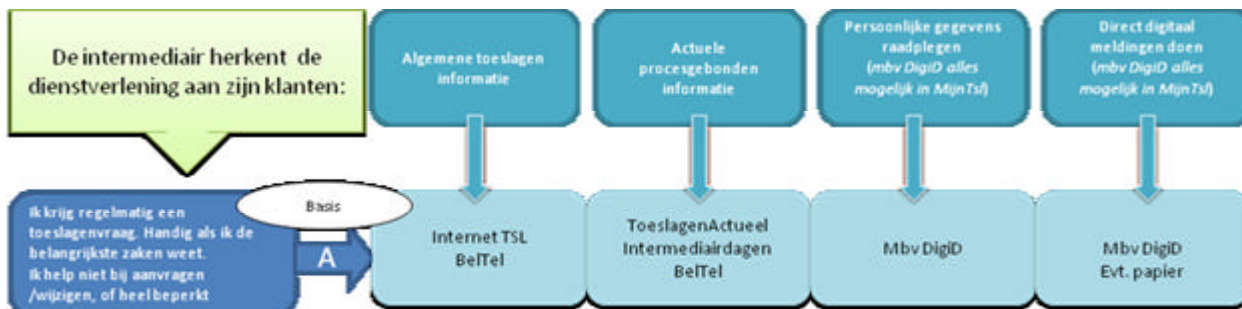


Bijlage Toelichting toeslagenintermediairs

A. Basis:



De Belastingdienst/Toeslagen heeft een beperkte relatie met deze groep toeslagenintermediairs. De omvang van de groep is in principe onbegrensd, iedere organisatie die zelf de behoefte heeft kan zich als zodanig laten registreren. Het gaat om organisaties zoals bijvoorbeeld verhuurders, kinderopvanginstellingen zonder uitgebreide service en fiscale dienstverleners met weinig 'kleine' klanten.

Algemene toeslagen informatie	Primair kanaal hiervoor is www.toeslagen.nl met daarbinnen een intermediaire gedeelte waar alle relevante informatie te vinden is. Daarnaast kunnen deze intermediairs ook met de BelastingTelefoon bellen om algemene informatie te krijgen.
Actuele proces gebonden informatie	Om burgers goed te kunnen toelichten welke brieven, beschikkingen, behandel termijnen etc., biedt de Belastingdienst/Toeslagen via een digitale nieuwsbrief (actuele) informatie hoe de uitvoering verloopt, incl. verstoringen, wijzigingen. Om organisaties mee te nemen in de implementatie NTS worden de intermediairdagen gebruikt.
Raadplegen persoonlijke informatie	Hiervoor wordt geen specifieke intermediaire dienst aangeboden, het gebruik van de DigiD door burgers om Mijntoeslagen te raadplegen wordt gepromoot.
Digitaal meldingen doen	Voor deze groep toeslagenintermediairs is geen specifieke voorziening om digitaal meldingen te doen. Wel kunnen zij de burger helpen, als de burger met zijn DigiD in het portaal is ingelogd. Meldingen doen op papier is mogelijk, maar heeft niet de voorkeur en werkt vertragend voor de burger.

B. Regulier



Voor deze groep wordt uitgegaan van toeslagenintermediairs die helpen bij een specifieke toeslag: bijvoorbeeld verhuurders of kinderopvanginstellingen. Ondersteuning wordt begrensd op hulpvragen die gericht zijn op een specifieke toeslag, gericht op een paar grondslagen. Als de vraagstelling complexer wordt, dan moet doorverwezen worden naar de Belastingdienst. Meldingen doen namens de burger (bijv. aanpassen huurprijs of kinderopvanguren) kan als de burger met zijn DigiD inlogt. Een alternatief is dat de intermediair het klantbeeld raadpleegt via de Belastingdienst/Toeslagen Servicecentrum.

Deze groep gaat voor een belangrijk deel bestaan uit de huidige toeslagenintermediairs die zich niet richten op intensieve dienstverlening aan niet-zelfredzamen. Om deze groep op de juiste wijze te informeren worden er in november en begin december 2011 informatie bijeenkomsten georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomsten zal worden besproken wat er verandert en wat dat voor deze organisaties betekent.

Algemene toeslagen informatie De voorzieningen zijn hetzelfde als bij het servicemodel basis.

Actuele proces gebonden informatie De voorzieningen zijn hetzelfde als bij het servicemodel basis.

Raadplegen persoonlijke informatie Burger neemt zijn DigiD gegevens mee, daarmee wordt het burgerportaal geraadpleegd.
 Alternatief: Via het Servicecentrum van de Belastingdienst/Toeslagen wordt informatie aan vertrouwde toeslagenintermediairs aangeboden. Vanuit privacybescherming worden de volgende maatregelen genomen:
 - om de authenticatie te waarborgen wordt met iedere intermediair een overeenkomst gesloten, waardoor onder andere iedere beller op naam bij de Belastingdienst/Toeslagen bekend is;
 - om de autorisatie zeker te stellen wordt een controle mechanisme ingericht.

Digitaal meldingen doen -

C. Fiscaal



Dit zijn de toeslagenintermediairs die met behulp van fiscale software, de administratie van een burger bijhouden. Via het zogenoemde BAPI-kanaal kunnen zij aanvragen en wijzigingen insturen. Het is de verwachting dat er vanuit deze administratie een betrouwbaar klantbeeld is dat niet (veel) zal afwijken van het klantbeeld zoals de Belastingdienst/Toeslagen dat heeft.

Algemene toeslagen informatie	Via de voor de fiscaal dienstverleners bekende kanalen biedt de Belastingdienst/Toeslagen informatie over toeslagen en de uitvoering daarvan.
Actuele proces gebonden informatie	Op de intermediairdagen georganiseerd door de Belastingdienst (in november/december 2011) wordt het NTS toegelicht.
Raadplegen persoonlijke informatie	Met behulp van de DigiD van de burger. Alternatief: Raadplegen persoonlijke informatie door te bellen naar het Servicecentrum van Belastingdienst/Toeslagen. Hiervoor moeten overeenkomsten met deze toeslagenintermediairs worden afgesloten.
Digitaal meldingen doen	Aan de softwareleveranciers zijn (vanaf september) de specificaties aangeboden voor het doen van de belangrijkste meldingen die een fiscaal dienstverlener kan/mag doen.

D. Intensief



Deze groep toeslagenintermediairs bestaat uit de maatschappelijke organisaties die burgers helpen bij alle (overheids-)regelingen. De burgers die zij helpen hebben veelal een zwakke financiële positie, vaak ook een stapeling van problemen (schulden, terugvorderingen) en zijn niet of nauwelijks zelfredzaam. De beoogde organisaties zijn de sociaal raadslieden, het Juridisch loket en gemeentelijke organisaties. Deze groep toeslagenintermediairs krijgt een portaal tot hun beschikking. Met behulp van een token kunnen zij voor burgers aanvragen en wijzigingen indienen, en zij kunnen de burger helpen met ingewikkelde zaken.

Op de samenstelling van deze groep te controleren zal met vertegenwoordigers van deze intermediairs koepelafspraken worden gemaakt.

In eerste instantie zullen ongeveer 100 toeslagenintermediairs in aanmerking komen voor dit servicemodel. In 2012 zal dit aantal verder

worden verhoogd. Het streven is om in principe landelijk dekkend te zijn. In ieder geval zullen de locaties daar moeten zijn waar de meeste hulp behoevende burgers zijn.