Bundel van de Toeslagen MT overleg van 2 februari 2021

A ALGEMEEN INLEIDEND

A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

A.2 Actualiteiten

- MT actualiteiten 02-02.docx
- Stand_van_zaken_Herstellen,_Verbeteren,_Borgen_(HVB).docx

A.3 Vaststellen verslag MT overleg d.d. 12/01/2021 en 26/01/2021

- 20210112 concept verslag MT.docx
- 20210126 concept verslag MT.docx

A.4 Actiepunten en voorraadagenda

- actielijst MT 02-02-2021.xlsx

B TER BESLUITVORMING

B.1 Taak- en rolbeschrijving kwaliteitsregie i.r.t. vaktechniek

doorgeschoven van MT 26/01

- Aanbiedingsformulier Taak- en rolbeschrijving Kwaliteitsregie irt vaktechnische structuur 20210122.docx
- 20210118 Memo Taak- en rolbeschrijving Kwaliteitsregie irt Vaktechnische structuur.docx
- Beschrijving Kwaliteitsregie v1.1 20210122.docx

B.2 Prioritering ontwikkeling opleidingen

- Aanbiedingsformulier Prioritering ontwikkeling opleidingen.docx
- Inzetplanning ontwikkeling opleidingen v02.docx

B.3 Voorstel onboarding

- Aanbiedingsformulier onboarding nieuwe medewerkers Toeslagen.docx
- Memo MT doorontwikkeling onboarding def.docx
- Voorstel doorontwikkeling onboarding Toeslagen v1.pptx
- Warm-welkom-dagen-programma v20210126.xlsx

B.4 Rapportage Apeldoorn

- Aanbiedingsformulier Apeldoorn voor MT 020221.pdf
- Voortgangsrapportage X oprichting 5e locatie DN0260121.pdf

B.5 Wervingsvoorstel Apeldoorn

- Aanbiedingsformulier memo wervingsvoorstel Apeldoorn.pdf
- 20212701 Memo Wervingsvoorstel Apeldoorn.pdf
- Overbruggingsovk Driessen P2 toeslagen 0.9.docx

B.6 Planning en rapportage verdieping E

- aanbiedingsformulier MT Toeslagen 2 febr 2021 rapportage en planning verdieping E.docx
- memo planning en rapportage verdieping E.docx

B.7 Inrichting Hotspot Toeslagen

- Aanbiedingsformulier Afbakening en nrichting hotspot toeslagenaffaire.docx
- 2021.01.28 - Afbakening en inrichting hotspot toeslagenaffaire.docx
- 20012021 - SSO CFD IHH - Sjabloon Informatieoverzicht (definitief).xlsx
- 27012021 - SSO CFD IHH - Advies afbakening (scope) hotspot Toeslagenaffaire (definitief).pdf
- e_van_het_lid_Omtzigt_over_een__hotspot_archief_toeslagenschandaal__inrichten_(t.v.v._31066-724).pdf
- SSO CFD IHH - 19012021 - Sjabloon Afbakeningsdocument (definitief).docx

B.8 Stoppen met schonen

- Aanbiedingsformulier vervolgacties stoppen met schonen.docx
- 2021.01.12 - memo Vervolgacties verzoek stoppen met schonen.docx

C HAMERSTUK

C.1 AAngepaste overeenkomst toeslagendienstverlener

D TER BESPREKING

D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DG team Toeslagen, ketenoverleggen etc.

D.2 Voorbespreking wekelijks overleg Stas

- Voorraadagenda wekelijks overleg STas_regulier.docx

D.3 voortgangsrapportage verbetering productieplanning en sturing

- 20210128 Aanbiedingsformulier - Voortgangsrapportage voor MT 29 januari 2021.docx
- 20210129 Verbetering productieplanning en -sturing - Voortgangsrapportage 29 januari 2021 v2.pdf

D.4 Budgetenveloppe kabinetsreactie POK

- bestedingsplannen n.a.v. POK brief.docx
- Toelichting op match enveloppes POK en pvd 210129.docx
- 20210113 Budgettaire tabel kabinetsreactie POK.docx
- Overzicht specifieke maatregelen Toeslagen POK - match PVD 210129 - CONCEPT.xlsx

D.5 voorstel opschaling Stella

- Voorstel opschaling Stella.docx

E TER KENNISNEMING

E.1 Presentaties ARO's concept bevindingen Rechtmatigheidscontrole 2020

- Aanbiedingsformulier TSL MT overleg 2 feb 2021 Presentatie ARO concept bevindingen RC 2020.docx
- Toeslagen concept bevindingen 2020 Huurtoeslag v1.0.pptx
- Toeslagen concept bevindingen 2020 Zorgtoeslag v1.0.pptx
- Toeslagen concept bevindingen 2020 Kinderopvangtoeslag v1.0.pptx
- Toeslagen concept bevindingen 2020 Kindgebonden budget v1.0.pptx
- Reactie ML 2020 najaar Toeslagen.pdf

E.2 verkoop voertuigen

- Verkoop voertuigen bij DRZ ivm corona 1.3.docx

F ALGEMEEN AFRONDEND

F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag

F.2 Inventariseren mogelijke agendapunten voor DG team Toeslagen

F.3 Personeelsvertrouwelijk

F.4 Afsluiting

MT Toeslagen regulier 02-02-2021

Te bespreken actualiteiten:

[redacted]

- Informatie van/naar DG-T etc tbv kamerbrieven etc
- VaCo's op M-dag, specifiek 9 februari a.s.
- Er wordt gewerkt aan een wetsvoorstel waarborgen gegevensverwerking Belastingdienst, Toeslagen en Douane. [redacted] is namens T betrokken, ik op de achterhand.
- De moties van Azarkan mbt diversiteit en inclusiviteit bij B-D-T worden opgepakt vanuit KD, waarbij [redacted] en ik betrokken zullen worden.
- Ik heb meegeluisterd met de Workshop voor TL's mbt Verzuim-aanpak. Er werd daar opgemerkt dat verzuim niet bij alle MT-leden onderdeel uitmaakt van de reguliere gesprekken tussen MT-leden en TL's. Dit is wel gewenst (door de tl's)! Dus wie de schoen past .....

[redacted]

- Livegang KNW
- Eh2 EH3
- stella teams uitrollen
- start nummer herkenning pilot
- vraag: smo's hoe strikt?

[redacted]

- eerste week februari herziening Handboek Toeslagen gereed. Schrijvers nemen ook het reguliere onderhoud voor hun rekening.
- 26 januari startdag vta's.
- teams waarin nog geen vta's zijn
- faciliteiten (devices) bij opleidingen

[redacted]

- Reacties en communicatie nav media aandacht en besluiten nav POK rapport
- vastlegging actiepunten werkoverleg stas tav productie
- evaluatie uitreiken mobile devices
- update vernietigde beroepsdossiers, 15 feb peildatum

[redacted]

- De hoofdstructuur van DG Toeslagen moet op korte termijn richting medezeggenschap. Donderdag geeft de stuurgroep O&I hier in principe een klap op. Voorzitter praat MT bij over twee voorbereidende overleggen over de afbakening.
- Op 27 januari is brief naar TK gegaan inzake HVB. Aan secretaris wordt gevraagd te inventariseren of de daarin opgenomen acties voldoende geborgd zijn binnen Toeslagen (regulier).

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Aan de voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

2500EA 's-Gravenhage

Directoraat-Generaal Fiscale Zaken

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2021-0000015631

Uw brief (kenmerk)

Bijlagen: 4

Datum
Betreft Stand van zaken Herstellen, Verbeteren, Borgen (HVB)

Geachte voorzitter,

Op 1 februari aanstaande vindt het notaoverleg over de fraudeopsporing en gebruik van tweede nationaliteit door de Belastingdienst plaats. Vanwege het grote belang van deze onderwerpen hechten wij eraan om uw Kamer uitgebreid te informeren. Daarbij willen wij, voordat we gedetailleerd op diverse onderwerpen ingaan, graag aangeven wat wij belangrijke uitgangspunten en stappen vinden in de fraudebestrijding door de Belastingdienst.

Wij willen nogmaals onderstrepen dat etnisch profileren en discriminatie nooit mag gebeuren. Medewerkers moeten professioneel en verantwoordelijk omgaan met gegevens van en informatie over burgers en bedrijven. Daarom zullen wij nadrukkelijk aandacht besteden aan het bewustzijn van de medewerkers van de Belastingdienst voor de risico's van privacyschendingen en discriminatie. Het voorkomen van discriminatie en ongeoorloofd gebruik van gegevens zoals nationaliteit, is namelijk niet alleen een kwestie van data verwijderen. Nog belangrijker is dat medewerkers zich voldoende bewust zijn van ongewenst gebruik van persoonsgegevens zoals nationaliteit. We trainen de medewerkers bij de Belastingdienst en Toeslagen om verantwoord met persoonsgegevens om te gaan. In de kabinetsreactie op het rapport Ongekend Onrecht is hier uitgebreider op ingegaan. Ook betekent het elimineren van etnisch profileren in ieder geval dat de Belastingdienst, Toeslagen en Douane aan alle privacywetgeving moet voldoen om de systematische kans daarop te verkleinen.

Daarnaast kondigen wij nu aan dat wij definitief stoppen met het Combiteam Aanpak Facilitators (CAF). In de brief van 10 juli 2020[1] is aan uw Kamer gemeld dat het CAF-team per 3 juli jl. is opgeschort. Voorts gaven we in de brief van 13 oktober 2020[2] aan dat de signalen die naar aanleiding van het CAF nog bij directies van de Belastingdienst liggen geanalyseerd zouden worden, waarna besloten kon worden of dit werk eveneens opgeschort wordt of niet. Het bestaande werk is inmiddels in beeld gebracht. Uit de inventarisatie zijn 34 casussen naar voren gekomen. Voor deze lopende zaken geldt dat zij pas weer behandeld worden zodra voldaan kan worden aan het nieuwe beleid waarmee de Belastingdienst fraude gaat bestrijden. Aan het einde van deze brief gaan wij op het nieuwe beleid in. Daarnaast wordt er nog wel een analyse gemaakt van de behandeling van deze signalen tot dusver om te beoordelen of die behandeling

[1] Kamerstukken II, 31066, nr. 681
[2] Kamerstukken II, 31066, nr. 709

juist is verlopen. Deze analyse is eind maart afgerond en wordt dan met uw Kamer gedeeld.

Hierna gaan wij dieper in op enkele belangrijke onderwerpen. Wij hanteren daarbij de volgende indeling:

A. De stand van zaken van de onderzoeken naar applicaties waarin fraudesignalen worden geregistreerd;
B. Het voorkomen van de tweede nationaliteit in de kopie van het systeem Beheer van relaties (BVR);
C. De stand van zaken van de acties die wij aangekondigd hebben om de applicaties en de werkwijze van de Belastingdienst te hervormen;
D. De relatie van de minnelijke schuldsanering met de Fraudesignalering voorziening (FSV);
E. Het overzicht van expliciete wettelijke grondslagen voor het gebruik van nationaliteit;
F. De inventarisatie van hardheden in de (uitvoering van) wet- en regelgeving; en
G. De contouren van een nieuwe fraudeaanpak door de Belastingdienst & Toeslagen.

A. De stand van zaken van de onderzoeken naar applicaties waarin fraudesignalen worden geregistreerd

Om te kunnen verbeteren is het noodzakelijk goed inzicht te hebben in wat er niet goed gaat. Het eerste spoor - 'herstellen' - van HVB richt zich op de onderzoeken die in beeld brengen wat niet goed is gegaan. Hieronder gaan wij in op de onderzoeken naar FSV en projectcode 1043 en hoe we omgaan met de resterende signalen van CAF-teams.

Onderzoek naar de effecten van FSV op burgers en bedrijven
Het onderzoek naar de effecten burgers en bedrijven FSV wordt, zoals toegezegd, uitgevoerd door een externe partij. Momenteel bekijken wij op welke manier een externe partij zo snel mogelijk aan de slag kan met een focus op een zo snel mogelijke aanbesteding. De beoogde onderzoeksopzet vindt u in bijlage 2.

Daarnaast heeft uw kamer de motie Marijnissen c.s.[3] aangenomen op grond waarvan het kabinet wordt gevraagd iedereen die in FSV stond te informeren. Gelet op de aantallen personen die in FSV geregistreerd stonden, wordt nader uitgewerkt hoe we zo snel mogelijk uitvoering kunnen geven aan de motie. We komen hier in het eerste kwartaal van 2021 op terug. In de tussentijd blijft uiteraard de mogelijkheid bestaan dat burgers zelf een verzoek bij de Belastingdienst indienen en daarmee inzage krijgen.

Structurele werking projectcode 1043
In projectcode 1043 werden aangiften inkomstenbelasting geselecteerd waarvan verondersteld werd dat zij een hoog risico bevatten. Deze aangiften werden handmatig beoordeeld door vakspecialisten. Als er twijfels waren over bijvoorbeeld een aftrekpost, werd de belastingplichtige gevraagd deze aftrekpost aannemelijk te maken. Voor zover die daarin niet slaagde, werd de aangifte vaak in het nadeel, maar ook als daar sprake van bleek in het voordeel voor de burger gecorrigeerd. De aangiften van deze belastingplichtige werden gedurende zes jaar handmatig beoordeeld totdat een aangifte werd ingediend die geen risico's bevatte die door de vakspecialisten beoordeeld hoefde te worden.

Het gebruik van projectcode 1043 is opgeschort, er worden geen nieuwe aangiften van deze mensen meer geselecteerd. Er zijn waarborgen opgesteld en

[3] Kamerstukken II 2020-2021 35 510, nr. 21.

bestaande waarborgen zijn versterkt. Het gaat hierbij om onder andere een verbeterde werkinstructie, een deblokkeringsproces als een belastingplichtige eenmaal een juiste aangifte indient om te voorkomen dat een volgende aangifte wederom wordt geselecteerd voor intensief toezicht en een proces om signalen op te vangen, te behandelen en te analyseren. De Belastingdienst heeft de Auditdienst Rijk (ADR) gevraagd vóór 1 maart aanstaande de opzet en het bestaan van de waarborgen rond projectcode 1043 te onderzoeken. Op basis van dit onderzoek nemen wij een besluit over het gebruik van de projectcode 1043. Als het systeem opnieuw in gebruik genomen wordt, toetst de ADR de werking van de waarborgen in de praktijk nog twee keer tijdens de aangifteperiode over het belastingjaar 2020.

In bijlage 1 wordt nader ingegaan op het onderzoek naar de structurele werking van projectcode 1043.

B. Het voorkomen van de tweede nationaliteit in een kopie van het systeem Beheer van Relaties (BVR)

Bij de beantwoording van de feitelijke vragen naar aanleiding van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag is uw Kamer geïnformeerd over drie applicaties van Douane waarin het gegeven van een tweede nationaliteit naast de Nederlandse nationaliteit getoond kon worden. Daarin is geantwoord dat in oktober 2020 begonnen is met het onzichtbaar maken van deze persoonsgegevens in de applicaties van Douane. Vanaf 15 januari 2021 wordt het gegeven tweede nationaliteit niet meer getoond. De Autoriteit Persoonsgegevens is op 18 januari 2021 geïnformeerd.

Naar aanleiding van het vinden van deze applicaties is nader onderzoek gedaan. Daaruit is gebleken dat deze applicaties het (oude) gegeven van een tweede nationaliteit vanuit een kopie van het systeem van Beheer van Relaties (BVR) aangeleverd kregen. BVR is het basisregistratiesysteem van de Belastingdienst, waarin persoonsgegevens uit de Basisregistratie Personen (BRP) worden geregistreerd. De handmatige schoning van deze 'hoofdversie' van het BVR op het gegeven van tweede nationaliteit heeft reeds op 23 juli 2015 plaatsgevonden. De Belastingdienst heeft de informatie over de tweede nationaliteit in de kopie van het systeem BVR voor nader onderzoek onmiddellijk veiliggesteld en vervolgens is direct de informatie over de tweede nationaliteit naast de Nederlandse nationaliteit verwijderd.

In deze kopie stond bij 1,17 miljoen personen naast de Nederlandse ook een niet-Nederlandse nationaliteit geregistreerd. Momenteel wordt uitgezocht waarom deze kopie niet eerder bekend was en waarom het persoonsgegeven tweede nationaliteit naast de Nederlandse nationaliteit hier niet eerder (automatisch) uit is gehaald. De handmatige schoning van BVR op het gegeven van tweede nationaliteit heeft namelijk, zoals hierboven beschreven, reeds op 23 juli 2015 wel plaatsgevonden. De gegevens hadden op hetzelfde moment dan ook uit het kopie van dit systeem gehaald moeten worden. Daarnaast wordt verder onderzocht of en waar deze kopie verder is gebruikt en welke gevolgen dat heeft gehad. Wel is duidelijk dat de kopie enkel interne afnemers binnen de Belastingdienst kent.

Voor toeslaggerechtigden geldt overigens dat het onwaarschijnlijk is dat zij nadeel hebben ondervonden van het bestaan van de kopie van BVR. Er bestaan binnen Toeslagen drie verschillende waarborgen die er samen voor moeten zorgen dat gegevens zoals de tweede nationaliteit niet bijgehouden worden. De eerste waarborg is dat Toeslagen de informatie uit de kopie van BVR overgenomen heeft in zijn eigen systeem en zulke gegevens bij het overnemen heeft verwijderd. Daarnaast is de kans op 'vervuiling' door het opnieuw vullen van

het systeem van Toeslagen zelf beperkt. Alleen als een burger in het geheel niet in dit systeem staat, wat nauwelijks voorkomt, ontvangt Toeslagen nieuwe informatie van andere dienstonderdelen, waar dit gegeven mogelijk nog wel geregistreerd staat. Als derde waarborg bekijkt Toeslagen maandelijks hun eigen systeem om te beoordelen of daar informatie in staat die daar niet hoort.

Tot slot wordt op dit moment in kaart gebracht of er nog vergelijkbare kopieën van BVR zijn waarin dubbele nationaliteiten geregistreerd staan.

C. De stand van zaken van de acties die wij aangekondigd hebben om deze applicaties en de werkwijze van de Belastingdienst te hervormen

Op 13 oktober 2020[4] hebben wij het plan van aanpak 'Herstellen, Verbeteren en Borgen' (HVB) aan uw Kamer toegezonden. Dit plan is de uitwerking van de acties die we sinds maart 2020 hebben ingezet om problemen op te lossen die zijn geconstateerd in de wijze waarop de Belastingdienst om is gegaan met (persoons)registraties, risicomodellen en het gebuikt van persoonsgegevens zoals nationaliteit. We vinden die problemen zeer ernstig omdat de Belastingdienst zich natuurlijk moet houden aan wet- en regelgeving en aan de kaders van de rechtsstaat. De Belastingdienst moet zo snel mogelijk voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Archiefwet en Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

Verwerking nationaliteit en risicosignalen
We zijn in 2020 gestart met het oplossen van de problemen met de verwerking van nationaliteit en risicosignalen. Mede op basis van het adviesrapport van KPMG van 10 juli 2020 zijn processen gestaakt voor de periode waarin de noodzakelijke randvoorwaarden ontbraken. De Belastingdienst heeft een inventarisatie gemaakt van alle lijsten met risicosignalen op persoonlijke omgevingen van medewerkers. Dat zijn er in totaal circa 211. Er wordt nu een nadere analyse van deze lijsten met bijbehorende risico's gemaakt die eind maart 2021 gereed is.

Naast deze actie is de Belastingdienst in december 2020 begonnen om de ongeveer negenhonderd aanwezige applicaties te doorzoeken op het gebruik van nationaliteit en aanverwante gegevens zoals geboorteplaats. De analyse van de applicaties wordt in het eerste kwartaal van dit jaar afgerond en met uw Kamer gedeeld. Waar niet aan de wet- en regelgeving wordt voldaan, stoppen wij de applicatie, zoeken uit of burgers daarvan nadeel hebben ondervonden en zetten dat recht, en bepalen wij hoe deze werkzaamheden wel conform wet- en regelgeving kan worden uitgevoerd.

Bedrijfsprocessen op orde
We zijn daarnaast alle processen van de Belastingdienst opnieuw aan het toetsen aan de eisen van de AVG, BIO en Archiefwet. Als gevolg van de complexiteit en de omvang van de Belastingdienst zal dit een meerjarig traject zijn. We zijn gestart met het risicoselectieproces, namelijk 'wegen en bepalen behandelwijze' in de Inkomensheffing. Het kader waarop de processen getoetst worden is in maart van dit jaar gereed en wordt met uw Kamer gedeeld.

Kabinetsbrede initiatieven voor voorkomen van discriminatie binnen algoritmen
Voor het gebruik van algoritmen lopen er kabinetsbrede initiatieven, die mede zijn gericht op het voorkomen van discriminatie. Zo werkt het ministerie van

[4] Kamerstukken II, 31066, nr. 709

Justitie en Veiligheid aan richtlijnen voor het uitvoeren van data-analyses en de rol van de algoritmen in de besluitvorming. In deze richtlijnen worden ook regels opgenomen om de risico's van discriminatie te elimineren. Daarnaast werkt het kabinet momenteel aan een rijksbrede inventarisatie voor alle ministeries en uitvoeringsorganisaties, waarbij er gekeken wordt waar er gebruik wordt gemaakt van nationaliteit in wetten, regelingen, procedures en risicomodellen. Daarin wordt ook de uitvoeringspraktijk en cultuur betrokken. Verder kan bijvoorbeeld het recente onderzoek van de Algemene Rekenkamer 'Aandacht voor algoritmes' behulpzaam zijn. De Belastingdienst, Toeslagen en Douane nemen deze ontwikkelingen uiteraard ook mee in de eigen uitvoeringspraktijk.

Bijlage 1 bevat een specifiek overzicht van de belangrijkste acties en de voortgang die we hebben gerealiseerd sinds maart vorig jaar.

D. De relatie van de minnelijke schuldsanering met de Fraudesignalering voorziening (FSV)

In de antwoorden op de feitelijke vragen naar aanleiding van het rapport van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag hebben wij aangegeven dat uit een interne reconstructie ten behoeve van het onderzoek van de Auditdienst Rijk (ADR) signalen naar voren zijn gekomen dat de kwalificatie Opzet/Grove schuld (O/GS) doorwerking had op een verzoek tot minnelijke schuldsanering in de fiscaliteit. In een werkinstructie, die u vindt als bijlage 3 van deze brief, stond vermeld dat bij een individuele schuld (dit kan zowel een toeslag- als belastingschuld zijn) van hoger dan € 10.000, in samenhang met een FSV-registratie "melding fraudepost" en/of de kwalificatie O/GS, een verzoek tot minnelijke schuldsanering werd afgewezen. Dit is een oude werkinstructie. Deze werkwijze wordt in ieder geval sinds maart 2020 niet meer toegepast.

Werkwijze
Volgens de huidige werkwijze moet de Belastingdienst, als er een verzoek tot minnelijke schuldsanering wordt gedaan, dit toetsen aan artikel 288 van de Faillissementswet. Hiervoor moet de Belastingdienst onder andere beoordelen of de schuldenaar te goeder trouw is geweest. De beoordeling van de verwijtbaarheid wordt per situatie getoetst en is afhankelijk van de feiten en omstandigheden bij de burger. Hierbij kijkt de Belastingdienst onder andere naar eventueel opgelegde vergrijpboetes en/of ambtshalve aanslagen. Bij toeslagschulden worden deze verzoeken momenteel niet getoetst aan verwijtbaarheid.

Tot maart 2020 stond in de bovengenoemde, oude werkinstructie dus dat bij een registratie in FSV, "melding fraudepost", bij individuele schulden boven de € 10.000,- een verzoek altijd wordt afgewezen. Hetzelfde gebeurde tot november 2019 bij een O/GS kwalificatie bij toeslagschulden. Er werd zowel bij een FSV-registratie "melding fraudepost" als bij een O/GS kwalificatie zonder verder inhoudelijke toetsing vanuit gegaan dat de burger niet te goeder trouw was. Dit gebeurde zowel bij vorderingen van Toeslagen als de Belastingdienst of een samenloop hiervan. Dat is onacceptabel. Deze werkwijze voor de invulling van goeder trouw wordt nu dus niet meer toegepast.

Onderzoeken
Wij vinden het van groot belang om te achterhalen in welke mate en op welke manier deze werkinstructie is gevolgd. De ADR heeft, zoals aangekondigd bij

Kamerbrief op 27 november 2020[5], de opdracht gekregen om dit te onderzoeken. Zij zullen dus de gevolgde werkwijzen bij de beoordeling van een O/GS kwalificatie voor de terugvordering van toeslagen over de periode van 1 januari 2012 tot en met 31 december 2019 onderzoeken. In dit onderzoek wordt naast toeslagschulden ook gekeken naar de samenloop met belastingschulden. Het ADR onderzoek wordt volgens de planning in februari verwacht. In de beantwoording op de feitelijke vragen naar aanleiding van de POK is ingegaan op de signalen die aanleiding zijn geweest voor het onderzoek dat de ADR momenteel uitvoert. Het verzoek van uw Kamer om een nadere toelichting en reconstructie hoop ik met de resultaten van het onderzoek van de ADR te kunnen beantwoorden.

Uiteindelijk is nog belangrijker om te achterhalen hoeveel burgers door deze werkwijze uit het verleden zijn geraakt. Lopende het onderzoek van de ADR is de Belastingdienst op ons verzoek gestart met het in kaart te brengen van de burgers die door de bovengenoemde werkwijze zijn geraakt. Om hier inzicht in te verkrijgen, is waarschijnlijk een handmatige beoordeling nodig van alle beschikkingen die zijn verstuurd in de periode januari 2012 tot en met december 2019. Alle afwijzingsbeschikkingen moeten nagelezen worden om de reden van afwijzing te achterhalen. Dit betekent dat er zeer veel arbeidsintensief werk verricht moet worden. Wij zetten er alles op in om dit zo snel mogelijk af te ronden, zodat de grootte van de groep burgers en de gevolgen die het voor hen heeft gehad duidelijk worden. Wij zullen uw Kamer hierover op de hoogte houden.

Los van de bovenstaande analyse is in de kabinetsreactie op de POK breder in gegaan op de maatregelen die de Belastingdienst neemt om schuldenproblematiek te verminderen. De maatregelen die de Belastingdienst als schuldeiser kan inzetten, kunnen in individuele gevallen namelijk onredelijk streng uitpakken. Naast de specifieke aanpak voor Toeslagen waarover u eerder bent geïnformeerd, houden we ook de invorderingsstrategie van Belastingdienst tegen het licht, in het bijzonder voor mensen die langdurig te maken hebben met hoge schulden. Zie voor een nadere toelichting de kabinetsreactie.

E. Het overzicht van expliciete wettelijke grondslagen voor het gebruik van nationaliteit

Op 13 oktober 2020[6] heb ik uw Kamer een overzicht toegezegd van expliciete wettelijke grondslagen die door de Belastingdienst gebruikt kunnen worden om het persoonsgegeven nationaliteit te verwerken. Als bijlage 4 bij deze brief sturen wij u hierbij het overzicht van expliciete grondslagen in wet- en regelgeving. Dit overzicht bestaat uit de expliciete grondslagen uit fiscale wet- en regelgeving en enkele expliciete grondslagen uit niet-fiscale wet- en regelgeving. Er zal met verschillende opdrachtgevers van de Belastingdienst nog verder worden gekeken naar de expliciete grondslagen voor de niet-fiscale taken van de Belastingdienst. Als dit tot aanvullingen leidt, sturen wij het aangevulde overzicht uiterlijk eind maart dit jaar naar uw Kamer.

Ook zal er een analyse worden gemaakt in welke gevallen het gebruik van het persoonsgegeven nationaliteit daadwerkelijk noodzakelijk en proportioneel is in de uitvoering. Mocht geconstateerd worden dat het gebruik van het persoonsgegeven in bepaalde gevallen niet noodzakelijk noch proportioneel is,

[5] Kamerstukken II 2020-21, 31066, nr. 739.
[6] Bijlage bij Kamerstukken II 2020-2021, 31066, nr. 707.

ondanks de aanwezigheid van een expliciete wettelijke grondslag, dan zullen we dit gebruik stopzetten. Daarover zal ik uw Kamer in het tweede kwartaal van 2021 informeren.

F. De inventarisatie van hardheden in de (uitvoering van) wet- en regelgeving

In de kabinetsreactie op het rapport van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag is een aantal concrete verbeteringen in de wetgeving aangekondigd om maatwerk beter mogelijk te maken en de menselijke maat terug te brengen. Daarbij is aangegeven dat het kabinet ook breder op zoek gaat naar regelgeving die in de praktijk te hard uitpakt.

Binnen de Belastingdienst wordt een inventarisatie uitgevoerd waarbij medewerkers gevraagd worden om signalen van mogelijke hardheid van regelgeving en werkwijzen die tot onwenselijke situaties voor burgers leiden te melden. We gaan daarbij uit van situaties waarbij de belangen van burgers en bedrijven (mogelijk) zijn geschaad.

Wij onderscheiden de volgende categorieën:
1. Knelpunten die het gevolg zijn van niet-rechtstatelijk handelen in de uitvoering;
2. Knelpunten waarbij de rechtsstatelijkheid in het geding is ten gevolge van knellende wet- en regelgeving of interdepartementale afstemming;
3. Knelpunten die ontstaan doordat in wet- en regelgeving harde grenzen worden gehanteerd die tot grote inkomenseffecten kunnen leiden, zowel bedoeld als onbedoeld.

De Belastingdienst start deze inventarisatie samen met zijn opdrachtgevers zo snel mogelijk. We verwachten deze inventarisatie voor de zomer van 2021 af te ronden. We informeren uw Kamer over de uitkomsten en de te nemen vervolgstappen.

G. De contouren van een nieuwe fraudeaanpak door de Belastingdienst en Toeslagen

De uitvoerings- en toezichtstrategie van de Belastingdienst is erop gericht dat burgers en bedrijven bereid zijn uit zichzelf (fiscale) regels na te leven, zonder dwingende acties van de Belastingdienst. Een onmisbaar onderdeel daarvan is de bestrijding van (mogelijke) fraude door burgers en bedrijven die daartoe niet bereid zijn, onder andere om de inkomsten voor de Nederlandse staat te verzekeren, maar ook om recht te doen aan goedwillende burgers en bedrijven die wel integer handelen. Als de Belastingdienst niet zou optreden tegen diegenen die bewust de regels niet naleven en/of fraude plegen, kan dat naleving in het algemeen ondermijnen. Als de Belastingdienst optreedt, moet dat vanzelfsprekend voldoen aan de waarborgen van rechtsstatelijkheid en dient er onderscheid gemaakt te worden tussen fouten, die ieder mens kan maken, en fraude.

In de kabinetsreactie op de bevindingen van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag is aangekondigd dat wij uw Kamer in deze brief informeren over de contouren van de nieuwe fraudeaanpak bij de Belastingdienst en Toeslagen.

Wij gaan allereerst het huidige normen- en waardenkader voor repressieve handhaving en voor de aanpak van risicosignalen en risicoselectie herijken. In het plan van aanpak HVB is aangekondigd dat externe ondersteuning wordt ingeschakeld in verband met het arbeidsintensieve traject. De verwachting is dat in de eerste helft van 2021 de hernieuwde kaders bekend zijn en de implementatie gestart is.

Daarnaast zullen de Belastingdienst en Toeslagen, in overleg met de belangrijkste opdracht gevende departementen en de [redacted] van Financiën als eigenaar, zo snel mogelijk beoordelen waar de focus van de fraudeaanpak komt te liggen. Dus welke vormen van fraude extra aandacht moeten krijgen en hoe de Belastingdienst daar op inzet. Bij de nadere uitwerking kijken we ook hoe andere uitvoeringsorganisaties omgaan met het begrip fraude op bijvoorbeeld het terrein van de sociale zekerheid.

Dit moet de basis vormen voor de contouren van de nieuwe fraudeaanpak door de Belastingdienst. Wij voelen de urgentie en houden uw Kamer uiteraard op de hoogte.

Tot slot
Wij gaan in de komende periode onverminderd door met de uitvoering van alle acties die we in de afgelopen periode in gang hebben gezet. De voortvarende uitvoering van het plan van aanpak HVB is daarbij van groot belang. Dit alles om ervoor te zorgen dat uiteindelijk de opzet, inrichting en werking van risicoselectie en de toezicht- en handhavingstaken van de Belastingdienst, waaronder Toeslagen, met voldoende rechtsstatelijke waarborgen zijn omkleed en de menselijke maat weer toegepast kan worden.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën - Fiscaliteit en Belastingdienst,

J.A. Vijlbrief

de staatssecretaris van financiën – Toeslagen en Douane,

Alexandra C. van Huffelen

Naam dienstonderdeel
Directie Toeslagen

Van:
Bureau Directeursondersteuning
Toeslagen

Belastingdienst

Verslag

Versie
Concept

Datum
13-01-2021

VERTROUWELIJK

CONCEPT

verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 12-01-2021 – 9.30-12.30 uur (video vergaderen via webex)

Aanwezig: MT: Interactie), (Voorzitter), Vernieuwing), Vaktechniek), Produktie), Handhaving en Data-analyse), (secretaris)

Afwezig: BDO)

CONCEP

A ALGEMEEN INLEIDEND

A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

- BDO is afwezig.
- Actualiteiten zijn zoveel mogelijk vooraf geïnventariseerd.

A.2 Actualiteiten

- Vanuit de stuurgroep TVS wordt door Handhaving en Data-analyse gedeeld het belang voor Toeslagen van de registratiefunctie voor signalen. Oog blijven houden voor (tijdige) besluitvorming.
- Naar aanleiding van een vraag bevestigt (op dit onderwerp waarnemend) Bedrijfsvoering dat een opleidingsplan 2021 in de maak is. Bespreken van het opleidings- en wervingsplan in het MT wordt aan actielijst toegevoegd.
- Communicatie inzake loslaten diploma-eis is inmiddels op het intranet geplaatst.
- Voorgesteld wordt door Interactie het team HHR-2 als het Regieteam burgerperspectief aan te duiden. In het eerstvolgende MT zal een definitieve keuze hierover worden gemaakt.
- T.a.v. de voortgang met de uitrol het nieuwe werken bij Vraag en UU wordt de afspraak gemaakt dit expliciet te bespreken in het eerstvolgende productie MT (26 januari) onder regie van Produktie.
- De stand van zaken van het overleg met de opdrachtgevers over herstart dwanginvordering (opgeschort als corona-maatregel) wordt gedeeld door Produktie.
- Produckie meldt dat inzake de vernietigde beroepsdossiers overleg met de Stas heeft plaatsgevonden. Besloten is dat Toeslagen zich via de rechtbanken zal

richten op de ca 300 dossiers van de UHT doelgroep. De nieuwe strategisch adviseur wordt eveneens op het dossier ingezet.

- Aandacht wordt gevraagd voor de Mobile devices; er zijn nog teams die nog niets hebben ontvangen. Vanuit BDO is hier inmiddels een reactie opgegeven. Voorzitter legt contact met IV met hulp van concrete cases.
- Aandacht wordt gevraagd voor de uitvoeringstoets en de daarbij behorende vraagstukken "behandeltermijnen". Vergt inbreng van portefeuillehouders Productie en eerst Vaktechniek (actielijst).
- [redacted] Vaktechniek vraagt aandacht voor capaciteit voor het behandelen van AVG en andere verzoeken. De eerdere afspraak was herbeleggen, maar het is nog niet geregeld. Aan de actielijst zal een structurele procesinrichting worden toegevoegd.
- [redacted] Vernieuwing meldt dat de nieuwe nieuwsbrief uit is.
- Voorzitter vraagt aandacht voor de samenloop tussen de kabinetsreactie over het POK-rapport en de beantwoording van de honderden kamervragen onder hele hoge tijdsdruk, alsmede voor de interne communicatie. Het eerste punt zal worden ingebracht in het DG team vanmiddag ("consistentiecheck ' door UHB/FJZ). Op 19 januari is er een webinar voor medewerker.
- Voorzitter meldt uit het ARO terug dat (met name) opdrachtgever BZK wil weten waar in huidige wet- en regelgeving problemen worden ondervonden. BDG i.o. is al bezig met het komen tot één overzicht vanuit de diverse eerdere initiatieven.

A.3 Vaststellen verslag MT overleg 14 december 2020

Het Verslag van het MT van 5 januari wordt vastgesteld. Het verslag van het MT van 14 december wordt eveneens vastgesteld.

A.4 Actiepunten en voorraadagenda

De actielijst wordt opgeschoond. Voorzitter verzoekt om actielijst 2021 qua nummering opnieuw te beginnen, en daarbij scherp te zijn in de keuzes (niet elke lopende activiteit is "zwaar" genoeg voor opname in de lijst) en de scherpte in de formulering. Wordt bijgevoegd bij eerstvolgend MT overleg.

B TER BESLUITVORMING

B.1 Samenwerkingsafspraken DF&A

Het MT stelt de samenwerkingsafspraken DF&A vast, als ook bijlage 2 en 3. Bijlage 1 is nieuw en wordt nog bekeken. De samenwerkingsafspraken kunnen worden gedeeld met de OR.

B.2 Werkwijze inkomensacties 2021

[redacted] Handhaving en Data-analyse licht de memo toe en met wie deze is afgestemd.

Het MT concludeert als volgt:

- het MT is zich met dank aan het memo goed bewust van het spanningsveld tussen snelheid/effectiviteit en rechtsbescherming.
- in de ogen van het MT kunnen geen concessies worden gedaan aan rechtsbescherming, maar dienen de nadelige effecten van de nieuwe werkwijze goed in de gaten te worden gehouden.
- In dat kader komt er nog een advies op de inkomensacties (Actielijst)

B.3 GEB Objectadministratie

[redacted] Vaktechniek licht de GEB toe. Het MT concludeert als volgt:

- De risico's zijn in de GEB goed in beeld gebracht
- Het MT is akkoord met het doorsturen van de GEB naar de FG waarbij de risico's expliciet worden voorgelegd.

CONCEP

- Ondertussen wordt gekeken naar alternatieve beheersmaatregelen voor geconstateerde risico's.

B.4 GEB NINBI

[redacted] Productie licht de GEB toe. Het MT vindt dat de risico's goed in kaart zijn gebracht en stemt in met het doorzenden van de GEB naar de FG.

B.5 Concept handhavingsplan

Het concept handhavingsplan wordt door [redacted] handhaving en data-analyse voor de tweede maal in het MT besproken. Afstemming met productieregie vindt volgende week nog plaats.

- Het MT is tevreden over het plan dat in de volle breedte het toezichtspalet beslaat,
- Het aantal uren komt grosso modo overeen met ambitie om in 2021 substantieel meer aan toezicht te gaan doen.
- Een tekstuele slag is nog nodig, als ook een vorm van presentatie
- De presentatie zal worden gehouden tbv [redacted] en opdrachtgevers.

C HAMERSTUK

Nvt

D TER BESPREKING

D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DG Team, ketenoverleg etc.

D.2 Voorbespreking wekelijks overleg Stas

Belangrijk doel is de Stas in staat te stellen om ook "zonder de waan van de dag of een incident" politieke sturing te geven op de portefeuilles binnen Toeslagen Regulier. Voor 13 januari is het Maandbeeld KPI's onderwerp van gesprek.

Suggesties voor voorraadagenda zullen worden verzameld (secr). Produktieregie bereidt zich voor op 20 januari. Vaktechniek zal in principe voor 27 januari worden geagendeerd

D.3 Viermaandrapportage 2020-3

Het MT stelt vast dat de verwevenheid van Toeslagen Regulier en UHT voor de viermaandsrapportage ingewikkeld is. Het MT stemt in met doorgeleiding van de viermaandsrapportage aan de DG Toeslagen, uiterlijk 15 januari, met de aantekening dat de managementletter van de ADR over heel 2020 nog niet beschikbaar is.

D.4 Maandbeeld KPI's

Het MT stelt vast dat het maandbeeld van december 2020 er mooi uit ziet. Er is een stijgende lijn sinds begin 2020.
Het MT verzoek om vanaf 2021 het maandbeeld te laten aansluiten op de voor 2021 vastgestelde KPI's, en de ambities uit het Jaarplan (actie [redacted] BDO).

D.5 Financiële rapportage dec 2020

De financiële rapportage is in lijn met de voorgaande maanden en levert geen bijzonderheden op.

D.6 Toeslagen 2.0

Het MT is content met het voorstel voor de invulling van de dag en ziet graag de volgende vervolgacties:

- Bespreken met [redacted] en daarbij expliciet aan de orde stellen of het voor het hele DG is (incl UHT).
- Een datum te kiezen die niet samenvalt met vakanties of feestdagen.

CONCEP

- MT leden sluiten aan voor de onderdelen van het programma.
- Afstemming met communicatie.

D.7 Agenda MT dag

Het MT verzoekt om AEF voor een dagdeel in te plannen en dit aan het programma toe te voegen. De voorzitter neemt contact op met [redacted] Toeslagen inzake zijn aanwezigheid bij de MT dag.

E TER KENNISNEMING

E.1 Portefeuilleplan Cultuur en Leiderschap

E.2 Formatie – Bezetting ultimo 2020

F Algemeen afrondend

F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag

Er zijn geen onderwerpen voor de rondvraag.

F.2 Inventariseren mogelijke agendapunten voor DG Team

volgt

F.3 Afsluiting

CONCEP

Naam dienstonderdeel
Directie Toeslagen

Van:
Bureau Directeursondersteuning
Toeslagen

Belastingdienst

Verslag

Versie
Concept

Datum
26-01-2021

VERTROUWELIJK

CONCEPT

verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 26-01-2021 – 9.30-12.30 uur (video vergaderen via webex)

Aanwezig: MT: Interactie), (Voorzitter), Vernieuwing), Produktie), Handhaving en Data-analyse), BDO), (CenF), (secretaris)

voor agendapunt A.1: kennismaking

Afwezig: Vaktechniek),

CONCEP

A ALGEMEEN INLEIDEND

A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

neemt vanuit DG Control in het vervolg deel aan het MT.

Kennismaking Bureau DG Toeslagen
Als eerste in een trits van kennismakingen met de in oprichting zijnde nieuwe eenheden van het Directoraat-Generaal Toeslagen, schuiven en aan bij het MT voor een kennismaking.
Naast de persoonlijke kennismaking en het delen van "wie doet wat" komen al een aantal concrete raakvlakken aan de orde. Afspraak is om de lijntjes kort te houden.

A.2 Actualiteiten

vernieuwing maakt melding van een concept-notitie aan de bewindspersonen over de 30K-regeling en kwijtschelden van rode en blauwe schulden in het kader van Herstel.
Het MT geeft aan grote zorgen te hebben over de aandacht voor de uitvoerbaarheid bij dit politieke besluit, wat toch een les is uit de Kinderopvangtoeslagaffaire. a.i. en vernieuwing zullen dit aan de orde stellen in het DT Toeslagen i.o..

A.3 Vaststellen verslag MT overleg 12 januari

niet besproken (volgt in volgend MT)
Op 19 februari is geen MT-vergadering gehouden, vanwege een MT-dag op 18 februari. Hierin zijn, zonder verslag op te maken, de beelden over de managementopgaven 2021

zowel per portefeuille als met de blik van buiten gedeeld, en is onder leiding van AEF een start gemaakt met het Cultuur & Leiderschaps-traject.

A.4 Actiepunten en voorraadagenda

Wordt buiten de vergadering besproken door secretaris met actiehouders

B TER BESLUITVORMING

B.1 Opschonen Toezichtslijst

[redacted] Handhaving licht toe dat begin 2020 er een aanzienlijke groep Toeslaggerechtigden op de toezichtslijst stond, zonder duidelijkheid waarom. Eén van de erfenissen vanuit het verleden. Er is een "één voor één" opschoningstraject gestart. Bij onhelderheid over de reden is de Toeslaggerechtigde direct van de lijst gehaald, bij een heldere reden is die informatie gebruikt om alsnog tot duidelijke criteria te komen. Voor ligt een voorstel om tot verdere opschoning te komen. Daarbij verdient vermelding dat dit NIET betekent dat de opschoning hier ophoudt. Er moet óók nog een separaat besluit komen voor het toekomstbestendig vaststellen van de criteria. Beiden in overleg met Vaktechniek.

- Het MT complimenteert voor het "monnikkenwerk", het tussenresultaat, en de heldere criteria als ijkpunt voor het continueren van de opschoning.
- De notitie zal, met het oog op het politiek belang, voor het eerstvolgende DT-Toeslagen i.o. worden geagendeerd.

B.2 KOT Dagtaaktype

[redacted] handhaving licht toe dat het een controle betreft op het kalenderjaar 2019. De omvang is te groot om alle gevallen te toetsen, vandaar een voorstel om op basis van risicocriteria te toetsen.
Het MT is blij dat het voorstel voorafgaand aan de uitvoering in het MT wordt besproken. Toezichtscapaciteit is schaars, en vereist zorgvuldige plan- en besluit-vorming.
Het MT geeft de ruimte aan [redacted] Handhaving met de werkwijze aan de slag te gaan, maar geeft een tweetal vraagpunten en een kader mee:
1: In het recent besproken overkoepelende handhavingsplan 2021 staan voor KOT Dagtaaktype geen uren geraamd. Vanwaar de wijziging ? Ten kosten van welke andere handhavingsactiviteit ?
2: Moet de controle daadwerkelijk nog plaatsvinden uit oogpunt van continuiteit ? Over 2018 is niet gecontroleerd, en in 2020 is door opdrachtgever (SZW) de koppeling losgelaten, en over 2021 loopt dezelfde discussie met opdrachtgever.
3: In alle gevallen dient in de uitvoering aan alle wettelijke kaders te worden voldaan.

Uitvoering van het handhavingsplan wordt meegenomen in de produktie MT's. Dan zal [redacted] Handhaving desgewenst de svz toelichten.

B.3 verdeling en samenloop UTH – Regulier

[redacted] productie licht het voorstel toe, mede namens [redacted] Vaktechniek. Het voorstel is al in MT UHT geweest en daar geaccordeerd.
[redacted] geeft aan dat de verdeling goed doordacht moet worden omdat het in één keer goed moet.
Het MT heeft nog enkele zorgpunten ten aanzien van het voorstel en ziet dit graag nog nader uitgewerkt. Deze zorgpunten betreffen of voldoende duidelijk is wie allemaal betrokken is, hoe groot het beslag op de VTA's wordt en of een vorm van specialisatie ("virtueel team") niet handiger is omdat de omvang van Toeslagen regulier aanzienlijk groter is dan die van UHT. Daarbij speelt tevens dat niet elk team reeds een VTA heeft, waardoor de behoeft aan een escalatiepunt blijft.

