



Directie Toeslagen

Inlichtingen

Datum

24 februari 2020

Van

MT Toeslagen herstel

Bijlagen

notitie

Meerjarenbegroting Toeslagen II:
Inrichting van de herstelorganisatie (2020-2021)

Inleiding

In de Ministerraad is besproken dat de herstelwerkzaamheden voortvloeiende uit de Toeslagenaffaire belegd moeten gaan worden in een herstelorganisatie. Dit wordt een tijdelijke organisatie die opgericht wordt naast de staande Toeslagenorganisatie onder separate aansturing en met eigen bemensing. Deze notitie geeft inzicht in de aard en omvang van de herstelwerkzaamheden, de daarvoor benodigde middelen en capaciteit vanuit andere dienstonderdelen en van buiten de organisatie. Tenslotte bevat de notitie een beknopte weergave van de stappen die de huidige organisatie reeds heeft gezet in het herstel en de reeds getroffen voorbereidingen op de nog komende herstelwerkzaamheden.

Kern

- De inschatting van personeel en materieel is gebaseerd op een herstelorganisatie met een duur van 12 maanden en de zekerheden die er momenteel zijn ten aanzien van het aantal bekende herstelgevallen. Wat niet bekend is, is niet beschreven en hiervoor kan later indien noodzakelijk een aanvullend verzoek worden ingediend.
- Voor de inrichting van de organisatie ten behoeve van de herstelwerkzaamheden voortvloeiende uit de Toeslagenaffaire is naar verwachting tenminste de inzet van 622 FTE nodig.
- Inclusief personele inzet wordt een totaal budgetverzoek gedaan voor een som van €79.670.000 ten behoeve van huisvesting, ICT voorzieningen, etc.
- Door in grote mate gebruik te maken van aanwezige personele capaciteit van elders binnen de Belastingdienstorganisatie moeten de gaten die in de overige dienstonderdelen ontstaan worden opgevangen door zgn. backfill, deze kosten zijn meegenomen in de budgetvraag.
- Inrichting van de organisatie is naast directe inzet van personeel en materiële uitgaven omkleed met dienstverlening vanuit ondersteunende directies. De kosten zijn meegenomen in het budgetvoorstel.
- Volgend op deze initiële budgetinschatting zal periodiek, in de reguliere P&C-cyclus, worden getoetst en gemonitord of de hier ingeschatte inzet in termen van personeel en materieel nog passend is of zal moeten worden bijgesteld.

1. Totaal benodigde capaciteit

De totaal benodigde capaciteit is ingeschat op basis van een doorlooptijd van 12 maanden voor het uitvoeren van de herstelwerkzaamheden. De startdatum van herstelorganisatie wordt vastgesteld op 1 april 2020. Een scenario met een kortere doorlooptijd is niet opgenomen, omdat deze niet realistisch wordt geacht gezien de benodigde menskracht en de tijd die ervoor nodig is om deze menskracht te laten instromen en op te leiden. Benadrukt wordt dat deze capaciteitsberekening uitgaat van geschatte, en de op dit moment bekende, aantallen producten die de herstelorganisatie moet opleveren.

Als er hiernaast nog andere werkzaamheden van de herstelorganisatie worden verwacht of de aantallen producten die opgeleverd moeten worden blijken aanzienlijk hoger dan zal bovenwaartse bijstelling dienen plaats te vinden. Het tegenovergestelde is uiteraard ook waar. Daar waar minder verlangd wordt zal neerwaartse bijstelling moeten plaatsvinden.

Voor de totstandkoming van deze budgetaanvraag zijn naast de directie Toeslagen, directie CAP, Particulieren, KI&S en IV betrokken evenals ondersteunende directies SSO CFD (huisvesting), CD Communicatie, CD DF&A en SSO O&P. Uitvraag bij deze directies heeft het beeld opgeleverd zoals opgenomen in tabel 1 en tabel 2, nadere specificaties per dienstonderdeel zijn opgenomen in hoofdstuk 4. Hiernaast zijn mogelijk extra middelen benodigd voor de concerndirecties UHB, FJZ, C&F, IV&D en CD O&P. Deze zijn niet in deze notitie opgenomen.

Het integrale beeld van het totaal aan benodigde capaciteit in een scenario waar de herstelorganisatie 12 maanden de tijd heeft om de herstelwerkzaamheden af te ronden, ziet er dan als volgt uit:

Budget (uitgaven) - Totaal			
Bedragen x €1.000	totaal	2020	2021
4.1 Directie Toeslagen			
<i>Personeel</i>			
Eigen personeel	€ 19.863	€ 14.897	€ 4.966
Inhuur	€ 10.067	€ 7.550	€ 2.517
<i>Materieel</i>			
Training communicatieve vaardigheden	€ 650	€ 650	€ 0
Ondersteuning traject civiele rechter	€ 5.000	€ 1.250	€ 3.750
4.2 Directie CAP			
<i>Personeel</i>			
Eigen personeel	€ 7.647	€ 5.735	€ 1.912
Inhuur	€ 3.840	€ 2.880	€ 960
4.3 Directie Particulieren			
<i>Personeel</i>			
Eigen personeel	€ 414	€ 310	€ 103
4.4 Directie KI&S			
<i>Personeel</i>			
Uitzendkrachten	€ 5.112	€ 3.834	€ 1.278
Inhuur	€ 1.483	€ 1.112	€ 371
4.5 SSO O&P			
<i>Personeel</i>			
Eigen personeel	€ 181	€ 136	€ 45
Inhuur	€ 1.804	€ 1.353	€ 451
4.6 Corporate Dienst Communicatie			
<i>Personeel</i>			
Inhuur	€ 1.296	€ 972	€ 324
<i>Materieel</i>			
Organisatie bijeenkomsten	€ 700	€ 500	€ 200
4.7 Directie IV			
<i>Personeel</i>			
Inhuur	€ 700	€ 525	€ 175
4.8 Directie CFD			
<i>Personeel</i>			
Eigen personeel	€ 377	€ 283	€ 94
<i>Materieel</i>			
Huisvestingskosten bij instroom	€ 6.223	€ 6.223	€ 0
5. Algemeen			
<i>Materieel</i>			
Overheadkosten - standaardtarief	€ 14.313	€ 10.735	€ 3.578
Totaal budgetkader uitgaven / verplichtingen	€ 79.670	€ 58.946	€ 20.724

Kader intensivering pers. capaciteit keten in fte*	Totaal	2020	2021
4.1 Directie Toeslagen			
Eigen personeel	261	195	65
Inhuur	69	51	17
4.2 Directie CAP			
Eigen personeel	109	82	27
Inhuur	30	23	8
4.3 Directie Particulieren			
Eigen personeel	7	5	2
4.4 Directie KI&S			
Uitzendkrachten	93	70	23
Inhuur	9	7	2
4.5 SSO O&P			
Eigen personeel	2	2	1
Inhuur	19	14	5
4.6 Corporate Dienst Communicatie			
Inhuur	6	5	2
4.7 Directie IV			
Inhuur	4	3	1
4.8 Directie CFD			
Eigen personeel	14	11	4
Totaal	622	467	156

