



Naam dienstonderdeel

Directie Toeslagen

Van:

Bureau Directeursondersteuning
Toeslagen

Verslag

Versie

definitief

Datum

12 april 2019

DEFINITIEF

verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 26 maart 2019 – 09:30 – 12:00 uur

Aanwezig

[] (vz), [], [], []
[] (C&F), [] en []
(verslag).

Afwezig

Gasten

[] (D4)

A ALGEMEEN INLEIDEND

A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

- De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.
- Terugkoppelingen van driehoeksoverleggen zullen worden gedeeld met de collega MT-leden.

A.2 Actualiteiten

- Het MT staat stil bij de tramaanslag van vorige week maandag. Er volgt nog een evaluatie met de bedoeling om de aanpak bij calamiteiten verder te verbeteren.
- De [] heeft gevraagd om de samenwerking in de uitvoering tussen de directies Particulieren, KI&S, CAP en Toeslagen te intensiveren. Dit vraagt goede begeleiding van de verandering en betrokkenheid van de medezeggenschap. Een pilot is voorzien na de zomervakantie. De [] KI&S neemt het initiatief voor een startnotitie. Namens Toeslagen zijn [] en [] aanspreekpunt.

A.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 20 maart 2019

- Het verslag wordt besproken en vastgesteld.

A.4 Actiepunten en voorraadagenda

De actiepunten zijn besproken en worden verwerkt in de actielijst.

B TER BESLUITVORMING

B.1 Plan van aanpak Business Impact Analyse

- Dit agendapunt wordt doorgeschoven naar de volgende MT-vergadering.

B.2 Memo Samenhang Handhavingsdocumentatie

Toelichting:

- Het MT wordt gevraagd akkoord te gaan met de volgende opbouw van handhavingsdocumentatie:
 - o a. het vervangen van de "Handhavingsvisie Toeslagen (2016-2018)" en de handhavingsonderdelen uit het "Klantsegmentdocument Toeslagen (2016-2020)" door een nieuwe Handhavingsvisie Toeslagen voor de periode 2020-2025;
 - o b. het jaarlijks uitwerken van de handhavingsvisie naar het onderdeel Uitvoering en Toezicht in het Jaarplan Belastingdienst en het Jaarcontract Toeslagen;
 - o c. het jaarlijks opstellen van de operationele jaarplannen voor het volgende jaar voor de gebieden voorkomen van fouten, dienstverlening, toezicht en fraudeaanpak.

Opmerkingen:

- Doel van dit voorstel is om het aantal plannen te beperken en te doen wat nodig is.

Besluit:

- De Handhavingsvisie 2016-2018 is ook geldig voor 2019.
- Het voorstel is akkoord.

B.3 Memo Arbeidsparticipatie Toeslagen

Toelichting:

- De Belastingdienst heeft eerder besloten zich in te spannen om dit jaar 176 banen voor mensen met een arbeidsbeperking te realiseren. Om aan deze doelstelling te voldoen gaat Toeslagen (evenals andere directies) samenwerken met de Switch-organisatie om mensen te werven. Voor Toeslagen gaat het om 27 banen voor vaste medewerkers, uitzendkrachten kunnen echter ook in aanmerking komen.
-

Opmerkingen:

- De werving van 27 FTE is ambitieus.
- Bij matching kijken naar meerdere profielen en breder dan productie.
- Niet alleen kijken naar de op dat moment openstaande vacatures.
- Naast Switch ook Driessen (uitzendkrachten) vragen naar mogelijke kandidaten .

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met het voorstel.

D TER BESPREKING

D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.

Aan de Tweede kamer zijn toezeggingen gedaan en er zijn afspraken gemaakt over de opvolging van die toezeggingen.

De acties naar aanleiding van het CAF-11 debat van 21 maart worden toegelicht en verder geconcretiseerd.

☐ gaat in gesprek met betrokken ouders. Daarnaast wordt gekeken naar het toepassen van de menselijke maat in onze dienstverlening en wordt onderzoek gedaan naar de mogelijkheden voor burgers om te reageren op

toeslagbeschikkingen. Samen met de staatssecretaris worden gesprekken gepland met de Nationale Ombudsman en de Kinderombudsman.

