



Aan
de secretaris-generaal

notitie

Programma werkbezoek Toeslagen - SG Manon Leijten

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

Datum
12 januari 2017

Notitienummer
2017-0000010263

Auteur

Van
directeur-generaal
Belastingdienst

Aanleiding:

Op dinsdag 17 januari aanstaande brengt u van 9.00 tot 12.30 uur een bezoek aan Belastingdienst/Toeslagen in Utrecht (Graadt van Roggeweg 500, 3531 AH te Utrecht).

Inhoud bezoek:

Het MT van Belastingdienst/Toeslagen wil u graag een kijkje in de keuken geven en meenemen op een tijdreis. Op deze tijdreis wordt teruggekeken op de ontwikkelingen van de afgelopen vijf jaar, licht Belastingdienst/Toeslagen toe waar ze nu staan en welke ambities er zijn voor de komende jaren. Na een korte inleidende toelichting wordt door middel van een aantal voorbeelden van deze ontwikkelingen de tijdreis gemaakt. De voorbeelden worden toegelicht door inhoudelijk betrokken medewerkers. Na deze tijdreis wordt het algemene deel afgesloten met een blik naar de toekomst. Aansluitend vindt een gesprek plaats tussen de SG en de MT-leden van Belastingdienst/Toeslagen.

Programma:

- 9:00-9:15 Verwelkoming SG door MT
- 9:15-9:40 Inleiding Toeslagen inclusief terugblik
 - kerntaak, kengetallen en organisatie Toeslagen
- 9:40-9:55 Budgettering en besturing
- 09.55-10.55 Tijdreis
 - ontwikkelingen in de processen (gebruik data, robotisering enz.), risicoselectie, thematisch toezicht, productiebesturing
- 10:55-11:10 Koffie 2015 The Greenhouse
 - Innovatieproces Toeslagen
- 11.10-11.45 Vervolg tijdreis
 - ontwikkelingen in de processen (gebruik data, robotisering), interactie voor transactie (Experiment Natuurlijke Dialoog)
 - ambities voor de toekomst
- 11:45-12:30 MT in gesprek met SG

Het hele programma vindt plaats op de 13^e etage.

*Daar
was
inspired
informatie
in leed
werd
bezoekt
PF*

Deelnemers:

Gerard Blankestijn

Directeur Toeslagen
 Plv. directeur Toeslagen
 Plv. directeur Toeslagen
 Plv. directeur Toeslagen
 Plv. directeur Toeslagen
 Senior analist intelligence
 Senior beleidsmedewerker handhavingsregie
 Stafmedewerker Bedrijfsvoering (waarnemend
 Teamleider Bedrijfsvoering aandachtsgebied
 Financiën)
 Intelligence analist
 Data analist
 Data analist
 Keteninrichter Handhavingsregie
 Medewerker Productieregie
 Business analist
 Data analist
 Medewerker Productieregie
 Data analist
 Projectmanager
 Manager Innovatie
 Medewerker Communicatie en Dienstverlening
 Data analist
 programma manager interactie / Leidinggevende
 Data Analyticsyse
 DGBel, Uitvoeringsbeleid

Toelichting op het programma:**9:00-9:15 uur Verwelkoming SG door MT**(Gerard Blankestijn,)

Toelichting: welkomstwoord Gerard Blankestijn

9:15-9:40 uur Inleiding Toeslagen inclusief terugblik()

Toelichting: kerntaak, kencijfers en organisatie Toeslagen (zie slidedeck)

9:40-9:55 uur Budgettering en besturing()

Toelichting: toelichting op planning en control en productiebesturing

09.55-10.55 uur Tijdreis2012 **Thematisch toezicht** (en)

Thematisch toezicht richt zich op een vastomlijnde groep. Aan de SG wordt toegelicht met welk doel en met welk resultaat dit toezicht wordt uitgevoerd.

2013 **Risicoclassificatie** (,)

Risicogericht toezicht. Dit toezicht wordt uitgevoerd met behulp van een risicoclassificatiemodel. Aan de SG wordt toegelicht met welk doel

- dit model ontwikkeld is, hoe het wordt toegepast en wordt doorontwikkeld en met welk resultaat.
- 2014 **Schermrobot** () en ()
Aan de hand van businessrules worden bepaalde seriematige handelingen semi-geautomatiseerd uitgevoerd. Aan de SG wordt toegelicht met welk doel dit wordt gedaan en wat het oplevert.
- 2014 **Geautomatiseerde verwerking KOI gegevens** ()
Om de definitieve kinderopvangtoeslag vast te stellen is informatie nodig van ouders en van kinderopvanginstellingen. Een deel van de gegevens van kinderopvanginstellingen wordt geautomatiseerd verwerkt. Toegelicht wordt wat het resultaat daarvan is.
- 2014 **Productiesturing** ()
Toegelicht wordt hoe de interne kantoorprocessen worden bestuurd, met welk doel tot die manier van productiebesturing is gekomen en wat dit oplevert.
- 2015 **MAC en inkomen** () en ()
Het massaal automatisch continueren vindt plaats op basis van gegevens waarover Toeslagen beschikt. Als een inkomen muteert moet de burger die mutatie doorgeven. In 2015 is op basis van data analyse voor verschillende klantgroepen gebruik gemaakt van het meest recente inkomen bij Belastingen. Doel: terugvorderingen zoveel mogelijk voorkomen.
Toegelicht wordt hoe dit proces is uitgevoerd en wat het resultaat daarvan is.

10:55-11:10 uur Koffie 2015

The Greenhouse () – Innovatieproces Toeslagen
Onder de noemer 'The Greenhouse' voert Toeslagen zijn innovatieproces uit. Het proces van aanleveren idee tot daadwerkelijk in uitvoering nemen van dat idee wordt geschetst en toegelicht.

11.10 – 11.45 uur Vervolg tijdreis

- 2016 **Experiment Natuurlijke Dialoog** ()
Toeslagen streeft ernaar integraal te werken en het voor de klant in één keer goed te doen. In het experiment de Natuurlijke Dialoog is onderzocht in hoeverre interactie voor transactie daarin een bijdrage levert.
Toegelicht wordt hoe dit experiment vorm is gegeven, welke ervaringen er zijn opgedaan etc.
- 2017 **Geodata** ()
Toegelicht wordt hoe onderzocht wordt of het gebruik maken van geodata een bijdrage kan leveren aan een effectieve uitvoering van onze processen.
- 2020 **Op weg naar 2020** () en ()
Aan de SG wordt toegelicht wat onze ambities zijn in het verder optimaliseren van onze klantbehandeling en een efficiëntere uitvoering van het werk.

11:45-12:30 uur MT in gesprek met SG

Locatie innovatieruimte op de 13^e etage

Ter voorbereiding van dit bezoek ontvangt u de volgende documenten:

- Handhavingsvisie 2016-2018 Belastingdienst/Toeslagen
- Eindrapport van het Experiment De Natuurlijke Dialoog
- Slidedeck

Overige informatie:

De chauffeur kan u voor de deur van het kantoor afzetten. Daarna kan iets worden doorgereden naar de parkeergarage (ingang direct naast het kantoor van de SVB). Hier kan worden gemeld dat er een parkeerplek voor u is gereserveerd. U wordt in de centrale hal ontvangen.

Is er sprake van vertraging o.i.d. dan kan dat doorgegeven worden aan een van onze directiesecretaresses (of) op resp. tel.nrs.