Budgetbehoefte Herstelorganisatie

- Uitgegaan wordt van de gemiddelde loonsom Belastingdienst van €72.000 per fte;
- Uitgegaan wordt van een opslag voor huisvesting en werkplekondersteuning van €23.000 per fte;
- Het normbedrag van €23.000 per fte moet worden gebruikt voor nog niet gedekte uitgaven van €10.700 per fte bij zowel SSO CFD als Directie IV. Het resterende bedrag van €1.600 per fte moet worden gebruikt voor nog ongedekte uitgaven bij SSO O&P en de dienstonderdelen waaronder extern aan huren van spreekkamers (via vergaderservice) voor intensivering van de klantgesprekken en extra beveiliging in centrale hal indien gewenst door dienstonderdeel. De omvang van deze extra behoefte aan externe spreekkamers (overlegruimten) en extra beveiliging is op dit moment niet bekend, CFD gaat er vooralsnog vanuit dat het resterende bedrag van het HOT tarief (1.600 per fte) toereikend zal zijn.
- Evenementen en bijeenkomsten die voortkomen n.a.v. de organisatie Toeslagen Herstel zijn voor rekening van het betreffende dienstonderdeel. SSO CFD zal de eventuele kosten voor huur externe locaties en alle benodigde catering/voorzieningen/faciliteiten t.b.v. deze evenementen en bijeenkomsten doorbelasten aan het betreffende dienstonderdeel.
- Hiermee kost een gemiddelde medewerker van de herstelorganisatie Toeslagen ca. €95.000;
- Extern personeel wordt geschat op €120.000 per fte. De benodigde expertise wordt ingeschat op HBO-plus / academisch niveau.
- De ondersteuning van burgers in hun mogelijke traject naar de civiele rechter wordt uitbesteed. Geschatte kosten zijn in totaal €5 mln.

Nadere toelichting reikwijdte en herstelwerkzaamheden

2. Reikwijdte herstel

Herstelwerkzaamheden voortvloeiende uit de Toeslagenaffaire binnen Belastingdienst/Toeslagen worden gedefinieerd als *'werkzaamheden die gericht zijn op het herstellen van de gevolgen van onjuist handelen van Toeslagen in het verleden bij individuele burgers'*.

In dat kader onderkennen we de volgende doelgroepen:

- a) burgers behorende bij CAF 11;
- b) burgers behorende bij de 169 CAF overige zaken;
- c) burgers waarvan de kinderopvangtoeslag is stopgezet en via een melding aan Belastingdienst/Toeslagen hebben aangegeven zich in een soortgelijke situatie als CAF 11 te bevinden;
- d) burgers opgenomen in het Zwartboek van de SP;
- e) burgers die actief hun toeslagendossier opvragen;
- f) burgers die een OGS- indicatie (opzet/grove schuld) hebben (gehad);
- g) burgers die vallen onder de reikwijdte van de uitspraken van de Raad van State van oktober 2019.

N.B. de hier genoemde doelgroepen overlappen elkaar soms in meer of mindere mate. In de beschrijving hieronder wordt daar op ingegaan.

a. Burgers behorende bij CAF 11

Deze doelgroep betreft 309 burgers. Herstelwerkzaamheden zijn in volle gang. Vooraankondiging van compensatiebedrag en uitbetaling van de hierin genoemde bedragen zijn geschied. Het voeren van de persoonlijke gesprekken om een toelichting te geven op de berekening en het vaststellen van de aanvullende compensatie voor proceskostenvergoeding en de kosten vanwege dwangverkoop lopen op dit moment. Definitieve vaststelling van het compensatiebedrag en zo nodig de afhandeling van bezwaar- en beroepschriften dienen nog plaats te vinden. Ook de administratieve afboeking van de schuld waarmee het compensatiebedrag is verminderd dient nog plaats te vinden. Voor beschikkingen die nog geen definitief karakter hadden, bijvoorbeeld omdat er nog bezwaar liep, dient een definitieve beschikking afgegeven te worden.

b. Burgers behorende bij CAF Overig

Deze doelgroep beslaat ongeveer 9.400 burgers verspreid over 169 CAF zaken. De gegevens van deze burgers en de details rond de eventuele stopzetting van hun kinderopvangtoeslag zijn opgenomen in een database. Op basis van onder meer deze database voert de ADR op dit moment onderzoeken uit om te kijken welke burgers zich in vergelijkbare situaties bevinden als de burgers waarvoor de Commissie AUT heeft bepaald dat ze voor compensatie in aanmerking komen. Uit de voorlopige bevindingen van de ADR blijken ongeveer 1.500 burgers zich in een dergelijke vergelijkbare situatie te bevinden. Herstelwerkzaamheden moeten nog een aanvang nemen waarbij wel deels ter ondersteuning kan worden teruggevallen op de database. De invordering in deze gevallen is tijdelijk stopgezet.

c. Meldingen van burgers rond stopzetting kinderopvangtoeslag

Op dit moment zijn er ruim 4.000 meldingen van burgers binnengekomen die aangeven dat hun stopzetting van de kinderopvangtoeslag vergelijkbaar is met de situaties waarvoor de Commissie AUT een compensatie heeft toegekend. Door meldingen die via BOINK en het Zwartboek van SP zijn gedaan is dit aantal de afgelopen weken fors toegenomen. De gegevens van deze burgers zijn nog niet in een vergelijkbare database opgenomen als bij de CAF 11 zaken. Er wordt voor de berekening van de benodigde herstelformatie uitgegaan van een voorzichtige schatting dat dit aantal nog zal aangroeien tot 5.000.

