



**Naam dienstonderdeel**

Directie Toeslagen

**Van:**

Bureau Directeursorondersteuning  
Toeslagen

**Verslag**

**Versie**

definitief

**Datum**

18 oktober 2019

**DEFINITIEF**

# verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 10 september 2019 – 09:30 – 12:30 uur

Aanwezig

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

Afwezig

[ ]

Gasten

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

De voorzitter opent de vergadering en de agenda wordt met enkele aanpassingen vastgesteld.

### A.2 Actualiteiten

Tijdens het OOT (Opdrachtgevers- Opdrachtnemer Overleg Toeslagen) van 4 september is gesproken met [ ] IBO Toeslagen. IBO zal twee adviezen uitbrengen. Voor het eerste deel heeft Toeslagen input geleverd en de impact van de verschillende voorstellen 'gewogen op de hand'. Sommige voorstellen hebben we aangeraden, anderen afgeraden. Het tweede deel zal meer fundamenteel van aard zijn en adviseren over het stelsel van toeslagen ten behoeve van een volgende kabinetsformatie.

Op 6 september is gesproken met leden van de commissie Donner over de CAF dossiers. Op 12 september volgt een vervolgesprek over juridische vraagpunten. Met name de invorderingsaspecten zullen meer aandacht krijgen. In oktober wordt het eerste deeladvies van de commissie verwacht over CAF 11. Eind 2020 volgt dan het advies over de overige CAF zaken. [ ] zal een voorstel maken hoe het herstel van beide doelgroepen zal worden opgepakt.

## B TER BESLUITVORMING

### B.1 Toelichting proefproducties

Er is verschil tussen de bestanden van fiscale partners bij Blauw en toeslagpartners bij Toeslagen. Mogelijk worden hierdoor toeslagen onterecht uitgekeerd. Het voorstel om in het lopend jaar te gaan handhaven op basis van de blauwe bestanden wordt verworpen omdat er onvoldoende zekerheid bestaat dat

deze juist zijn. Burgers zouden in dat geval zowel bij Blauw als bij Toeslagen bezwaar kunnen gaan aantekenen tegen het stopzetten van lopende toeslagen. Het overzicht en een goed uitgewerkt proces hoe dit op te pakken ontbreekt. Wel stelt het MT voor burgers te gaan attenderen en te verzoeken ofwel het fiscaal partnerschap aan te laten passen ofwel het toeslagpartnerschap juist te registreren. In 2020 kan dan gestart worden met handhaven op deze groep over 2019. [ ] zal deze lijn uitwerken en terug laten komen. **Actie** [ ]

## **B.2 Quality Assurance - Verbetervoorstellen**

Het voorstel is een eerste voorstel dat via de nieuwe portefeuilles van teamleiders wordt aangeboden. Het MT is hierover verheugd. Ten aanzien van het verminderen van het aantal QA posten wordt geconstateerd dat QA bedoeld is ter verbetering van het proces. Voor de monitoring van de kwaliteit van individuele medewerkers dient het instrument Collegiale Toetsing te worden gebruikt. Deze kan gedifferentieerd naar medewerkers worden ingezet. De QA controles kunnen naar mening van het MT significant lager, en meer in lijn met wat gebruikelijk is in andere onderdelen van de Belastingdienst. Het MT vraagt de portefeuille in dat kader voor de langere termijn ook te kijken of het FIX instrument ook inzetbaar is voor Toeslagen ipv de QA. Het MT staat open voor de aanbeveling om weer een onderscheid te maken tussen fouten en signalen in de QA. [ ] zal met de portefeuille een aangescherpt voorstel ter besluitvorming maken. **Actie** [ ]

## **C TER BESPREKING**

### **C.1 Privacy Impact Assessment (PIA) werkstroombesturing**

De PIA GVS is in samenwerking met IV&D tot stand gekomen. Het MT besluit deze versie formeel voor te leggen aan de [ ] Gezien de voorfase wordt een vlotte afhandeling verwacht.