CONCEP

[redacted] Vaktechniek wordt verzocht dit nader uit te werken. De overige leden van het MT dragen daartoe voorbeelden aan met betrekking tot situaties in de praktijk.

B.4 Uitsluitingen redelijke termijn

In de notitie worden aan het MT twee opties voorgelegd met betrekking tot de posten die zijn uitgesloten van formeel beschikken. Het MT geeft aan dat optie 1 (vaststellen conform het laatst recente voorschot waardoor er geen terugvordering ontstaat) de voorkeur heeft. [redacted] productie geeft aan dat dit helpt om de oude voorraden weg te werken. Het voorbehoud wordt gemaakt dat de [redacted] namens B&U er eveneens expliciet mee instemt.

Tevens vraagt het MT om een separaat memo voor wat betreft de toekomst.

Tenslotte wordt aandacht gevraagd voor de onder optie 1 genoemde risico's: hoe worden deze gemitigeerd ? Afgesproken wordt dat de vaktechnische lijn dit kan uitwerken in het plan van aanpak. Het hoeft niet terug op de MT agenda mits er onverenigbare zaken in zitten.

B.5 Tusseneveluatie GSV

Het MT heeft kennis genomen van tussenrapportage en ziet uit naar eindrapportage. MT leden geven specifieke punten door aan [redacted] productie.

B.6 Vervanging inzet UHT

In plaats van de voorgestelde besluiten geeft het MT er de voorkeur aan om over te gaan tot werving van vast personeel in plaats van een mix aan constructies. Hierbij kan alvast het profiel beschreven bij agendapunt B.7 worden toegepast.

B.7 Taak- en Rolbeschrijving Kwaliteitsregie i.r.t. Vaktechnische structuur

Agendapunt wordt in eerstvolgende MT besproken in aanwezigheid van de [redacted] Vaktechniek.

C HAMERSTUK

Nvt

D TER BESPREKING

D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DG Team, ketenoverleg etc.

D.2 Voorbespreking wekelijks overleg Stas

Op 27 maart (notitie) effecten kopie BVR op toeslagen. Portefeuille Vaktechniek week later

D.3 Productie MT

[redacted] geeft het MT een toelichting op de productie-kengetallen.
Terugkijkend ziet het MT positieve signalen in de voorraadontwikkeling. Weliswaar is de voorraadpositie iets toegenomen, echter dit wordt voor het belangrijkste deel veroorzaakt door het feit dat in de laatste weken van 2020 een inhaalslag aan verlof is opgenomen. En dat laatste juicht het MT toe, om structureel in conditie te blijven

Ten aanzien van tijdigheid worden bij telefonische uitzoekopdrachten en klachten positieve ontwikkelingen gezien. Op andere werkprocessen is dat niet zichtbaar. Hierbij moet worden aangetekend dat dit kan worden veroorzaakt omdat het deels bij UHT geclaimde werkitems betreft. Voorgesteld wordt om dit post voor post uit te zoeken en daar coördinatie op te

CONCEP

voeren. [redacted] productie zal dit met het MT van UHT te bespreken.

Vooruitkijkend ziet het MT op basis van de prognose dat er ruimte zou moeten gaan ontstaan. Naast de noodzakelijke voorraaddaling geeft dit ruimte voor kennisverbreding van de medewerkers door meer opleidingen, voor extra inzet op toezicht en voor vernieuwing. Er zit nog zorg bij beroep. De ruimte die gaat ontstaan zou ook moeten worden ingezet om daar een extra inspanning op te zetten. [redacted] geeft aan dat beroep aan de hand van voorselectie zou kunnen worden ontlast.

Concluderend stelt het MT vast dat:
Door ruimte die ontstaat:
- Inzetten op kennisverbreding van medewerkers
- doorpakken op vernieuwing (burger centraal bij UU)
- Extra ondersteuning van beroep vanuit bezwaar gaan organiseren,
- Inzet van medewerkers toezicht ter ondersteuning van bezwaar kan worden afgebouwd.

E TER KENNISNEMING

E.1 Eindrapportage werving 2020

E.2 Samenwerkingsafspraken IV

F Algemeen afrondend

F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag
Er zijn geen onderwerpen voor de rondvraag.

F.2 Inventariseren mogelijke agendapunten voor DT Toeslagen
volgt

F.3 Afsluiting

CONCEP

actielijst MT Toeslagen Regulier

Overloop uit 2020

nr	datum MT	actie	omschrijving	actiehouder	deadline	status
109	21-7-2020	Stoppen met SMS-berichten	pakt het op om te stoppen met het verzenden van SMS-berichten			Loopt.
142	22-9-2020	Kwaliteitsregie/vaktechniek	en nemen de samenwerking tussen kwaliteitsregie en vaktechniek onder de loep			Loopt en wordt jan/feb 2021 verwacht.
152	27-10-2020	Uitwerking Studiefaciliteiten	werkt de paragraaf Studiefaciliteiten uit zoals vermeld in het opleidingsplan		Q1 2021	
155	3-11-2020	Concretisering PI's	Er komt een nieuwe formulering van de PI's 5 t/m 7b. De PI's zullen aangesloten moeten worden bij het jaarplan 2021.		Q1 2021	
167	8-12-2020	Instemmingsverzoek avondopenstelling	geeft de opdracht om het instemmingsverzoek avondopenstelling aan te passen.			Loopt.
172	15-12-2020	Capaciteit AVG, WOB en FSV	en BDO spreken verder over het capaciteitsprobleem.			zie actiepunt 4 2021

2021

nr	datum MT	actie	omschrijving	actiehouder	deadline	status
1	5-1-2021	Brexit	Het definitieve akkoord inzake Brexit kent specifieke consequenties voor Toeslagen. In MT bespreken.		Q1 2021	
2	12-1-2021	Opleidings- en wervingsplan	Bespreken in MT		feb-21	
3	12-1-2021	Verruiming reactietermijn i.r.t. behandeltermijn	Informeren van over de consequenties van de verruiming van de reactietermijnen voor de behandeltermijnen.			
4	12-1-2021	AVG en andere verzoeken	maken voorstel voor structurele procesoplossing voor het afhandelen van AVG en andere verzoeken	(i.o.m. en	feb-21	

5	12-1-2021	Inrichten inkomensacties	Opstellen advies inzake de inrichting van inkomensacties n.a.v. bespreking in MT van 12-01-21		feb-21	
6	26-1-2021	verdeling en samenloop UTH – Regulier	Verzoek van MT tot nadere uitwerking door [redacted]. De overige leden van het MT dragen daartoe voorbeelden aan mbt situaties in de praktijk.		feb-21	

Aanbiedingsformulier Toeslagen

X	MT		RTO		Ketentafel		Anders:

Kruis aan in welk overleg het agendapunt moet worden besproken

1	**Korte titel agendapunt**	Taak- en Rolbeschrijving Kwaliteitsregie i.r.t. Vaktechnische structuur
2	**Datum behandeling**	26-01+2021
3	**Ingebracht door**	

*NB Agendapunt voorzien van volledig ingevuld aanbiedingsformulier en alle relevante stukken **uiterlijk 3 werkdagen voor het overleg** via de inbrenger van het overleg aanbieden bij de secretaris van het overleg.*

4	**Aard van de behandeling**		
	Kruis aan >	X	Besluitvorming > vraag 5
			Hamerstuk > vraag 5
			Kennisneming > vraag 6
			Bespreking > vraag 6

5	**Indien geagendeerd ter besluitvorming:**
5a	Gevraagd besluit:
Instemming met taak-en rolbeschrijving	

5b	**Afstemming**: Bestaat er over het gevraagde besluit intern overeenstemming?	*Kruis aan*	
		X	Ja
			Nee, omdat ↓

Ga hierna verder met vraag 7 e.v.

6	**Indien ter kennisneming of bespreking** (beschrijf de kern van de inhoud)

Ga hierna verder met vraag 7 e.v.

7	**Voorgaande behandeling**			
	Kruis aan en vermeld datum>		MT overleg	
			RTO	
			Ketentafel	
			Anders, nl:	

8	**Bespreken met OC?**		
	Kruis aan >		Ja, omdat informatieve bespreking gewenst is
			Ja, omdat aan de OC een advies gevraagd wordt
			Ja, omdat de OC hiermee moet instemmen
			Nee, is niet noodzakelijk
		X	Anders, nl: delen met OC kan voorzien in informatiebehoefte, stuk maakt in ieder geval duidelijk dat niet sprake is van een functiewijziging.

9	**Bijgevoegde stukken**		
		1	Memo, Taak- en Rolbeschrijving Kwaliteitsregie i.r.t. Vaktechnische structuur
		2	Bijlage: Taak- en Rolbeschrijving Kwaliteitsregie i.r.t. Vaktechnische structuur
		3	
		4	
		5	

10	**Contactpersoon**	

Kwaliteitseisen notities
Notities zijn kort en bondig, zelfstandig leesbaar en volledig. Notities kennen een standaard indeling: ze beginnen met een aanleiding, dan beslispunten (bij een notitie ter beslissing), daarna een kern (die op blz. 1 van de notitie staat en echt kernachtig is), en daarna desgewenst een toelichting. Bij lange notities worden een leeswijzer en tussenkoppen aanbevolen. Bijlagen worden altijd vermeld op het voorblad, met nummering en duidelijke omschrijving.
(bron: Afsprakendocument stukkenstroom 1-7-2017 van Bureau Bestuursondersteuning)

Belastingdienst

Definitief

Aan MT Toeslagen

Toeslagen
Productieregie
Team Kwaliteitsregie

Datum
18 januari 2021

Auteur
T
E @belastingdienst.nl

T
E @belastingdienst.nl

Afgestemd met

Versienummer
1.0

Bijlage
Taak- en rolbeschrijving Kwaliteitsregie i.r.t. de vaktechnische structuur, versie 1.1

memo

Taak- en rolbeschrijving Kwaliteitsregie i.r.t. Vaktechnische structuur

Inleiding

Met de implementatie van de vaktechnische structuur verandert de rol van kwaliteitsregisseur en dienen afspraken gemaakt te worden over de taak- en rolverdeling tussen de Vaco's en VTA'ers enerzijds en de Kwaliteitsregisseurs anderzijds. In de bijlage van deze memo staat hiervoor een voorstel omschreven.

Gevraagd besluit

Het MT wordt gevraagd in te stemmen:

1. Met de omschrijving van de licht gewijzigde functies binnen Kwaliteitsregie
2. De samenwerking en rolverdeling tussen de Vaco's, VTA's en Kwaliteitsregisseurs

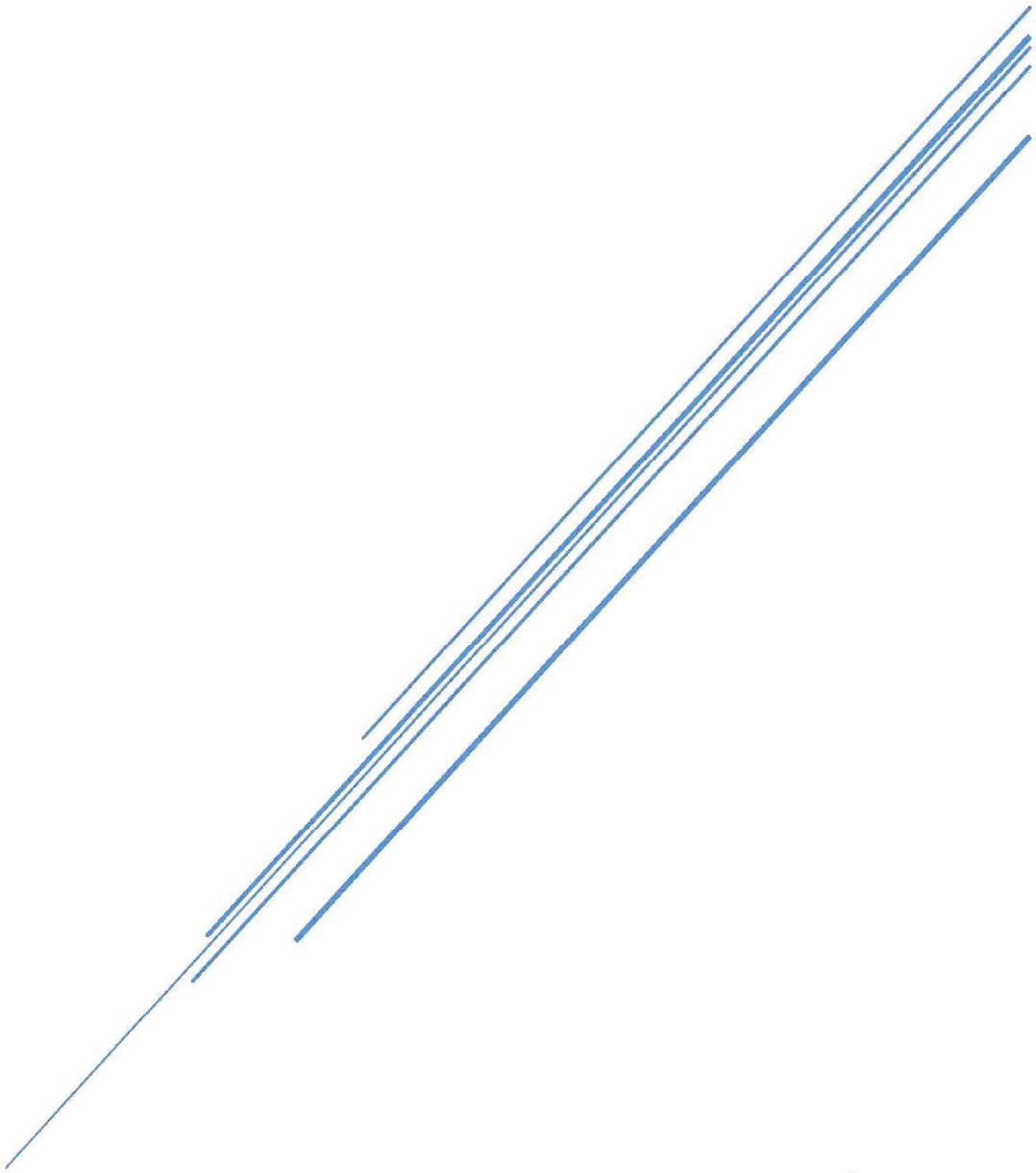
Toelichting

De afgelopen maanden hebben de Vaco's en Kwaliteitsregie samengewerkt aan een document waarin de rolverdeling tussen de nieuwe vaktechnische structuur en kwaliteitsregie staat omschreven, zie bijlage. In dit document staan tevens de consequenties van deze veranderingen voor de verschillende functies binnen kwaliteitsregie beschreven.

De beschrijving van de functies binnen kwaliteitsregie die in de bijlage zijn opgenomen, vormen de grondslag voor de FGR-beschrijvingen die in het kader van de waardering van die functies worden opgesteld. Deze zullen in de loop van februari aan het MT worden voorgelegd voorzien van een inschalingsadvies en een advies voor de te volgen procedure.

TAAK- EN ROLBESCHRIJVING KWALITEITSREGIE

In relatie tot de Vaktechnische structuur



Toeslagen
Januari 2021

Inhoud

1. Inleiding 2
2. Plan van aanpak 3
2.1.Overzicht 3
3. Aantekeningen Functiegroep & -typering 4
3.1. Functiegroep (Senior) Medewerker Behandelen en Ontwikkelen 4
3.2. Functiegroep Medewerker Advisering 4
4. Verantwoordelijkheden (senior) Kwaliteitsregisseur 6
4.1. Inleiding 6
4.2. Overzicht verantwoordelijkheden (senior) Kwaliteitsregisseur 6
4.2.1. Toelichting 6
5. Taken (senior) Kwaliteitsregisseur 9
5.1. Overzicht taken 9
6. Competenties 11
7. Verband KWR – VTA – VACO 12
7.1. Inleiding 12
7.2. Verband KWR – VTA 12
7.3. Verband KWR – VACO 14
7.4. Verband KWR – VTA – VACO 15
7.5. Structuur 16
8. Input- en Outputcontrole 18
8.1. Inleiding 18
8.2. Verantwoordelijkheden Input- en Outputcontroleur 18
8.2.1. Toelichting 18
9. Taken Input- en Outputcontroleur 20
9.1. Overzicht taken 20
10. Competenties Input- en Outputcontroleur 22
Bijlagen 23
Bijlage 1: OF rapport Toeslagen Vaktechniek 23
Bijlage 2: Functiegroep 'Medewerker behandelen en ontwikkelen' 24
Bijlage 3: Functiegroep 'Medewerker advisering' 25
Bijlage 4: Functiebeschrijving VACO 26
Bijlage 5: Functiebeschrijving VTA 27
Bijlage 6: Infographic VTA 28
Bijlage 7: Organisatiebesluit reorganisatie vaktechniek Algemeen Directeur Getekend 29
Bijlage 8: Presentatie VT structuur aan teamleiders productieteams 30

1. Inleiding

De vaktechnische structuur wordt geïmplementeerd bij Belastingdienst Toeslagen. Er moet een betere inbedding van Vaktechniek komen in de organisatie en binnen de teams. Vaktechniek heeft een reorganisatie ondergaan, maar de reorganisatie heeft ook gevolgen voor Kwaliteitsregie.

Naar aanleiding van de onduidelijkheid over de implementatie van de vaktechnische structuur en voornamelijk wat de gevolgen zijn voor Kwaliteitsregie, is dit document opgesteld. Er is onderzocht en beschreven wat de rol, de taken en verantwoordelijkheden zijn van Kwaliteitsregie i.r.t. de vaktechnische structuur.

Het gesprek is gevoerd met diverse partijen binnen B/T, waaronder teamleiders, (la)vaco's, projectleiders, kwaliteitsregisseurs en P&O. Dit alles om een zo breed mogelijk gedragen document tot stand te brengen wat niet enkel gericht is op de functiebeschrijving van Kwaliteitsregie, maar ook om de verbanden en scheiding van verantwoordelijkheden binnen de vaktechnische structuur te beschrijven tussen KWR – VTA – VACO.

Dit document moet de basis zijn van werkafspraken en een voorspoedige samenwerking tussen kwaliteitsregie, vaco's en vaktechnisch adviseurs als ook de operationele teams om de burger uniform, efficiënt en rechtmatig te helpen.

2. Plan van aanpak

2.1.Overzicht

Bij de start van het schrijven van een nieuwe functiebeschrijving voor Kwaliteitsregie i.r.t. de Vaktechnische structuur is er een 'plan van aanpak' gemaakt. Dit waren de hoofdlijnen:

1. Gegevens verzamelen
    a. Functie omschrijving kwaliteitsregisseur 2015
    b. Functiegebouw Rijk informatie verzamelen
        i. Functiegroep (Behandelen en ontwikkeling vs. Medewerker advisering)
        ii. Functietypering (Schaal 9/10/11)
    c. Vaco functie omschrijving
    d. VTA functie omschrijving
    e. Taken overzicht augustus 2020 v0.9
    f. Vacaturetekst KWR
    g. Vacaturetekst KWR senior
    h. Functiebeschrijving IPC/OPC uit 2015
    i. Vacaturetekst IPC/OPC
    j. Vergelijking maken andere functies (BA, IA, Senior kantoorregie o.a.)

2. Inlezen
    a. Functie omschrijving Kwaliteitsregisseur uit 2015 lezen
    b. Functiegroep en typering FGR bestuderen
    c. VACO en VTA functie en verantwoordelijkheden bestuderen
    d. Taken overzicht KWR overzicht doornemen
    *Markeren en aantekeningen maken

3. Taken overzicht Kwaliteitsregie complementeren
4. Taken overzicht Kwaliteitsregie opsplitsen in senior en regulier
5. Verantwoordelijkheden Kwaliteitsregisseur omschrijven
6. Verantwoordelijkheden Senior Kwaliteitsregisseur omschrijven
7. Competenties Kwaliteitsregisseur

8. Verband KWR – VACO
    a. Wat is het verschil? Wat is ieders verantwoordelijkheid?
    b. Waar moeten we elkaar in vinden? Samenwerking?
    c. Overlap qua verantwoordelijkheden?

9. Verband KWR – VTA
    a. Wat is het verschil? Wat is ieders verantwoordelijkheid?
    b. Waar moeten we elkaar in vinden? Samenwerking?
    c. Overlap qua verantwoordelijkheden?

10. Verband KWR – VACO – VTA
    a. Wat is het verschil? Wat is ieders verantwoordelijkheid?
    b. Waar moeten we elkaar in vinden? Samenwerking?
    c. Overlap qua verantwoordelijkheden?

11. Input- en outputcontroleur
    a. Onderdeel van kwaliteitsregie?
    b. Taken overzicht IPC/OPC schrijven
    c. Verantwoordelijkheden omschrijven

3. Aantekeningen Functiegroep & -typering

3.1. Functiegroep (Senior) Medewerker Behandelen en Ontwikkelen

Functiefamilie Uitvoering
Het realiseren van producten en diensten binnen het vastgestelde beleid

Functiegroep Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S8-11
Behandelt en ontwikkelt producten en diensten en voert daarmee het vastgestelde beleid uit

Competenties uit het kernprofiel:

- Oordeelsvorming
- Integriteit
- Klantgerichtheid
- Resultaatgerichtheid
- Samenwerken
- Plannen en organiseren
- Motiveren (geldt alleen voor coördinerende rol)
- Zelfontwikkeling

3.2. Functiegroep Medewerker Advisering

Functiefamilie Advisering
Vanuit een expertise en/of brede blik ontwikkelen en implementeren van adviesproducten in het primaire proces (beleid, uitvoering, toezicht).

Functiegroep Medewerker Advisering S8-11
Ondersteunt, bereidt voor en adviseert op onderdelen van het adviesproces

Competenties uit het kernprofiel:

- Klantgerichtheid
- Analyseren
- Samenwerken
- Plannen en organiseren
- Zelfontwikkeling

Extra aantekeningen:

- Business analist – Medewerker Advisering
- Intelligence analist – Medewerker behandelen en ontwikkelen

Op het eerste gezicht lijkt de functiegroep 'Medewerker Behandelen en Ontwikkelen' meer passend bij de functies van kwaliteitsregie en daarbij ook het onderscheid tussen de reguliere kwaliteitsregisseur en de senior kwaliteitsregisseur. Er is namelijk een andere functiegroep Senior medewerker Behandelen en Ontwikkelen. Daarbij is o.a. de coördinerende rol goed beschreven. In de functietypering van 'medewerker Advisering' staan teveel elementen die niet worden uitgevoerd op reguliere basis. Dit maakt de functie niet passend voor heel kwaliteitsregie. Een splitsing van functiegroep binnen kwaliteitsregie zou een ingewikkeld verhaal worden als je er naartoe zou willen gaan om de senior functie te verplaatsen naar 'Medewerker Advisering' en de reguliere kwaliteitsregisseur in de functiegroep 'Medewerker Behandelen en Ontwikkelen'. Verder maakt het

dit proces ook wellicht ingewikkelder als de functiegroep aangepast zou moeten worden, terwijl dit nu niet het doel is.

Het volgende stuk uit de omschrijving van functiefamilie, -groep en –typering is van zeer groot belang wat we altijd als achtergrond informatie moeten gebruiken bij het beschrijven van onze rol, taken, verantwoordelijkheden en uiteindelijk de functiebeschrijving van (senior) kwaliteitsregisseur:
"Een functietypering en bijbehorend schaalniveau is van toepassing indien de niveaubepalende aspecten van die functietypering in overwegende mate (70%) onderdeel uitmaken van het samenstel van werkzaamheden."

Voorstel: Voor nu eerst de focus leggen op de taken en verantwoordelijkheden van kwaliteitsregie en daarmee een functiebeschrijving maken die passend is. Op een later moment kan altijd nog de functienaam en functiegroep/-familie ter discussie gesteld worden.

Besluit: De functiegroep/-familie van Uitvoering '(senior) medewerker behandelen en ontwikkelen' is het meest passend voor de functie van Kwaliteitsregie.

4. Verantwoordelijkheden (senior) Kwaliteitsregisseur

4.1. Inleiding

Er zijn medio januari 2021 19 kwaliteitsregisseurs waarvan 4 senior kwaliteitsregisseurs.
De verantwoordelijkheden en taken van kwaliteitsregisseurs zijn zeer divers, maar zijn te bundelen in 9 verantwoordelijkheden (i.e. kerntaken) waarbij er een onderscheid is te maken tussen de senior kwaliteitsregisseur en kwaliteitsregisseur. Voornaamste verschil zit in de proces overstijgende en coördinerende werkzaamheden die belegd zijn bij de senior kwaliteitsregisseur en dat een senior kwaliteitsregisseur niet gebonden is aan een proces. Kwaliteitsregie is als team betrokken, voert uit, adviseert en is mede verantwoordelijk voor de kwaliteit van het proces. Daarbij is de vaktechnische lijn verantwoordelijk voor alle vaktechnische aspecten. Dit geldt ook voor de onderstaande punten en valt daarmee buiten de verantwoordelijkheid van kwaliteitsregie. Als voorbeeld: kwaliteitsregie draagt zorg voor de behandelkaders, maar voor alle vaktechnische aspecten in de behandelkaders ligt de eindverantwoordelijkheid in de vaktechnische lijn.

4.2. Overzicht verantwoordelijkheden (senior) Kwaliteitsregisseur

Een overzicht van de verantwoordelijkheden van een (senior) kwaliteitsregisseur:

1. Advisering
2. Procesinrichting/-optimalisatie
3. Kwaliteitsanalyse op procesniveau
4. Behandelkaders en voorschriften
5. Kennisbank beheer
6. Materie deskundige (proces)
7. Faciliteren en implementeren nieuw en verbetering bestaand proces
8. Coördinatie
9. Netwerken

4.2.1. Toelichting

De blauwe tekst valt onder het takenpakket en verantwoordelijkheid van de Senior medewerkers Kwaliteitsregie. Een toelichting per verantwoordelijkheid:

Ad. 1. Advisering

Het adviseren op alle facetten van kwaliteit is een zeer breed begrip. Kwaliteitsregie zal medewerkers, teamleiders en MT adviseren over uiteenlopende zaken, zoals:

- Proces (verbetering/optimalisatie)
- Behandelkaders/-voorschriften
- Herstel en damages
- Kwaliteitsanalyses
- Impactbepaling
- Kamervragen
- Uitvoeringstoetsen (impact en uitvoerbaarheid o.a.)

Dit zijn enkele voorbeelden binnen de productieketen, want er zijn ook nog de overige regieteams, ketenpartners, accountmanagers, controllers en IV waar Kwaliteitsregie adviseert over zaken als IV voorzieningen (TVS), procesverbeteringen, uitvoerbaarheid, opleidingen, brieven etc. Alle adviezen m.b.t. proces overstijgende onderwerpen, uitvoeringstoetsen en IV-aanpassingen worden uitgevoerd door de senior kwaliteitsregisseur.

Ad. 2. Procesinrichting/-optimalisatie

Kwaliteitsregie draagt zorg voor de opzet, inrichting en monitoring op procesinrichting (exclusief n.a.v. IV-aanpassingen) i.k.v. de uitvoering van de werkzaamheden van B/T, n.a.v. toezichtacties en o.a. uitspraken van de Raad van State. Vakinhoudelijk zal de lijn bepaald en uitgezet worden door VACO's. Kwaliteitsregie zal een proces ontwerpen, behandelkaders schrijven en implementeren. Tevens zijn er bestaande processen die verbeterd en daarmee geoptimaliseerd moeten worden. Daarvoor is nauwe samenwerking in de vaktechnische lijn (VACO/VTA) noodzakelijk.
Bij een nieuw, omvangrijk en complex aandachtsgebied draagt de senior kwaliteitsregisseur zorg voor het betreffende aandachtsgebied. Hier is sprake van bij minder gangbare en nieuwe problemen/aandachtsgebieden. Denk hierbij aan processen of behandelwijzen die ingericht moet worden n.a.v. een uitspraak van de Raad van State, dan is de senior kwaliteitsregisseur verantwoordelijk voor de coördinatie en trekkersrol binnen kwaliteitsregie.

Ad. 3. Kwaliteitsanalyse op procesniveau

Om de kwaliteit te kunnen waarborgen op een proces of werkstroom zijn er kwaliteitsanalyses nodig, niet op medewerker niveau maar op proces- of werkstroom niveau. Door middel van controles kunnen analyses gemaakt worden en daarmee betrokkenen/ketenpartners geadviseerd worden om het proces te verbeteren. Kwaliteitsregie heeft een adviserende en faciliterende rol in dit proces. Ketenpartners zoals bv. teamleiders, MT, VACO's of VTA's kunnen een verzoek doen om een procesanalyse, maar dit kan ook op initiatief van kwaliteitsregie zelf. Een voorbeeld om het concreet te maken kan zijn om te analyseren waarom er veel klantvragen van een bepaalde soort zijn of om te analyseren waarom een bepaalde soort bezwaren jaarlijks veel terug komen. Op basis van de controle en analyse kan gekeken worden of er een procesverbetering mogelijk is of dat er verbeteringen in de eerste behandeling mogelijk zijn. Alles om de burger zo goed en efficiënt mogelijk te helpen. Hetzelfde is mogelijk als een MT-lid of teamleiders van een bepaald proces een procesanalyse zouden willen over een bepaalde periode met aandachtspunten voor de analyse. Hiermee kan een proces een beter zicht krijgen van de kwaliteit en kan Kwaliteitsregie daarover adviseren en faciliteren waar nodig. Coördinatie en ondersteunen bij de eerste opzet van de analyses ligt bij de senior kwaliteitsregisseur als het geen reguliere kwaliteitsanalyse is.

Ad. 4. Behandelkader en –voorschriften

Kwaliteitsregie draagt zorg voor tijdige beschikbaarstelling en onderhoud van behandelkaders, behandelvoorschriften en richtlijnen i.s.m. VTA en VACO. Tevens stelt kwaliteitsregie behandelkaders en –voorschriften op, op basis van een behandelplan, beleid, wetswijzigingen en herstelacties/damages. De senior kwaliteitsregisseur zorgt daarbij ook voor de coördinatie wanneer er wijzigingen aangebracht moeten worden n.a.v. IV-aanpassingen. Dit geldt ook voor herstelacties/damages. Hierin ligt ook een stuk sturing en uitvoering.

Ad. 5. Kennisbank*

Kwaliteitsregie publiceert, onderhoud en geeft updates van mededelingen en items in de kennisbank voor aanvullende behandelinformatie voor de operationele teams. Dit gebeurt op eigen initiatief en op signalen van de werkvloer. Dit is een taak voor elke kwaliteitsregisseur, inclusief senior kwaliteitsregisseur als er proces overstijgende onderwerpen/mededelingen in de kennisbank moeten komen.

**De kennisbank wordt o.a. ook gebruikt door Business analyse en Handhavingsregie om mededelingen te plaatsen. Het vaktechnische aspect van de items en mededelingen vallen niet onder Kwaliteitsregie, maar vallen in de vaktechnische lijn onder VACO/VTA.*

Ad. 6. Materie deskundige

Kwaliteitsregie is betrokken bij verschillende voortbrenging overleggen en werkgroepen waar het fungeert als materie deskundige. Kwaliteitsregie bestaat uit medewerkers die materie deskundige zijn van een proces. Zo zijn er minimaal 2 kwaliteitsregisseur per proces betrokken (i.e. aangewezen) en materie deskundig. Materiedeskundigheid zit voornamelijk op het proces, maar vakinhoudelijke kennis en ervaring is hierbij tevens van belang en eigenlijk essentieel. De verantwoordelijkheid over de vaktechnische aspecten valt echter wel in de Vaktechnische lijn. Voor procesinhoudelijke vragen kunnen de Vaktechnisch adviseurs een vraag stellen in de Vraagbaak module. Kwaliteitsregie is draagt zorg voor het beantwoorden van de vragen. Plus kwaliteitsregie levert o.a. een inhoudelijke bijdrage aan de inhoud van de brieven naar de burger en aan de inhoud van het opleidingsmateriaal.
De senior kwaliteitsregisseur fungeert als materie deskundige en draagt zorg voor de proces overstijgende en complexe onderwerpen/aandachtsgebieden.

Ad. 7. Faciliteren, begeleiden en implementeren nieuw en verbetering bestaand proces

Wanneer een nieuw proces wordt ingericht, moet het ook geïmplementeerd worden op de werkvloer. Kwaliteitsregie maakt een presentatie en geeft de kick-off op de operationele teams, coördineert en ondersteunt de VTA bij een nieuwe werkstroom. Kwaliteitsregie is betrokken bij de ontwikkeling van een proces en weet welke beslissingen en keuzes zijn genomen. Daarmee kan het de operationele teams en met name de VTA ondersteunen en informeren.
Er zijn ook bestaande werkstromen waar veranderingen aangebracht moeten worden of waar na een kwaliteitsanalyse verbetering moet plaats vinden. Kwaliteitsregie faciliteert en adviseert de teamleiders in de verbeteringen die mogelijk zijn in het bestaande proces/werkstroom. Hiervoor is ook een nauwe samenwerking nodig met de VTA's (en waar nodig VACO) van de betreffende processen.

Ad. 8. Coördinatie

De senior kwaliteitsregisseur draagt zorg voor de coördinatie binnen kwaliteitsregie. Dit is een ondersteunende, begeleidende en aansturende rol binnen kwaliteitsregie. Prioriteitstelling, afstemming, samenwerking en waar nodig besluiten nemen is een wezenlijk onderdeel van de verantwoordelijkheid (i.e. kerntaak) van de senior kwaliteitsregisseur. Ook draagt de senior kwaliteitsregisseur zorg voor de procesmatige coördinatie bij implementatie van nieuwe, complexe en proces overstijgende acties.

Ad. 9. Netwerken

De kwaliteitsregisseur is als een spin in het web. De kwaliteitsregisseur zorg ervoor dat alle ketenpartners betrokken worden bij implementatie en optimalisatie van processen. IV is essentieel voor de voortbrenging, maar zonder input van de business komt er niet het gewenste resultaat. De kwaliteitsregisseur verzamelt informatie van verschillende ketenpartners, filtert de informatie, zorgt voor een omschrijving (i.e. vertaling) en brengt het naar de werkvloer. De senior kwaliteitsregisseur zorgt voor alle proces overstijgende onderwerpen. Tevens is de senior aanwezig bij alle refinements om vanuit de business input en/of advies te leveren voor alle IV-voorzieningen en waar nodig beslissingen te nemen.

5. Taken (senior) Kwaliteitsregisseur

5.1. Overzicht taken

In het onderstaande overzicht zijn de taken omschreven van een (senior) kwaliteitsregisseur vanaf heden, maar zijn er ook elementen meegenomen voor het moment dat er Vaktechnisch Adviseurs aanwezig zijn op de teams/processen.

De blauwe tekst valt onder het takenpakket en verantwoordelijkheid van de Senior medewerkers Kwaliteitsregie. Een kwaliteitsregisseur kan deze werkzaamheden ook uitvoeren, maar nooit meer dan 30% van de werktijd.

Algemeen

- Gevraagd en ongevraagd advies geven aan M1 en M2 over inhoudelijke behandeling en kwaliteit uitvoering kantoorprocessen
- Adviseren en zorgdragen voor uniformiteit van uitvoering van beleid in het proces
- In samenwerking met Business Analisten impactbepaling effecten van (semi) massale behandelingen op de uitvoering kantoorprocessen Toeslagen
- Vraagbaak alle Regieteams en accountmanagers voor procesvragen
- Deelname aan reguliere en niet-reguliere overleggen met teamleiders en teamleden productieteams voor advies en vraagbaak ten aanzien van het proces en de werkinstructies
- In de nabije toekomst: driehoeksoverleg VACO en VTA
- Deelname werkgroepen (bijv. werkgroep huurtoeslag, vaktechnische werkgroep instructies, Toeslagen schuldenoverleg, KOT verbetervoorstellen, voortbrenging behandelkeuzemodel)
- Inhoudelijk bijdrage aan beantwoording Kamervragen (ook voor kwaliteitsregisseur)
- Inhoudelijke bijdrage aan beantwoording Nationale Ombudsman (ook voor kwaliteitsregisseur)
- Damage control: participeren in damage groep voor het analyseren en oplossen van damages
- Advisering impactbepaling op de invoering van nieuw beleid/MT besluiten/wetgeving/Raad van State uitspraken (TVS/praktisch)
- Deelnemer bijeenkomsten portefeuille Kwaliteit, Productie en Handhaving
- Bij uitvoeringstoetsen Toeslagen de impact bepalen en advisering over de interne werkprocessen
- Vanuit de business proces advisering bij ontwikkeling en realisering IV-voorzieningen, van features, refinement teams en sprints o.a.
- Deelname kernteamoverleg t.b.v. afstemming binnen productieregie
- Fiatteren autorisatieverzoeken van teamleiders
- Coördinatie team Kwaliteitsregie

Procesinrichting nieuwe kantoorprocessen Toeslagen

- Voert de vertaling uit van vaktechnische uitgangspunten/beschouwingen naar de praktijk in overleg met Vaco/VTA voor nieuwe processen/werkstromen
- Vormgeving proces in samenwerking met Vaco, VTA, regieteams en/of ketenpartners
- Zorg dragen en/of uitvoeren van het opstellen van de benodigde hulpmiddelen voor de operationele teams, waaronder behandelkader(s), behandelvoorschriften en modules
- Opdrachtgever opstellen benodigde kantoorbrieven
- Coördineert de implementatie van proces op kantoor of voert deze uit
- Procesmatige coördinatie bij implementatie nieuwe, complexe en proces overstijgende acties
- Advisering benodigde IV ondersteuning

Aanpassingen bestaande processen

- Uitvoering geven aan de vertaling van vaktechnische uitgangspunten/beschouwingen naar de praktijk i.o.m. Vaco/VTA voor bestaande processen/werkstromen
- Proactief procesverbeteringen signaleren, adviseren en uitvoeren
- Herinrichting van werk/productieprocessen en -afspraken
- Acteren op "verkeerde" werking TVS en interne en externe signalen
- Realiseren procesverbeteringen op basis van ontvangen signalen productieteams, besluitvorming Vaktechniek
- Begeleiding projecten m.b.t. procesverbetering
- Behandelinformatie aanpassen aan TVS release en productieteams informeren

Ondersteuning productieteams

- Initiëren, ontwerpen en/of uitvoeren van kwaliteitsanalyses en adviseren over verbeteringen
- Faciliteren en adviseren procesverbeteringen
- Zorg dragen voor en/of uitvoeren van het beheer en onderhoud van de kennisbank
- Zorg dragen voor en/of het uitvoeren van het beheer van behandelkader(s), behandelvoorschriften en modules
- Behandelen van (proces)vragen uit behandelteams
- Voorlichting en live readings geven aan teams bij implementatie (nieuw) proces
- Gesprekspartner en reviews opleidingen Toeslagen
- Participeren werkverband kantoorproces

6. Competenties

Competenties van een (senior) kwaliteitsregisseur:

- Overtuigingskracht
- Onafhankelijkheid
- Oordeelsvorming*
- Klantgerichtheid*
- Resultaatgerichtheid*
- Samenwerken
- Zelfontwikkeling
- Plannen en organiseren
- Communicatief vaardig
- Flexibel
- Integriteit*

** Nieuwe competenties op basis van Functiegebouw Rijk functieprofiel*

7. Verband KWR – VTA – VACO

7.1. Inleiding

Vanaf 1 oktober 2020 is de vaktechnische structuur formeel afgerond[1]. Beleid & Vaktechniek werd daarmee officieel opgeheven en alle vaktechnisch specialisten hebben een nieuwe functie. In plaats daarvan zijn Vaktechnische Coördinatoren (VACO) geworven. Dit betekent echter niet dat de implementatie is afgerond. De Vaktechnisch Adviseur (VTA) is nog niet op elk proces/team aanwezig. Ook moeten de teams nog ingelicht worden over de vaktechnische structuur, de rol van de VTA en moet voornamelijk ook het verband tussen kwaliteitsregie, VTA en VACO omschreven worden.

Om een duidelijk onderscheid te maken tussen Vaktechniek en de taken/verantwoordelijkheden van Kwaliteitsregie, moet er gesproken worden over 2 pilaren, namelijk:

1. De vaktechnische pilaar én;
2. De proces pilaar

De VACO's en VTA's zijn verantwoordelijk voor de vaktechnische pilaar en nemen daarmee een deel van de verantwoordelijkheid en takenpakket van Kwaliteitsregie over. Daarbij richt Kwaliteitsregie zich volledig op de proces pilaar. Dit betekent in beide gevallen overigens niet dat men zonder de andere partij kan werken. Er is een hechte samenwerking nodig waarbij de 2 pilaren elkaar moeten vinden om de processen optimaal in te richten met de juiste vaktechnische informatie.

In de onderstaande hoofdstukken worden de verbanden en verschillen tussen de partijen omschreven waarbij de nieuwe vaktechnische structuur met aanwezigheid van VACO en VTA het uitgangspunt is. Voor het verband en onderscheid van VTA – VACO wordt verwezen naar de documentatie van de inrichting van de vaktechnische structuur. In de bijlagen zijn een aantal documenten ter info opgenomen.

7.2. Verband KWR – VTA

Kwaliteitsregie stelt zich op voor het procesmatige deel van behandelkaders, modules, instructies en kennisbank. Hieronder valt o.a. het beheer, dat informatie adequaat wordt ontsloten en beschikbaar voor de werkvloer. Voor vaktechnische aspecten hierin is Vaktechniek (eind)verantwoordelijk. Zonder de input en signalering vanuit de werkvloer en in dit geval de VTA is dit niet mogelijk. De VTA heeft een signaleringsfunctie richting KWR als er vaktechnisch iets niet klopt in het proces of aan de gepubliceerde informatie. Bij de totstandkoming van alle producten kan de VTA gevraagd worden om input te leveren, mee te helpen bij de ontwikkeling en te reviewen.

In hoofdstuk 7.4. wordt omschreven wat het verband is tussen KWR – VTA – VACO en hoe onlosmakelijk de functies/rollen zijn verbonden. Om dat goed weer te geven, is het eerst van belang om de verschillen naast elkaar te zetten. De onderstaande tabel geeft een weergave van het verschil in taken/verantwoordelijkheden tussen KWR – VTA. Het is een "zwart-wit" weergave waar enige nuance in moet worden gezocht, want als voorbeeld, zonder VTA/VACO kan KWR geen optimaal beheer van de kennisbank uitvoeren.

[1] Zie Organisatiebesluit reorganisatie vaktechniek algemeen directeur getekend

Er is echter wel een verschil wie verantwoordelijk is voor het beheer van de kennisbank en deze verschillen staan in de onderstaande tabel:

Kwaliteitsregie	**Vaktechnisch Adviseur**
Proces	Vakinhoudelijk
Kwaliteitsanalyse proces*[1]/werkstroom	Kwaliteitsanalyse medewerker/team
Adviseren MT/proces	Adviseren team(leider)/medewerker en bij proces overstijgende VTA mogelijk ook MT leden
Procesinrichting	Input procesinrichting
Procesoptimalisatie	Input procesoptimalisatie
Vraagbaak voor VTA bij procesvragen	Vraagbaak, sparringpartner en begeleider team (en KWR) vakinhoudelijk + procesinhoudelijk
Implementatie nieuw proces (kick-off)	Begeleiding nieuw proces
Aanpassen behandelkader, behandelvoorschrift en modules	Input leveren en reviewen (VT lijn (eind)verantwoordelijk voor VT aspecten)
Beheer kennisbank	Input/signalering voor kennisbank
Uniformiteit uitvoering*[2]	Uniformiteit uitvoering*
	Vaktechnische presentaties op het team

*[1] Er zijn ook enkele vaktechnisch adviseurs team overstijgend werken

*[2] Uitleg bij hoofdstuk 7.4. Verband KWR – VTA - VACO

Kwaliteitsregie zal geen inhoudelijke casuïstiek beoordelen of vaktechnische vraagstukken beantwoorden. De VTA is hier verantwoordelijk voor en moet in de vaktechnische lijn overleggen en escaleren wanneer nodig. Hetzelfde geldt voor de kwaliteitscontrole op medewerker-, VTA- of teamniveau. Dit is de verantwoordelijkheid van de VTA. Kwaliteitsregie doet wel kwaliteitscontroles op procesniveau waarbij mogelijk uitspraken worden gedaan over de uitvoering in teams.

Het grote verschil tussen een kwaliteitsregisseur en vaktechnisch adviseur zit voornamelijk in 2 aspecten, namelijk:

1. Kwaliteitsregisseur gaat over het proces en werkstromen. De vaktechnisch adviseur over vakinhoudelijke materie, en;
2. Kwaliteitsregisseur gaat over de kwaliteit op werkstroom-/proces niveau en de vaktechnisch adviseur gaat primair over de kwaliteit op medewerker-/team niveau. VTA (o.a. op I-niveau) kan ook proces overstijgend ingezet worden. Het verschil tussen KWR en VTA zit dus vooral bij punt 1.

De controle op kwaliteit vanuit Kwaliteitsregie is tweeledig:

1. Controle op werkstromen (of processen). Een voorbeeld is een controle op de werkstroom HOTHOR om te bepalen of het proces goed wordt gevolgd.
2. Controle back end. Dit kan zeer divers zijn afhankelijk van de onderzoeksvraag. Er kan gekeken worden naar de (positieve of negatieve) gevolgen van Het Nieuwe Werken i.r.t. bezwaren/klachten. Een ander voorbeeld zou kunnen zijn om te onderzoeken waarom er veel klantvragen worden gesteld n.a.v. een bepaald proces. Kunnen we daar iets van leren om het proces te verbeteren om vragen en wellicht ook bezwaren te voorkomen?