Alhoewel nog een nadere analyse moet worden gemaakt van deze meldingen, is de inschatting dat er een grote variëteit aan meldingen is, die slechts zeer ten dele zal vallen

binnen de huidige compensatiekaders van de Commissie AUT. Een groot aantal meldingen heeft betrekking op fraudezaken die voor 2013 hebben gespeeld. Bij deze zaken was vaak sprake van een frauderend gastouderbureau waarbij ouders uiteindelijk opdraaiden voor de gevolgen van deze fraude door stopzetting en terugvordering van hun kinderopvangtoeslag. N.B. Eindrapport van Commissie AUT en/of politieke besluitvorming over eventuele ruimere compensatiekaders kunnen invloed hebben op de omvang van deze herstelwerkzaamheden. De invordering in deze gevallen loopt thans gewoon door.

d. Burgers opgenomen in het zwartboek van de SP

In het Zwartboek van de SP zijn ruim 600 ouders opgenomen die geconfronteerd zijn met een volgens hen onrechtmatige stopzetting en/of terugvordering van de kinderopvangtoeslag. Hiervan heeft een groot aantal ook hun dossier opgevraagd. Alle burgers die zijn opgenomen in het zwartboek zullen ook worden herbeoordeeld en worden dus opgenomen in het aantal meldingen als bedoeld onder c. Om deze redenen wordt voor het verdere herstel deze doelgroep niet meer apart benoemd, omdat de herstelwerkzaamheden voortvloeien uit of een melding als bedoeld onder c. of een dossieropvraag als bedoeld onder e.

e. Burgers die actief hun dossier opvragen

Tot nu toe hebben ongeveer 200 burgers hun dossier opgevraagd. Deze opvraag hangt soms samen met de actie van de SP die ouders heeft opgeroepen hun dossier op te vragen. Maar ook bij het toekennen van compensatie in het kader van CAF 11 wordt regelmatig gevraagd om inzage in het dossier. De werkwijze met betrekking tot de dossieropvraag is inmiddels gewijzigd in die zin dat eerst telefonisch contact wordt gezocht met betrokkene voor een persoonlijke afspraak waarbij een verkort dossier beschikbaar moet zijn. Als na het gesprek nog behoefte is aan een volledig dossier dan wordt dat volledig opgeleverd. Het is lastig te voorspellen hoeveel opvragingen van het eigen dossier nog gaan volgen. Voor deze nota gaan we ervan uit dat dit aantal 10% van de hersteldossiers bedraagt, derhalve zo'n 1.200 dossiers.

f. Ouders die een indicatie opzet/grove schuld hebben

Ouders met een dergelijke indicatie kunnen geen persoonlijke betalingsregeling krijgen. Bij burgers met een persoonlijke betalingsregeling wordt na 24 maanden aan aflossingen het resterende openstaande bedrag materieel kwijtgescholden door de aanmerking "niet verder bemoeilijken". Door de vorige staatssecretaris is toegezegd dat er geen nieuwe OGS indicaties worden afgegeven en dat voor bestaande OGS indicaties de invordering tijdelijk wordt stilgezet. Er zijn nog 8.500 burgers met een OGS indicatie. Er moet nog besluitvorming plaatsvinden of voor deze 8.500 burgers deze indicatie komt te vervallen. Indien dat gebeurt, is het voorstel om burgers een persoonlijke betalingsregeling aan te bieden. Dit kan worden gekwalificeerd als herstelactiviteit.

g. Burgers die vallen onder reikwijdte van uitspraken van de Raad van State van oktober 2019

De Raad van State heeft twee uitspraken gedaan die een vergaande invloed kunnen hebben op in ieder geval toekenningen kinderopvangtoeslag die op 28 oktober nog niet definitief waren vastgesteld. De eerste uitspraak heeft betrekking op het proportioneel toekennen van de kinderopvangtoeslag als slechts een gedeelte van de kinderopvangkosten door de ouder is betaald. Over de wijze waarop dient te geschieden is inmiddels een beleidsbesluit gepubliceerd. De uitspraak heeft geen verder terugwerkende kracht dan 28 oktober 2019. Een andere uitspraak betreft de mogelijkheid van Toeslagen om de terugvordering te matigen op grond van bijzondere omstandigheden zoals bijvoorbeeld een frauduleus kinderopvangbureau. M.b.t. deze uitspraak dient nog een beleidsbesluit te worden gepubliceerd. In beide gevallen zou de omvang van het aantal te herstellen burgers vergroot kunnen worden indien de motie Alkaya /Leijten wordt aangenomen. Voor een groot deel zal deze populatie een overlap vormen met categorie c. meldingen.

3. Herstelwerkzaamheden

Voor het in kaart brengen van de benodigde herstelcapaciteit is gekozen voor de volgende categorisering van werkzaamheden:

- a) Herbeoordeling toeslagen dossiers;
- b) Herbeoordeling invorderingsdossiers;
- c) Samenstellen en toelichten van opgevraagde Toeslagen/Invorderingsdossiers;
- d) Dienstverlening in kader van herstel;
- e) Aansturing herstelorganisatie ((programma)management, control en overige staf).

Voor de berekening van de benodigde FTE is uitgegaan van 1.318 werkbare uren per FTE. Deze norm is ontleend aan de voor Toeslagen aangepaste HAFIR-norm Rijk 2020 zoals gehanteerd in de onlangs opgeleverde werklustanalyse. De naar beneden aangepaste aanpassingen van de HAFIR-norm Rijk 2020 van 1.415 uur zijn het gevolg van een structureel hoger ziekteverzuim, PAS-verlof en indirecte uren zoals uit realisatie van uren bij Toeslagen blijkt. Hierbij dient wel aangetekend te worden dat deze norm van 1.318 uur aan inzetbare uren per fulltime medewerker uitgaat van een volledig ingewerkte medewerker en dat 90% van de medewerkers die zullen instromen in de herstelorganisatie nog opgeleid en ingewerkt moeten worden.

3a. Herbeoordeling toeslagendossiers

Op basis van de populatie 'CAF overig' (9.400) en meldingen vergelijkbare situatie (5.000) dienen tenminste 14.400 dossiers herbeoordeeld te worden. Herbeoordeling bestaat uit het toetsen of op basis van de reeds vastgestelde en mogelijk nog vast te stellen kaders voor compensatie de burger in aanmerking komt voor een compensatie vanwege de stopzetting en/of terugvordering van met name kinderopvangtoeslag. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat op het moment van herbeoordeling alle kaders voor compensatie bekend zijn en dat de herbeoordeling in één keer kan plaatsvinden en niet dat op basis van tijdens het proces van herbeoordeling nieuw vastgestelde kaders meerdere malen moet plaatsvinden.

Het aantal persoonlijke gesprekken en de gehanteerde normtijd per persoonlijk gesprek die plaatsvinden op kantoor of huisadres van betrokkenen zijn gebaseerd op ervaringsgegevens in de CAF 11 afdoening. Op basis van deze inschatting wordt uitgegaan dat in 25% van de gevallen de burgers een persoonlijke toelichting op kantoor dan wel hun huisadres willen hebben. Het gaat hier om een persoonlijke toelichting hoe de compensatie is berekend of wanneer geen compensatie is toegekend waarom deze niet is toegekend. Bij de normtijd is uitgegaan dat het gesprek door twee medewerkers wordt gevoerd.