## **D TER VERKENNING**

### **D.1 Vanuit de ketentafel Toeslagen van 9 september j.l.**

[ ] vraagt aandacht VOO versterking van Business Owner rollen vanuit Directie Toeslagen. Zij zal met de verschillende MT leden de knelpunten bespreken. De [ ] heeft voorgesteld om in het kader van de onderbezetting de mogelijkheid van 40 uren werkweken op basis van vrijwilligheid te onderzoeken.

### **D.2 Gesprek met ABDTOPConsult over Maatwerk in dienstverlening**

[ ] en [ ] van ABD Topconsult schuiven aan voor dit agendapunt. ABD Topconsult heeft een onderzoek gedaan bij verschillende uitvoeringsinstanties naar de mogelijkheden voor maatwerk in de dienstverlening. In het gesprek is het rapport en de aanbevelingen besproken. De huurtoeslag was onderwerp van dit onderzoek. De huidige aandacht voor, maar ook ruimte voor maatwerk in wetgeving is als zeer beperkt beoordeeld. Het MT ervaart het rapport als een nadere aansporing en ondersteuning om haar opdracht opnieuw te bezien. Het spanningsveld tussen massale verwerking enerzijds en de behoefte aan meer maatwerk anderzijds zal samen met de opdrachtgevers opnieuw beoordeeld moeten worden.

### **D.3 Avondopenstelling (verkenkend)**

In 2010 heeft het MT reeds besloten tot avondopenstelling voor het belcentrum en het vraagproces. Dit op verzoek van KI&S die bij burgers een behoefte hiertoe had signaleerd.

Voor het vraagproces is het besluit slechts in Den Haag en middels de inzet van uitzendkrachten opgevolgd. Met het inzetten op meer vaste capaciteit komt deze oplossing steeds verder onder druk.

Het MT heeft de intentie het besluit rondom avondopenstelling te hernieuwen. Daarbij moet de invulling daarvan nader uitgewerkt worden tav klantbehoefte, reikwijdte qua processen, bezetting en tijdstippen, financiële gevolgen en dergelijke. Het MT heeft de wens om de OR en evt andere medewerkers bij deze uitwerking te betrekken. BDO zal hiertoe het voortouw nemen **Actie**

## **E TER KENNISNEMING**

### **E.1 High Light Rapportage Rappelleren**

Het MT neemt de rapportage ter kennisgeving aan.

### **E.2 Rapportage In- en Outputcontrole**

Het MT neemt de rapportage ter kennisgeving aan.

### **E.3 Maandbeeld KPI's 2019**

Het MT neemt de rapportage ter kennisgeving aan.

## **F ALGEMEEN AFRONDEND**

### **F.1 Extra agendapunt: Meerjarig financieel beeld Toeslagen 2020-2024**

De  heeft gevraagd meerjarig 3 scenario's uit te werken:

- de consequenties van het huidige dalende financiële kader in kaart brengen
- Wat als het huidige kader de komende jaren beschikbaar zou blijven
- Welke extra middelen zijn nodig om een kwaliteitsimpuls aan de uitvoering te geven?

De uitwerking laat zien dat in 2020 in alle scenario's de beschikbaar te maken capaciteit te beperkende factor is. We hebben de ambitie om per kwartaal 50 nieuwe medewerkers te werven, maar de uitstroom als gevolg van de vertrekregeling en de gunstige arbeidsmarkt voor uitzendkrachten blijft ook hoog. De scenario's zijn ingediend en nadere discussie daarover met de  volgt. Het MT zal nadere mogelijkheden onderzoeken om de beperking in capaciteit te ondervangen.

#### **Wat verder ter tafel komt**

deelt mee dat het onderwerp Risicomanagement gisteren in de ketentafel TSL is gepresenteerd. Vanmiddag is hieromtrent een intakegesprek met  en  gepland.

deelt mee dat vanuit het Schuldenoverleg ( ) is aangegeven dat dit overleg dé gesprekspartner voor het CJIB is als het gaat over schulden. De directie TSL wil zich hierbij aansluiten.  geeft aan dat zij al een afspraak met het CJIB heeft in het kader van het Innovatielab en maatwerk voor burgers.

### **F.2 Rondvraag (Personeelsvertrouwelijk) en sluiting**

De besproken punten zijn opgenomen in een separaat vertrouwelijk verslag.

sluit de MT-vergadering om 12.30 uur.