Afspraken:

- [] en [] nemen de acties op zich om gesprekken te voeren met betrokken ouders en met de ombudsman en kindermobudsman.
- [] is samen met de regieteamleiders van Handhavingsregie en productieregie aanspreekpunt voor het onderzoek dat de ADR gaat uitvoeren naar andere CAF-zaken.
- [] voert samen met [] en [] een verkennend gesprek met ABD Topconsult over het leveren van maatwerk bij kwetsbare groepen.

D.2 Memo Organisatieveranderingen Toeslagen

Toelichting:

- Het MT werkt aan een overzicht van de verschillende organisatorische veranderingen die in de loop van 2019 te verwachten zijn. Het overzicht wordt a.s. vrijdag besproken met de Onderdeels Commissie. Doel van dit memo is om de formele stappen rondom organisatie- veranderingen, die later zullen volgen, te herkennen en om deze te plaatsen in het juiste formele en juridische kader (onder andere met de medezeggenschap).

Opmerkingen:

- Eventuele aanvullingen kunnen vandaag nog door de MT-leden aan [] worden doorgegeven.

D.3 Huisvesting Utrecht in relatie tot streefbezetting

- Door de instroom van medewerkers per 1 april zijn maatregelen nodig. Concreet moet de 13e etage in Utrecht worden vrijgemaakt voor opleidingen.
- [] krijgt mandaat om de huisvesting voor de korte termijn (1-4) te regelen.
- Voor de middellange termijn planning wordt eerst bij de teamleiders uitgevraagd wat de knelpunten zijn.
- De lange termijn oplossing moet in lijn zijn met de streefbezetting voor 2019.

D.4 Presentatie Onderzoek Kinderopvanglasten

[] presenteert de aanpak en resultaten van zijn onderzoek. Hij heeft in het kader van zijn studie onderzoek gedaan naar het doel van de organisatie, een externe en interne analyse uitgevoerd en vervolgens gekeken naar strategische opties.

Aan de hand van een Stella-casus wordt zichtbaar hoe Toeslagen omgaat met een burger. We lijken in de praktijk niet te voldoen aan onze strategische intenties. De onderzoeksvraag is hoe we meer invulling zouden kunnen geven aan klantgerichte dienstverlening rondom het verkrijgen en verwerken van juiste opvanglasten, zonder hierbij in te leveren op de rechtmatigheid en met aandacht voor efficiëntie.

Enkele highlights uit de aanbevelingen:

- Door het delen van data via koppeling van systemen bieden we andere partijen kansen om de kanalen voor toeslagen uit te breiden.
- Verleg het klantcontact naar daar waar het toch al plaatsvindt: de kinderopvangorganisaties. Neem dit punt mee bij het ontwikkelen van digitale dienstverlening in het kader van verbetervoorstellen KOT.
- Houd bij het uitrollen van casemanagement rekening met de cultuur. Uit het onderzoek komt naar voren dat de meeste mensen niet ervaren dat het belang van de burger centraal staat bij Toeslagen.

- Anticipeer meer op komende veranderingen, nu doen we teveel aan symptoombestrijding en worden inzichten en kennis niet geborgd.
- Het onderzoeksrapport zal worden gedeeld met RTO en MT.

Opmerkingen:

- Het thema maatwerk in dienstverlening voor kwetsbare groepen wordt geagendeerd voor een volgende MT-dag.
- Het MT spreekt waardering uit voor het onderzoek en de resultaten. De resultaten lijken bruikbaar voor lopende initiatieven zoals de herijking van de missie en visie van Toeslagen en dienstverlening op maat.

E TER KENNISNEMING

E.1 Rapportage februari Verbeterprogramma KOT

- De resultaten worden ter kennisgeving aangenomen.

F ALGEMEEN AFRONDEND

F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag

- Er worden geen bespreekpunten ingebracht.

F.2 Personeelsvertrouwelijk

De besproken punten zijn opgenomen in een separaat vertrouwelijk verslag.

F.3 Afsluiting

De voorzitter sluit de vergadering om 12.30 uur.