



Ministerie van Financiën

A 26-02-2023

**TERSTOND
TER BESLISSING**

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

**Directie Strategie, Recht &
Beleid**

Persoonsgegevens

nota

Kamerbrief ontwikkelingen IV nieuwe regelingen

Datum

23 februari 2023

Notanummer

2023-0000041180

Bijlagen

1. Kamerbrief
2. Openbaar te maken nota's

Aanleiding

Aangepaste Kamerbrief IV nieuwe regelingen op basis van de bespreking hedenochtend 08.30.

Beslispunten

U wordt geadviseerd:

- de bijgevoegde Kamerbrief te ondertekenen en te verzenden aan de Tweede Kamer; en
- de bijgevoegde eerdere nota's en de nu voorliggende nota openbaar te maken. Omliggende delen worden voorafgaand aan openbaarmaking onzichtbaar gemaakt.

afhoord

Kernpunten

- Vanmorgen is de concept kamerbrief ontwikkelingen IV nieuwe regelingen met u besproken (bijlage 2).
- U heeft aan aantal aanpassingen verzocht, die zijn in de bijgevoegd kamerbrief doorgevoerd (bijlage 1).

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

| Doc. nr. | Datum | Naam document |
|----------|-----------|---|
| 1 | 23-2-2023 | Nota - StasTD - Kamerbrief stavaza IV Hersteloperatie |
| 2 | 22-2-2023 | Nota - StasTD - Stand van zaken IV Hersteloperatie |



A 23-02-2023
bespreken

TER BESLISSING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directie Strategie, Recht & Beleid

Persoonsgegevens

nota

Kamerbrief stavaza IV hersteloperatie

Datum

23 februari 2023

Notanummer

2023-0000039978

Bijlagen

1. Kamerbrief
2. Openbaar te maken nota's

Aanleiding

Uw verzoek om een korte Kamerbrief over de IV-portfolio hersteloperatie die vandaag verzonden moet worden.

Beslispunten

U wordt geadviseerd:

- de bijgevoegde Kamerbrief (onder voorbehoud van eventuele wijzigingen aan uw kant) te ondertekenen en te verzenden aan de Tweede Kamer; en
- de bijgevoegde eerdere nota en de nu voorliggende nota, conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota's, openbaar te maken. Omliggende delen worden voorafgaand aan openbaarmaking onzichtbaar gemaakt.

Kernpunten

- Vanmorgen is de Nota Stand van zaken IV Hersteloperatie (bijlage 2) met u besproken. U hebt verzocht hier per ommegaande de Kamer over te informeren.
- Besproken is om een planning te sturen die ook echt waargemaakt kan worden. Dit heeft ertoe geleid dat anders dan vermeld in de Nota de uitvoering van de HZK-regeling realistisch gezien uitvoerbaar is per Q4 (was Q2).
- In de brief wordt de context weergegeven waarbinnen het nodig was om de IV-planning aan te passen en wordt voor alle onderdelen de huidige inzichten gedeeld.
- U kunt overwegen geen aparte passages te wijden aan de nabestaanderegeling, *mediation* en/of de laksoftware van dossiers omdat deze trajecten weliswaar risico's kennen maar dit eerder al is gedeeld in de VGR. Eventueel kan de nabestaandenregeling uit de brief worden gehaald, omdat dit nog loop conform oorspronkelijke planning.
- De Nota Stand van Zaken IV Hersteloperatie zou niet per definitie onderdeel zijn van actieve openbaarmaking cf. de Rijksbrede richtlijnen. Echter, gegeven het grote belang van transparantie wordt u geadviseerd de nota mee te sturen met de Kamerbrief.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



A22-02-2023
bespreken

23/2 9.30

TER BESPREKING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

DG Toeslagen
Directies Strategie, Recht
& Beleid, Ketenregie &
UHT

Persoonsgegevens

nota

Nota Stand van zaken IV Hersteloperatie

Datum
22 februari 2023

Notanummer
2023-0000038942

Bijlagen
geen

Aanleiding

In deze nota wordt u geïnformeerd over de IV-planning voor de hersteloperatie, de ontwikkelingen rondom mediation en de implementatie van laksoftware binnen de hersteloperatie.

Bespreekpunten

Graag bespreken we de volgende ontwikkelingen in het IV-portfolio met u:

1. dat de herstelregelingen de hoogste prioriteit behouden op het IV-portfolio, waarmee een verdringingseffect optreedt bij de dienstverleningsverbeteringen van Toeslagen Regulier;
2. dat in het portfolio in het bijzonder rekening wordt gehouden met de start uitvoering ex-partnerregeling per 1 juli 2023 en eventuele bouw van IV-processen voor laksoftware;
3. dat de verwachte oplevering voor de HZK-regeling is verschoven van Q2 naar Q3 vanwege uitloop in de bouw van de kindregeling.