3b. Herbeoordeling invorderingsdossiers

De invorderingswerkzaamheden die voortvloeien uit de herbeoordeling van toeslagendossiers zoals het aanleveren van actuele invorderingsgegevens voor bepaling compensatie, administratieve werkzaamheden rond uitbetaling, afboeken van openstaande toeslagnschulden na compensatie en het eventueel weer opstarten van de invordering indien na herbeoordeling sprake is van een (rest-)toeslagnschuld zijn begroot op 4 uur per dossier.

Indien wordt besloten ook de Opzet Grove Schuld (OGS) indicatie te laten vervallen voor het verleden onder het gelijktijdig actief aanbieden van een persoonlijke betalingsregeling, dan zal dit voor CAF ook extra werk betekenen in de vorm van persoonlijk contact met 8.500 toeslaggerechtigden en het vaststellen van de persoonlijke draagkracht per burger waarvoor in het verleden OGS is vastgesteld. De werkzaamheden voortvloeiende uit het actief en met persoonlijk contact aanbieden van een persoonlijke betalingsregeling bij het vervallen van de indicatie opzet en grove schuld wordt ingeschat op 6 uur. Alle werkzaamheden in het kader van het herbeoordelen van invorderingsdossiers worden uitgevoerd door de directie CAP.

3c. Opleveren opgevraagd toeslagen- en invorderingsdossier

Op dit moment zijn er 200 dossiers door burgers opgevraagd. Bij de afdoening van de herbeoordeling van de CAF 11 zaken zien we een groei in het aantal aanvragen voor

dossierinzage. Op basis van deze ervaringen zijn we voor deze berekening uitgegaan dat in 20% van de herbeoordelingen het dossier door de burger zal worden opgevraagd, wat neerkomt op $14.400 \times 20\%$ is 2.880 dossiers.

Nadat het dossier is opgeleverd volgt in principe altijd een persoonlijke toelichting op dit dossier door twee medewerkers op kantoor of op het huisadres van toeslaggerechtigde. Naast een persoonlijke toelichting op dit dossier wordt ingegaan op vragen die toeslaggerechtigde bij zijn dossier heeft. Uit deze toelichting en bespreking kunnen ook weer vervolgacties rond beantwoording van vragen volgen. Bij de normtijd is uitgegaan dat het gesprek wordt gevoerd door twee medewerkers.

3d. Dienstverlening in kader van herstel

Telefonie

Eén van de politieke toezeggingen in het CAF debat met de Tweede Kamer is de komst van een nieuw telefoonnummer waar toeslaggerechtigden met specifieke vragen over hun toeslagdossier terecht kunnen. De scope van dit nieuwe nummer is afgebakend zowel qua doelgroep als inhoud van vragen. De doelgroep voor het telefoonnummer bestaat uit burgers die mogelijk betrokken zijn bij een CAF-aanpak of door een vergelijkbare aanpak vanaf 2005 tot heden. De OGS doelgroep behoort afhankelijk van nadere besluitvorming ook hiertoe. De inhoud van de vragen beperkt zich tot vragen over de (stopgezette) kinderopvangtoeslag en niet andere toeslagen. De werkzaamheden die onder dit nummer plaatsvinden, kunnen gezien de scope van dit nummer in zijn geheel worden aangemerkt als behorend tot de herstelorganisatie. Sinds 2 januari 2020 is het nieuwe telefoonnummer voor specifieke toeslagvragen voor de burger beschikbaar. Dit is een samenwerkingsverband tussen KI&S (Beltel), CAP en Toeslagen. Dit nieuwe nummer zal zich in eerste instantie uitsluitend bezighouden met telefonische interactie met burgers die te relateren is aan herstelactiviteiten. Hiermee wordt zowel in- als uitgaand gebeld, in het kader van grotere gecoördineerde acties.

Ter ondersteuning van deze medewerkers zijn vraagbaken, coaches, trainers, werkverdelers en dergelijke in de back office nodig. Op alle uitgaande correspondentie in het kader van herstel zal dit nummer worden gebruikt. Daarnaast vindt er ook op het gebied van website en webcare digitale dienstverlening plaats rond deze specifieke doelgroep.

Naast deze lijn wordt er voor alle uitgaande correspondentie in het kader van herstel in specifieke gevallen en persoonlijk contact een andere nummer ingericht waarmee burgers met een voor de ontvanger zichtbaar nummer gebeld kunnen worden.

Hulp in gevallen dat forfaitaire compensatie onvoldoende is

Een andere politieke toezegging vanuit het CAF debat is dat we burgers die van mening zijn dat de forfaitaire proceskostenvergoeding ontoereikend is, niet "koud" naar de civiele rechter verwijzen. In de voorfase bekijken we of we nader tot elkaar kunnen komen om die gang naar de rechter te voorkomen. De ideeën over de inrichting van dit proces zijn nog in een beginstadium. Wel is duidelijk dat het de voorkeur heeft dit proces onafhankelijk en extern te beleggen. Hier is naar verwachting een budget van ca. €5 mln. voor nodig in het jaar 2020.

Bij een dergelijke positionering zal er echter wel vanuit Toeslagen en CAP ondersteuning moeten worden geboden in de vorm van informatievoorziening. Alhoewel een exacte schatting nog moeilijk te maken is van het aantal verzoeken dat zal worden voorgelegd, kan op basis van de eerste ervaringen met de CAF 11 compensatie wel van een aantal van 1.000 gevallen worden uitgegaan. Een schatting is dat hiervoor 15 medewerkers benodigd zijn die de Commissie moeten ondersteunen en van informatie zullen voorzien.

Hulp in het kader van ondersteuning burgers

Binnen de directie Particulieren is reeds een bestaand netwerk opgebouwd om zo maatschappelijke dienstverleners en fiscaal intermediairs te ondersteunen. In dit netwerk

zijn o.a. gemeenten opgenomen. De directie Toeslagen vraagt ondersteuning aan de directie Particulieren om dit netwerk in te zetten tijdens de herstelperiode, maar ook daarna. Voor herstel betreft dit 3 fte.

Daarnaast blijkt dat naar aanleiding van intensievere aandacht voor KOT problemen, er veel complexe en schrijnende zaken naar boven gaan komen die een Stella-achtige benadering behoeven. Dit heeft gevolgen voor de bezetting van de binnendienst Stella binnen team relatiebeheer. De verwachte druk m.b.t. intensivering Toeslagen wordt ingeschat op 3 personen extra voor vergelijkbare werkzaamheden als Stella-regie en -behandeling. Tevens is de verwachting dat het aantal klachten voor Particulieren zal toenemen a.g.v. de KOT-problematiek, ook wordt Particulieren geraadpleegd door Toeslagen indien uit een klacht bij Toeslagen blijkt dat hier meer speelt, dan alleen Toeslagen-problematiek. Hiervoor wordt 1 fte extra geclaimd.

