



Naam dienstonderdeel

Directie Toeslagen

Van:

Bureau Directeursorondersteuning
Toeslagen

Verslag

Versie

definitief

Datum

23 juli 2019

DEFINITIEF

verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 9 juli 2019 – 09:30 – 12:30 uur

Aanwezig (vz),
 (C&F) en (verslag).

Afwezig

Gasten Bij A2

A ALGEMEEN INLEIDEND

A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

- De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

A.2 Actualiteiten

MT praat in aanwezigheid van bij over CAF.

De volgende acties worden herbevestigd / afgesproken:

- . Er moet inzicht en overzicht komen welke beroepszaken gepland zijn of in de pijplijn zitten, waarbij per beroepszaak beoordeeld moet worden of deze direct samenhangt met CAF, "in potentie" samenhang heeft of volledig losstaat .
- . er moet per beroepszaak worden vastgesteld welke verweerder(s) hierbij betrokken dient of dienen te zijn, extra hoogwaardige inzet vanuit andere onderdelen van de Dienst is noodzakelijk .
- . per CAF zaak moeten alle op de zaak betrekking hebbende stukken kant en klaar op de plank liggen .
- . Naar aanleiding van de toezegging van de Stas dient kritisch gekeken te worden naar de inzet van niet-CAF11 betrokken medewerkers.
- . Er wordt nog opgemerkt dat door alle inspanningen rondom CAF dit consequenties heeft voor de productie. Dit komt in ieder geval in het MT van 16 juli aan de orde

Naar aanleiding van het debat licht toe wat op korte termijn te gebeuren staat.

- . Morgen 10 juli is er een medewerkersbijeenkomst met En er is een bijeenkomst met de medewerkers uit het CAF team.
- . Donderdag 11 juli is de eerste bijeenkomst Commissie Donner. Namens Toeslagen zullen aanwezig zijn.

- . De brief over het ADR onderzoek moet met spoed naar de Kamer. 2 fases: een onderzoeksfase en een behandelfase. Vandaag nog een brief naar de Kamer met als bijlage de opdrachtverstrekking aan de ADR.
- . de huidige structuur blijft bestaan. Goede afstemming tussen regulier en project is noodzakelijk. [] zal een actielijst maken met actiehouders en een prioritering.

Terugkoppeling uit Stuurgroep KGB

[] koppelt terug uit de stuurgroep KGB.

Gesproken over huisvesting, vermogensproblematiek en samenloop SVB tijdlijnen en KGB herstel.

A.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 25 juni 2019

Het definitieve verslag van 25 juni wordt vastgesteld.

Het concept verslag van 2 juli wordt besproken en de opmerkingen worden verwerkt. Het verslag zal volgende week opnieuw ter vaststelling worden aangeboden,

A.4 Actiepunten en voorraadagenda

Dit agendapunt is niet aan de orde geweest.

B TER BESLUITVORMING

B.1 Doorlichting Toezichtacties

Toelichting:

- Op verzoek van MT zijn alle toezichtacties doorgenomen of er sprake is van stopzettingen/opschortingen voordat de burger in de gelegenheid is gesteld om te reageren, wat de reden is, welke brief c.q. beschikking wordt verzonden etc.
- Aan het MT wordt gevraagd voor de vier "rood-gekleurde" toezichtacties of : moeten deze toezichtacties (tijdelijk) worden stopgezet én hervat gaan worden na aanpassing (herzien) van het proces c.q. gebruikte documenten.

Opmerkingen:

- Het MT is blij met dit overzicht en inzicht in de acties. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat géén actie mag worden ondernomen voordat er goede communicatie naar de toeslaggerechtigde heeft plaatsgevonden.

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met het voorstel.
- Verder wordt gevraagd nader te onderzoeken of hiermee het volledige veld van toezicht is afgedekt. []

B.2 Opschorten betalingen

Toelichting:

- Op verzoek van de ketenvoorzitter Toeslagen is n.a.v. het politieke debat inzake CAF11 gevraagd naar de mogelijkheden tot opschorten van betalingen van Toeslagen *in de systemen*. Dit onderwerp heeft eerder in 2013 en 2015 op de agenda gestaan en is toen ook uitgewerkt in een epic en in features. Een robuuste oplossing voor deze vraag vraagt een forse investering terwijl de portfolio van Toeslagen en andere betrokken ketens overvol is.
- Aan het MT wordt gevraagd dit onderwerp te prioriteren op de portfolio.

Opmerkingen:

- Het MT benadrukt bij de discussie over opschorten en stopzetten het verschil tussen de juridische actie naar de toeslaggerechtigde en de ondersteunende systemen (TVS). Het gaat hier om het laatste
- Opschorten heeft een impact op TVS. We kunnen opschorten maar niet fatsoenlijk. Moet worden aangepast maar dat heeft tijd nodig. ☐ vraagt zich af of het niet goedkoper kan, anders dan deze robuuste scenario's.