Kernpunten

- Op dit moment is er te weinig capaciteit op het IV-portfolio om zowel te bouwen aan de aanvullende herstelregelingen, regulier onderhoud te plegen, als verbeteringen door te voeren aan de dienstverlening van de Dienst Toeslagen. Op dit moment wordt prioriteit gegeven aan de herstelregelingen en dat heeft een verdringend effect op de overige werkzaamheden. Hiervoor zijn pijnlijke keuzes gemaakt. Dit betekent dat op dit moment niet gewerkt kan worden aan de ontwikkeling van een app voor burgers voor huur- en zorgtoeslagen en dat andere processen die de dienstverlening zouden verbeteren nu niet geïmplementeerd kunnen worden.
- Het portfolio voor de IV-voorzieningen voor de herstelregelingen ziet er op dit moment op hoofdlijnen als volgt uit:
 - I. Kindregeling: afronding bouw: maart 2023;
 - II. HZK-regeling: start bouw: nu, mogelijke start uitvoering Q3 2023, afronding bouw: tweede helft 2023;
 - III. Ex-partnerregeling: start bouw: begin maart, mogelijke start uitvoering 1 juli 2023, maar staat onder druk, volledige afronding, einde 2023;
 - IV. Nabestaandenregeling: start bouw: mogelijk per 1 juli, start uitvoering: 1 januari 2024, volledige afronding januari 2024;
 - V. Mediation: als alternatieven zonder benodigde BD/T-brede IV-capaciteit gevonden kunnen worden, start mei 2023. Als deze niet gevonden worden dan is het startmoment nader te bepalen en kan dit

in het uiterste geval uitlopen tot in 2024, maar waarschijnlijker is tweede helft 2023;

- VI. Laksoftware: start afhankelijk van keuze voor *cloud*- of *on premise*-oplossing. Als voor *cloud*-optie wordt gekozen, dan is de doorlooptijd mogelijk korter dan voor de *on-premise*-optie.

Toelichting

Planning IV hersteloperatie

De IV-planning wordt verder toegelicht per genoemd onderwerp. De hierboven genoemde planning is onder voorbehoud van het volgende opgesteld:

Voor de HZK-regeling alsook voor de ex-partnerregeling zijn nog niet alle bouwspecificaties uitgewerkt. Door de korte termijnen waarbinnen het beleid en de wetgeving geschreven moeten worden, wordt zeer kortcyclisch gewerkt. De uitwerking van specificaties wordt stapsgewijs gedaan, kort voor de daadwerkelijke test- en implementatiefase. Dit betekent dat globaal een planning valt te geven, maar dat gedurende de testfase kan blijken dat aanvullend werk verricht moet worden. Ook wijzigingen in wetsontwerpen kunnen impact hebben op het ontwerp van de software en de specificaties voor de bouwteams. Bij wijzigingen zal de impact bekeken moeten worden en kan de planning veranderen.

I+II. Vertraging bouw kindregeling en gevolgen start HZK-regeling

Afgelopen periode is gewerkt aan het bouwen van de IV-voorziening voor de ondersteuning van de uitvoering van de kindregeling. De bouw van de IV-processen voor deze regeling kost meer (ongeveer 5 maanden) (doorloop)tijd en capaciteit, wat betekent dat de bouw in maart 2023 wordt afgerond. Dit komt doordat in een laat stadium de status van de brieven op grond van een juridische analyse gewijzigd moest worden van aankondigingsbrief naar beschikking en dit doorgevoerd moest worden in de specificaties. Daarnaast waren de specificaties voor de start van de bouw nog niet volledig uitgewerkt. Hierdoor loopt de bouw van de kindregeling nog door terwijl er al gestart had moet worden met de bouw van de IV-voorzieningen voor de uitvoering van de HZK-regeling en de ex-partnerregeling. De kindregeling zelf is al in uitvoering, maar deze werkzaamheden zien op de zogenoemde zelfmeldersmodule die vereist is om de aanvragen van zelfmelders te kunnen verwerken.

Voor de HZK-regeling is een minimale functionaliteit geformuleerd om te kunnen starten met de uitvoer van het massale proces. Het streven is om deze minimale functionaliteit begin Q3 2023 op te leveren waarmee het proces van beschikken en betalen kan worden ondersteund. Gedurende de tweede helft van 2023 zullen de overige proces- en IV-wijzigingen worden opgeleverd.