3e. Aansturen herstelwerkzaamheden

De hele hersteloperatie kan worden aangemerkt als een groot project waarbij COPAFIJTH-BI alle aandachtspunten en randvoorwaarden voor een goede beheersing en een succesvol project moeten zijn geborgd.

Naast een directeur en plaatsvervangend directeur die eindverantwoordelijk zijn voor de herstelorganisatie moeten er teamleiders beschikbaar zijn die verantwoordelijk zijn voor de aansturing en begeleiding van de medewerkers die in de herstelorganisatie werken. Hierbij is van een span of control van 1 op 20 uitgegaan.

Vier projectleiders zijn nodig om de hoofdstromen binnen herstel vorm te geven en inhoudelijk aan te sturen.

Data-analisten zijn nodig om opzet en integriteit van databestanden te bewerkstelligen en de noodzakelijke bevestigingen op deze databestanden uit te voeren.

Zowel over de wijze waarop het herstel wordt uitgevoerd, de kosten van de hersteloperatie en de met de compensatie gemoeide bedragen zal verantwoording moeten worden afgelegd. De aanwezigheid van stafcapaciteit voor het bijhouden en vastleggen in de administratie van de werkzaamheden is om die redenen essentieel.

Voor de verdeling van het werk en de controle op het uitgevoerde werk zijn kwaliteitsbeheerders en productieregisseurs nodig, alsmede stafcapaciteit voor vastlegging en dossiervorming voor verantwoording en onderzoek achteraf.

Vaktechnische specialisten moeten beschikbaar zijn voor het bewaken van de juiste vaktechnische lijnen en vaktechnische vragen die zullen opkomen bij de herbeoordeling. Ze zullen ook een belangrijke rol spelen bij de opleiding en inhoudelijke begeleiding van de medewerkers.

Voor de tijdelijke werving van medewerkers dienen HR medewerkers beschikbaar te zijn. Zij zullen ook verantwoordelijk zijn voor de organisatie van de opleidingen. De inzet vanuit het SSO O&P is in deze begroting vooralsnog niet meegenomen.

Tenslotte is de aanwezigheid van een communicatie adviseur wenselijk voor een goede communicatie met de burger tijdens de herstelactiviteiten.

4. Nadere specificatie per dienstonderdeel

4.1 Directie Toeslagen

Budget (uitgaven) - Totaal <i>Bedragen x €1.000</i>	<i>Totaal</i>	<i>2020</i>	<i>2021</i>
Toeslagen			
<i>Personeel</i>			
Eigen personeel	€ 19.863	€ 14.897	€ 4.966
Inhuur	€ 10.067	€ 7.550	€ 2.517
Totaal personeel	€ 29.930	€ 22.448	€ 7.483
<i>Materieel</i>			
Training communicatieve vaardigheden	€ 650	€ 650	€ 0
Ondersteuning traject civiele rechter	€ 5.000	€ 1.250	€ 3.750
Totaal materieel	€ 5.650	€ 1.900	€ 3.750
<i>Formatie</i>			
Eigen personeel	260,5	195,4	65
Inhuur	68,5	51,4	17
Totaal personeel	329	247	82
<i>Instroomverloop formatie</i>			
Eigen personeel		260,5	0
Inhuur		68,5	0
Totaal personeel		329	0

Capaciteitsbehoefte vast	fte	MLS		budgetbedrag
Groepsfunctie C	7,5	€ 49.599		€ 372.000
Groepsfunctie E	32,5	€ 53.556		€ 1.741.000
Groepsfunctie F	49,9	€ 65.529		€ 3.270.000
Groepsfunctie I	138,1	€ 84.953		€ 11.732.000
Schaalniveau 7	6,1	€ 47.058		€ 288.000
Schaalniveau 11	13,3	€ 78.300		€ 1.037.000
Schaalniveau 12	6,1	€ 93.861		€ 575.000
Schaalniveau 14	5,0	€ 115.389		€ 577.000
Schaalniveau 15	1,0	€ 129.393		€ 129.000
Schaalniveau 16	1,0	€ 141.529		€ 142.000
	261			€ 19.863.000
Capaciteitsbehoefte inhuur	fte	inhuurtarief		budgetbedrag
herbeoordelen toeslagendossiers	50	€ 77		€ 6.160.000
aansturen herstelwerkzaamheden	18,5	€ 132		€ 3.907.000
	69			€ 10.067.000
Totaal	329			€ 29.930.000

Herbeoordeling toeslagendossiers

Het herbeoordelen van de populatie 'CAF overig' (9.400) en de meldingen van burgers met een vergelijkbare situatie (5.000) vormen een zeer substantieel deel van al het werk dat binnen de herstelorganisatie wordt uitgevoerd. Naast de herbeoordeling geldt voor tenminste een kwart van de dossiers die herbeoordeeld worden, dat deze ook persoonlijk toegelicht worden aan de ouders. Voor deze werkzaamheden maakt de organisatie naast inleen van medewerkers van andere dienstonderdelen ook gebruik van inhuur.

Opleveren van Toeslagendossiers

Naast de herbeoordeling van dossiers wordt op basis van ervaringscijfers met het CAF-11 dossier verondersteld dat 20% van de herbeoordelingsdossiers (2.880) zal worden opgevraagd door burgers. Evenals het herbeoordelen van dossiers is dit een intensief en grotendeels handmatig proces.

Dienstverlening in het kader van herstel

Het nieuw ingerichte telefoonnummer specifiek voor toeslagvragen is een samenwerkingsverband tussen Toeslagen, KI&S en CAP. Toeslagen bemenst voor een deel de gedupeerdenlijn en beantwoord burgervragen.

Aansturing herstelwerkzaamheden

Tenslotte verwacht men in de aansturing van de herstelorganisatie in totaal 51 FTE nodig te hebben. Het gaat hier naast de aansturing vanuit het management om teamleiders, projectleiders, management ondersteuning, administratieve ondersteuning, regie op productie, vaktechnisch specialisten, kwaliteitsbeheer, controle en ondersteuning, HR en communicatie advies. Vanuit het aansturend programmteam wordt eveneens het opdrachtgeverschap richting de IV organisatie vormgegeven.

