Samenwerkingsafspraken

Tussen DG Toeslagen en DG Belastingdienst

Looptijd: 1-1-2021 tot 31-12-2021

Ter Ondertekening

DG Toeslagen

DG Belastingdienst

Ter geleide

In dit document staan 21 samenwerkingsafspraken voor het jaar 2021 tussen DG Toeslagen en DG Belastingdienst onder elkaar, waarbij de volgorde van de topstructuur Belastingdienst (2017) is aangehouden. Onderstaande inhoudsopgave geeft aan op welke pagina elke samenwerkingsovereenkomst begint.

Inhoud

BDG	3
FIOD	13
GO	22
MKB	28
P	37
CAP	50
KI&S	67
IV	81
CD C&F	95
CD FJZ	119
CD IV&D	131
CD UHB	144
CD O&P	156
CD I&S	168
CD VT	179
CD DF&A	191
CDC	202
SSO FMI	215
SSO CFD	226
SSO O&P	260
Switch	275



Samenwerkingsafspraken

Tussen DG Belastingdienst en DG Toeslagen

Looptijd: 1-1-2021 tot 31-12-2021

Meer specifiek tussen

DG Belastingdienst - Bureau DG

en

DG Toeslagen – Bureau DG

1878913 00439

Inhoud

1. Inleiding 5
2. Algemene afspraken 6
3. Verantwoordelijkheden 7
4. Afspraken per samenwerkingsvorm 8
5. Bestuurlijke informatie en rapportages 9
6. Overlegvormen 10
7. Financiën ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
8. Klachten, geschillen en escalatie ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

1878913 00439

1. Inleiding

De samenwerking tussen het Bureau DG (BDG) van de Belastingdienst en het BDG van de Toeslagen voor het kalenderjaar 2021 is tot stand gekomen via gesprekken tussen kwartiermaker/ medewerker BDG i.o. Toeslagen en medewerkers BDG Belastingdienst gedurende de periode september – november 2020. Kennis en ervaringen zijn uitgewisseld en werkinstructies van BDG Belastingdienst zijn of worden in de komende periode beschikbaar gesteld aan BDG Toeslagen.

Uitgangspunten bij de besprekingen:

- Toeslagen de intentie heeft om per 1 januari 2021 een volwaardige, bestuursondersteuning voor haar DG te hebben ingericht met scharnierpunten richting de politieke top (en via politieke top naar Kamer e.d.), de ambtelijke top en het kerndepartement (BOA);
- De continuïteit voor de 3 nieuw te vormen DG's (Belastingen, Douane, Toeslagen) blijft per 1 januari 2021 gewaarborgd,
- In 2021 vinden geen onderlinge verrekeningen plaats,
- De huidige onderlinge samenwerking wordt gecontinueerd.

De uitwerking is vastgelegd in dit document. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar de bijgevoegde bijlage.

2. Algemene afspraken

2.1 Samenwerkingsafspraken

In dit document zijn de afspraken over de samenwerking tussen het BDG Belastingdienst en het BDG Toeslagen vastgelegd voor het kalenderjaar 2021.

2.2 Looptijd

Deze afspraken zijn gemaakt voor het jaar 2021. Tussentijds bespreken de aangewezen accountmanagers of er aanpassingen nodig zijn. Eventuele wijzigingen in de afspraken worden in onderling overleg en alleen met wederzijds goedvinden doorgevoerd.

Ingangsdatum samenwerkingsafspraken:	1 januari 2021
Beëindigingsdatum samenwerkingsafspraken:	31 december 2021

2.3 Bijlagen en addendum

Aan dit document is een bijlage toegevoegd. De accounthouders bij BDG Belastingdienst zullen de gemaakte afspraken in het overzicht beheren.

Tijdens de looptijd van dit document kan de inhoud via een addendum worden aangepast als de accountmanagers het daarover eens zijn. Deze wijziging wordt voorzien van een ingangs- en einddatum.

3. Verantwoordelijkheden

3.1 Verantwoordelijkheden BDG DG Toeslagen

- Politiek- en bestuurlijke ondersteuning van de DG Toeslagen (o.a. stukkenstroom, annotaties, parlementaire zaken, (inter)departementaal).
- DG Toeslagen zorgt zelf voor aansluiting via het kerndepartement bij de voorbereidingen ICBR en het Bedrijfsvoeringsberaad (BVB).
- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- Bij langere afwezigheid van de accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- BDG Belastingdienst in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over gewenste wijzigingen in de samenwerkingsafspraken.
- De afspraken in dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van het BDG van de Toeslagen mag worden verwacht.

3.2 Verantwoordelijkheden BDG Belastingdienst

- Politiek- en bestuurlijke ondersteuning van de DG Belastingdienst (o.a. stukkenstroom, annotaties, parlementaire zaken, (inter)departementaal).
- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- BDG Toeslagen informeren over veranderingen en gevolgen in DG overstijgende zaken en secretariaatschap van het 3 DG-overleg die invloed hebben op de afgesproken samenwerking.
- Bij langere afwezigheid van de accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- BDG Toeslagen in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over gewenste wijzigingen in de samenwerkingsafspraken.
- De afspraken in dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van het BDG van de Belastingdienst mag worden verwacht.

3.3 Rol accountmanagers

Betrokken organisaties hebben accountmanagers aangewezen die contact met elkaar onderhouden over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er wijzigingen in de afspraken zijn, informeren betrokkenen elkaar hierover mondeling en bevestigen dit schriftelijk.

De accountmanagers onderhouden het contact met elkaar en overleggen over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er klachten zijn bespreken zij deze en zoeken zij samen naar een oplossing. De mogelijkheid tot escalatie is beschreven in het hoofdstuk Klachten, geschillen en escalatie.

De accountmanagers zijn:

Voor de Belastingdienst/BDG:	Naam:	[redacted]
		[redacted] BDG Belastingdienst
	Telefoonnummer:	[redacted]
	E-mail:	[redacted]@belastingdienst.nl
Voor Toeslagen/BDG	Naam:	[redacted]
		[redacted] BDG Toeslagen
	Telefoonnummer:	[redacted]
	E-mail:	[redacted]@minfin.nl

3.4 Capaciteitsinzet

BDG Belastingdienst zet voor de uitvoering van deze samenwerkingsovereenkomst geen extra fte's in.Het secretariaat voor het 3 DG-overleg is onderdeel van de huidige reguliere werkzaamheden van BDG Belastingdienst.

Bij de opstart en inrichting van processen bij BDG Toeslagen is BDG Belastingdienst bereid om een 1e keer gedurende het 1e kwartaal 2021 mee te kijken in het kader van de warme overdracht van kennis en ervaring. Per 1 januari 2021 ligt de verantwoordelijkheid voor de politiek-bestuurlijke ondersteuning van de DG Toeslagen en haar DG bij BDG Toeslagen.

4. Afspraken per samenwerkingsvorm

4.1 Secretariaten

BDG Belastingdienst verzorgt namens de drie DG's het 3 DG-overleg (inhoudelijk secretariaat).

De secretaris van het 3 DG-overleg informeert het hoofd BDG Toeslagen over:

- agenda-data
- data aanleveren agendastukken
- agenda en stukken

1878913 00439

5. Bestuurlijke informatie en rapportages

Niet van toepassing in de samenwerking tussen het BDG Toeslagen en BDG Belastingdienst.

6. Overlegvormen

Het BDG van de Toeslagen en BDG van de Belastingdienst bespreken jaarlijks hoe de samenwerking verloopt. Het volgende overleg vinden plaats gedurende het kalenderjaar 2021.

Soort overleg	Doel en onderwerpen	Deelnemers	Frequentie (minimaal)
Accountoverleg	Evaluatie samenwerkingsafspraken	accountmanagers	1x per jaar

De belangrijkste uitkomsten van het overleg worden vastgelegd in een besluitenlijst. BDG Belastingdienst draagt zorg voor de vastlegging en verspreiding aan de deelnemers.

Indien nieuwe afspraken worden vastgelegd ter vervanging van de afspraken vastgelegd in dit document, wordt een addendum opgesteld en gevoegd bij dit document.

In principe zullen deze herzieningen moeten passen binnen de financiële kaders en capaciteit. Dit betekent dat er sprake is van 'gesloten' beurs (geen budgettaire verrekeningen en inzet van extra capaciteit).
Indien extra capaciteit en/of budget nodig is worden daar de reguliere kaders voor benut en afspraken gemaakt op DG-niveau.

Herziene afspraken worden altijd bekrachtigd.

7. Financiën

7.1 Algemeen

- De afspraken zijn gemaakt binnen de budgettaire kaders van het jaarcontract 2021 van de betreffende directie van de Belastingdienst.
- De samenwerkingsafspraken leiden niet tot verrekening van door de Belastingdienst gemaakte kosten.

1878913 00439

8. Klachten, geschillen en escalatie

8.1
BDG van de Belastingdienst streeft ernaar om de dienstverlening te leveren conform de afspraken die in dit document zijn gemaakt. Toch kan het gebeuren dat er ontevredenheid bestaat over de dienstverlening en de andere vormen van samenwerking of het proces van klachtafhandeling zelf, een reactie of oplossing wordt verwacht.
Deze ontevredenheid kan in de vorm van een klacht worden gemeld. Elke klacht wordt gezien als een signaal om de dienstverlening en/of de organisatie en de samenwerking te verbeteren respectievelijk in de toekomst te voorkomen of te verminderen.

8.2 Melding
Een klacht wordt gemeld bij de accountmanager van het eigen dienstonderdeel.
Indien daartoe aanleiding is zullen de accountmanagers BDG Toeslagen en BDG Belastingdienst met elkaar in gesprek gaan.

8.3 Registratie
De accountmanager BDG Belastingdienst zorgt voor een goede registratie van de klacht. De volgende zaken worden in ieder geval geregistreerd:

- naam melder
- omschrijving klacht
- datum melding
- datum afhandeling
- wijze van afhandeling
- behandelaar klacht

Na ontvangst van de klacht stuurt de accountmanager altijd een ontvangstbevestiging, met de gemelde klacht en de vervolgstappen. Tegelijk wordt de accountmanager BDG Toeslagen op de hoogte gesteld.

8.4 Afhandeling
Binnen twee werkdagen na melding van de klacht neemt de accountmanager BDG Belastingdienst contact op met de melder. De accountmanager bepaalt op welke manier er een terugkoppeling komt (persoonlijk of digitaal). De accountmanager BDG Belastingdienst geeft aan wanneer de klacht wordt afgehandeld en houdt de accountmanager van BDG Toeslagen in de tussentijd op de hoogte van de voortgang.

Na afhandeling van de klacht ontvangt de melder hiervan een bevestiging.



Samenwerkingsafspraken

Tussen DG Belastingdienst en DG Toeslagen

Looptijd: 1-1-2021 tot 31-12-2021

Meer specifiek tussen

directie FIOD

en

DG Toeslagen

Inhoud

1.	Inleiding	15
2.	Algemene afspraken	16
3.	Verantwoordelijkheden	17
4.	Afspraken per samenwerkingsvorm	19
5.	Bestuurlijke informatie en rapportages	20
6.	Overlegvormen	20
7.	Financiën	21
8.	Geschillen en calamiteiten	21

1. Inleiding

Als eerste stap in de ontvlechting van de Belastingdienst is er vanaf 1 januari 2021 binnen het Ministerie van Financiën sprake van een nieuw DG Toeslagen. De directie Toeslagen is administratief en hiërarchisch gekoppeld aan het DG Toeslagen. Deze stap in de ontvlechting maakt het noodzakelijk nieuwe afspraken te maken over de samenwerking tussen de Belastingdienst en de nieuwe DG.

Om te komen tot een zelfstandige positionering van de drie dienstonderdelen Belastingdienst, Toeslagen en Douane is er gekozen voor een gefaseerde aanpak van de ontvlechting. Onderdeel van de huidige fase (3a) is te komen tot samenwerkingsafspraken tussen de diverse onderdelen van de Belastingdienst en Toeslagen.

Toeslagen en FIOD zullen samenwerken als gelijkwaardige partners. De continuïteit is voor Toeslagen van groot belang, de afspraken zijn dan ook in lijn met de situatie zoals deze bestond in 2020.

2. Algemene afspraken

2.1 Samenwerkingsafspraken

In dit document zijn de afspraken over de samenwerking tussen de directie FIOD (hierna: FIOD) van de Belastingdienst en het DG Toeslagen (hierna: Toeslagen) vastgelegd voor het kalenderjaar 2021.

Het DG Toeslagen en de directie FIOD zullen tezamen als 'Partijen' worden aangeduid.

2.2 Looptijd

Deze afspraken zijn gemaakt voor het jaar 2021. Tussentijds bespreken de aangewezen accountmanagers of er aanpassingen nodig zijn. Eventuele wijzigingen worden in onderling overleg en alleen met wederzijds goedvinden doorgevoerd.

Ingangsdatum samenwerkingsafspraken: 1-1-2021
Beëindigingsdatum samenwerkingsafspraken: 31-12-2021.

2.3 Continuïteit

De samenwerkingsafspraken zijn met grote zorg vastgelegd in dit document. Toch kan het voorkomen dat bestaande afspraken onverhoopt niet zijn vastgelegd in de samenwerkingsafspraken. In een dergelijk geval spreken Partijen af, dat de samenwerking zoals deze in 2020 bestond ongewijzigd wordt voortgezet in 2021.

De Belastingdienst en Toeslagen zijn continu in beweging. Partijen spreken af zich in te zullen zetten voor verbeterinitiatieven die door één van de partijen zijn en/of worden geïnitieerd ten behoeve van de verbetering van de dienstverlening voor het jaar 2021.

2.4 Bijlagen en addendum

De inhoud van de bijlagen wordt gelijktijdig met de inhoud van dit document vastgesteld. Tijdens de looptijd van dit document kan de inhoud van de bijlagen via een addendum worden aangepast als de accountmanagers het daarover eens zijn. Deze wijziging wordt voorzien van een ingangs- en indien van toepassing een einddatum.

Bijlage 1 - Integraal handhavingsdocument bij HHA 2020 - 2023

3. Verantwoordelijkheden

3.1 Verantwoordelijkheden Toeslagen

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- De informatie verschaffen aan de Belastingdienst die nodig is om de samenwerking zo goed mogelijk vorm te geven.
- Bij langere afwezigheid van de accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerkingsafspraken.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van de Belastingdienst mag worden verwacht.
- FIOD informeren over veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking. Toeslagen wordt ook geïnformeerd over de gevolgen hiervan.

3.2 Verantwoordelijkheden FIOD

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- Toeslagen in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over voorgenomen wijzigingen in de samenwerkingsafspraken.
- Toeslagen onmiddellijk informeren als de werkzaamheden verstoord dreigen te raken met vermelding van de oorzaak, gevolgen en de getroffen maatregelen.
- Bij langere afwezigheid van de aangewezen accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerking.
- Toeslagen informeren over veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking. Toeslagen wordt ook geïnformeerd over de gevolgen hiervan.
- Inspelen op nieuwe ontwikkelingen en Toeslagen hierover proactief informeren.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van Toeslagen mag worden verwacht.

3.3 Rol accountmanagers

Betrokken organisaties hebben de medewerkers aangewezen die contact met elkaar onderhouden over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er wijzigingen zijn, informeren betrokkenen hierover schriftelijk.

De accountmanagers onderhouden het contact met elkaar en overleggen over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken.
Aanspreekpunt voor het document samenwerkingsafspraken (met name gericht op aanpassingen/toevoegingen): de teamleider Account/OI:

De accountmanagers zijn:

Voor FIOD	**Accountmanager operationeel** Naam: Tel.: Mail: @belastingdienst.nl

1878913 00439

Voor Toeslagen	**Accountmanager** [redacted] Tel.: [redacted] Mail: [redacted]@belastingdienst.nl **Plaatsvervangend accountmanager** [redacted] Tel.: [redacted] Mail: [redacted]@belastingdienst.nl

3.4 Capaciteitsinzet

FIOD heeft de uitvoering van deze samenwerkingsovereenkomst begroot op 15.000 uur in 2021.

4. Afspraken per samenwerkingsvorm

4.1Opsporing

FIOD is de opsporingsdienst van het ministerie van Financiën en is organisatorisch ondergebracht bij de Belastingdienst. De FIOD heeft een belangrijke taak in de opsporing op het gebied van financieel-economische en fiscale fraude. Ook voor fraude met toeslagen is de FIOD met de opsporing belast. Met betrekking tot de werkzaamheden van de FIOD is een meerjarig handhavingsarrangement gesloten voor de periode 2020 t/m 2023. Op basis daarvan is een integraal handhavingsdocument[1] opgesteld. Partijen spreken af het handhavingsdocument in het eerste kwartaal van 2021 te actualiseren en vast te stellen. Partijen spreken af dat de laatste versie

Partijen spreken af de samenwerking ongewijzigd te continueren in 2021.

4.2 UHT[2]

In het kader van de hersteloperatie bij Toeslagen zijn er 9 medewerkers[3] van FIOD tijdelijk geplaatst bij Toeslagen. Partijen spreken af dat deze medewerkers tot uiterlijk 31 december 2021 voor Toeslagen blijven werken.

4.3. Gegevensuitwisseling

De gegevens en het signaal worden aangeleverd door Toeslagen aan het afstemmingsoverleg. Indien een signaal onderzoekswaardig is, wordt een weegdocument aangemaakt ten behoeve van de weegploeg. Als de weegploeg akkoord is dan verzamelt Toeslagen zelf nadere informatie en levert het dossier aan.

4.4 Integriteit

Op het moment dat er binnen Toeslagen een vermoeden bestaat dat er een strafbaar feit is gepleegd, wordt het bureau Integriteit en Veiligheid (BIV) van de FIOD geïnformeerd. De gedragslijn bij strafbare feiten begaan door ambtenaren van de Belastingdienst in functie wordt dan gevolgd. Deze werkwijze en uitvoering kan in 2021 gecontinueerd worden.