7.3. Verband KWR – VACO

Voordat de vaktechnische structuur werd geïmplementeerd was er een nauwe samenwerking tussen Kwaliteitsregie en Vaktechniek. Daarbij was Kwaliteitsregie altijd het eerste aanspreekpunt voor de werkvloer (op proces Beroep na) voor alle vragen; alle juridische vragen waar Kwaliteitsregie geen antwoord op wist, werden beantwoord door Vaktechniek. Met de nieuwe vaktechnische structuur komt hier verandering in doordat de VTA alle vaktechnische vragen gaat beantwoorden en waar nodig direct schakelt met de VACO's.

Zie de onderstaande tabel om het beeld compleet te krijgen in de verschillen tussen Kwaliteitsregie en Vaktechnisch Coördinator:

Kwaliteitsregie	**Vaktechnisch Coördinator**
Proces coördinator	Vaktechnische coördinator
Procesinrichting	Vaktechnisch adviseur
Procesoptimalisatie	Input leveren voor procesoptimalisatie vanuit vaktechnisch perspectief
Uitvoering van vertaling wet- en regelgeving naar behandelkaders, voorschriften of modules	Input leveren vanuit rechtspraak en wet- en regelgeving. VT is in de lead om dit aan te kaarten en te implementeren. (Eind)Verantwoordelijk voor juiste vertaling in behandelkader, voorschriften en modules
Implementatie proces	Implementatie beleid en wet- en regelgeving
Aanspreekpunt VTA procesinhoudelijk	Aanspreekpunt VTA vakinhoudelijk
Adviseren van management proces/impact	Adviseren van management vakinhoudelijk
Zorg dragen voor kwaliteit proces/werkstroom	Zorg dragen voor kwaliteit vaktechniek
Adviserende en faciliterende rol	Aansturen van VTA
Spilfunctie tussen ketenpartners en werkvloer	Spilfunctie tussen landelijke VACO (CD/VT en Toeslagen)
Uniformiteit uitvoering*	Uniformiteit uitvoering*
	Organiseren van kennisoverdracht naar VTA teams

* Uitleg bij hoofdstuk 7.4. Verband KWR – VTA - VACO

Het belangrijkste onderscheid tussen KWR en VACO is:

1. Kwaliteitsregie gaat over het proces en VACO gaat over vakinhoudelijke materie (wet- en regelgeving).

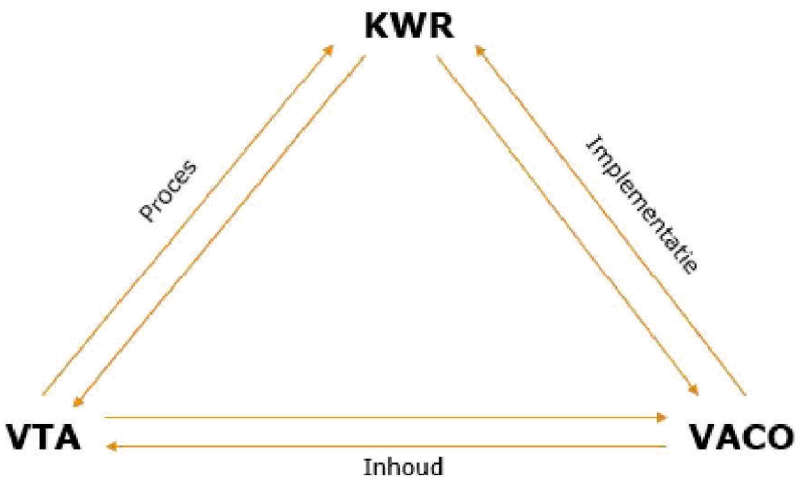
7.4. Verband KWR – VTA – VACO

Zorg dragen voor uniformiteit van uitvoering is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Zonder alle partijen kan er niet gezorgd worden voor uniformiteit. Dit is een essentieel onderdeel van het werk en daarvoor is een hechte samenwerking noodzakelijk. Als de wet- en regelgeving niet goed vertaald wordt naar de praktijk in casuïstiek, dan gaat het niet goed, maar hetzelfde geldt voor het proces dat correct en uniform uitgevoerd dient te worden. Alles om de burger zo dienstverlenend mogelijk en rechtmatig te behandelen.

Het is belangrijk om te weten waar de verantwoordelijkheid begint en eindigt van alle betrokken partijen. In de voorgaande hoofdstukken is hier al een onderscheid in gemaakt, maar een voorbeeld kan daar nog beter bij helpen.

> *Voorbeeld 1*
> *Bij de ontwikkeling van een nieuw behandelkader is Kwaliteitsregie verantwoordelijk voor het ontwerp van het proces en schrijven van het behandelkader. Daarbij is uiteindelijk ook het beheer en ter beschikking stellen van het behandelkader voor de werkvloer de verantwoordelijkheid van Kwaliteitsregie.*
> *Alle vaktechnische aspecten in het behandelkader is de verantwoordelijkheid van VACO en VTA. VACO en VTA zijn vanaf het begin betrokken bij de ontwikkeling van het proces en daar is de vaktechnische input essentieel. Als laatste moet er juridische toetsing voor publicatie vanuit de vaktechnische lijn plaatsvinden.*
>
> *Voorbeeld 2*
> *Bij een uitspraak van de Raad van State is de VACO verantwoordelijk om de uitspraak te toetsen of het gaat om een enkele casus of dat het grotere gevolgen heeft. Daarnaast is het delen van deze informatie vanuit de VACO van belang in de vaktechnische lijn en in het driehoeksverband (zie volgende alinea) om met alle partijen te kijken naar de implicaties voor de bestaande werkstromen/processen.*
> *Als er implicaties zijn voor bestaande werkstromen of processen die gewijzigd dienen te worden, dan moet er een procesaanpassing komen. De vaktechnische lijn is verantwoordelijk voor de toetsing en advies (input) hoe het proces aangepast moet worden. Kwaliteitsregie is na toetsing verantwoordelijk voor de uitvoering van de aanpassing, ter review stellen en uiteindelijk ter beschikking stellen voor de werkvloer.*
> *Gaat het echter om één enkele casus, dan is de vaktechnische lijn verantwoordelijk om deze informatie te delen in de vaktechnische lijn zonder dat er een procesaanpassing moet komen.*

Ondanks dat er een duidelijke scheiding is in verantwoordelijkheid (Proces en Vakinhoudelijk) kunnen alle partijen niet zonder elkaar. Niet enkel in de overgangsfase bij de implementatie van de Vaktechnische structuur waarbij de kennis van Kwaliteitsregie naar de VTA moet, maar ook in de toekomst om te zorgen dat alle behandelinformatie en processen up-to-date en optimaal worden uitgevoerd. Er is een afhankelijkheid naar elkaars werkzaamheden. Zonder de nodige capaciteit van Vaco's om vaktechnische input en toetsing te leveren voor behandelkaders, kan er geen goed product geleverd worden. Maandelijks (en misschien wel wekelijks) is er rechtspraak die vraagt om procesaanpassingen of geheel nieuwe processen en dat moet met elkaar ontwikkeld worden. Hetzelfde geldt voor de impact en inrichting van uitvoeringstoetsen en IV-aanpassingen, maar ook vanuit ervaring van de werkvloer om processen te optimaliseren. Dit is nog maar een kleine greep uit samenwerkingsverbanden die overlap hebben en waarvoor een hechte samenwerking voor nodig is. Er moet daarom een **driehoeksverband** komen tussen KWR – VTA – VACO. Dit moet een nieuwe leercirkel worden om rechtspraak, beleid, wet- en regelgeving, uitvoeringstoetsen en IV-aanpassingen te bespreken ter bevordering van het proces en om nieuwe wet- en regelgeving te implementeren. Vakinhoudelijke casuïstiek wordt niet besproken, tenzij het mogelijk raakt aan het proces wat daarmee aangepast moet worden.



Het driehoeksoverleg tussen KWR – VTA – VACO zal naar alle waarschijnlijkheid per proces plaats vinden. Er komen daarmee meerdere driehoeksoverleggen met als voorbeeld een driehoeksoverleg Toezicht en Bezwaar. Daarnaast moet er gekeken worden naar een zogeheten 'contentoverleg' waarbij ook andere regieteams aanwezig kunnen zijn. Denk daarbij aan Handhavingsregie 1 en 2. Verdere invulling van dit overleg en wellicht ook nog een overkoepelend/coördinerend overleg tussen Co-Vaco en Senior Kwaliteitsregisseur moet onderzocht worden in het programma implementatie Vaktechnische structuur. Daarbij wordt ook de behoefte meegenomen die bestaat tijdens de overgangsperiode van werving en opleiding VTA, maar ook voor de toekomst als de gehele Vaktechnische structuur is ingericht en geïmplementeerd.

7.5. Structuur

Er zijn verschillende lijnen mogelijk tussen KWR – VTA – VACO. Er is een onderscheid te maken tussen:

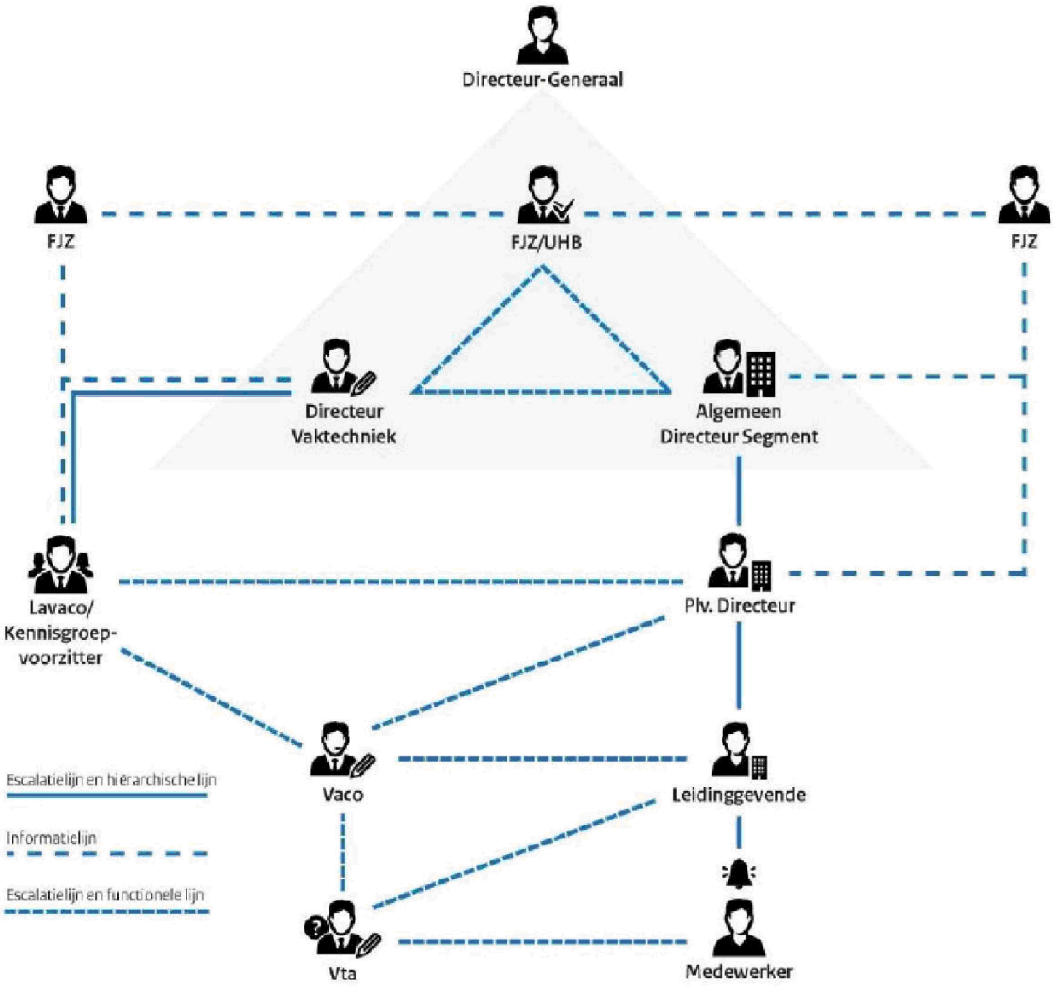
1. Hiërarchische lijn
2. Inhoudelijke afstemmingslijn

De hiërarchische lijn heeft te maken met de aansturing en verantwoordelijkheid over de betreffende medewerker. De teamleider van een productieteam is de leidinggevende van de VTA en daarmee hiërarchisch boven de VTA. De inhoudelijke afstemmingslijn gaat over het werk en of er een samenwerkingsgebied aanwezig is. In de beide lijnen is ook mogelijk om te escaleren. Het is overigens niet uitgesloten dat er andere lijnen zijn of dat er geen contact is tussen bepaalde partijen. Om het plaatje compleet te maken nemen we hier ook de teamleider van een productieteam en landelijk vaktechnisch coördinator in mee.

	Teamleider	VTA	VACO	LAVACO	KWR
Teamleider	-	1	2	X	2
VTA	1	-	2	X	2
VACO	2	2	-	2	2
LAVACO	X*	X	2	-	X
KWR	2	2	2	X	-

*Het kruis (X) betekent dat er geen lijn is tussen partijen

Zie de afbeelding op de volgende pagina voor een volledige hiërarchische-, functionele-, informatie- en escalatielijn in de vaktechnische structuur waarbij Kwaliteitsregie niet is meegenomen:



In de bovenstaande afbeelding is er een missende schakel, de verbinding tussen VACO – VTA – KWR. In de vaktechnische structuur zoals we die kennen van Belastingen, is Kwaliteitsregie een onbekende factor waar geen rekening mee is gehouden in de bovenstaande afbeelding. De praktijk is echter anders bij Toeslagen waarbij Toeslagen en Belastingen wezenlijk van elkaar verschillen. Het is ook niet voor niets dat er vanaf 1 januari 2021 een ontvlechting van Toeslagen gaat starten. Het proces (en daarmee eigenlijk KWR) is niet meegenomen in de bovenstaande afbeelding, maar het proces speelt wel een hele grote rol in het verwezenlijken van een uniform en rechtmatige behandeling. Alle betrokken partijen (waaronder Vaktechniek, Kwaliteitsregie en MT) onderstrepen dat er een informatie- en escalatielijn is naar Kwaliteitsregie, ondanks dat het niet in de bovenstaande afbeelding staat. De rol van Procesregie bij Belastingen is hiermee gedeeltelijk vergelijkbaar.

Eén ding is zeker, alle partijen zijn gebaad bij een nauwe samenwerking en zijn samen verantwoordelijk voor de uitvoering op uniformiteit, rechtmatigheid en kwaliteit.

8. Input- en Outputcontrole

8.1. Inleiding

Kwaliteitsregie bestaat niet enkel uit (senior) kwaliteitsregisseurs. Er zijn ook gespecialiseerde medewerkers die zich bezig houden met input- en outputcontrole. De taken en verantwoordelijkheden van deze medewerkers verschillen met die van kwaliteitsregisseurs. Het is een andere functie binnen het team kwaliteitsregie, namelijk die van input- en outputcontroleur. Er is daarom gekozen om de taken en verantwoordelijkheden apart te formuleren voor deze functie.

8.2. Verantwoordelijkheden Input- en Outputcontroleur

Een overzicht van de verantwoordelijkheden van Input- en outputcontrole:

1. Controle
2. Analyse
3. Advisering
4. Rapportage

8.2.1. Toelichting

Een nadere toelichting per verantwoordelijkheid:

Ad. 1. Controle

Input- en outputcontrole is kwaliteitscontrole die bijdraagt aan het voorkomen van probleemsituaties (damage) in de vorm van onrechtmatige beschikkingen en foutieve of onterechte brieven. Hiermee wordt voorkomen dat de burger financieel geraakt wordt en dat er onnodig kantoorwerk ontstaat in de vorm van bijvoorbeeld systeemuitval, telefoonverkeer en bezwaarschriften.
Inputcontrole richt zich op mutatie- en/of briefbestanden die het resultaat zijn van een query. Outputcontrole wordt na productie uitgevoerd en heeft betrekking op brieven en (concept)beschikkingen. Naast input- en outputcontroles zijn er ook controles op bijvoorbeeld populatiebepalingen, rekentools en betaalbestanden. Op jaarbasis worden zo'n 400 controle-opdrachten uitgevoerd, verdeeld over circa 150 verschillende typen controles.

Ad. 2. Analyse

Tijdens de controles wordt gebruikgemaakt van kennis en ervaring op het gebied van systeemwerking, toeslagenprocessen en wet- en regelgeving. Deze wordt ingezet om situaties op persoon-, populatie- en procesniveau op de juiste manier te beoordelen en tot een gerichte oplossing te komen.
Wanneer een fout in de bestanden wordt geconstateerd, denkt de controleur mee over mogelijke oorzaken en wordt een passende oplossing voorgesteld. Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan om correcties in mutatiebestanden, verbeteringen in briefteksten of aanpassingen van briefpopulaties. De controleur legt ook actief verbanden tussen de verschillende processen. Als een burger bijvoorbeeld voor een specifieke massale brief geselecteerd wordt, maar er vindt tegelijk kantoorbehandeling plaats, dan kan een tegenstrijdige situatie ontstaan.

3. Advisering

Regelmatig worden tijdens controles probleemsituaties onderschept die niet alleen leiden tot een gecorrigeerd productiebestand, maar ook tot een duurzame aanpassing van de geautomatiseerde actie.
Wanneer een controle wordt afgerond met een vrijgave-advies, worden daarin de opdracht, geconstateerde bevindingen en de uitkomst van de controle samengevat. Daarnaast zijn er situaties waarbij vanuit de eigen expertise bredere verbetervoorstellen worden meegegeven die los

staan van de uitgevoerde controle. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om het structureel aanpassen van de bedrijfsregels van een query of het herformuleren van de hoofdboodschap van een attentiebrief.

4. Rapportage

Sinds begin 2019 wordt er gedetailleerde informatie bijgehouden over afgeronde input- en outputcontroles. Er is een dashboard gebouwd waarmee afgehandelde controles vanuit verschillende invalshoeken gerapporteerd en geanalyseerd kunnen worden. Er worden halfjaarlijks rapportages uitgebracht om aan verschillende belanghebbenden informatie te verschaffen over de uitgevoerde input- en outputcontroles. Daarbij gaat het onder andere om aantallen, verschillende typen controles, resultaten, voorbeeldsituaties, conclusies en vooruitzichten.

9. Taken Input- en Outputcontroleur

9.1. Overzicht taken

Het onderstaande overzicht bevat de taken van Input- en outputcontrole in de huidige situatie.

Algemeen

- Het inrichten van nieuwe typen controles, bijvoorbeeld naar aanleiding van wijzigingen in uitvoeringsbeleid en/of wijzigingen in wet- en regelgeving
- Het uitvoeren van controles op de kwaliteit van populatiebepalingen, testbestanden, rekentools en betaalbestanden
- Adviseren over planning en inhoud bij de totstandkoming van geautomatiseerde acties
- Evalueren van controleresultaten van specifieke geautomatiseerde acties
- Optimaliseren van de eigen controleprocessen door middel van het aanscherpen van criteria en controlemethoden
- Onderhouden en uitbreiden van documentatie met betrekking tot de controleprocessen
- Beantwoorden van inhoudelijke vragen (afkomstig van verschillende belanghebbenden in de organisatie) omtrent actuele en afgeronde controles
- Periodiek overleg voeren met Werkvoorbereiding

Inputcontroles

- Het uitvoeren van controles op de kwaliteit van mutatiebestanden en briefbestanden
- Analyseren van de aangeleverde bestanden op populatieniveau
- Opbouwen van een controlebestand en selecteren van een niet-willekeurige steekproef
- Tussentijds terugkoppelen van bevindingen aan opdrachtgevers (Ketenregie, Business- en data-analyse, Queryloket, Handhavingsregie en Bedrijfsvoering)
- Controleren of teruggekoppelde bevindingen op de juiste manier zijn verwerkt in aangepaste bestanden
- Het uitbrengen van een vrijgave-advies waarin over de uitgevoerde controle gerapporteerd wordt

Outputcontroles

- Het uitvoeren van controles op de kwaliteit van aangeleverde pdf-bestanden en conceptbeschikkingen
- Tussentijds terugkoppelen van bevindingen aan Mailingenloket
- Controleren of teruggekoppelde bevindingen op de juiste manier zijn verwerkt in aangepaste bestanden
- Het uitbrengen van een vrijgave-advies waarin over de uitgevoerde controle gerapporteerd wordt

Rapportage

- Het registreren van gegevens over de uitgevoerde controles
- Onderhouden van rapportage-dashboard met kwantitatieve en kwalitatieve data over de uitgevoerde controlewerkzaamheden
- Analyseren van de verzamelde gegevens en opstellen van halfjaar- en jaarrapportages
- Delen van rapportages met het management en andere betrokken partijen

Planning

- Het beheren van het planningsoverzicht waarin de status van actuele en toekomstige controles wordt geïnventariseerd
- Waarborgen van deadlines (aanlevering van controle-opdrachten en oplevering van vrijgave-adviezen)
- Inplannen van nieuwe (terugkerende en ad hoc) controles in overeenstemming met Werkvoorbereiding

10. Competenties Input- en Outputcontroleur

Competenties van een input- en outputcontroleur:

- Oordeelsvorming
- Resultaatgerichtheid
- Klantgerichtheid
- Planning en organisatievermogen
- Samenwerking
- Onafhankelijkheid
- Vakkennis
- Integriteit
- Zelfontwikkeling
- Communicatievermogen
- Flexibiliteit

Bijlagen

Bijlage 1: OF rapport Toeslagen Vaktechniek



OF-Rapport-Toeslagen-Vaktechniek.pdf

Bijlage 2: Functiegroep 'Medewerker behandelen en ontwikkelen'[2]



FGR Functiegroep medewerker behande

[2] https://www.functiegebouwrijksoverheid.nl/functiegebouw/functiefamilies/uitvoering/medewerker-behandelen-en-ontwikkelen

Bijlage 3: Functiegroep 'Medewerker advisering'[3]



FGR Functiegroep medewerker adviserir

[3] https://www.functiegebouwrijksoverheid.nl/functiegebouw/functiefamilies/advisering/medewerker-advisering

Bijlage 4: Functiebeschrijving VACO



02 COORDINATOR VAKTECHNIEK.pdf

Bijlage 5: Functiebeschrijving VTA



Takenpakket VTA Toeslagen.pdf

Bijlage 6: Infographic VTA



Infographic Rollen vaktechnisch adviseur.

Bijlage 7: Organisatiebesluit reorganisatie vaktechniek Algemeen Directeur Getekend



Organisatiebesluit-re
organisatie-vaktechnie

Bijlage 8: Presentatie VT structuur aan teamleiders productieteams



Teamleiders VTA.pptx

Aanbiedingsformulier Toeslagen

☐	**MT**	☐	**RTO**	☐	**Ketentafel**	☐	**Anders:**

Kruis aan in welk overleg het agendapunt moet worden besproken

1	**Korte titel agendapunt**	Prioritering ontwikkeling opleidingen
2	**Datum behandeling**	2 februari 2021
3	**Ingebracht door**	

*NB Agendapunt voorzien van volledig ingevuld aanbiedingsformulier en alle relevante stukken **uiterlijk de vrijdag 12:00 voorafgaand aan het overleg** via de inbrenger van het overleg aanbieden bij de secretaris van het overleg.*

4	**Aard van de behandeling**	☒	Besluitvorming > vraag 5
		☐	Hamerstuk > vraag 5
	Kruis aan >	☐	Kennisneming > vraag 6
		☐	Bespreking > vraag 6

Kruis aan indien van toepassing	☐	Vertrouwelijk *(in iBabs alleen toegankelijk voor deelnemers overleg)*

5	**Indien geagendeerd ter besluitvorming:**
5a	Gevraagd besluit:

Door de grote instroom van nieuwe medewerkers is ook de vraag om ontwikkeling en uitvoering van opleidingen groot. Binnen ditzelfde tijdsbeeld zien we dat ook vaktechniek in ontwikkeling is. De inzetvraag om vaktechnische expertise voor opleidingen loopt samen met de inrichting van de vaktechnische structuur binnen Toeslagen. Hiervoor is en wordt nog geworven. Gelet op de actualiteit wordt er ook vanuit de verschillende processen een extra beroep gedaan op de nog beperkte capaciteit van vaktechniek (VACO's en VTA's). Door deze samenloop is de vraag richting vaktechniek groter dan de capaciteit welke kan worden geleverd. Er zullen daarom keuzes gemaakt moeten worden over de inzet van vaktechnische capaciteit. Het totale (in uitvoering zijnde) ontwikkelingsprogramma van opleidingen kan niet volledig worden bediend. De planning zal mogelijk opnieuw moeten worden herzien. Met dit memo wordt beoogd de besluitvorming hierin te ondersteunen.

Aan het MT wordt verzocht:

- in te stemmen om, gelet op de beschreven beperkte beschikbare capaciteit, niet alle ontwikkeltrajecten parallel uit te voeren, maar bij de inzet van de interne en externe beperkte beschikbare expertise de in de notitie voorgestelde prioritering aan te houden,
- om, vanwege de inzet van externe docenten bij ontwikkelactiviteiten, zo nodig in te stemmen met een uitbreiding van het aantal in te huren externe docenten (de omvang hiervan wordt pas duidelijk in de komende periode),
- in te stemmen met het voorstel om de intern geworven VTA's in te zetten bij de beoordeling van werkplekopdrachten,
- in te stemmen met een langere ontwikkelperiode voor de leerroute F (als aan de vraag uit het projectvoorstel van SSO-O&P zou kunnen worden voldaan zou de verdieping per juni beschikbaar zijn, gelet op tekort capaciteit en vakantieperiode wordt dit vermoedelijk september 2021).
- in te stemmen met het voorstel om de gevolgen van de noodzakelijke inzet van vaco's op de bijdrage aan het primaire proces nader uit te werken (omdat de probleemstelling én het belang van de ontwikkeling van opleidingen verder reikt dan vaktechniek verzoek ik de afdelingshoofden om met oplossingsgerichte voorstellen te komen).

5b	**Afstemming**: Bestaat er over het gevraagde besluit intern overeenstemming?	*Kruis aan*	
		☐	Ja,
		☐	Nee, omdat

Ga hierna verder met vraag 7 e.v.

6	**Indien ter kennisneming of bespreking** (beschrijf de kern van de inhoud)

Aanbiedingsformulier Toeslagen

Ga hierna verder met vraag 7 e.v.

7	**Voorgaande behandeling**	☐	MT overleg	
		☐	RTO	
	Kruis aan en vermeld datum>	☐	Ketentafel	
		☐	Anders, nl:	

8	**Bespreken met OR?**	☒	Ja, omdat informatieve bespreking gewenst is
		☐	Ja, omdat aan de OR de zienswijze gevraagd wordt
	Kruis aan >	☐	Ja, omdat de OR hiermee moet instemmen
		☐	Nee, is niet noodzakelijk

9	**Bijgevoegde stukken**	1	Inzetplanning ontwikkeling opleidingen v02
		2	
		3	
		4	
		5	

10	**Contactpersoon**		

Kwaliteitseisen notities
Notities zijn kort en bondig, zelfstandig leesbaar en volledig. Notities kennen een standaard indeling: ze beginnen met een aanleiding, dan beslispunten (bij een notitie ter beslissing), daarna een kern (die op blz. 1 van de notitie staat en echt kernachtig is), en daarna desgewenst een toelichting. Bij lange notities worden een leeswijzer en tussenkoppen aanbevolen. Bijlagen worden altijd vermeld op het voorblad, met nummering en duidelijke omschrijving.
(bron: Afsprakendocument stukkenstroom 1-7-2017 van Bureau Bestuursondersteuning)

Toeslagen
Belastingdienst

CONCEPT

memo

Prioritering ontwikkeling opleidingen

Naam dienstondereel
Toeslagen

Graadt van Roggenweg 500
Postbus 2092
3500 GB Utrecht
www.toeslagen.nl

Opdrachtgever

Datum
28 januari 2021

Auteur

Versienummer
0.2

1. Aanleiding en probleemstelling

Door de grote instroom van nieuwe medewerkers is ook de vraag om ontwikkeling en uitvoering van opleidingen groot. Binnen ditzelfde tijdsbeeld zien we dat ook vaktechniek in ontwikkeling is. De inzetvraag om vaktechnische expertise voor opleidingen loopt samen met de inrichting van de vaktechnische structuur binnen Toeslagen. Hiervoor is en wordt nog geworven. Gelet op de actualiteit wordt er ook vanuit de verschillende processen een extra beroep gedaan op de nog beperkte capaciteit van vaktechniek (VACO's en VTA's). Door deze samenloop is de vraag richting vaktechniek groter dan de capaciteit welke kan worden geleverd. Er zullen daarom keuzes gemaakt moeten worden over de inzet van vaktechnische capaciteit. Het totale (in uitvoering zijnde) ontwikkelingsprogramma van opleidingen kan niet volledig worden bediend. De planning zal mogelijk opnieuw moeten worden herzien. Met dit memo wordt beoogd de besluitvorming hierin te ondersteunen.

2. Bijdrage aan ontwikkeling opleidingen Toeslagen.

2.1. Vraag.
Op dit moment wordt er aan vaktechniek een bijdrage gevraagd voor de volgende opleidingen:
- Uitvoering leerroute-E:
  - toetsen werkplekopdrachten; periode jan.-mei: gemiddeld 6,5 dag p/w
  - inzet vaco formeel recht voor aanpassing handboek Toeslagen 2 dgn. p/w (is zo goed als afgerond).
- Ontwikkeling leerroute-F:
  - Inzet vaco formeel recht: 1,5 dag per week (periode febr. – mei).
  - Inzet vaco's materieel: 2,5 dag per week (in de periode febr. – mei).
  - Inzet auteur wet&regelgeving: 6,5 dag per week (periode febr. – mei).
- Ontwikkeling leerroute-C: inzet vaco formeel recht; 1 dag p/w (per. jan-mei).
- Ontwikkeling Vaco-leerroute: inzet vaco 0,5 dag per week (periode jan. – mei).
- De bijdrage aan de ontwikkeling van de leerroute M2 is beperkt.

Zie verder ook het overzicht 1 in de bijlage.

2.2. Aanbod.
De grootste bottleneck ziet op de inzet van vaktechniek op de ontwikkeling van de leerroute F. De capaciteit die hiervoor vooralsnog beschikbaar kan worden gesteld betreft:

- de inzet van vaco-capaciteit FR/MR: 2 dagen per week. Deze inzet vraagt om prioritering in het werkpakket van de vaco's. Aangezien hun werkpakket al meer dan vol zit, zal elke keuze direct voelbaar zijn.
- het voorstel om een deel van de in te huren externe docenten formeel recht ook in te zetten op de ontwikkeling van opleidingen, zowel op formeel recht gebied als materiele wetgeving. Deze docenten zouden dan zowel op het ontwikkelen van lesmateriaal kunnen worden inzetten als ook op docentschap. Het betreft dan de inzet van 2 FTE externe docenten met (zo nodig) een ondersteuning van twee ervaren Toeslagen-medewerkers (tbv ondersteuning bij ontwikkeling casuïstiek).
- capaciteit uit de rechtspraak of sociale advocatuur (belast met Toeslagen zaken). Betrokken vaco en lavaco zijn hierover positief. Dit bevindt zich nog in onderzoeksfase en moeten we nog wel concreet weten te maken (specifieke onderwerpen/modules).

3. Uitgangspunten.

De implementatie van de vaktechnische structuur, in uitvoering zijnde interne- en externe werving van VTA's, de voorziene ontwikkeling van VTA's en vaco's maakt dat vaktechniek op dit moment niet aan de bovenstaande inzetvraag kan voldoen. Vaktechniek heeft in de eerste helft van 2021 tijd nodig om op sterkte te komen. Vastgesteld is dat niet alle gewenste opleidingen parallel kunnen worden ontwikkeld op dit moment; hierin moet dus worden geprioriteerd. Voor het eerste halfjaar zullen er keuzes moeten worden gemaakt v.w.b. de inzet van de vaktechnische expertise.

Voor wat betreft de prioritering van de ontwikkeling en uitvoering van opleidingen kunnen de volgende uitgangspunten worden vastgesteld:

- Opleiden van nieuwe extern geworven medewerkers (in een groepsfunctie) gaat voor op opleiden van reeds in dienst zijnde of intern geworven medewerkers. Motivatie: nieuwe (extern geworven) E en F-medewerkers kunnen nauwelijks productief zijn zonder startopleiding en verdieping; voor (ervaren) in dienst zijnde medewerkers speelt dit in mindere mate (hogere zelfredzaamheid).
- Continuïteit in de uitvoering van E-opleidingen is het meest belangrijk vanwege de werving 2020 (instroom) en de geplande wervingscampagne 2021 (externe instroom in het 2e halfjaar). Vertraging in het opleiden van nieuwe E-medewerkers leidt tot vertraging in de werving en daarmee ook in een vertraging van de gewenste groei van de organisatie.
- De externe werving en instroom van nieuwe medewerkers op F-niveau kan (indien nodig) worden uitgesteld naar een instroom in het 2e halfjaar. Dit geeft meer tijdsruimte voor de ontwikkeling van de leerroute-F.
- Een deel van de in te huren externe docenten (formeel recht) zullen naast het doceren ook zoveel mogelijk worden ingezet bij de ontwikkeling van opleidingen. Ter ondersteuning (voor o.a. uitwerken casuïstiek) kunnen medewerkers met een brede praktijkervaring worden ingezet (tandem). Als dit consequenties heeft voor de uitvoering van opleidingen, dan zullen meer externe docenten moeten worden ingehuurd.
- Daarnaast zal onderzocht worden of er vanuit de docentenpool van SSO-O&P andere docenten formeel recht kunnen worden ingezet. Dit is onderzocht maar heeft nog niet geleid tot resultaat.
- Met betrekking tot de ontwikkeling van de C-opleiding (formeel recht) is het de idee om externe docenten in te zetten. Als dat mogelijk is zal er ook meer externe docentcapaciteit moeten worden ingehuurd.

- Een bijdrage van vaktechniek aan (de ontwikkeling van) de M2-leerroute en VACO-leerroute blijft zeer beperkt. Voor de VACO-leerroute zal zoveel mogelijk gebruik worden gemaakt van het VTA-leeraanbod.

4. Voorstellen en prioritering.

4.1. Beoordeling werkplekopdrachten (prio 1) t.b.v. voortgang E-leerroute.
De klankbordgroep van de leerroute-E heeft vastgesteld dat VTA's nodig zijn voor het beoordelen van werkplekopdrachten. Vooralsnog is de beschikbaarheid van ervaren VTA's te gering om deze werkplekopdrachten te kunnen beoordelen. Voorgesteld wordt om desondanks de recent intern geworven F/VTA's hiervoor in te zetten. Dit zijn veelal ervaren voormalig E-medewerkers die vanuit vakkennis de werkplekopdrachten kunnen beoordelen, m.n. daar waar het het eigen proces betreft. Daarnaast ondersteunt dit ook bij de eigen ontwikkeling als VTA. Indien er nog geen VTA geworven is voor het betreffende proces (waar de werkplekopdracht betrekking op heeft) dan kan hiervoor een ervaren E-/ of F-medewerker uit het betreffende team worden ingezet. De beoordelaars kunnen zo nodig terugvallen op vaco's of meer ervaren VTA's.
Resultaat: spreiding van de inzet over alle teams en ontlasting van het vaco-team. Voor de medewerker is een afronding van de werkplekopdracht van groot belang. Zonder deze beoordeling kan de opleiding niet worden afgerond.

4.2. Temporisering ontwikkeling leerroute F (prio 2).
De ontwikkeling van de leerroute F vraagt voor de korte termijn een forse inzet van vaktechniek en van vaco's in het bijzonder. Om de inzet van de vaco's te verminderen kan het ontwikkelproces over een langere termijn worden uitgesmeerd. De externe werving van nieuwe F-medewerkers kan worden uitgesteld waarmee ook de instroom van nieuwe F-medewerkers verschuift naar het 2e halfjaar. Inzet van vaco's is cruciaal bij de verdere ontwikkeling van de leerroute-F, maar er zijn daarnaast wellicht ook andere mogelijkheden. Naast de voorgestelde vaco-inzet van 2 dgn p/wk lijkt inzet van externe expertise een mogelijkheid om (gedeeltelijk) aan de vraag te kunnen voldoen. Het gaat in totaal om 10 dgn p/wk.

Zoals reeds opgemerkt zal inzet van vaco-capaciteit voor de ontwikkeling van de leerroute met zich meebrengen dat er prioriteiten moeten worden gesteld in hun werkpakket. Vaco's hebben een verdeling op aandachtsgebied of processen. Keuze voor inzet op ontwikkelen van de F-leerroute leidt ertoe dat één of meerdere aandachtsgebieden of processen gedurende die periode niet bemand zal/zullen zijn door een vaco. Het is aan het MT om te bepalen of dat acceptabel is.

4.3. Opleiden VTA's (prio 3).
De intern geworven VTA's (voornamelijk voormalig E-medewerkers) zullen vanwege de doorgroei naar het F-niveau deelnemen aan de F-opleiding. Deze medewerkers zullen gelet op bovenstaand voorstel langer moeten wachten op deelname. Zij zullen in elk geval wel deelnemen aan het ontwikkelaanbod voor VTA's in combinatie met een learning-on-the-job en zelfstudie.

4.4. Ontwikkeling C-leerroute (prio 4).
De gevraagde bijdrage van formeel recht voor de ontwikkeling van de leerroute-C is beperkt (1 dag p/w in de periode jan t/m mei). De leerroute voor C-medewerkers is vooral bedoeld voor al in dienst zijnde medewerkers. Een mogelijke vertraging in de uitvoering heeft geen directe impact op werving of productiviteit binnen teams.

5. Gevraagd MT-besluit.

Aan het MT wordt verzocht:

- in te stemmen om, gelet op de hiervoor beschreven beperkte beschikbare capaciteit, niet alle ontwikkeltrajecten parallel uit te voeren, maar bij de inzet van de interne en externe beperkte beschikbare expertise de bovenstaande prioritering aan te houden,

- om, vanwege de inzet van externe docenten bij ontwikkelactiviteiten, zo nodig in te stemmen met een uitbreiding van het aantal in te huren externe docenten (de omvang hiervan wordt pas duidelijk in de komende periode),

- in te stemmen met het bovenstaand voorstel om de intern geworven VTA's in te zetten bij de beoordeling van werkplekopdrachten,

- in te stemmen met een langere ontwikkelperiode voor de leerroute F (als aan de vraag uit het projectvoorstel van SSO-O&P zou kunnen worden voldaan zou de verdieping per juni beschikbaar zijn, gelet op tekort capaciteit en vakantieperiode wordt dit vermoedelijk september 2021).

- in te stemmen met het voorstel om de gevolgen van de noodzakelijke inzet van vaco's op de bijdrage aan het primaire proces nader uit te werken (omdat de probleemstelling én het belang van de ontwikkeling van opleidingen verder reikt dan vaktechniek verzoek ik de afdelingshoofden om met oplossingsgerichte voorstellen te komen).

6. Gevolgen voor werving.

Op basis van ontwikkeling in de komende periode kan in beeld worden gebracht wat de gevolgen zijn voor het opleveren van nieuwe opleidingen. De werving van nieuwe medewerkers wordt afgestemd op de beschikbaarheid van opleidings-plaatsen. Voor werving is (ten opzichte van de tijdsplanning in de eerder vastgestelde wervingsplan) de impact gering.

- Leerroute E: bovenstaande besluiten hebben geen impact op de werving van nieuwe E-functies (instroom conform wervingsplan vanaf 1-9-2021).

- Leerroute F: op basis van projectplan ontwikkeling leerroute F zou de instroom van extern geworven F-medewerkers per juni kunnen worden gerealiseerd. Bij de hierboven bedoelde temporisering wordt dit naar verwachting een instroom vanaf 1-9.
  De interne werving van F-ers (zonder VTA-rol) hoeft niet te worden uitgesteld.

- Leerroute I: dit betreft een beperkt aantal, specifieke functies met daaraan gekoppeld een VTA-rol. Gelet op de opleidings- en ervaringseisen, is de verwachting data kandidaten vlot inzetbaar zijn. Er is geen uitstel van werving I-ers nodig a.g.v. bovenstaand besluit.

- Een mogelijke vertraging van leerroute C heeft geen gevolgen voor de werving (C-ers worden niet geworven).

- Een vertraging van de leerroutes voor managers en vaco's is niet te verwachten.

BIJLAGE 1: Inzetvraag en voortgang opleidingen

1. Overzicht benodigde inzet bij ontwikkeling en uitvoering opleidingen.

	Capaciteit	Totaal in uren	Totaal in FTE	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni
Ontwikkeling									
Vaktechniek	Vaco Formeel Recht			dagen pw	dagen pw	dagen pw	dagen pw	dagen pw	
Leerroute C	Materiedeskundige Formeel Recht	160,0		1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	
Leerroute E	Handboek	96,0		2,0	1,0				
Leerroute F	Vaktechniek Formeel Recht	192,0			1,5	1,5	1,5	1,5	
Totaal		490,0		3,0	4,5	2,5	2,5	2,5	
Vaktechniek	Vaco								
Leerroute F	Vaktechniek werkgroep	256,0			2,0	2,0	2,0	2,0	
Leerroute F	Vaktechniek Projectgroep	80,0		0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	
Leerroute F	Auteur W&R Werkgroep	832,0			6,5	6,5	6,5	6,5	
Leerroute M2		12,0		0,5					
VaCo aanbod		48,0		0,2	0,6	0,4	0,4		
Totaal		1228,0		1,0	9,0	9,0	9,0	9,0	
Vaktechnniek	VTA								
Leerroute E	Toetsing	1284,0		6,7	6,7	6,7	6,7	6,7	6,7

2. Stand van zaken opleidingen Toeslagen.

		Mijlpalen in het proces							Score	Toelichting
	Opleidingen	Opdracht	Globaal ontwerp	Plan van Aanpak	Gedetailleerd ontwerp	Eindproduct	Start opleiding	Evaluatie & Beheer		
Toeslagen I	Formeel recht Bezwaarbehandelaars						29-6-'20		☺	Eind januari verzoek om weer 3 groepen te organiseren (30). Probleem is beschikbaarheid blauwe docenten
	Leerroute C								☺	Projectvoorstel goedgekeurd door gedelegeerd opdrachtgever
	Leerroute E						1-9-'20		☹	Basis, proces en verdieping lopen. Zorg: capaciteit docenten en beoordeling werkpleköpdrachten
	Leerroute F								☺	Projectvoorstel ingediend
	Leerlijn Management								☺	Projectvoorstel goedgekeurd
	Ontwikkelaanbod VTA's						1-10-'20		☺	Aanbod staat, eerste training geweest (positieve reacties)
	Ontwikkelaanbod VaCo's								☺	Projectvoorstel af
Toeslagen II	COMVA						6-7-'20		☺	15 groepen gedraaid
	Intervisie						7-10-'20		☹	Uitstel uitrol naar medewerkers ivm drukte bij UHT naar eind januari
	Weerbaarheidstraining						30-11-'20		☺	Eerste 3 groepen (18) gestart, 5 gepland
	Plannen & Organiseren								☺	Intake januari

Aanbiedingsformulier Toeslagen

X	MT		RTO		Ketentafel TSL		OR		Anders:

Kruis aan in welk overleg het agendapunt moet worden besproken

1	**Korte titel agendapunt**	**Voorstel inrichting proces onboarding nieuwe medewerkers Toeslagen**
2	**Datum behandeling**	2-2-2021
3	**Ingebracht door***	

Agendapunt met volledig ingevuld aanbiedingsformulier en relevante stukken via de inbrenger van het overleg aanbieden bij de secretaris van het overleg. Uiterste aanlevertermijnen:

- ***MT en RTO:** in de week voorafgaand aan de vergadering **voor donderdag 12.00 uur***
- ***OR en ketentafel: een week voor het overleg***

** De inbrenger is de vertegenwoordiger van het overleg, voor het MT bv een lid van het MT.*

4	**Aard van de behandeling**		
	Kruis aan >	X	Besluitvorming > vraag 5
			Hamerstuk > vraag 5
			Kennisneming > vraag 6
			Bespreking > vraag 6
	Kruis aan indien van toepassing		Vertrouwelijk *(in iBabs alleen toegankelijk voor deelnemers overleg)*

5	**Indien geagendeerd ter besluitvorming:**
5a	Gevraagd besluit:
	Het MT wordt verzocht in te stemmen met het in de memo uitgewerkte voorstel.

5b	**Afstemming**: Bestaat er over het gevraagde besluit intern overeenstemming?	*Kruis aan*	
		X	Ja
			Nee, omdat ↓
	Afgestemd met een delegatie van teamleiders die eerder nauw betrokken zijn geweest bij werving en onboarding in 2020.		

Ga hierna verder met vraag 7 e.v.

6	**Indien ter kennisneming of bespreking** (beschrijf de kern van de inhoud)

Ga hierna verder met vraag 7 e.v.

7	**Voorgaande behandeling**			
	Kruis aan en vermeld datum>		MT overleg	
			RTO	
			Ketentafel	
			Anders, nl:	

8	**Bespreken met OR?**		
	Kruis aan >	X	Ja, omdat informatieve bespreking gewenst is
			Ja, omdat aan de OR een advies gevraagd wordt
			Ja, omdat de OR hiermee moet instemmen
			Nee, is niet noodzakelijk
			Anders, nl:

9	**Bijgevoegde stukken**		
		1	Presentatie doorontwikkeling onboarding Toeslagen
		2	
		3	
		4	
		5	

10	**Contactpersoon**	

Kwaliteitseisen notities
Notities zijn kort en bondig, zelfstandig leesbaar en volledig. Notities kennen een standaard indeling: ze beginnen met een aanleiding, dan beslispunten (bij een notitie ter beslissing), daarna een kern (die op blz. 1 van de notitie staat en echt

kernachtig is), en daarna desgewenst een toelichting. Bij lange notities worden een leeswijzer en tussenkoppen aanbevolen. Bijlagen worden altijd vermeld op het voorblad, met nummering en duidelijke omschrijving. (bron: BDG)

Toeslagen
Belastingdienst

Aan MT Toeslagen

Ter besluitvorming

memo

Doorontwikkeling proces onboarding Toeslagen

Naam dienstondereel
Toeslagen

Graadt van Roggenweg 500
Postbus 2092
3500 GB Utrecht
www.toeslagen.nl

Opdrachtgever

Datum
22-01-2020

Auteurs

Versienummer 1.0

1. Aanleiding

De hoge instroom van medewerkers in de functiegroep E in 2020 vormde de aanleiding voor het initiëren van een onboardingsprogramma voor Toeslagen. In het afgelopen jaar heeft de onboarding zich gericht op de medewerkers uit deze functiecategorie. In het verlengde van de startopleiding voor E-medewerkers zijn de zgn. *warm welkom dagen* georganiseerd. Dit warm welkom omvat drie dagen waarin de nieuwe medewerker de teamleider, collega's en de organisatie beter leert kennen en hem/haar ondersteunt in de opstart.