Besluit:

- De politieke discussie onderschrijft het verschil tussen opschorten en stoppen, en we zouden dat in de onderliggende systemen moeten willen afdwingen. Om een bewuste keuze te maken in relatie tot andere prioriteiten zullen er meerdere scenario's aan het MT worden voorgelegd.

☐

B.3 Bijdrage Toeslagen aan Jaarplan 2020 Belastingdienst

Toelichting:

- Het MT wordt gevraagd akkoord te gaan met de inhoud van de bijdrage aan het Jaarplan 2020.
- KI&S heeft aangeboden om in samenwerking een customer journey (klantreis) te starten. Doel is om in kaart te brengen hoe onze processen doorlopen worden zodat verbetermaatregelen gevonden worden. Een nadere analyse is nodig om te bepalen welke doelgroep het best geselecteerd kan worden voor de customer journey. Aan het MT wordt gevraagd om voor deze analyse capaciteit vrij te maken. Voorstel is om de analyse in 2020 af te ronden zodat, indien een nuttige doelgroep gevonden is, de customer journey in 2021 uitgevoerd kan worden.

Opmerkingen:

- Jaarplan lijkt niet in afstemming met afnemend formatief en budgettair kader. Wat we benoemen moeten we ook kunnen waarmaken en verantwoorden. Het MT verzoekt om aanpassing richting een realistisch jaarplan met verbreding van de interne afstemming en met de ketentafel.

Besluit:

- Komt terug op de MT agenda in aangepaste vorm ☐

C. HAMERSTUK

C.1 Wervingspakket 1 Plus

Toelichting:

- Het voorstel bevat een vervolg op het eerder besproken wervingspakket 1 voor de komende maanden tot oktober 2019.
- Het MT is in het MT van 2 juli akkoord gegaan met de voorstellen en heeft daarbij enkele aanpassingen voorgesteld. De aanpassingen zijn verwerkt in het definitieve voorstel dat nu als hamerstuk is geagendeerd.

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met het voorstel.

D TER BESPREKING

D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.

Dit agendapunt is niet aan de orde geweest.

D.2 Werving en selectie Bosno-opleiding

Dit agendapunt is niet aan de orde geweest.

D.3 Maandrapportage juni

Toelichting:

schuift aan om e.e.a. toe te lichten.

Opmerkingen:

- KPI 11(verbetering KOT) zal worden aangepast. De tabel wordt verwijderd

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met verzending, na verwerking van de opmerking

D.4 Vermogensproblematiek KGB herstel: plan voor bespreking met stakeholders

Toelichting:

- Nabetalings aan burgers in het kader van KGB herstel hebben geen invloed op de hoogte van toeslagen in de betreffende kalenderjaren. Een uitbetaald bedrag in 2019 kan echter wel invloed hebben op de hoogte van de toeslag in 2020 omdat het bedrag onderdeel kan zijn van het vermogen op 1 januari 2021. Het MT wil de problematiek bespreekbaar maken met de stakeholders.

Afspraken:

- Problematiek wordt in eerste instantie besproken met UHB en FIZ, met hen wordt voorstel tot verdere communicatie uitgewerkt

D.5 Denkrichting en procesvoorstel QA (mondeling)

Deze zal besproken worden in eerste portefeuille overleg Kwaliteit

E TER KENNISNEMING

E.1 Rapportage Leiderschap en cultuur uitvraag 2019

Toelichting:

- De Belastingdienst heeft in 2018 een visie ontwikkeld voor Leiderschap en Cultuur binnen de organisatie, in lijn met de Koers van Financiën. Dit is één van de speerpunten in het programma 'Beheerst vernieuwen'. De uitvoering van de visie moet leiden tot betere prestaties, maar vooral tot grotere tevredenheid en betrokkenheid van medewerkers. Voor Leiderschap en Cultuur is een Plan van Aanpak geschreven, dat is gestart in 2019.
- De directie Toeslagen heeft over dit plan van aanpak nu voor het eerst gerapporteerd.

Opmerkingen:

- De rapportage wordt ter kennisgeving aangenomen.

E.2 Financiële rapportage juni

Toelichting:

- De financiële rapportage over juni wordt ter kennisgeving aangenomen.

E.3 Pilot casemanagement

Toelichting:

- Het Project Management Overleg van het verbeterprogramma KOT heeft eerder ingestemd met het uitvoeren van een pilot casemanagement op basis van signalen van kinderopvangorganisaties (KOO's), met vastgelegde toestemming van de betrokken ouders.
- Zeven KOO's hebben de intentie uitgesproken mee te willen doen aan de pilot, indien een aantal randvoorwaarden worden ingevuld.

- Het MT wordt geïnformeerd over de inhoud en de randvoorwaarden van de pilot.

Opmerkingen:

- De pilot zal nader worden uitgewerkt, gericht op C behandelwerk.

F ALGEMEEN AFRONDEND

F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag

De besproken punten zijn opgenomen in een separaat vertrouwelijk verslag.

F.2 Personeelsvertrouwelijk

De besproken punten zijn opgenomen in een separaat vertrouwelijk verslag.

E.3 Afsluiting

De voorzitter sluit de vergadering om 13.00 uur.