4.5 COB

Het team Collegiaal opvangteam Belastingdienst (COB) biedt eerste hulp bij schokkende gebeurtenissen of ingrijpende ervaringen. Het team bestaat uit 10 collega's die speciaal zijn opgeleid voor deze taak met als doel directe ondersteuning en begeleiding van collega's van de Belastingdienst bij het verwerkingsproces.

Het COB biedt ook ondersteuning voor de collega's van Toeslagen. De wens is om deze situatie voort te zetten na de ontvlechting.

---

[1] Bijlage 1: Integraal handhavingsdocument bij HHA 2020 – 2023
[2] UHT = Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen
[3] Situatie op 23 november 2020

5. Bestuurlijke informatie en rapportages

Het aantal signalen van fraude met toeslagen dat kwalificeert voor opsporing is gering.
Rapportages over de voortgang van afspraken en eventuele noodzakelijk bijstellingen worden in de reguliere overleggen besproken.

6. Overlegvormen

6.1 Samenwerking

Toeslagen en FIOD bespreken periodiek de intake van zaken en hoe de samenwerking verloopt. Dat gebeurt zoveel mogelijk in de bestaande reguliere overleggen. De volgende overleggen vinden plaats gedurende het kalenderjaar 2021.

Soort overleg	Doel en onderwerpen	Deelnemers	Frequentie
Afstemmings overleg	Bespreking en beoordeling van signalen van fraude	- Contactambtenaar Toeslagen - Accountmanager FIOD/midden, - Vertegenwoordiger FP/TIOC	In beginsel maandelijks (eventueel telefonisch)
Weegploeg	Intake van zaken en voortgang	- Contactambtenaar Toeslagen - TL Account/OI FIOD/midden, - TL Opsporing FIOD - TL Fraude FP A'dam - FP/TIOC en/of Thema OvJ	In beginsel maandelijks (eventueel telefonisch)

6.2 Herprioritering en herziening van de afspraken in deze overeenkomst

De eventueel noodzakelijke aanpassingen in onderhavige document worden besproken met en behandeld door de TL Account/OI van de FIOD. Indien nieuwe afspraken worden vastgelegd ter vervanging van de afspraken vastgelegd in dit document, wordt een addendum opgesteld en gevoegd bij dit document

7. Financiën

7.1 Algemeen

- De afspraken zijn gemaakt binnen de budgettaire kader van het jaarcontract 2021 van de betreffende directie van de Belastingdienst.
- De samenwerkingsafspraken leiden niet tot verrekening van door de Belastingdienst gemaakte kosten.

8. Klachten, geschillen en escalatie

FIOD en Toeslagen streven ernaar om de dienstverlening te leveren conform de afspraken die in dit document zijn gemaakt. Toch kan het gebeuren dat de samenwerking niet verloopt zoals gewenst. In dat geval verloopt de escalatie via de reguliere e

1878913 00439

Samenwerkingsafspraken

Tussen DG Belastingdienst en DG Toeslagen

Looptijd: 1-1-2021 tot 31-12-2021

Meer specifiek tussen

Directie Grote Ondernemingen

en

DG Toeslagen

1878913 00439

Inhoud

1.	Inleiding	24
2.	Algemene afspraken	25
3.	Verantwoordelijkheden	26
4.	Afspraken per samenwerkingsvorm	27
5.	Financiën	27

1. Inleiding

Als eerste stap in de ontvlechting van de Belastingdienst is er vanaf 1 januari 2021 binnen het Ministerie van Financiën sprake van een nieuw DG Toeslagen. De directie Toeslagen is administratief en hiërarchisch gekoppeld aan het DG Toeslagen. Deze stap in de ontvlechting maakt het noodzakelijk nieuwe afspraken te maken over de samenwerking tussen de Belastingdienst en de nieuwe DG. Om te komen tot een zelfstandige positionering van de drie dienstonderdelen Belastingdienst, Toeslagen en Douane is er gekozen voor een gefaseerde aanpak van de ontvlechting. Onderdeel van de huidige fase (3a) is te komen tot samenwerkingsafspraken tussen de diverse onderdelen van de Belastingdienst en Toeslagen. In dit document zijn de samenwerkingsafspraken tussen de algemeen directeur Grote Ondernemingen (hierna: GO) en de DG Toeslagen (hierna: Toeslagen) vastgelegd.

Beide partijen kennen een enkele samenwerking: de uitleen van personeel van de directie GO aan het DG Toeslagen ten behoeven van UHT. Gezien de samenwerking zich beperkt tot de uitleen van personeel, worden de hoofdstukken rapportages, overlegvormen, en klachten, geschillen & escalaties als overbodig gezien. Deze zijn dan ook niet opgenomen in dit document.

2. Algemene afspraken

2.1 Samenwerkingsafspraken

In dit document zijn de afspraken over de samenwerking tussen de directie GO van de Belastingdienst en het DG Toeslagen vastgelegd voor het kalenderjaar 2021.

2.2 Looptijd

Deze afspraken zijn gemaakt voor het jaar 2021. Tussentijds bespreken de aangewezen accountmanagers of er aanpassingen nodig zijn. Eventuele wijzigingen worden in onderling overleg en alleen met wederzijds goedvinden doorgevoerd.

Ingangsdatum samenwerkingsafspraken: 1-1-2021
Beëindigingsdatum samenwerkingsafspraken: 31-12-2021.

2.3 Bijlagen en addendum

De inhoud van de bijlagen wordt gelijktijdig met de inhoud van dit document vastgesteld. Tijdens de looptijd van dit document kan de inhoud van de bijlagen via een addendum worden aangepast als de accountmanagers het daarover eens zijn. Deze wijziging wordt voorzien van een ingangs- en einddatum.

3. Verantwoordelijkheden

3.1 Verantwoordelijkheden DG Toeslagen:

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- De informatie verschaffen aan de Belastingdienst die nodig is om de samenwerking zo goed mogelijk vorm te geven.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerkingsafspraken.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van de Belastingdienst mag worden verwacht.

3.2 Verantwoordelijkheden Belastingdienst, directie GO

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- Toeslagen in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over voorgenomen wijzigingen in de samenwerkingsafspraken.
- Toeslagen onmiddellijk informeren als de werkzaamheden verstoord dreigen te raken met vermelding van de oorzaak, gevolgen en de getroffen maatregelen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerking.
- Toeslagen informeren over veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking. Toeslagen wordt ook geïnformeerd over de gevolgen hiervan.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van de Toeslagen mag worden verwacht.

3.3 Rol accountmanagers

Betrokken organisaties hebben de medewerkers aangewezen die contact met elkaar onderhouden over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er wijzigingen zijn, informeren betrokkenen hierover schriftelijk.

De accountmanagers zijn:

- Voor de Belastingdienst/directie GO [redacted]@belastingdienst.nl
- Voor Toeslagen [redacted]@belastingdienst.nl

4. Afspraken per samenwerkingsvorm

De intensiteit en de diversiteit in de samenwerkingsvormen zijn groot. Per samenwerkingsvorm worden afspraken gemaakt.

4.1 Uitleen personeel (t.b.v. UHT)

In het kader van herstel zijn er 13 medewerkers[4] van de directie GO tijdelijk geplaatst bij Toeslagen. De directie GO en het DG Toeslagen spreken af dat deze medewerkers conform de desbetreffende individuele detacheringsafspraken/overeenkomsten en de daarin opgenomen looptijden, in 2021 werkzaam zijn voor Toeslagen.

5. Financiën

5.1 Algemeen

- De afspraken zijn gemaakt binnen de budgettaire kader van het jaarcontract 2021 van de betreffende directie van de Belastingdienst.
- De samenwerkingsafspraken leiden niet tot een andere verrekening tussen de directies Toeslagen en GO dan die in de detacheringsafspraken zijn vastgelegd..

[4] Situatie op 1 december 2020

1878913 00439

Samenwerkingsafspraken

Tussen DG Belastingdienst en DG Toeslagen

Looptijd: 1-1-2021 tot 31-12-2021

Meer specifiek tussen

directie MKB

en

DG Toeslagen

Inhoud

1.	Inleiding	30
2.	Algemene afspraken	31
3.	Verantwoordelijkheden	32
4.	Afspraken per samenwerkingsvorm	34
5.	Bestuurlijke informatie en rapportages	35
6.	Overlegvormen	35
7.	Financiën	35
8.	Geschillen en calamiteiten	36

1. Inleiding

Als eerste stap in de ontvlechting van de Belastingdienst is er vanaf 1 januari 2021 binnen het Ministerie van Financiën sprake van een nieuw DG Toeslagen. De directie Toeslagen is administratief en hiërarchisch gekoppeld aan het DG Toeslagen. Deze stap in de ontvlechting maakt het noodzakelijk nieuwe afspraken te maken over de samenwerking tussen de Belastingdienst en de nieuwe DG. Om te komen tot een zelfstandige positionering van de drie dienstonderdelen Belastingdienst, Toeslagen en Douane is er gekozen voor een gefaseerde aanpak van de ontvlechting. Onderdeel van de huidige fase (3a) is te komen tot samenwerkingsafspraken tussen de diverse onderdelen van de Belastingdienst en Toeslagen.

Toeslagen en MKB zullen samenwerken als gelijkwaardige partners. Binnen de samenwerking staat de burger centraal. De continuïteit is voor Toeslagen van groot belang, de afspraken zijn dan ook in lijn met de situatie zoals deze bestond in 2020. De afspraken mogen niet leiden tot een verslechtering van de dienstverlening aan de burger.

1878913 00439

2. Algemene afspraken

2.1 Samenwerkingsafspraken

In dit document zijn de afspraken over de samenwerking tussen de directie MKB (hierna: MKB) van de Belastingdienst en het DG Toeslagen (hierna: Toeslagen) vastgelegd voor het kalenderjaar 2021.

Het DG Toeslagen en de directie MKB zullen tezamen als 'Partijen' worden aangeduid.

2.2 Looptijd

Deze afspraken zijn gemaakt voor het jaar 2021. Tussentijds bespreken de aangewezen accountmanagers of er aanpassingen nodig zijn. Eventuele wijzigingen worden in onderling overleg en alleen met wederzijds goedvinden doorgevoerd.

Ingangsdatum samenwerkingsafspraken: 1-1-2021
Beëindigingsdatum samenwerkingsafspraken: 31-12-2021.

2.3 Continuïteit

De samenwerkingsafspraken zijn met grote zorg vastgelegd in dit document. Toch kan het voorkomen dat bestaande afspraken onverhoopt niet zijn vastgelegd in de samenwerkingsafspraken. In een dergelijk geval spreken FIOD en Toeslagen af, dat de samenwerking zoals deze in 2020 bestond ongewijzigd wordt voortgezet in 2021.

De Belastingdienst en Toeslagen zijn continu in beweging. Partijen spreken af zich in te zullen zetten voor verbeterinitiatieven die door één van de partijen zijn en/of worden geïnitieerd ten behoeve van de verbetering van de dienstverlening voor het jaar 2021.

2.4 Bijlagen en addendum

De inhoud van de bijlagen wordt gelijktijdig met de inhoud van dit document vastgesteld. Tijdens de looptijd van dit document kan de inhoud van de bijlagen via een addendum worden aangepast als de accountmanagers het daarover eens zijn. Deze wijziging wordt voorzien van een ingangs- en indien van toepassing een einddatum.

3. Verantwoordelijkheden

3.1 Verantwoordelijkheden DG Toeslagen

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- MKB in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over voorgenomen wijzigingen in de samenwerkingsafspraken.
- De informatie verschaffen aan de Belastingdienst die nodig is om de samenwerking zo goed mogelijk vorm te geven.
- Bij langere afwezigheid van de accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerkingsafspraken.
- MKB informeren over veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking. Toeslagen wordt ook geïnformeerd over de gevolgen hiervan.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van de Belastingdienst mag worden verwacht.

3.2 Verantwoordelijkheden Belastingdienst, directie MKB

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- Toeslagen in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over voorgenomen wijzigingen in de samenwerkingsafspraken.
- Toeslagen onmiddellijk informeren als de werkzaamheden verstoord dreigen te raken met vermelding van de oorzaak, gevolgen en de getroffen maatregelen.
- Bij langere afwezigheid van de aangewezen accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerking.
- Toeslagen informeren over veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking. Toeslagen wordt ook geïnformeerd over de gevolgen hiervan.
- Inspelen op nieuwe ontwikkelingen en de Toeslagen hierover proactief informeren.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van de Toeslagen mag worden verwacht.

3.3 Rol accountmanagers

Betrokken organisaties hebben de medewerkers aangewezen die contact met elkaar onderhouden over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er wijzigingen zijn, informeren betrokkenen hierover schriftelijk.

De accountmanagers onderhouden het contact met elkaar en overleggen over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken.

De accountmanagers zijn:

	Accountmanager (AM)
Voor MKB	Naam:
	Tel.:
	Mail: @belastingdienst.nl

1878913 00439

Contactpersonen bij afwezigheid AM

Voor boekenonderzoek :
Voor actualiteitsonderzoek:
Voor buitenonderzoek/adresfraude:
Voor auto, samenwerking inzake ANPR:
Voor RIEC:
Voor behandelstrategie analysewerkzaamheden:
Voor inning, deurwaarderij:

Fraudebestrijding

Voor Toeslagen

Accountmanager
Naam:
Tel.:
Mail: @belastingdienst.nl

Plaatsvervangend accountmanager
Naam:
Tel.:
Mail: @belastingdient.nl

3.4 Capaciteitsinzet

MKB zet voor de uitvoering van deze samenwerkingsovereenkomst 11 FTE in voor de uitvoering van de samenwerkingsafspraken.

4. Afspraken per samenwerkingsvorm

4.1 Samenwerkingsvormen

Hieronder volgt een opsomming van de geleverde producten en diensten.

- Toezicht
  - Boekenonderzoek
  - Actualiteitsonderzoek / Buitenonderzoek / Adresfraude
  - Auto, samenwerking inzake ANPR
  - Fraudebestrijding, incl. externe overheidssamenwerking
- Toezicht regie
  - Behandelstrategie analysewerkzaamheden: CAF[5]
- Inning
  - Deurwaarderij, team bijzondere uitvoering

Partijen spreken af de samenwerking ongewijzigd te continueren.

[5] De naam CAF zal gewijzigd worden.

5. Bestuurlijke informatie en rapportages

Rapportages geschieden in de vorm van casuïstische terugkoppeling per casus/opdracht. Hierbij zijn geen KPI's afgesproken.

6. Overlegvormen

De partijen bespreken regelmatig hoe de samenwerkingsafspraak verloopt. De volgende overleggen vinden plaats tijdens de looptijd van de samenwerkingsafspraak.

Vastgelegd wordt het soort overleg, het doel en de onderwerpen, de deelnemers en de frequentie. De volgende overleggen kunnen worden onderscheiden:

Toeslagen en MKB bespreken periodiek hoe de samenwerking verloopt. De volgende overleggen vinden plaats gedurende het kalenderjaar 2021.

Soort overleg	Doel en onderwerpen	Deelnemers	Frequentie (minimaal)
Accountmanagersoverleg		accountmanagers	1x per jaar

De belangrijkste uitkomsten van deze overleggen worden vastgelegd in een besluitenlijst. De Belastingdienst draagt zorg voor de vastlegging. Indien nieuwe afspraken worden vastgelegd ter vervanging van de afspraken vastgelegd in dit document, wordt een addendum opgesteld en gevoegd bij dit document.

7. Financiën

- De afspraken zijn gemaakt binnen de budgettaire kader van het jaarcontract 2021 Particulieren
- De samenwerkingsafspraken leiden niet tot verrekening van door Particulieren gemaakte kosten.
- Indien er al oude verrekenafspraken waren gemaakt worden deze in 2021 gecontinueerd. Er worden geen nieuwe verrekeningen afgesproken.

8. Klachten, geschillen en escalatie

MKB en Toeslagen streven ernaar om de dienstverlening te leveren conform de afspraken die in dit document zijn gemaakt. Toch kan het gebeuren dat de samenwerking niet verloopt zoals gewenst. In dat geval verloopt de escalatie via de reguliere escalatieladder in de lijn.

1878913 00439



Samenwerkingsafspraken

Tussen DG Belastingdienst en DG Toeslagen

Looptijd: 1-1-2021 tot 31-12-2021

Meer specifiek tussen

Directie Particulieren

en

DG Toeslagen

Inhoud

1.	Inleiding	39
2.	Algemene afspraken	40
3.	Verantwoordelijkheden	41
4.	Afspraken per samenwerkingsvorm	43
5.	Bestuurlijke informatie en rapportages	46
6.	Overlegvormen	47
7.	Financiën	48
8.	Geschillen en calamiteiten	49

1. Inleiding

Als eerste stap in de ontvlechting van de Belastingdienst is er vanaf 1 januari 2021 binnen het Ministerie van Financiën sprake van een nieuw DG Toeslagen. De directie Toeslagen is administratief en hiërarchisch gekoppeld aan het DG Toeslagen. Deze stap in de ontvlechting maakt het noodzakelijk nieuwe afspraken te maken over de samenwerking tussen de Belastingdienst en de nieuwe DG. Om te komen tot een zelfstandige positionering van de drie dienstonderdelen Belastingdienst, Toeslagen en Douane is er gekozen voor een gefaseerde aanpak van de ontvlechting. Onderdeel van de huidige fase (3a) is te komen tot samenwerkingsafspraken tussen de diverse onderdelen van de Belastingdienst en Toeslagen. De directie Particulieren is onderdeel van de Belastingdienst.

Toeslagen en Particulieren zullen samenwerken als gelijkwaardige partners. Binnen de samenwerking staat de burger centraal. De continuïteit is voor Toeslagen van groot belang, de afspraken zijn dan ook in lijn met de situatie zoals deze bestond in 2020. De afspraken mogen niet leiden tot een verslechtering van de dienstverlening aan de burger.