Door is de opdracht verstrekt om dit proces door te ontwikkelen waarbij:

- teamleiders beter worden ondersteund bij de organisatie van activiteiten,
- de onboarding is gericht op alle nieuwe medewerkers (integraal proces).

2. Uitgangspunten en kader.

Vanuit goed werkgeverschap mag het worden verwacht dat een nieuwe medewerker goed wordt ontvangen, goed wordt begeleid en dat hem of haar toekomstperspectief wordt geboden. De medewerker moet zich vanaf het moment waarin deze afspraken maakt met de nieuwe werkgever (tijdens het arbeidsvoorwaardegesprek - AVG) verbonden voelen met de nieuwe organisatie. Tijdens het AVG staat daarom de 'medewerker centraal'. De formele instroomprocedure zorgt er helaas voor dat de periode tussen AVG en 1e werkdag relatief lang duurt (minimaal 6 weken). Uit een brede praktijkervaring is gebleken dat in deze periode de kans groot is dat een nieuwe medewerker zich bedenkt (wanneer de nieuwe medewerker de 'verbinding' met de nieuwe organisatie verliest en bijv. een nieuw aanbod ontvangt vanuit de arbeidsmarkt). Het is daarom van belang ervoor te zorgen dat onboarding begint op de dag van het AVG (en niet pas tijdens de eerste werkdag). Het is daarom van belang dat de nieuwe medewerker in deze periode:

- contact kan onderhouden met de nieuwe leidinggevende,
- geïnformeerd wordt over relevante zaken rondom organisatie, afdeling en collega's,
- betrokken wordt bij teamevenementen en –activiteiten.

Dit vraagt om ook een actieve betrokkenheid van de teamleider. Ter ondersteuning kan de eerder ontwikkelde preboarding-app dit proces goed ondersteunen.

Tijdens de 1e werkdag is het van belang dat de nieuwe medewerker ervaart dat hij/zij welkom is en dat er voldoende aandacht wordt gegeven aan het inwerken. Naarmate de medewerker de organisatie, afdelingen, processen, werkwijze en collega's beter leert kennen is deze ook beter in staat om de verwachting waar te maken. We adviseren daarom om hiervoor drie dagen te reserveren waarin de nieuwe medewerker mét andere nieuwe collega's zich kan oriënteren en voldoende ruimte krijgt om te verkennen. Deze drie dagen kunnen centraal worden georganiseerd en worden ondersteund. Aanvullend hieraan levert de teamleider maatwerk.

3. Resultaten evaluatie.

Op basis van de uitgevoerde evaluatie van het huidige onboardingsproces, met een afvaardiging van de leidinggevenden, is een voorstel voor de doorontwikkeling van het programma uitgewerkt.

Op hoofdlijnen bevat deze doorontwikkeling de volgende elementen:

- Het gebruik van een preboardingapp. Deze app geeft de nieuwe medewerker toegang tot praktische informatie en contactmogelijkheden, vanaf het moment dat de arbeidsvoorwaarden zijn ondertekend.
- Het aantal warm welkomdagen blijft drie. Echter, de eerste twee dagen vinden plaats op de 1e en 2e werkdag (zodat 'de basis' goed geregeld is), waarbij de derde warm welkomdag wordt ingezet als terugkomdag na de eerste maand. Op deze manier interfereert de onboarding niet met de basisopleiding.
- Het proces wordt voorzien van centrale ondersteuning en vastgelegde standaarddocumentatie, om de regeldruk voor individuele teamleiders te verminderen. Op Connectpeople wordt een landingspagina gemaakt waar nieuwe medewerkers alle relevante documentatie kunnen terugvinden.
- De onboarding is toegespitst op vier verschillende groepen medewerkers, namelijk groepsfuncties (die instromen in de basisopleiding), individuele functies (regie- en staffuncties), teamleiders/management en uitzend-krachten.

4. Gevolgen ontvlechting

Toeslagen sluit momenteel aan bij een aantal onderdelen van het landelijke onboardingsprogramma van de Belastingdienst. Door [redacted] landelijke onboarding is, naar aanleiding van de ontvlechting, de vraag gesteld of Toeslagen wil blijven aansluiten bij een brede landelijke onboarding (met BD en Douane). Douane heeft de wens om de landelijke onboarding breed te blijven opzetten en heeft aan Toeslagen gevraagd hierin mee te gaan. Het is ons inziens van belang om bij de landelijke onboarding het brede organisatieperspectief als kader te blijven gebruiken. Dit is relevant voor een nieuwe medewerker. In de lokale onboarding kan dan vervolgens specifiek worden ingegaan op de Toeslagen-organisatie. Het is dan van belang om de PL-landelijke onboarding de opdracht te verstrekken om de landelijke onboarding in de huidige opzet te organiseren.

Daarnaast dient per onderdeel van de landelijke onboarding bepaald te worden of er een Toeslagenspecifieke variant gewenst is. Dit geldt voor de volgende onderdelen:

- Preboarding-app; momenteel wordt er gebruik gemaakt van een Belastingdienstbrede preboarding app. Dit is een app waarmee de nieuwe medewerker na het ondertekenen van de arbeidsvoorwaarden relevante informatie over Toeslagen kan vinden en contact kan onderhouden met de

toekomstig leidinggevende. Geadviseerd wordt om de preboarding-app specifiek op Toeslagen aan te passen omdat de medewerker hiermee beter ondersteund kan worden. Het functioneel beheer van de applicatie is thans belegd bij SSO-O&P. Het is daarom gewenst om ook SSO-O&P aan te wijzen als business owner voor de opdracht tot aanpassing van en de toekomstige doorontwikkeling van de app. Indien het MT hiermee instemt kan de opdracht aan SSO-O&P gegeven worden om de huidige app aan te passen aan de behoefte van Toeslagen. Douane volgt dezelfde lijn.
De investering voor de aanpassing voor Toeslagen ziet er als volgt uit:

Onderdeel	Eenmalig meerwerk	Structureel meerwerk
MCC	Ca 30 dagen	Ca 5 dagen per jaar
Robot	ntb	ntb
Functioneel beheer	ntb	Ca 2 uur per week extra

Contentbeheer en communicatie komen in principe bij Douane/Toeslagen zelf te liggen, hier is dus geen inschatting van meerwerk voor opgenomen. De genoemde MCC dagen worden vanuit portfolio SSO-O&P ter beschikking gesteld.

- Nieuwe medewerkers volgen de volgende E-learnings: Oriëntatie op de Belastingdienst, iBewustzijn, Privacy & AVG en Integer handelen. Op de terugkomdag volgen zij de training Integriteit. In deze E-learningmodulen is de ontvlechting van Toeslagen nog niet verwerkt. Omdat op korte termijn geen initiatief verwacht wordt is het van belang dat Toeslagen hiervoor de opdracht verstrekt aan de projectleider 'landelijke onboarding'. De verwachting is dat hiervoor geen kosten in rekening zullen worden gebracht voor Toeslagen.

- I.v.m. bovenstaande is door [redacted]PL gevraagd of de beëdiging (na corona maatregelen) onderdeel moeten uitmaken van de centrale landelijke onboarding of dat Toeslagen deze zelf zou willen organiseren (a.g.v. de ontvlechting). Voorgesteld wordt om de beëdiging zelf te blijven uitvoeren als onderdeel van het lokale onboardingproces.

5. Gevraagde besluitvorming

Het MT wordt gevraagd in te stemmen met:

- de in dit memo voorgestelde doorontwikkeling van het lokale onboarding-proces voor Toeslagen. Een concrete uitwerking van dit voorstel (o.a. de warm welkom-dagen) is als bijlage bijgevoegd.

- het verstrekken van een formele opdracht aan SSO O&P voor het doorvoeren van de aanpassingen in de preboardingapp en de centraal gehanteerde documentatie en E-learnings,

- deel te blijven nemen aan de landelijke onboarding in de huidige vorm en de beëdiging van de nieuwe medewerker op te nemen in het lokale onboarding-proces.

Bijlage

Achtergrond voorstel doorontwikkeling lokale onboarding Toeslagen met voorgestelde dagindeling warm-welkom-dagen.

Belastingdienst

Voorstel doorontwikkeling onboarding Toeslagen

Versie 1, d.d. 22-01-2021, door:

Aanleiding

- De hoge instroom van E-medewerkers vormde de aanleiding voor het opstellen van een onboardingsprogramma voor Toeslagen. In het afgelopen jaar heeft de onboarding zich gericht op de medewerkers uit deze functiecategorie.
- In het verlengde van de startopleiding voor E-medewerkers zijn de zogenaamde *werk welkom dagen* georganiseerd. Dit warm welkom omvat drie dagen waarin de nieuwe medewerker, de teamleider, collega's en de organisatie beter leert kennen en hem/haar ondersteunt in de opstart.
- Door [ ] is de opdracht verstrekt om dit proces door te ontwikkelen, waarbij:
  - Teamleiders beter worden ondersteund bij de organisatie van de activiteiten
  - De onboarding is gericht op alle nieuwe medewerkers (integraal proces)

Uitgangspunten en kader (I)

- Vanuit goed werkgeverschap mag het worden verwacht dat een nieuwe medewerker goed wordt ontvangen, goed wordt begeleid en dat hem/haar toekomstperspectief wordt geboden. Dit begint al vanaf het moment waarop het arbeidsvoorwaardengesprek plaatsvindt (en éigenlijk al vanaf het eerste moment dat de potentiële medewerker in aanraking komt met Toeslagen).
- De formele instroomprocedure zorgt er helaas voor dat de periode tussen het AVG en de eerste werkdag relatief lang duurt (minimaal 6 weken). In deze periode is de kans groot dat een nieuwe medewerkers zich bedenkt (door oa. een aantrekkelijke arbeidsmarkt en het verlies van verbinding met de organisatie).
- Daarom is het van belang dat de organisatie in deze periode in verbinding blijft met de nieuwe medewerker. Dit vraagt om een actieve betrokkenheid van de teamleider, waarbij de inzet van een preboarding app wordt geadviseerd.

Uitgangspunten en kader (II)

- Tijdens de 1e werkdag is het van belang dat de nieuwe medewerker ervaart dat hij/zij welkom is en dat er voldoende aandacht wordt gegeven aan het inwerken. Naarmate de medewerker de organisatie, afdelingen, processen, werkwijze en collega's beter leert kennen is deze ook beter in staat de verwachte werkzaamheden te plaatsen en uit te voeren. We adviseren om hiervoor drie dagen te reserveren waarin de nieuwe medewerker mét andere nieuwe collega's zich kan oriënteren en ruimte krijgt om te verkennen. Deze drie dagen kunnen centraal worden georganiseerd en worden ondersteund. Aanvullend levert de teamleider maatwerk.
- Teamleiders dienen ondersteund te worden in het onboardingsproces. Om de behoeften van teamleiders zo goed mogelijk in kaart te brengen zijn de warmwelkomdagen geëvalueerd met een afvaardiging van de teamleiders. Deze evaluatiepunten worden op de volgende pagina's weergegeven.

Evaluatiepunten (I)

Op basis van de sessie met teamleiders

- Het tijdig uitleveren van de PSU's is een randvoorwaarde voor de start van de onboarding
  - Optie om de uitlevering op kantoor te laten plaatsvinden in plaats van aflevering bij nieuwe medewerkers thuis en het meeleveren van de mobiele telefoon met de laptop
- Documentatie waarin het proces en de inhoud precies is vastgelegd
  - Bijvoorbeeld de presentatie van de teamleider
- Een landingspagina op connect people waarin alle documenten te vinden zijn voor nieuwe medewerkers
  - Denk aan een routekaart/strippenkaart vorm
- Idealiter vinden alle drie de 'warm welkom'-dagen achter elkaar plaats
- Centrale ondersteuning in de organisatie van de onboarding

Evaluatiepunten (II)

Op basis van de sessie met teamleiders

- Het toevoegen van een standaardonderdeel voor het wegwijs maken in de verschillende systemen.
  - Een presentatie over de werking van deze systemen en een handleiding waarin nieuwe medewerkers dit terug kunnen vinden
- Pre-boarding door middel van een app
- Waar mogelijk differentiëren naar verschillende doelgroepen

Impact ontvlechting op onboarding

- Toeslagen sluit momenteel aan bij een aantal onderdelen van het landelijke onboardingsprogramma van de Belastingdienst. Door de projectleider landelijke onboarding is de vraag gesteld of Toeslagen wil blijven aansluiten bij een brede landelijk e onboarding (met BD en Douane), naar aanleiding van de ontvlechting. Het is ons inziens van belang om bij de landelijke onboarding het brede perspectief te blijven hanteren. Dit is relevant voor een nieuwe medewerker. In de lokale onboarding kan dan specifiek worden ingegaan op de Toeslagenorganisatie.
- Daarnaast dient per onderdeel van de landelijke onboarding bepaald te worden of er een Toeslagenspecifieke variant gewenst is. Dit geldt voor de volgende onderdelen:
  - De preboardingapp: momenteel wordt er gebruik gemaakt van een Belastingdienstbrede preboarding app. Dit is een app waar de nieuwe medewerker na het ondertekenen van de arbeidsvoorwaarden relevante informatie en contactgegevens kan vinden.
  - E-learningmodules: Oriëntatie op de Belastingdienst, iBewustzijn, Privacy & AVG en Integer handelen.
  - Training: De training integriteit op de terugkomdag

Opbouw nieuwe versie Onboarding Toeslagen

Ondertekening arbeidsvoorwaarden

De nieuwe medewerker ondertekent de arbeidsvoorwaarden

Invoering gegevens nieuwe medewerker

Invoeren van gegevens in systemen en aanvragen PSU door SSO.

Gebruik preboardingapp

De nieuwe medewerker krijgt toegang tot de Toeslagen preboarding app

Warm welkom Dag 1

Ontvangst en kennismaking
Presentatie over Toeslagen
Toelichting op opleiding
Praktische zaken (laptop, foto en systemen)
Verbinding met buddy

Warm welkom Dag 2

O&P en ARBO
Kennismaking met teamleden
Online modules
Mogelijkheid tot eigen invulling

Warm welkom Terugkomdag

Historie en toekomst Toeslagen
Terugkijken op eerste maand
Belastingmuseum inclusief beëdiging

… einde onboarding

Medewerkers volgen de ketenverkenning als onderdeel van de verdere introductie

Informatie beschikbaar via connectpeople

Warm welkom dag 1 – ochtend

In principe op kantoor

Tijdstip	Groepsfuncties met basismodule	Individuele functies	Teamleiders/ management	Uitzendkrachten
08:30	Aanmelden bij de receptie	Aanmelden bij de receptie	Aanmelden bij de receptie	Aanmelden bij de receptie
08:45	Ontvangst door en enkele teamleden (buddy's)	Ontvangst door en enkele teamleden (buddy's)	Ontvangst door en teamleden	Ontvangst door en enkele teamleden
09:00				Toelichting door Driessen
09:15	Welkom door	Welkom door	Welkom door	Welkom door
09:45	Toelichting dagprogramma door TL	Toelichting dagprogramma door TL	Toelichting dagprogramma door TL	Uitreiking laptop met instructie
10:00	Webinar landelijke onboarding	Webinar landelijke onboarding	Webinar landelijke onboarding	Praktische zaken Laptop (starten met uitleg), toelichting standaard applicaties en afspraken met buddy. Maken van een pasfoto
11:30	Uitreiking van persoonlijke uitrusting (laptop, telefoon e.d.)	Uitreiking van persoonlijke uitrusting (laptop, telefoon e.d.)	Uitreiking van persoonlijke uitrusting (laptop, telefoon e.d.)	
12:00	Gezamenlijke lunch	Gezamenlijke lunch	Gezamenlijke lunch	Gezamenlijke lunch

Teamsessie
Gezamenlijke sessie

Warm welkom dag 1 – middag

In principe op kantoor

Tijdstip	Groepsfuncties met basismodule	Individuele functies	Teamleiders/ management	Uitzendkrachten
13:00	Presentatie en toelichting organisatie (start met filmpje [redacted] taakstelling, processen en externe raakvlakken Stellen van vragen	Presentatie en toelichting organisatie (start met filmpje [redacted]) , taakstelling, processen en externe raakvlakken Stellen van vragen	Presentatie en toelichting organisatie (start met filmpje [redacted]) , taakstelling, processen en externe raakvlakken Stellen van vragen	Presentatie en toelichting organisatie (start met filmpje [redacted]) , taakstelling, processen en externe raakvlakken Stellen van vragen
13:45	Rondleiding en orientatie eigen afdeling Maken van een pasfoto	Rondleiding en orientatie eigen afdeling Maken van een pasfoto	Rondleiding en orientatie eigen afdeling Maken van een pasfoto	Rondleiding en orientatie eigen afdeling Maken van een pasfoto
14:30	Pauze	Pauze	Pauze	Pauze
14:45	Toelichting leerroute	Loopbaanontwikkeling (toelichting mogelijkheden en procedures)	Leerroute management en loopbaanontwikkeling	Start E-learning - orientatie BD - AVG&security - i-bewust - integer handelen
15:30	Praktische zaken Laptop (starten met uitleg), toelichting standaard applicaties en afspraken met buddy. Toelichting standaard applicaties (email, P-direct, tijdregistratie) Maken van een pasfoto	Praktische zaken Laptop (starten met uitleg), toelichting standaard applicaties en afspraken met buddy. Toelichting standaard applicaties (email, P-direct, tijdregistratie) Maken van een pasfoto	Praktische zaken Laptop (starten met uitleg), toelichting standaard applicaties en afspraken met buddy. Toelichting standaard applicaties (email, P-direct, tijdregistratie) Maken van een pasfoto	Toelichting op opleidingsmogelijkheden Vervolg E-learning
16:30	Afsluiting 1e werkdag met [redacted] en buddy	Afsluiting 1e werkdag met [redacted] en buddy	Afsluiting 1e werkdag met [redacted] en buddy	Afsluiting 1e werkdag met [redacted] en buddy

Teamsessie

Gezamenlijke sessie

Warm welkom dag 2

Thuiswerken (online)

Tijdstip	Groepsfuncties met basismodule	Individuele functies	Teamleiders/ management	Uitzendkrachten
9:00 uur	Dagstart met Maken van afspraken Open eindjes dag 1 met buddy	Dagstart met Maken van afspraken Open eindjes dag 1 met buddy	Dagstart met Maken van afspraken Open eindjes dag 1 met buddy	Dagstart met Maken van afspraken Open eindjes dag 1 met buddy
10:00	In gesprek met de (personeel & organisatie).	In gesprek met de (personeel & organisatie).	In gesprek met de (personeel & organisatie).	Vervolg E-learning
11:00	Voorlichting ARBO	Voorlichting ARBO	Voorlichting ARBO	Voorlichting ARBO
12:00	Pauze	Pauze	Pauze	Pauze
13:00	Teamsessie: kennismaking met teamleden	Teamsessie: kennismaking met teamleden	Teamsessie: kennismaking met teamleden	Teamsessie: kennismaking met teamleden
13:30	Individueel: E-learning modulen - orientatie BD - AVG&security - i-bewust - integer handelen	Individueel: E-learning modulen - orientatie BD - AVG&security - i-bewust - integer handelen	Individueel: E-learning modulen - orientatie BD - AVG&security - i-bewust - integer handelen	Verdere invulling in overleg met
15:30	Verder eigen invulling	Verder eigen invulling	Verder eigen invulling	

Teamsessie

Gezamenlijke sessie

Warm welkom dag 3

Thuiswerken (online) of groepssessie

Tijdstip	Groepsfuncties met basismodule	Individuele functies	Teamleiders/ management
9.00 – 10.00	Evaluatie 1e maand Uitwisseling ervaringen	Evaluatie 1e maand Uitwisseling ervaringen	Evaluatie 1e maand Uitwisseling ervaringen
10.00 – 12.00	Bezoek Belastingmuseum Of online bezoek	Bezoek Belastingmuseum Of online bezoek	Bezoek Belastingmuseum Of online bezoek
12.00 – 13.00	Pauze	Pauze	Pauze
13.00 – 14.30	E-module Historie en Toekomst Toeslagen	E-module Historie en Toekomst Toeslagen	E-module Historie en Toekomst Toeslagen
14:30 – 17:00	Beëdiging	Beëdiging	Beëdiging

Vervolg (plannen):

	Groepsfuncties met basismodule	Individuele functies	Teamleiders/ management
	Ketenverkenning	Ketenverkenning	Ketenverkenning

Noot: Voor de groepsfuncties is ketenverkenning onderdeel van de basisopleiding. Voor de teamleiders wordt in de ontwikkeling van de leerroute bezien hoe en in welke vorm de ketenverkenning ingepast kan worden in de opleiding. Voor de individuele functies is nog geen module ketenverkenning.

Gedurende de hele onboarding: Connect people community voor nieuwe medewerkers

Teamsessie
Gezamenlijke sessie

Dag 1 Warm welkom

In principe op kantoor

Gezamenlijke sessie
Teamsessie

Tijdstip	Groepsfuncties met basismodule	Individuele functies
8:30	Aanmelden bij de receptie	Aanmelden bij de receptie
8:45 9:00	Ontvangst door _____ en enkele teamleden (buddy's)	Ontvangst door _____ en enkele teamleden (buddy's)
9:15	Welkom door _____	Welkom door _____
9:45	Toelichting dagprogramma door TL	Toelichting dagprogramma door TL
10:00	Webinar landelijke onboarding	Webinar landelijke onboarding
11:30	Uitreiking van persoonlijke uitrusting (laptop, telefoon e.d.)	Uitreiking van persoonlijke uitrusting (laptop, telefoon e.d.)
12:00	Gezamenlijke lunch	Gezamenlijke lunch
13:00	Presentatie en toelichting organisatie, taakstelling, processen en externe raakvlakken Stellen van vragen Welkom filmpje _____	Presentatie en toelichting organisatie, taakstelling, processen en externe raakvlakken Stellen van vragen
13:45	Rondleiding en orientatie eigen afdeling Maken van een pasfoto	Rondleiding en orientatie eigen afdeling Maken van een pasfoto
14:30	Pauze	Pauze
14:45	Toelichting leerroute	Loopbaanontwikkeling (toelichting mogelijkheden en procedures)
15:30	Praktische zaken Laptop (starten met uitleg), toelichting standaard applicaties en afspraken met buddy. Toelichting standaard applicaties (email, P-direct, tijdregistratie) Maken van een pasfoto	Praktische zaken Laptop (starten met uitleg), toelichting standaard applicaties en afspraken met buddy. Toelichting standaard applicaties (email, P-direct, tijdregistratie) Maken van een pasfoto
16:30	Afsluiting 1e werkdag met _____ en buddy	Afsluiting 1e werkdag met _____ en buddy

Dag 2 Warm welkom

Gezamenlijke sessie

Thuiswerken (online)

Teamsessie

Tijdstip	Groepsfuncties met basismodule	Individuele functies
9:00 uur	Dagstart met Maken van afspraken Open eindjes dag 1 met buddy	Dagstart met Maken van afspraken Open eindjes dag 1 met buddy
10:00	In gesprek met de (personeelszaken).	In gesprek met de (personeelszaken).
11:00	Voorlichting ARBO	Voorlichting ARBO
12:00	Pauze	Pauze
13:00	Teamsessie: kennismaking met teamleden	Teamsessie: kennismaking met teamleden
13:30	Individueel: E-learning modulen - orientatie BD - AVG&security - i-bewust - integer handelen	Individueel: E-learning modulen - orientatie BD - AVG&security - i-bewust - integer handelen
15:30	Verder eigen invulling	Verder eigen invulling

Dag 3 groepsessie nieuwe medewerkers en evaluatie

Thuiswerken of groepssessie op locatie (Rotterdam)

Tijdstip	Groepsfuncties met basismodule	Individuele functies
9:00	Evaluatie 1e maand Uitwisseling ervaringen	Evaluatie 1e maand Uitwisseling ervaringen
10:00	Bezoek Belastingmuseum of online bezoek	Bezoek Belastingmuseum of online bezoek
12:30	Lunchpauze	Lunchpauze
13:15	Toekomst & vernieuwing Toeslagen	Toekomst & vernieuwing Toeslagen
15:00	Beëdiging	Beëdiging

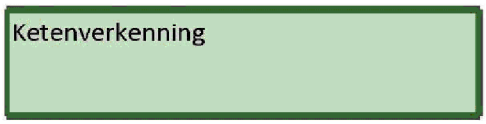
Plannen:	*noot: ketenverkenning groepsfuncties is inbegrepen in basismodule*	Ketenverkenning
Nog regelen:	Connect people community voor nieuwe medewerkers (onboarding). Vastleggen van documentatie en wegwijzers	

Teamleiders/ management	Uitzendkrachten
Aanmelden bij de receptie	Aanmelden bij de receptie
Ontvangst door en teamleden	Ontvangst door en enkele teamleden
	Toelichting door Driessen
Welkom door	Welkom door
Toelichting dagprogramma door TL	Uitreiking laptop met instructie
Webinar landelijke onboarding	Praktische zaken Laptop (starten met uitleg), toelichting standaard applicaties en afspraken met buddy. Maken van een pasfoto
Uitreiking van persoonlijke uitrusting (laptop, telefoon e.d.)	
Gezamenlijke lunch	Gezamenlijke lunch
Presentatie en toelichting organisatie, taakstelling, processen en externe raakvlakken Stellen van vragen	Presentatie en toelichting organisatie, taakstelling, processen en externe raakvlakken Stellen van vragen
Rondleiding en orientatie eigen afdeling Maken van een pasfoto	Rondleiding en orientatie eigen afdeling Maken van een pasfoto
Pauze	Pauze
Leerroute management en loopbaanontwikkeling	E-learning: - orientatie BD - AVG&security - i-bewust - integer handelen
Praktische zaken Laptop (starten met uitleg), toelichting standaard applicaties en afspraken met buddy. Toelichting standaard applicaties (email, P-direct, tijdregistratie) Maken van een pasfoto	
Afsluiting 1e werkdag met en buddy	Afsluiting 1e werkdag met en buddy

Teamleiders/ management	Uitzendkrachten
Dagstart met Maken van afspraken Open eindjes dag 1 met buddy	Dagstart met Maken van afspraken Open eindjes dag 1 met buddy
In gesprek met de (personeelszaken).	Vervolg E-learning
Voorlichting ARBO	Voorlichting ARBO
Pauze	Pauze
Teamsessie: kennismaking met teamleden	Teamsessie: kennismaking met teamleden
Individueel: E-learning modulen - orientatie BD - AVG&security - i-bewust - integer handelen	Verdere invulling in overleg met
Verder eigen invulling	

Gezamenlijke sessie
Teamsessie

Teamleiders/ management	Uitzendkrachten
Evaluatie 1e maand Uitwisseling ervaringen	
Bezoek Belastingmuseum of online bezoek	
Lunchpauze	
Toekomst & vernieuwing Toeslagen	
Beëdiging	


Ketenverkenning

Regelen	Door:
Brief aan nieuwe medewerkers Aanmelden bij de receptie	MA
Koffie met gebak Vaste medewerkers bosje bloemen	Programma instroom
Afstemmen met Driessen	Programma instroom
Reserveren afspraak agenda	Programma instroom
Print dagprogramma voor medewerkers	Programma instroom
Medewerkers worden uitgenodigd op persoonlijke email. Webinar dmv eigen device of gastcomputer	
	MA bij beschikbaarheid laptops e.d.
Groepslunch reserveren (op kosten organisatie).	Programma instroom
Standaard presentatie (laten uitwerken door communicatie). MT-lid vragen prestatie te verzorgen	Programma instroom
Afspreken met CFD Uitvoering:	MA
Leerroute: door IOT Loopbaanontw.:	IOT
Begeleiding door Buddy	Buddy
Uitvoering en buddy	TL en buddy

Regelen	Door:
Afspraak inplannen	MA
Afspraak maken met Afspraak inplannen	Programma instroom
Afspraak maken met Afspraak inplannen	Programma instroom
Teamsessie inplannen Informeren medewerkers	MA
Medewerkers informeren over beschikbaarheid E-learnings en gebruik.	Programma instroom

Op locatie: ruimte reserveren

Regelen	Door:
Werkmethodiek: verzoek aan SSO-O&P (O&P of org.advies)	Programma instroom
Vervoer en bezoek museum regelen Uitnodigingen versturen	Programma instroom
Lunch reserveren	
Presentatie plannen en afstemmen met programma vernieuwing	Programma instroom

Afstemmen met team IOT	Programma instroom

Overzicht activiteiten onboarding

NR	Wat:	Wie	wanneer
1	Memo en presentatie ter accordering aan deelnemers werkgroep aanbieden		25-jan
2	Memo en presentatie aanbieden aan het MT (voorloopblad);		27-jan
3	Documentatie voor nieuwe medewerkers verzamelen	allen	5-feb
4	Community op CP aanmaken en documentatie publiceren		5-feb
5	Alle teamleiders informeren over onboardingproces na MT-besluit		3-feb
6	Afspraken plannen met voor welkom (afspraak via		26-jan
7	Afspraken plannen met en ARBO-adviseur		26-jan
8	Maandelijks TL's informeren over nieuwe medewerkers (begin maand -1). Actielijst en programma onboarding meezenden		2e week van maand -1
9	Met Driessen afstemmen wat hun rol is bij onboarding UZK's		5-feb
10	Maandelijks gezamenlijke lunch reserveren en gebak/bloemen (		26-jan
11	Presentatie laten uitwerken over Toeslagen organisatie (dag 1)		15-feb
12	MT-lid benaderen en vragen voor alg. presentatie		15-feb
13	Rondleiding gebouw. Afstemmen met CFD?		2e week van maand -1
14	IOT vragen voor presentatie leerroute E en F		5-feb
15	Medewerker SSO voor toelichting loopbaanontwikkeling		5-feb
16	Filmpje (bespreken met		26-jan
17	Flyer maken voor nieuwe medewerker (door communicatie?)		26-jan
18	Actiepuntenlijst teamleiders maken		5-feb
19	Aan vragen begeleiding evaluatie		26-jan
20	Presentatie toekomst en vernieuwing Toeslagen		5-feb

21	Afspraak maken met voor beediging (via		26-jan
22	Plannen terugkomdag (bijv. donderdag in 1e week van maand +1)		26-jan

Toelichting
Is inmiddels verzonden

1e afstemming geweest. Wacht op reactie

Voorleggen aan communicatie

na opleveren presentatie

Opnemen in actiepunten TL's

zie mail

Mooie flyer voor nieuwe medewerkers met programma

Meesturen met maandelijkse opgave nieuwe medewerkers.

Aanhaken op dat wat in ontwikeling is

☐ informeren

Aanbiedingsformulier Toeslagen

☒	**MT**	☐	**RTO**	☐	**Ketentafel**	☐	**Anders:**

Kruis aan in welk overleg het agendapunt moet worden besproken

1	**Korte titel agendapunt**	Voortgangsrapportage Apeldoorn
2	**Datum behandeling**	02-02-2021
3	**Ingebracht door**	

*NB Agendapunt voorzien van volledig ingevuld aanbiedingsformulier en alle relevante stukken **uiterlijk de vrijdag 12:00 voorafgaand aan het overleg** via de inbrenger van het overleg aanbieden bij de secretaris van het overleg.*

4	**Aard van de behandeling**	☒	Besluitvorming > vraag 5
		☐	Hamerstuk > vraag 5
	Kruis aan >	☒	Kennisneming > vraag 6
		☐	Bespreking > vraag 6

Kruis aan indien van toepassing	☐	Vertrouwelijk *(in iBabs alleen toegankelijk voor deelnemers overleg)*

5	**Indien geagendeerd ter besluitvorming:**
5a	Gevraagd besluit:

Het MT wordt gevraagd kennis te nemen van de 'Voortgangsrapportage X – Oprichting productieteams 5e locatie, Apeldoorn'.
Het MT wordt gevraagd een besluit te nemen op de volgende punten:

1. Wil het MT toestemming verlenen om gebruik te gaan maken van de overbruggingsovereenkomst om de benodigde C-medewerkers te werven via het uitzendbureau? Ter overweging van dit besluit verwijs ik graag naar het memo dat specifiek ter onderbouwing voor de dit besluit in het MT is ingebracht.

2. Wil het MT toestemming verlenen om te starten met de benodigde werving van E-medewerkers voor Toezicht 5? Ter overweging van dit besluit verwijs ik graag naar het memo dat specifiek duidt dat er geen opleidingsprobleem voor de verdiepingsmodules hoeft te zijn, tegen de tijd dat nieuwe medewerkers hier gebruik van moeten gaan maken.

5b	**Afstemming**: Bestaat er over het gevraagde besluit intern overeenstemming?	*Kruis aan*	
		☒	Ja,
		☐	Nee, omdat

Ga hierna verder met vraag 7 e.v.

6	**Indien ter kennisneming of bespreking** (beschrijf de kern van de inhoud)

Ga hierna verder met vraag 7 e.v.

7	**Voorgaande behandeling**	☐	MT overleg	
		☐	RTO	
	Kruis aan en vermeld datum>	☐	Ketentafel	
		☐	Anders, nl:	

8	**Bespreken met OR?**	☒	Ja, omdat informatieve bespreking gewenst is
		☐	Ja, omdat aan de OR de zienswijze gevraagd wordt
	Kruis aan >	☐	Ja, omdat de OR hiermee moet instemmen
		☐	Nee, is niet noodzakelijk

9	**Bijgevoegde stukken**	1	Voortgangsrapportage X – Oprichting productieteams 5e locatie, Apeldoorn

10	**Contactpersoon**	

Aanbiedingsformulier Toeslagen

Kwaliteitseisen notities
Notities zijn kort en bondig, zelfstandig leesbaar en volledig. Notities kennen een standaard indeling: ze beginnen met een aanleiding, dan beslispunten (bij een notitie ter beslissing), daarna een kern (die op blz. 1 van de notitie staat en echt kernachtig is), en daarna desgewenst een toelichting. Bij lange notities worden een leeswijzer en tussenkoppen aanbevolen. Bijlagen worden altijd vermeld op het voorblad, met nummering en duidelijke omschrijving.
(bron: Afsprakendocument stukkenstroom 1-7-2017 van Bureau Bestuursondersteuning)

Belastingdienst

VERTROUWELIJK

Belastingdienst
Directie Toeslagen

Graadt van Roggenweg 500
Postbus 2092
3500 GB Utrecht
www.belastingdienst.nl

Contactpersoon
[redacted]
[redacted]@belastingdienst.nl

Datum
26 januari 2021

VOORTGANGSRAPPORTAGE X

Oprichting productieteams
5e locatie, Apeldoorn

1. Wervingskader (Bedrijfsvoering en productieregie)

Op basis van het wervingskader vastgestelde formatie en functieverdeling (memo: Wervingskader naar functieniveau, versie 20201006).

	proces	start opbouw	grondslag	formatie	functie	verdeling		
					C	E	F	I
1	**Vraag 12**	september 2020	uitbreiding	**22,1**	10,8	10,2	1,1	
2	**U/U 11**	september 2020	uitbreiding	**24,3**	14,6	8,7	1,0	
3	**Toezicht (IST) 6**	september 2020	uitbreiding	**26,0**		23,6	2,1	0,3
4	**Bezwaar 12**	eind 2020	uitbreiding	**20,8**	5,8	13,1	1,4	0,5
5	**Objectadministratie 2**	eind 2020	vervanging	**20,0**	16,0	3,6	0,4	
6	**Toezicht (IST) 5**	Q2 2021[1]	uitbreiding	**26,0**		23,6	2,1	0,3
7	**Toezicht 7**	Q3 2021[1]	uitbreiding	**23,9**	9,1	13,1	1,2	0,5
8	U/U	n.n.t.b.	vervanging					
9	Vraag/Bezwaar/Toezicht (IST)	n.n.t.b.	vervanging					
10	Vraag/Bezwaar/Toezicht (IST)	n.n.t.b.	vervanging					

De formatie is in fte en behelst vast en flex en is exclusief formatie voor teamleiders en management assistentie.

2. Werving (Instroom, UZK, doorstroom)

Per 1 februari stroomt de nieuwe teamleider voor Objectadministratie 2 in en per 1 maart de nieuwe teamleider Toezicht 5. M.b.t. de nieuwe teamleider voor Bezwaar 12 is de status dat er deze week met een kandidaat een AVG gevoerd wordt en er gestreefd wordt naar een instroomdatum van 1 maart

Via Driessen zullen er in februari 6 en in maart 14 C-medewerkers instromen (UZK). Voor de overige benodigde 23,6 fte moet nog een planning opgesteld worden. Deze planning kan gemaakt worden als bekend is of en hoe we gebruik willen gaan maken van de overbruggingsovereenkomst. Dit vraagt een MT besluit

De werving van E-medewerkers voor het Toezicht 5 team kan opgestart worden op het moment dat het MT hier een besluit over heeft genomen.

In december vinden er 46 gesprekken plaats vanuit de BSI voor F-medewerkers (met VTA-rol). In januari wordt er gekeken hoeveel er nog extern voor welk proces geworven moeten worden. Als de gehele procedure voor F is afgerond, wordt er gestart met I. Over de voortgang van dit proces is er nog geen terugkoppeling gekomen.

[1] Definitieve planning moet nog worden uitgewerkt

Stand van zaken werving:

	proces	FTE		C	BSI	werving ruimte	E	BSI	instroom t/m feb	werving ruimte	F	BSI	werving ruimte	I	BSI	werving ruimte
1	Vraag 12	**22,1**		***10,8***	0,9	9,9	***10,2***		11,8	-1,6	***1,1***		1,1	***0,0***		0,0
2	U/U 11	**24,3**		***14,6***	2,7	11,9	***8,7***	0,8	10,8	-2,9	***1***	0,8	0,2	***0,0***		0,0
3	Toezicht 6	**26,0**		***0,0***	3,5	-3,5	***23,6***	2,9	20,0	0,7	***2,1***	1,0	1,1	***0,3***		0,3
4	Bezwaar 12	**20,8**		***5,8***	1,0	4,8	***13,1***		12,9	0,2	***1,4***		1,4	***0,5***		0,5
5	Obj.adm. 2	**20,0**		***16,0***		16,0	***3,6***		5,0	-1,4	***0,4***	0,4	0,0	***0,0***		0,0
					8,1											
	TOTAAL	**113,2**		***47,2***	*4,6*	42,6	***59,2***	3,7	37,5	-5,0	***6***	1,8	4,2	***0,8***		0,8

De formatie in FTE behelst vast en flex en is exclusief formatie teamleiders en management assistentie. Bovenstaande tabel geeft de stand van zaken weer, zoals bekend op 1 januari. De bezetting is conform de uitdraai uit SAP en behelst de resultaten uit de BSI en bijgewerkte E-werving tot en met december.

3. Opleiding (Ontwikkeling en Mobiliteit)

Basisopleiding maand 1

Vanuit het Interne Opleidingsteam Toeslagen is de instroom tot en met maart ingepland. Inmiddels is bekend dat er in de maanden april, mei en juni in principe 16 opleidingsplaatsen per maand beschikbaar zijn

Procesopleiding maand 2 tot en met 4

De afspraak is dat, onder regie van het betreffende afdelingshoofd, vanuit het eigen proces voldoende (1 op 3) werkbegeleiders geleverd worden. Proces loopt voor de eerste drie processen (Vraag, U/U en Toezicht/IST); bezwaar start per 1 maart en Objectadministratie per.....

Verdieping maand 5 tot en met 10 (30 opleidingsdagen)

De modulaire en digitale opbouw van de verdiepings-modules is inmiddels gereed. Nu is het vooral het in gaan plannen en weg gaan werken van de achterstanden op deze verdiepingsmodules. De verwachting is dat dit in een half jaar gerealiseerd kan worden. In de context van nieuwe werving betekent dit dat er na de zomer gestart kan worden met de verdiepingsmodules.

Opleiding voor F-medewerkers

Opdracht aan het SSO O&P (O&M) om de leerroute voor F-medewerkers te gaan ontwikkelen, loopt.

4. Vitaal, Veilig en Gezond Werken

Vanuit Toeslagen heeft de adviseur VVG een coördinerende taak richting de diverse betrokken onderdelen van de SSO O&P. Hoofd BHV Toeslagen is aangehaakt. Verder wordt in beginsel gebruik gemaakt van de vertrouwenspersonen die er al zijn (zie servicepunt).

5. Facilitair

Vanaf 1 oktober zijn de 4e en 5e etage van gebouw D van het WBC in gebruik genomen en is mei 2021 de streefdatum van 'de verhuizing' naar Stationsplein 50.

Maandag 18 januari 2021 is er een integraal gebruikersoverleg Stationsplein 50 geweest, van waaruit duidelijk is geworden dat men nog steeds koerst op het opleveren van fase 1 per mei 2021. Ook werd duidelijk dat men nog geen melding had gemaakt aan de andere gebruikers en het RVB dat er hoorkamers voor Toeslagen gewenst en aangevraagd zijn. Dit is nu dus wel bij alle partijen bekend.

Aanvullend worden nu de plattegronden steeds concreter en hebben we vanuit Toeslagen op meerdere fronten onze wensen en eisen duidelijk gemaakt. Aangaande een aantal 'niet standaard' vragen, wordt nu de weg bewandeld via diverse ingangen en contactpersonen bij CFD om e.e.a. toch gerealiseerd te krijgen.

6. Communicatie
Op regelmatige basis wordt aandacht besteed aan de ontwikkelingen in en rondom Apeldoorn; o.a. middels Intranet.

7. Afbouw Utrecht
Om de benodigde ruimte in Utrecht te realiseren, in het kader van uitbreiding van de staf- en regieteams, is het goed om te weten waar we nu staan m.b.t de bezetting van de teams die in eerste instantie in aanmerking komen om in Apeldoorn te worden uitgebreid.

Aanvullend is een ander perspectief, gezien de ervaringen van het afgelopen driekwart jaar, dat er mogelijk, ook na het 'covid-19-tijdperk', structureel meer thuisgewerkt kan worden. Dit zou een ander licht werpen op het werkplekruimtetekort in Utrecht.

Vanuit het MT van 8 december is gecommuniceerd dat hier rond februari 2012 een aparte notitie voor opgesteld gaat worden, om vanuit de bestaande uitgangspunten en het voortschrijdend inzicht vanuit het 'covid-19 thuiswerken' een oplossingsrichting te gaan bepalen. De projectleider zal deze opstellen in samenwerking met de adviseur VGG, die tevens zitting heeft in de portefeuille Huisvesting.

Risico's
Vanuit het MT van 8 december 2020 is toestemming verleend om de planning aan te passen, in overleg met het IOT en Werving. Op het moment dat de opleidingsplaatsen zijn vastgesteld en een aantal daarvan gereserveerd zijn voor Locatie Apeldoorn, kan Werving de opdrachten verstrekken aan SSO O&P en Driessen. Daaruit volgend actualiseren wij de planning.

Medio december zijn er m.b.t. de opbouw en planning twee signalen naar voren gekomen:

1. de kans is erg groot dat er pas vanaf juni/juli weer een nieuwe raamovereenkomst is om UZK in te huren. Dit zou betekenen dat we pas in het tweede deel van dit jaar verder kunnen met de opbouw van Apeldoorn, als het gaat om de benodigde 23 C-medewerkers voor de eerste teams die nu gestart zijn en al 'vol' zitten op E-niveau. De bedrijfscontinuïteit is hier zeker een issue.
2. Gezien de originele planning voor een tweede toezichtteam en de start van de teamleider voor dit team per 1 maart, is er toestemming en een mogelijkheid om, rekening houdend met het aantal opleidingsplaatsen, dit tweede team te gaan 'vullen'. Op dit moment is er echter nog geen besluit genomen om hier ook daadwerkelijk mee te starten.

Acties op de risico's
Ad.1 Na diverse gesprekken met betrokken personen om uit te zoeken waar nu wel de mogelijkheid zit om gebruik te maken van de overbruggingsovereenkomst, heeft er, ter voorbereiding op een memo voor het MT, maandag 25 januari een afstemmingsoverleg plaatsgevonden.

Ad.2 Na overleg met [redacted] is naar voren gekomen dat het begeleiden van nieuwe E-medewerkers voor het nieuwe Toezicht 5 team, waarschijnlijk wel gewaarborgd is. Een grotere terughoudendheid om groen licht te geven voor de werving, is gelegen in het vermoeden dat er onvoldoende opleidingscapaciteit is om de verdiepingsmodules te volgen. Om e.e.a. concreet te maken heeft er maandag 25 januari een afstemmingsoverleg plaatsgevonden, naar aanleiding waarvan een memo in het MT zal worden ingebracht.

Gevraagde besluiten aan het MT-Toeslagen:

1. Wil het MT toestemming verlenen om gebruik te gaan maken van de overbruggingsovereenkomst om de benodigde C-medewerkers te werven via het uitzendbureau? Ter overweging van dit besluit verwijs ik graag naar het memo dat specifiek ter onderbouwing voor de dit besluit in het MT is ingebracht.

2. Wil het MT toestemming verlenen om te starten met de benodigde werving van E-medewerkers voor Toezicht 5? Ter overweging van dit besluit verwijs ik graag naar het memo dat specifiek duidt dat er geen opleidingsprobleem voor de verdiepingsmodules hoeft te zijn, tegen de tijd dat nieuwe medewerkers hier gebruik van moeten gaan maken.

3.

Bijlage contactpersonen en (onderlinge)verantwoordelijkheden

Verantwoordelijkheden

Als hoofdaannemer namens het MT-Toeslagen, leidt de projectleider het project in samenhang en samenwerking de contactpersonen van de diverse betrokken onderdelen.