III. Ex-partnerregeling

Begin maart 2023 wordt gestart met de bouw van de minimaal benodigde functionaliteit voor deze regeling. Gezien de complexiteit en hoeveelheid ervan staat de gewenste opleverdatum van 1 juli 2023 nu al onder druk. Hierdoor is het niet zeker of per 1 juli 2023 kan worden gestart met de uitvoer van de regeling. Het verzoek tot het maken van een aanvraagformulier voor de Tijdelijke aanvullende tegemoetkoming voor blokverwarmingaansluitingen aan de Belastingdienst, kan een mogelijk verdringingseffect teweegbrengen bij één van de raakvlakken rondom het bouwen van het formulier voor de ex-partnerregeling. Met de collega's van de Belastingdienst wordt nauw afgestemd om te voorkomen dat dit verdringingseffect realiteit wordt. Wekelijks is er overleg op bestuurlijk niveau om de voortgang te volgen. Tegelijkertijd wordt capaciteit voor dit raakvlak opgeschaald.

IV. Nabestaandenregeling

De uitvoerbaarheid en de manier van uitvoeren van de nabestaandenregeling wordt op dit moment getoetst in een uitvoeringstoets van Belastingdienst/Toeslagen. De voorlopige inschatting is dat de grootste delen van deze regeling via een handmatig proces uitgevoerd kunnen worden, maar voor de registratie en verwerking van de betalingen, compensatiegronden en gegevensdeling zijn aanpassingen op IV-vlak noodzakelijk. Wegens de stapeling op het IV-portfolio van zowel de bouw van de kind-, HZK- en ex-partnerregeling als overige noodzakelijke aanpassingen voor de hersteloperatie in 2023 kunnen de IV-voorzieningen voor deze regeling pas per 1 januari 2014 gereed zijn. In het aanvullende wetsvoorstel wordt aangesloten bij dit startmoment.

V. Ontwikkelingen rondom mediation

De komende twee jaar worden binnen de hersteloperatie 2.500 bezwaren op een alternatieve wijze behandeld, in die zin dat voor de gedupeerden die dat willen gekozen kan worden voor een traject onder begeleiding van een mediator in plaats van de route via de BAC. Hiermee zou opgestart kunnen worden zodra de aanbesteding hiervoor is uitgezet; dat is in mei 2023.

Voor een goede inrichting van dit nieuwe proces is ontwikkelcapaciteit nodig van IV. Dit ziet met name op het betalproces (aan de gedupeerde indien aan de orde in het kader van de afwikkeling van het bezwaar, maar ook aan de advocaat en de mediator) en de verwerking en archivering van vaststellingsovereenkomsten. Vanwege de inzet van de beschikbare capaciteit op de kind- HZK- en ex-partnerregeling is er geen capaciteit om uit te zoeken wat de IV-impact precies is en hoeveel behandelcapaciteit dit van IV vraagt. Een dergelijke impactanalyse is pas op zijn vroegst in september te maken.

Dit betekent dat voor mediation op zoek gegaan moet worden naar alternatieven die geen, of heel beperkt IV-capaciteit vragen. Die alternatieven zijn dan suboptimaal, maar hoeven daarmee een start niet in de weg te staan. Deze alternatieven worden onderzocht met team-IV. Deze zoektocht is vorige week gestart waardoor nog geen definitieve uitspraken hierover gedaan kunnen worden, maar de eerste inschatting is dat er voor de meeste onderdelen van het proces alternatieven zijn. De komende twee weken wordt dit verkennende onderzoek afgerond en kan met meer zekerheid gezegd worden of per mei 2023 gestart kan worden.

Mocht blijken dat BD/T-brede IV-capaciteit een sine qua non is voor het opstarten van het mediation-proces, dan is een start in mei 2023 niet mogelijk. Dat betekent dat pas in het vierde kwartaal van 2023 capaciteit bestaat binnen het Belastingdienst/Toeslagen-brede IV-portfolio voor het bouwen van deze IV-processen. Mocht een alternatief gevonden worden waarbij slechts IV-capaciteit binnen UHT vereist is, dan valt dit eerder te realiseren en is start per mei 2023 wel mogelijk.

Mochten geen alternatieven worden gevonden, dan wordt later gestart met de behandeling van 2.500 bezwaren middels mediation, wat doorwerkt in de taakstelling rondom de afhandeling van alle bezwaren uiterlijk in 2026. Hoe zeer dat doorwerkt is nog niet berekend, maar de voorlopige inschatting is dat het effect hierop beperkt zal zijn, aangezien het mediation-proces ingepland staat van mei 2023 tot de zomer van 2025, waardoor enige speling in de planning mogelijk is.

VI. Ontwikkelingen rondom implementatie laksoftware

Voor de laksoftware wordt op dit moment onderzocht of het gebruik van een bepaald laksoftwareprogramma voor Toeslagen mogelijk is. De betreffende leverancier biedt een mogelijkheid in de *cloud* en tevens capaciteit om dossiers te lakken. Omdat deze oplossing in de *cloud* draait, is er sprake van een nieuwe gegevensverwerking. Daarom moet onderzocht worden of toepassing van deze software mogelijk is binnen de wettelijke kaders, waaronder voornamelijk de AVG, voor Toeslagen.

