslagenproces

Toeslagen zijn bijdragen in kosten die maandelijks worden gemaakt. Omdat een aantal grondslagen, met name het inkomen, pas na afloop van het jaar bekend is, wordt met voorschotten gewerkt. B/Toeslagen behandelt de aanvraag en verleent maandelijks een voorschot op de toeslag.

Behandeling aanvraag

Binnen 8 weken na ontvangst van de aanvraag stuurt B/Toeslagen een beschikking voor het verlenen van een voorschot op de toeslag. Een behandelaar neemt contact op met de aanvrager als hij afwijkende informatie heeft of als de aanvraag onduidelijk is. In een dergelijk geval is het mogelijk dat een beschikking pas later wordt verstuurd.

Voorschotbeschikking

De belanghebbende krijgt in principe één keer per jaar een voorschotbeschikking (deze voorschotbeschikking is geen *voorlopige* beschikking). Deze krijgt hij in december. In deze beschikking staan de gegevens voor het komende jaar. Hij krijgt pas een nieuwe voorschotbeschikking als door B/Toeslagen, vaak op aangeven van de aanvrager, een wijziging is doorgevoerd en de toeslag wijzigt.

Uitbetaling voorschot

De aanvrager ontvangt het voorschot in maandelijkse termijnen, telkens één maand vooruit. De bedragen worden op of rond de 20e van de maand bijgeschreven op het bankrekeningnummer van de aanvrager. Bij het uitbetalen van toeslagen geldt een doelmatigheidsgrens. Dit houdt in dat er niet wordt uitbetaald als het bedrag per toeslag lager is dan een bepaald normbedrag (in 2011 was dit € 24 per jaar). Voor Zorgtoeslag Tijdelijke Seizoensarbeiders (horizontaal toezicht) geldt maandelijkse betaling achteraf.

Wijzigen (mutaties)

Als er iets verandert in de situatie van de belanghebbende, moet hij dit direct doorgeven. Een wijziging kan leiden tot hogere voorschotten, maar ook tot de plicht om terug te betalen. Wijzigen kan voor de aanvrager via de Burgerportal. Zowel de belanghebbende als externe partijen kunnen wijzigingen doorgeven. Zo geeft bijvoorbeeld de verhuurder op ons verzoek een verandering in de huurprijs door.

Definitieve berekening

Na afloop van het jaar wordt vastgesteld of het werkelijke inkomen overeenkomt met het geschatte inkomen en of is voldaan aan de overige voorwaarden. B/Toeslagen stuurt de aanvrager dan de definitieve berekening van de toeslagen. In deze beschikking staat het definitieve bedrag aan toeslag waarop de aanvrager in het desbetreffende jaar recht had en wat hij al als voorschot heeft gekregen. Een eventueel verschil wordt uitbetaald, verrekend of teruggevorderd.

Als grondslagen achteraf veranderen, bijvoorbeeld bij een uitspraak op bezwaar of beroep, moet ook de beschikking worden herzien. Dit kan tot vijf jaar na het berekeningsjaar van de toeslag.
Een herziening op grond van een wijziging van het inkomensgegeven is niet gebonden aan een verjaringstermijn van vijf jaar. Dit kan nog zolang de inspecteur de bevoegdheid heeft het inkomensgegeven te herzien, zie artkel 20 Awir (dit is ook de reden om in bepaalde processen de vernietigingstermijn op te rekken tot 12 jaar na beëindiging recht).

Als de aanvrager een te hoog voorschotbedrag op één of meer toeslagen heeft gekregen, moet hij deze terugbetalen. Hij ontvangt hiervoor een terugvorderingsbeschikking met een acceptgiro. Deze moet hij binnen twee maanden betalen. Is hij het niet eens met de (hoogte van de) terugvordering, dan kan hij contact opnemen met de BelastingTelefoon óf zijn belastingkantoor. Daar wordt samen met hem gekeken of er een betalingsregeling kan worden afgesproken. In eerste instantie wordt geen bewaar ingediend.
De belanghebbende neemt enkel contact op met het organisatieonderdeel Belastingen in geval van bezwaar tegen het inkomen. Balie of BelastingTelefoon contacten hebben betrekking op toeslagen. De belanghebbende kan het niet eens zijn met de beschikking die hij van B/Toeslagen ontvangt. Hij kan in bezwaar gaan tegen de beschikking van B/Toeslagen. Een bezwaar tegen een invordering is meestal een bezwaar tegen de beschikking.

Automatisch continueren

Belanghebbenden hoeven een toeslag in beginsel maar een keer aan te vragen. Daarna krijgen ze de toeslag elk jaar vanzelf. Dat gebeurt als het toeslagbedrag op de laatste beschikking groter was dan € 0. Anders wordt de aanvraag beëindigd en krijgt de belanghebbende een brief. Wie na het stoppen van een toeslag opnieuw een toeslag wil ontvangen, bijvoorbeeld vanwege een daling van het inkomen, moet zelf een nieuwe aanvraag doen.
B/Toeslagen berekent de toeslag opnieuw op basis van de bij haar bekende gegevens, het geïndexeerde inkomen en de normen voor het volgende jaar. Daardoor kan de hoogte van de toeslag veranderen. Belanghebbenden ontvangen een voorschotbeschikking met het nieuwe toeslagbedrag. Als de gegevens op die beschikking niet (meer) kloppen, moet de aanvrager de juiste gegevens doorgeven met een wijziging.

Bezwaar

Volgens de Algemene wet bestuursrecht (Awb) kan een belanghebbende binnen zes weken na de datum van een beschikking schriftelijk bezwaar maken.
B/Toeslagen behandelt alle bezwaarschriften die te maken hebben met huur-, zorg-, kinderopvangtoeslag of kindgebonden budget. Bezwaarschriften tegen de hoogte van het vastgestelde inkomen worden niet door B/Toeslagen in behandeling genomen. Dit doen de regiokantoren van de Belastingdienst. Zij stellen namelijk de inkomens vast. Als de beslissing op een dergelijk bezwaar gevolgen heeft voor de toeslag, dan wordt de toeslag aangepast.

Formeel kan een belanghebbende tegen elke beschikking bezwaar maken. Lang niet ieder bezwaarschrift kan ook inhoudelijk als bezwaar worden gezien. Een voorbeeld hiervan is wanneer de berekening wel klopt, maar belanghebbenden daar niet blij mee zijn of behoefte hebben aan nadere uitleg. Daarnaast maken belanghebbenden vaak bezwaar tegen voorschotbeschikkingen, bijvoorbeeld als op de beschikking het toetsingsinkomen of de gegevens van de toeslagpartner niet kloppen. In een dergelijk geval kan meestal worden volstaan met het doorgeven van een wijziging.

Beroep

Wie het niet eens is met de beslissing op het bezwaar, kan binnen zes weken na de datum van de beslissing beroep aantekenen bij een van de elf rechtbanken.
Nederland is in elf arrondissementen opgedeeld, dus één voor elke rechtbank. Voor elke gemeente is vastgesteld in welk arrondissement deze valt. De woonplaats van de gemeente, ofwel tot welke gemeente deze behoort, bepaalt welke rechtbank het beroep behandelt.

Hoger beroep

Zowel belanghebbende als B/Toeslagen kan bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State in hoger beroep gaan tegen de uitspraak van de rechtbank. Dit kan binnen zes weken na de datum waarop de uitspraak van de rechtbank naar partijen is verzonden.