1878913 00439

2. Algemene afspraken

2.1 Samenwerkingsafspraken

In dit document zijn de afspraken over de samenwerking tussen de directie Particulieren (hierna: Particulieren) van de Belastingdienst en het DG Toeslagen (hierna: Toeslagen) vastgelegd voor het kalenderjaar 2021.

Het DG Toeslagen en de directie Particulieren zullen tezamen als 'Partijen' worden aangeduid.

2.2 Looptijd

Deze afspraken zijn gemaakt voor het jaar 2021. Tussentijds bespreken de aangewezen accountmanagers of er aanpassingen nodig zijn. Eventuele wijzigingen worden in onderling overleg en alleen met wederzijds goedvinden doorgevoerd.

Ingangsdatum samenwerkingsafspraken: 1-1-2021
Beëindigingsdatum samenwerkingsafspraken: 31-12-2021.

2.3 Uitgangspunten

De samenwerkingsafspraken zijn met grote zorg vastgelegd in dit document. Toch kan het voorkomen dat bestaande afspraken onverhoopt niet zijn vastgelegd in de samenwerkingsafspraken. In een dergelijk geval spreken Particulieren en Toeslagen af dat de samenwerking zoals deze in 2020 bestond, ongewijzigd wordt voortgezet in 2021.

De Belastingdienst en Toeslagen zijn continu in beweging. Particulieren en Toeslagen spreken af zich in te zullen zetten voor verbeterinitiatieven die door één van de partijen zijn of worden geïnitieerd ten behoeve van de verbetering van de dienstverlening aan de burger voor het jaar 2021.

2.4 Bijlagen en addendum

De inhoud van de bijlagen wordt gelijktijdig met de inhoud van dit document vastgesteld. Tijdens de looptijd van dit document kan de inhoud van de bijlagen via een addendum worden aangepast als de accountmanagers het daarover eens zijn. Deze wijziging wordt voorzien van een ingangs- en einddatum.

Andere relevante documenten van belang voor de samenwerkingsafspraken zijn:

Documenten	Datum
Afspraken project vernieuwing Toeslagen balies en invordering	
Plan van Aanpak UHT	

1878913 00439

3. Verantwoordelijkheden

3.1 Verantwoordelijkheden DG Toeslagen:

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- De informatie verschaffen aan de Belastingdienst die nodig is om de samenwerking zo goed mogelijk vorm te geven.
- Bij langere afwezigheid van de accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerkingsafspraken.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van de Belastingdienst mag worden verwacht.
- Particulieren informeren over veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking. Toeslagen wordt ook geïnformeerd over de gevolgen hiervan.
- Particulieren onmiddellijk informeren als de werkzaamheden verstoord dreigen te raken met vermelding van de oorzaak, gevolgen en de getroffen maatregelen.

3.2 Verantwoordelijkheden Belastingdienst, directie Particulieren:

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- Toeslagen in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over voorgenomen wijzigingen in de samenwerkingsafspraken.
- Toeslagen te informeren als de werkzaamheden in de dienstverlening voor de burger verstoord dreigen te raken met vermelding van de oorzaak, gevolgen en de getroffen maatregelen. De wijze en tijdframe waarin dit moet gebeuren zal nader worden uitgewerkt.
- Bij langere afwezigheid van de aangewezen accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerking.
- Schriftelijk rapportages, zoals vastgelegd in bijlage C.
- Toeslagen informeren over veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking. Toeslagen wordt ook geïnformeerd over de gevolgen hiervan.
- Inspelen op nieuwe ontwikkelingen en de Toeslagen hierover proactief informeren.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van de Toeslagen mag worden verwacht.

3.3 Rol accountmanagers

Betrokken organisaties hebben de medewerkers aangewezen die contact met elkaar onderhouden over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken.

De accountmanagers onderhouden het contact met elkaar en overleggen over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er klachten zijn bespreken zij deze en zoeken samen naar een oplossing. Escalatie is beschreven in het hoofdstuk klachten, geschillen en escalatie.

Voor de Belastingdienst/Particulier	**Accountmanager (AM)** Naam: Tel.: Mail: @belastingdienst.nl

Voor Toeslagen

Accountmanager
Naam:
Tel.:
Mail: @belastingdienst.nl

Plaatsvervangend accountmanager
Naam:
Tel.:
Mail: @belastingdient.nl

3.4 Capaciteitsinzet

Particulieren van de Belastingdienst zet onderstaande fte in voor de uitvoering van taken die in de samenwerkingsovereenkomst staan genoemd. De genoemde FTE is beschikbaar gesteld door het programma vernieuwing Toeslagen.

- Voor de invordering Toeslagen buitenland 6 FTE (met daarbij de opmerking dat 2021 een leerjaar is en deze FTE nog niet volledig wordt ingezet voor de invordering)
- Voor Balies 63 FTE: Eerst 40, getrapte werkstroom om te zien welk werk op ons af komt.
- In het kader van herstel zijn er 49 medewerkers[6] van Particulieren tijdelijk geplaatst bij Toeslagen, zie ook paragraaf 4.8

Relatiebeheer voert geen taken uit voor Toeslagen: het betreft een samenwerkingsverband.

[6] Situatie op 1 september 2020

4. Afspraken per samenwerkingsvorm

De intensiteit en de diversiteit in de samenwerkingsvormen zijn groot. Per samenwerkingsvorm worden afspraken gemaakt.

4.1 Invordering Buitenland

Particulieren / Kennis- en Expertisecentrum Buitenland voert de dwangvordering in het buitenland voor Toeslagen uit. In 2020 bestonden deze werkzaamheden vooral uit interactie met burgers, bijvoorbeeld voor het regelen van betalingsregelingen. Verzoeken naar het buitenland voor dwanginvordering door Particulieren voor Toeslagen was vanwege concurrentie met belastingschulden (meestal hoger en juridisch makkelijker in te vorderen) nagenoeg nihil.

In 2021 zal 6 FTE door Particulieren / Kennis- en Expertisecentrum Buitenland worden ingezet ten behoeve van Toeslagen. 2021 zal worden gebruikt om de 6 FTE op te leiden en de specifieke dwanginvordering voor Toeslagen in te richten. Voor het jaar 2021 maken Partijen geen resultaatafspraken met betrekking tot de invordering in het buitenland, maar de afspraak tot exclusieve inzet van deze 6 FTE voor invordering Toeslagen (inclusief opleiding). Indien na 2021 herziening van formatie binnen Particulieren plaats gaat vinden zal daarin ook een herziening van voornoemde 6 FTE vallen.

Ten behoeve van Toeslagen zal in 2021 de toezicht- en handhavingsregie ingericht worden. Binnen dit kader ontbreekt een infrastructuur tussen Particulieren en Toeslagen voor het inrichten van de leercirkel die met het programma vernieuwing toeslagen is afgesproken. Partijen spreken af in 2021 een dergelijke infrastructuur op te zetten.

4.2 NINBI

NINBI staat voor 'Niet in Nederland belastbaar inkomen'. Particulieren zet ca. 0,2 FTE in ten behoeve van Toeslagen. De samenwerking wordt ongewijzigd voortgezet in 2021.

4.3 Relatiebeheer

Partijen trekken samen op in de communicatie naar de burger voor het bieden van hulp en ondersteuning (via maatschappelijke partijen) bij het doen van aangifte en effectueren van het toeslagenrecht. Voor de burger is er één ingang voor zowel Belastingdienst als Toeslagen. Partijen zetten de samenwerking voort en hebben de wens deze samenwerking verder uit te bouwen.

Partijen maken gebruik van een gezamenlijk digitaal platform waar de hulpverleners, die de burgers ondersteunen met het doen van hun aangifte en het aanvragen van toeslagen, relevante informatie kunnen vinden. Met betrekking tot dit platform is er nog geen hoofdeigenaar, Partijen spreken af uiterlijk in 2021 een hoofdeigenaar uit te wijzen.

Partijen hebben een gezamenlijke redactie waar door beide directies input aan geleverd wordt. Deze redactie stelt onder andere nieuwsbrieven op om de burger te informeren over de Belastingen en Toeslagen.

Particulieren en Toeslagen organiseren gezamenlijk voor- en najaarsbijeenkomsten voor de maatschappelijke dienstverleners.

Partijen werken met een verschillend klantcontactsysteem, er is gedeeltelijk inzage in elkaars systemen. Voor een optimale dienstverlening is het wenselijk om samen in één klantsysteem te werken. Begin 2020 is de vraag gesteld wat de mogelijkheden zijn voor een gezamenlijk klantsysteem. Door de onduidelijkheid rondom de ontvlechting is deze vraag tijdelijk 'on hold' gezet. Partijen zullen in 2021 de mogelijkheden voor een gezamenlijk klantsysteem onderzoeken waarvoor Particulieren het initiatief neemt.

1878913 00439

De samenwerking op het gebied van relatiebeheer is niet geformaliseerd. Er zijn overleggen maar deze zijn informeel. Partijen zullen in 2021 de communicatiestructuur verder opzetten.
Voor relatiebeheer is sprake van samenwerking en voert Particulieren geen taken uit voor of namens Toeslagen. De afspraken benoemd onder 3.1 en 3.2. zijn om deze reden niet van toepassing op relatiebeheer.

4.4 Stella
Soms heeft een burger problemen met de Belastingdienst, waarbij meerdere dienstonderdelen betrokken kunnen zijn. Het gaat hierbij om een meervoudige problematiek waarbij de burger geldproblemen heeft. De Stella-regie is de verantwoordelijkheid van Particulieren. Particulieren bekijkt per geval welke directies betrokken zijn bij de problematiek en legt, indien van toepassing, contact met Toeslagen. De samenwerking wordt ongewijzigd voortgezet in 2021.

Voor Stelle-regie is sprake van samenwerking en voert Particulieren geen taken uit voor of namens Toeslagen. De afspraken benoemd onder 3.1 en 3.2. zijn om deze reden niet van toepassing op Stella.

4.5 Klachten
Binnen de Belastingdienst is er één landelijke klachtenmanager (1 FTE). Hiërarchisch valt deze functie onder Particulieren. De klachtenmanager is Belastingdienst-breed verantwoordelijk voor de visie rondom klachtbehandeling.

De klachtmanager heeft contact met de klachtencoördinator van Toeslagen. De samenwerking wordt ongewijzigd voortgezet in 2021.

Voor de klachtenmanager is sprake van samenwerking en voert Particulieren geen taken uit voor of namens Toeslagen. De afspraken benoemd onder 3.1 en 3.2. zijn om deze reden niet van toepassing op de rol van de klachtenmanager.

4.6 Escala
Escala is gericht op de conflictbemiddeling van langlopende conflict-dossiers. Deze dossiers zijn grotendeels fiscaal van aard. Het Escala-team stelt hun expertise belastingdienstbreed beschikbaar, dus ook voor toeslagenproblematiek.

Voor Escala is sprake van samenwerking en voert Particulieren geen taken uit voor of namens Toeslagen. De afspraken benoemd onder 3.1 en 3.2. zijn om deze reden niet van toepassing op Escala.

4.7 Balies
Particulieren helpt burgers met vragen en/of problemen aan de balies op 21 locaties verspreid over het land. Bij de Balies worden zowel belasting- als Toeslagenvragen en -problemen behandeld. De Balies werken enkel op afspraak. Om een afspraak te maken neemt de burger contact op met de Belastingtelefoon. Uitzondering hierop zijn doven, slechthorenden, blinden en slechtzienden. Deze groep kan wel zonder afspraak op één van de locaties direct geholpen worden. Bij het kantoor Buitenland kan men zonder afspraak terecht.

Particulieren werft in totaal 63 FTE voor de Balies. Het uitzetten van de vacatures gaat in twee fases. In de eerste fase wordt 40 FTE ingevuld. Zodra deze functies hun invulling hebben gekregen zullen de overige 23 FTE worden geworven.

Partijen hebben de wens om de samenwerking in 2021 voort te zetten en verder uit te bouwen.

4.8 UHT
In het kader van herstel zijn er 49 medewerkers van Particulieren tijdelijk geplaatst bij Toeslagen. UHT en Particulieren hebben eind 2019/begin 2020 afgesproken dat deze medewerkers tot uiterlijk 31 december 2021 voor Toeslagen blijven werken, daarna worden de medewerkers weer teruggeplaatst bij Particulieren.

4.9 Projecten
Het project voor het invorderen van Toeslagen in Marokko en Turkije met de inzet van een commercieel incassobureau zit in de afrondende fase.

4.10 Gegevensuitwisseling
Particulieren maakt voor de balies gebruik van TSV. Voor overige systemen zal in de loop van 2021 verder inzichtelijk gemaakt worden van welke systemen Particulieren gebruik maakt en of dit en de bijbehorende autorisaties voldoende zijn om de taken voor Toeslagen uit te voeren.

Particulieren / Kennis- en Expertisecentrum Buitenland vraagt aan belastingdiensten van andere landen gegevens via CLO zodat inzichtelijk is of toeslagen in het betreffende land ingevorderd kunnen worden. Particulieren levert deze gegevens niet in opdracht van Toeslagen maar voor uitvoering van de invorderingstaak.

4.11 Vertegenwoordiging
Particulieren en Toeslagen nemen elkaar regelmatig waar bij het bestuurlijk overleg KNW.

4.12 Verbetering ondersteuning nabestaanden
De samenwerking in het kader van de verbetering van de ondersteuning van nabestaanden (BD-breed project Nabestaanden) staat onder de regie van de keten S&E. Dit project richt zich op drie elementen; digitaal inzicht & handelsperspectief, maatwerk, en integratie van processen. Dit met name op de terreinen IH, Erfbelasting en Toeslagen.
De samenwerking wordt ongewijzigd voortgezet in 2021.

4.13 Bezwaren
Burgers maken bezwaar tegen hun toeslag. Het gaat daarbij om de hoogte van het inkomen. Die bezwaren gaan via CAP naar Particulieren. CAP handelt een groot deel af, maar een deel komt uiteindelijk bij Particulieren terecht. Het betreft ca. 1.400 posten over 2020, waarvan ca. 200 posten zijn afgebroken. In totaal zijn er in 2020 ca 5.000 uur mee gemoeid. De norm is 4 uur per post.
De samenwerking wordt ongewijzigd voortgezet in 2021.

5. Bestuurlijke informatie en rapportages

Partijen hebben in de bestaande samenwerking geen afspraken gemaakt over KPI's, en er zijn geen rapportages die al dan niet verplicht worden geleverd aan Toeslagen.

KPI's

In 2021 kunnen KPI's worden vastgesteld voor de balies. Op dit moment is er een beeld over de taken die Particulieren uit gaat voeren, hierover moet nog besluitvorming plaatsvinden. Daarna kan ook een uitspraak gedaan worden over sturingsrapportages.

6. Overlegvormen

De partijen bespreken regelmatig hoe de samenwerkingsafspraak verloopt. De volgende overleggen vinden plaats tijdens de looptijd van de samenwerkingsafspraak.

Vastgelegd wordt het soort overleg, het doel en de onderwerpen, de deelnemers en de frequentie. De volgende overleggen kunnen worden onderscheiden:

1. De samenwerking tussen betrokkenen
2. Herprioritering en herziening van de afspraken
3. Nader uitwerking en portfoliomanagement

6.1 Samenwerking

Toeslagen en Particulieren bespreken in 2021 hoe de overlegstructuur eruit ziet voor periodieke bespreking over hoe de samenwerking verloopt.

De belangrijkste uitkomsten van deze overleggen worden vastgelegd in een besluitenlijst. Indien nieuwe afspraken worden vastgelegd ter vervanging van de afspraken vastgelegd in dit document, wordt een addendum opgesteld en gevoegd bij dit document.

1878913 00439

7. Financiën

7.1 Algemeen

- De afspraken zijn gemaakt binnen de budgettaire kader van het jaarcontract 2021 Particulieren
- De samenwerkingsafspraken leiden niet tot verrekening van door Particulieren gemaakte kosten.
- Indien er al oude verrekenafspraken waren gemaakt worden deze in 2021 gecontinueerd. Er worden geen nieuwe verrekeningen afgesproken.
- Tussen Particulieren en UHT is afgesproken dan de directie Particulieren de loonkosten/personele kosten van de medewerkers die gedetacheerd vergoed.

1878913 00439

8. Klachten, geschillen en escalatie

Het proces voor het behandelen van klachten, geschillen en escalaties wordt gelijktijdig met de overlegstructuur beschreven en ingeregeld.

8.1 De betrokken directie van de Belastingdienst streeft ernaar om de dienstverlening te leveren conform de afspraken die in dit document zijn gemaakt. Toch kan het gebeuren dat er ontevredenheid bestaat over de dienstverlening en de andere vormen van samenwerking of het proces van klachtafhandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een reactie of oplossing wordt verwacht.

1878913 00439



Samenwerkingsafspraken

Tussen het DG Belastingdienst en het DG Toeslagen

Looptijd: 1-1-2021 tot 31-12-2021

Meer specifiek tussen

De Directie Centraal Administratieve Processen

en

Het DG Toeslagen

Inhoud

1.	Inleiding	52
2.	Algemene afspraken	53
3.	Verantwoordelijkheden	55
4.	Afspraken per samenwerkingsvorm	57
5.	Bestuurlijke informatie en rapportages	62
6.	Overlegvormen	64
7.	Financiën	65
8.	Geschillen en calamiteiten	66

1. Inleiding

Als eerste stap in de ontvlechting van de Belastingdienst is er vanaf 1 januari 2021 binnen het Ministerie van Financiën sprake van een nieuw DG Toeslagen. De directie Toeslagen is administratief en hiërarchisch gekoppeld aan het DG Toeslagen. Deze stap in de ontvlechting maakt het noodzakelijk nieuwe afspraken te maken over de samenwerking tussen de Belastingdienst en de nieuwe DG.

Om te komen tot een zelfstandige positionering van de drie dienstonderdelen Belastingdienst, Toeslagen en Douane is er gekozen voor een gefaseerde aanpak van de ontvlechting. Onderdeel van de huidige fase (3a) is te komen tot samenwerkingsafspraken tussen de diverse onderdelen van de Belastingdienst en Toeslagen.