Onderdelen	**Opdrachtgever**	**Opdrachtnemer**
1. Wervingskader		in gezamenlijkheid richting werving
2. Werving		SSO O&P (instroom)
3. Opleiding (IOT)		Driessen
4. VV&G		SSO O&P (O&M)
	(BHV)	SSO O&P (VV&GW)
		SSO CFD, KI&S, IV
		Vertrouwenspersonen
5. Facilitair		SSO CFD
6. Communicatie		CD Communicatie
7. Overig		(teamleiders, OR, etc.)

Contactpersonen:

1. Wervingskader (Bedrijfsvoering en Productieregie)

Bedrijfsvoering
Bedrijfsvoering en BDO
PFC
bedrijfsvoering
medewerker P&C

2. Werving

werving
instroom, mobiliteit en ontwikkeling

3. Opleiding

IOT

4. VV&G

VVG Toeslagen
BHV Toeslagen
vertrouwenspersonen

5. CFD

CFD Stationsplein 50
CFD NO-Ned.; voor WBC
CFD WBC
masterplannen

6. CD Communicatie

communicatieadviseur Toeslagen interne communicatie

7. Overig

Vraag 12
U/U 11
Toezicht (IST) 6
Bezwaar 12
Objectadministratie 2

KI&S; aanspreekpunt Stationsplein 50

BHV KI&S Stationsplein 50

Aanbiedingsformulier Toeslagen

X	MT		RTO		Ketentafel TSL		OR		Anders:

Kruis aan in welk overleg het agendapunt moet worden besproken

1	**Korte titel agendapunt**	Wervingsvoorstel C-niveau uitzendkrachten Apeldoorn
2	**Datum behandeling**	02-02-2021
3	**Ingebracht door***	

Agendapunt met volledig ingevuld aanbiedingsformulier en relevante stukken via de inbrenger van het overleg aanbieden bij de secretaris van het overleg. Uiterste aanlevertermijnen:

- ***MT en RTO:** in de week voorafgaand aan de vergadering **voor donderdag 12.00 uur***
- ***OR en ketentafel: een week voor het overleg***

** De inbrenger is de vertegenwoordiger van het overleg, voor het MT bv een lid van het MT.*

4	**Aard van de behandeling**		
	Kruis aan >	X	Besluitvorming > vraag 5
			Hamerstuk > vraag 5
			Kennisneming > vraag 6
			Bespreking > vraag 6
	Kruis aan indien van toepassing		Vertrouwelijk *(in iBabs alleen toegankelijk voor deelnemers overleg)*

5	**Indien geagendeerd ter besluitvorming:**
5a	Gevraagd besluit:

Gevraagd besluit MT:
Aan het MT wordt instemming gevraagd om in overeenstemming met DG Toeslagen toestemming te geven voor de werving van uitzendkrachten in het tweede kwartaal van 2021 onder de overbruggingsovereenkomst, met als randvoorwaarde maximaal 16 per maand vanwege de opleidingscapaciteit voor basismodule (zie memo Capaciteit Team Opleidingen d.d. 26-01-2021).

5b	**Afstemming**: Bestaat er over het gevraagde besluit intern overeenstemming?	*Kruis aan*	
		X	Ja
			Nee, omdat ↓

Ga hierna verder met vraag 7 e.v.

6	**Indien ter kennisneming of bespreking** (beschrijf de kern van de inhoud)

Ga hierna verder met vraag 7 e.v.

7	**Voorgaande behandeling**			
	Kruis aan en vermeld datum>		MT overleg	
			RTO	
			Ketentafel	
			Anders, nl:	

8	**Bespreken met OR?**		
	Kruis aan >		Ja, omdat informatieve bespreking gewenst is
			Ja, omdat aan de OR een advies gevraagd wordt
			Ja, omdat de OR hiermee moet instemmen
		X	Nee
			Anders, nl:

9	**Bijgevoegde stukken**	1	Memo wervingsvoorstel C-niveau uitzendkrachten Apeldoorn
		2	Concept overbruggingsovereenkomst Toeslagen

10	**Contactpersoon**	

Kwaliteitseisen notities
Notities zijn kort en bondig, zelfstandig leesbaar en volledig. Notities kennen een standaard indeling: ze beginnen met een aanleiding, dan beslispunten (bij een notitie ter beslissing), daarna een kern (die op blz. 1 van de notitie staat en echt

kernachtig is), en daarna desgewenst een toelichting. Bij lange notities worden een leeswijzer en tussenkoppen aanbevolen. Bijlagen worden altijd vermeld op het voorblad, met nummering en duidelijke omschrijving. (bron: BDG)

Toeslagen
Belastingdienst

MT Toeslagen

Naam dienstonderdeel
B/Toeslagen

Graadt van Roggenweg 500
3531 AH UTRECHT
Postbus 2092
3500 GB Utrecht
www.toeslagen.nl

memo

Wervingsvoorstel C-niveau uitzendkrachten Apeldoorn

Datum
27-01-2021

Opdrachtgever

Auteur

Bijlagen
1

Aanleiding

Dit memo heeft betrekking op de werving van uitzendkrachten voor locatie Apeldoorn en de overbruggingsovereenkomst. Voor de opbouw van de eerste vijf teams, die zijn gestart op locatie Apeldoorn, is er behoefte aan medewerkers op C-niveau conform de vastgestelde formatie en functieverdeling. Vanuit de interne belangstellingsinventarisatie zijn onvoldoende C-medewerkers overgeplaatst. Om die reden is via het uitzendbureau Driessen een werving voor uitzendkrachten op C-niveau opgestart om de teams in Apeldoorn in balans te brengen. Door de beperkte opleidingscapaciteit en samenloop met de massale E-werving is het aantal benodigde C-uitzendkrachten van 42,6 FTE niet volledig geworven per maart 2021.

De uitzendkrachten komen nu via Driessen, echter, de huidige raamovereenkomst met het uitzendbureau verloopt per 6 maart 2021. Vanwege de vertraging van de aanbestedingsprocedure wordt een overbruggingsovereenkomst opgesteld die stopt wanneer de implementatie van de nieuwe raamovereenkomst is afgerond. Conform het vastgestelde formatiekader is een aanvullende werving nodig in het tweede kwartaal van 2021 die vraagt om goedkeuring van MT Toeslagen over het gebruiken van de overbrugging in overeenstemming met Toeslagen i.v.m. verantwoording aan de ADR.

Vertraging aanbestedingsprocedure

Onder regie van IUC DJI (Ministerie van Veiligheid en Justitie) is een Europese aanbestedingsprocedure gestart met als doel overeenkomsten te sluiten inzake inhuur Flexibele Arbeidskrachten Massaal op basis van een Uitzendovereenkomst. Deelnemers zijn KI&S, Toeslagen en SSO CFD IHH. In februari 2020 heeft de kick-off plaatsgevonden van het aanbestedingstraject. In maart en april 2020 heeft de aanbestedingsprocedure vertraging opgelopen vanwege de Corona maatregelen. Dit heeft te maken met het omgooien van de structuur en de beschikbaarheid van de stuur- en projectgroep. Het opstellen van aanbestedingsstukken heeft hierdoor langer geduurd dan gepland. Ook de bestuurlijke procedure heeft vertraging opgelopen wegens het niet tijdig indienen van de aanbestedingsstukken aan de Groepsondernemingsraad van de Belastingdienst. Gezien de doorlooptijd van de aanbesteding en het feit dat de huidige raamovereenkomst per 6 maart 2021 afloopt, zonder de mogelijkheid tot verlenging, kan er niet tijdig gegund worden.

Daarom is een overbruggingsovereenkomst opgesteld die ingaat op 6 maart 2021 en geldig is voor de periode waarin Toeslagen nog geen gebruik kan maken van de opvolgende raamovereenkomst. Naar verwachting wordt de nieuwe raamovereenkomst met een uitzendbureau opgesteld per 1 juli 2021.

DJI IUC heeft gecommuniceerd dat alle nieuwe nadere overeenkomsten met uitzendkrachten na 6 maart 2021 worden gekenmerkt als onrechtmatig.

Advies ADR m.b.t. overbruggingsovereenkomst
De mogelijkheid om nieuwe uitzendkrachten te werven na afloop van de raamovereenkomst is besproken met ADR. De ADR heeft het advies uitgebracht om een overbruggingsovereenkomst op te stellen.
Het gebruik van de overbruggingsovereenkomst zal wel als onrechtmatigheid worden gemeld voor Toeslagen in de verantwoording. De ADR ziet geen gronden waarop Toeslagen zich zou kunnen beroepen. De oorzaak van vertraging in de aanbestedingsprocedure zoals hierboven toegelicht wordt niet gezien als gegronde redenen, maar de ADR erkent wel dat Toeslagen in het kader van continuïteit gebruik moet maken van een overbruggingsovereenkomst.

De concept overbruggingsovereenkomst, opgesteld vanuit DJI IUC, is toegevoegd als bijlage.

Benodigde werving uitzendkrachten locatie Apeldoorn
Naast de E-medewerkers die extern worden geworven is er behoefte aan medewerkers op C-niveau. Conform het vastgestelde formatiekader gaat het om een aantal van 47,2 FTE aan C-medewerkers voor de eerste vijf teams die opgestart zijn. Vanuit de interne belangstellingsinventarisatie zijn 4,6 FTE medewerkers horizontaal overgeplaatst naar de teams met C-formatie. Voor het aanvullen van het resterende deel wordt er geworven via het uitzendbureau. In totaal gaat het om werving van 42,6 FTE uitzendkrachten.

Rekening houdend met het afloop van de raamovereenkomst per 6 maart 2021 is de werving zoveel mogelijk naar voren gehaald in het eerste kwartaal van 2021. Hierbij geldt als randvoorwaarde de beschikbare opleidingscapaciteit voor de basismodule. De uitzendkrachten moeten de basismodule volgen die door het interne opleidingsteam wordt uitgevoerd. De beschikbare capaciteit voor de basismodule is vastgesteld op 16 plaatsen (i.p.v. 40) vanaf februari. In verband met de overige instroom en arbeidsparticipanten is de opleidingscapaciteit voor uitzendkrachten in Apeldoorn verder beperkt naar 6 voor februari en 14 voor maart. Per februari en maart worden 20 FTE uitzendkrachten geworven. De capaciteit voor die maanden is daarmee maximaal benut.
Feit blijft dat de realisatie van 20 FTE uitzendkrachten lager is dan benodigd. Het resterende deel van 22,6 FTE is daarmee niet ingevuld en komt daarmee te vallen onder de overbruggingsovereenkomst.

Voor meer informatie over de voortgang in Apeldoorn, zie voortgangsrapportage oprichting productieteams Apeldoorn d.d. 26-01-2021.

Voorstel
Het voorstel is om de werving van uitzendkrachten op C-niveau (MBO, schaal 5) voor locatie Apeldoorn vervolg te geven in het tweede kwartaal van 2021 a.d.h.v. de overbruggingsovereenkomst. Ondanks de instroom in het eerste kwartaal is de C-formatie nog niet op niveau. Toeslagen heeft belang bij de continuïteit van de bedrijfsprocessen zodat vastgestelde doelstellingen en afspraken gehaald kunnen worden. Risico is dat de werving van nieuwe uitzendkrachten na 6 maart wordt gekenmerkt als onrechtmatig. Maar gelet op de huidige situatie wegen de onderbezetting en continuïteit van locatie Apeldoorn zwaarder dan de onrechtmatigheid die de ADR gaat constateren en melden.

De voorgestelde werving vraagt veel van de opleidingscapaciteit in de komende maanden. Vanwege de gebruikte opleidingsplaatsen heeft het gevolgen voor de mogelijke vervroegde E-werving t.b.v. locatie Apeldoorn waarover een besluit wordt genomen.

Gevraagd besluit MT:
Aan het MT wordt instemming gevraagd om in overeenstemming met ☐ Toeslagen toestemming te geven voor de werving van uitzendkrachten in het tweede kwartaal van 2021 onder de overbruggingsovereenkomst, met als randvoorwaarde maximaal 16 per maand vanwege de opleidingscapaciteit voor basismodule (zie memo Capaciteit Team Opleidingen d.d. 26-01-2021).

Voorstel wervingsplanning UZK Q2 2021

	jan-21	feb-21	mrt-21	apr-21	mei-21	jun-21
Opleidingscapaciteit basismodule	11	16	16	16	16	16
Uitloop massale E-werving 2020	11	5	0	0	0	
Arbeidsparticipanten	0	1	2	0	0	
Instroom UZK Belcentrum/Overig	0	4	0	0	0	
Instroom UZK Apeldoorn	0	6	14	16	6,6	Uitloop
Benodigd instroom UZK Apeldoorn	**42,6**	**36,6**	**22,6**	**6,6**	**0**	

Realisatie
Voorstel

Overbruggingsovereenkomst inzake inhuur Flexibele Arbeidskrachten op basis van een Uitzendovereenkomst, Belastingdienst/Toeslagen (Perceel 2).

Contractnummer:

Commentaar [ ] Nieuw nummer belastingdienst

De ondergetekenden:

1. De Staat der Nederlanden, waarvan de zetel is gevestigd te Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door de Minister van Justitie en Veiligheid, namens deze, de [ ] krachtens een door de Deelnemende aanbestedende diensten verstrekte volmacht, hierna te noemen: Opdrachtgever

en

2. Driessen BV, (statutair) gevestigd te Helmond, aan de Schootense Dreef 15, 5708 HZ te dezen vertegenwoordigd door [ ] hierna te noemen: Opdrachtnemer

en 1 en 2 gezamenlijk te noemen: Partijen,

OVERWEGENDE DAT:

1. Het IUC DJI op 20 oktober 2020 een Europese aanbestedingsprocedure is gestart met als doel overeenkomsten te sluiten inzake inhuur Flexibele Arbeidskrachten Massaal op basis van een Uitzendovereenkomst ten behoeve van de Belastingdienst 2020 (hierna: Opvolgende raamovereenkomsten;

2. Gezien de doorlooptijd van de aanbesteding en rekening houdend met het feit dat de huidige Raamovereenkomst per 5 maart 2021 expireert, zonder de mogelijkheid tot verlenging, deze opdracht niet tijdig zal worden gegund;

3. Opdrachtgever ten behoeve van de continuiteit van hun bedrijfsvoering met Opdrachtnemer met wie zij reeds eerder een overeenkomst heeft gesloten, afspraken wil maken inzake inhuur van Flexibele Arbeidskrachten op basis van een Uitzendovereenkomst voor de periode waarin nog geen contractondertekening van de Opvolgende raamovereenkomst en de daaropvolgende implementatie heeft kunnen plaatsvinden;

4. Opdrachtgever hiertoe onder de huidige voorwaarden en condities met Opdrachtnemer een overeenkomst (hierna: Overbruggingseenkomst) wil sluiten voor de periode waarin Opdrachtgever nog geen gebruik kan maken van de Opvolgende raamovereenkomst;

5. In deze Overbruggingsovereenkomst de voorwaarden zijn vastgelegd die van toepassing zijn op alle opdrachten tot het verrichten van Diensten die Opdrachtgever voornemens is te gunnen gedurende de looptijd van deze Overbruggingsovereenkomst aan de Opdrachtnemer.

KOMEN OVEREEN:

In deze Overbruggingsovereenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in de Raamovereenkomst zoals hierna gedefinieerd. Aanvullend worden in deze Overbruggingsovereenkomst de volgende definities gebruikt:

Opvolgende raamovereenkomst: de tussen Opdrachtgever en een opvolgend opdrachtnemer te sluiten raamovereenkomst, welke het resultaat is van de op 20 oktober 2020 gestarte Europese aanbestedingsprocedure inzake inhuur Flexibele Arbeidskrachten Massaal op basis van een Uitzendovereenkomst ten behoeve van de Belastingdienst 2020;

Overbruggingsovereenkomst: de tussen Partijen gesloten overeenkomst, gericht op het garanderen van de continuiteit van de dienstverlening aan Opdrachtgever gedurende de periode waarin Opdrachtgever nog geen gebruik kan maken van de Opvolgende raamovereenkomst;

Raamovereenkomst: Raamovereenkomst ARVODI-2014 inzake Flexibele Arbeidskrachten op basis van een uitzendovereenkomst, Belastingdienst/Toeslagen Perceel 2, met contractnummers 4400002070 en 4400002071.

1. Voorwerp van de Overbruggingsovereenkomst

1.1 Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen overeen dat op grond van de onderhavige Overbruggingsovereenkomst, Opdrachtgever opdracht kan verlenen aan Opdrachtnemer tot het verlenen van Diensten conform de bepalingen zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst voor zover hiervan niet wordt afgeweken in de onderhavige Overbruggingsovereenkomst.

1.2 De navolgende documenten vormen gezamenlijk de Overbruggingsovereenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerdergenoemde document boven het later genoemde:

- Deze Overbruggingsovereenkomst;
- De Raamovereenkomst ARVODI-2014 inzake Flexibele Arbeidskrachten op basis van een uitzendovereenkomst, Belastingdienst/Toeslagen Perceel 2 inclusief bijlagen (bijlage A).

2. Duur van de Overbruggingsovereenkomst

2.1 Deze Overbruggingsovereenkomst gaat in op 6 maart 2021 en wordt aangegaan voor de periode waarin Opdrachtgever nog geen gebruik kan maken van de Opvolgende raamovereenkomst. Deze Overbruggingsovereenkomst eindigt dan ook in ieder geval op het moment waarop Opdrachtgever de Opvolgende raamovereenkomst heeft gesloten en de implementatie daarvan is afgerond. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer in een zo vroeg mogelijk stadium over het tijdstip waarop de implementatie van de Opvolgende raamovereenkomst zal zijn afgerond.

2.2 Deze Overbruggingsovereenkomst mag door Opdrachtgever op elk moment, zonder opgave van redenen, door middel van een aangetekend schrijven worden opgezegd.

2.3 Het beëindigen van deze Overbruggingsovereenkomst om welke reden dan ook laat de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit (een) Nadere Overeenkomst(en) onverlet. De voorwaarden van deze Overbruggingsovereenkomst blijven van toepassing op alle Nadere Overeenkomsten die na het eindigen van deze Raamovereenkomst nog voortduren.

3. Slotbepaling

Afwijkingen van deze Overbruggingsovereenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Plaats: Den Haag, datum:	Plaats: ..... datum:.....
DE MINISTER VAN JUSTITIE EN VEILIGHEID namens deze,	Driessen BV

Bijlagen:

Bijlage A: Raamovereenkomst ARVODI- 2014 inzake inhuur Flexibele Arbeidskrachten op basis van een Uitzendovereenkomst, Belastingdienst/Toeslagen, inclusief bijlagen met contractnummers 4400002070 en 4400002071 *(reeds in bezit van Partijen)*

Aanbiedingsformulier Toeslagen

x	MT		RTO		Ketentafel TSL		OR		Anders:

Kruis aan in welk overleg het agendapunt moet worden besproken

1	**Korte titel agendapunt**	**Rapportage en planning en verdieping Leerroute E**
2	**Datum behandeling**	2 februari 2020
3	**Ingebracht door***	

Agendapunt met volledig ingevuld aanbiedingsformulier en relevante stukken via de inbrenger van het overleg aanbieden bij de secretaris van het overleg. Uiterste aanlevertermijnen:

- ***MT en RTO:** in de week voorafgaand aan de vergadering **voor donderdag 12.00 uur***
- ***OR en ketentafel: een week voor het overleg***

** De inbrenger is de vertegenwoordiger van het overleg, voor het MT bv een lid van het MT.*

4	**Aard van de behandeling**		
	Kruis aan >	x	Besluitvorming > vraag 5
			Hamerstuk > vraag 5
		x	Kennisneming > vraag 6
			Bespreking > vraag 6
	Kruis aan indien van toepassing		Vertrouwelijk *(in iBabs alleen toegankelijk voor deelnemers overleg)*

5	**Indien geagendeerd ter besluitvorming:**
5a	Gevraagd besluit: We vragen het MT om akkoord gaan met de volgende beslispunten: 1. De in dit memo genoemde uitgangspunten. 2. De inzet van de externe docenten op de Leerroute E. 3. Het verkennen van de mogelijkheden om de externe docenten ook in te zetten voor de ontwikkeling van modules voor de Leerroute F. 4. Voorrang te verlenen aan de opleiding van de nieuwe instroom, te starten met de instroom van september en oktober 2020. 5. De flexibiliteit in stand te houden maar met een duidelijk kader over de uiterlijke termijn waarop vakinhoudelijke modules moeten zijn afgerond. Voorstel om voor alle medewerkers genoemd in het voorgaande overzicht de deadline voor het afronden van de vakinhoudelijke modules vast te stellen op 1 november 2021. Dit uiteraard onder voorbehoud van beschikbare capaciteit.

5b	**Afstemming**: Bestaat er over het gevraagde besluit intern overeenstemming?	*Kruis aan*	
			Ja
			Nee, omdat ↓

Ga hierna verder met vraag 7 e.v.

6	**Indien ter kennisneming of bespreking** (beschrijf de kern van de inhoud)

Ga hierna verder met vraag 7 e.v.

7	**Voorgaande behandeling**			
	Kruis aan en vermeld datum>		MT overleg	
			RTO	
			Ketentafel	

8	**Bespreken met OR?**		
	Kruis aan >	x	Ja, omdat informatieve bespreking gewenst is
			Ja, omdat aan de OR een advies gevraagd wordt
			Ja, omdat de OR hiermee moet instemmen
			Nee, is niet noodzakelijk
			Anders, nl:

9	**Bijgevoegde stukken**		
		1	Presentatie "Raming capaciteit Leerroute E"
		2	
		3	
		4	
		5	

Aanbiedingsformulier Toeslagen

10	Contactpersoon		

Kwaliteitseisen notities
Notities zijn kort en bondig, zelfstandig leesbaar en volledig. Notities kennen een standaard indeling: ze beginnen met een aanleiding, dan beslispunten (bij een notitie ter beslissing), daarna een kern (die op blz. 1 van de notitie staat en echt kernachtig is), en daarna desgewenst een toelichting. Bij lange notities worden een leeswijzer en tussenkoppen aanbevolen. Bijlagen worden altijd vermeld op het voorblad, met nummering en duidelijke omschrijving. (bron: BDG)

Belastingdienst

VERTROUWELIJK

Naam dienstonderdeel
Toeslagen

Opdrachtgever

Datum
26 -1-2021

Auteur

Bedrijfsvoering/Opl.
Versienummer
1

memo

Rapportage en planning verdiepingsmodules Leerroute E

Aanleiding

In 2020 is er een grote in- en doorstroom geweest van E medewerkers.
De opleiding voor deze doelgroepen is de leerroute E maar het instroommoment hiervoor is verschillend, doorstromers krijgen verdiepingsmodules en instromers krijgen de basisopleiding, procesopleiding en de verdiepingsmodules.
Naast deze medewerkers is er ook nog een wachtkamer voor medewerkers die vóór 2020 zijn doorgestroomd naar de E functie maar nog geen opleiding hebben genoten.

In dit memo wordt een rapportage gegeven van de voortgang van de verdiepingsmodules per januari 2021. Het is de bedoeling van dit memo om:

- Het MT te informeren over de voortgang van de verdiepingsmodules en de bevindingen.
- Een aantal beslispunten voor te leggen naar aanleiding van die bevindingen.
- Een beslissing te vragen aan het MT over de inzet op de Leerroute E van de extern geworven docenten Formeel Recht die per 1 februari instromen en per 1 maart operationeel zijn. Vervolgens wordt aan SSO de opdracht gegeven om voor de inzet een planning te maken.
- Een volgorde te bepalen voor de inschrijving door deelnemers van de diverse fases.

Uitgangspunten

- De wachtkamer is exclusief doorstroom E medewerkers van UHT.
- Planning door SSO. Vanaf oktober 2020 tot juni 2021 heeft SSO voor de vakinhoudelijke verdiepingsmodules 20 groepen ingepland met in totaal 160 opleidingsplaatsen, maximale groepsgrootte van 8 personen. Met de inzet van de 5 extern ingehuurde docenten plant SSO O&P/Belastingdienstacademie vanaf 1 maart minimaal 20 extra groepen in. De koers hierbij is dat voor 1 november 2021 de in-en doorstroom 2020 E vakinhoudelijk is opgeleid.
- De planning van de verdiepingsmodules staat los van de planning basisopleiding, hiervoor zijn per maand 16 opleidingsplaatsen beschikbaar. Deze zijn tot en met maart 2021 volgeboekt.
- Vakinhoudelijke bijscholing voor zittende medewerkers is niet in de planning opgenomen.

- Onderstaande cijfers per 22 januari 2021 die zijn gebaseerd op gegevens van werving en SSO O&P/Belastingdienstacademie. Lijst hiervan is beschikbaar maar uit privacyoverwegingen niet bijgevoegd. De inschrijvingen hebben enkel betrekking op de eerste module "Formeel Recht".

	Aantal volgens werving	Aantal inschrijvingen voor eerste module	Afgemeld voor opleiding	Nog in te schrijven
Wachtkamer	38	21	11	6
Fase 0	93	57		36
Fase 1	35	17	2	16
Fase 2 instroom 2020	130	51	1	79
Fase 2 Instroom 2021	28	0		28
Totaal	324	146	14	165

N.B. de afmeldingen bestaan uit: medewerkers uit dienst, overgegaan naar een individuele functie of hebben E opleiding eerder gevolgd.

Gevraagd Besluit:
We vragen het MT om akkoord gaan met de volgende beslispunten:

1. De in dit memo genoemde uitgangspunten.
2. De inzet van de externe docenten op de Leerroute E.
3. Het verkennen van de mogelijkheden om de externe docenten ook in te zetten voor de ontwikkeling van modules voor de Leerroute F.
4. Voorrang te verlenen aan de opleiding van de nieuwe instroom, te starten met de instroom van september en oktober 2020.
5. De flexibiliteit in stand te houden maar met een duidelijk kader over de uiterlijke termijn waarop vakinhoudelijke modules moeten zijn afgerond. Voorstel om voor alle medewerkers genoemd in het voorgaande overzicht de deadline voor het afronden van de vakinhoudelijke modules vast te stellen op 1 november 2021. Dit uiteraard onder voorbehoud van beschikbare capaciteit.

Toelichting op bevindingen:

- Een aantal modules "Formeel Recht" zijn niet helemaal volgeboekt en hierdoor zijn er 14 opleidingsplaatsen verloren gegaan.
- De inschrijving is flexibel en dit maakt dat medewerkers pas voor een volgende module inschrijven als ze de eerste succesvol hebben afgerond. Dit leidt er onder andere toe dat er vervolgmodules van start zijn gegaan met minder dan 8 personen en er 3 groepen helemaal zijn geannuleerd.
- Nog niet iedereen van fase 2 zich in heeft kunnen schrijven terwijl er vanaf 1 augustus door teamleiders beoordeeld moet worden of er een vast contract wordt aangeboden.
- Zittende medewerkers zijn terughoudend om in te schrijven voor de modules.

Risico's

- Als er geen sturing komt op de volgorde van inschrijvingen kan het zijn dat er voor de teamleiders onvoldoende informatie is om goed zicht te krijgen op medewerkers die (mogelijk) in vaste dienst komen.
- Efficiencyverlies bij de inhuur van de externe docenten maar ook bij de interne docenten. De geboden flexibiliteit bij het inschrijven maakt dat er risico is op lagere bezetting van de groepen of annulering.

Aanbiedingsformulier Toeslagen

X	MT		RTO		Ketentafel		Anders:

Kruis aan in welk overleg het agendapunt moet worden besproken

1	**Korte titel agendapunt**	Afbakening en inrichting hotspot Toeslagenaffaire
2	**Datum behandeling**	2 februari 2021
3	**Ingebracht door**	

*NB Agendapunt voorzien van volledig ingevuld aanbiedingsformulier en alle relevante stukken **uiterlijk 3 werkdagen voor het overleg** via de inbrenger van het overleg aanbieden bij de secretaris van het overleg.*

4	**Aard van de behandeling**		
	Kruis aan >	x	Besluitvorming > vraag 5
			Hamerstuk > vraag 5
			Kennisneming > vraag 6
			Bespreking > vraag 6

5	**Indien geagendeerd ter besluitvorming:**
5a	Gevraagd besluit:
Aan het MT Toeslagen wordt gevraagd om: • Akkoord te gaan met het advies uit de ontvangen notie Advies afbakening (scope) hotspot Toeslagenaffaire van 27 januari 2020. • Aanwijzen van contactpersoon voor inrichting van de hotspot Toeslagenaffaire.	

5b	**Afstemming**: Bestaat er over het gevraagde besluit intern overeenstemming?	*Kruis aan*	
		x	Ja
			Nee, omdat ↓
Bedrijfsvoering adviseert om het opgestelde advies van CFD/IHH over te nemen.			

Ga hierna verder met vraag 7 e.v.

6	**Indien ter kennisneming of bespreking** (beschrijf de kern van de inhoud)

Ga hierna verder met vraag 7 e.v.

7	**Voorgaande behandeling**			
	Kruis aan en vermeld datum>		MT overleg	
			RTO	
			Ketentafel	
			Anders, nl:	

8	**Bespreken met OC?**		
	Kruis aan >		Ja, omdat informatieve bespreking gewenst is
			Ja, omdat aan de OC een advies gevraagd wordt
			Ja, omdat de OC hiermee moet instemmen
		x	Nee, is niet noodzakelijk
			Anders, nl:

9	**Bijgevoegde stukken**		
		1	Afbakening en inrichting hotspot Toeslagenaffaire
		2	SSO CFD/IHH advies afbakening (scope) hotspot Toeslagenaffaire
		3	Motie Omtzigt over hotspot Toeslagenaffaire
		4	Sjabloon afbakeningsdocument
		5	Sjabloon informatieoverzicht

10	**Contactpersoon**	

Kwaliteitseisen notities
Notities zijn kort en bondig, zelfstandig leesbaar en volledig. Notities kennen een standaard indeling: ze beginnen met een aanleiding, dan beslispunten (bij een notitie ter beslissing), daarna een kern (die op blz. 1 van de notitie staat en echt kernachtig is), en daarna desgewenst een toelichting. Bij lange notities worden een leeswijzer en tussenkoppen aanbevolen. Bijlagen worden altijd vermeld op het voorblad, met nummering en duidelijke omschrijving.
(bron: Afsprakendocument stukkenstroom 1-7-2017 van Bureau Bestuursondersteuning)

Toeslagen
Belastingdienst

MT Toeslagen

Belastingdienst/Toeslagen
Bedrijfsvoering

Graadt van Roggenweg 500
Postbus 2092
3500 GB Utrecht
www.belastingdienst.nl

Contactpersoon

M

memo

Afbakening en inrichting hotspot Toeslagenaffaire

Datum
28 januari 2021

Versienummer
1.0

Auteur

Bijlagen
Advies afbakening (scope) hotspot Toeslagenaffaire

Motie Omtzigt (31066-728)

Sjabloon afbakeningsdocument

Sjabloon informatieoverzicht

Aanleiding

In de motie Omtzigt, kenmerk 31066-728 van 10 november 2020 (zie bijlage) wordt gevraagd voor inrichting van een hotspot voor de Toeslagenaffaire. Voor de invulling hiervan heeft de directie Toeslagen aan SSO CFD, afdeling informatiehuishouding advies gevraagd. Dit is advies is op 27 januari 2021 ontvangen en als bijlage toegevoegd.

Beslispunten

Aan het MT Toeslagen wordt gevraagd om:

- Akkoord te gaan met het advies uit de ontvangen notie Advies afbakening (scope) hotspot Toeslagenaffaire van 27 januari 2020 (zie bijlage).
- Aanwijzen van contactpersoon voor inrichting van de hotspot Toeslagenaffaire.

Kern

Het advies dat in de notitie van SSO CFD, afdeling informatiehuishouding is gegeven is hieronder integraal overgenomen:

- Baken de hotspot Toeslagenaffaire af op het bestuurlijk en politiek handelen, op de inrichting van de organisatie en processen en op de uitvoering met enkele voorbeelddossiers (geanonimiseerd).
- Bewaar de gedigitaliseerde dan wel digital born archiefwaardige informatie duurzaam toegankelijk binnen de huidige context en ordening. Leg geen (back-up)archief aan dat fysieke kopieën bevat uit deze digitale omgeving.
- Houd het hotspotdossier direct beschikbaar voor de organisatie voor lopende herstelacties en bestuurlijke verantwoording. Overbrenging van informatie naar het Nationaal Archief vindt plaats 20 jaar na afsluiting van de hotspot Toeslagenaffaire.
- Stem de samenstelling en afbakening van de hotspot af met de betrokken archiefvormer(s) bij het kerndepartement.
- Geef de ADR opdracht om de opzet, bestaan en werking van (de inrichting van) de hotspot te toetsen.

Toelichting

Vanuit Bedrijfsvoering zijn er geen aanvullingen op het advies en toelichting zoals die in de notitie zijn opgenomen.

Voor de inrichting van de hotspot Toeslagenaffaire moet een contactpersoon binnen Toeslagen aangewezen worden die hieraan invulling kan geven. Het betreft een coördinerende rol waarbij het invullen van het afbakeningsdocument en informatieoverzicht (zie bijlage) de eerste taken zijn. Het advies vanuit Bedrijfsvoering is dat deze medewerker zich in of nabij de herstelorganisatie bevindt zodat eenvoudig toegang tot de juiste informatie mogelijk is.

Een andere belangrijke taak van de contactpersoon is het borgen van alle besluiten en documentatie rondom de invulling en inrichting van de hotspot Toeslagenaffaire. Hierdoor is toetsing van opzet, bestaan en werking van de (inrichting van) de hotspot mogelijk.

Informatieoverzicht Dossier 'naam hotspot'

Archiefvormend onderdeel / actor:	[invullen naam CMT]
Ingevuld door:	[invullen naam contactpersoon]

Onderwerpen per taak- / werkgebied	Informatieproduct

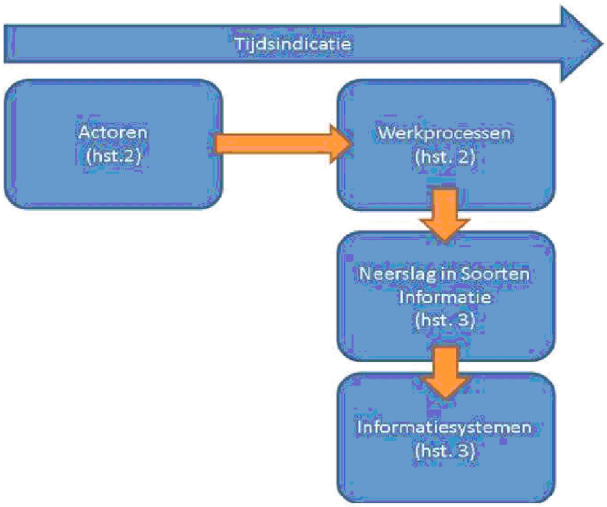
Verschijningsvorm	Vindplaats	Specificatie vindplaats

Zoekterm(en)	Rubricering

Hotspot 'naam hotspot'

Voor het opzetten van de hotspot is gebruik gemaakt van de aanpak en werkwijze, zoals deze is gehanteerd voor de hotspot MH17.

Schematisch overzicht hoofdstukindeling informatieoverzicht



Invullen Informatieoverzicht

1e stap: verzamelen en veiligstellen van de informatie

Vervolgstap: start met het vullen van de basiselementen voor het informatieoverzicht

Het invullen gebeurt aan de hand van het beantwoorden van de volgende vragen:

1. Van wie is de informatie?
2. Waarover gaat de opgestelde informatie?
3. Hoe is de opgestelde informatie weergegeven?
4. Wat is de vorm waarin de informatie is opgeslagen?
3. Waar is de informatie opgeslagen?
4. Hoe is de informatie terug te vinden?

Deze vragen zijn als volgt te relateren aan de volgende kolommen in het informatieoverzicht:

1. Van wie is de informatie --> Archiefvormend onderdeel / actor
2. Waarover gaat de opgestelde informatie? --> onderwerp per taak-/werkgebied
3. Hoe is de opgestelde informatie weergegeven? --> informatieproduct
4. Wat is de vorm waarin de informatie is opgeslagen? --> verschijningsvorm
3. Waar is de informatie opgeslagen? --> vindplaats + specificatie vindplaats
4. Hoe is de informatie terug te vinden? --> zoekterm(en)

Informatieoverzicht Dossier 'naam hotspot'

Voorbeelden informatieproducten:

actiepuntenlijst
advies
agenda
besluitenlijst
brochure
burgerbrief
business case
catalogus
contract
convenant
formulier
globaal ontwerp
handleiding
instellingsbesluit
instructie
instructievideo
kamervraag
klacht
maandaat
maatregel
nieuwsbrief
onderzoek
opdracht
overzicht
plan
publicatie
projectbrief
protocol
rapport
rapportage
regeling
richtlijn
sjabloon
sitrap (situatierapport)
toelichting
verklaring
viermaandsrapportage
verslag
werkinstructie
Wob-verzoek

Informatieoverzicht Dossier COVID-19 ('Hotspot')

Archiefvormend onderdeel:	[invullen naam CMT]
Ingevuld door:	[invullen naam contactpersoon]

Onderwerpen per taak- / werkgebied	Informatieproduct
Crisismanagement (specifieke taakuitvoering COVID-19)	
Inrichting organisatie en besturing CMT's	
Instellen crisismanagement Belastingdienst	Instellingsbesluit
Communicatie over algemene maatregelen en richtlijnen voor de Belastingdienst	Communicatieplan
Periodiek informeren medewerkers Belastingdienst over de laatste ontwikkelingen	Nieuwsupdates CMT
Periodiek informeren management Belastingdienst over de laatste ontwikkelingen	Management update
Dagelijkse update van de situatie aan Topmanagement	SitRap (Situatierapportage)
gezondheid en veiligheid voor medewerkers	
aangepaste regels omtrent fysiek contact collega's en burgers	Werkinstructie/Procesbeschrijving
ARBO voorzieningen thuis	Verslag overleg
Beschikbaarheid BHV'ers in panden	Verslag overleg
Afwijkende taakuitvoering als gevolg van de (nood)maatregelen (zowel primiar proces als bedrijfsvoering)	
Werken in ploegendiensten DIV / CI	Besluitenlijst
Werken in vitale processen	Maatregel

Verschijningsvorm	Vindplaats	Specificatie vindplaats
Word-document	Netwerkschijf	Q:\VFPROW71\etc.
PDF-document	Netwerkschijf	Q:\VFPROW71\etc.
Webpagina	Nieuwsdossier - Intranet Belastingdienst	http://intranet.belastingdienst.nl/servicepunt/coronavirus-hoe-gaan-we-ermee-om-op-het-werk/
Webpagina	Nieuwsdossier - Intranet Belastingdienst	http://intranet.belastingdienst.nl/managementsite/
PDF-document	Netwerkschijf	Q:\DDPROV86\etc.
PDF-document	Connectpeople	Community WI team toezicht
PDF-document	Netwerkschijf	Q:\DDPROV86\etc.
PDF-document	Netwerkschijf	Q:\DDPROV86\etc.
Word-document	Netwerkschijf	Q:\VDVPOW24\etc.
Webpagina	Nieuwsdossier - Intranet Belastingdienst	http://intranet.belastingdienst.nl/servicepunt/coronavirus-hoe-gaan-we-ermee-om-op-het-werk/vitale-processen-tijdens-de-coronacrisis/

Zoekterm(en)

CMT-BD / BESLUIT
CMT-BD / BELEID

CMT-BD / COMMUNICATIE

CMT-BD / COMMUNICATIE

CMT-BD / RAPPORTAGE

WI team toezicht (COVID)

CMT-BD / BESLUIT
CMT-BD / BESLUIT

CMT- SSO CFD
CMT-BD

Ministerie van Financiën

Aan Belastingdienst Toeslagen

[redacted]

Directoraat-Generaal Belastingdienst

Inlichtingen
[redacted]
[redacted]@belastingdienst.nl

Datum
27 januari 2021

Notitienummer

Auteur
[redacted]

Van
SSO CFD IHH
[redacted]

Kopie aan
[redacted] Bedrijfsvoering Financiën (via [redacted]

Bijlagen
1

e_van_het_lid_Omtzigt_over_een__hotspot_archief_toeslagenschandaal__inrichten_(t.v.v._31066-724)

notitie

Advies afbakening (scope) hotspot Toeslagenaffaire

Aanleiding

In deze notitie geeft SSO CFD / afdeling Informatiehuishouding (IHH) advies over de invulling van de Motie Omtzigt kenmerk 31066-728 van 10 november 2020 (zie bijlage).

Deze motie beschrijft de volgende punten:

- *constaterende dat er archieven van bezwaarstukken in de toeslagenaffaire te vroeg en illegaal vernietigd zijn,*
- *constaterende dat er in het toeslagenschandaal zeer regelmatig stukken lange tijd zoek geweest zijn,*
- *verzoekt de regering, een «hotspot archief toeslagenschandaal» in te richten en ervoor te zorgen dat daar fysiek kopieën aanwezig zijn van alle relevante archiefstukken, inclusief die uit persoonlijke dossiers,*
- *verzoekt de regering, geen stukken over de kinderopvangtoeslag te vernietigen maar alle stukken over te brengen naar de hotspot en de opzet daarvan initieel en permanent door de ADR of de Inspectie Overheidsinformatie te laten toetsen*
- *en verzoekt de regering, te rapporteren over de stand van deze operatie voor 20 januari 2021*

Advies

- Baken de hotspot Toeslagenaffaire af op het bestuurlijk en politiek handelen, op de inrichting van de organisatie en processen en op de uitvoering met enkele voorbeelddossiers (geanonimiseerd).
- Bewaar de gedigitaliseerde dan wel digital born archiefwaardige informatie duurzaam toegankelijk binnen de huidige context en ordening. Leg geen (back-up)archief aan dat fysieke kopieën bevat uit deze digitale omgeving.
- Houd het hotspotdossier direct beschikbaar voor de organisatie voor lopende herstelacties en bestuurlijke verantwoording. Overbrenging van informatie naar het Nationaal Archief vindt plaats 20 jaar na afsluiting van de hotspot Toeslagenaffaire.
- Stem de samenstelling en afbakening van de hotspot af met de betrokken archiefvormer(s) bij het kerndepartement.
- Geef de ADR opdracht om de opzet, bestaan en werking van (de inrichting van) de hotspot te toetsen.

Algemeen
De archiefvormer (DG/Toeslagen) besluit over de afbakening (scope) van de hotspot Toeslagenaffaire. De Toeslagenaffaire wordt in het eerstvolgende (medio maart) Strategisch Informatie Overleg (SIO) aangemerkt als hotspot. Dit omdat er sprake is van een (schokkende) gebeurtenis die voor veel maatschappelijk beroering zorgt, waarvoor uitzonderlijk veel aandacht bestaat in de media, die voor een intensief publiek debat leidt over het functioneren van de Nederlandse overheid en die de positie van de minister of het Kabinet ernstig bedreigt.

Kern
Om uitvoering te geven aan de Motie Omtzigt zijn er een aantal aandachtspunten;

1. Doel en belang van de Motie Omtzigt
2. Kopieën onderdeel van hotspotdossier
3. Relevante informatie t.b.v. de hotspot
4. Persoonlijke dossiers in een hotspot
5. Alle stukken overbrengen
6. Opzet hotspot initieel toetsen ADR en/of IOE

Toelichting

1. Doel en belang van de Motie
De Motie kan op twee manieren geïnterpreteerd worden. Enerzijds lijkt de motie gericht op het verantwoording afleggen door de overheid aan gedupeerde ouders, waarbij raadpleegbaarheid en beschikbaarheid van alle informatie bewerkstelligd wordt.

Het beschikbaar hebben van alle informatie voor gedupeerde ouders is van belang voor de hersteloperatie als voor het aantonen van een verantwoord overheidshandelen. Maatregelen om dit te bewerkstellingen zijn reeds opgestart door Toeslagen. Prioriteit wordt gegeven aan het opschorten van de vernietiging.

Anderzijds lijkt de motie gericht op de reconstructie van de Toeslagenaffaire voor nu en met het oog op toekomstig (historisch) onderzoek.

Een hotspot richt zich met name op het reconstrueren van een gebeurtenis. De vraag die hier aan ten grondslag ligt is of het voor de reconstructie van de Toeslagenaffaire relevant en wenselijk is om persoonlijke dossiers op te nemen in een hotspot. Persoonlijke dossiers geven niet de kern van de Toeslagenaffaire weer.

Het is raadzaam om de hotspot af te bakenen op het bestuurlijk en politiek handelen, op de inrichting van de organisatie en processen en op de uitvoering met enkele voorbeelddossiers (geanonimiseerd).

2. Kopieën onderdeel hotspotdossier.
De archiefregeling schrijft voor dat het bij archiefwaardige informatie altijd gaat om duurzaam toegankelijke informatie, waarbij authenticiteit een van de aspecten is. Dit geldt ook voor informatie in een hotspotdossier. Het gaat hier dan om informatie die door de Archiefvormer zelf is ontvangen of gecreëerd. Bij de ontvangen informatie kunnen kopieën onderdeel zijn van een behandeldossier. Bijvoorbeeld voor bewijsvoering (kopie bankafschrift). In deze context is een kopie onderdeel van het te vormen archief. Kopieën in de context van de Motie zijn eerder een papieren vorm van een back-up van het huidige en toekomstige archief m.b.t. de Toeslagenaffaire die onder een hotspot bewaard wordt. Naast vraagtekens over de haalbaarheid hiervan is het niet wenselijk de archiefwaardige informatie uit zijn context te halen en in een

andere ordening op te slaan en te bewaren. Uitgangspunt bij een hotspot is informatie in zijn context en volgens de oorspronkelijke ordening te bewaren.

3. Relevante informatie t.b.v. de hotspot
De Toeslagenaffaire voldoet aan de criteria om aangemerkt te worden als hotspot. Hierin ligt een belang voor het duurzaam toegankelijk houden van cultuur historisch erfgoed. De afbakening van relevante informatie is een verantwoordelijkheid van de archiefvormer. Om dit te bepalen is een handvat meegegeven in de actuele en geldende selectiedoelstelling 2010 van het Nationaal Archief. Dat stelt o.a. dat de focus ligt op 'bronnen die het voor individuen, organisaties en maatschappelijke groeperingen mogelijk maken hun geschiedenis te ontdekken en het verleden van staat en samenleving (en hun interactie) te reconstrueren'.