Uitstel van betaling na bezwaar en beroep

Als een belanghebbende bezwaar maakt of (hoger) beroep heeft aangetekend dan wordt door B/Toeslagen normaal gesproken uitstel van betaling verleend. Uitstel van betaling wordt altijd verleend voor het volledige bedrag van de terugvordering.
Uitstel van betaling tijdens bezwaar, beroep of hoger beroep wordt echter niet verleend als belanghebbende bewust onjuiste gegevens heeft verstrekt, of de terugvordering anderszins aan opzet of grove schuld van de belanghebbende is te wijten.

Betalingsregeling

Als iemand de te veel ontvangen toeslag niet in een keer kan terugbetalen, dan kan hij een standaardbetalingsregeling krijgen, waardoor de terugvordering binnen 24 maanden wordt afgelost. Er zijn dan twee mogelijkheden:
- Hij maakt elke maand een bedrag over;
- B/Toeslagen verrekent het bedrag dat hij moet terugbetalen met de toeslag die hij nog moet krijgen.

In beide gevallen krijgt hij een brief met de mededeling dat de betalingsregeling is gestart. Als een klant een betalingsregeling heeft, moet hij rente betalen over het bedrag dat nog openstaat. Daarnaast is het voor de belanghebbende ook mogelijk om een betalingsregeling op maat overeen te komen.

Invorderingsmaatregelen

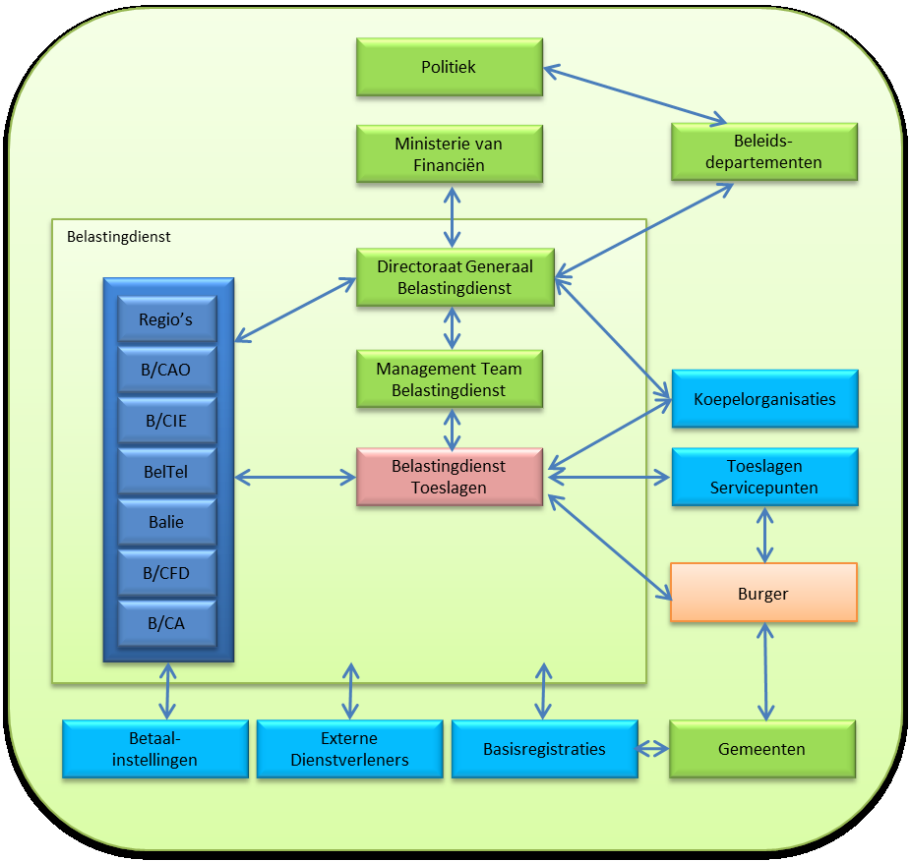
Heeft de belanghebbende teveel toeslag ontvangen en betaalt hij deze niet of te laat terug? Dan zal dit bedrag door B/Toeslagen worden ingevorderd. Voorbeelden van invorderingsmaatregelen:

- Betalingsherinnering: in alle gevallen van niet (tijdig) terugbetalen wordt door B/Toeslagen een herinnering gestuurd. Die geeft de belanghebbende zeven extra dagen de tijd om te betalen;
- Automatisch verrekenen: voordat een aanmaning wordt gestuurd zal B/Toeslagen de volledige terugvordering zo veel mogelijk verrekenen. Dit wordt gedaan met nog uit te betalen voorschotten van toeslagen en eventueel met een teruggaaf van de inkomstenbelasting;
- Aanmaning: heeft de belanghebbende na de betalingsherinnering nog geen geld overgemaakt dan wordt een aanmaning verstuurd. Het bedrag dat de belanghebbende moet terugbetalen, moet binnen veertien dagen op het rekeningnummer van B/Toeslagen zijn bijgeschreven. Aan een aanmaning zijn kosten verbonden;
- Invorderingsrente: invorderingsrente is rente die de belanghebbende moet betalen over een schuld. Moet hij toeslag terugbetalen en treft hij een betalingsregeling? Dan moet hij invorderingsrente betalen over het openstaande bedrag;
- Dwangbevel: na het verstrijken van de termijn van de aanmaning volgt een dwangbevel. Het verschuldigde bedrag moet binnen 4 dagen op het rekeningnummer van B/Toeslagen zijn bijgeschreven. Aan het dwangbevel zijn voor de belanghebbende extra kosten verbonden;
- Handmatig verrekenen: als de belanghebbende na het dwangbevel nog steeds niet heeft betaald dan wordt de belanghebbende persoonlijk benaderd. Er wordt dan bijvoorbeeld gekeken of het bedrag kan worden verrekend met een andere toeslag die hij krijgt. Voor deze handmatige verrekening wordt meestal het regionale incassocentrum ingeschakeld;
- Loonvordering: als handmatige verrekening niet mogelijk blijkt wordt overgegaan op loonvordering. Dit betekent dat de werkgever of uitkerende instantie de verplichting heeft de schuld in te houden op het loon of de uitkering. De inhouding kan over meerdere termijnen worden verdeeld. Om te voorkomen dat iemand niet meer kan voorzien in zijn primaire levensbehoeften, heeft de wetgever een grens gesteld voor de hoogte van het bedrag dat mag worden ingehouden.
- Executoriaal beslag: als een verrekening of loonvordering niet leidt tot betaling van de terugvordering, kan het dwangbevel worden uitgevoerd. Dit betekent dat een belastingdeurwaarder beslag gaat leggen. Als de belanghebbende hierna nog niet betaalt, worden de in beslag genomen zaken executoriaal verkocht. De belanghebbende moet de kosten van de beslaglegging en de eventueel daarop volgende verkoop betalen. Als de opbrengst van de executoriale verkoop na aftrek van kosten onvoldoende is om de gehele schuld te voldoen dan blijft de restschuld in principe staan totdat de belanghebbende ook daaraan heeft voldaan.

2.3 Organisatie B/Toeslagen

(Aan)sturing

In onderstaand diagram wordt de complexe omgeving van B/Toeslagen zichtbaar gemaakt. Het Directoraat Generaal Belastingdienst (DG Bel) is verantwoordelijk voor de aansturing van B/Toeslagen. De relatie met DG Bel is enerzijds een lijnrelatie voor de procesgang, anderzijds het voorbereiden van politieke verantwoording. Aan de beleidsministeries wordt bestuurlijke informatie en beleidsinformatie geleverd op basis waarvan deze de effecten van bestaand beleid kunnen evalueren. Over nieuw en gewijzigd beleid wordt met de ministeries overleg gevoerd over de uitvoerbaarheid en het implementatiemoment om beleid en uitvoering naadloos op elkaar te laten aansluiten. Het verzorgen van deze taken heeft aandacht gekregen in het organisatiemodel.