Toeslagen en CAP zullen samenwerken als gelijkwaardige partners. Binnen de samenwerking staat de burger centraal. De continuïteit is voor Toeslagen van groot belang, de afspraken zijn dan ook in lijn met de situatie zoals deze bestond in 2020. De afspraken mogen niet leiden tot een verslechtering van de dienstverlening aan de burger.

2. Algemene afspraken

2.1 Samenwerkingsafspraken

In dit document zijn de afspraken vastgelegd over de samenwerking tussen de directie CAP (hierna: CAP) van het DG Belastingdienst en het DG Toeslagen (hierna: Toeslagen) op het terrein van toeslagen voor het kalenderjaar 2021.

Hieronder vallen ook –indien relevant en van toepassing, maw voor zover deze het terrein van toeslagen betreffen- de afspraken met betrekking tot samenwerking tussen het DG Toeslagen en de directie CAP in de ketens "Toeslagen", waarvan het voorzitterschap wordt ingevuld door de algemeen directeur Toeslagen, en de drie ketens "Innen en uitbetalen", "Auto" en "Gegevens" waarvan het ketenvoorzitterschap wordt ingevuld door de directeur CAP.

2.2 Looptijd

De afspraken zijn gemaakt voor het jaar 2021. Tussentijds bespreken de aangewezen accountmanagers of er aanpassingen nodig zijn. Eventuele wijzigingen worden in onderling overleg en alleen met wederzijds goedvinden doorgevoerd.

Ingangsdatum samenwerkingsafspraken: 1-1-2021
Beëindigingsdatum samenwerkingsafspraken: 31-12-2021.

2.3 Uitgangspunten

Om tot goede afspraken te komen is het van belang om de op elkaar inwerkende processen voor zowel de directie CAP als het DGToeslagen in beeld te hebben, uit te werken en de raakvlakken in kaart te brengen. Er is inmiddels een procesoverzicht van de directie CAP met wat zij in het domein toeslagen doen. Een procesoverzicht van dgToeslagen waarin de raakvlakken met de processen van de directie CAP worden geduid, is nog niet afgerond. Definitieve afspraken over onder andere, maar niet uitsluitend, rapportages, overlegvormen etc. kunnen pas gemaakt worden als alle processen uitgeschreven zijn.

Omdat er sprake is van een grote vervlochtenheid tussen de processen bij Toeslagen en CAP kunnen is het niet mogelijk vóór ingang van 2021 de overzichten compleet te hebben. Partijen spreken af deze processen en afgeleide afspraken verder uit te werken in de eerste maanden van 2021. Belangrijk uitgangspunt is dat partijen hebben afgesproken de samenwerking ongewijzigd, tenzij expliciet anders genoemd in dit document, voort te zetten.

De samenwerkingsafspraken zijn met grote zorg vastgelegd in dit document. Toch kan het voorkomen dat bestaande afspraken onverhoopt niet zijn vastgelegd in de samenwerkingsafspraken. In een dergelijk geval spreken de directie CAP en het DG Toeslagen af dat de samenwerking zoals deze in 2020 bestond, ongewijzigd wordt voortgezet in 2021.

De Belastingdienst en Toeslagen zijn continu in beweging. De directie CAP en het DG Toeslagen spreken af zich in te zullen zetten voor verbeterinitiatieven die door één van de partijen zijn of worden geïnitieerd ten behoeve van de verbetering van de dienstverlening aan de burger voor het jaar 2021. De verbeterinitiatieven kunnen leiden tot herprioritering, partijen stemmen deze herprioritering volgens de bestaande overleggen en besluitvormingsstructuren af.

2.4 Bijlagen en addendum

De inhoud van de bijlagen wordt gelijktijdig met de inhoud van dit document vastgesteld. Tijdens de looptijd van dit document kan de inhoud van de bijlagen via een addendum worden aangepast als de accountmanagers het daarover eens zijn. Deze wijziging wordt voorzien van een ingangs- en einddatum.

Andere relevante documenten van belang voor de samenwerkingsafspraken zijn:

Documenten	Datum
Procesoverzicht directie CAP	
Damageprocedure zoals vastgesteld in DT in 2018	
Ketenplan Toeslagen 2021	
Ketenplan Gegevens 2021	
Ketenplan Innen en uitbetalen 2021	
Overzicht gegevensstromen op het terrein van toeslagen	
Overzicht berichtenstromen op het terrein van toeslagen	
Jaarcontract 2021 afgesloten tussen dirCAP en dgBelastingdienst	
Jaarcontract 2021 afgesloten tussen dgToeslagen en de sgFinanciën	

3. Verantwoordelijkheden

3.1 Verantwoordelijkheden DGToeslagen:

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
  - De informatie verschaffen aan de directie Belastingdienst/CAP die nodig is om de samenwerking zo goed mogelijk vorm te geven.
  - De directie CAP in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over voorgenomen wijzigingen in de samenwerkingsafspraken.
- Bij langere afwezigheid van de accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerkingsafspraken.
- Directie CAP onmiddellijk informeren als werkzaamheden bij DGToeslagen die effect hebben op werkzaamheden bij de directie CAP, verstoord dreigen te raken met vermelding van de oorzaak, gevolgen en de getroffen maatregelen.
- Schriftelijk rapportages, indien en zoals vastgelegd in bijlage C.
- Directie CAP informeren over veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking. CAP wordt ook geïnformeerd over de gevolgen hiervan.
- Inspelen op nieuwe ontwikkelingen en de directie CAP hierover proactief informeren.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie.

3.2 Verantwoordelijkheden DGBelastingdienst, directie CAP

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- De informatie verschaffen aan het DGToeslagen die nodig is om de samenwerking zo goed mogelijk vorm te geven.
- Het DGToeslagen in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over voorgenomen wijzigingen in de samenwerkingsafspraken.
- Bij langere afwezigheid van de aangewezen accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerkingsafspraken.
- Het DGToeslagen onmiddellijk informeren als werkzaamheden bij de directie CAP, die effect hebben op werkzaamheden bij het DGToeslagen, verstoord dreigen te raken met vermelding van de oorzaak, gevolgen en de getroffen maatregelen.
- Schriftelijk rapportages, indien en zoals vastgelegd in bijlage C.
- Het DGToeslagen informeren over veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking. Het DGToeslagen wordt ook geïnformeerd over de gevolgen hiervan.
- Inspelen op nieuwe ontwikkelingen en het DGToeslagen hierover proactief informeren.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie.

3.3 Rol accountmanagers

De betrokken organisaties hebben medewerkers aangewezen die contact met elkaar onderhouden over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er wijzigingen zijn, informeren zij betrokkenen hierover, bij voorkeur schriftelijk.

De accountmanagers onderhouden het contact met elkaar en overleggen over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er klachten zijn bespreken zij deze en zoeken samen naar een oplossing. Escalatie is beschreven in het hoofdstuk klachten, geschillen en escalatie.

De accountmanagers zijn:

Voor het DGBelastingdienst/directie CAP:	(tot 1 januari 2021) , @belastingdienst.nl
Voor het DGToeslagen:	 , @belastingdienst.nl

3.4 Capaciteitsinzet

De directie CAP van de Belastingdienst voert nagenoeg alleen geïntegreerde processen uit op het terrein van toeslagen. Geïntegreerd betekent hier dat de processen met behulp van dezelfde systemen en dezelfde (groep van) medewerkers als bijdrage aan de van klant tot klant processen horend bij 2 of drie uitvoeringsorganisaties (DGToeslagen en/of DGBelastingdienst en/of DGDouane) worden uitgevoerd. Er kan dan ook geen capaciteit voor de uitvoering van deze samenwerkingsafspraken rechtstreeks berekend of herleid worden. Om een beeld te krijgen van de kwantitatieve inzet is derhalve een toerekening nodig. De directie CAP en het DGToeslagen stellen voor dat een onafhankelijke derde, bijvoorbeeld de directie C&F, alternatieven als basis voor kostentoerekening voorlegt aan het 3DG-overleg (in casu de Stuurgroep Ontvlechting). Uit de alternatieven kunnen de drie DG's dan een keuze maken.

4. Afspraken per samenwerkingsvorm

De intensiteit en de diversiteit in de samenwerkingsvormen zijn groot. Per samenwerkingsvorm worden afspraken gemaakt.

4.1 Hoofdprocessen

In het "procesoverzicht CAP" zijn alle processen opgenomen die bij de directie CAP worden uitgevoerd en waar een bijdrage wordt geleverd aan de "keten van klant tot klantprocessen die liggen op het terrein van toeslagen". Ten opzichte van 2020 worden de volgende wijzigingen in de CAP-processen op het terrein van toeslagen, voorgesteld. Deze wijzigingen worden expliciet ter goedkeuring voorgelegd aan het 3 DG-overleg, in casu de Stuurgroep ontvlechting in haar vergadering van december 2020.

Proces, Deelproces of Subproces	Situatie in 2021	Aard van de wijziging
	Gewijzigd continueren	nnb
	Gewijzigd continueren	Nnb
	Gewijzigd continueren	Nnb
	Gewijzigd continueren	Nnb
	Gewijzigd continueren	Nnb
	Gewijzigd continueren	Nnb

Zoals hierboven al aangegeven voert de directie CAP productieprocessen uit voor drie uitvoeringsorganisaties, namelijk het DGBelastingdienst, het DGToeslagen en het DGDouane. Deze productieprocessen zijn vaak geïntegreerd. Met andere woorden: hetzelfde proces wordt met behulp van dezelfde systemen en medewerkers uitgevoerd als bijdrage aan de van klant tot klantprocessen horend bij twee of drie van de genoemde uitvoeringsorganisaties.

De directie CAP onderscheidt vier hoofdprocessen, namelijk 'productieregie', 'innen en uitbetalen', 'heffen' en tenslotte 'gegevens'.
Onderstaand een korte weergave van wat deze hoofdprocessen behelzen. Daarbij wordt opgemerkt dat het zich beperkt tot de primaire processen en de processen die direct, onlosmakelijk en rechtstreeks gekoppeld zijn aan het primair proces. Dat betekent dat ondersteunende processen als financiën, facilitair, HR, communicatie, IV en een deel van kennismanagement niet zijn meegenomen.

Op het terrein van toeslagen wordt één van de CAP-hoofdprocessen volledig, dat wil zeggen alle processen, deelprocessen en sub-processen van dat hoofdproces, uitgevoerd als bijdrage aan de van klant tot klantprocessen op het terrein van toeslagen. Dit betreft het hoofdproces "heffingen". Van de andere hoofdprocessen zijn er een beperkt aantal processen of deelprocessen/sub-processen die niet door de directie CAP worden uitgevoerd.

Hoofdproces innen en uitbetalen
Betalen en innen horen bij dit hoofdproces. Uiteraard hoort in dit hoofdproces ook dat betalingen, geinde bedragen en betaalafspraken adequaat worden verwerkt, geadministreerd en verantwoord. Tenslotte hoort bij dit hoofdproces ook het proces 'procesbeheersing en ondersteuning'. Dit om een adequate uitvoering van de primaire processen mogelijk te maken.
Op het terrein van toeslagen gaat het bij dit hoofdproces om een beperkt aantal stromen die niet door de directie CAP worden uitgevoerd. Kortheidshalve wordt verwezen naar de onderstaande tabel.

1878913 00439

Hoofdproces gegevens
In dit hoofdproces worden gegevens ingewonnen en beschikbaar gesteld. Bij inwinnen kan gedacht worden aan bedrijven die informatie en aan derden die contra-informatie aan het DGBelastingdienst beschikbaar stellen. Van verstrekken is sprake als het DGBelastingdienst aan bijvoorbeeld het CAK gegevens beschikbaar stelt zodat het CAK grondslagen beschikbaar krijgt voor de uitvoering van haar processen. Ook het intern beschikbaar stellen zodat toezicht-medewerkers of medewerkers van de Belastingtelefoon hun taken kunnen uitvoeren, hoort bij dit hoofdproces. Een onderdeel van dit hoofdproces is 'ontvangen en mededelen. Het gaat dan om (digitale) berichten en/of gegevens. Gedacht kan worden aan brieven gericht aan bedrijven of aan door bedrijven ingediende aangiften.
Voor de processen die binnen dit hoofdproces op het terrein van toeslagen niet door de directie CAP worden uitgevoerd, zij verwezen naar onderstaande tabel.

Hoofdproces heffen
In dit hoofdproces legt het DGBelastingdienst massaal aanslagen op aan burgers en bedrijven. Alle processen die de directie CAP binnen dit hoofdproces uitvoert worden ook uitgevoerd op het terrein van toeslagen.

Hoofdproces productieregie
Om de productieketens horend bij innen, uitbetalen, verstrekken en inwinnen van gegevens, versturen van papieren en digitale berichten in samenhang logistiek op elkaar af te stemmen, te plannen en te monitoren, wordt het hoofdproces productieregie bij de directie CAP uitgevoerd. Omdat er onder de noemer van de andere hoofdprocessen op het terrein van toeslagen (deel)processen worden uitgevoerd is per definitie ook het hoofdproces productieregie bij de directie CAP van toepassing op de 'keten van klant tot klant toeslagenprocessen'.

4.2 Processen

De volgende processen werden in 2020 niet uitgevoerd door de directie CAP voor het DGToeslagen.

Hoofdproces	Proces	Geheel of deels	Gewijzigd continueren	Stoppen	Afspraken over informeren/ rapportage
Productieregie	Interne controleplan realiseren	Deels			
Verwerken gegevens	Ontvangen, mededelen en ondersteuning software ontwikkelaars	Deels			
Innen en uitbetalen	Verwerken en beheren van heffings- en inningsbesluiten	Deels			
	Verwerken van betalingen en inning	Deels			
	Uitbetalen, innen en verrekenen	Deels			
	Massale productie- en procesregie	Deels			
	Meldingen verzoeken/vragen, overzichten en besluiten	Deels			
Heffing	Nvt	Nvt			

De volgende voor de CAP-processen relevante toeslagen-processen werden in 2020 uitgevoerd door het DGToeslagen

Proces	Continueren	Gewijzigd continueren	Stoppen	Afspraken over informeren/rapportage

4.3 Deelprocessen en sub-processen

In voorgaande paragraaf staan de processen genoemd die deels wel en deels niet worden uitgevoerd op het terrein van toeslagen. Onderstaand worden de deelprocessen en/of sub-processen genoemd van de bovengenoemde processen die de directie CAP niet uitvoert als bijdrage aan de 'van klant tot klant toeslagenprocessen'. Eventuele aanvullende afspraken naast "rapporteren" (zie paragraaf 3.2) worden eveneens in deze paragraaf benoemd.
Het kan dan bijvoorbeeld gaan over:

- Vertegenwoordiging. Bijvoorbeeld vertegenwoordiging door het DGBelastingdienst mede namens het DGToeslagen in (inter)departementale overleggen, besturen van organisaties. Of omgekeerd de vertegenwoordiging van het DGToeslagen mede namens het DGBelastingdienst in het domein van de door de directie CAP uitgevoerde processen.
- Gezamenlijke controles in het toezicht of opsporing.

Hoofd-proces	Proces	Deelproces	Subproces	Aanvullende afspraken
Productie regie	Interne controleplan realiseren	Voor handmatige fiscale toezichtsprocessen		**nnb**
Hoofd-proces verwerken van gegevens	Ontvangen, mededelen en ondersteuning software ontwikkelaars	Beheren en besturen van productie	Functioneel beheer PDO	
Hoofd-proces innen en uitbetalen	Verwerken en beheren van heffings- en inningsbesluiten	Innen van burgers en bedrijven	Verwerken van beschikkingen	
	Verwerken van betalingen en inning	Innen	Administreren geinde bedragen	
			Verantwoording geinde bedragen	
	Uitbetalen, innen en verrekenen	Verwerken van betalingen	Spoedbetalingen via IBP	

4.4 De drie ketens bij de directie CAP

Zoals eerder aangegeven is de directeur CAP verantwoordelijk voor drie ketens.
Elke keten bij de directie CAP is gericht op het verbeteren en moderniseren van de onder de keten vallende processen. Daarbij staan Burgers, Bedrijven en Intermediairs (BBI) centraal.
In de ketens worden daartoe onder meer de volgende initiatieven genomen.

- het voorbereiden/maken van beleid/visie ten aanzien van de inrichting van de ketenprocessen (bijvoorbeeld Domeinarchitectuur);
- portfoliomanagement;
- het adviseren over wet- en regelgeving en beleid (op uitvoerbaarheid);
- het samenwerken met andere overheden en instellingen zoals Logius en de banken.

De keten auto

Deze keten heeft geen raakvlakken met de van klant tot klant processen op het terrein van toeslagen. Deze keten blijft in dit document dan ook verder buiten beschouwing.

De keten innen en uitbetalen

In de van klant tot klantprocessen op het terrein van toeslagen is er sprake van zowel betaalprocessen als inningsprocessen. Bij de inningsprocessen kan worden gedacht aan het innen van terug te betalen toeslaggelden. Bij de betaalprocessen kan gedacht worden aan uitbetaald toeslagen. In het bijgevoegde procesoverzicht is weergegeven welke processen op het terrein van innen en uitbetalen de directie CAP uitvoert als bijdrage aan de van klant tot klantprocessen op het terrein van toeslagen. In 2021 zullen alle inning- en uitbetaalprocessen onderdeel blijven van de keten innen en uitbetalen. Het DG Toeslagen zal in 2021 ook deelnemer blijven aan deze keten, zowel voor wat betreft de ketentafel als voor het ketenbestuur.