Het afbakeningsdocument (reeds in bezit van Toeslagen) is een instrument om relevante informatie te lokaliseren en af te bakenen. Het informatieoverzicht (eveneens in bezit van Toeslagen) brengt in kaart waar nodig maatregelen te nemen om hun blijvende bewaring en duurzame toegankelijkheid te verzekeren. Stem de samenstelling en afbakening van de hotspot af met de betrokken archiefvormer(s) bij het kerndepartement.

4. Persoonlijke dossiers in een hotspot
Een hotspot biedt de mogelijkheid om uitvoeringsinformatie blijvend te bewaren als die relevant worden geacht voor de reconstructie.

In de context van de Toeslagenaffaire is de vraag of het opnemen van persoonlijke dossiers in het hotspotdossier noodzakelijk is voor de reconstructie. Daarnaast is het de vraag of het wenselijk is dat persoonlijke dossiers van gedupeerden, die als fraudeur zijn aangemerkt, alsnog bij het Nationaal Archief als fraudeur te vereeuwigen. Zeker met het oog op de uitspraak van de Staatssecretaris dat gedupeerden 'met een schone lei' moeten kunnen beginnen.

Bij het opnemen van persoonlijke dossiers in een hotspot geldt een openbaarheidsbeperking met het oog op de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer. Bij het opnemen van persoonsgegevens in een hotspot moeten bij overbrenging naar het Nationaal Archief afspraken gemaakt worden m.b.t. de openbaarheidsbeperking.

5. Alle stukken overbrengen
Bij overbrenging wordt in de Archiefwet 1995 gesproken over informatie die na 20 jaar wordt overgebracht naar het Nationaal Archief. Vervroegde overbrenging is geen optie met het oog op de uit te voeren herstelacties Toeslagen. Het uitgangspunt is dat informatie in haar context en volgens haar oorspronkelijke ordening bewaard wordt.

6. Opzet hotspot initieel toetsen ADR en/of IOE
De inrichting van de hotspot is onafhankelijk te toetsen door de ADR. Hiervoor verstrekt de archiefvormer een opdracht waarbij de opzet, bestaan en werking van de (inrichting) van de hotspot wordt getoetst.
Aan de IOE is geen opdracht te verstrekken omdat zij zelf de agenda van inspectie bepalen.

Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2020–2021

31 066 **Belastingdienst**

Nr. 728

GEWIJZIGDE MOTIE VAN HET LID OMTZIGT TER VERVANGING VAN DIE GEDRUKT ONDER NR. 724
Voorgesteld 10 november 2020

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat er archieven van bezwaarstukken in de toeslagenaffaire te vroeg en illegaal vernietigd zijn,

constaterende dat er in het toeslagenschandaal zeer regelmatig stukken lange tijd zoek geweest zijn,

verzoekt de regering, een «hotspot archief toeslagenschandaal» in te richten en ervoor te zorgen dat daar fysiek kopieën aanwezig zijn van alle relevante archiefstukken, inclusief die uit persoonlijke dossiers,

verzoekt de regering, geen stukken over de kinderopvangtoeslag te vernietigen maar alle stukken over te brengen naar de hotspot en de opzet daarvan initieel en permanent door de ADR of de Inspectie Overheidsinformatie te laten toetsen

en verzoekt de regering, te rapporteren over de stand van deze operatie voor 20 januari 2021

en gaat over tot de orde van de dag.

Omtzigt

kst-31066-728
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2020

Belastingdienst

Naam dienstonderdeel

Contactpersoon
Naam Achternaam
Functie

T 000 000 00 00
M 00 00 00 00 00
naam@belastingdienst.nl

Sjabloon Afbakeningsdocument

Basisdocument van organisatie Klik hier als u tekst wilt invoeren.met overzicht van de beschikbare informatie over de hotspot Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Datum
Datum

Versienummer
0

Datum vaststelling
Datum

Vastgesteld door
Naam Achternaam

Opdrachtgever
Naam Achternaam

Auteur
Naam Achternaam

Behandeld door
Naam Achternaam

Kopie aan
Naam Achternaam

Bijlagen
Geen

Inleiding 3

1 Feitenrelaas van de hotspot Klik hier als u tekst wilt invoeren.. 5

1.1 Hoofdlijnen hotspot Klik hier als u tekst wilt invoeren. 5

1.2 Betrokkenheid van de Nederlandse overheid 5

1.3 Betrokkenheid zorgdrager (scope hotspot) 5

2 Institutioneel overzicht 6

2.1 Overzicht van Actoren 6

2.2 Overzicht Werkprocessen 9

2.3 Overzicht Overlegstructuren 10

2.4 In relatie tot overige actoren 12

2.5 Tijdslijn 13

3 Overzicht van de informatie 14

3.1 Vormen informatie en systemen 14

3.2 Reeds genomen acties binnen de eigen organisatie 15

3.3 Relevante informatie bij individuele medewerkers 15

3.4 E-mails 15

3.5 Sociale Media 16

3.6 Rubricering 16

3.7 Beheer 16

3.8 Wob 16

3.9 Randvoorwaarden 17

3.10 Zoekwoorden 17

4 Bijlages 18

4.1 Bijlage 1 (optioneel) 18

4.2 Bijlage 2 18

5 Begrippenlijst 19

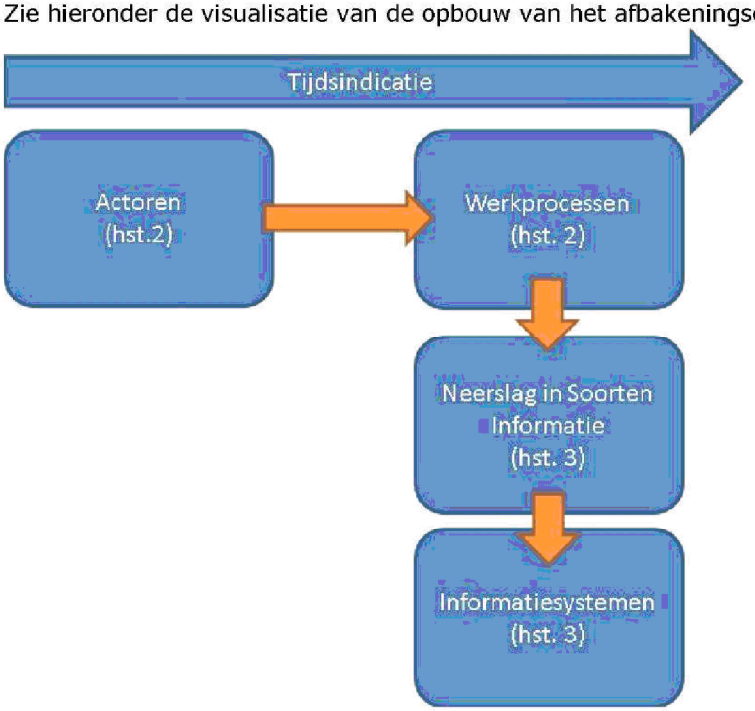
Inleiding
Het sjabloon afbakeningsdocument is in opdracht van het Project 'Blijvend in ons geheugen: nationale crisis MH17' opgesteld. Dit is een generiek sjabloon dat toen en in de toekomst bruikbaar is voor elke gebeurtenis die binnen de Rijksoverheid als hotspot wordt benoemd.

Het projectplan schrijft als eerste stap voor om de informatie te identificeren. Het identificeren gebeurt door een overzicht te maken van waar de relevante informatie omtrent de gebeurtenis is gecreëerd en ontvangen.

Het project heeft zich tot doel gesteld dat er per betrokken archiefvormer een afbakeningsdocument wordt opgesteld. Er is hiervoor een generiek sjabloon opgesteld, dat handvatten biedt voor de archiefvormer om de informatie af te bakenen. Iedere archiefvormer vult het sjabloon voor de eigen organisatie in. Het is een intern product voor de overheid. Het project heeft niet het doel om het afbakeningsdocument als zodanig in deze vorm te publiceren. Het ingevulde sjabloon wordt door de archiefvormer uitgewisseld met het project en samengevoegd met het afbakeningsdocument van het kerndepartement Financiën. Vanuit het project kan op basis van de ingevulde sjablonen onder meer bezien worden of alle bij de crisis betrokken organisaties binnen de Rijksoverheid ook betrokken zijn bij het project hotspot Klik hier als u tekst wilt invoeren..

Het afbakeningsdocument is een basisdocument voor de desbetreffende organisatie. Vanuit het basisdocument wordt een informatieoverzicht opgebouwd. Per organisatie wordt er in het afbakeningsdocument de rol, de werkzaamheden (werkprocessen) en de betrokkenheid bij de gebeurtenis omschreven. Naast de beschrijving van de soorten informatie (papier en digitaal) en informatiesystemen, wordt de reikwijdte van de gebeurtenis afgebakend en zo vastgesteld op welke werkprocessen het informatieoverzicht betrekking heeft.

Opbouw Afbakeningsdocument
Zie hieronder de visualisatie van de opbouw van het afbakeningsdocument:



Hoofdstuk 1 geeft een kort algemeen feitenrelaas van de hotspot en geeft de scope weer. Hoofdstuk 2 en 3 zijn organisatie specifiek. In hoofdstuk 2 is een beschrijving opgenomen van de

actoren[1] betrokken bij de gebeurtenis. Daarbij zijn actoren binnen en buiten de organisatie genoemd om zo de onderlinge verbanden zichtbaar te krijgen. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de informatie die de archiefvormer ontvangen heeft en zelf gecreëerd heeft en de archiefvorming ervan. In de bijlage is een lijst opgenomen van de mappenstructuur van de desbetreffende systemen en een lijst van de geldende selectielijsten.

Werkwijze
Het project biedt het sjabloon aan bij de contactpersonen van de betrokken archiefvormers. De contactpersonen bestaan uit medewerkers uit het primair proces en/of uit de informatiehuishouding. Gezien de verschillende invalshoeken is dit het gewenste koppel om het sjabloon in te vullen. Het advies is om het sjabloon binnen de eigen organisatie uit te zetten en het invullen gezamenlijk met het primair proces en informatiehuishouding op te pakken. Als acceptatiecriterium is opgenomen dat de archiefvormer een intern afgestemd product oplevert, conform de interne parafenlijn. Te denken valt aan bijvoorbeeld het niveau van CIO.

[1] Een persoon, werkgroep of organisatie die verantwoordelijk is voor of betrokken is bij het aanmaken en opnemen van archiefbescheiden en/of processen voor informatie- en archiefbeheer. Bron: NEN-ISO 23081:2006

1 Feitenrelaas van de hotspot Klik hier als u tekst wilt invoeren..

1.1 Hoofdlijnen hotspot Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Geef hier een omschrijving waar de gebeurtenis van de hotspot over gaat.

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

1.2 Betrokkenheid van de Nederlandse overheid

De betrokkenheid van de Nederlandse overheid is op dit moment te herleiden naar X proceslijnen:

1. ...
2. ...
3. etc.

1.3 Betrokkenheid zorgdrager (scope hotspot)

De verantwoordelijkheid voor het afbakenen van de informatie ligt, conform de Archiefwet 1995, bij de archiefvormer zelf.

Welke informatie relevant is, verschilt per organisatie. Om te bepalen wat relevante informatie is, moet in ieder geval de vraag worden gesteld of de informatie conform de selectiedoelstellingen 2020 nodig is om een bepaald proces te reconstrueren.

De selectiedoelstelling uit 2010 beschrijft relevante informatie als 'bronnen die het voor individuen, organisaties en maatschappelijke groeperingen mogelijk maken hun geschiedenis te ontdekken en het verleden van staat en samenleving (en hun interactie) te reconstrueren'.

Voor de zorgdrager Klik hier als u tekst wilt invoeren. zijn de volgende werkstromen beschreven:

1. ...
2. ...
3. etc.

De activiteiten die vallen binnen deze werkstromen beschouwen we als behorend tot de scope van de hotspot, inclusief de communicatie over deze activiteiten naar burgers, bedrijven, parlement en medeoverheden.

Geef hieronder aan welke informatie je buiten de scope plaatst en waarom.

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

2 Institutioneel overzicht

Dit hoofdstuk heeft als doel om inzicht te verkrijgen welke actoren betrokken zijn bij de hotspot Klik hier als u tekst wilt invoeren. . Om dit inzicht te verkrijgen, beginnen we met het aanwijzen van de organisatie(onderdelen) die betrokken zijn geweest bij de gebeurtenis en hiervoor bepaalde werkzaamheden hebben verricht. Daarbij worden ook vragen gesteld over actoren buiten de eigen organisatie, met als doel de onderlinge verbanden aan te geven. Dit alles bij elkaar zorgt het voor de nadere context van de informatie.

Door het invullen van de vragen ontstaat er inzicht in het verloop van de betrokkenheid van de betreffende organisatie bij de gebeurtenis. Verder geeft het een indicatie van de cruciale momenten die er zijn geweest tijdens de gebeurtenis en van het begin en mogelijk het einde van de betrokkenheid van de invullende organisatie.

Hoofdstuk 3 is bedoeld om aan te geven welke categorieën van informatieobjecten daarbij zijn gegenereerd en waar deze bewaard worden.

2.1 Overzicht van Actoren

2.1.1 Welke actoren binnen uw eigen organisatie zijn betrokken geweest bij de gebeurtenis?

Hieronder geeft u een overzicht van de actoren binnen uw eigen organisatie die betrokken zijn geweest bij de gebeurtenis.

Een actor is een persoon (zoals bij de politieke leiding), organisatieonderdeel, werk- of projectgroep die verantwoordelijk is voor of betrokken is bij het uitvoeren van werkzaamheden omtrent de gebeurtenis. Maak daarbij onderscheid tussen de politieke leiding en het ambtelijk niveau.

Bij het ambtelijk niveau wordt er gevraagd actoren op het niveau van organisatieonderdelen, werk- of projectgroepen op te nemen. De specifieke functionarissen komen aan bod bij vraag 3.3. m.b.t. de informatie bij specifieke medewerkers.

Op dit moment zijn er twee lege tabellen opgenomen. Je kan meer dan twee actoren opnemen. Kopieer dan de tabel.

Voor uitvoeringsorganisaties, ZBO's, etc: Vul uitsluitend de tabel voor het ambtelijk niveau in. Voor de politieke leiding verwijst u naar het kerndepartement.

Tabel 1. Politieke leiding:
Denk aan de minister, de staatssecretaris.

Actor 1	Toelichting
Naam van de actor en eventuele gebruikte afkortingen	Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Beschrijving van de rol en verantwoordlijkheden	Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Op hoofdlijnen opsomming van de werkzaamheden die zijn uitgevoerd	Klik hier als u tekst wilt invoeren. *Te denken aan het behandelen van Kamerbrieven, bijeenkomsten aan de Tweede Kamer bijwonen, Tweede Kamer Commissies bijwonen, Kamervragen beantwoorden, etc.*
Per wanneer is de actor betrokken geraakt? Neem hier een tijdsindicatie op en indien mogelijk koppel deze aan een gebeurtenis	Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Actor 2	Toelichting
Naam van de actor en eventuele gebruikte afkortingen	Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Beschrijving van de rol en verantwoordlijkheden	Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Op hoofdlijnen opsomming van de werkzaamheden die zijn uitgevoerd	Klik hier als u tekst wilt invoeren. *Te denken aan het behandelen van Kamerbrieven, bijeenkomsten aan de Tweede Kamer bijwonen, Tweede Kamer Commissies bijwonen, Kamervragen beantwoorden, etc.*
Per wanneer is de actor betrokken geraakt? Neem hier een tijdsindicatie op en indien mogelijk koppel deze aan een gebeurtenis	Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Actor 3, Actor 4, etc.

Tabel 2. Ambtelijk niveau

Denk aan Bureau SG of vergelijkbare directie, Directoraten-Generaal, Directies, Afdelingen, Werkgroepen, Projectgroepen, etc.

Actor 1	Toelichting
Naam van de actor en eventuele gebruikte afkortingen	Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Beschrijving van de rol en verantwoordlijkheden	Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Op hoofdlijnen opsomming van de werkzaamheden die zijn uitgevoerd	Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Per wanneer is de actor betrokken geraakt? Neem hier een tijdsindicatie op en indien mogelijk koppel deze aan een gebeurtenis	Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Actor 2	Toelichting
Naam van de actor en eventuele gebruikte afkortingen	Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Beschrijving van de rol en verantwoordlijkheden	Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Op hoofdlijnen opsomming van de werkzaamheden die zijn uitgevoerd	Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Per wanneer is de actor betrokken geraakt? Neem hier een tijdsindicatie op en indien mogelijk koppel deze aan een gebeurtenis	Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Actor 3, Actor 4, etc.

2.2 Overzicht Werkprocessen

2.2.1 *Vanuit welke werkprocessen is uw organisatie betrokken bij de gebeurtenis?*

Werkproces 1	**Toelichting**
Naam Werkproces	Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Beschrijving van het werkproces op hoofdlijnen	Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Tijdsindicatie: De start van de activiteiten in het werkproces	• *Wanneer is het werkproces van start gegaan? Wat was de betrokkenheid van uw organisatie? Dateert de betrokkenheid van uw organisatie al van voor de datum van de gebeurtenis?* • *Zijn er voor de datum al signalen geweest of werkprocessen ingang gezet binnen de organisatie?* Klik hier als u een datum wilt invoeren.
Tijdsindicatie: Het einde van de activiteiten in het werkproces	• *Als de activiteiten voor het werkproces nog actueel is, neem dan op: Werkproces X is nog lopend.* Klik hier als u een datum wilt invoeren.
Aan welke van de vijf proceslijnen is het werkproces te koppelen?	*Laat een van de zes opties staan: als het werkproces niet past bij een van de vijf proceslijnen, kies voor optie zes; overige, en geef de beschrijving van een mogelijk nieuwe proceslijn.* Kies een item. Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Relatie met de selectielijsten	• *Noteer de desbetreffende selectielijst en zorgdrager;* • *Noteer de handeling of het proces[2], inclusief; handelingsnummer of procesnummer;* • *Noteer de formele waardering;* *Als het werkproces niet terug te herleiden is naar een selectielijst, neem dan op: werkproces ontbreekt in selectielijst.*
Risico: Is het te voorzien dat het niet meer kunnen beschikken over de gegevens van dit werkproces op termijn kan leiden tot mogelijke schade of risico's?	• *Sta stil bij de risico's als deze informatie verloren gaat. Wat is het risico dat de organisatie loopt? Laag/Midden/Hoog en motiveer.* • *Te denken aan de risicogebieden: financieel, juridisch, politiek/bestuurlijk (nationaal), veiligheid, diplomatiek (internationaal), imago.* Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Werkproces 2	**Toelichting**
Naam Werkproces	Klik hier als u tekst wilt invoeren.

[2] Per organisatie kan er een ander type selectielijst gehanteerd worden. Er bestaan generieke selectielijsten en selectielijsten gebaseerd op handelingen.

Beschrijving van het werkproces op hoofdlijnen	Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Tijdsindicatie: De start van de activiteiten in het werkproces	• *Wanneer is het werkproces van start gegaan? Wat was de betrokkenheid van uw organisatie? Dateert de betrokkenheid van uw organisatie al van voor de datum van de gebeurtenis?* • *Zijn er voor de datum al signalen geweest of werkprocessen ingang gezet binnen de organisatie?* Klik hier als u een datum wilt invoeren.
Tijdsindicatie: Het einde van de activiteiten in het werkproces	• *Als de activiteiten voor het werkproces nog actueel is, neem dan op: Werkproces X is nog lopend.* Klik hier als u een datum wilt invoeren.
Aan welke van de vijf proceslijnen is het werkproces te koppelen?	*Laat een van de zes opties staan: als het werkproces niet past bij een van de vijf proceslijnen, kies voor optie zes; overige, en geef de beschrijving van een mogelijk nieuwe proceslijn.* Kies een item. Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Relatie met de selectielijsten	• *Noteer de desbetreffende selectielijst en zorgdrager;* • *Noteer de handeling of het proces[3], inclusief; handelingsnummer of procesnummer;* • *Noteer de formele waardering;* *Als het werkproces niet terug te herleiden is naar een selectielijst, neem dan op: werkproces ontbreekt in selectielijst.*
Risico: Is het te voorzien dat het niet meer kunnen beschikken over de gegevens van dit werkproces op termijn kan leiden tot mogelijke schade of risico's?	• *Sta stil bij de risico's als deze informatie verloren gaat. Wat is het risico dat de organisatie loopt? Laag/Midden/Hoog en motiveer.* • *Te denken aan de risicogebieden: financieel, juridisch, politiek/bestuurlijk (nationaal), veiligheid, diplomatiek (internationaal), imago.* Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Werkproces 3, Werkproces 4, etc.

2.3 Overzicht Overlegstructuren

Paragraaf 2.3. is bedoeld om inzicht te krijgen bij welke overlegstructuren de archiefvormer betrokken is of is geweest. Betrokkenheid bij een overleg of gremium impliceert dat de archiefvormer hierover informatie heeft ontvangen en/of gecreëerd. Door naar de overlegstructuren te kijken, brengen we de informatieknooppunten in kaart.

De uitvraag geldt voor zowel interne overleggen, als voor interdepartementale en internationale gremia.

[3] Per organisatie kan er een ander type selectielijst gehanteerd worden. Er bestaan generieke selectielijsten en selectielijsten gebaseerd op handelingen.

2.3.1 *Formele Overlegstructuren Intern*

2.3.1.1 *Welke formele overlegstructuren zijn er binnen uw organisatie waar het onderwerp is besproken?*

Formele Overlegstructuur 1	Toelichting
Naam en eventuele afkorting	Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Om welke reden is het onderwerp in het overlegstructuur behandeld?	Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Formele Overlegstructuur 2	Toelichting
Naam en eventuele afkorting	Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Om welke reden is het onderwerp is het overlegstructuur behandeld?	Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Formele Overlegstructuur 3, etc.

2.3.2 *Ambtelijke voorportalen*

2.3.2.1 *In welke ambtelijke voorportalen waarbij uw organisatie betrokken is, is de gebeurtenis onderwerp van gesprek (geweest)?*

Ambtelijk voorportaal	Toelichting
Naam en eventuele afkorting	Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Beschrijving van de betrokkenheid van uw organisatie bij het overleg	Klik hier als u tekst wilt invoeren.

2.3.3 *Interdepartementale Overleggen*

2.3.3.1 *In welke interdepartementale overleggen waarbij uw organisatie betrokken is (geweest), heeft er afstemming plaatsgevonden over de gebeurtenis?*

Interdepartementaal overleg	Toelichting
Naam en eventuele afkorting	Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Beschrijving betrokkenheid van de organisatie bij het overleg	Klik hier als u tekst wilt invoeren.

2.3.4 *Internationale Overleggen*

2.3.4.1 *Worden er binnen uw organisatie voorbereidende werkzaamheden getroffen voor besluitvorming inzake de gebeurtenis binnen Benelux-, EU-, NAVO- en VN-of soortgelijke verbanden? Zo ja, licht toe en vul onderstaande tabel in.*

Internationaal overleg	Toelichting
Naam en eventuele afkorting	Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Beschrijving betrokkenheid organisatie bij overleg	Klik hier als u tekst wilt invoeren.

2.4 In relatie tot overige actoren

2.4.1 *Met welke andere actoren van de centrale overheid heeft uw organisatie contact gehad over de gebeurtenis? Licht kort toe waarom dit contact er was.*

Actor Centrale Overheid	Toelichting
Naam en eventuele afkorting	Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Waarom is er contact geweest?	Klik hier als u tekst wilt invoeren.

2.4.2 *Met welke internationale actoren heeft uw organisatie contact gehad? Licht kort toe waarom dit contact er was*

Actor Internationaal	Toelichting
Naam en eventuele afkorting	Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Waarom is er contact geweest?	Klik hier als u tekst wilt invoeren.

2.4.3 *Met welke actoren van de lokale overheid heeft uw organisatie contact gehad? Licht kort toe waarom dit contact er was.*

Actor Lokale overheid	Toelichting
Naam en eventuele afkorting	Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Waarom is er contact geweest?	Klik hier als u tekst wilt invoeren.

2.4.4 *Met welke particuliere/niet-overheid actoren heeft uw organisatie contact gehad? Licht kort toe waarom dit contact er was.*

Actor Particulier/niet overheid	Toelichting
Naam en eventuele afkorting	Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Waarom is er contact geweest?	Klik hier als u tekst wilt invoeren.

2.5 Tijdslijn

2.5.1 *Is er een tijdslijn of logboek m.b.t. de betrokkenheid van uw organisatie bij de gebeurtenissen bijgehouden en beschikbaar? Zo ja, voeg deze toe.*

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

3 Overzicht van de informatie

Dit hoofdstuk is bedoeld om inzichtelijk te maken welke soorten informatie er worden beheerd door de archiefvormer (de invullende organisatie) en waar die informatie is opgeslagen. Overheidsorganen zijn op basis van de Archiefwet verplicht maatregelen te nemen om informatie toegankelijk te maken en te houden, ongeacht de vorm. Dat geldt voor alle vormen van informatie die ontstaan bij het uitvoeren van overheidstaken, zoals bijvoorbeeld tekstdocumenten, filmpjes, e-mails, websites, databasegegevens en tweets. De binding aan een werkproces is leidend. Informatieobjecten, ongeacht de vorm, zijn dus in scope van het afbakeningsdocument als deze een functie hebben gehad in een werkproces (zie 2.2.) rond de gebeurtenis. Voor het afbakeningsdocument wordt er geen verdere aanduiding op documentniveau gevraagd, omdat het doel is om inzichtelijk te krijgen wat voor soorten informatie er per organisatie wordt aangetroffen. Bij de fase van de index kan mogelijk nadere duiding worden gevraagd.

Dit hoofdstuk levert verder een overzicht op van de systemen en informatiedragers waar informatie over de gebeurtenis is vastgelegd.

3.1 Vormen informatie en systemen

3.1.1 Welke vormen van informatie zijn door uw organisatie ten tijde van de werkzaamheden m.b.t. gebeurtenis gecreëerd en/of ontvangen?

Werkproces	**Vormen van informatie**	**In welke systemen in deze informatie vastgelegd?**
Toelichting Noteer de naam van het werkproces zoals opgenomen onder 2.2.	*Toelichting* Welke vormen van informatie zijn voortgekomen uit het werkproces? U moet daarbij denken aan informatie in zowel papieren als digitale vorm. Zoals bijvoorbeeld e-mails, fotomateriaal, social media (twitter, facebook), Whatsapp, geluidsbestanden, av-materiaal, websites, samenwerkingsruimtes, etc. N.B. Deze opsomming is niet uitputtend.	*Toelichting* Geef aan in welke systemen deze informatie wordt opgeslagen en bewaard. Denk daarbij ook aan informatie op losse dragers (usb-sticks, CD's, SD-kaartjes, etc.).
1.Klik hier als u tekst wilt invoeren.	**1.** **2.** **3.** **Etc.**	Vorm 1: Vorm 2: Vorm 3: Etc.
2.Klik hier als u tekst wilt invoeren.	**1.** **2.** **3.**	Vorm 1: Vorm 2: Vorm 3:
3.Klik hier als u tekst wilt invoeren.	**1.** **2.** **3.**	Vorm 1: Vorm 2: Vorm 3:
Etc.	**Etc.**	

3.1.2 *Zijn de bij vraag 3.1.1 genoemde systemen in staat om, op basis van een query of export, een overzicht op dossier-, document- of bestandsniveau te genereren van de informatieobjecten die betrekking hebben op de gebeurtenis? Is het antwoord ja, voeg het overzicht toe in bijlage 1.*

Systeem	Overzicht Dossier?	Overzicht Document?	Overzicht Bestand?
1.Klik hier als u tekst wilt invoeren.	Kies een item.	Kies een item.	Kies een item.
2.Klik hier als u tekst wilt invoeren.	Kies een item.	Kies een item.	Kies een item.
3.Klik hier als u tekst wilt invoeren.	Kies een item.	Kies een item.	Kies een item.
Etc.			

3.2 Reeds genomen acties binnen de eigen organisatie

3.2.1 *Welke acties zijn er binnen uw organisatie al genomen om de informatie rondom de gebeurtenis veilig te stellen en duurzaam te bewaren?*

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

3.3 Relevante informatie bij individuele medewerkers

3.3.1 *Welke medewerkers binnen uw organisatie zijn betrokken geweest bij de werkzaamheden omtrent de gebeurtenis?*

Doel van de vraag is om overzicht te krijgen welke medewerkers betrokken zijn bij de hotspot. Betrokkenheid impliceert dat deze personen informatie hebben gecreëerd of ontvangen. Het gaat er om te achterhalen of zich nog informatie bevindt op hun persoonlijke schijf, in mails etc. Je kan als archiefvormer proactief de medewerkers aanspreken op het veilig stellen van de informatie d.m.v. het delen van de persoonlijke werkomgeving of mails goed op te slaan. Het project hoeft in principe niet de persoonsgegevens zoals voor- en achternamen te ontvangen. Het advies aan archiefvormers is om zelf een gespecificeerde lijst van medewerkers op te stellen en actief de medewerkers te benaderen met een oproep om relevante informatie veilig te stellen, conform werkafspraken van de organisatie.

Functionaris	Betrokkenheid bij Actor

3.4 E-mails

3.4.1 *E-mails zijn veel voorkomende informatieobjecten. Hoe worden e-mails op dit moment bij uw organisatie gearchiveerd? Welke afspraken zijn daarover gemaakt?*

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

3.4.2 *Welke maatregelen zijn er genomen om de e-mails van reeds vertrokken medewerkers veilig te stellen en te bewaren?*

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

3.5 Sociale Media

3.5.1 *Vormen van sociale media, zoals Facebook, twitter en WhatsApp, die een functie hebben gehad in het werkproces zijn informatieobjecten. Hoe worden sociale media op dit moment bij uw organisatie gearchiveerd? Welke afspraken zijn daarover gemaakt?*

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

3.6 Rubricering

3.6.1 *In welke bij de vraag 3.1.1 genoemde systemen zit hoger dan departementaal vertrouwd gerubriceerde informatie?*

Systeem
1. Klik hier als u tekst wilt invoeren.
2. Klik hier als u tekst wilt invoeren.
3. Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Etc.

3.7 Beheer

3.7.1 *Welke informatie van uw organisatie m.b.t. de gebeurtenis wordt buiten uw organisatie beheerd? Geef aan welke organisaties en welke afspraken er over zijn gemaakt.*

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

3.8 Wob

Doel van de vragen omtrent de Wob is om een beeld te hebben hoeveel Wob-verzoeken er zijn geweest. Kan het zo zijn dat door middel van de Wob-verzoeken reeds informatie is geïndexeerd of geordend en de vindbaarheid dus vergroot? Daarnaast geeft het een indicatie van de publieke interesse.

Voor dit moment gaat het om een eenmalige opgave: er vindt geen specifieke monitoring vanuit het project plaats.

3.8.1 *Hoeveel Wob-verzoeken zijn er over de gebeurtenis bij uw organisatie binnengekomen?*

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

3.8.2 *In hoeverre hebben de Wob-verzoeken bijgedragen aan de vindbaarheid van de informatie in uw organisatie?*

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

3.8.3 *Hebben de Wob-verzoeken geleid tot het openbaar maken van informatie?*

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

3.9 Randvoorwaarden

3.9.1 *Welke bijzondere wet- en regelgeving geldt er voor uw organisatie, waardoor de neerslag van de hotspot op termijn verplicht vernietigd zouden moeten worden?*

Denk aan sectorale wet- en regelgeving, EU-wetgeving en internationale verdragen.

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

3.10 Zoekwoorden

3.10.1 *In welke bij de vraag 3.1.1 genoemde systemen kan gebruik worden gemaakt van een zoekfunctie? En welke zoekwoorden worden in de praktijk gebruikt?*

Systeem	**Trefwoorden**
1.Klik hier als u tekst wilt invoeren.	*Graag schrijfwijze meegeven: bijvoorbeeld ....., etc.*
2.Klik hier als u tekst wilt invoeren.	
3.Klik hier als u tekst wilt invoeren.	
Etc.	

4 Bijlages

4.1 Bijlage 1 (optioneel)

Structuur en mappenoverzicht van de systemen, zoals opgenomen in het overzicht bij vraag 3.1.2: zodat duidelijk is hoe de ordening nu is en er binnen de organisatie gewerkt wordt.

4.2 Bijlage 2

Overzicht van de selectielijsten die betrekking hebben op de organisatie. Geef ook aan onder welk zorgdragerschap de selectielijst is opgesteld.

Zorgdrager	Naam selectielijst	Vaststellingsdatum

Zie hier het overzicht van vastgestelde selectielijsten op de website van het Nationaal Archief:
http://www.nationaalarchief.nl/sites/default/files/docs/website_vastgestelde_selectielijsten_per_201216.pdf

5 Begrippenlijst

Actor
Een actor is een persoon (zoals bij de politieke leiding), organisatieonderdeel, werk- of projectgroep die verantwoordelijk is voor of betrokken is bij het uitvoeren van werkzaamheden omtrent de hotspot.

Archiefvormer
Persoon, groep personen of organisatie die zelfstandige archiefvorming als een van zijn of haar activiteiten heeft. Bron: http://kvan.nl/images/SAP/Publicaties/Archiefterminologie_2007.pdf

Bestand
Groep vastgelegde gegevens of documenten bijeengebracht met een bepaald doel en in onderlinge samenhang te raadplegen. Bron: http://archiefwiki.org/wiki/Bestand

Document
Geheel van samenhangende gegevens, vastgelegd op een of meer gegevensdragers.. Bron: http://archiefwiki.org/wiki/Document

Dossier
Logisch geheel (aggregaat) van documenten die betrekking hebben op een zaak of een object. Bron: http://archiefwiki.org/wiki/Dossier

Handelingsnummer
Volgnummer van de handeling zoals vastgelegd in de Selectielijst. Het gebruik van de term 'handeling' is 2015 vervangen door 'proces'. In oudere selectielijsten is nog sprake van handelingen. Bron:
http://www.nationaalarchief.nl/sites/default/files/docs/generiek_waarderingsmodel_rijksoverheid_.pdf

Informatieobject
Een op zichzelf staand geheel van gegevens met een eigen identiteit. Bron:
http://duto.wiki/xwiki/wiki/duto/view/Duto/

Procesnummer
Volgnummer van het werkproces zoals vastgelegd in de Selectielijst. Bron: Generiek Waarderingsmodel Rijk, via
http://www.nationaalarchief.nl/sites/default/files/docs/generiek_waarderingsmodel_rijksoverheid_.pdf

Selectielijst
Staat van categorieën archiefbescheiden en archiefbestanddelen die voor blijvende bewaring dan wel voor vernietiging in aanmerking komen, met opgave van de termijnen na het verstrijken waarvan de vernietiging wel of niet mag plaatsvinden. Bron:
http://kvan.nl/images/SAP/Publicaties/Archiefterminologie_2007.pdf

(Formele) waardering
Activiteit binnen de selectie waarbij wordt bepaald welke categorieën archiefbescheiden voor tijdelijke dan wel blijvende bewaring in aanmerking komen, al dan niet onder toekenning van bewaartermijnen. Bron: http://kvan.nl/images/SAP/Publicaties/Archiefterminologie_2007.pdf

Werkproces
Samenhangend geheel van stappen en procedures voor de uitvoering van een taak. Bron:
http://duto.wiki/xwiki/wiki/duto/view/Duto/

Zorgdrager
Degene die bij of krachtens de wet belast is met de zorg voor de archiefbescheiden. Bron: http://kvan.nl/images/SAP/Publicaties/Archiefterminologie_2007.pdf

Aanbiedingsformulier Toeslagen

X	MT		RTO		Ketentafel TSL		OR		Anders:

Kruis aan in welk overleg het agendapunt moet worden besproken

1	**Korte titel agendapunt**	**Vervolgacties verzoek stoppen met schonen**
2	**Datum behandeling**	19 januari
3	**Ingebracht door***	

Agendapunt met volledig ingevuld aanbiedingsformulier en relevante stukken via de inbrenger van het overleg aanbieden bij de secretaris van het overleg. Uiterste aanlevertermijnen:

- ***MT en RTO:** in de week voorafgaand aan de vergadering **voor donderdag 12.00 uur***
- ***OR en ketentafel: een week voor het overleg***

** De inbrenger is de vertegenwoordiger van het overleg, voor het MT bv een lid van het MT.*

4	**Aard van de behandeling**		
	Kruis aan >	X	Besluitvorming > vraag 5
			Hamerstuk > vraag 5
			Kennisneming > vraag 6
			Bespreking > vraag 6
	Kruis aan indien van toepassing		Vertrouwelijk *(in iBabs alleen toegankelijk voor deelnemers overleg)*

5	**Indien geagendeerd ter besluitvorming:**
5a	Gevraagd besluit:

Gaat het MT akkoord met de voorgestelde maatregelen om invulling te geven aan het verzoek van de VKC Financiën van 10 september 2020 om te stoppen met schonen

Het betreft de volgende maatregelen:

- Duidelijke communicatie naar medewerkers dat informatie niet onterecht gewist mag worden.
- Opstellen en/of uitwerken van richtlijnen en informatiebladen die aan medewerkers duidelijk maken welke informatie wel en niet verwijderd mag worden.
- De opdracht voor verwijderen van informatie wordt tot nader order niet gegeven.
- Verplaatsen van documenten ouder dan 5 jaar naar de kluis. Documenten (ook ouder dan de vernietigingstermijn) zijn daarbij niet inzichtelijk voor medewerkers, maar wel beschikbaar voor verantwoording.
- De opdracht voor het vernietigen van losse informatiedragers wordt tot nader order niet gegeven.
- Bij vernietiging van fysieke dossiers door Belastingen moet goed gecontroleerd worden of hier Toeslagendossiers in zijn opgenomen.

5b	**Afstemming**: Bestaat er over het gevraagde besluit intern overeenstemming?	*Kruis aan*	
		X	Ja
			Nee, omdat ↓

Ga hierna verder met vraag 7 e.v.

6	**Indien ter kennisneming of bespreking** (beschrijf de kern van de inhoud)

Ga hierna verder met vraag 7 e.v.

7	**Voorgaande behandeling**			
	Kruis aan en vermeld datum>		MT overleg	
			RTO	
			Ketentafel	
			Anders, nl:	

8	**Bespreken met OR?**		
	Kruis aan >		Ja, omdat informatieve bespreking gewenst is
			Ja, omdat aan de OR een advies gevraagd wordt
			Ja, omdat de OR hiermee moet instemmen
		x	Nee, is niet noodzakelijk
			Anders, nl:

Aanbiedingsformulier Toeslagen

9	**Bijgevoegde stukken**	1	Memo vervolgacties verzoek stoppen met schonen (1 januari 2021)
		2	
		3	
		4	
		5	

10	**Contactpersoon**		

Kwaliteitseisen notities
Notities zijn kort en bondig, zelfstandig leesbaar en volledig. Notities kennen een standaard indeling: ze beginnen met een aanleiding, dan beslispunten (bij een notitie ter beslissing), daarna een kern (die op blz. 1 van de notitie staat en echt kernachtig is), en daarna desgewenst een toelichting. Bij lange notities worden een leeswijzer en tussenkoppen aanbevolen. Bijlagen worden altijd vermeld op het voorblad, met nummering en duidelijke omschrijving. (bron: BDG)

Toeslagen
Belastingdienst

MT Toeslagen
[redacted] Toeslagen

Belastingdienst/Toeslagen
Bedrijfsvoering

Graadt van Roggenweg 500
Postbus 2092
3500 GB Utrecht
www.belastingdienst.nl

Contactpersoon
[redacted]
M [redacted]

memo

Vervolgacties verzoek stoppen met schonen

Datum
12 januari 2021

Versienummer
1.1

Opdrachtgever
[redacted]
-

Aanleiding

In het kader van het verzoek van de VKC Financiën van 10 september jl. om te stoppen met schonen, in de Kamerbrief van 13 oktober jl. gekoppeld aan de aangekondigde vervolgonderzoek zijn vervolgacties/punten opgenomen.

- Wij zullen de niet-gestructureerde informatie, zoals mails en afdelingsschijven, bewaren voor verder onderzoek. Uiteraard worden de juiste juridische en technische waarborgen hierbij in acht genomen.
- Voor de ondersteunende systemen ten behoeve van de handhaving- en toezichtprocessen onderzoeken we hoe we kunnen waarborgen dat de informatie uit deze systemen beschikbaar blijft voor verder onderzoek.

Het aangekondigde vervolgonderzoek omvat volgens [redacted] Databeheersing & Security in ieder geval Toeslagen (inclusief UHT).

Kern

Uitgangspunt is dat stoppen met schonen geldend is voor de onderstaande informatiedragers die we binnen Toeslagen kennen en van kracht blijft totdat er een besluit komt dat er wederom geschoond kan worden.

- Formele systemen, RTV/LOA, datafundamenten, archieven
- Netwerkschijven (Q:)
- Persoonlijke netwerkschijven (N:)
- Persoonlijke mailboxen
- Groepsmailboxen (postbussen)
- ConnectPeople
- Losse informatiedragers zoals USB sticks
- Fysieke gearchiveerde dossiers

Hieronder worden de verschillende maatregelen beschreven hoe bij Toeslagen invulling aan dit verzoek wordt gegeven.

Bewustzijn
Los van de technische maatregelen is het essentieel dat de medewerkers die informatie van Toeslagen hebben geïnformeerd worden dat informatie niet onterecht vernietigd mag worden. Dit is uiteraard net alleen voor medewerkers van Toeslagen, maar ook geldend voor de gehele Toeslagenketen.

Maatregel

1) Duidelijke communicatie naar medewerkers dat informatie niet onterecht gewist mag worden.
2) Opstellen en/of uitwerken van richtlijnen en informatiebladen die aan medewerkers duidelijk maken welke informatie wel en niet verwijderd mag worden.

Formele systemen, RTV/LOA, datafundamenten, archieven

Waar het gaat om formele systemen, RTV/LOA, datafundamenten en archieven zal altijd een formele opdracht nodig zijn om over te gaan tot vernietigen.

Maatregel

3) De opdracht voor verwijderen van informatie wordt tot nader order niet gegeven.

Netwerkschijven, mailboxen, ConnectPeople

Op gezamenlijk en persoonlijke netwerkschijven, persoonlijke mailboxen, postbussen en ConnectPeople kunnen medewerkers zelf informatie wissen. Medewerkers moeten zich bewust zijn om dit niet te doen, maar met menselijk handelen is het niet uitgesloten dat dit toch kan gebeuren.

Maatregelen

4) Verplaatsen van documenten ouder dan 5 jaar naar de kluis. Documenten (ook ouder dan de vernietigingstermijn) zijn daarbij niet inzichtelijk voor medewerkers, maar wel beschikbaar voor verantwoording.
5) Voor ConnectPeople en mailboxen is een dergelijk voorziening niet voorhanden. Is hiervoor een centrale oplossing die daarbij ondersteuning kan bieden?

Losse informatiedragers

Een klein deel van de gegevens wordt aangeleverd op losse informatiedragers zoals USB en CD. De informatie van deze dragers wordt overgezet naar netwerkschijf en/of formeel systeem. De losse informatiedrager wordt opgeborgen in de kluis totdat deze in aanmerking komt voor vernietiging.

Maatregel

6) De opdracht voor het vernietigen van losse informatiedragers wordt tot nader order niet gegeven.

Fysieke gearchiveerde dossiers

Aandachtspunt dat bij een eventuele vernietiging van fysieke documenten van Belastingen we weten dat hier tot 2015 stukken van Toeslagen aanwezig kunnen zijn. Tot dat moment had Toeslagen geen eigen selectielijst en heeft gebruik gemaakt van de selectielijst van Belastingen.

Maatregel

7) Bij vernietiging van dossiers uit deze periode door Belastingen moet goed gecontroleerd worden of hier Toeslagendossiers in zijn opgenomen.