Contextdiagram van Belastingdienst / Toeslagen (situatie sept. 2013)

Interne partijen Belastingdienst

De B/Toeslagen is niet het enige organisatieonderdeel dat het toeslagenproces uitvoert. Belangrijk zijn de bijdragen van:

- B/CA: ontvangen van de grote hoeveelheden papieren stromen, betalen en processturing en meedelen van vrijwel alle bescheiden voor toeslagen
- B/CIE (voorheen B/CICT): exploitatie informatiesystemen
- B/cao (voorheen B/CICT): applicatieontwikkeling en –onderhoud
- Belastingen: terugvordering
- Facilitaire centra B/CFD (huisvesting) en B/CKC (informatie, communicatie en opleiding)
- B/FIOD : opsporing misbruik en oneigenlijk gebruik
- Dienstverlening : BelastingTelefoon (Beltel), baliedienstverlening, beheer BurgerPortal

Het primaire proces (voor zover het niet het massale geautomatiseerde of het ontvangen-proces is) wordt binnen B/Toeslagen, uitgevoerd in productieteams. De werkzaamheden van de daarin opererende medewerkers omvatten de integrale behandeling van alle toeslagen. Vanaf 2012 wordt een nieuw informatiesysteem (TVS) gebruikt voor de bepaling van de aanspraak op toeslag.

Een adequate betrokkenheid door diverse interne partijen (B/CA, B/CIE, B/cao, etc.) in de uitvoering van het toeslagenproces is voor B/Toeslagen erg belangrijk.
De Belastingdienst/ Centrale administratie (B/CA) is verantwoordelijk voor de uitvoering van het massale deel van de primaire processen van de B/Toeslagen: het tijdig versturen en verwerken van de miljoenen formulieren die betrekking hebben op de diverse inkomenstoeslagen.
De relatie met B/CIE en B/cao is van groot belang om proces en informatiesystemen zo op elkaar af te stemmen dat een ongestoorde productie verzekerd is, immers 90% van de aanvragen wordt geheel geautomatiseerd behandeld, onder aansturing van B/CA en onder verantwoordelijkheid van B/Toeslagen. De beheertaken zijn dan ook adequaat belegd over deze organisaties heen. Afspraken met interne organisatie-onderdelen worden opgenomen in serviceniveauovereenkomsten (SNO's).

Externe partners

De doelgroep voor toeslagen heeft ondersteuning nodig. De doelgroep zelf heeft veelal logische contacten met lokale organisaties die al een rol spelen in gerelateerde processen (b.v. verhuur van woningen). Die organisaties kunnen ook voor het toeslagenproces een belangrijk deel van de eerste lijnsondersteuning uitvoeren. De Belastingdienst biedt die organisaties ondersteuning; zij kunnen het mogelijk maken om burgers relevante informatie te verstrekken of om op elektronische wijze een aanvraag te doen.
Vooral voor huurtoeslag zullen de belanghebbenden zich hier het eerst melden met vragen over informatie of ondersteuning. Momenteel zijn 700 toeslagendienstverleners of –servicepunten actief voor huur en een dergelijke vorm van lokale dienstverlening is ook voor toeslagen van groot belang. Dat zijn voornamelijk verhuurders en gemeenten. Zowel verhuurders als gemeenten zijn ook als externe toeleveranciers van gegevens vermeld. Bij de B/Toeslagen draagt relatiebeheer er zorg voor dat deze eerste ondersteuning op locatie bij en door partners optimaal kan functioneren.

Externe sturing

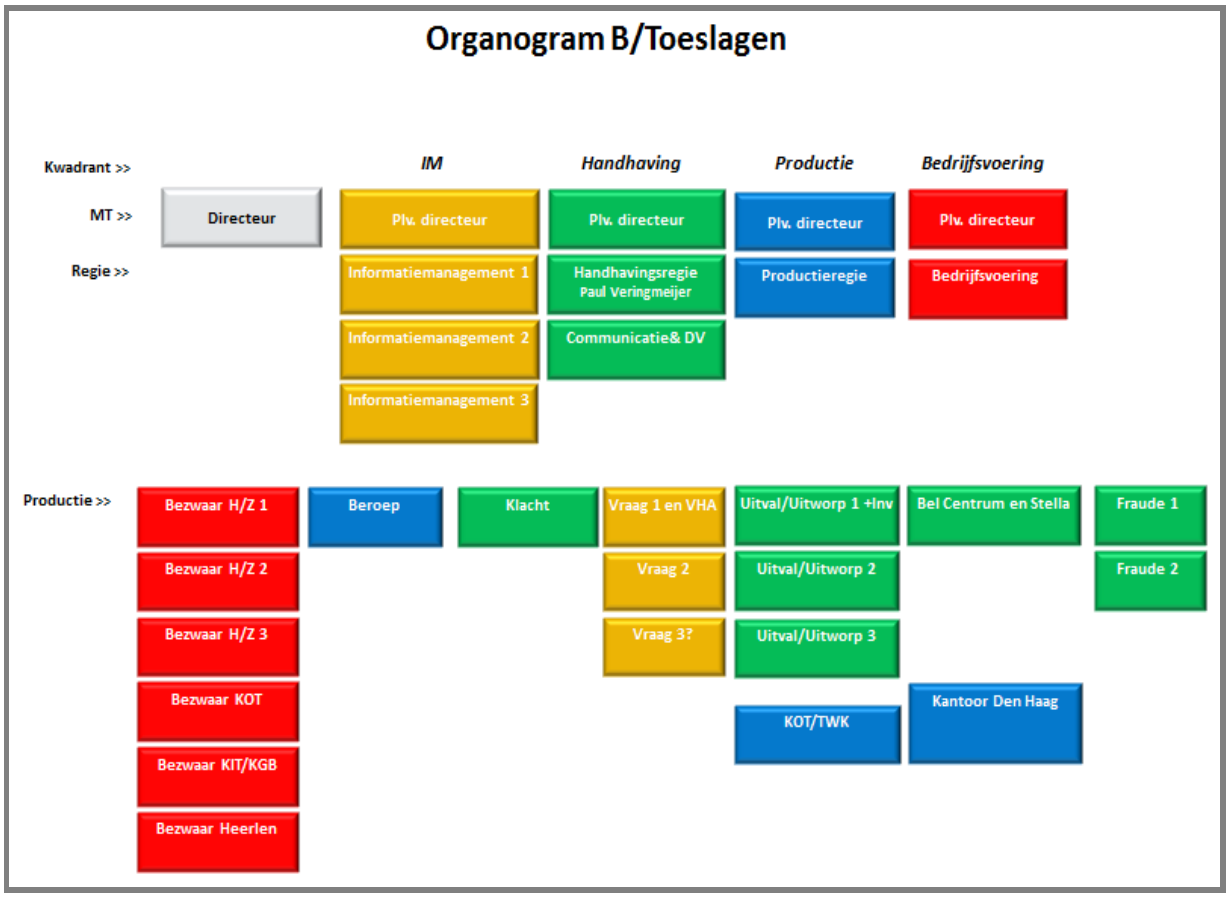
De beleidsdepartementen BZK, VWS en SZW zijn verantwoordelijk voor de wet- en regelgeving die aan de toeslagen ten grondslag liggen. De raamwet Awir is de verantwoordelijkheid van Financiën.