4.2 Directie CAP

Budget (uitgaven) - Totaal <i>Bedragen x €1.000</i>	Totaal	2020	2021
CAP			
Personeel			
Eigen personeel	€ 7.647	€ 5.735	€ 1.912
Inhuur	€ 3.840	€ 2.880	€ 960
Totaal personeel	€ 11.487	€ 8.615	€ 2.872
Formatie			
Eigen personeel	109	82	27
Inhuur	30	23	8
Totaal personeel	139	104	35
Instroomverloop formatie			
Eigen personeel		109	0
Inhuur		30	0
Totaal personeel		139	0

Invulling capaciteitsbehoefte	fte	MLS	budgetbedrag
Groepsfunctie C	20	€ 51.691	€ 1.034.000
Groepsfunctie E	46	€ 64.068	€ 2.947.000
Groepsfunctie F	14	€ 74.819	€ 1.047.000
Groepsfunctie I	17	€ 92.096	€ 1.566.000
Schaalniveau 7	2	€ 52.960	€ 106.000
Schaalniveau 11	7	€ 84.242	€ 590.000
Schaalniveau 14	3	€ 119.128	€ 357.000
<i>Eigen personeel</i>	<i>109</i>		<i>€ 7.647.000</i>
	fte	inhuurtarief	budgetbedrag
<i>Inhuur</i>	<i>30</i>	<i>€ 128.000</i>	<i>€ 3.840.000</i>
Totaal	139		€ 11.487.000

Capaciteitsbehoefte	fte
herbeoordelen invorderingsdossiers	83
opleveren opgevraagd toeslagen- en invorderingsdossier	22
dienstverlening in kader van herstel	15
aansturen herstelwerkzaamheden	19
Totaal	139

Herbeoordeling invorderingsdossiers

Directie CAP levert een omvangrijke bijdrage aan de herstelorganisatie daar waar het gaat om de herbeoordeling van invorderingsdossiers. CAP verwacht in totaal 44 FTE benodigd te hebben voor de herbeoordeling van invorderingsdossiers. Daarnaast biedt zij actief en middels persoonlijk contact betalingsregelingen aan bij het vervallen van de indicatie Opzet Grove Schuld (OGS). Op basis van het aantal bekende dossiers verwacht men hiervoor 39 FTE benodigd te hebben.

Opleveren dossiers

Rondom het opleveren van burgerdossiers neemt CAP het invorderingsgedeelte voor haar rekening. Daartoe zoekt men de betreffende invorderingsgegevens op in diverse systemen, ordent deze en slaat ze op conform de door directie Toeslagen vastgestelde werkinstructie. Hiervoor wordt 22 FTE ingeschat.

Dienstverlening in het kader van herstel

Het nieuw ingerichte telefoonnummer specifiek voor toeslagvragen is een samenwerkingsverband tussen Toeslagen, KI&S en CAP. CAP levert hierin expertise door het mede bemensen van de front office met 10 FTE. Verder ondersteunt CAP de externe commissie voor schadevergoedingen met 5 FTE, in de vorm van informatievoorziening.

Aansturing herstelwerkzaamheden

Tenslotte verwacht men in de aansturing van de herstelorganisatie 19 FTE nodig te hebben. Dit betreft teamleiders, management- en projectondersteuners, projectleiders, data-analisten, administratieve ondersteuning, kwaliteitsbeheersing, controllers en vaktechnisch specialisten.

Het uitgangspunt van CAP is dat men verwacht zoveel als mogelijk gebruik te kunnen maken van vast personeel. Daar waar dat niet mogelijk is wordt uitgeweken naar inhuur / uitzendkrachten.

4.3 Directie Particulieren

Budget (uitgaven) - Totaal <i>Bedragen x €1.000</i>	Totaal	2020	2021
B&T - Particulieren			
Personeel			
Eigen personeel	€ 414	€ 310	€ 103
Formatie			
Eigen personeel	7	5,3	1,8
Instroomverloop formatie			
Eigen personeel		7	0

Omschrijving functie	aantal fte	MLS		budgetbehoefte
Ondersteuning burgers via netwerken Particulieren	2	€ 53.640	gf C	€ 107.000
Ondersteuning burgers via netwerken Particulieren	1	€ 70.591	gf F	€ 71.000
Stella-achtige problematiek regie	1	€ 64.258	gf E	€ 64.000
Stella-achtige problematiek uitvoering	2	€ 53.640	gf C	€ 107.000
Klachtbehandeling	1	€ 64.258	gf E	€ 64.000
				€ 413.000

Binnen de directie Particulieren is reeds een bestaand netwerk opgebouwd om zo maatschappelijke dienstverleners en fiscaal intermediairs te ondersteunen. In dit netwerk zijn o.a. gemeenten opgenomen. De directie Toeslagen vraagt ondersteuning aan de directie Particulieren om dit netwerk in te zetten tijdens de herstelperiode, maar ook daarna. Voor herstel betreft dit 3 fte.

Daarnaast blijkt dat naar aanleiding van intensievere aandacht voor KOT-problemen, er veel complexe en schrijnende zaken naar boven gaan komen die een Stella-achtige benadering behoeven. Dit heeft gevolgen voor de bezetting van de binnendienst Stella binnen team relatiebeheer. De verwachte druk m.b.t. intensivering Toeslagen wordt ingeschat op 3 personen extra voor vergelijkbare werkzaamheden als Stella-regie en -behandeling. Tevens is de verwachting dat het aantal klachten voor Particulieren zal toenemen a.g.v. de KOT-problematiek, ook wordt Particulieren geraadpleegd door Toeslagen indien uit een klacht bij Toeslagen blijkt dat hier meer speelt, dan alleen Toeslagen-problematiek. Hiervoor wordt 1 fte extra geclaimd.

4.4 Directie KI&S

Budget (uitgaven) - Totaal			
Bedragen x €1.000	<i>Totaal</i>	2020	2021
B&T - KI&S			
<i>Personeel</i>			
Uitzendkrachten	€ 5.112	€ 3.834	€ 1.278
Inhuur	€ 1.483	€ 1.112	€ 371
Totaal personeel	€ 6.596	€ 4.947	€ 1.649
<i>Formatie</i>			
Uitzendkrachten	93	70	23
Inhuur	9	7	2
Totaal personeel	102	76,5	25,5
<i>Instroomverloop formatie</i>			
Uitzendkrachten		93	0
Inhuur		9	0
Totaal personeel		102	0

Dienstverlening in het kader van herstel

Het nieuw ingerichte telefoonnummer specifiek voor toeslagvragen is een samenwerkingsverband tussen Toeslagen, KI&S en CAP. KI&S levert hierin een substantiële bijdrage door bemensing van de front- en backoffice en door het leveren van digitale dienstverlening naar de burger. Het gaat hier om informanten van de Belastingtelefoon inbound, outbound en in de vorm van webcare.

In de vorm van aansturing en begeleiding bevat de budgetvraag van KI&S ook budget voor kwaliteitsmedewerkers, vraagbaken, trainers en coaching (supervisors) en operationeel management.