De keten gegevens (exclusief ontvangen/mededelen)

In de van klant tot klantprocessen op het terrein van toeslagen is er sprake van talrijke gegevensprocessen. Gedacht kan worden aan het ter beschikking stellen van gegevens voor burgers op de digitale portalvoorzieningen. Ook kan gedacht worden aan het inwinnen van gegevens die nodig zijn om de correcte grondslagen te bepalen voor het toekennen van het toeslagenrecht van burgers. In het procesoverzicht is weergegeven welke processen op het terrein gegevens de directie CAP uitvoert als bijdrage aan de van klant tot klantprocessen op het terrein van toeslagen. In 2021 zullen alle gegevensprocessen onderdeel blijven van de keten innen en uitbetalen. Het DG Toeslagen zal in 2021 ook deelnemer blijven aan deze keten, zowel voor wat betreft de ketentafel als voor het ketenbestuur. Het onderdeel van het domein gegevens "ontvangen/mededelen" is onderdeel van de keten Interactie. Verwezen wordt naar de samenwerkingsafspraken tussen de directie KI&S, waaronder de keten Interactie valt, en het DG Toeslagen. Ten overvloede wordt opgemerkt dat de directie CAP wel processen uitvoert voor het DG Toeslagen op het terrein van "ontvangen/mededelen", zoals ook weergegeven in het procesoverzicht. Dat staat los van aan welke keten deze processen zijn toebedeeld.

Afspraken ketens

Onderstaand worden de afspraken weergegeven die gemaakt worden ten aanzien van de beide relevante ketens (excl keten auto).

- De Directeur Toeslagen neemt deel aan beide ketentafels;
- Een beleidsadviseur van het team bij Toeslagen waar Architectuur en Portfolio onder valt, neemt deel aan het ketenbureau gegevens.
- Afhankelijk van het belang voor Toeslagen worden afspraken gemaakt over deelname van medewerkers Toeslagen aan werkgroepen die ressorteren onder de beide ketens van CAP.
- Afhankelijk van het belang voor CAP worden afspraken gemaakt over deelname van medewerkers CAP aan werkgroepen die ressorteren onder de ketens Toeslagen.
- De Directeur CAP vertegenwoordigt eveneens Toeslagen in <nader in te vullen>
- De domeinarchitect Toeslagen en domeinarchitecten van beide ketens bij CAP borgen de samenhang en afbakening tussen de domeinarchitecturen.

1878913 00439

- Voor wat betreft de portfolio IV van beide ketens verloopt de samenwerking volgens de lijnen in de tabel hieronder.

Processtappen Portfolioproces IV	**Toeslagen**	**Ketens CAP**	**Ander onderdeel**	**Verantwoordelijken**
Aangeven kaders	x		x	IV&D en CIO DGToeslagen
Inleggen prognose vraag follow ketens CAP voor het DGToeslagen 6Q incl. bekend maken prioritering en categorisering voor bijbehorende concrete werkpakketten. Dit gebeurt in lijn met Portfolio herijkingscyclus van het DGBelastingdienst.	x			Portfoliomanager DGToeslagen
Beoordelen vraag DGToeslagen follow ketens directie CAP 6Q. Dit gebeurt in lijn met Portfolio herijkingscyclus van het DGBelastingdienst.		x		Portfoliomanagers ketens CAP
Vaststellen wat ketens CAP kunnen leveren en wat zij niet kunnen leveren. Dit gebeurt in lijn met Portfolio herijkingscyclus van het DGBelastingdienst.	x	x		Portfoliomanagers DGToeslagen en ketens directie CAP
Inleggen definitieve vraag follow ketens directie CAP voor DGToeslagen 6Q incl. bekend maken prioritering en categorisering voor bijbehorende concrete werkpakketten. Dit gebeurt in lijn met Portfolio herijkingscyclus van het DGBelastingdienst.	x			Portfoliomanager DGToeslagen
Inleggen opdrachten portfolio ketens directie CAP 6Q		x		Portfoliomanagers ketens directie CAP
Maken PI-periodiek- en viermaands rapportage op realisatie afgesproken resultaten en uitnutting		x		Portfoliomanagers ketens directie CAP
PI-periodiek- en viermaandelijks: herprioritering	x	x		Portfoliomanagers DGToeslagen en ketens van de directie CAP

5. Bestuurlijke informatie en rapportages

Rapportages

Periodiek levert de directie CAP rapportages op aan het DGToeslagen. Ook levert het DGToeslagen rapportages op aan de directie CAP om daarmee te borgen de samenwerking continu te verbeteren.
De rapportages zijn onderdeel van de managementinformatie en komen geautomatiseerd tot stand. Er is derhalve geen sprake van maatwerkrapportages die handmatig samengesteld worden.

Als nieuw onderdeel van de P&C-cyclus wordt eens per vier maanden door de directie CAP aan de het DGToeslagen een rapportage aangeleverd over de samenwerking tussen het DGToeslagen en de directie CAP. Daarmee wordt beoogd dat het DGToeslagen voldoende informatie verkrijgt om de relevante buitenwereld adequaat te informeren over de hele cyclus van klant tot klant toeslagenprocessen. Met dezelfde informatie kan de dgToeslagen zich desgewenst naar bewindspersonen ook verantwoorden over de gehele cyclus van klant tot klantprocessen op het terrein van toeslagen. Het DGToeslagen en de directie CAP stemmen af welke informatie minimaal in de rapportages moet zijn opgenomen. Om ieder misverstand te voorkomen: de directie CAP verantwoordt zich niet naar de dgToeslagen. De directie CAP valt immers onder het DG Belastingdienst en de directeur CAP verantwoordt zich dan ook naar de dgBelastingdienst.

Er zijn 2 soorten rapportages: a) managementrapportages, b) procesrapportages.

A) managementrapportages
Zoals hierboven aangegeven worden periodiek geautomatiseerde rapportages opgeleverd door het DGBelastingdienst voor het DGToeslagen. Hierin wordt gerapporteerd over het al dan niet realiseren van de kpi's die jaarlijks afgesproken zijn in onderhavige samenwerkingsafspraken.

Verschijningsdata
Eens per 4 maanden wordt de managementrapportage van Belastingdienst/CAP aan DGToeslagen opgeleverd.
De aanleverdata in 2021 zijn:
Ten behoeve van VMR 1 over de periode januari – april : 1 juni
Ten behoeve van VMR 2 over de periode mei - augustus : 1 september
Ten behoeve van VMR 3 over de periode september – december : 1 februari

KPI's van CAP als wel van de ketens "toeslagen", "innen en uitbetalen" en "gegevens"
De onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's) worden afgesproken voor de processen die directie CAP en de ketens die onder directie CAP en DGToeslagen vallen uitvoeren als bijdrage aan de van klant tot klant toeslagen processen .

KPI	Omschrijving	Norm
Nnb	nnb	

B) Procesrapportages

Ten behoeve van tijdige en adequate bijsturing van de logistiek van processen en/of de resultaten van processen zijn er procesrapportages nodig. Zowel de directie CAP als het DG Toeslagen leveren in beginsel maandelijks de onderstaande procesrapportages op.

1878913 00439

Rapportage over proces... .	Toeslagen	CAP	Maandelijks of afwijkend

6. Overlegvormen

De partijen bespreken regelmatig hoe de samenwerkingsafspraak verloopt. De volgende overleggen vinden plaats tijdens de looptijd van de samenwerkingsafspraak.

Vastgelegd wordt het soort overleg, het doel en de onderwerpen, de deelnemers en de frequentie. De volgende overleggen worden onderscheiden:

4. De samenwerking tussen betrokkenen
5. Herprioritering en herziening van de afspraken
6. Nader uitwerking en portfoliomanagement

6.1 Samenwerking

Toeslagen en belastingdienstdirectie CAP bespreken periodiek hoe de samenwerking verloopt. De volgende overleggen vinden plaats gedurende het kalenderjaar 2021.

Soort overleg	Doel en onderwerpen	Deelnemers	Frequentie (minimaal)
Strategisch overleg	• Besluitvorming over eventuele herprioritering van de jaarlijkse afspraken (samenwerking-afspraken)	DG Toeslagen, directeur CAP en DG Belastingdienst	2x per jaar en zo nodig tussentijds
Tactisch overleg	• Bespreken voortgang en stand van zaken van de processen • Escalatiepunten mbt processen en samenwerking	• Clusterdirecteur CAP en directeur Toeslagen	1x per kwartaal en zo nodig tussentijds
Operationeel overleg	Mogelijke operationele knelpunten wegnemen.	• Ketenregisseur CAP(voorzitter) • Deelnemer ketenbureau Toeslagen • M2 CAP van het te bespreken proces • M2 Toeslagen waarvoor het operationele knelpunt relevant is.	1 x per vier weken en tussentijds indien nodig

De belangrijkste uitkomsten van deze overleggen worden vastgelegd in een besluitenlijst. De directie CAP draagt zorg voor de vastlegging. Indien nieuwe afspraken worden vastgelegd ter vervanging van de afspraken vastgelegd in dit document, wordt een addendum opgesteld en gevoegd bij dit document.

6.2 Herprioritering en herziening van de afspraken

Om te borgen dat er jaarlijks aan de voorkant robuuste en goed doordachte afspraken liggen en de operationele processen uitgevoerd kunnen worden volgens de overeengekomen planning wordt er voor gekozen dat herijking van de jaarlijkse afspraken niet anders dan via het hoogste niveau van de beide uitvoeringsorgansisaties, het zogenaamde strategisch overleg, kunnen worden besloten. Zoals in bovenstaand overzicht weergegeven worden dergelijke herprioriteringen door de operationele en tactische overleggen voorbereid. Het overleg wordt georganiseerd vanuit de directie CAP; de dgBelastingdienst is de voorzitter. De directeur CAP stuurt voorafgaand aan het overleg een agenda op en stuurt stukken op ter voorbereiding indien nodig.

1878913 00439

7. Financiën

7.1 Algemeen

- De afspraken zijn gemaakt binnen de budgettaire kaders van het jaarcontract 2021 van de directeur Belastingdienst/CAP met het DG Belastingdienst en het jaarcontract 2021 van het DG Toeslagen met de SG Financiën.
- De samenwerkingsafspraken leiden niet tot verrekening van door het DG Belastingdienst gemaakte kosten.
- Er is geen sprake van bestaande verrekenafspraken die in 2021 worden gecontinueerd. Er worden geen nieuwe verrekeningen afgesproken.
- Directe kostentoekenning is in verband met de grote vervlochtenheid van de processen niet mogelijk. Om de kostentoekenning toch mogelijk te maken zal op DG-niveau een keuze gemaakt moeten worden voor een verdeelsleutel.

1878913 00439

8. Klachten, geschillen en escalatie

- Algemeen
  De directie CAP en het DG Toeslagen streven ernaar om de dienstverlening te leveren conform de afspraken die in dit document zijn gemaakt. Toch kan het gebeuren dat er ontevredenheid bestaat over de dienstverlening en de andere vormen van samenwerking of het proces van klachtafhandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een reactie of oplossing wordt verwacht. Deze ontevredenheid kan in de vorm van klacht worden gemeld bij de accountmanager van het onderdeel waarover de klacht gaat (CAP respectievelijk Toeslagen). De betreffende accountmanager ziet elke klacht als een signaal om de dienstverlening en/of de organisatie en de samenwerking te verbeteren. Daarmee probeert de accountmanager toekomstige klachten over het onderwerp te voorkomen of te verminderen (leercirkel).

- Registratie
  De accountmanager van CAP respectievelijk Toeslagen zorgt voor een goede registratie van de klacht. De volgende zaken worden in ieder geval geregistreerd:
  -naam melder
  -omschrijving klacht
  -datum melding
  -datum afhandeling
  -wijze van afhandeling
  -behandelaar klacht

  Na ontvangst van de klacht stuurt de accountmanager altijd een ontvangstbevestiging naar de accountmanager van het andere dienstonderdeel (CAP respectievelijk Toeslagen), met de daarin de gemelde klacht en de te nemen vervolgstappen.

- Afhandeling
  Binnen twee werkdagen na melding van de klacht neemt de accountmanager contact op met de melder. De accountmanager bepaalt op welke manier er een terugkoppeling komt (persoonlijk of digitaal). De accountmanager geeft aan wanneer de klacht wordt afgehandeld en houdt de accountmanager van het andere dienstonderdeel in de tussentijd op de hoogte van de voortgang.
  Na afhandeling van de klacht ontvangt de melder hiervan een bevestiging van de accountmanager waaraan de melding is gedaan.

- Escalatie
  In geval van verschillen van inzicht (over de aard van het probleem en/of mogelijke oplossingen) zal eerst in de daarvoor voorziene overleggen op de werkvloer worden getracht deze verschillen te overbruggen. Indien dat niet tot wederzijdse overeenstemming leidt is het escalatieniveau de directeur CAP met een van de directeuren van Toeslagen. Indien zij beiden er ook niet uitkomen zal het verschil van inzicht worden geëscaleerd naar het DG Toeslagen samen met het DG Belastingdienst.



Samenwerkingsafspraken

Tussen DG Belastingdienst en DG Toeslagen

Looptijd: 1-1-2021 tot 31-12-2021

Meer specifiek tussen

directie Belastingdienst KI&S

en

DG Toeslagen

1878913 00439

Inhoud

1.	Inleiding	69
2.	Algemene afspraken	70
3.	Verantwoordelijkheden	71
4.	Afspraken per samenwerkingsvorm	73
5.	Bestuurlijke informatie en rapportages	75
6.	Overlegvormen	77
7.	Financiën	79
8.	Geschillen en calamiteiten	80

1. Inleiding

Op 11 januari 2020 heeft de Minister van Financiën de Kamer geïnformeerd over zijn besluit om de Belastingdienst te ontvlechten naar drie aparte Directoraten-Generaal, te weten DG Belastingdienst, DG Toeslagen en DG Douane. Vanaf 1 januari 2021 zal er binnen het Ministerie van Financiën sprake zijn van een nieuw DG Toeslagen. De directies Toeslagen en Uitvoering Herstel Toeslagen (UHT) zullen per die datum administratief en hiërarchisch overgebracht worden naar het DG Toeslagen en ook de eindverantwoordelijkheid voor de keten Toeslagen gaat per 1 januari 2021 over naar het DG Toeslagen. Deze stap in de ontvlechting maakt het noodzakelijk afspraken te maken over de samenwerking tussen het DG Belastingdienst en het nieuwe DG Toeslagen.

Om te komen tot een zelfstandige positionering van de drie Directoraten-Generaal Belastingdienst, Toeslagen en Douane is er gekozen voor een gefaseerde aanpak van de ontvlechting waarvoor een Programma is ingesteld. In het kader van fase 3a van het Programma Ontvlechting (zie bijlagen) wordt een overeenkomst opgesteld waarin de samenwerkingsafspraken tussen de diverse onderdelen van de Belastingdienst en het DG Toeslagen zijn vastgelegd.

In dit document zijn de afspraken over de samenwerking tussen de directie KI&S van het DG Belastingdienst en het DG Toeslagen vastgelegd voor het kalenderjaar 2021.

1878913 00439

2. Algemene afspraken

2.1 Samenwerkingsafspraken

In dit document zijn de afspraken over de samenwerking tussen de directie KI&S (hierna: KI&S) van het DG Belastingdienst en het DG Toeslagen (hierna: Toeslagen) op het terrein van toeslagen vastgelegd voor het kalenderjaar 2021.

Hieronder vallen ook de afspraken met betrekking tot de samenwerking tussen het DG Toeslagen en de directie KI&S in de respectievelijke ketens Toeslagen en Interactie.

Het DG Toeslagen en de directie KI&S zullen tezamen als 'Partijen' worden aangeduid

2.2 Looptijd

Deze afspraken zijn gemaakt voor het jaar 2021. Tussentijds bespreken de aangewezen accountmanagers of er aanpassingen nodig zijn. Eventuele wijzigingen worden in onderling overleg en alleen met wederzijds goedvinden doorgevoerd en in een addendum vastgelegd.
Voor de jaren 2022 en volgende worden tijdig nieuwe afspraken gemaakt. Indien dit niet tijdig plaatsvindt spreken de directie KI&S van de Belastingdienst en het DG Toeslagen af dat het de intentie is om de samenwerking, zoals deze voor 2021 is afgesproken, voort te zetten.

Ingangsdatum samenwerkingsafspraken: 1-1-2021
Beëindigingsdatum samenwerkingsafspraken: 31-12-2021.

2.3 Uitgangspunten

De basis voor de samenwerkingsafspraken is de gelijkwaardigheid en wederkerigheid van beide partners. Het uitgangspunt voor deze overeenkomst is dat de burger centraal staat. De samenwerkingsafspraken zijn met grote zorg vastgelegd in dit document. Toch kan het voorkomen dat bestaande afspraken onverhoopt niet zijn vastgelegd in de samenwerkingsafspraken. In een dergelijk geval spreken de directie KI&S van de Belastingdienst en het DG Toeslagen af, dat de samenwerking zoals deze in 2020 bestond ongewijzigd wordt voortgezet in 2021. Om dit mogelijk te maken informeren beide partners elkaar over ontwikkelingen en resultaten in de processen die de samenwerking raken. Aanvullende afspraken worden in een addendum behorende bij de samenwerkingsovereenkomst vastgelegd. Dit is ook van toepassing indien op basis van ontwikkelingen en nieuwe inzichten er nieuwe afspraken nodig zijn.

De Belastingdienst en Toeslagen zijn continu in beweging. De directie KI&S en het DG Toeslagen spreken af zich in te zullen zetten voor verbeterinitiatieven die door één van de partijen zijn en/of worden geïnitieerd ten behoeve van de verbetering van de dienstverlening voor het jaar 2021 en volgende jaren.

2.4 Bijlagen en addendum

De inhoud van de bijlagen wordt gelijktijdig met de inhoud van dit document vastgesteld. Tijdens de looptijd van dit document kan de inhoud van de bijlagen via een addendum worden aangepast als de accountmanagers het daarover eens zijn. Deze wijziging wordt voorzien van een ingangs- en einddatum.