Voor een goede en doelmatige uitvoering van de diverse regelingen sluiten het Directoraat Generaal Belastingdienst en de betreffende ministeries per uit te voeren regeling een convenant.

Deze convenanten gaan uit van een langdurige uitvoering van toeslagen door de Belastingdienst. Ze worden aangeduid als raamconvenant. In raamconvenanten tussen het Directoraat Generaal Belastingdienst en de vakdepartementen zullen bestuurlijke raamafspraken worden vastgelegd. In de convenanten worden de rollen van betrokken partijen vastgelegd. De aard van de gemaakte afspraken is het komen tot een samenwerking op basis van gelijkwaardigheid die er toe moet leiden dat de in de verschillende regelingen vastgelegde doelstellingen op een voor partijen verantwoorde wijze gerealiseerd worden. Derhalve is in de convenanten aandacht besteed aan periodiek overleg, een geschillenregeling, voorlichting, toezicht op rechtmatigheid, wijzigingen in de wet- en regelgeving en andere onderwerpen.

Een nadere uitwerking zal plaatsvinden in een detailconvenant, waarin bijzonderheden worden opgenomen die bovendien jaarlijks kunnen worden geactualiseerd. Hierin zijn ook opgenomen de contacten op het uitvoerend vlak, het proces hoe wijzigingen in de uitvoering tot stand komen (bijvoorbeeld wijzigingen in de hoogte van de toeslagbedragen) en wie op welke wijze vanuit de partijen daarbij betrokken zijn. Ook zullen hier de dagelijkse contacten zijn omschreven. Tevens zullen hierin afspraken over bestuurlijke informatievoorziening worden opgenomen.

Interne organisatie B/Toeslagen



Organogram B/Toeslagen (situatie 2013)

2.4 Voorgeschiedenis B/Toeslagen

Eind oktober 2003 heeft het kabinet Balkenende II de plannen bekendgemaakt voor een nieuwe dienst voor de uitvoering van inkomensafhankelijke regelingen. In het regeerakkoord werd afgesproken dat deze dienst zou worden gelieerd aan de Belastingdienst. Er werd besloten dat de nieuwe regelingen zouden worden uitgevoerd door de Belastingdienst. In het vooronderzoek, dat eind 2003 is uitgevoerd, werd aangegeven dat de toeslag voor zorg en de huursubsidie per 1 januari 2006 zouden worden uitgevoerd. Als vervolg op het vooronderzoek zijn binnen het project Toeslagen twee belangrijke sporen gevolgd. Het eerste spoor is de definitiestudie met daarin een nadere detaillering van het proces en de benodigde informatiesystemen. Het tweede spoor betreft de inrichting van de organisatie.

In de brief van minister van SZW en staatssecretaris van Financiën van 6 november 2003 en de bijlage werd het kabinetsstandpunt verwoord: “Dit kabinet heeft in het Hoofdlijnenakkoord aangekondigd dat: Het inkomensbeleid zal worden gekenmerkt door een verdere aanpak van de armoedeval en door een verdere stroomlijning (door bundeling van regelingen en uniformering van inkomensbegrippen) van inkomensafhankelijke regelingen, met name voor zorg, kinderen en wonen…”.

Mede op basis van studieresultaten heeft het kabinet gekozen voor één loket voor zoveel mogelijk inkomensafhankelijke regelingen en het beter op elkaar laten aansluiten van de begrippenkaders en procedures, omdat dit:

- klantgerichter is;
- leidt tot meer transparantie;
- het niet-gebruik van de regelingen kan verminderen;
- kan leiden tot een doelmatigere uitvoering van de regelingen.

Vervolgens heeft het kabinet ervoor gekozen om de uitvoering te beleggen bij een aan de Belastingdienst gelieerde instelling. Er is uiteindelijk besloten dat de inkomensafhankelijke regelingen worden uitgevoerd door de Toeslagen, een separaat gepositioneerd onderdeel van de Belastingdienst. Toeslagen is duidelijk herkenbaar als onderdeel van de Belastingdienst (huisstijl), maar heeft een eigen gezicht (identiteit).

De Belastingdienst is gekozen als uitvoeringspartij omdat deze dienst kennis van en ervaring met Massale Processen heeft. Sterker nog, er ligt vanuit een procesgerichte indeling van de Belastingdienst, een goede basisinfrastructuur (zowel bestuurlijk, organisatorisch als technisch) om het massale proces van toeslagen te kunnen uitvoeren. Verder heeft de Belastingdienst zelf al de beschikking over gegevens over inkomens en vermogens.

Bovendien hebben het uitvoeren van inkomensafhankelijke regelingen en het heffen en innen van belastingen veel overeenkomsten:

- Het betreft een massaal administratief proces;
- Het inkomen staat centraal;
- Feitelijke persoonlijke situatie van aanvrager heeft invloed op de hoogte van aanslag of toeslag;
- Het gaat om het uitvoeren van een financiële regeling: er is sprake van inkomensoverdrachten;
- Juistheid, volledigheid en rechtmatigheid zijn belangrijke randvoorwaarden.

Daarmee is de situatie ontstaan dat B/Toeslagen, namens het Directoraat-Generaal Belastingdienst, de uitvoeringsorganisatie is geworden voor inkomensafhankelijke regelingen.
B/Toeslagen voert de opgedragen wet- en regelgeving, binnen de procesgerichte indeling van de Belastingdienst en met gebruikmaking van de basisinfrastructuur, zo doeltreffend en doelmatig mogelijk uit. Het massale proces wordt zoveel mogelijk geautomatiseerd uitgevoerd.

Terwijl de Belastingdienst verantwoordelijk is voor het uitvoeringsbeleid, ligt tegelijkertijd het inhoudelijk beleid van de regelingen bij diverse vakdepartementen.
Tot nu toe zijn dat BZK (voorheen VROM, Wonen, Wijken en Integratie), VWS en SZW.
De staatssecretaris van Financiën is verantwoordelijk voor de Awir.

3. Selectie

3.1 Doelstelling van de selectie

De selectie richt zich op de (administratieve) neerslag van het handelen door overheidsorganen, die vallen onder de werking van de Archiefwet 1995[3]. De selectielijst is tot stand gekomen op grond van een wettelijk voorgeschreven procedure. Deze procedure, welke zijn grondslag heeft in art. 5 van de Archiefwet 1995, is neergelegd in de artikelen 2 tot en met 5 van het Archiefbesluit 1995, Stb. 671.

Waardering, selectie en acquisitie van archieven heeft tot doel het bijeenbrengen en veiligstellen van bronnen die het voor individuen, organisaties en maatschappelijke groeperingen mogelijk maken hun geschiedenis te ontdekken en het verleden van staat en samenleving (en hun interactie) in samenhang te kunnen reconstrueren. Daartoe dienen die archieven of onderdelen van archieven veilig gesteld te worden, die:

a. representatief zijn voor hetgeen in de samenleving is vastgelegd;
b. representatief zijn voor de activiteiten van de leden (personen en organisaties) van een samenleving;
c. door waarnemers als belangrijke, bijzonder of uniek worden beschouwd omdat ze belangrijke, bijzondere en unieke maatschappelijke ontwikkelingen, personen en organisaties in een bepaalde periode weerspiegelen.