4.5 SSO Organisatie & Personeel

Budget (uitgaven) - Totaal			
Bedragen x €1.000	<i>Totaal</i>	2020	2021
SSO O&P			
<i>Personeel</i>			
Eigen personeel	€ 181	€ 136	€ 45
Inhuur	€ 1.804	€ 1.353	€ 451
Totaal personeel	€ 1.985	€ 1.489	€ 496
<i>Materieel</i>			
Post materieel	€ 798	€ 599	€ 200
<i>Formatie</i>			
Eigen personeel	2	1,8	0,6
Inhuur	19	14,0	4,7
<i>Instroomverloop formatie</i>			
Inhuur		21	0

Eigen personeel SSO O&P	aantal fte	middelloodsom budgetbehoefte		
Dienstverlening	1,6			
Vitaal veilig en gezond werken	0,7			
	2,4		€ 76.700	€ 180.797
Inhuur SSO O&P	aantal fte	uur-fte-tarief	uur/fte	budgetbehoefte
ondersteuning inhuur	4,5	€ 112.755		€ 507.000
ondersteuning inleen	2,8	€ 40	1.600	€ 0
backfill via inhuur	2,8	€ 112.755		€ 316.000
backfill via werving	4,5	€ 112.755		€ 507.000
ondersteuning werving	4,2	€ 112.755		€ 474.000
	18,8			€ 1.804.000
Kosten materieel SSO O&P				budgetbehoefte
Kosten werven backfill				€ 262.970
Opleidingen				€ 535.500
				€ 798.470

De herstelwerkzaamheden worden uitgevoerd in 2020-2021 en de inzet van SSO O&P is vereist voor de ondersteuning in het inleen- en inhuurproces en voor het ontwikkelen en uitvoeren van de training communicatieve vaardigheden

Doordat er bij de continuïteit en de herstelorganisatie sprake is van doorstroom en inleen betekent dit dat er ook extra werkzaamheden ontstaan door het vullen van de lege posities bij andere directies. Ook deze backfill levert extra werkzaamheden voor de werving en voor het opleiden.

Door zowel het intensiveringsplan en de herstelorganisatie zal de Toeslagen-organisatie groeien in het aantal medewerkers. Dit betekent ook extra O&P-werkzaamheden voor Dienstverlening (O&P-adviseurs en O&P-ondersteuning) en voor Vitaal veilig en gezond werken (bedrijfsmaatschappelijk werkers, preventiemedewerkers en re-integratieadviseurs).

De materiele uitgaven gaan naar de organisatie van selectiedagen (locatie en catering), de inzet van job marketing, assessments en voorselectietesten en het organiseren van de onboarding voor startend medewerkers.

4.6 Corporate Dienst Communicatie

Budget (uitgaven) - Totaal			
<i>Bedragen x €1.000</i>	<i>Totaal</i>	<i>2020</i>	<i>2021</i>
CD Communicatie			
<i>Personeel</i>			
Inhuur	€ 1.296	€ 972	€ 324
<i>Materieel</i>			
Organisatie bijeenkomsten	€ 700	€ 500	€ 200
<i>Formatie</i>			
Inhuur	6	4,5	1,5
<i>Instroomverloop formatie</i>			
Inhuur		6	0

Externe inhuur Corporate Dienst Communicatie	aantal fte	geschat uurtarief	incl./excl BTW	budgetbehoefte
senior communicatieadviseur	6,0	€ 135	incl.	€ 1.296.000
Kosten materieel Corporate Dienst Communicatie				budgetbehoefte
Organisatie bijeenkomsten met ouders en overige stakeholders				€ 700.000

CDC heeft voor de communicatie rondom de hersteloperatie 6 adviseurs nodig. Deze zijn nodig voor het actueel houden van de communicatie-aanpak, kernboodschap en interventies naar ouders en stakeholders.

Daarnaast wordt een concrete bijdrage geleverd op het gebied van de communicatie naar ouders (brieven, samenvattingen, schakel naar interne en externe kanalen Belastingdienst, organisatie oudergesprekken en ouderbijeenkomsten, communicatie naar stakeholders, organisatie van bijeenkomsten met stakeholders, interne communicatie concernbreed en Toeslagenspecifiek, afstemming met directie Communicatie kerndepartement. Zie ook de communicatiestrategie Bouwen aan Vertrouwen die samen met het kerndepartement is opgesteld.

4.7 Directie Informatievoorziening (IV)

Budget (uitgaven) - Totaal			
<i>Bedragen x €1.000</i>	<i>Totaal</i>	<i>2020</i>	<i>2021</i>
IV			
<i>Personeel</i>			
Inhuur	€ 700	€ 525	€ 175
<i>Formatie</i>			
Inhuur	4	3	1
<i>Instroomverloop formatie</i>			
Inhuur		4	0

De bijdrage van directie IV aan de herstelorganisatie valt uiteen in twee componenten:

- IV benodigd voor opschaling: gebouw gebonden en medewerker gebonden
- Systemen: de huidige systemen, applicaties en de aanvullende business vraag

Gebouw gebonden en medewerker gebonden IV

Voor de inrichting en opschaling van de herstelorganisatie is aanvullende huisvesting met bijbehorende IV faciliteiten benodigd. Primair gaat het hierbij om gebouw gebonden IV faciliteiten voor de inrichting van de door de Toeslagen herstelorganisatie te betrekken panden waarvoor niet is voorzien in de meerjarenplanning huisvesting. Hiervoor wordt het HOT tarief van €10.700 per medewerker gehanteerd.

De medewerker gebonden IV betreft met name de PSU's: DWB laptop, beeldscherm en smartphone. Deze kosten ca. €1.700 per medewerker voor een standaard werkplek. Voor een niet standaard werkplek (bijv. voor medewerkers van KI&S, IV) komen daar nog kosten bij.

Systemen

De in te richten herstelorganisatie maakt zoveel mogelijk gebruik van de huidige systemen. Reeds opgedane ervaringen met de behandeling van CAF 11 zaken hebben uitgewezen dat er aanvullende wensen zijn ten aanzien van systeem functionaliteiten. Om deze functionaliteiten helder en tijdig in kaart te brengen schat de IV organisatie 4 fte aan inhuur in om de organisatie te helpen met de vraagarticulatie. Alle functionele vraag aan IV die Herstel stelt zal in het reguliere proces opgepakt worden en binnen de bestaande capaciteit geprioriteerd door product management van de keten.