Bijlage – uitwerking maatregelen

Maatregel	Uitvoering/opmerking	Verantwoordelijk
1) Opstellen en/of uitwerken van richtlijnen en informatiebladen die aan medewerkers duidelijk maken welke informatie wel en niet verwijderd mag worden.	In samenwerking met IV&D en CFD inventariseren van bestaande richtlijnen en informatiebladen. Daar waar onduidelijkheden zijn opstellen van richtlijnen en uitwerken naar informatiebladen voor de doelgroep medewerkers van Toeslagen. Bedrijfsvoering is beschikbaar voor beantwoording van vragen uit teams.	BDO/Bedrijfsvoering
2) Duidelijke communicatie naar medewerkers dat informatie niet onterecht gewist mag worden.	Op basis van producten uit eerste maatregel communicatie naar medewerkers van Toeslagen dat deze gevolgd moeten worden.	BDO/Bedrijfsvoering in samenwerking met Communicatie
3) De opdracht voor verwijderen van informatie uit formele systemen wordt tot nader order niet gegeven.		Toeslagen
4) Verplaatsen van documenten ouder dan 5 jaar naar de kluis. Documenten (ook ouder dan de vernietigingstermijn) zijn daarbij niet inzichtelijk voor medewerkers, maar wel beschikbaar voor verantwoording.	In samenwerking met IV&D bepalen van de actuele samenwerkingsgebieden en aan IV&D opdracht geven tot het verplaatsen van documenten naar de kluis. Doordat er meer documenten in de kluis komen is de kans groter dat de organisatie behoefte heeft om documenten hierin te raadplegen. Hiervoor moet invulling gegeven worden aan de rol van datakluisbeheerder, deze is nu niet aanwezig.	
5) Voor ConnectPeople en mailboxen is een dergelijk voorziening niet voorhanden. Is hiervoor een centrale oplossing die daarbij ondersteuning kan bieden?	Formeel verzoek aan IV&D of een dergelijke centrale oplossing nu of op termijn beschikbaar is.	Toeslagen met uitvoering door BDO/Bedrijfsvoering
6) De opdracht voor het vernietigen van losse informatiedragers wordt tot nader order niet gegeven.		Toeslagen
7) Bij vernietiging van dossiers uit deze periode door Belastingen moet goed gecontroleerd worden of hier Toeslagendossiers in zijn opgenomen.	Formeel verzoek aan Belastingen dat bij vernietiging van dossiers uit deze periode een goede controle op Toeslagen dossiers plaatsvindt.	Toeslagen

Voorraadagenda weekoverleg Stas-Toeslagen Regulier

Datum	Omschrijving	Stukken	Indiener
~~25 november 2020~~	~~Vernieuwing:~~ - ~~Verbeterprogramma KOT~~ - ~~Gesprek over EY rapport en de gevolgen voor Toeslagen/KI&S~~		
~~3 december 2020~~	~~Heden: Bedrijfsvoering:~~ - ~~Inzicht in communicatie tussen Opdrachtgever/Uitvoerder~~	~~Verslag OOT/ Verslag ARO~~	
~~17 december 2020~~	~~Performance~~	~~KPI-rapportage november 2020~~	
~~13 januari 2021~~	~~Vernieuwing~~		
~~20 januari 2021~~	~~Performance~~	~~KPI-rapportage december 2020~~	
~~27 januari 2021~~	~~Heden: Toezicht (in dec al geweest)~~		
3 februari 2021	Vaktechniek		
3 februari 2021	Vernieuwing		
10 februari 2021	Heden: ~~Vaktechniek (agenda3 feb)~~ - Klachtbehandeling		
17 februari 2021	Performance	KPI-rapportage januari 2021	
17 februari 2021	Heden: Toezicht		
24 februari 2021	Vernieuwing		
3 maart 2021	Heden: Interactie		
10 maart 2021	Vernieuwing		
17 maart 2021	Performance	KPI-rapportage februari 2021	
24 maart 2021	Heden: Bedrijfsvoering		
31 maart 2021	Vernieuwing		
7 april 2021	Heden: Toezicht		
14 april 2021	Performance	KPI-rapportage maart 2021	
21 april 2021	Vernieuwing		
28 april 2021	Heden: Vaktechniek		
5 mei 2021	Vernieuwing		
12 mei 2021	Heden: Interactie		
19 mei 2021	Performance	KPI-rapportage april 2021	
26 mei 2021	Vernieuwing		
2 juni 2021	Heden: Bedrijfsvoering		
9 juni 2021	Vernieuwing		
16 juni 2021	Performance	KPI-rapportage mei 2021	
23 juni 2021	Heden: Toezicht		
30 juni 2021	Vernieuwing		
Zomerreces			

Voorstel agenderen actie:
Formuleren van KPI's op kwaliteit en invoeren van een kwaliteitborgingssysteem: streven 1e helft 2021 – nav 22jan21 – actie

Aanbiedingsformulier Toeslagen

☒	**MT**	☐	**RTO**	☐	**Ketentafel**	☐	**Anders:**

Kruis aan in welk overleg het agendapunt moet worden besproken

1	**Korte titel agendapunt**	Voortgangsrapportage Verbetering productieplanning en -sturing
2	**Datum behandeling**	2 februari 2021
3	**Ingebracht door**	

*NB Agendapunt voorzien van volledig ingevuld aanbiedingsformulier en alle relevante stukken **uiterlijk de vrijdag 12:00 voorafgaand aan het overleg** via de inbrenger van het overleg aanbieden bij de secretaris van het overleg.*

4	**Aard van de behandeling**		
Kruis aan >		☐	Besluitvorming > vraag 5
		☐	Hamerstuk > vraag 5
		☐	Kennisneming > vraag 6
		☒	Bespreking > vraag 6
Kruis aan indien van toepassing		☐	Vertrouwelijk *(in iBabs alleen toegankelijk voor deelnemers overleg)*

5	**Indien geagendeerd ter besluitvorming:**
5a	Gevraagd besluit:

5b	**Afstemming**: Bestaat er over het gevraagde besluit intern overeenstemming?	*Kruis aan*	
		☐	Ja,
		☐	Nee, omdat

Ga hierna verder met vraag 7 e.v.

6	**Indien ter kennisneming of bespreking** (beschrijf de kern van de inhoud)
Voortgangsrapportage van het verbeteringsprogramma Productieplanning en –sturing.	

Ga hierna verder met vraag 7 e.v.

7	**Voorgaande behandeling**			
Kruis aan en vermeld datum>		☐	MT overleg	
		☐	RTO	
		☐	Ketentafel	
		☐	Anders, nl: Portefeuille Verbeteringsprogramma (Productie en Kwaliteit)	

8	**Bespreken met OR?**	
Kruis aan >	☐	Ja, omdat informatieve bespreking gewenst is
	☐	Ja, omdat aan de OR de zienswijze gevraagd wordt
	☐	Ja, omdat de OR hiermee moet instemmen
	☒	Nee, is niet noodzakelijk

9	**Bijgevoegde stukken**	1	Voortgangsrapportage (*20210129 Verbetering productieplanning en -sturing - Voortgangsrapportage 29 januari 2021.PDF*)
		2	
		3	
		4	
		5	

10	**Contactpersoon**	

Kwaliteitseisen notities

Aanbiedingsformulier Toeslagen

Notities zijn kort en bondig, zelfstandig leesbaar en volledig. Notities kennen een standaard indeling: ze beginnen met een aanleiding, dan beslispunten (bij een notitie ter beslissing), daarna een kern (die op blz. 1 van de notitie staat en echt kernachtig is), en daarna desgewenst een toelichting. Bij lange notities worden een leeswijzer en tussenkoppen aanbevolen. Bijlagen worden altijd vermeld op het voorblad, met nummering en duidelijke omschrijving.
(bron: Afsprakendocument stukkenstroom 1-7-2017 van Bureau Bestuursondersteuning)

Toeslagen
Belastingdienst

Verbetering productieplanning en -sturing

29 januari 2021

Voortgangsrapportage

Voortgangsoverzicht werkstromen

Werkstroom	Wat is er tot nu toe bereikt?
WS 1 | Institutionaliseer de COO rol	• Vastgelegde taken en verantwoordelijkheden van de COO. • Stand-in voor de COO (MT lid bedrijfsvoering). • Criteria voor de evaluatie van de invulling van de COO rol (eerste versie). • Escalatie procedure (eerste versie).
WS 2a | Formuleer en demarqueer taken, rollen en verantwoordelijkheden	• Lijst met betrokken functies (eerste versie). • Afbakening verantwoordelijkheden TL/PR, besproken met portefeuille. • Afbakening verantwoordelijkheden KR/VT (werkstroom 5b).
WS 2b | Zorg voor adequate overlegstructuren	• Lijst met huidige overleggen. • Concept structuur voor besluitvormende overleggen.
WS 3a | Vertaal de visie en strategie voor Toeslagen door naar productieplanning en –sturing	• Koers van kantoorproductie Toeslagen (eerste versie).
WS 3b | Definieer de belangrijkste KPI's waar de organisatie momenteel behoefte aan heeft	• Vaststellen van de belangrijkste KPIs voor sturing van de kantoorproductie, inclusief definitie (eerste opzet). • Inzicht in verschillende afhankelijkheden.
WS 3c | Herintroduceer kwaliteitsprincipes	• Document kwaliteitsmeting (binnen teams, eerste versie).
WS 4a | Zorg voor optimale productieplanning en –sturingsmogelijkheden	• Inventarisatie van competenties (eerste opzet). • Gedifferentieerde/ geclassificeerde inventarisatie van alle mogelijke instroom (eerste opzet).
WS 4b | Benut de aanwezige Data & Analytics capabiliteit optimaal	• D&A Productenlijst Toeslagen (vanuit Analytics United). • Overzicht werkzaamheden D&A teams (niet genormaliseerd). • Overzicht business kennis benodigd bij Data Analisten. • Aansluiting uitvoering en regieteams op dit onderwerp.
WS 5a | Initieer en continueer verbetercirkels	• Inventarisatie verbetercirkels. • Groeidocument verbetercirkels (eerste versie), waarin opgenomen: huidige initiatieven, benodigde verbetercirkels (vier niveaus), methodiek voor leren vanuit de verbetercirkels (PDCA), verantwoordelijkheden, randvoorwaarden en implementatie.
WS 5b | Zet vaart achter de vaktechnische inrichting	• De nieuwe verantwoordelijkheden, taken, rollen binnen Kwaliteitsregie en het onderlinge verband tussen Kwaliteitsregie, VACO en VTA (voorstel ligt bij MT). • Een heldere omschrijving van de rol van de teamleider binnen de nieuwe VT structuur (eerste opzet). • Lijst met voorbereidende activiteiten m.b.t. de implementatie van de vaktechnische inrichting binnen Toeslagen (eerste versie).
WS 6 | Werk aan organisatiehygiëne	• Sjabloon voor vastlegging van afspraken en besluitvorming van alle overleggen (eerste versie). • Logboek van besluiten (eerste versie). • Vergader principes (eerste versie).

Startpunt 2021 | Onderverdeling in clusters

Werkstromen	Vervolg
Werkstroom 1 Institutionaliseer de COO rol	Afronding werkstroom verwacht in februari 2021
Werkstroom 2a Formuleer en demarqueer taken, rollen en verantwoordelijkheden	Afronding werkstroom verwacht in februari 2021
Werkstroom 2b Zorg voor adequate overlegstructuren	Afronding werkstroom verwacht in februari 2021
Werkstroom 3a Vertaal de visie en strategie voor Toeslagen door naar productieplanning en -sturing	Afronding werkstroom verwacht in februari 2021
Werkstroom 3b Definieer de belangrijkste KPIs waar de organisatie momenteel behoefte aan heeft	Verder als **Cluster KPIs***
Werkstroom 3c (Her)introduceer kwaliteitsprincipes	Verder als **Cluster Kwaliteitsprincipes***
Werkstroom 4a Zorg voor optimale productieplanning en –sturings mogelijkheden	Verder als **Cluster Productieplanning en –sturing***
Werkstroom 4b Benut de aanwezige Data & Analytics capabiliteit optimaal	Verder als **Cluster Data & Analytics***
Werkstroom 5a Initieer en continueer verbetercirkels	Verder als **Cluster Verbetercirkels***
Werkstroom 5b Zet vaart achter de vaktechnische inrichting	Afronding werkstroom verwacht in februari 2021
Werkstroom 6 Werk aan organisatiehygiëne	Afronding werkstroom verwacht in februari 2021

* Voor de clusters wordt binnenkort een activiteitenplan opgesteld waarin de producten en tijdslijnen gedefinieerd worden.

Wat ging goed en wat kan beter? | Samenvatting input portefeuille

Wat ging goed?	Wat kan beter?
• Het betrekken van productieteamleiders (vroeg) in het programma is als prettig ervaren. • Betrokkenen geven aan dat het leuk is om betrokken te zijn bij het programma, er is veel inzet, en een goede sfeer. • De verbinding tussen regieteams en productieteams is echt gemaakt.	• Vooruitkijkend wordt gesuggereerd dat we pragmatischer te werk moeten gaan en sneller over moeten gaan naar doen en zo het empirisch leereffect nog verder te kunnen vergroten. • Er is de intentie uitgesproken om in het vervolg, rekening houdend met de volle agenda's, zoveel mogelijk deelname aan overleggen te bewerkstelligen.

Een uitgebreider overzicht van de input is bijgevoegd in de Appendix.

Top risico's

Januari 2021

ID	Naam risico	Omschrijving	Mitigerende actie(s)
1	Aanwezige capaciteit (tijd) voor het uitvoeren van de werkstroom	De benodigde hoeveelheid tijd van betrokkenen is (zeer) beperkt om voldoende tijd vrij te maken voor de werkstroom activiteiten.	– Prioriteit geven aan de verbetering productieplanning en –sturing. – Inhuur. – Capaciteit uitbreiden.
2	Niet beschikbare data	Geen (betrouwbare) data beschikbaar om inzicht te kunnen verschaffen.	– Vraag detailleren en vraag uitzetten om data beschikbaar te stellen.
3	IV Capaciteit	De vraag naar IV-capaciteit is niet voldoende voor de benodigde ontwikkelingen.	– Als business meer prioriteit geven. – IV-ruimte scheppen voor productieplanning en –sturing. – Inhuur.
4	ADP platform biedt niet de gewenste D&A ondersteuning voor Toeslagen	ADP platform (A3V project) biedt niet de gewenste D&A ondersteuning voor Toeslagen.	– Deelname in overleg en bijsturen waar mogelijk. – Escalatie naar CIO – Er is akkoord om een verkenning te doen om te bepalen welke (tijdelijke) voorziening er voor de BD dient te komen.
5	Incident gestuurde cultuur	Doorkruisen en onvoldoende aandacht voor methodisch continu verbeteren.	– Duidelijke prioritering vanuit het MT omtrent Kantoorproductie.
6	Overbelasting/capaciteitstekort bij VT	De VT structuur met Vaco's en VTA's is op dit moment overbelast. Hierdoor kan onvoldoende tijd worden vrij gemaakt voor het programma Productiesturing en -verbetering en krijgen de clusters (mogelijk) onvoldoende ondersteuning vanuit de vaktechnische lijn. Tevens komt KR niet in z'n nieuwe rol.	– Prioriteitsstelling en/of beschikbaar maken van extra VT capaciteit door het MT.

Raakvlakken met andere programma's

Cluster	Raakvlakken met andere programma's	
Cluster KPIs	Vernieuwingsprogramma	Cultuurprogramma
Cluster Kwaliteitsprincipes	Vaktechnische structuur	
Cluster Productieplanning en –sturing	Vernieuwingsprogramma	
Cluster Data & Analytics	Analytics United	
Cluster Verbetercirkels	Vernieuwingsprogramma	

Toeslagen
Belastingdienst

Appendix

Overzicht input portefeuille op terug- en vooruitkijken

Terug- en vooruitkijken | Overzicht input portefeuille

Wat ging goed?	Wat kan beter?
• Het betrekken van productieteamleiders (vroeg) in het programma. • Het gebruikmaken van kennis en ervaring van teamleiders uit productieteams. • Brede betrokkenheid vanuit management / teamleiders. • Het gezamenlijk de beste oplossingen zoeken voor de veranderingen binnen (kantoorproductie) Toeslagen. • Er is aandacht voor de productieorganisatie. • Werken aan verbetering voor een van de belangrijkste punten van Toeslagen. • De opzet, structuur en helderheid van het programma, wat nodig is. • Focus aangebracht en koers recht gehouden/ voortgang bewaakt. • In moeilijke omstandigheden stappen gezet en eerste resultaten geboekt. • Zaken gaan in beweging. • Het tempo is goed en er werden redelijk snel besluiten genomen. • De regelmatige deelname van de deelnemers, programma is dus belangrijk. • Ondersteuning van de M1 om (als productie teamleider) deel te nemen aan het programma. • Het is leuk om betrokken te zijn bij het programma. • Het korte rondje input ophalen uit kleine groepen zoals tijdens het afgelopen portefeuille-overleg. • Regelmatig korte overleggen om snel af te stemmen en weer verder te kunnen werken. • Veel inzet, goede sfeer. • Verbinding tussen regieteams en productieteams is echt gemaakt. • Ik ben positief qua te verwachten resultaat van het programma. • Rol en begeleiding van de COO adviseur is prettig (en gaten dichtlopen).	• Tijd en capaciteit is beperkt. • Het risico bestaat dat het project een vergaarbak wordt voor zaken die eerder niet van de grond kwamen: het project kan de bottlenecks of muren waar men eerder tegenaan liep lang niet altijd wegnemen. • Veel werkstromen tegelijk. • Overhead in het werk mag minder. • Opvolgen van afspraken. • Prioriteiten en volgordelijkheid bepalen van te zetten stappen en daarmee capaciteit maximaal en efficiënt inzetten. • De duur van de overleggen is te kort. • In deelgroepjes kort feedback geven was een stuk prettiger (interactie) en effectiever dan zenden vanuit de groepjes. • Een beter beeld krijgen van waar andere subgroepen mee bezig zijn. • Onduidelijkheid over omgeving (andere programma's). • Teamleiders moeten zich beter moeten voorbereiden op de geplande meetings. • Buiten portefeuille om actief aansluiting zoeken/ afstemmen. • Verschillende deelnemers worstelen met hun rol / wat zij mogen bepalen. • De conclusie is al snel dat iedereen druk is, maar wellicht is het handig om te onderzoeken of dit ook zo is. • Iets pragmatischer en sneller naar doen en empirisch leren. • Snelheid van realisatie. Van eerste versies van producten naar concrete eindproducten komen. • Bij vrijwel elk overleg is er geen complete deelname. • Duidelijkheid over de werkstromen wat waar wordt opgepakt. • De onderlinge afhankelijkheid van werkstromen was soms ondoorzichtig, en moest op elkaar gewacht worden. • De samenwerking tussen werkstromen kan nog beter, hier valt winst te behalen. • We zijn veel te veel losse eilanden (algemeen). • Intern menselijke maat en nieuwe opdracht van Tsl en het aangepaste niveau van ons functiehuis vertalen in nieuwe gewenste richting productiesturing. • Langere workshops om met elkaar tot resultaten te komen mis ik node (.... o, Corona,....).

Belastingdienst

VERTROUWELIJK

MT TSL

Toeslagen

Graadt van Roggenweg 500
3531 AH
Utrecht

Contactpersoon

M
@belastingdienst.nl

memo

Beschikbaarheid budget-enveloppe
n.a.v. kabinetsreactie POK

Datum
28-01-2021

Aanleiding

Op 15 januari 2021 is een kabinetsreactie naar aanleiding van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag aan de Tweede Kamer aangeboden. In deze kamerbrief zijn maatregelen genoemd die moeten bijdragen aan het beter functioneren van Belastingdienst en Toeslagen als ook de Rijksoverheid in het algemeen.
De kabinetsreactie bevat geen financiële paragraaf. Echter, omdat maatregelen in een aantal gevallen verder gaan dan het staande beleid, is door CenF DB een indicatieve raming gemaakt van de meerkosten van de maatregelen. Aan beide staatssecretarissen is geadviseerd de Minister van Financiën te verzoeken een enveloppe te reserveren op de aanvullende post, opdat wordt geborgd dat de in de kabinetsreactie genoemde ambities kunnen worden waargemaakt. Dit verzoek is gehonoreerd. Om het op de aanvullende post gestalde budget (98 mln in 2021, oplopend naar 197 mln structureel) daadwerkelijk te kunnen aanwenden dienen bij de IRF bestedingsplannen te worden ingediend.

Indicatieve raming meerkosten en de verdieping daarvan

Onderstaande tabel geeft de door CenF, BD en IRF geraamde meerkosten aan.

Maatregel	2021	2022	2023	2024	2025	2026	struc.	struc. in
(bedragen in miljoenen euro's)								
Aanvraag FIN 1 voor Toeslagen (en Belastingdienst)	**46**	**113**	**137**	**139**	**139**	**139**	**139**	2024
Verbetering dienstverlening: menselijke maat								2024
Waarvan invoeringstoetsten	1	3	3	3	3	3	3	2024
Waarvan Versterken dienstverlening (uitbreiden STELLA en bezwaar & beroep)	13	37	37	37	37	37	37	2024
Waarvan Fysieke loketten	4	14	27	27	27	27	27	2024
Waarvan Telefonische bereikbaarheid	17	27	36	36	36	36	36	2024
Waarvan ICT automatisering	7	24	26	28	28	28	28	2024
Waarvan discriminatie & nationaliteit	4	8	8	8	8	8	8	2024
Verbetering informatievoorziening en –huishouding	**52**	**54**	**55**	**58**	**58**	**58**	**58**	2024
Informatiehuishouding intern	37	32	25	25	25	25	25	2024
Informatiehuishouding extern	15	22	30	33	33	33	33	2024

1878901

00351

De bestedingsplannen dienen een verdieping te bevatten van de in de tabel opgenomen posten, waarbij tussen de posten geschoven mag worden, maar niet tussen de categorieën verbeteren dienstverlening en verbeteren informatievoorziening / -huishouding.
Het betreft niet alleen nieuwe zaken. Er zit een aanzienlijke overlap binnen de categorie 'verbeteren dienstverlening: menselijke maat' en het programma vernieuwing dienstverlening. In dat geval moet een bestedingsplan als een intensivering binnen dat programma worden beschouwd.

Stand van zaken en timing
Tot dusver is CenF BD initiator en coordinator geweest van het claimen van een enveloppe en eerste ruwe onderbouwing daarvan. Ook voor de nadere uitwerking zijn binnen BD reeds trekkers aangewezen, te weten:

- Uitvoeringstoets: UHB
- Stellateams: P
- Extra maatregelen bereikbaarheid menselijke maat: P en KI&S
- Fysieke loketten: P en CFD
- ICT automatisering: IV&D en IV
- Implementatie WOO (verbetering informatiehuishouding: IV&D en UHB

Deze komen niet geheel overeen met de categorieën in de enveloppe. Binnen het DTBD zijn hierover inmiddels keuzes gemaakt.

De eerste bestedingsplannen dienen begin maart bij IRF te worden ingediend. Dit betreft

- Transformatiebureau (incl overhead) – trekker KI&S
- Bereikbaarheid (Belastingtelefoon) – trekker KI&S
- HVB en basis op orde nav FSV problematiek – trekker IV&D
- Bezwaar – trekker P

De overige (nieuwe) bestedingsplannen dienen uiterlijk 1 mei daaraan te worden toegevoegd.

Thans bezien CenF en CenF BD wat dit betekend voor de planning van de bestedingsplannen.

Bespreekpunten MT

- Worden portefeuillehouders door de trekkers betrokken bij de uitwerking van de bestedingsplannen?
- Hoe zorgen we ervoor dat we voldoende betrokken worden?
- Ziet het MT, in aanvulling op de eerste onderbouwing door CenF BD nog andere onderwerpen waarvoor de POK enveloppe zou kunnen worden aangewend?
- Welke vervolgafspraken moeten worden gemaakt t.a.v. het totstandbrengen van bestedingsplannen.

Bijlage:

- Overzicht maatregelen POK in relatie tot programma vernieuwing dienstverlening. Memo + overzichtsmatrix
- Nota Budgettaire tabel tbv kabinetsreactie POK

Betreft: specifieke maatregelen Toeslagen – kabinetsreactie POK – match met programma vernieuwing dienstverlening
Van:
dd. 29-01-2021

1. Inleiding

Het overzicht in de bijlage is een geclusterde weergave van de acties die in de kabinetsreactie POK terugkomen die van toepassing zijn op Toeslagen. Dit overzicht is opgesteld vanuit het perspectief van het programma vernieuwing dienstverlening. Aangegeven is of en waar de maatregelen raken aan de deelprojecten binnen het programma, en of er vanuit het extra budgettaire kader intensivering is voorzien / mogelijk is. Dit betreft de enveloppes 'verbetering dienstverlening' en 'informatievoorziening en – huishouding'. Daarmee worden niet alle thema's gedekt, dit wordt vanuit C&F nog verder onderzocht.
Hieronder wordt een samenvatting gegeven waar intensivering aan de orde is op raakvlakken met het programma. En welke afstemming hier al op in gang gezet is. Daarna een aantal thema's waar mogelijk ook intensivering aan de orde zou moeten zijn, maar dit ofwel niet correspondeert met de enveloppes, ofwel het gaat om de vraag hoe aan te haken op (rijks)brede initiatieven, of anderszins. Ook moet dit overzicht nog aangevuld worden met de maatregelen/middelen vanuit de kabinetsreactie op WaU.

2. Timing

Laatste interpretatie van de tijdslijn: in de agendabundel van het DTBD valt te lezen dat voor een deel van de onderwerpen op korte termijn budget geclaimd (11 feb bij FEZ/IRF), moet worden. Dit zijn:
Envelop dienstverlening

1. Transformatiebureau (incl overhead) – trekker KI&S
2. Bereikbaarheid (Belastingtelefoon) – trekker KI&S
3. HVB en basis op orde nav FSV problematiek – trekker IV&D
4. Bezwaar – trekker P

Envelop informatiehuishouding:

1. Ketenplan LH – trekker MKB

De overige onderwerpen dienen voor 1 mei ingediend te worden. Hier vallen de grootste thema's in die programma vernieuwing dienstverlening raken. Afstemming via C&F (om deze interpretatie en de tijdslijnen scherp te krijgen.

3. Toelichting op de stand van zaken / afstemming op de onderwerpen waarop vanuit de enveloppes extra middelen beschikbaar komen

Intensiveringsthema's (met budget uit de enveloppes) die raken aan het programma:

Invoeringstoetsen (mei)

- Het inregelen van invoeringstoetsen en het borgen van dit proces zal ook bij Toeslagen extra middelen vragen, waarvoor dan ook een claim opgesteld moet worden.
- Vraag aan het MT op dit onderwerp: willen we dit beleggen in de werkstroom implementatie wetgeving, of in de reguliere organisatie?

Versterken dienstverlening Stella (mei) en Bezwaar en Beroep (maart)

- Deze thema's waren al in scope van het programma vernieuwing dienstverlening. Bezwaar en beroep kennen al versterking vanuit de bestaande meerjarenbegroting Toeslagen 1. Voor Stella is nog geen uitbreiding voorzien.
- Bezwaar en Beroep:
    - Bezwaar en Beroep komt in het overzicht van specifieke maatregelen terug in het verlengde van de reeds bestaande doelstelling om beslissingen goed en begrijpelijk te motiveren en pro-actief contact op te nemen.
    - De vraag is of hier intensivering ten opzichte van de bestaande uitbreiding van de bezetting bij Toeslagen nodig is?
    - De reservering vanuit de enveloppe menselijke maat wordt gedaan omdat er mogelijk sprake zou zijn van extra bezwaar en beroeps procedures als gevolg van transparantere communicatie.

    - Op dit thema is nog geen afstemming geweest met Particulieren. Als het MT dit wel relevant vind moeten we hier op korte termijn een claim neerleggen en afstemming met Particulieren zoeken.
- Stella:
    - Er wordt een uitbreiding voorzien van de Stella teams. Dit thema is nog niet actief opgepakt in het programma. We zullen een onderbouwing voor een claim hiervoor oppakken binnen de werkstroom interactie, in overleg met

Telefonische Bereikbaarheid KI&S (mei)

- Het thema telefonische bereikbaarheid staat niet nadrukkelijk in het overzicht met specifieke maatregelen Toeslagen en Belastingdienst.
    - Wel wordt er budget voor genoemd in de enveloppe Menselijke Maat, met als motivatie dat aanvullend op eerdere maatregelen de telefonische afhandeltijd omhoog gebracht, maar ook kwalitatief in medewerkers van de Belastingtelefoon geïnvesteerd (hoger schaalniveau) i.v.m. geautomatiseerde statusinformatie en digitalisering.
    - Dit is een bestaand verbeterthema binnen KI&S, wat uiteraard ook aan de doelgroepen van Toeslagen ten goede komt
- Maandag 1 februari stem ik af met over wat er op dit thema in relatie tot de kabinetsreactie POK bij KI&S wordt opgepakt en hoe we hier als Toeslagen op kunnen aansluiten.
- Dit pakken we op in de programmalijn interactie, in overleg met

Uitbreiden fysieke loketten, inclusief balies (mei)

- In de kabinetsreactie wordt gesproken over het uitbreiden van fysieke loketten, in de budgettaire memo wordt gesproken over een verdubbeling van het aantal balies. Ook worden pilots benoemd m.b.t. andere vormen van fysieke dienstverlening, bijvoorbeeld het uitbreiden van Toeslagen Service Punten en samenwerking met gemeenten
- Met Particulieren is door een eerste overleg gevoerd waarin beide punten aan de orde zijn gekomen.
    - Er wordt gewerkt aan een besluitdocument om witte vlekken in het netwerk van balies op te vullen met steunpunten.
    - Er is afgesproken om, net als bij de bestaande intensivering, gezamenlijk hier in op te trekken en daarbij ook te borgen dat een eventueel benodigde claim vanuit Toeslagen goed wordt meegenomen.
- Daarnaast zullen we vanuit Toeslagen zelf een voorstel moeten uitwerken rondom de intensivering en benoemde pilots rondom Toeslagen Servicepunten en andere fysieke loketten.
- De afstemming hier op pakken we op in de programmalijn interactie, in overleg met .

ICT automatisering (mei)

- Dit betreft een reservering voor automatiseringskosten om burgers beter te informeren zoals bijvoorbeeld digitalisering van formulieren en app-ontwikkeling
- Dit zijn ook relevante thema's voor het programma. We zullen vanuit het programma kijken aan welke intensiveringsthema's we dit kunnen koppelen om een claim hier op te onderbouwen.

Discriminatie en nationaliteit (mei)

Ook voor het thema discriminatie en nationaliteit budget gereserveerd. Dit gaat om extra maatregelen om discriminatie tegen te gaan door middel van het programma Herstellen, Verbeteren en Borgen (HVB).
Dit is niet direct in scope van het programma, maar vraagt wellicht om verbinding vanuit het programma Cultuur & Leiderschap. Mogelijk ook verbinding vanuit Opleidingen.

Informatiehuishouding (mei)

Hierin is ook optimalisatie van de keten Gegevens voorzien. Dit raakt mogelijk aan het programma. Dat zullen we in overleg met CAP verder verkennen.

4. Belangrijke thema's die niet geraakt worden in de enveloppes

- Het belangrijkste thema dat niet gedekt wordt zijn alle maatregelen die raken aan schuldenproblematiek.
    - Op dit thema staan veel verbetermaatregelen benoemd die ook Toeslagen raken, waarbij echter vanuit de benoemde enveloppes geen extra middelen beschikbaar zijn.
    - Ten opzichte van de totaal vrijgemaakte middelen zou het zo kunnen zijn dat hier andere enveloppe voor bedacht is. Dit moet worden uitgevraagd door C&F.
    - Deels betreft ook bestaande initiatieven. Nieuw of te intensiveren zijn mogelijk, o.a. :
        - Vorderingenoverzicht
        - Implementatie vroegsignalering
        - ELSA-labs

- Signaalmanagement en feedbackloops:
    - Er wordt systematisch en centraal bijgehouden welke signalen - klachten, telefoononderwerpen, burgerbrieven en bezwaren - er zijn binnen gekomen.
    - Hierop zijn geen extra middelen voorzien t.o.v. huidige inspanningen voor Toeslagen

- Aanpassingen rondom Fraude aanpak
    - Hierop zijn geen extra middelen voorzien ook in de enveloppes

Ministerie van Financiën

HEDEN

TER ADVISERING

de staatssecretaris van Financiën-Toeslagen en Douane

Directoraat-Generaal Belastingdienst

Inlichtingen

[redacted]

[redacted]@minfin.nl

www.minfin.nl

Datum

13 januari 2021

Notitienummer

Auteur

[redacted]

Van

Kopie aan

notitie

Budgettaire tabel tbv kabinetsreactie POK

Inleiding

Op basis van de kabinetsreactie POK is een eerste raming gemaakt van de meerkosten van de genoemde maatregelen / ambities. Deze raming is vertaald in een budgettaire tabel van FIN1 (Toeslagen en Belastingdienst, afgestemd met FEZ). IRF heeft in eerste instantie besloten deze raming niet op te nemen in de budgettaire tabel ten behoeve van de kabinetsreactie POK, en in tweede instantie besloten om helemaal geen budgettaire tabel op te nemen in de versie van de kabinetsreactie POK die gisteren voorlag in de MR. In de kabinetsreactie POK zitten voornemens die verder gaan dan het huidige beleid. Deze zijn desondanks niet financieel gedekt. Als er daadwerkelijk stappen gezet gaan worden om burgers en bedrijven te helpen, is nu beschikbaar stellen van extra geld door (huidig) kabinet noodzakelijk. Naar wij hebben begrepen is dat ook gisteren zo bij de MR-bespreking geconcludeerd.

Deze notitie geeft een advies hoe hier mee om te gaan en een korte toelichting op de posten die naar onze mening nodig zijn om van wal te steken.
Vandaag heeft over de budgettaire tabel overleg plaats gevonden tussen de Belastingdienst, FEZ en IRF. Hieruit is een gezamenlijk budgettair beeld uit naar voren gekomen. Dit gezamenlijke beeld is gepresenteerd in de tabel indicatieve meerkosten.

Advies

Wij adviseren u ook op basis van de onderbouwing in deze notitie aan de minister van Financiën te vragen een **enveloppe** te reserveren op de aanvullende post. Met een dergelijke enveloppe wordt niet helemaal vastgelegd hoe deze middelen worden ingezet, maar wordt wel geborgd dat de ambities in de brief kunnen worden waargemaakt.

Toelichting indicatieve meerkosten (gezamenlijk beeld Belastingdienst, FEZ en IRF)

Maatregel	2021	2022	2023	2024	2025	2026	struc.	struc. in
(bedragen in miljoenen euro's)								
Aanvraag FIN 1 voor Toeslagen (en Belastingdienst)	**46**	**113**	**137**	**139**	**139**	**139**	**139**	2024
Verbetering dienstverlening: menselijke maat								2024
Waarvan invoeringstoetsten	1	3	3	3	3	3	3	2024
Waarvan Versterken dienstverlening (uitbreiden STELLA en bezwaar & beroep)	13	37	37	37	37	37	37	2024
Waarvan Fysieke loketten	4	14	27	27	27	27	27	2024
Waarvan Telefonische bereikbaarheid	17	27	36	36	36	36	36	2024
Waarvan ICT automatisering	7	24	26	28	28	28	28	2024
Waarvan discriminatie & nationaliteit	4	8	8	8	8	8	8	2024
Verbetering informatievoorziening en – huishouding	**52**	**54**	**55**	**58**	**58**	**58**	**58**	2024
Informatiehuishouding intern	37	32	25	25	25	25	25	2024
Informatiehuishouding extern	15	22	30	33	33	33	33	2024

FIN-1 raamt structureel **€ 139 mln** voor **verbetering dienstverlening: menselijke maat** en **€ 58 mln** voor **verbetering informatievoorziening- en huishouding**.
De maatregelen genoemd in bovenstaande tabel zijn **nieuw** dan wel substantiële **intensiveringen** van eerdere maatregelen. Hiervoor geen extra financiële middelen uittrekken zou impliceren dat het POK-onderzoek geen nieuwe feiten aan het licht heeft gebracht en niet hoeft te leiden tot aanpassing van het overheids(uitvoerings)beleid.

Verbetering dienstverlening: implementatie menselijke maat

- De kern van de kabinetsreactie is: meer menselijke maat, meer persoonlijke aandacht, nog intensiever naast de burger staan, pro-actief signalen oppakken en naar handelen. Concrete in de brief genoemde voorbeelden, die onvermijdelijk extra geld kosten, zijn:

  - *Invoeringstoets nieuwe wet- en regelgeving (**nieuw**)*
    De Belastingdienst kende voorheen geen invoeringstoets. Voor de implementatie van deze invoeringstoets is extra capaciteit benodigd. De kosten hiervoor zijn opgenomen in de tabel.

  - *Uitbreiding en intensivering van de Stella-teams (**intensivering**)*
    Via de zogenoemde STELLA-teams binnen de Belastingdienst en Toeslagen kunnen mensen die in de knel dreigen te komen hulp inroepen, waarbij de Belastingdienst en Toeslagen de ruimte hebben gekregen om een terugvordering te matigen. De uitbreiding en intensivering van de STELLA teams is nieuw ten opzichte van de huidige STELLA-teams, die met beperkte capaciteit (ca 80 fte in totaal) ca 2000 zaken op jaarbasis behandeld.

  - *Intensivering van het aantal fysieke loketten (**nieuw**)*
    De balie en de klantenservice van uitvoerders (fysieke loketten) is de plek waar burgers en bedrijven de overheid in de praktijk ontmoeten. Het aantal fysieke loketten wordt hiertoe uitgebreid (verdubbeld).
    Bij voorjaarsbesluitvorming 2020 heeft de Belastingdienst weliswaar extra middelen voor verbeteren dienstverlening verkregen waarmee deels het

huidige aantal fysieke loketten uit wordt gefinancierd. De uitbreiding van het aantal fysieke loketten is nieuw ten opzichte van de eerder verkregen middelen.

- *Het kwalitatief en kwantitatief versterken van de Belastingtelefoon (**intensivering**)*
  Ten opzichte van de bij voorjaarsbesluitvorming 2020 verkregen middelen zijn extra middelen benodigd om burgers uitgebreider en meer toegankelijk te woord kunnen staan. Daar waar de eerder verkregen middelen waren gericht op het verbeteren van de going concern (bijv behalen van de bepaalde afhandeltijd) wordt nu o.a. de telefonische afhandeltijd omhoog gebracht, maar ook kwalitatief in medewerkers van de Belastingtelefoon geïnvesteerd (hoger schaalniveau) i.v.m. geautomatiseerde statusinformatie en digitalisering.

- *ICT automatisering (**nieuw**)*
  Betreffen automatiseringskosten om burgers beter te informeren zoals bijvoorbeeld digitalisering van formulieren en app-ontwikkeling.

- *Discriminatie en nationaliteit (**nieuw**)*
  Gaat om extra maatregelen om discriminatie tegen te gaan door middel van het programma Herstellen, Verbeteren en Borgen (HVB).

Verbetering informatievoorziening en informatiehuishouding

- *Informatiehuishouding intern (**nieuw**)*
  Betreft hoofdzakelijk de invoering van de Wet Open Overheid en de gevolgen ervan voor de Belastingdienst, gebaseerd op de uitvoeringstoets van augustus 2020.

- *Informatiehuishouding extern (**intensivering**)*
  Betreft modernisering van de ketens loonheffing, omzetbelasting en gegevens.

Overzicht specifieke maatregelen Toeslagen en

#	Maatregelen rondom samenwerking beleid - uitvoering
	Samenwerkingstrajecten per toeslag
NIEUW	Invoeringstoets
NIEUW	Inspectie Belastingdienst, Toeslagen en Douane

#	Maatregelen rondom wetgeving
	Proportioneel Terugvorderen
	Wet Verbetering Uitvoerbaarheid Toeslagen
	Hardheidsclausule
NIEUW	Pilot wendbaar wetgeven

#	Maatregelen rondom Menselijke Maat &
	Persoonlijke Begeleiding

	Vaktechnische waarborgen beroep
NIEUW	Signaalmanagement en feedbackloops
	Versterken fysieke dienstverlening, meer loketten
	Pro-actief contact bij beslissingen
NIEUW	Uitbreiden Stellateams
	Praktische rechtsbescherming bugers en kleine ondernemers

#	**Maatregelen rondom toekenningszekerh**
	Kinderopvangtoeslag app
	Maandelijkse gegevenslevering KOO's
	Voorlichtingscampagne

#	Maatregelen rondom Inning & invorderir
	persoonlijke betalingsregeling
	Visie op Schulden
	Rijksbrede Schuldenaanpak
	Opschorten stroomlijnen rood/blauw
	Betalingsregelingen
	Signaleren mensen die in de knel komen
	Vorderingenoverzicht
	Debiteurgericht invorderen
	Betere informatie over incassoproces

	Publiekscampagne
	ELSA labs

#	Maatregelen m.b.t. adequate handhaving
	Fraudeaanpak
	Privacy
	Voorkomen discriminatie

#	Maatregelen m.b.t. Informatiehuishoudin
	Wet Open Overheid (?)

Belastingdienst POK

Opstarten samenwerkingstrajecten met alle toeslagendepartementen, doorzetten in 2021, in verbinding met maatschappelijke partners. Gericht op het uitwisselen van kennis van elkaars werkveld, het analyseren en verkennen van beleidsdoelstellingen en uitvoeringsgevolgen maar moet vooral ook leiden tot concrete verbeteringen in (wets)wijzigingen per 2022
nieuwe wet- en regelgeving voortaan een jaar na start van de uitvoering toetsen. We doen dat nu al voorafgaand aan invoering als beleid wordt opgesteld (de "uitvoeringstoets") en voegen daar nu een expliciete toets een jaar na start van de uitvoering aan toe (de "invoeringstoets").
In 2021 wordt de Inspectie Belastingdienst, Toeslagen en Douane opgericht. Deze inspectie zal toezicht houden op opvolging van signalen en knelpunten in de uitvoering en op die manier de aandacht voor de rechtsstatelijkheid in het handelen van Toeslagen en de Belastingdienst versterken.

In de wet kinderopvang is expliciet vastgelegd dat de kinderopvangtoeslag niet meer volledig wordt teruggevorderd als blijkt dat een deel van de kosten niet zijn betaald
Op 1 januari is de Wet verbetering uitvoerbaarheid toeslagen in werking getreden (doelmatigheid bij terugvorderingen, verbetering praktische rechtsbescherming, en aanpassingen partnerschap)
Als een kleine fout volgens de wetgeving onevenredig grote gevolgen kan hebben voor een aanvrager, kan Toeslagen die gevolgen matigen of beperken via de hardheidsclausule (Awir).
De pilot wendbaar wetgeven wordt opgestart waarin collega's vanuit de uitvoering en wetgevende collega's al vroeg in het fiscale proces op een intensieve manier samenwerken bij de totstandkoming van nieuwe wetgeving.

Rechtsbescherming
In 2020 is de persoonlijke begeleiding van mensen met een hoge kans op (hoge) terugvorderingen gestart. Het gaat om ouders die extra hulp nodig hebben bij het tijdig doorgeven van wijzigingen. Indien gewenst krijgt de ouder een persoonlijk begeleider. De begeleiding van een ouder kan meerdere jaren doorlopen.

Er wordt - met onafhankelijke monitoring - beter gekeken naar de onderliggende vraag in beroepszaken om er lessen uit te kunnen trekken. Ook wordt de burger centraal gesteld in het proces voorafgaand aan hoger beroep om daar waar mogelijk het probleem al eerder op te lossen
Er wordt systematisch en centraal bijgehouden welke signalen - klachten, telefoononderwerpen, burgerbrieven en bezwaren - er zijn binnen gekomen.
Toeslagen wordt beter bereikbaar met locaties verspreid over Nederland waar mensen fysiek met toeslagvragen geholpen kunnen worden. Naast de bestaande balies en de Toeslagen ServicePunten gaan we deze dienstverlening op meer plekken aanbieden (gemeentes en andere lokale instanties)
Beslissingen motiveren we goed en begrijpelijk. Dat is vooral heel belangrijk wanneer Toeslagen toch gaat afwijken van de gegevens die de burger heeft aangeleverd. In dat geval zoeken we vooraf contact en geven we uitleg over mogelijkheden voor huishoudens om actie te ondernemen en om samen duidelijk te krijgen waar de oorzaak van het verschil zit
De STELLA-teams (interventieteam multiproblematiek) binnen de Belastingdienst en Toeslagen kunnen mensen helpen die in de knel dreigen te komen, bijvoorbeeld door een terugvordering te matigen. Als de problemen niet alleen bij de Belastingdienst en Toeslagen spelen en te complex zijn om alleen met de Belastingdienst en Toeslagen op te lossen, dan begeleiden we mensen actief naar de gemeentelijke schuldhulpverlening
De "Adviescommissie praktische rechtsbescherming van burgers en kleine ondernemers in belastingzaken" doet momenteel onderzoek naar het functioneren van rechtsbescherming in de praktijk.

eid
medio 2020 is gestart met de 'kinderopvangtoeslagapp'. Via de app kunnen ouders eenvoudig wijzigingen doorgeven die van invloed zijn op de hoogte van de kinderopvangtoeslag
Een groot deel van de kinderopvangorganisaties leveren maandelijks gegevens over de afgenomen opvang aan Toeslagen. Met actuele gegevens kan Toeslagen verschillen tussen de kinderopvangtoeslagaanvraag en gebruiksgegevens eerder signaleren en ouders tijdig op deze verschillen attenderen (via bijvoorbeeld de app).
Toeslagen breed is gestart om toeslaggerechtigden nog helderder en duidelijker te informeren over hun rechten en plichten, en hen sneller en beter te informeren als ze wijzigingen moeten doorvoeren. Mensen worden gestimuleerd om wijzigingen tijdig door te geven. Kort na de zomer van 2020 zijn Toeslagen en de Belastingdienst daarom gestart met een brede bewustwordingscampagne.

ng en brede schuldenaanpak
We gaan mensen actief wijzen op de mogelijkheden voor het treffen van een persoonlijke betalingsregeling. Dit geldt voor belastingschulden en toeslagterugbetalingen in aanvulling op de automatisch startende betalingsregeling voor Toeslagen.
Toeslagen en de Belastingdienst gaan deelnemen aan de Brede Schuldenaanpak en onderstrepen de drie actielijnen: preventie/vroegsignalering, betere dienstverlening en sociale incasso. De Belastingdienst heeft het afgelopen jaar een visie schulden ontwikkeld. Op basis van deze visie zal dit jaar een plan van aanpak inclusief een communicatiestrategie worden opgesteld.
Bij invordering Belastingdienst en Toeslagen burger centraal zetten: aansluiting zoeken bij een Rijksbrede schuldenaanpak, waardoor een debiteurgerichte aanpak over meerdere overheidsorganisaties heen stap voor stap mogelijk wordt.
Stroomlijnen van de invorderingsregelgeving voor belastingen en toeslagen wordt opgeschort. Onderzoeken of elementen uit dit wetsvoorstel in aangepaste vorm ingevoerd kunnen worden zodat alleen de voor de burger meest gunstige onderdelen worden gerealiseerd en de introductie van een hardheidsclausule in de invordering onderzoeken.
Ondanks de ontvlechting van de Belastingdienst, blijft het mogelijk om betalingsregelingen voor belasting- en toeslagschulden te bundelen als de burger dat wil. Daarnaast wordt gedacht aan invoering van de fiscale rechtsgang bij uitstel- en kwijtscheldingsbeschikkingen waardoor de rechtsbescherming voor de burger verbetert.
Naast de invorderingswet kijken we ook naar verbeteringen in de uitvoering en nemen we vooruitlopend op de aanpassingen in wet- en regelgeving reeds maatregelen om mensen die in de knel dreigen te komen beter ter helpen.
Toeslagen en de Belastingdienst starten een pilot met een vorderingenoverzicht. In dat overzicht kunnen mensen zelf online zien welk bedrag aan belastingschuld nog openstaat en wanneer dat betaald moet zijn. Wanneer mensen een betalingsachterstand oplopen, kunnen ze een betalingsregeling krijgen
Er wordt ook gestart met een onderzoek naar welke gedragsinterventies er gedaan kunnen worden om burgers beter te benaderen en begeleiden als het gaat om invorderingen.
In 2021 gaat Toeslagen mensen beter en actiever informeren over het incassoproces en de mogelijkheden, zoals de mogelijkheden tot kort uitstel van betaling (ten behoeve van een stabilisatieperiode), het standaard aanbod voor een betalingsregeling voor toeslagen, de mogelijkheid tot een persoonlijke betalingsregeling en uiteindelijk het eventueel kwijtschelden of stoppen van de invorderingsactiviteiten. Dat doen we door het verbeteren van de informatie op de website

Ook doet Toeslagen mee aan de publiekscampagne 'Kom jij er uit' van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. En Toeslagen participeert in het 'collectief schuldregelen', dat een initiatief is van (onder andere) SchuldenlabNL en de NVVK.
De ELSA-labs wordt verder ontwikkeld. De diverse initiatieven rondom schulden, zoals bijvoorbeeld het Huishoudboekje, gegevens delen met gemeenten vanuit de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, Herstel kinderopvangtoeslag leveren vergelijkbare en terugkerende knelpunten op: logistiek, juridisch, ethisch, privacy.