In deze selectielijst worden de processen van B/Toeslagen gewaardeerd op basis van hun bijdrage aan de realisering van de selectiedoelstelling. Bij de selectie gaat het er om welke gegevensbestanden, behorend bij welk proces, en berustend bij welke actor, bewaard moeten blijven met als doel het handelen van de rijksoverheid met betrekking tot het beleidsterrein op hoofdlijnen te kunnen reconstrueren.
Het handelen van overheidsorganen bestaat uit verschillende fasen in het beleidsproces. Deze fasen zijn o.a. agendavorming, beleidsvoorbereiding, beleidsbepaling, beleidsvaststelling, beleidsuitvoering en beleidsevaluatie. Om de reconstructie van het handelen op hoofdlijnen mogelijk te maken, dient dus vooral de neerslag van de eerste vier en de laatste fase bewaard te blijven. In een enkel geval wordt ook de neerslag van de beleidsuitvoering bewaard.

De gegevensbestanden kunnen zowel uit papieren- als uit digitale documenten bestaan.
Indien de neerslag in aanmerking komt voor vernietiging dan vermeldt de selectielijst een V met een termijn. De termijn gaat in na afhandeling van het proces, tenzij anders aangegeven

[3] Archiefwet 1995, Wet van 28 april 1995 (Stb. 276), houdende vervanging van de Archiefwet 1962 (Stb.313) en in verband daarmee wijziging van enige andere wetten.

3.2 Selectiecriteria

De algemene selectiecriteria, die uit 1997 dateren, zijn positief geformuleerd, het zijn bewaarcriteria. De criteria geven de processen aan die met een **B** gewaardeerd worden, en waarvan de neerslag dus overgebracht dient te worden. Neerslag van processen die niet voldoet aan deze criteria zijn automatisch met een **V** gewaardeerd. Deze neerslag wordt niet overgebracht en moet op termijn vernietigd worden. De noodzaak tot het vernietigen van informatie en de termijn wanneer dit moet plaatsvinden, is vaak bij wet geregeld. Hierdoor is het niet nodig hiervoor specifieke criteria op te stellen.

De volgende algemene selectiecriteria worden door het Nationaal Archief gehanteerd om permanent te bewaren processen te selecteren:

A L G E M E N E S E L E C T I E C R I T E R I A	
PROCESSEN DIE WORDEN GEWAARDEERD MET **B** (Bewaren)	
Algemeen selectiecriterium	*Toelichting*
1. Processen die betrekking hebben op voorbereiding en bepaling van beleid op hoofdlijnen	Hieronder wordt verstaan agendavorming, het analyseren van informatie, het formuleren van adviezen met het oog op toekomstig beleid, het ontwerpen van beleid of het plannen van dat beleid, alsmede het nemen van beslissingen over de inhoud van beleid en terugkoppeling van beleid. Dit omvat het kiezen en specificeren van de doeleinden en de instrumenten.
2. Processen die betrekking hebben op evaluatie van beleid op hoofdlijnen	Hieronder wordt verstaan het beschrijven en beoordelen van de inhoud, het proces of de effecten van beleid. Hieronder valt ook het toetsen van en het toezien op beleid. Hieruit worden niet per se consequenties getrokken zoals bij terugkoppeling van beleid.
3. Processen die betrekking hebben op verantwoording van beleid op hoofdlijnen aan andere actoren	Hieronder valt tevens het uitbrengen van verslag over beleid op hoofdlijnen aan andere actoren of ter publicatie.
4. Processen die betrekking hebben op (her)inrichting van organisaties belast met beleid op hoofdlijnen	Hieronder wordt verstaan het instellen, wijzigen of opheffen van organen, organisaties of onderdelen daarvan.
5. Processen die bepalend zijn voor de wijze waarop beleidsuitvoering op hoofdlijnen plaatsvindt	Onder beleidsuitvoering wordt verstaan het toepassen van instrumenten om de gekozen doeleinden te bereiken.
6. Processen die betrekking hebben op beleidsuitvoering op hoofdlijnen en direct zijn gerelateerd aan of direct voortvloeien uit voor het Koninkrijk der Nederlanden bijzondere tijdsomstandigheden en incidenten	Bijvoorbeeld in het geval de ministeriële verantwoordelijkheid is opgeheven en/of wanneer er sprake is van oorlogstoestand, staat van beleg of toepassing van noodwetgeving.

Naast de algemene criteria kunnen er ten aanzien van bepaalde processen, die met behulp van de algemene criteria niet kunnen worden gewaardeerd, eveneens binnen het kader van de selectiedoelstellingen, in een selectielijst beleidsterreinspecifieke criteria worden geformuleerd.

Voor de neerslag van processen gewaardeerd met een **V** is de vernietigingstermijn en de start van de vernietigingstermijn bepaald. De vernietigingstermijnen worden zoveel mogelijk afgestemd op de termijn uit

het Generiek Waarderingsmodel Rijk (GWR). Aanvullend daarop is de volgende grondslag geldend voor het bepalen van de vernietigingstermijnen voor alle onderdelen van de Belastingdienst:

- V5: De keuze voor deze termijn is gebaseerd op het geschatte belang voor de bedrijfsvoering.
- V7: Oorsprong ligt in BW art 2:10 en 3:15i, AWr (Algemene Wet rijksbelastingen) art. 52.
- V12: De keuze voor de vernietigingstermijn van 12 jaar hangt samen met de navorderingstermijn voor buitenlands vermogen. Hieraan ligt een uitspraak van het Europese Hof ten grondslag:
  Op 11 juni 2009 heeft het Europese Hof van Justitie in de gevoegde zaken C-155/08 en C-157/08 besloten "dat de artikelen 49 EG en 56 EG aldus moeten worden uitgelegd dat zij zich niet ertegen verzetten dat, wanneer voor de belastingautoriteiten van een lidstaat spaartegoeden en inkomsten uit deze tegoeden zijn verzwegen en deze autoriteiten geen aanwijzingen over het bestaan ervan hebben op basis waarvan zij een onderzoek kunnen instellen, deze lidstaat een langere navorderingstermijn toepast wanneer deze tegoeden in een andere lidstaat zijn aangehouden, dan wanneer zij in eerstgenoemde lidstaat zijn aangehouden" (par. 76). Dit betekent concreet dat het Europese Hof van Justitie toestaat dat de navorderingstermijn van 5 jaar wordt verlengd tot 12 jaar indien sprake is van inkomsten en van vermogensbestanddelen, die zijn opgekomen of aangehouden in het buitenland.

Ingevolge artikel 5, onder e, van het Archiefbesluit 1995 kan neerslag van bepaalde, als te vernietigen gewaardeerde processen betreffende personen en/of gebeurtenissen van bijzonder cultureel of maatschappelijk belang, van vernietiging worden uitgezonderd.

4. Leeswijzer van de processen

In deze selectielijst worden de processen beschreven. Ieder proces is vastgelegd in een gegevensblok met vijf velden. Op deze wijze:

(..)	
Proces	....
Periode	....
Toelichting	....
Waardering	….

Ieder proces is voorzien van een **uniek volgnummer (..)**.