4.8 SSO Centrum voor Facilitaire Dienstverlening

Budget (uitgaven) - Totaal <i>Bedragen x €1.000</i>	<i>Totaal</i>	<i>2020</i>	<i>2021</i>
SSO CFD			
<i>Personeel</i>			
Eigen personeel	€ 377	€ 283	€ 94
<i>Materieel</i>			
Huisvestingskosten bij instroom	€ 6.223	€ 6.223	€ 0
<i>Formatie</i>			
Eigen personeel - projecten	4,6	3,5	1,2
Eigen personeel - serviceteams	9,7	7,2	2,4
<i>Instroomverloop formatie</i>			
Inhuur		14	0

Tabel CFD - huisvesting bij instroom				
Jaar	fte	Tarief per fte	budgetbehoefte	
2020	622	€ 10.000	€ 6.223.000	
2021	0	€ 10.000	€ 0	
Omschrijving functie	schaalniveau	aantal fte	MLS	budgetbehoefte
Product-/programmamanager	S12	2	€ 96.440	€ 193.000
Projectleider	S11	1	€ 85.317	€ 85.000
Programma-ondersteuning	S8	1	€ 58.941	€ 59.000
subtotaal		4		€ 337.000
Evenementenservice	S9	0,6	€ 66.544	€ 40.000
Serviceteams (in HOT-tarief)		10	0	€ 0
Totaal		14,3		€ 377.000

Formatieve capaciteit SSO CFD

Om de huisvesting en facilitaire zaken rondom de herstel organisatie Toeslagen in goede banen te leiden, dient de formatie van SSO CFD te worden uitgebreid. Deze uitbreiding is naar gelang de totale formatieve uitbreiding van de herstel organisatie Toeslagen. Voor de facilitaire dienstverlening op locatie dient er per 63 fte uitbreiding 1 service medewerker aan formatie te worden toegevoegd. Daarnaast is voor de backoffice een structurele uitbreiding nodig van 4,6 fte.

Huisvesting en facilitaire voorzieningen

Op dit moment wordt o.b.v. de huisvestingsbehoefte van de groeiende organisatie in kaart gebracht welke panden op korte termijn beschikbaar gesteld / gehuurd kunnen worden om hier de nieuwe medewerkers te kunnen huisvesten. Hiervoor dient wel rekening gehouden te worden met bestaande doorlooptijden van zowel het Rijksvastgoed bedrijf, facilitaire leveranciers alsmede de doorlooptijden van het VT-traject.

Een snellere doorloop van de VT's is van cruciaal belang bij het realiseren van de huisvesting voor de herstel organisatie Toeslagen. Een versnelling van het VT-traject is zeer wenselijk, zonder akkoord kan geen huisvestingsverplichting worden afgesloten. Dit is een show stopper voor een snelle realisatie voor huisvesting.

Gezien de gewenste snelheid van realisatie en de huidige krapte op de vastgoedmarkt kan SSO CFD niet uitsluiten dat beschikbaarheid van huisvesting leidend wordt m.b.t. de locatie keuze.

4.9 Corporate Dienst Datafundamenten & Analytics (DF&A)

CD DF&A dient in het kader van de herstelorganisatie geen aanvullende budgetverzoek in met het oog op de 5 FTE aan eigen personeel die reeds is opgevoerd in de meerjarenbegroting Toeslagen I. Deze medewerkers kunnen voor beide organisaties worden ingezet.

5. Algemeen – Overheadkosten conform Handleiding Overheidstarieven 2020

Algemeen - kosten overhead				
Jaar		fte	Tarief (HOT2020)	budgetbehoefte
2020		467	€ 23.000	€ 10.735.000
2021		156	€ 23.000	€ 3.578.000

Het normbedrag van €23.000 per fte moet worden gebruikt voor nog niet gedekte uitgaven van €10.700 per fte bij zowel CFD als IV. Het resterende bedrag van €1.600 per fte moet worden gebruikt voor nog ongedekte uitgaven bij SSO O&P en de dienstonderdelen.

6. Organiseren van benodigde capaciteit

Te doen

Er zal weinig tijd beschikbaar zijn om de herstelorganisatie op te bouwen. Om die reden is binnen de Belastingdienst interne belangstellingsregistratie en tijdelijke plaatsing de enige werkbare optie. De doorlooptijd van externe werving bedraagt minimaal vier maanden waarna nog het volgen van een basisopleiding volgt die in ieder geval langer zal moeten zijn dan wanneer interne werving plaatsvindt.

Het inschakelen van uitzendbureaus kan deze doorlooptijd wel verkorten, maar daarbij doet zich wel de vraag voor of er voldoende beschikbaar potentieel is op het gewenste en benodigde denk en werkniveau voor dit werk in de huidige arbeidsmarkt. De inzet van het uitzendbureau kan en zal zeker voor een deel invulling moeten geven aan de gewenste capaciteit. Interne doorstroom is daarnaast qua doorlooptijd en opleidingsinspanningen de meest aantrekkelijke optie. De benodigde doorlooptijd van werving kan worden gehalveerd en de opleidingsinspanningen en duur kunnen ook worden teruggebracht tot twee of drie weken voor toeslagen en vier tot zes weken voor invordering.

De animo onder medewerkers in de Belastingdienst om iets te betekenen in deze hersteloperatie wordt als hoog ingeschat gezien een recente gehouden belangstellingsregistratie voor zaakafhandelaren binnen MKB. Dit betekent wel dat tijdelijk een forse wissel worden getrokken op SSO O&P, CFD en IV om de benodigde capaciteit/specials vanuit de dienst ter beschikking te krijgen, opleidingen te faciliteren en voor het zorgen van adequate huisvesting en middelen.

Wat loopt er al

Binnen Toeslagen is thans een compacte herstelorganisatie actief bestaande uit een directeur, plv. directeur, teammanagers, een programmamanager en een beperkt aantal medewerkers vanuit de voormalige taskforce Toeslagen. De noodzaak tot opschaling is hoog, omdat steeds meer zichtbaar wordt dat met name de bestaande toezichtteams als IST en Fraude steeds minder aan hun eigen werk toekomen.

Per 2 januari is het nieuwe telefoonnummer van Toeslagen actief dat bestemd is voor mogelijk gedupeerden waarvan de toeslag ten onrechte is stopgezet of teruggevorderd. De

hiervoor noodzakelijke bezetting aan medewerkers telefonie is c.q. wordt binnenkort vrijgemaakt binnen KI&S, CAP en Toeslagen en is dus grotendeels al beschikbaar. De backoffice die ondersteuning moet bieden wordt op dit moment nog verder ingericht.

Sinds januari is een groep van 25 I medewerkers vanuit Particulieren gestart met de herbeoordeling van dossiers. Zij hebben hiervoor een opleiding van twee weken gevolgd waarin aandacht is besteedt aan de juridische aspecten en aan het werken met de systemen van Toeslagen.

Sinds 10 februari start elke week een groep van ingeleende MKB medewerkers op I/F niveau. In totaal zal dit aantal oplopen tot 40-45 medewerkers. Half maart zijn de opleidingen afgerond en worden deze medewerkers ingezet op de herbeoordeling van dossiers.

Bij CAP is er op dit moment een kernteam vanuit de huidige bezetting geformeerd bestaande uit een kwartiermaker, een projectleider, een vaktechnisch coördinator Inning en drie coördinatoren. Daarnaast wordt er al gebruik gemaakt van de staande organisatie voor het organiseren en voorbereiden van herstelactiviteiten vanuit CAP.