De Belastingdienst en Toeslagen richten de fraudeaanpak opnieuw in. De contouren van de fraudeaanpak Belastingdienst worden opgenomen in de tussenrapportage over het programma Herstellen, verbeteren, borgen van de Belastingdienst, die in januari 2021 aan de Kamer wordt aangeboden.
Toeslagen en de Belastingdienst verwerken veel persoonsgegevens. De wettelijke grondslagen zullen verder worden versterkt en verduidelijkt. Ook worden nadere waarborgen toegevoegd om zorgvuldige verwerking van deze persoonsgegevens te borgen
Initiatieven t.a.v. voorkomen discriminatie (PM)

Benoemde maatregelen m.b.t. informatiehuishouding (PM)

Raakt programma Vernieuwing Dienstverlening	Waar	Intensivering?
Ja	vertbeterprogramma Huur, Zorg KGB	Nee
Ja	Implementatie wetgeving	Ja
Ja	programma (overall)	

Raakt programma Vernieuwing Dienstverlening	Waar	Intensivering?
Ja	Implementatie wetgeving	Nee
Ja	Implementatie wetgeving	Nee
Ja	Implementatie wetgeving	Nee
Nee		

Raakt programma Vernieuwing Dienstverlening	Waar	Intensivering?
Ja	Verbeterprogramma KOT	Nee

Ja	Verbeterproject Klachten, Bezwaar en Beroep	Nee
Ja	Burgerroutemonitor	Ja
Ja	Interactie	Ja
Ja	Project Klachten, Beroep, Bezwaar	Nee
Ja	Interactie en dienstverlening	Ja
Ja	Rechtsbescherming en Menselijke maat	Nee

Raakt programma Vernieuwing Dienstverlening	**Waar**	**Intensivering?**
Ja	Verbeterprogramma KOT	Nee
Ja	Verbeterprogramma KOT	Nee
Ja	Verbeterprogramma KOT	Nee

Raakt programma Vernieuwing Dienstverlening	Waar	Intensivering?
Ja	Inning & invordering	Nee
Ja	Inning & invordering / visie op interactie & dienstverlening	Nee
Ja	Inning & invordering	Nee
Ja	Inning & invordering	Nee
Ja	Inning & invordering	Nee
Ja	Inning & invordering / visie op interactie & dienstverlening	Nee
Ja	Inning & invordering / interactie	Nee
Ja	Inning & invordering / interactie	Nee
Ja	Inning & invordering / interactie	Nee

Ja	Communicatie	Nee
Ja	Interactie en dienstverlening	Nee

Raakt programma Vernieuwing Dienstverlening	Waar	
Ja	visie op handhaving, toezicht en fraude (nog opstarten)	Nee
Deels	o.a. burgerroutemonitor & behandelkeuzemodel	Nee
Nee		Nee

Raakt programma Vernieuwing Dienstverlening	Waar	
		?

Toelichting & Focus 2021
Doorzetten verbeterprogramma 2 (2e tranche verbeterfiches). Opstarten trajecten rondom Huur, Zorg en KGB.
Inregelen bijdrage TSL aan invoeringstoetsen en borgen proces in aanvulling op proces implementatie wetgeving

Toelichting & Focus 2021
implementatie
implementatie
implementatie

Toelichting & Focus 2021
Uitbreiding pilots en borgen in regulier proces.

In 2021 wordt deze functie verder ontwikkeld. Daarmee wordt saangesloten op de langer bestaande vaktechnische waarborgen binnen de Belastingdienst.
Proces inrichten om proactief signalen van mogelijke misstanden te herkennen en aanpakken. Inrichten feedbackloops
2021: tien tot twintig pilots met Toeslagenservicepunten en andere lokale instanties. Dit moet meer kennisdeling tot stand brengen en het aanbieden van dienstverlening via andere bestaande loketten mogelijk maken
vooral pro-actief contact inregelen
uitbreiden Stellateams
Sr adviseur menselijke maat & rechtsbescherming

Toelichting & Focus 2021
Mogelijk uitbreiden naar alle toeslagen
Voornemen om in 2021 de gegevenslevering vanuit de KOO's te verplichten
Campagne loopt in ieder geval door tot het tweede kwartaal van 2021.

Toelichting & Focus 2021
verbetertraject nog opstarten, samen met Inning

Aansluiten bij rijksbrede schuldenaanpak
Onderzoeken en doorvoeren toeslagen specifieke invorderingsaanpak
Onderzoeken en doorvoeren toeslagen specifieke invorderingsaanpak
Toeslagen probeert te voorkomen dat mensen in de knel komen en biedt ondersteuning, mocht dat toch (dreigen te) gebeuren. Toeslagen volgt actief of schulden bij de Belastingdienst of Toeslagen oplopen. In dat geval neemt Toeslagen persoonlijk contact op met deze mensen.
via portfolio interactie, samenwerking TSI en CAP Inning

Campagnes onder de aandacht brengen bij interne en externe stakeholders

Wat gaan we hiermee doen?

Wat gaan we hiermee doen?

Ik zie twee verschillende scenario's op hoofdlijnen met daarbij een sterke voorkeur voor scenario 1. Op detailniveau vallen natuurlijk nuances aan te brengen.
Scenario 1 is naar mijn mening het snelst te implementeren, vanuit inhoudelijk oogpunt wenselijk en het verlaagt de druk op het Stella-team op relatief korte termijn (i.p.v. dat het de druk verhoogt).

Scenario 1:

- ➔ Richt een Stella-light team op binnen Vraag die in feite fungeert als een voorportaal. Een deel van het werk wat richting Stella komt, is inhoudelijk niet eens zo zeer complex óf het behoeft geen aanvullende autorisaties (denk daarbij aan bemiddelen met de verhuurder of kinderopvang, het herstellen van invalid posten). Wel wil je deze casuïstiek behandelen zoals we dit bij Stella doen; de tijd nemen om van A-Z de casus in beeld te brengen en vervolgens oplossingsgericht te handelen. Uitgangspunt is dienstverlenend en maatwerk bieden waar mogelijk. Bij de zaken die wel complexer zijn kunnen de Stella-light medewerkers in ieder geval al een hoop voorwerk doen. Het inschakelen van een Stella-medewerker wordt daarmee of;
  overbodig,
  of er komt minder druk op Stella door het al uitgevoerde voorwerk/uitzoekwerk.

- ➔ Laat al het werk in eerste instantie binnen komen bij Stella om het overzicht te bewaken. Stel een coördinator aan bij Stella die de connectie vormt tussen Stella en Stella-light. De coördinator bewaakt niet alleen het overzicht en de voortgang, maar is ook contactpersoon en maakt een eerste inschatting of het werk uitgezet kan worden bij Stella-light of direct richting Stella moet. Op inhoud kunnen we duidelijke afspraken maken over de verdeling van het werk. Een goede samenwerking is van belang.

- ➔ Voor het Stella-light team heb je de toppers van Vraag nodig (bij voorkeur op E-niveau). Kwaliteit en kennis van het werk is essentieel en je moet ook dat stapje extra willen zetten in de dienstverlening. In eerste instantie ligt een connectie met Vraag-medewerkers voor de hand, maar bij onvoldoende geschiktheid of animo moeten we eventueel ook bij de andere processen gaan kijken. Deze medewerkers blijven gekoppeld aan hun huidige team en vormen gezamenlijk een virtueel team. Indien er niet voldoende Stella-light werk is, kunnen zij dus ook gewoon andere Vraag werkzaamheden oppakken. Stella-light moet wel de hoogste prio hebben.

  Om medewerkers hiervoor enthousiast te maken vraagt dit sowieso een stukje PR. Daarnaast; wat kunnen we doen om het aantrekkelijker te maken? *(wat achtergrondinformatie: bij de vorige belangstellingsinventarisatie is er weinig geschikte animo intern geweest. Aan de ene kant denken wij doordat Stella relatief onbekend is, maar aan de andere kant vermoeden wij ook doordat er al veel E-ers op alle processen zijn geworven. Van de Stella behandelaren kreeg ik terug dat redelijk wat collega's bij Vraag letterlijk aangaven geen interesse te hebben. Medewerkers zien Stella als zwaarder werk (is het denk ik ook) en dat schrikt mogelijk af. Stella behandelaren kregen letterlijk te horen; 'ik ben nu toch al E-er')*
  Hoe dan ook gaat dit in capaciteit en kennis effect hebben op het team of proces waar je de medewerkers vandaan haalt.

- ➔ Het voorstel is om niet met een te groot aantal Stella-light medewerkers tegelijk te starten. Denkrichting: start met vijf medewerkers en breidt dit indien nodig gefaseerd uit. Zo kunnen we gevoel krijgen bij deze nieuwe manier van werken en is het in het begin ook nog behapbaar/overzichtelijk.

- ➔ Bij Stella zijn momenteel nog twee formatieplekken. Er zijn mijns inziens twee opties om deze op te vullen:

  - Optie 1: zo snel mogelijk een vacature open zetten. Dit kan eerst d.m.v. een interne BSI om vervolgens indien nodig extern te werven. In dat laatste geval zou het de voorkeur hebben dat deze medewerkers eerst een tijd landen bij Vraag om daar ervaring op te doen.
  - Optie 2 (zou mijn voorkeur hebben): niet direct werven maar na enige tijd operationeel te zijn met Stella-light een interne belangstellingsinventarisatie uit te zetten. Dit verhoogt hopelijk de slagingskans op het vinden van intern geschikte kandidaten. Medewerkers die kennis hebben gemaakt met Stella-light zijn dan al deels bekend met

het werk en hebben daardoor mogelijk interesse om door te stromen. Op die wijze heb je de medewerkers ook sneller inzetbaar omdat de overgang van Stella-light naar Stella minder groot is.

➔ Onderzoek of Stella financieel aantrekkelijker gemaakt kan worden binnen de huidige E-functie. Dit is enerzijds een erkenning voor de al zittende Stella medewerkers. Er wordt veel van hen gevraagd, politiek gevoelige en complexe casuïstiek komt hun kant op. Tegelijkertijd maak je de doorstroom richting Stella-light (met op termijn mogelijk de doorstroom naar Stella) ook aantrekkelijker.

Scenario 2:
Een optie is om een extra Stella-team te creëren (bijv. in Apeldoorn) en nieuwe collega's van buitenaf te werven. Dit scenario heeft niet de voorkeur. Voor Stella is veel kennis vereist en je dient de organisatie goed te kennen. Medewerkers van buitenaf aantrekken betekent op de korte termijn een hoge druk op de huidige medewerkers van Stella (zowel qua inkomend werk dat we nog niet uit kunnen zetten, maar ook doordat deze medewerkers intensief op Stella ingewerkt moeten worden) en levert pas op de lange termijn (denk aan +- een jaar tot langer) daadwerkelijk iets op. Onderschat niet hoe kennisintensief het werk bij Stella is. Wil je kwaliteit en maatwerk kunnen bieden zoals we dit nu doen en waarvoor het team ook bekend staat dan heb je ervaren en kundige medewerkers nodig. Interne doorstroom van toppers van Vraag en werven aan de 'onderkant' voor eenvoudigere werkstromen waar de gaten vallen is gemakkelijker.

Aanbiedingsformulier Toeslagen

X	MT		RTO		Ketentafel TSL		OR		Anders:

Kruis aan in welk overleg het agendapunt moet worden besproken

1	**Korte titel agendapunt**	**Presentaties ARO's concept bevindingen Rechtmatigheidscontrole 2020**
2	**Datum behandeling**	2 februari 2021
3	**Ingebracht door***	

Agendapunt met volledig ingevuld aanbiedingsformulier en relevante stukken via de inbrenger van het overleg aanbieden bij de secretaris van het overleg. Uiterste aanlevertermijnen:

- ***MT en RTO:** in de week voorafgaand aan de vergadering **voor donderdag 12.00 uur***
- ***OR en ketentafel: een week voor het overleg***

** De inbrenger is de vertegenwoordiger van het overleg, voor het MT bv een lid van het MT.*

4	**Aard van de behandeling**		
	Kruis aan >		Besluitvorming > vraag 5
			Hamerstuk > vraag 5
		X	Kennisneming > vraag 6
			Bespreking > vraag 6
	Kruis aan indien van toepassing		Vertrouwelijk *(in iBabs alleen toegankelijk voor deelnemers overleg)*

5	**Indien geagendeerd ter besluitvorming:**		
5a	Gevraagd besluit:		
5b	**Afstemming**: Bestaat er over het gevraagde besluit intern overeenstemming?	*Kruis aan*	
			Ja
			Nee, omdat ↓

Ga hierna verder met vraag 7 e.v.

6	**Indien ter kennisneming of bespreking** (beschrijf de kern van de inhoud)
TSL heeft met de beleidsdepartmenten de afspraak dat zij periodiek* geïnformeerd worden over de voortgang van de rechtmatigheidscontroles en de bevindingen die hier uit voorkomen. In de ARO's van 1 februari zijn de concept bevindingen uit de rechtmatigheidscontroles gepresenteerd zoals vastgesteld door Team Rechtmatigheidscontrole (TRC). Daarnaast heeft de reactie op de ML 1e halfjaar 2020 als input gediend Reden afspraak: wens beleidsdepartmenten om tijdig geïnformeerd te zijn over eventuele bevindingen of onvolkomendheden zodat proactief geacteerd kan worden indien nodig en niet reactief na afsluiting van het controle jaar *i.i.g. na oplevering ML 1e halfjaar, afronding controle TRC en ML 2e halfjaar

Ga hierna verder met vraag 7 e.v.

7	**Voorgaande behandeling**			
	Kruis aan en vermeld datum>		MT overleg	
			RTO	
			Ketentafel	
		X	Anders, nl: afstemming [ ] en [ ]	

8	**Bespreken met OR?**		
	Kruis aan >		Ja, omdat informatieve bespreking gewenst is
			Ja, omdat aan de OR een advies gevraagd wordt
			Ja, omdat de OR hiermee moet instemmen
		X	Nee, is niet noodzakelijk
			Anders, nl:

9	**Bijgevoegde stukken**		
		1	Toeslagen concept bevindingen 2020 Huurtoeslag v1.0
		2	Toeslagen concept bevindingen 2020 Kinderopvangtoeslag v1.0
		3	Toeslagen concept bevindingen 2020 Kindgebonden budget v1.0
		4	Toeslagen concept bevindingen 2020 Zorgtoeslag v1.0

Aanbiedingsformulier Toeslagen

	5	Reactie ML 2020 najaar Toeslagen
10	**Contactpersoon**	

Kwaliteitseisen notities
Notities zijn kort en bondig, zelfstandig leesbaar en volledig. Notities kennen een standaard indeling: ze beginnen met een aanleiding, dan beslispunten (bij een notitie ter beslissing), daarna een kern (die op blz. 1 van de notitie staat en echt kernachtig is), en daarna desgewenst een toelichting. Bij lange notities worden een leeswijzer en tussenkoppen aanbevolen. Bijlagen worden altijd vermeld op het voorblad, met nummering en duidelijke omschrijving. (bron: BDG)

Belastingdienst

Concept resultaten rechtmatigheidscontrole Toeslagen 2020

Huurtoeslag

1 februari 2021

Belastingdienst

Onderwerpen

1. Resultaten controle
2. Status bevindingen
3. Actuele aandachtspunten
4. Planning afronding RC 2020

Belastingdienst

Concept resultaten controle

De rapporteringstolerantie wordt o.b.v. de voorlopige score van de fouten en onzekerheden bij zowel de Huurtoeslag Uitgaven en Ontvangsten als de Huurtoeslag Definitief Toekennen niet overschreden.

Hiermee kent Toeslagen voor eerst sinds 2011 bij de Huurtoeslag geen overschrijding van rapporteringstoleranties!

Bevindingen

- Structurele verbetering objectadministratie TVS lijkt positief effect op score te hebben
- Na-ijleffect oude jaren neemt af
- Continuatie lage score

Belastingdienst

Status bevindingen

- Verworven recht huurtoeslag
  - actie afgerond
  - monitoring TVS ingericht
  - bevinding ADR in ML vervallen
- Handhaving
  - Verlaging inzet handmatig toezicht
  - Stopzetten proces risico selectie en behandeling risico signalen
- Bedrijfsvoeringinformatie massale verwerking onvoldoende
  - Opzetten KPI volledigheid massale verwerking door BD/CAP

Belastingdienst

Actuele aandachtspunten

- Risico 1BRN

Belastingdienst

Planning afronding RC 2020

Week 15-19 februari	• Oplevering cijfermatig overzicht resultaat RC door ADR • Simulatie berekeningen ADR door TSL
Periode 15 februari – 15 maart	• Oplevering concept definitieve ML 2e halfjaar 2020 door ADR • Bespreking concept ML
15 maart	(gewenste) Oplevering definitieve ML 2e halfjaar 2020 door ADR
5 april	Informeren ARO's over definitief resultaat en eventuele bevindingen uit ML

Belastingdienst

Concept resultaten rechtmatigheidscontrole Toeslagen 2020

Zorgtoeslag

1 februari 2021

Belastingdienst

Onderwerpen

1. Resultaten controle
2. Status bevindingen
3. Actuele aandachtspunten
4. Planning afronding RC 2020

Belastingdienst

Concept resultaten controle

De rapporteringstolerantie wordt o.b.v. de voorlopige score van de fouten en onzekerheden bij zowel de Zorgtoeslag Uitgaven en Ontvangsten als de Zorgtoeslag Definitief Toekennen niet overschreden

Belastingdienst

Status bevindingen

- Uitbetalingen toeslag op onjuist 1BRN
  - Validatie via Verwijzingenportaal Banken
  - Massale toetsing risico populatie
  - in steekproef 2020 geen constateringen

- Verschillen fiscaal partnerschap en toeslagpartner
  - verschil in beoordeling niet toepassen fiscaal partnerschap tussen ADR en Toeslagen

Belastingdienst

Status bevindingen

- Handhaving
  - Verlaging capaciteit handmatig toezicht
- Bedrijfsvoeringinformatie massale verwerking onvoldoende
  - Opzetten KPI volledigheid massale verwerking

Belastingdienst

Actuele aandachtspunten

- Artikel 3.2f Awir, burger is toeslagpartner o.g.v. vaststelling partnerschap Wet inkomenstenbelasting, voor 2021 vervallen

Belastingdienst

Planning afronding RC 2020

Week 15-19 februari	• Oplevering cijfermatig overzicht resultaat RC door ADR • Simulatie berekeningen ADR door TSL
Periode 15 februari – 15 maart	• Oplevering concept definitieve ML 2e halfjaar 2020 door ADR • Bespreking concept ML
15 maart	(gewenste) Oplevering definitieve ML 2e halfjaar 2020 door ADR
5 april	Informeren ARO's over definitief resultaat en eventuele bevindingen uit ML

Belastingdienst

Concept resultaten rechtmatigheidscontrole Toeslagen 2020

Kinderopvangtoeslag

1 februari 2021

Belastingdienst

Onderwerpen

1. Resultaten controle
2. Status bevindingen
3. Actuele aandachtspunten
4. Planning afronding RC 2020

Belastingdienst

Concept resultaten controle

De rapporteringstolerantie wordt o.b.v. de voorlopige score van de fouten en onzekerheden bij zowel de Kinderopvangtoeslag Uitgaven en Ontvangsten als de Kinderopvangtoeslag Definitief Toekennen niet overschreden

Bevinding

Relatief hoog aantal fouten en onzekerheden bij de Kinderopvangtoeslag Definitief Toekennen t.o.v. oude jaren a.g.v. van verminderde inzet van capaciteit op handmatig toezicht.

Belastingdienst

Status bevindingen

- Handhaving
  - Verlaging capaciteit handmatig toezicht
  - Stopzetten proces risico selectie en behandeling risico signalen

- Bedrijfsvoeringinformatie massale verwerking onvoldoende
  - Opzetten KPI volledigheid massale verwerking door BD/CAP

Belastingdienst

Actuele aandachtspunten

- Risico 1BRN

Belastingdienst

Planning afronding RC 2020

Week 15-19 februari	• Oplevering cijfermatig overzicht resultaat RC door ADR • Simulatie berekeningen ADR door TSL
Periode 15 februari – 15 maart	• Oplevering concept definitieve ML 2e halfjaar 2020 door ADR • Bespreking concept ML
15 maart	(gewenste) Oplevering definitieve ML 2e halfjaar 2020 door ADR
5 april	Informeren ARO's over definitief resultaat en eventuele bevindingen uit ML

Belastingdienst

Concept resultaten rechtmatigheidscontrole Toeslagen 2020

Kindgebonden budget

1 februari 2021

Belastingdienst

Onderwerpen

1. Resultaten controle
2. Status bevindingen
3. Actuele aandachtspunten
4. Planning afronding RC 2020

Belastingdienst

Concept resultaten controle

De rapporteringstolerantie wordt o.b.v. de voorlopige score van de fouten en onzekerheden bij zowel de Kindgebonden budget Uitgaven en Ontvangsten als de Kindgebonden budget Definitief Toekennen niet overschreden

Belastingdienst

Status bevindingen

- Herstelactie KGB – interne controles uitbetalingen
  - Actie afgerond
  - Bevinding ADR vervallen
- Handhaving
  - Verlaging inzet handmatig toezicht
- Bedrijfsvoeringinformatie massale verwerking onvoldoende
  - Opzetten KPI volledigheid massale verwerking door BD/CAP

Belastingdienst

Actuele aandachtspunten

- Risico 1BRN

Belastingdienst

Planning afronding RC 2020

Week 15-19 februari	• Oplevering cijfermatig overzicht resultaat RC door ADR • Simulatie berekeningen ADR door TSL
Periode 15 februari – 15 maart	• Oplevering concept definitieve ML 2e halfjaar 2020 door ADR • Bespreking concept ML
15 maart	(gewenste) Oplevering definitieve ML 2e halfjaar 2020 door ADR
5 april	Informeren ARO's over definitief resultaat en eventuele bevindingen uit ML

Toeslagen
Belastingdienst

Aan
[redacted] Toeslagen

Toeslagen
Graadt van Roggenweg 500
3531 AH Utrecht
Postbus 2092
3500 GB Utrecht

Contactpersoon
[redacted]
M [redacted]
[redacted]@belastingdienst.nl

memo

Reactie Managementletter eerste halfjaar 2020
Toeslagen

Datum
21 januari 2020

Auteur
[redacted]

Van
[redacted]
Toeslagen

Kopie aan
[redacted] Control & Financiën
[redacted] lid DG-Team Toeslagen

Bijlagen
Managementletter eerste halfjaar 2020 Toeslagen

Inleiding

Op 5 januari 2021 heb ik van de ADR definitieve managementletter 1e halfjaar over 2020 ontvangen. Hierbij stuur ik u mijn reactie op deze managementletter

2.1 Rechtmatigheid uitbetalingen zorgtoeslag

In de Algemene Wet Inkomensafhankelijke Regelingen (Awir) is aangegeven dat een bankrekeningnummer waarop een toeslag wordt uitbetaald op naam moet staan van de aanvrager, tenzij er sprake is van een wettelijke toegestane uitzondering. Deze verplichting is eind 2013 ingevoerd en is vooral bedoeld om misbruik tegen te gaan.
Door het zoveel mogelijk geautomatiseerd valideren van de bankrekeningen voor de uitbetaling van toeslagen is in een aantal gevallen een door de aanvrager opgegeven bankrekening geaccepteerd die bij nadere beschouwing niet op naam van de aanvrager bleek te staan, maar bijvoorbeeld op naam van een ouder of kind van de aanvrager. In verband hiermee heeft de directie Centrale Administratieve Processen (CAP) zijn validatie proces aangepast zodat het risico op fouten in de validatie van nieuwe bankrekeningnummers tot een minimum beperkt is.
Er is een groep van 90.000 bankrekeningnummers die niet voldoen aan het wettelijke criterium of waarvan aan de hand van beschikbare gegevens niet vastgesteld kan worden dat ze voldoen aan het wettelijke criterium. In november 2019 heeft de staatssecretaris onder meer aangegeven dat uitbetaling van toeslagen op deze bankrekeningnummers niet zonder meer stopgezet zal worden, en dat een wijziging van de wet voorbereid moet worden waardoor uitbetalingen binnen de familiesfeer mogelijk gemaakt worden. Deze wetswijziging is nog in voorbereiding.
Voor de 90.000 bankrekeningnummers zou in 2020 een nieuwe validatie plaatsvinden via het Verwijzingenportaal Bank om tot een reductie van het aantal risicovolle bankrekeningnummers te komen. Deze validatie heeft niet in 2020 kunnen plaatsvinden, eerst vanwege een aantal (technische) uitvoeringsproblemen bij CAP en later doordat de prioritering van de werkzaamheden is gewijzigd i.v.m. de covid-19 maatregelen
Het vaststellen van vervolgstappen inzake uitvoering validatie, uitvoeringstoets aanpassing wetgeving en actief benaderen van burgers met een (mogelijk) onjuist bankrekening zullen nader worden besproken en vastgesteld binnen de Ketentafel Inning/Toeslagen. CAP heeft hierbij reeds aangegeven dat het streven is om het project van validatie in de 1e helft van 2021 af te ronden.

2.2 Bedrijfvoeringsinformatie over de juist en volledige verwerking van betalingen en aanvragen onvoldoende

Voor de monitoring van de massale gegevens verwerking binnen TVS verzorgt de directie Centrale Administratieve Processen (CAP) het functionele beheer voor Toeslagen. CAP informeert Toeslagen wekelijks over de voortgang van het beschikkingsproces en de resultaten en bevindingen van de verwerking worden wekelijks besproken in het Toeslagen exploitatietafel overleg. Hierbij ligt de nadruk van de aandacht op het beschikken en uitbetalen van de toeslagen.
Gebleken is dat in onvoldoende mate gerapporteerd wordt over de volledigheid van verwerking van de gegevens voor beschikken van de toeslagen. CAP en Toeslagen zijn daarom overeengekomen dat CAP een voorstel gaat schrijven voor een KPI inzake volledigheid van verwerken welke Toeslagen kan gebruiken bij zijn verantwoording van de volledigheid van verwerking van gegevens in TVS. Het streven van Toeslagen is om een concept KPI in het 1e kwartaal 2021 op te leveren om grond van de informatiestromen die nu beschikbaar zijn.
De ADR heeft aangegeven dit een passende oplossing te vinden inzake het op termijn oplossen van de bevinding in de ML

2.3 Verbijzonderde interne controle SSO F&Mi op saldibalansposten Toeslagen behoeft aandacht

In de afgelopen jaren zijn er op het gebied van interne controle, plausibiliteits- en verbandcontroles en verbijzonderde interne controles verbetermaatregelen doorgevoerd door de Belastingdienst. Hierdoor zijn de interne controle en de verbijzonderde controle op de saldicijfers voor de jaarverantwoording zodanig dat de kans op een materiele fout in de gerapporteerde voorschotten, zoals zich eerder heeft voorgedaan, geminimaliseerd zijn.
Ondanks deze verbeterslag is de ADR van mening dat een afsluitende cijferbeoordeling op het verloop van de door SSO F&MI berekende voorschotstanden en de mutaties nog ontbreekt bij Toeslagen. Een verbijzonderde interne controle die de ADR wenselijk vindt gezien de complexiteit van de berekeningen en het risico op fouten.
Toeslagen kan zich vinden deze aanbeveling en zal in 2021 invulling gaan geven aan een het opstellen van cijferbeoordeling als onderdeel van de verbijzonderde interne controle op de totstandkoming van de saldibalansenposten Toeslagen.

2.4 Handhavingsregie

Als gevolg van onderbezetting en de benodigde inzet voor het onderzoek naar CAF-zaken heeft de directie Toeslagen in 2019 te maken gehad met een lagere capaciteit voor de handmatige behandeling. Door de meer persoonlijke benadering die vanaf de tweede helft 2019 is ingevoerd, is de gemiddelde tijd benodigd voor de behandeling van signalen van burgers toegenomen. Dit heeft geleid tot toename van werkvoorraden en doorlooptijden.
Toeslagen heeft daarop besloten voorrang te gegeven aan de behandeling van vragen en signalen van burgers waardoor het aantal beschikbare uren voor handmatig toezicht sterk af nam. Toeslagen stelt hierbij keuzes voor de inzet van toezichtinstrumenten zo nodig in de loop van het jaar bij, afhankelijk van de beschikbare behandelcapaciteit, de beschikbaarheid en kwaliteit van controle-informatie en de termijn die op grond van de wet geldt voor het definitief toekennen van toeslagen.
Deze prioritering van de beschikbare capaciteit heeft Toeslagen, in overleg met de staatssecretaris, in 2020 gehandhaafd en het handmatige toezicht in de voorschot fase getemporiseerd en zo veel mogelijk de aanwezige capaciteit ingezet op geautomatiseerd toezicht in de definitieve fase. Het temporiseren van het handmatige toezicht kan voor 2020 mogelijk leiden tot een relatieve stijging van het aantal bevindingen in de rechtmatigheidscontroles voor met name de kinderopvangtoeslagen en huurtoeslag ten opzicht van eerdere jaren.

Over deze prioritering van de werkzaamheden en gevolgen voor de uitvoering op het toezichtproces zal Toeslagen meldingen maken in de bedrijfsparagraaf
Toeslagen heeft in 2020 een, eveneens met de staatssecretaris besproken, wervingsplan uitgevoerd om de capaciteit binnen de verschillende onderdelen van de organisatie op het juiste formatieniveau te krijgen. De verwachting is dat vanaf 2021 deze nieuwe capaciteit (stapsgewijs) actief inzetbaar is en dat meer capaciteit voor handmatig toezicht beschikbaar komt.

2.5 Verschillen tussen fiscaal partnerschap en toeslagpartner

In de Awir is onder artikel 3.2f, bepaald dat een fiscaal partner ook een toeslagpartner is. Deze bepaling is in de wet opgenomen toen de voorwaarden voor het partnerschap voor Toeslagen en voor de inkomstenbelasting gelijkgetrokken zijn bij effectuering van deze harmonisatie beide domeinen gelijk zijn.
Vanaf het begin was er echter sprak van een onevenwichtigheid in de wetgeving in de zin dat Toeslagen is gebonden aan de vaststelling van het fiscaal partnerschap voor het betreffende toeslagjaar, ook al is die niet juist, terwijl deze omgekeerd niet kan ontstaan omdat artikel 1.2 Wet IB geen evenknie kent van artikel 3.2c Awir.
Voor Toeslagen levert dit een risico op voor de rechtmatigheid doordat de relevantie van het fiscaal partnerschap voor de inkomstenbelasting beperkt is en de mate van toezicht door de Belastingdienst hierop is afgestemd.
Vanwege dit risico heeft Toeslagen in 2016 een onderzoek uitgevoerd bij burgers waarvoor er wel sprake is van een fiscaal partnerschap doch geen Awir-partnerschap. In het onderzoek gaf 20 tot 25% van de betrokken burgers te kennen dat het fiscale partnerschap niet juist is.
Indien Toeslagen zonder meer het fiscale partnerschap zou toepassen als Awir-partnerschap dan zou een flink deel van deze burgers hun toeslag kwijtraken. Toeslagen heeft daarop besloten om het fiscale partnerschap niet zonder meer toe te passen als Awir-partnerschap.
Voor 2021 is de betrokken bepaling uiteindelijk komen te vervallen binnen artikel 3 van de Awir waarbij de onevenwichtigheid van de bepaling en het ontbreken van een evenknie in het artikel 1.2 Wet IB als redenen zijn gegeven[1].
Toeslagen is daarom van mening dat zij gezien de constatering uit het onderzoek en de feitelijke bevestiging op grond van de aanpassing van de wet haar keuze voor het niet uitvoeren van toezicht op de verschillen tussen fiscaal partnerschap en Awir-partnerschap mag beschouwen als een onderdeel van de afwegingen die gemaakt worden in het kader van Het M&O-beleid. In de bedrijfsvoeringsparagraaf van het jaarverslag van het ministerie van Financiën is het niet uitvoeren van het toezicht op verschillen tussen fiscaal- en Awir-partnerschappen vermeld onder het kopje M&O-beleid, als niet-gekwantificeerd M&O-restrisico. De ADR is van mening dat Toeslagen hierin geen keuzemogelijkheid heeft en dat het toepassen van gegevens over fiscale partnerschappen van de Belastingdienst geen onderwerp kan zijn van een afweging in het kader van het M&O-beleid. De volledige bedragen gemoeid met toeslagen voor mensen die wel een fiscaal partner hebben maar van wie geen Awir-partner geregistreerd is, heeft de ADR daarom aangemerkt als onzekerheid voor de rechtmatigheid van de zorgtoeslag.

[1] memorie van toelichting bij het wetsvoorstel Verbetering uitvoerbaarheid toeslagen (TK 35574, nr. 3)

2.6 AVG

Binnen Toeslagen zijn de processen inzake verwerking van ITO-signalen en het risicoclassificatiemodel stopgezet i.v.m. het ontbreken van een goedgekeurde GEB en niet voldoen aan de AVG. Het stopzetten van deze processen heeft tot gevolg dat bepaalde handhavingsactiviteiten niet uitgevoerd (zijn) kunnen worden. Toeslagen werkt samen met IV&D aan de GEB's voor deze processen. Deze GEB's zijn in januari 2021 met het advies van de FG terugontvangen. Toeslagen gaat de adviezen nu bestuderen en kijken welke aanpassingen in de GEB's nodig zijn. Toeslagen streeft naar een herstart van de uitvoering van deze processen in de loop van 2021. Hiervoor zullen de aangepaste GEB's eerst formeel moeten zijn goedgekeurd door Managementteam Toeslagen waarbij het uitgangspunt is dat naleving van de AVG zwaarder weegt dan de wens om handhavingsactiviteiten weer op te starten i.v.m. een mogelijk risico ten aanzien van de rechtmatigheid van de toekenningen

2.7 Ontvlechting

Toeslagen zal officieel per 1 januari 2021 als zelfstandig directoraat-generaal gaan functioneren. Het proces van ontvlechting is reeds eerder gestart en zal na 1 januari het groeipad blijven volgen ten einde op een verantwoorde wijze en minimalisatie van risico's voltooid worden. Toeslagen en ADR hebben hierbij afgesproken dat zij nader overleg zullen hebben over de uitvoering van de ontvlechting en de wijze waarop Toeslagen voor borging van een goede uitvoering van het proces zorgt.

3.1 Beheersing herstelbetalingen

Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen stelt een eigen viermaandsrapportage op waarbij ingegaan zal worden op de bevinding van de ADR t.a.v. de beheersing van de rechtmatigheid binnen het proces van de herstelbetalingen

4 Vervallen bevindingen

Herstelactie KGB

Toeslagen heeft actief invulling gegeven aan het advies uit het Onderzoeksrapport Opzet projectorganisatie kindgebonden budget herstel inzake het uitvoeren van een verbijzonderde interne controle op de juistheid van de uitbetalingen.

Herstelactie verworven recht

Toeslagen heeft de huurtoeslag toegekend aan de betrokken burgers voor de periode waarover zij op grond van de uitspraak van de Raad van State van 24 juli 2019 alsnog recht hebben.

Ministerie van Financiën

TER BESLISSING
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directoraat-Generaal Belastingdienst

Inlichtingen

T
@minfin.nl
www.minfin.nl

Datum
20 januari 2021

Notitienummer
2021-0000011849

Auteur

Van

Kopie aan

notitie

Verkoop voertuigen bij DRZ ivm corona

Aanleiding

Bij Domeinen Roerende Zaken (DRZ) staan ongeveer 400[1] voertuigen die door de Belastingdienst in beslag zijn genomen. Ruim 300 daarvan zijn al vanaf maart 2020 gereed voor de verkoop. De voertuigen zijn rechtmatig in beslag genomen vanwege een belasting- of toeslagschuld, maar zij konden door de coronamaatregelen niet worden verkocht. Alle voertuigen zijn inmiddels in waarde gedaald en daarnaast kan er sprake zijn van aanvullende schade (zie toelichting). DRZ schat de waardevermindering per maart 2021 op ongeveer 12% van de geschatte taxatiewaarde door DRZ (waarde bij aflevering van het voertuig bij DRZ). Een waardevermindering leidt ertoe dat een kleiner deel van de schuld wordt voldaan omdat de verkoopopbrengst lager uitvalt. Deze situatie is voor zowel de schuldenaar, de Belastingdienst als DRZ, niet gewenst; om verdere waardevermindering en verlies aan opbrengt te voorkomen, wordt het volgende voorgesteld.

Beslispunt
Stemt u in met de volgende werkwijze ten aan zien van de 300 inbeslaggenomen voertuigen?

- Uitgangspunt is het zo snel mogelijk executoriaal verkopen van de voertuigen. In deze gevallen wordt de opbrengst, de waardevermindering en eventuele aanvullende schade afgeboekt op de openstaande schuld. Betrokkenen krijgen hiervan bericht.

Er zijn drie groepen waarvoor een iets ander uitgangspunt geldt in verband met bijzondere omstandigheden:

- de 6 voertuigen die in beslag zijn genomen bij 5 personen uit de herstelgroep Toeslagen van wie de belasting- en toeslagschulden binnenkort worden kwijtgescholden;
- de 105[1] voertuigen die (mede) in beslag zijn genomen voor een toeslagschuld; en
- de 16 voertuigen waarbij de eigenaar uitstel van betaling van belastingen in verband met de coronacrisis is verleend.

De Belastingdienst neemt contact op met deze groepen en biedt een keuze aan tussen verkoop of teruggaaf van het voertuig. De 5 personen uit de herstelgroep Toeslagen worden hiervoor het eerst benaderd.

[1] Situatie op 1 december 2020. Een definitieve vaststelling van aantallen en bedragen wordt later (bij onderhavige verkoop of teruggaaf) gedaan.

Kern

- In de uitzonderingssituaties heeft ook verkoop de voorkeur. Bij verkoop wordt de verkoopopbrengst, de waardevermindering en de eventuele aanvullende schade uitbetaald aan de schuldenaar en vindt geen afboeking of verrekening plaats op de belasting- of toeslagschuld. Als in voorkomend geval wordt gekozen voor teruggave van het voertuig, dan krijgt de schuldenaar het voertuig terug en wordt tevens de waardevermindering en eventuele extra schade vergoed.

- Het voorstel is om zo snel mogelijk over te gaan tot executoriale verkoop van de voertuigen en de schade uit te betalen (toeslagschuld) of te verrekenen (belastingschuld). Als het beslag (mede) voor een toeslagschuld is gelegd, wordt bij verkoop de verkoopopbrengst en de schade uitbetaald aan de schuldenaar. Er vindt dan geen afboeking of verrekening plaats van dit bedrag op de toeslag- of belastingschuld.

- Naast de waardevermindering kan ook aanvullende schade zijn ontstaan. De voertuigen hebben lang (onbeschut) stilgestaan, zijn niet onderhouden, de APK is mogelijk verstreken en het voertuig zal niet meer verzekerd zijn. Een technisch goede staat kan niet worden gegarandeerd en in sommige gevallen mag het voertuig zelfs niet meer op de openbare weg. Ook deze schade moet door de Belastingdienst worden vergoed; hetzij door een vergoeding te betalen, hetzij door bij het teruggeven van voertuigen te zorgen voor herstel van het voertuig in de staat waarin het zich bevond toen het in beslag genomen werd (reparatie, APK).

- Een werkgroep gaat zich bezighouden met het bepalen van de (vergoeding van de) waardevermindering en de eventuele aanvullende schade en naar de noodzakelijke (juridische) waarborgen bij het teruggeven van voertuigen. Dit laatste om te voorkomen dat ondeugdelijke voertuigen op de openbare weg verschijnen. De analyse moet plaatvinden voordat contact wordt opgenomen met de betrokkenen. Verkoop van de voertuigen blijft de voorkeur hebben.

- Terzake van de 5 personen die behoren tot de herstelgroep Toeslagen is inmiddels bekend dat zij een nieuw voertuig bezitten en zij zullen waarschijnlijk (met het oog op het voorkomen van nieuwe schulden) het voertuig willen laten verkopen.

- Het is zaak om zo spoedig mogelijk (nadat de waardevermindering en de juridische waarborgen als genoemd in punt 4 zijn vastgesteld) contact op te nemen met –als eerste- de voornoemde eigenaren uit de herstelgroep Toeslagen. Dit omdat op termijn zowel hun belasting- en toeslagschulden worden kwijtgescholden. Zodra dat het geval is, is er geen rechtsgrond meer om de voertuigen te verkopen en is de Belastingdienst verplicht om de voertuigen terug te geven, ook als deze eigenaren dat niet willen. Het lijkt wenselijk de kwijtschelding voor deze personen zo snel mogelijk na deze herstelactie te regelen, zodat deze mensen daadwerkelijk nog een keuze hebben.

- De eerst mogelijke verkoopdatum is 8 april 2021. Deze nieuwe verkoopdatum moet uiterlijk op 5 maart 2021 aan de schuldenaar betekend zijn. De betekening vindt plaats met inachtneming van de RI&E-buiten afspraken en Verzamelspoedwet Covid-19. In een flyer wordt de situatie uitgelegd aan de schuldenaar.

- In ieder geval wordt vóór 5 maart 2021 contact opgenomen met de schuldenaren, zodat zij een keuze kunnen maken voor verkoop dan wel teruggave van het voertuig. Voordat contact wordt opgenomen, moet de waardevermindering worden bepaald en moeten de nodige juridische waarborgen vastgesteld zijn. Het is dan mogelijk om de betrokkenen een

concreet beeld te geven van het proces. Zeker de betrokkenen die behoren tot de herstelgroep Toeslagen zijn gebaat bij begrijpelijke en volledige informatie vanuit de Belastingdienst. Voor de betrokkenen die behoren tot de herstelgroep Toeslagen wordt bezien of de benodigde informatie voor de afhandeling van de executoriale verkoop (of teruggaaf) eerder gereed is. Het streven is om vóór half februari contact op te nemen met deze 5 personen.

- In de gevallen waarin gedurende de periode van stalling bij DRZ aanslagen motorrijtuigenbelasting zijn opgelegd voor de onderhavige in beslag genomen voertuigen, wordt voorgesteld deze schuld af te boeken en eventuele betalingen op de aanslag terug te betalen.

Toelichting

- Het opstarten van de verkoop is opgenomen in de lijst Gemeenschappelijke Besturing Belastingdienst (GBB). Er bestaat een grote kans op imagoschade. Dat maakt dit onderwerp tot een risicodossier.

- Het te vergoeden schadebedrag bestaat uit het geheel van de geleden schade, niet alleen uit de waardevermindering. Het bepalen van de schade wordt in een werkgroep besproken en afgestemd.

- Bij executoriale verkoop komt de technische staat van het voertuig voor rekening van de koper. Dit wordt met de verkoopvoorwaarden aan de potentiele koper bekend gemaakt (huidig beleid).
  De schade door waardevermindering moet nog met de belastingschuldige besproken worden. Er zijn verschillende opties besproken (zoals de belastingdeurwaarder als rijksbieder en onderhandse verkoop), waarbij alleen de optie van spoedige executoriale verkoop en het uitbetalen/verrekenen van schade op initiatief van de Belastingdienst uitvoerbaar is.

- 105 voertuigen zijn (mede) in beslag genomen voor toeslagschulden. Toeslagen is mede gezien de parlementaire discussie erg terughoudend met invorderingsmaatregelen (voorlopig gestopt) en dus ook met de verkoop. Het risico op imagoschade is hier zeer hoog, maar het moet ook duidelijk zijn dat het probleem zich met het aanhouden van de verkoop niet zal oplossen en naar achteren wordt verschoven. Vandaar dat de schuldenaar de keuze krijgt tussen verkoop en teruggave. Hetzelfde geldt voor belastingschuldigen die corona-uitstel hebben gekregen; zij hebben in principe uitstel van betaling en worden niet geconfronteerd met invorderingsmaatregelen. Om discussie te voorkomen over pre-coronaschulden, krijgt deze gehele doelgroep de keuze tussen verkoop of teruggave. Er wordt contact opgenomen met de schuldenaren.

- Voor de voertuigen die vallen onder het algemene uitgangspunt (beslag bij belastingschulden) geldt dat de belastingschuldige bij het vaststellen van de nieuwe verkoopdatum via een flyer geïnformeerd over de reden van het uitstellen van de verkoop, het opnieuw starten ervan, en de schadeafhandeling, maar ook over de mogelijkheden van betalen en het treffen van een betalingsregeling. De schuld zal in veel gevallen immers niet (teruggaaf) of slechts gedeeltelijk (verkoop) zijn voldaan.

In het kader van de herstelactie voor toeslagschulden worden ook schulden van partners kwijtgescholden. In uitzonderingsgevallen wordt namelijk ten laste van de partner beslag gelegd op diens voertuig. Inmiddels is duidelijk dat er geen voertuigen van partners van gedupeerden in de herstelgroep Toeslagen in beslag zijn genomen en bij DRZ staan.

Kosten

De extra kosten ter zake van de vertraging bij verkoop, ziet op de waardevermindering en eventuele overige schade, zoals in de kern van deze notitie beschreven. Hiervan kan op dit moment nog geen inschatting worden gegeven.

Volgens opgaaf van DRZ is de verkoopwaarde van alle voertuigen inmiddels gedaald van ongeveer € 1,8 miljoen naar € 1,6 miljoen (11% waardevermindering). De kosten ter zake van waardevermindering bedragen € 200.000.

De kosten van de aanvullende schade zijn nog niet bekend, omdat op dit moment niet duidelijk is wat de staat van de voertuigen is en in hoeverre deze afwijkt van de oorspronkelijke staat.

Conform de begrotingsregels is uitgangspunt dat dekking voor de kosten voor de waardevermindering, aanvullende schade en uitvoering wordt gevonden binnen artikel 1 van de Financiënbegroting.