Andere relevante documenten van belang voor de samenwerkingsafspraken zijn: Documenten	Datum
Bijlage 1 Taakverdeling Toeslagen-KI&S	
Bijlage 2 Plan van aanpak dd 12 juni 2020	
Bijlage 3 DVO KI&S en Toeslagen versie 1.3.2	
Bijlage 4 Interne leverafspraken KI&S-Toeslagen	
Bijlage 5 Afspraken KI&S-UHT	
Bijlage 6 Begroting Intensivering KI&S-Toeslagen	
Bijlage 7 Jaarwerkplan KI&S-Toeslagen 2021	

3. Verantwoordelijkheden

3.1 Verantwoordelijkheden DG Toeslagen:

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- De informatie verschaffen aan de Belastingdienst die nodig is om de samenwerking zo goed mogelijk vorm te geven.
- Bij langere afwezigheid van de accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerkingsafspraken.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van de Belastingdienst mag worden verwacht.
- KI&S informeren over veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking. KI&S wordt ook geïnformeerd over de gevolgen hiervan.
- Inspelen op nieuwe ontwikkelingen en KI&S hierover proactief informeren.

3.2 Verantwoordelijkheden Belastingdienst, directie KI&S

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- Toeslagen in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over voorgenomen wijzigingen in de samenwerkingsafspraken.
- Toeslagen onmiddellijk informeren als de werkzaamheden verstoord dreigen te raken met vermelding van de oorzaak, gevolgen en de getroffen maatregelen.
- Bij langere afwezigheid van de aangewezen accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerking.
- Schriftelijk rapportages, zoals vastgelegd in bijlage C.
- Toeslagen informeren over veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking. Toeslagen wordt ook geïnformeerd over de gevolgen hiervan.
- Inspelen op nieuwe ontwikkelingen en de Toeslagen hierover proactief informeren.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van de Toeslagen mag worden verwacht.

3.3 Rol accountmanagers

Betrokken organisaties hebben de medewerkers aangewezen die contact met elkaar onderhouden over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er wijzigingen zijn, informeren betrokkenen hierover schriftelijk.

De accountmanagers onderhouden het contact met elkaar en overleggen over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er klachten zijn bespreken zij deze en zoeken samen naar een oplossing. Escalatie is beschreven in het hoofdstuk klachten, geschillen en escalatie.

De accountmanagers zijn:

Voor de Belastingdienst/directie KI&S	**Accountmanager** Tel.: Mail: @belastingdienst.nl
Voor Toeslagen	**Accountmanager** Tel.: Mail: @belastingdienst.nl

1878913 00439

Plaatsvervangend accountmanager
[redacted]
Tel.: [redacted]
Mail: [redacted]@belastingdienst.nl

3.4 Contactpersonen
Toelichting

Onderdeel	Naam	E-mail	Functienaam en bijzonderheden
KI&S	[redacted]	[redacted]@belastingdienst.nl	[redacted]
KI&S		[redacted]@belastingdienst.nl	bedrijfsvoering
KI&S		[redacted]@belastingdienst.nl	[redacted]
Toeslagen		[redacted]@belastingdienst.nl	
Toeslagen		[redacted]@belastingdienst.nl	[redacted] interactie
Toeslagen		[redacted]@belastingdienst.nl	[redacted] D.A.T.
Toeslagen		[redacted]@belastingdienst.nl	[redacted] bedrijfsvoering

3.5 Capaciteitsinzet

KI&S voert voor Toeslagen diverse processen uit. Voor een deel zijn binnen deze processen producten en diensten specifiek te onderkennen. De indicatie voor de specifieke inzet voor Toeslagen is ca. 275 – 300 fte. Maar bij een ander deel van de processen zijn de werkzaamheden generiek van aard en worden geïntegreerd voor zowel Belastingdienst, Toeslagen als Douane uitgevoerd. Voor deze processen vindt geen aparte vastlegging plaats voor de verschillende werkstromen. Voor het goed kunnen bepalen van het aantal fte's zijn een aantal nadere afspraken nodig om tot een goede vaststelling te komen. Het voorstel is om hiervoor een transparante toerekenings-methodiek te bepalen die ook kan worden voorgelegd aan het 3DG-overleg. In die transparante moet duidelijk worden hoe wordt omgegaan met de werkzaamheden die bij KI&S geïntegreerd worden uitgevoerd.

Daarnaast speelt mee dat de werkzaamheden die onderdeel zijn van deze samenwerkings-overeenkomst in belangrijke mate aanbod gedreven zijn. Ook hiervoor is goed om van te voren afspraken hoe hier voor 2021 en volgende jaren mee wordt omgegaan. Zeker voor 2021 voorziet KI&S een grotere mate van onvoorspelbaarheid als gevolg van de maatschappelijke ontwikkelingen door Covid-19. Ook dit zou onderdeel moeten zijn van een transparante toerekeningsmethodiek.

4. Afspraken per samenwerkingsvorm

De intensiteit en de diversiteit in de samenwerkingsvormen zijn groot. Per samenwerkingsvorm worden afspraken gemaakt.

4.1 Producten + diensten

Hieronder volgt een opsomming van de geleverde producten en diensten.

Digitaal
- Het actueel en relevant houden van de volgende producten en (eind/val)redactie op:
  - Folio en brieven
  - Mijn Toeslagen
  - De KOT-app
  - www.toeslagen.nl
- Vernieuwing en doorontwikkeling zowel op de website als op folio en brieven. Voor vernieuwingen en doorontwikkeling in Mijn Toeslagen en de KOT-app ligt het primaire eigenaarschap en dus de opdrachtgeverschap bij Toeslagen.

Webcare
- Klantvragen beantwoorden via social media kanalen Twitter, Facebook en Instagram
- Proactief te kunnen communiceren via de sociaal media kanalen Twitter, Facebook en Instagram
- Online media monitoring en rapportages n.a.v. de monitoring.

Telefonie
- Verwerken van het inbound telefonieverkeer
- Outbound telefonie

Kanaal- en ketenregie
- Kanaaloverstijgende coördinatie en monitoring

De taken en taakverdeling behorende bij de te leveren diensten en producten zijn beschreven in bijlage 1. De samenwerking wordt op alle genoemde punten ongewijzigd gecontinueerd in 2021.

4.2 UHT en Vernieuwing

4.2.1 UHT
In het kader van herstel is er 1 medewerker[7] van KI&S tijdelijk geplaatst bij Toeslagen. Partijen spreken af dat deze medewerker tot uiterlijk 31 december 2021 voor Toeslagen blijft werken, daarna wordt de medewerker weer teruggeplaatst in zijn oude functie bij KI&S.

UHT heeft, naast de eerder benoemde uitleen, afspraken gemaakt met KI&S. Betreffende afspraken zijn vastgelegd in het plan van aanpak. De conceptversie van het plan van aanpak is toegevoegd als bijlage 5 aan dit document. Partijen spreken af dat de laatste versie en/of de definitieve versie van dit document geldig is, ook als deze niet wordt toegevoegd als addendum aan dit document

4.2.2 Vernieuwing
Voor de bijdragen van KI&S aan het programmaplan vernieuwing dienstverlening toeslagentoeslagen ligt een begroting (bijlage 6) ten grondslag welke is gebaseerd op prognoses vanuit Toeslagen. Partijen spreken af dat indien er nieuwe inzichten ontstaan over de inzet vanuit KI&S aan dit intensiverings-programma deze via een addendum worden vastgelegd. Partijen spreken af dat de laatste versie en/of de definitieve versie van dit document geldig is, ook als deze niet wordt toegevoegd als addendum aan dit document

[7] Situatie op 1 september 2020

1878913 00439

4.3 Overige samenwerkingsvormen

In deze paragraaf worden afspraken gemaakt over andere samenwerkingsvormen.

4.3.1. Projecten

In het jaarwerkplan KI&S toeslagen in de bijlage 7 staat een gedetailleerde weergave van de projecten die op dit moment in beeld zijn waar KI&S aan zal werken incl. de voorwaarde die nodig zijn om die projecten uit e voeren.

Daarnaast levert KI&S een bijdrage een de trajecten UHT en het programmaplan vernieuwing dienstverlening toeslagen. Voor beide trajecten zijn initiële planningen opgemaakt waarin de bijdrage is omschreven. Zie ook onderdeel 4.2 van deze overeenkomst. Over de verantwoording van de budgetten die voor beide trajecten zijn vastgesteld worden in samenspraak met CD C&F nadere afspraken gemaakt.

Voor wat betreft generieke projecten vanuit de Belastingdienst, waar KI&S bij betrokken is en die mogelijk raakvlak hebben met Toeslagen, wordt Toeslagen tijdig geïnformeerd over mogelijk impact voor Toeslagen via de afgesproken overlegvormen. Dit zullen veelal projecten betreffen waar ook andere onderdelen van de Belastingdienst bij betrokken zijn.

4.3.2 gegevensuitwisseling

Partijen hebben een DVO opgesteld waarin afspraken zijn gemaakt over gegevensleveringen tussen beide partijen. Deze DVO is toegevoegd als bijlage 3 aan dit document. Ook over interne gegevensleveringen zijn afspraken gemaakt, de leverafspraken zijn toegevoegd als bijlage 4 aan dit document.

Partijen zetten de interne leverafspraken in 2021 om naar een gegevensleveringsovereenkomst, omdat Toeslagen vanaf 2021 onder een andere DG valt.

Het is van groot belang dat de DVO up to date is. Partijen spreken een nieuwe werkwijze af waarbij gegevens na toevoeging aan de DVO geleverd worden

Partijen spreken af dat de laatste versie van beide documenten geldig zijn, ook als deze niet worden toegevoegd als addendum aan dit document.

5. Bestuurlijke informatie en rapportages

Managementrapportages

Periodiek levert de Belastingdienst de voortgangsrapportages op aan Toeslagen
Deze rapportages komen (deels) geautomatiseerd tot stand op basis van de managementinformatie. In aansluiting op de P&C-cyclus worden eens per vier maanden een rapportage aangeleverd over de samenwerking. Daarmee wordt geborgd dat Toeslagen de inzichten uit de rapportages kan meenemen in hun verantwoordingsrapportages.

Er zijn 2 soorten rapportages: a) voortgangsrapportages, b) sturingsrapportages.

A) Voortgangsrapportages
KI&S is vanuit de Rijksbegroting 2021 verantwoordelijk voor een aantal KPI-en die processen omvatten die onderdeel zijn van deze samenwerkingsovereenkomst. Daarnaast heeft KI&S in het jaarcontract 2021 een aantal Dienstonderdeel KPI-en opgenomen die eveneens processen omvatten die onderdeel zijn van deze samenwerkingsovereenkomst. De verantwoordelijkheid over de voortgang van deze KPI-en is onderdeel van het jaarcontract tussen KI&S en de DG Belastingdienst.
Het dienstonderdeel Toeslagen wordt wel over de voortgang van deze KPI-en geïnformeerd, het betreft echter geen verantwoordelijkheidsrapportage. De KPI-en zijn ook niet allen zonder meer verder uit te splitsen naar Toeslagen. In onderstaand overzicht zijn de betreffende KPI-en opgenomen met in een apart kolom de (mogelijke) vertaling naar Toeslagen..

Verschijningsdata

Eens per 4 maanden wordt de voortgangsrapportage opgeleverd. De aanleverdata in 2021 zijn:
Ten behoeve van VMR 1 over de periode jan. – april : binnen 5 werkdagen na afloop van verslagperiode.
Ten behoeve van VMR 2 over de periode mei – aug. : idem
Ten behoeve van VMR 3 over de periode sep. – dec. : idem

KPI's

	Doelstelling 2021	Specifiek v.w.b. de werkstroom Toeslagen 2021
1.Begroting Ministerie van Financiën		
KPI 1 Het realiseren van de bereikbaarheid incl. keuzemenu bij Belastingtelefoon	>90%	Percentage aangenomen op de werkstroom Toeslagen is m.u.v. "betaalweken" >90%
KPI 2 Het realiseren van de kwaliteit van de antwoorden op vragen W&R en status en proces.	>90%	Vooralsnog is onderscheid naar Toeslagen nog niet mogelijk.
KPI 3 Het realiseren van de klanttevredenheid bij Belastingtelefoon en Website conform de streefwaarden. -Van de Burgers en Bedrijven scoort op de gehanteerde 5-puntsschaal een 3 of hoger. -Van de Burgers en Bedrijven scoort op de gehanteerde 5-puntsschaal en 1,5 of lager.	>70% <10%	Er wordt onderzocht of de klanttevredenheid bij de Belastingtelefoon apart kan worden gemeten. Voor de website is dit vooralsnog niet mogelijk.
2.Dienstonderdeel		
PI 5 De effectiviteit van de website komt tot uitdrukking in het percentage bezoekers op de website Belastingdienst.nl dat aangeeft geholpen te zijn met de aangeboden informatie.	>75%	Onderzocht moet worden of de effectiviteit van de website apart kan worden gemeten. Vooralsnog is dit niet mogelijk.
PI 6 Via sociale media worden burgers, bedrijven en douanereizigers geholpen en	>16 miljoen	Onderzocht moet worden het bereik van de social media apart kan worden gemeten. Vooralsnog is dit niet mogelijk.

1878913 00439

gestimuleerd om compliant gedrag te vertonen. Het totale bereik op jaarbasis.		
PI 7 Klantvragen via de social media worden snel en accuraat opgepakt, het percentage binnen openingstijden binnen 2 uur behandeld.	>80%	Onderzocht moet worden het percentage tijdig van de social media apart kan worden gemeten. Vooralsnog is dit niet mogelijk.

Partijen spreken af in 2021 de mogelijkheden te onderzoeken om de KPI's uit te splitsen naar Toeslagen.

B) Sturingsrapportages

Via het ministerie dashboard in SAS VA wordt het BDO van Toeslagen geïnformeerd over de resultaten van Belastingtelefoon. De resultaten van website en webcare wordt maandelijks toegezonden. De informatievoorziening heeft de hiervoor benoemde set met KPI-en als basis. Dit betreft in alle gevallen de informatie waarin (nog) geen onderscheid kan worden gemaakt tussen Belastingdienst en Toeslagen. Aanvullende informatievragen worden via de ketenregisseur van KI&S gesteld.

6. Overlegvormen

De partijen bespreken regelmatig hoe de samenwerkingsafspraak verloopt. De volgende overleggen vinden plaats tijdens de looptijd van de samenwerkingsafspraak.

Vastgelegd wordt het soort overleg, het doel en de onderwerpen, de deelnemers en de frequentie.
De volgende overleggen kunnen worden onderscheiden:

1. De samenwerking tussen betrokkenen
2. Herprioritering en herziening van de afspraken
3. Nader uitwerking en portfoliomanagement

6.1 Samenwerking

Toeslagen en belastingdienst directie KI&S bespreken periodiek hoe de samenwerking verloopt. De volgende overleggen vinden plaats gedurende het kalenderjaar 2021.

Soort overleg	Doel en onderwerpen	Initiatief door	Deelnemers	Frequentie (minimaal)
Operationeel overleg burgers	Voortgang bewaken van opdrachten	KI&S	vertegenwoordiging van de toeslagen, KI&S en CDC	1x per maand
KRT Toeslagen	lopende operationele ontwikkelingen	KI&S	vertegenwoordiging van de toeslagen, KI&S	2 wekelijks
POBT:	operationele afstemming tussen Telefonie van KI&S en Toeslagen (belcentrum)	KI&S	vertegenwoordiging van de toeslagen, KI&S	2 wekelijks
Tactisch burgeroverleg	Kwartaal overleg als escalatie op tactisch niveau van het operationeel overleg burger	KI&S	Vertegenwoordiging van de toeslagen, KI&S	driemaandelijks
Ketentafel Toeslagen:		Toeslagen		
Control room Toeslagen:		Toeslagen		
TPO:		Toeslagen		
TEO:		Toeslagen		
OBO:		Toeslagen		1x per maand

De belangrijkste uitkomsten van deze overleggen worden vastgelegd in een besluitenlijst. De initiatiefnemer van het overleg draagt zorg voor de vastlegging. Indien nieuwe afspraken worden vastgelegd ter vervanging van de afspraken vastgelegd in dit document, wordt een addendum opgesteld en gevoegd bij dit document.

6.2 Herprioritering en herziening van de afspraken

Afspraken ten aanzien van de projecten zoals opgenomen in het jaarcontract lopen in de basis via de lijn ketenregie en gedelegeerd opdrachtgever Toeslagen. Dit is ook de lijn waarop nieuwe nog niet bekende projecten ten tijde van het opstellen van de samenwerkingsovereenkomst gedeeld worden tussen Toeslagen en KI&S.

Afwijking van de afspraken, o.a. indien werkpakketten zich significant anders ontwikkelen dan initieel gepland, worden via ketenregie van KI&S aan de orde gebracht. Dit kunnen afwijkingen zijn die vanuit beide kanten worden gesignaleerd. In samenspraak zal dan bekeken worden of aanpassing mogelijk is. Eventueel kan geëscaleerd worden via de lijn zoals deze beschreven is hiervoor.

Herziene afspraken worden altijd bekrachtigd door de betrokken accountmanagers en worden afgesproken binnen de afspraken over de financiële kaders de betrokken capaciteit. Indien extra capaciteit en/of budget nodig is worden daar de reguliere lijnen voor benut en afspraken gemaakt op DG-niveau. De resultaten hiervan worden schriftelijk vastgelegd en zo nodig ook in de vorm van een addendum op dit document.

6.3 Nadere uitwerking en portfoliomanagement

KI&S neemt als businesspartij deel binnen het IV-portfolio van Toeslagen waarbinnen geprioriteerd wordt. Daar waar het gaat over IV-componenten waar vanuit capaciteit van KI&S aan gewerkt wordt, wordt dit geprioriteerd via de keten interactie. De vastlegging van de prioritering vindt plaats in de betreffende roadmap.

Ten aanzien van niet IV-werkzaamheden wordt bij nieuwe opdrachten vanuit Toeslagen bekeken of dit realiseerbaar is binnen de bestaande capaciteit en daar waar dit niet past wordt met de opdrachtgever bekeken hoe er tussen de opdrachten geprioriteerd moet worden. Uitgangspunt is het werk wat al beschreven staat in bijlage 1 waarbij de projecten in 4.3.1 jaarlijks voorafgaand aan het jaar in samenspraak tussen KI&S en Toeslagen besproken worden en in de samenwerkingsovereenkomst vastgelegd wordt.