De hiervoor noodzakelijke toetsen, zoals een *cloud*-toets en een DPIA, worden de komende weken afgerond en afhankelijk van het oordeel kan een planning voor implementatie worden gemaakt. Het plan is om vooruitlopend op aanbesteding al onderhands de *cloud*-optie te realiseren zodat in Q3 kan worden gestart met de laksoftware.

Prioriteringsafwegingen planning IV

Voor UHT en IV hebben de aanvullende herstelregelingen de hoogste prioriteit en wordt gekeken hoe hiervoor maximaal capaciteit beschikbaar gesteld kan worden binnen het IV-landschap. Naast de eigen inzet en capaciteit van UHT is de ontwikkeling van de regelingen echter ook afhankelijk van de generieke IV-teams die voor zowel de Belastingdienst, Toeslagen als Douane werken (zogenaamde raakvlakken).

De capaciteit van de bouwteams bij UHT en de overige teams binnen de raakvlakken van Belastingdienst en Douane is onvoldoende om gelijktijdig te bouwen aan de drie regelingen en andere noodzakelijke aanpassingen voor de herstelorganisatie. Op dit moment wordt conform prioritering binnen de hersteloperatie ook gewerkt aan de aanpassingen in de systemen voor ingebrekestelling en de automatisering samenstellen dossiers.

Naast de hersteloperatie geldt dat ook voor de reguliere uitvoering van Toeslagen (wets)wijzigingen moeten worden doorgevoerd. Denk bijvoorbeeld aan de huuraanpassingen, online zorgverzekerdheid controleren, overgang naar DigiD beveiligingsniveau Midden. De inwerktijd op het landschap is lang door het vele maatwerk in wetgeving. Versnellen door meerdere teams te laten werken aan één regeling is nauwelijks mogelijk, omdat er dan weer tijd verloren gaat aan overdracht en afstemming.

Wij nemen u graag mee in de prioriteringsoverwegingen binnen het IV-portfolio die zijn gedaan om herstel de hoogste prioriteit te geven. Het aanpassen van de planning of herprioritering lijkt op dit moment niet mogelijk of opportuun. Het verschuiven van de planning zou namelijk leiden tot het afbreken van de huidige werkzaamheden en het opstarten van nieuwe, wat tijd kost en zorgt voor verlies van gedaan werk.

Prioriteringsalternatieven die zijn overwogen:

- a. Het naar voren halen van de nabestaandenregeling en de ex-partnerregeling de-prioriteren;
- b. De start van de bouw van de HZK-regeling verder uitstellen tot 2024;
- c. Het verbeteren van overige dienstverlenings- en bereikbaarheidsprocessen.
- d. Het bouwen van een app voor burgers voor huur- en zorgtoeslag.

Het omdraaien van de nabestaanden- en de ex-partnerregeling onder a. wordt niet geadviseerd wegens het verschil in omvang van de populatie en aard van de regeling. Daar komt bij dat eerdergenoemd punt van tijds- en werkverlies dan noodzakelijkerwijs intreedt.

Het uitstellen van de HZK-regeling onder b. wordt niet geadviseerd gegeven het bovenstaande punt van tijds- en werkverlies dan noodzakelijkerwijs intreedt.

Dit betekent dat er een verdringingseffect ontstaat op de noodzakelijke aanpassingen voor de continuïteit van de IV-ondersteuning en de verbetering van de dienstverlening van de reguliere uitvoering. Dit houdt onder meer in dat er (intern) geen ruimte is om een app voor burgers te bouwen (c.) of om overige dienstverlenings- en bereikbaarheidsprocessen te verbeteren (d).

Voor de lange termijn wordt de IV-capaciteit voor Toeslagen uitgebreid. Voor de herstelorganisatie wordt een extra IV-team in de markt geworven dat ingezet gaat worden om bepaalde IV-werkzaamheden (m.b.t. het verbeteren van de performance) voor de herstelorganisatie uit te voeren. De marktconsultatie hiervan is gestart en we hopen dat dit team in april kan starten. Deze verdere opschaling kan betekenen dat in de tweede helft van 2023 wel ruimte ontstaat om ook de genoemde werkzaamheden voor Toeslagen Regulier op te starten.

Politiek/bestuurlijke context

In de 13^e VGR is vermeld dat de voorbereidingen voor de HZK-regeling in volle gang zijn en dat het streven is om in het tweede kwartaal van 2023 te starten met de uitvoering van deze regeling. Dit streven wordt door de gewijzigde planning niet gehaald.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

TK