Een **proces** is een complex van activiteiten gericht op het totstandbrengen van een product, dat een actor verricht ter vervulling van een taak of op grond van een bevoegdheid. In de praktijk komt een proces meestal overeen met een werkproces of een deel van een werkproces.
Een actor is een overheidsorgaan[4] dat de bevoegdheid heeft tot het zelfstandig verrichten van processen op grond van attributie of delegatie. In deze selectielijst wordt uitgegaan van één actor, de B/Toeslagen. Een actor kan processen via mandatering door organisatieonderdelen of –leden laten verrichten. De processen zijn in principe positief geformuleerd. Dat wil zeggen dat bij een proces als 'het vaststellen van een regeling' ook 'het intrekken van een regeling' inbegrepen wordt geacht.

De **periode** geeft aan wanneer een proces is uitgevoerd. Als een proces nog niet is beëindigd, is achter het eerste jaartal alleen een streepje gezet (bijvoorbeeld: 1995 -). Onderhoud aan de selectielijst zal eventuele eindjaren moeten achterhalen.

Soms was het noodzakelijk bepaalde velden in de gegevensblokken te verduidelijken met een **toelichting**.

De **waardering** geeft aan of de neerslag van een proces permanent wordt bewaard of vernietigd.
In het laatste geval wordt ook aangegeven na hoeveel jaar de neerslag moet worden vernietigd.
Daarbij worden de volgende afkortingen gebruikt:
V = vernietigen. Het cijfer achter de 'V' geeft aan na hoeveel jaar de documentaire neerslag mag worden vernietigd.
Deze vernietiging mag pas daadwerkelijk worden doorgevoerd, na volledige afhandeling van het proces, na beëindiging van de toeslag of na vervallen van het belang van de neerslag.
B = permanent bewaren[5]. Zie voor de verschillende selectiecriteria paragraaf 3.2.

[4] De Archiefwet maakt gebruikt van de term overheidsorgaan i.p.v. het Awb-begrip bestuursorgaan omdat een aantal organen wel valt onder het regime van de Archiefwet maar niet onder de Algemene wet bestuursrecht.
[5] Archiefbescheiden die niet voor vernietiging in aanmerking komen en die ouder zijn dan twintig jaar dienen te worden overgebracht naar een archiefbewaarplaats (Nationaal Archief). Zie art. 12 Archiefwet 1995

5. Selectielijst primaire processen B/Toeslagen

5.1 Toeslagverstrekking

(1)
Proces: Het verstrekken van voorschotten
Periode: 2004 –
Toelichting: Het verstrekken van een voorschot start altijd met een burger die een toeslag wil aanvragen of een levensgebeurtenis (life-event) door wil geven. Het proces eindigt met het mededelen van een formele beslissing (beschikking) en het betalen van het voorschot.
Deelprocessen: registreren feiten, bepalen recht en hoogte van de toeslag, formaliseren beslissing, mededelen van de beschikking, betaling van het voorschot.
Producten (Input) : aanvraag toeslag, melding
Producten (Output) : beschikking, betaling toeslag
Waardering: V 12 jaar na beëindiging toeslag

(2)
Proces: Het massaal automatisch continueren van het recht op toeslag
Periode: 2004 –
Toelichting: B/Toeslagen continueert jaarlijks het recht op een toeslag conform de AWIR. De burger hoeft hiervoor niets te doen. Wel geldt de plicht om wijzigingen die van invloed zijn op een toeslag te melden (doorlopende verplichting).
Het proces start met het indexeren van het huidige geschatte toetsingsinkomen naar een geschat inkomen voor het volgende jaar. Met de nieuwe inkomensschatting worden recht en hoogte van de toeslagen voor het nieuwe jaar bepaald.
Deelprocessen: berekenen recht en hoogte van de toeslag, mededelen van de beschikking, betalen van het voorschot
Producten (Output) : beschikking, betaalopdracht, betaling
Waardering: V 12 jaar na beëindiging toeslag

(3)
Proces: Het definitief toekennen van toeslag
Periode: 2004 –
Toelichting: Het verwerken van definitieve inkomensgegevens tot een definitieve beschikking en een (na)betaling of terugvordering.
Het proces start zonder trigger van de burger na afloop van het toeslagjaar wanneer aan een aantal criteria (o.a. definitief inkomen bekend, toezicht afgerond) is voldaan en eindigt met een beschikking over het definitieve recht en hoogte en uitbetaling van te weinig of invordering van teveel ontvangen voorschot. Het definitieve toetsingsinkomen wordt vastgesteld aan de hand van de inkomensgegevens. Na een definitieve toekenning kan het voorkomen dat achteraf toch nog aantoonbaar sprake is van foutieve gegevens. In die gevallen wordt de toeslag herzien. Dit kan gebeuren op basis van een nieuw feit of een nieuw inkomensgegeven, en dit kan jaren later voorkomen. Het procesverloop is gelijk aan het proces Definitief toekennen.
Producten (Input) : inkomensgegevens
Producten (Output) : beschikking, betaalopdracht, betaling, invordering
Waardering: V 12 jaar na beëindiging toeslag

(4)
Proces: Het handmatig, door een toeslagmedewerker, behandelen van gevallen die niet volledig geautomatiseerd kunnen worden verwerkt (handmatige klantbehandeling)
Periode: 2004 –
Toelichting: Hiervan is sprake bij uitval (gegevens ontbreken), uitworp (bij tegenstrijdigheden) en bij afwijkende behandeling (noodzakelijke behandeling wijkt af van de geautomatiseerde bedrijfsregels). Bij uitval wordt getracht de ontbrekende gegevens in gegevensadministraties van de Belastingdienst of betrouwbare derden te achterhalen. In een deel van de gevallen is contact met de toeslaggerechtigde nodig om de

ontbrekende gegevens ingevuld te krijgen. Uitworp houdt in dat gegevens afkomstig van de burger, van derden of al aanwezig binnen de gegevensadministraties van de Belastingdienst, tegenstrijdigheden vertonen. Behandeling van uitval en uitworp betekent regelmatig het opvoeren van een ambtshalve melding.
Producten (Input) : werkopdracht
Producten (Output) : melding, grondslag, beslissing, brief
Waardering: V 12 jaar na beëindiging toeslag

(5)
Handeling: Het achteraf verstrekken van zorgtoeslag aan arbeidsmigranten (ZTA)
Periode: 2004 –
Toelichting: Anders dan bij het proces Verstrekken van voorschotten wordt het recht op zorgtoeslag voor arbeidsmigranten niet vooraf vastgesteld en betaald, maar maandelijks achteraf aan de hand van gegevens verstrekt door de uitzendbranche (o.b.v. convenant).
Het proces ZTA bestaat uit diverse processtappen. Naast de standaardprocesstappen als ontvangen (inclusief controle) bepalen recht en hoogte, formaliseren, mededelen en betalen/invorderen zijn dat:
- controleren en behandelen samenloop met reguliere zorgtoeslagverstrekking
- terugkoppelen aan intermediairs van niet toegekende zorgtoeslag
- beheren rekeningnummers

Producten (Input) : aanvraag zorgtoeslag(termijn) via intermediair (uitzendbureau)
Producten (Output) : beschikking, betaling
Waardering: V 12 jaar na beëindiging toeslag

5.2 Burgerinterventies

(6)
Proces: Het afhandelen van een burgerinterventie
Periode: 2004 –
Toelichting: Dit proces bestaat uit de deelprocessen:
- afhandelen informatieverzoek (informatievraag)
- afhandelen klacht (van toeslaggerechtigde of derde)
- afhandelen bezwaar, beroep of hoger beroep
- afhandelen verzoek om schadevergoeding

Producten (Input): vraag/verzoek, klacht, bezwaarschrift, beroepschrift, gerechtelijke uitspraak
Producten (Output): melding, grondslag, beslissing, BoB-dossier, brief
Waardering: V 12 jaar na beëindiging toeslag