7. Financiën

7.1 Algemeen

- De afspraken zijn gemaakt binnen de budgettaire kader van het jaarcontract 2021 van de betreffende directie van de Belastingdienst.
- De samenwerkingsafspraken leiden niet tot verrekening van door de Belastingdienst gemaakte kosten.

1878913 00439

8. Klachten, geschillen en escalatie

KI&S en Toeslagen streven ernaar om de dienstverlening te leveren conform de afspraken die in dit document zijn gemaakt. Toch kan het gebeuren dat de samenwerking niet verloopt zoals gewenst. In dat geval verloopt de escalatie via de reguliere escalatieladder in de lijn.

1878913 00439



Samenwerkingsafspraken

Tussen DG Belastingdienst en DG Toeslagen

Looptijd: 1-1-2021 tot 31-12-2021

Meer specifiek tussen

directie IV

en

DG Toeslagen

Inhoud

1.	Inleiding	83
2.	Algemene afspraken	84
3.	Verantwoordelijkheden	86
4.	Portfolio, capaciteitsinzet, financiën, managementrapportage	88
5.	Samenwerkingsvormen	89
6.	Overlegvormen	92
7.	Managementrapportages	93
8.	Klachten, geschillen en escalatie	94

1878913 00439

1. Inleiding

Op 11 januari 2020 heeft de Minister van Financiën de Kamer geïnformeerd over zijn besluit om de Belastingdienst te ontvlechten naar drie aparte Directoraten-Generaal, te weten DG Belastingdienst, DG Toeslagen en DG Douane. Vanaf 1 januari 2021 zal er binnen het Ministerie van Financiën sprake zijn van een nieuw DG Toeslagen. De directies Toeslagen en Uitvoering Herstel Toeslagen (UHT) zullen per die datum administratief en hiërarchisch overgebracht worden naar het DG Toeslagen en ook de eindverantwoordelijkheid voor de keten Toeslagen gaat per 1 januari 2021 over naar het DG Toeslagen. Deze stap in de ontvlechting maakt het noodzakelijk afspraken te maken over de samenwerking tussen het DG Belastingdienst en het nieuwe DG Toeslagen.

Om te komen tot een zelfstandige positionering van de drie Directoraten-Generaal Belastingdienst, Toeslagen en Douane is er gekozen voor een gefaseerde aanpak van de ontvlechting waarvoor een Programma is ingesteld. In het kader van fase 3a van het Programma Ontvlechting (zie bijlagen) wordt een overeenkomst opgesteld waarin de samenwerkingsafspraken tussen de diverse onderdelen van de Belastingdienst en het DG Toeslagen zijn vastgelegd.

In dit document zijn de afspraken over de samenwerking tussen de directie IV van het DG Belastingdienst en het DG Toeslagen vastgelegd voor het kalenderjaar 2021.

1878913 00439

2. Algemene afspraken

2.1 Algemeen

Het DG Toeslagen en de directie IV van het DG Belastingdienst zijn de partijen op wie deze overeenkomst betrekking heeft.

Met Toeslagen wordt het DG Toeslagen bedoeld, waarin voor zover nu bekend de directies Toeslagen regulier, UHT worden overgebracht en daarnaast een eigen staf wordt ingericht. De eindverantwoordelijkheid voor de keten Toeslagen en de ketensturing worden mee overgebracht naar het DG Toeslagen. Dit alles per 1/1/2021.

Met IV wordt bedoeld de directie IV die als uitvoerende organisatie onderdeel is van het DG Belastingdienst. De onderdelen binnen de directie IV zorgen samen voor de IV-dienstverlening aan de keten Toeslagen in de vorm van geïntegreerde oplossingen en diensten.

De continuïteit is voor Toeslagen van groot belang. De samenwerkingsafspraken mogen niet leiden tot een verslechtering van de dienstverlening aan de burger. De afspraken zijn dan ook in lijn met de samenwerking zoals deze bestond in 2020, een zogenaamde 'as-is' benadering. Toeslagen en IV zullen blijven samenwerken als gelijkwaardige partners en de huidige werkwijze wordt bestendigd. De bestaande SLA's met de IV-organisatie vallen onder deze samenwerkingsafspraken.

In dit document zijn de afspraken over de samenwerking tussen de directie IV (hierna IV) van het DG Belastingdienst en het DG Toeslagen (hierna Toeslagen) vastgelegd voor het kalenderjaar 2021. De jaren 2021 (en mogelijk 2022) worden gebruikt als overgangsjaren voor de doorontwikkeling van de ontvlechting (fase 3b en 3c). De intentie van partijen is om gezamenlijk door te ontwikkelen. Gedurende deze periode worden daarover nadere afspraken gemaakt en bestuurlijk verankerd.

De samenwerkingsafspraken zijn met grote zorg vastgelegd in dit document. Toch kan het zijn dat bestaande afspraken of werkverbanden onverhoopt niet zijn vastgelegd in deze overeenkomst. In een dergelijk geval spreken IV en Toeslagen af dat de samenwerking zoals deze in 2020 bestond, ongewijzigd wordt voortgezet in 2021.

2.2 Geldigheidsduur

De afspraken worden gemaakt voor de periode 1-1-2021 tot en met 31-12-2021. Verlenging van de overeenkomst is mogelijk door deze te actualiseren, rekening houdend met de doorontwikkeling. Eventuele wijzigingen worden in onderling overleg en alleen met wederzijds goedvinden doorgevoerd.

2.3 Bijlagen en addendum

De bijlagen zijn onderdeel van de samenwerkingsafspraken. Gedurende de periode dat deze overeenkomst van kracht is kan de inhoud van de bijlagen via een addendum worden aangepast, als de accountmanagers het daarover eens zijn. De wijziging wordt voorzien van een ingangs- en einddatum.

Documenten	Datum
Fase 3a - Projectplan Samenwerkingsafspraken BD, TSL, D_versie 20200831	31 augustus 2020
20200907_fasering project samenwerkingsafspraken	7 september 2020
Uitgangspunten Governance Directie IV V.1955	5 oktober 2020
Domeinarchitectuur IV 2020	16 oktober 2020
Diensten IV v0.5	concept

SLA-Mantelovereenkomst	September 2018
SLA-Dossier afspraken procedures	September 2018
SLA-SO-TVS 2020 1.49	concept
2020 Q1_KIP Toeslagen_Keteninrichtingsplan v0.98	15 april 2020
Jaarcontract 2021 Directie IV	30 november 2020
Jaarcontract 2021 DG Toeslagen	
20201109_Toeslagen Ketenjaarplan 2021_V1.0 definitief	9 november 2020
DomeinArchitectuur TSL 2019 v 20191210	10 december 2019
20201008_Risicoregister Toeslagen Going Concern_versie 1.2	8 oktober 2020

2.4 Accountmanagers

Betrokken Partijen hebben op strategisch, tactisch en operationeel niveau medewerkers aangewezen die contact met elkaar onderhouden over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken m.b.t. de verschillende diensten, zoals applicatievoortbrenging, exploitatie, etc. ten behoeve van de keten (zie ook hoofdstuk 6).

Conform de Uitgangspunten Governance Directie IV (zie bijlage) treedt het afdelingshoofd IBS Toeslagen op als contactpersoon (accountmanager) voor de keten Toeslagen namens de IV organisatie. De ketenmanager Toeslagen treedt op als accountmanager namens DG Toeslagen.

De accountmanagers onderhouden het contact met elkaar en overleggen over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er wijzigingen zijn informeren betrokkenen elkaar hierover schriftelijk. Successen worden gedeeld en gevierd en als er klachten zijn bespreken zij deze en zoeken samen naar een oplossing. Escalatie is beschreven onder klachten, geschillen en escalatie.

Voor IV

Accountmanager
Naam:
Tel.:
Mail: @belastingdienst.nl

Voor Toeslagen

Accountmanager
Naam:
Tel.:
Mail: @belastingdienst.nl

Plaatsvervangend accountmanager
Naam:
Tel.:
Mail: @belastingdient.nl

3. Verantwoordelijkheden

3.1 Samenwerking

De Belastingdienst en Toeslagen zijn continu in beweging. IV en Toeslagen spreken af zich, binnen de afgesproken kaders, in te zullen zetten voor verbeterinitiatieven die door één van de partijen zijn of worden geïnitieerd ten behoeve van de verbetering van de dienstverlening aan de burger voor het jaar 2021.

Conform de eerder vastgestelde Topstructuur Belastingdienst wordt er momenteel gestuurd langs twee 'sturingslijnen': lijnsturing en ketensturing. De afspraken tussen IV en Toeslagen worden gemaakt in het kader van de verantwoordelijkheid van Toeslagen voor de keten, waarbij de ketenpartners deels onderdeel uitmaken van DG Toeslagen en deels van DG Belastingdienst. De (lijn)directie IV is onderdeel van DG Belastingdienst en gelijkwaardig ketenpartner in de keten Toeslagen, net zoals Toeslagen Regulier, UHT, CAP, KI&S en Particulieren.

De ketenpartners (directies) die onderdeel zijn van het DG Belastingdienst leveren diensten aan Toeslagen. Hierover worden samenwerkingsafspraken tussen Toeslagen en de betreffende directies gemaakt. Alle betrokken ketenpartners werken nauw samen met elkaar.

De directie IV levert IV-voorzieningen aan bovengenoemde ketenpartners van Toeslagen voor de geautomatiseerde ondersteuning van hun bedrijfsprocessen. In het beoogde dienstverleningsmodel worden deze IV-voorzieningen gezien als integraal onderdeel van de diensten die door de ketenpartner geleverd worden, bijvoorbeeld de ondersteuning van de telefonische dienstverlening van KI&S door middel van het telefonie platform of het balie volgsysteem voor de baliedienstverlening door Particulieren. De afspraken m.b.t. de besturing van IV en de aansluiting op de ketens is beschreven in het document Uitgangspunten Governance Directie IV V.1955 van 5 oktober 2020 (zie bijlage).

De diensten van IV staan beschreven in de Domeinarchitectuur IV 2020 (zie bijlage). De dienstencatalogus wordt in de komende periode verder uitgewerkt (zie bijlage voor meest actuele versie), incl. een model voor het toerekenen van de kosten. De directie C&F is kaderstellend voor de uitwerking van dit model. Dit is, gezien de mate van vervlochtenheid, een complexe opdracht die enige tijd in beslag zal nemen.

De afspraken m.b.t. de levering van data center diensten (SLA Mantelovereenkomst en SLA Dossier Afspraken en procedures – zie bijlagen) dateren uit 2018 en worden op deze Overeenkomst van toepassing verklaard. De huidige SLA Service Overeenkomst TVS dateert uit 2015 en is aan vernieuwing toe. De SLA SO TVS wordt hernieuwd met ingang van 1-1-2021 waarbij er geen wijzigingen plaatsvinden in de dienstverlening. De SLA SO TVS (zie bijlage voor meest actuele versie) wordt daarmee als onderdeel van de samenwerkingsafspraken 'as-is' vernieuwd.

Voor de IV-voortbrenging wordt Agile samengewerkt volgens het SAFe raamwerk, waarin business en IV nauw samenwerken in multidisciplinaire teams in verschillende rollen, in aansluiting op de afspraken in de keten met betrekking tot besturing (zie bijlage Keteninrichtingsplan).

De CTO-functie voor Financiën is gepositioneerd binnen de directie IV. De CTO stelt kaders voor het technologie aanbod en de werkwijze binnen IV. Deze gelden ook voor de IV voor Toeslagen.

De samenwerkingsvormen worden verderop nader geduid.

3.2 Verantwoordelijkheden Toeslagen:

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document;

- De informatie verschaffen aan de Belastingdienst, c.q. IV, die nodig is om de samenwerking zo goed mogelijk vorm te geven;
- Bij langere afwezigheid van de aangewezen accountmanager door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerker(s) aanwijzen;
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerkingsafspraken, waaronder veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking, inclusief de gevolgen hiervan;
- Het actueel houden van de domeinarchitectuur Toeslagen en het (lange en korte termijn) portfolio, inclusief het forecasten, plannen en communiceren over afname en gebruik van ICT producten en diensten;
- Het mede zorgdragen voor (stabiliteit in) kaders en randvoorwaarden voor de uitvoering van de IV-voortbrenging en –levering in de vorm van budgetten, portfoliodagen, in goede afstemming met DG Belastingdienst;
- Het invullen van de benodigde rollen met gemandateerde medewerkers van Toeslagen t.b.v. de IV-voortbrenging en –levering;
- Invulling geven aan de verantwoordelijkheden van Toeslagen m.b.t. de IV-Levering zoals benoemd in de SLA-Mantel;
- Invullen van het opdrachtgeverschap voor wat betreft de verwerking van gegevens van toeslaggerechtigden door IV, conform de kaders op gebied van informatiebeveiliging, privacy en security;
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van Toeslagen en IV van elkaar mogen verwachten.

3.3 Verantwoordelijkheden IV

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document;
- De informatie verschaffen aan Toeslagen die nodig is om de samenwerking zo goed mogelijk vorm te geven;
- Bij langere afwezigheid van de aangewezen accountmanager door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerker(s) aanwijzen;
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerkingsafspraken, waaronder veranderingen in het (technologie)aanbod, werkwijze en/of beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking, inclusief de gevolgen hiervan;
- Toeslagen onmiddellijk informeren bij een IV-gerelateerde verstoring van de werkzaamheden met vermelding van de oorzaak, gevolgen en de getroffen maatregelen. NB: voor damages zullen in het de bestaande afspraken rondom het damageproces, dat onder regie van de directie CAP van het DG Belastingdienst wordt uitgevoerd, blijven gelden;
- Invulling geven aan de verantwoordelijkheden van IV m.b.t. de IV-Levering zoals benoemd in de SLA-Mantel;
- Het zorgdragen voor voldoende personele capaciteit (kwantitatief en kwalitatief) in aansluiting op het (lange termijn) portfolio en binnen de vastgestelde kaders;
- Hanteren van de kaders op gebied van informatiebeveiliging, privacy en security bij het verwerken van gegevens van toeslaggerechtigden;
- Het verzorgen van (input voor) schriftelijke rapportages, zoals vastgelegd in dit document;
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie, zodat bekend is wat van IV en Toeslagen mag worden verwacht.

4. Portfolio, capaciteitsinzet, financiën, managementrapportage

4.1 Portfoliomanagement en capaciteitsinzet

Ten behoeve van het ontwikkelen, onderhouden en beheren van IV-voorzieningen wordt jaarlijks het IV-portfolio vastgesteld en periodiek herijkt. De (directe) capaciteit van IV voor IV-voortbrenging wordt in lijn hiermee ingeregeld. Voor 2021 heeft Toeslagen met de Belastingdienst afgesproken mee te lopen in het concernportfolio.

De indirecte capaciteit van IV en de capaciteit benodigd voor het leveren van bijv. data center diensten kennen een hoge mate van vervlochtenheid en worden ingezet ten behoeve van alle drie de Directoraten Generaal van Financiën.

4.2 Financiën

De afspraken worden gemaakt binnen het budgettaire kader van de jaarcontracten voor 2021 (zie bijlage). Toeslagen heeft een eigen begrotingsartikel voor eigen personeel en materiele kosten. De werkzaamheden die IV verricht voor Toeslagen, brengt zij nu en ook in 2021 ten laste van het BD begrotingsartikel. Voor de begroting van 2021 is geen geld overgeheveld IV naar het nieuwe begrotingsartikel van Toeslagen. Het jaarcontract 2021 van de directie IV en het DG Toeslagen zijn bijgevoegd, evenals het Ketenjaarplan Toeslagen 2021.

In het kader van het Programma Vernieuwing Dienstverlening is voorzien in een substantiële opschaling van personeel bij Toeslagen en haar ketenpartners, ook in 2021. De financiering voor de IV-inspanning t.b.v. het programma (personeel en materieel) wordt via budgetbrieven geoormerkt aan IV beschikbaar gesteld. Het gaat hierbij om extra financiering voor zowel groei als change, bijv. capaciteit voor portfolio, werkplekken, PSU's, licenties, indirect, etc.

4.3 Managementrapportage

In aansluiting op de P&C-cyclus wordt eens per vier maanden een rapportage aangeleverd over de samenwerking. Daarmee wordt geborgd dat Toeslagen de inzichten uit de rapportage kan meenemen in haar verantwoordingsrapportage. De aard en verschijningsdata van de rapportages en kpi's waarover gerapporteerd wordt, worden verderop nader geduid.

5. Samenwerkingsvormen

5.1 Algemene afspraken

In de hierna volgende paragrafen wordt de samenwerking en de te leveren producten en diensten nader beschreven. Uitgangspunt is de bestaande wijze van samenwerking tussen IV en Toeslagen in 2021 te handhaven met de intentie gezamenlijk de doorontwikkeling in te zetten.

5.2 Samenwerking met IV: voortbrenging en levering

De IV-voortbrenging voor Toeslagen werkt multidisciplinair volgens de Agile-principes, waarbij het SAFe raamwerk richtinggevend is voor de inrichting en werking.

Business en IV werken nauw samen in verschillende rollen, in aansluiting op de afspraken met betrekking tot besturing in de keten (zie bijlage Keteninrichtingsplan). Cruciaal voor de voortbrenging is de rol van business owner. Deze wordt op operationeel, tactisch en strategisch niveau ingevuld door de ketenpartners. De business owner is verantwoordelijk voor de vraagarticulatie, de acceptatie van de door IV geleverde oplossing in aansluiting op de vraag, de implementatie en de batenrealisatie. De business owners werken nauw samen met de multidisciplinaire teams, waarin zij vertegenwoordigd worden door product owners. NB: In de besturing van de keten Toeslagen vervult IV momenteel niet alleen de rol van leverancier van IV-voorzieningen aan de ketenpartners, maar is IV ook business owner voor lifecycle management en doorontwikkeling van het applicatie landschap, ontwikkelstraat, deployment pipeline en infra/hosting.