5.3 Handhavingsinterventies

(7)
Proces: Het uitvoeren van thematisch toezicht
Periode: 2004 –
Toelichting: Op basis van een risico- of fraudesignaal wordt onderzoek gedaan. Toezicht kan middels een handmatige of (deels) geautomatiseerde behandeling plaatsvinden. In toenemende mate wordt toezicht in de actualiteit toegepast (profiling initiatieven).
De beoordeling van het risico-of fraudesignaal kan leiden tot stopzetting van verdere actie, aanpassing van het recht/ hoogte van de toeslag, een boete of overdracht van de zaak aan de FIOD. Bij een ernstig geval wordt afgestemd met de FIOD voor eventueel onderzoek door het openbaar ministerie.
Producten (Input): risicosignaal, fraudesignaal
Producten (Output): melding, grondslag, beslissing, brief, boete, toeslagdossier ten behoeve van de overdracht aan de FIOD
Waardering: V 12 jaar na beëindiging toeslag

5.4 Regievoering

(8)

Proces: Het uitvoeren van de productieregie

Periode: 2004 –

Toelichting: Het proces Productieregie is verantwoordelijk voor de monitoring, (bij)sturing en het maken van afspraken met externe en interne ketenpartners (o.a. B/CA) inzake de kwantiteit, planning en kwaliteit van de werkstromen. Processen/werkstromen waarover regie wordt gevoerd zijn: bezwaren, beroepen, klachten, vragen/ verzoeken, uitval/ uitworp/ afwijkend behandelen. Daarnaast kent productieregie nog de deelprocessen: ontwikkelen en implementeren van (productie)beleid, kwaliteitscontrole en –verbetering productieproces en kwaliteitscontrole en verhogen toepasbaarheid gebruik authentieke bronnen.
Producten (Input): productie/ voortgangsverzoek
Producten (Output): o.a. SLA

Waardering: V 7 jaar na vervallen

(9)

Proces: Het nemen van besluiten over het te kiezen handhavingsinstrumentarium (handhavingsregie)

Periode: 2004 –

Toelichting: Doel van B/Toeslagen is om de mate waarin burgers en bedrijven vrijwillig hun verplichtingen nakomen maximaal te vergroten (compliance). Om met de activiteiten steeds het maximale effect op de compliance te bereiken, maakt Belastingdienst/Toeslagen in zijn aanpak van geval tot geval keuzes welk instrument ze inzetten. Het instrumentarium reikt van dienstverlening, via horizontaal en verticaal toezicht tot opsporing. Het opstellen van beleid en regelgeving met betrekking tot handhavingsregie valt onder de selectielijst Beleid en Ondersteunende Processen (BOP), proces nr. 1. De hieruit voortkomende producten worden gewaardeerd met : B (1, 2)
Producten (Input): kaders (ministeries, controleautoriteiten, ketenpartners)
Producten (Output): advies, (concept) convenanten, handhavingsplannen, intelligenceopdrachten, werkbundels/werkvoorbereiding, effect- en mismatchrapportages, uitsluitlijsten

Waardering: V 7 jaar na vervallen

(10)

Proces: Het verzamelen, analyseren en veredelen van gegevens en deze omzetten in relevante handhavingsinformatie (intelligenceproces)

Periode: 2004 –

Toelichting: Op de verkregen (handhavings)informatie kan de besluitvorming voor de handhaving worden gebaseerd. Het Intelligenceproces richt zich met name op het zicht krijgen op (gedragingen van) burgers zodat Belastingdienst/Toeslagen zijn benadering op de groep kan afstemmen. Handhavingsregie is opdrachtgever voor Intelligence.
Producten (Input): Interne/ externe uitvoeringsgegevens, gedragsgerelateerde gegevens, fraude- en risicosignalen
Producten (Output): o.a. (strategische) verkenningen, (evaluatie)onderzoeken, trendanalyses, monitoring, weegregels, werkbundels (toezichtslijsten), contra-informatie

Waardering: V 7 jaar na vervallen

(11)

Proces: Het uitvoeren van regie op de verantwoording en informatieverstrekking van en aan derden (informatieregie)

Periode: 2004 –

Toelichting: Het maken van afspraken met derden en het monitoren van planning en kwaliteit van de te leveren informatieproducten zijn kerntaken binnen dit proces

Waardering: V 7 jaar na vervallen

5.5 Verantwoording en Informatieverstrekking

(12)
Proces: Het afleggen van verantwoording aan de beleidsverantwoordelijke ministeries en het verstrekken van informatie aan derden
Periode: 2004 –
Toelichting:
Waardering: V 7 jaar

5.6 Ondersteunende toeslagenprocessen

(13)
Proces: Het beheren van de verhuurdersadministratie
Periode: 2004 –
Toelichting: Bij geclusterd betalen wordt de huurtoeslag van meerdere huurders maandelijks rechtstreeks in één bedrag aan de verhuurder uitbetaald. Omdat er geen centraal register met verhuurgegevens bestaat en Belastingdienst/Toeslagen geclusterd moet (kunnen) betalen aan verhuurders, beheert men hiervoor een eigen gegevensadministratie.
Het proces Beheren verhuurdersadministratie bestaat uit de deelprocessen: verwerken gegevens verhuurder, geclusterd betalen, verwerken cluster terugbetaling.
Producten (Input): (Ver)huurobjectgegevens (waaronder adresgegevens en huurprijs)
Producten (Output): Melding, betaling
Waardering: V 7 jaar na vervallen

(14)
Proces: Het ten behoeve van toeslagen vaststellen van het (samengestelde) definitief toetsingsinkomen
Periode: 2004 –
Toelichting: Het toetsingsinkomen wordt opgebouwd uit de volgende componenten: BRI inkomen, NINBI, vermogen, beschrevenheid[6], fiscaalpartner.
Waardering: V 12 jaar na beëindiging toeslag

(15)
Proces: Het beheren van (wettelijke) normen ten behoeve van het gebruik bij de toeslagverstrekking
Periode: 2004 –
Toelichting: De voor Toeslagen relevante wet- en regelgeving kent vele normen die van invloed zijn op recht en hoogte binnen een of meerdere toeslagregelingen.
Producten (Input): wet- en regelgeving
Producten (Output):
Waardering: V 12 jaar na beëindiging toeslag

(16)
Proces: Het terugmelden van basisadministraties
Periode: 2004 –
Toelichting:
Waardering: V 5 jaar

[6] Een beschrevenheid is een indicatie of de belastingplichtige over het betreffende belastingjaar beschreven is.
Het komt er op neer dat beschrevenen bij de BD bekend zijn. Dit als gevolg van door de belastingplichtige ingediende aangiften van diverse belastingmiddelen. Het beschreven zijn komt dan neer op het bij de BD voorkomen in belastingmiddelsystemen.

6. Lijst met gebruikte afkortingen

AKB	Algemene Klantbehandeling
Awb	Algemene wet bestuursrecht
Awir	Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen
AWR	Algemene Wet inzake Rijksbelastingen
B/CA	Belastingdienst/ Centrale administratie
B/cao	Belastingdienst/ Centrum voor applicatieontwikkeling en onderhoud
B/CFD	Belastingdienst/ Centrum voor facilitaire dienstverlening
B/CICT	Belastingdienst/ Centrum voor ICT
B/CIE	Belastingdienst/ Centrum voor infrastructuur en exploitatie
B/CKC	Belastingdienst/ Centrum voor kennis en communicatie
BOA	Bedrijfsonderdeel Architectuur
BoB	Beslissing op bezwaar
B/Toeslagen	Belastingdienst/Toeslagen
BRI	Basisregistratie Inkomen
BZK	ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
DG Bel	Directoraat Generaal Belastingdienst
DV	Dienstverlening
Kgb	Kindgebonden budget
KIT	Kindertoeslag
KOT	Kinderopvangtoeslag
NiNbi	Niet in Nederland belastbaar inkomen
PIVOT	Project Invoering Verkorting OverbrengingsTermijn
RIO	Rapport Institutioneel Onderzoek
SNO	Serviceniveauovereenkomst
SZW	ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
VROM	ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer
VWS	ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
WKO	Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen
WBP	Wet Bescherming Persoonsgegevens

7. Gebruikte applicaties

Binnen het Toeslagen proces wordt gebruik gemaakt van de volgende applicaties:

Afkorting	Voluit	Beschrijving/ toelichting
ATS	Aanvraag Toeslagen Systeem	Applicatie voor het verwerken van aanvragen Huur en Zorg. ATS wordt gebruikt voor het berekenen van de toeslag. In ATS kunnen gegevens niet worden gemuteerd. Voor het verwerken van mutaties worden NBS en KTS gebruikt
BRI	Basisregistratie Inkomen	In de BRI wordt het verzamelinkomen of –als dat niet verwacht wordt- het belastbare jaarloon als authentiek gegeven opgenomen.
BvR	Beheer van Relaties	Raadpleegsysteem voor o.a. sofinummers, NAW-gegevens
DACAS	Direct Access Centraal Archief Systeem	Applicatie voor het verwerken van betaalopdrachten en betalingen
DAS	Digitaal Archief Systeem	Digitale verzamelbak voor ingescande formulieren, etc. die op sofinummer oproepbaar zijn (=gestructureerde post). Het scanproces vindt plaats in Heerlen en gebeurd via DCS (Digital Conversie Systeem). Via deze scanningssoftware worden alle data ingelezen en geconverteerd (overgezet) naar DAS (de images/ TIF-bestanden) en ATS (records met velden). ATS is gelinkt aan DAS zodat de behandelaar bij het werken in dit systeem ook de images uit DAS te zien krijgt. DAS is (i.t.t. DMS) geschikt voor grootschalig gebruik binnen Belastingdienst.
DTS	Definitief Toekenning Systeem van Toeslagen	Applicatie voor het verwerken van definitieve toekenningen
Excel	Excel	MS Windows (kantoor)applicatie: spreadsheetprogramma (werken met rekenbladen)
FOBO-systeem	Front Office Back Office	Applicatie voor het verwerken FROBO's (telefoonnotities voor de backoffice)
IDT	Inkomensafhankelijk Definitief Toekennen	Applicatie voor het verwerken van definitieve toekenningen
KIT	Kinder Toeslag	Applicatie voor het verwerken van aanvragen Kindertoeslag
RKT	Regeling Kinderopvang Toeslag	Applicatie voor het verwerken van aanvragen Kinderopvangtoeslag
KTS	Kantoor Toeslagen Systeem	Applicatie voor het verwerken van mutaties t.a.v. aanvragen. KTS is de opvolger van NBS (of Noodscenario)
NBS	Noodscenario (Ordina)	Applicatie voor het verwerken van mutaties t.a.v. aanvragen Zorgtoeslag. Noodscenario wordt gebruikt om aanvragen te verwerken waarbij de populatie aanvragen 'Woonlandfactor' van toepassing is
TVS	Toeslagen Verstrekkingen Systeem	Vanaf berekeningsjaar 2012 wordt dit nieuwe systeem gebruikt voor de bepaling van de aanspraak op toeslag.
WFM/ DMS	Workflow Management/ Document Management Systeem	Workflow management heeft betrekking op de faciliteiten die nodig zijn om de afhandeling van werkprocessen waarbij verschillende medewerkers betrokken zijn, te automatiseren. DMS is een systeem voor digitale opslag van documenten (=ongestructureerde post, bv. Klachten, bezwaren)
Word	Word	MS Windows (kantoor)applicatie: tekstverwerkingsprogramma

8. Bronnen

Wet- en regelgeving

- Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir), Stb. 2005, 344
- Uitvoerigsregeling Awir, Stcrt. 2005, 251
- Wijzigingswet Awir, de Wet kinderopvang, de Huursubsidiewet en enige andere wetten, Stb. 2005,345
- Wet op de zorgtoeslag, Stb. 2005, 369
- Wet op de huurtoeslag, Stb. 1997, 197/ Stb. 2005, 345
- Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen, Stb. 2004, 455/ Stb. 2010, 296
- Besluit kinderopvangtoeslag en tegemoetkomingen in de kosten van kinderopvang, Stb. 2004, 554/ Stb. 2005, 627
- Wet op het kindgebonden budget, Stb. 2007, 418
- Besluit Bestuurlijke Boeten Belastingdienst/Toeslagen, Stcrt. 2009, 10311

Overige bronnen

- Instelplan Toeslagen, 23 aug. 2004 (versie 1.0 concept)
- Veranderplan Toeslagen Deel B – partners, 12 jan. 2005 (versie 0.9)
- Website B/Toeslagen (www.toeslagen.nl)
- Ordeningsstructuur B/Toeslagen (laatste versie)
- Verwerkingsaantallen (documentstromen en aantallen van Toeslagen)
- Kantoortaken Toeslagen
- Basisontwerp toeslagen, 16 sept. 2004 (versie 1.0)
- Bijlagen A t/m F bij het Globaal Ontwerp/ Plateau 1 t/m 4, 19 jan. 2005 (versie 0.3)
- Bijlage H bij het Globaal Ontwerp/ Producten en Diensten Portfolio, 21 jan. 2005 (versie 0.5)
- Organogram B/Toeslagen (versie 20 jun. 2008)
- Toeslagwijzer 2011 (feb. 2011)
- Toeslagwijzer 2010 (mrt 2010)
- Wiki Toeslagen AKB – Werkafspraken, instructies & tips (versie 17 april 2012)
- BedrijfsOnderdelenArchitectuur Toeslagen (dec. 2012)

Toetsing selectielijst

- Ronny Kluytmans, B/Toeslagen
- Peter Berger, B/Toeslagen
- Ron Kosmeijer, B/Toeslagen

9. Versiebeheer selectielijst

Selectielijst B/Toeslagen	
Conceptversie 20110428	P.Brand
1e Review	R. Kluitmans
Conceptversie 20120516	P.Brand
Aansluiting op BOA	P. Berger, R. Kosmeijer en R. Kluitmans,
Conceptversie 20130123	P. Brand
2e review	G.van Krevel, R. Verhey, J.Visser
Conceptversie 20130222	P.Brand
3e review	G.van Krevel, R. Verhey, J.Visser
Conceptversie 20130328	P.Brand
4e review	P. Berger, R. Kosmeijer en R. Kluitmans,
Conceptversie 20130711	R. Kosmeijer
Openstaande vragen	P.Berger
Conceptversie 20130930	P.Brand
Eindredactie CFD 20131018	R.Verhey, J.Visser
Eindredeactie B/Toeslagen	R.Kosmeijer
Definitief 20140627, v1.0	Vastgesteld door MT Toeslagen
Definitief 20150224, v1.031	J. Visser
Definitief 250150422, v1.04	M. Kieboom