De domeinarchitectuur, roadmap, ketenportfolio en ketenjaarplan geven inhoudelijk richting aan de voortbrenging voor Toeslagen.

Ketenportfoliomanagement (KPM) is gepositioneerd bij Toeslagen en maakt en bewaakt afspraken m.b.t. het beschikbare kader. KPM maakt binnen deze kaders afspraken met andere ketens voor wat betreft de prioritering van de benodigde (deel)oplossingen ten behoeve van de keten Toeslagen, en met IV over de realisatie.

Product management (PM) is gepositioneerd bij Toeslagen en verantwoordelijk voor prioritering van de vraag binnen het beschikbare kader op basis van business waarde voor de keten Toeslagen, in overleg met de business owners van de keten. PM stelt van de geprioriteerde backlog vast met werk voor de IV-voortbrenging.

IV zorgt voor de (doorontwikkeling van) capabilities voor de voortbrenging in aansluiting op de domeinarchitectuur, roadmap en portfolio van de keten Toeslagen in de vorm van mensen, processen, technologie en organisatie.

In de IV-voortbrenging is sprake van de volgende hoofdtaken: ontwerpen, ontwikkelen, testen, integreren, beschikbaar stellen en beheren van de Toeslagen IV-voorzieningen. Voor de IV-voorzieningen van Toeslagen worden deeloplossingen van verschillende IV-onderdelen geïntegreerd tot werkende eindoplossingen die hetzij rechtstreeks, hetzij via de diensten van ketenpartners of via andere ketens geleverd worden aan Toeslagen. IV/IBS Toeslagen vervult de integratorrol voor de oplossingen die door IV rechtstreeks aan Toeslagen geleverd worden, tenzij expliciet anders afgesproken is.

Toeslagen heeft een eigen ontwikkelstraat die beheerd en onderhouden wordt door IBS Toeslagen. Er is een nauwe samenwerking tussen IV-voortbrenging en -levering voor Toeslagen.

1878913 00439

Voor een gecomprimeerd overzicht van de Producten en Diensten wordt naar volgend overzicht verwezen.

Dienst	Situatie in 2021	Aard van de wijziging
Ontwikkelen en onderhouden IT-voorziening	Continueren	
Beschikbaar stellen en houden IT-voorziening	Continueren	
Adviesdienst	Continueren	
Leveren expertise businessarchitectuur / procesontwerp	Continueren	
Innovatiedienst	Continueren	
Bouwblokken	Continueren	

Toeslagen maakt gebruik van de technologie en ICT diensten die door het data center geleverd worden als onderdeel van de dienstverlening van IV. De afspraken rondom de levering van deze diensten en de exploitatie van de Toeslagen applicaties (ICT services) zijn in een serviceovereenkomst vastgelegd. De SLA-SO-TVS is specifiek opgesteld voor Toeslagen. Deze SLA is onlosmakelijk verbonden met de SLA-Mantel en de SLA-DAP welke beide generiek voor de hele Belastingdienst en daarmee ook Toeslagen van toepassing zijn (zie bijlagen). De SLA SO wordt periodiek herijkt. De SLA SO TVS wordt hernieuwd met ingang van 1-1-2021 waarbij er geen wijzigingen plaatsvinden in de dienstverlening. Periodiek wordt door IV over de SLA gerapporteerd (zie hoofdstuk 6).

In de dienstencatalogus staat beschreven welke producten en diensten worden geleverd, hoe deze producten en diensten besteld kunnen worden, welke afspraken met de klanten zijn gemaakt en hoe het beheer van de diensten is geregeld. Deze diensten blijven - indien gevraagd - geleverd worden. De producten en diensten zijn onderverdeeld in de volgende categorieën:

Voor een gecomprimeerd overzicht van de Producten en Diensten wordt naar volgend overzicht verwezen.

Dienst	Situatie in 2021	Aard van de wijziging
Eindgebruikersdiensten	Continueren	
Hosting- en integratiediensten	Continueren	
Ontwikkeldiensten	Continueren	
Basisinfrastructuurdiensten	Continueren	
Management- en securitydiensten	Continueren	
Print-, scan- en maildiensten	Continueren	
Generieke dienstverlening	Continueren	

5.4 Samenwerking met IV: keten IT voor IV

De keten IT voor IV verwerft, ontwikkelt, onderhoudt en stelt de IT middelen beschikbaar, die ingezet worden door de onderdelen van IV om de producten en diensten te leveren aan haar afnemers, zoals (de ketenpartners van) Toeslagen. Het gaat hierbij om ontwikkelstraten, platforms, tooling, etc. De domeinarchitectuur IV is leidend voor deze keten, in het bijzonder o.g.v. de technologie en er is een sterke link met de CTO. De keten IT voor IV is cruciaal voor de doorontwikkeling van de (technische) capabilities van de voortbrenging voor Toeslagen. Vanuit dit perspectief vindt afstemming plaats over de domeinarchitecturen, roadmaps en portfolio's van de beide ketens. Deze afstemming wordt georganiseerd op concernniveau, zoals de Concern Architectuur Board (CAB) en Concern Portfolio Board (CPB).

1878913 00439

5.5 Samenwerking met IV: bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering IV is verantwoordelijk voor de secundaire processen van de IV, waaronder Portfolio, Financiën, Planning & Control, HR, huisvesting, etc. In het kader van de samenwerkingsafspraken verzorgt BV IV onder andere de managementrapportages inclusief control view voor de verantwoording en de inrichting van de administraties, in lijn met de afgesproken kaders.

5.6 Toekomstige ontwikkelingen

In de jaren 2021 en 2022 vindt doorontwikkeling plaats van zowel Toeslagen als IV. De volgende voor de samenwerkingsafspraken relevante onderwerpen worden in dit kader nader uitgewerkt en/of verder gebracht:

- Uitwerking nieuw operating model Toeslagen en doorwerking naar o.a. de samenwerking met andere ketens, ketenpartners Toeslagen en IV;
- Uitwerking dienstenmodel IV met bijbehorend model voor de toerekening van kosten en inrichting bijbehorende administratie in het kader van verantwoording;
- Uitbreiding begrotingsartikel Toeslagen incl. toerekening van IV gerelateerde kosten
- Compartimentering van het IV-concernportfolio en in aansluiting daarop het aanbodkader IV, inclusief omzetting uitbestedingskader naar regulier kader personeel.
- Uitwerking eigen kaderstelling IV voor Toeslagen, in samenhang met de inrichting van de CTO functie bij IV en de doorwerking daarvan voor de IV-uitvoering;
- Doorontwikkeling dienstverlening in het kader van Vernieuwing Dienstverlening Toeslagen.

5.7 Gegevens

IV ontvangt, verwerkt en levert gegevens in opdracht van Toeslagen of haar ketenpartners. De basis hiervoor ligt in de opdrachtverstrekking aan de IV-organisatie door de business, rekening houdend met de kaders voor informatiebeveiliging, privacy en security. In het kader van de ontvlechting zal het eigenaarschap van gegevens t.o.v. het DG Belastingen vastgesteld moeten worden, invorderingsgegevens over toeslaggerechtigden. Daarnaast zullen afspraken gemaakt moeten worden met DG Belastingen over de gegevensleveringen die nodig zijn voor de uitvoering van de toeslagenprocessen, bijv. inkomens. Naar verwachting moeten hiervoor aanvullende afspraken gemaakt worden tussen Toeslagen en de ketenvoorzitter/manager Gegevens van het DG Belastingen en met IV. Dit moet nader uitgewerkt worden. Voor deze overeenkomst wordt van de 'as is' situatie uitgegaan.

5.8 Specials

Voor de dienstverlening van IV aan Toeslagen gelden de volgende specials, waarvan de dienstverlening in 2021 ongewijzigd wordt voortgezet.

- Beheerloket: verzorgt additionele dienstverlening op gebied van gebruikersondersteuning en functioneel beheer t.b.v. Toeslagen;
- Parameterbeheer: verantwoordelijk voor het beheer van de parameters t.b.v. productie;
- BCM/contractmanagement: ondersteuning BCM/contractmanagement t.b.v. de keten;
- Invoeringscoördinatie (IVCO): additionele dienstverlening o.g.v. end user services;
- Business consultancy: ondersteuning o.g.v. project management en opstellen business cases

6. Overlegvormen

In het kader van de samenwerking vinden er verschillende overleggen plaats (zie bijlage keteninrichtingsplan). De reeds bestaande overleggen worden in 2021 gecontinueerd.

Voor de afstemming over de samenwerking in het kader van deze overeenkomst wordt een nieuw overleg ingericht tussen de accountmanagers. Indien nieuwe afspraken worden gemaakt ter vervanging van de afspraken vastgelegd in dit document, wordt een addendum opgesteld en gevoegd bij dit document.

Toeslagen en IV bespreken periodiek hoe de samenwerking verloopt. De volgende overleggen vinden plaats gedurende het kalenderjaar 2021.

Soort overleg	Doel en onderwerpen	Deelnemers	Frequentie (minimaal)
Accountoverleg	Monitoring samenwerking, bespreken knelpunten en gewenste aanpassingen in de samenwerkingsafspraken	Accountmanagers Toeslagen en IV	3x per jaar
Ketenbestuur	Strategische onderwerpen m.b.t. de keten, richtinggevend	Ketenvoorzitter met ketenpartners (Directeur IBS namens IV)	3x per jaar
Ketentafel	Dagelijks bestuur van de keten, run en change, inrichten, vernieuwen, sturing op ketenresultaten	Ketenmanager met Ketenpartners (Afdelingshoofd IBS namens IV)	maandelijks
Release Management Team (RMT)	Scope, voortgang, kwaliteit releases, vrijgave in productie name releases (run en change)	Product management, tactisch business owners, release train engineer, teamleider IBS, implementatiemanager	wekelijks
Controlroom	Tactische (productie)sturing (run), met speciale aandacht voor de campagnes	Tactisch management operatie (Klantmanager DCS namens IV)	2-wekelijks
Tactisch Exploitatie Overleg (TEO)	Operationele afstemming planning en uitvoering (run)	Operationeel management (Klantmanager DCS namens IV)	wekelijks
Tactisch SLA overleg	Tactische afstemming over de planning en uitvoering (run) cf. de SLA-afspraken	Tactisch- en operationeel management (Klantmanager- en Servicemanager DCS namens IV)	4x per jaar
Operationeel SLA overleg	Operationele afstemming planning en uitvoering (run) cf. de SLA-afspraken	Operationeel management (Servicemanager DCS namens IV)	Maandelijks
Tactisch portfolio overleg (TPO)	Tactische portfolio sturing (change), prioritering IV backlog	Tactisch business owners voortbrenging (Teamleider IBS en Klantmanager DCS namens IV)	maandelijks
Business owner overleg (BOO)	Bepalen scope MVP (minimal viable product), starten/stoppen en budget IV onderwerpen (change)	Product management, operationeel business owners (Klantmanager DCS en architect IBS namens IV)	wekelijks

Soort overleg	Doel en onderwerpen	Deelnemers	Frequentie (minimaal)
Domein architectuur board (DAB)	Beoordelen architectuurproducten	Ketenmanager, architectuur (lead IT architect namens IV)	2-wekelijks

De belangrijkste uitkomsten van deze overleggen worden vastgelegd in een besluitenlijst. Toeslagen zorgt voor de vastlegging.

7. Managementrapportages

IV levert periodiek een aantal managementrapportages op aan Toeslagen. Daarmee wordt geborgd dat Toeslagen de inzichten kan meenemen in haar verantwoordingsrapportages.

a. Viermaands rapportage
In aansluiting op de P&C-cyclus wordt eens per vier maanden een rapportage aangeleverd over de samenwerking. In de managementrapportages wordt in ieder geval gerapporteerd over de afspraken in het ketenjaarplan 2021.
De aanleverdata in 2021 zijn:
Ten behoeve van VMR 1 over de periode januari – april : datum
Ten behoeve van VMR 2 over de periode mei - augustus : datum
Ten behoeve van VMR 3 over de periode september – december : datum

b. Rapportage ketenjaarplan
Maandelijks wordt input gegeven aan het ketenbureau Toeslagen voor de rapportage over het ketenjaarplan 2021.
De aanleverdata in 2021 zijn (n.n.t.b.)

PI's

Deze prestatie-indicatoren (PI's) gelden voor de te leveren diensten en producten.

KPI	Omschrijving	Norm
% beschikbaarheid burgerportaal	Functionele beschikbaarheid burgerportaal[8]; deze PI draagt bij aan de processen 'service klant' en 'aanvraag/ wijziging in beheer nemen'	n.n.t.b.

c. Overige schriftelijke rapportages
- In het kader van de vrijgave van de releases wordt na afstemming in het RMT per release een releaserapportage opgeleverd;
- Het Programma Vernieuwing Dienstverlening ontvangt maandelijks een rapportage over de voortgang, bereikte resultaten en financiën.

d. Overig
Ten behoeve van de sturing en transparantie wordt aan gemandateerde medewerkers van Toeslagen op maat inzicht gegeven in de prestaties en/of voortgang. Dit gebeurt niet in de vorm van schriftelijke rapportages, maar door toegang tot bijv. dashboards, planningen, administraties en events.

[8] Op dit moment wordt gerapporteerd over de technische beschikbaarheid van het burgerportaal. De keten heeft aangegeven deze PI door te willen ontwikkelen naar functionele beschikbaarheid. Bij de start van 2021 is dit nog niet ingericht. Als eerste stap zal onderzoek gedaan worden naar wat nodig is om deze meting in te richten.

1878913 00439

8. Klachten, geschillen en escalatie

IV streeft ernaar de dienstverlening te leveren conform de afspraken die in dit document zijn gemaakt. Wanneer Toeslagen ontevreden is over de dienstverlening, de andere aspecten van samenwerking of het proces van klachtafhandeling zelf dan wordt dit in eerste instantie collegiaal besproken met tussen de functionarissen die dienst leveren en ontvangen. Datzelfde geldt voor knelpunten in de samenwerking met Toeslagen die door IV ervaren worden.

Mocht dit niet leiden tot een positieve uitkomst, dan kan er escalatie plaatsvinden. De escalatielijnen zijn beschreven in het keteninrichtingsplan (zie bijlage).

Wanneer escalatie niet naar tevredenheid is opgelost kan er een klacht worden ingediend bij de betreffende accountmanager. De accountmanagers zien elke klacht als een signaal om de dienstverlening en de samenwerking te verbeteren. Daarmee probeert de accountmanager de klacht in de toekomst te voorkomen of te verminderen.

1878913 00439



Samenwerkingsafspraken

Tussen DG Belastingdienst en DG Toeslagen

Looptijd: 1-1-2021 tot 31-12-2021

Meer specifiek tussen

cd C&F Belastingdienst

en

DG Toeslagen

Inhoud

1.	Inleiding	97
2.	Algemene afspraken	98
3.	Verantwoordelijkheden	100
4.	Afspraken per samenwerkingsvorm	101
5.	Bestuurlijke informatie en rapportages	115
6.	Overlegvormen	116
7.	Financiën	117
8.	Geschillen en calamiteiten	118

1. Inleiding

Het format samenwerkingsafspraken is bedoeld als hulpmiddel voor de 21 onderdelen van de Belastingdienst en Douane en Toeslagen.

Voor meer achtergrond en uitgangspunten van de samenwerkingsafspraken, verwijzen we graag naar het projectplan samenwerkingsafspraken. Ook kun je altijd contact opnemen met de werkgroep samenwerkingsafspraken.

Voor meer achtergrond over de ontvlechting, verwijzen we graag naar het Plan van Aanpak fase 3a van het programmateam continuïteit en ontvlechting.

1878913 00439

2. Algemene afspraken

2.1 Samenwerkingsafspraken

In dit document zijn de afspraken over de samenwerking tussen de concerndirectie C&F van de Belastingdienst en het DG Toeslagen vastgelegd voor het kalenderjaar 2021.

Algemeen:

- C&F en Toeslagen spreken af dat de DG Toeslagen per 1 januari 2021 de verantwoordelijkheid draagt voor het gehele terrein van Toeslagen. De verantwoordelijkheid voor de ondersteuning van de directeur-generaal voor wat betreft de taken en de uitvoering op gebied van financiën (bijv begrotingsartikel Toeslagen) en control (bijv controlparaaf) volgt de inhoud van deze samenwerkingsafspraken.
- C&F en Toeslagen spreken af dat C&F ondersteuning zal bieden aan Toeslagen bij de uitvoering van de financiën- en controltaken. Overdracht van taken van C&F naar Control Toeslagen volgt de fasering zoals deze in deze samenwerkingsafspraken zijn benoemd.
- Voorkeurswerkwijze van overdracht is om dit gefaseerd op te pakken, namelijk dat Toeslagen eerst meeloopt met C&F, die de ondersteuning van de taken nog uitvoert, vervolgens voert Toeslagen zelf de taken uit onder begeleiding van C&F tot het moment dat Toeslagen de taken volledig zelf kan uitvoeren. In overleg met C&F zal besluitvorming hierover desgewenst via de stuurgroep Ontvlechting lopen.
- Toeslagen is druk bezig met vergroten eigen capaciteit. Deze is er echter nog niet. Streven is om per 1 januari 2021 met 8 inhoudelijke medewerkers van start te gaan. Op die veronderstelling zijn de afspraken gebaseerd. Afspraken kunnen in overleg met C&F worden bijgesteld als dit doel niet wordt gehaald.
- Omdat Toeslagen start met een geheel nieuw team spreken Toeslagen en C&F af dat C&F gedurende heel 2021 kennis en kunde ter ondersteuning aan de medewerkers van Toeslagen beschikbaar zal stellen.

2.2 Looptijd

Deze afspraken zijn gemaakt voor het jaar 2021. Tussentijds bespreken de aangewezen accountmanagers of er aanpassingen nodig zijn. Eventuele wijzigingen worden in onderling overleg en alleen met wederzijds goedvinden doorgevoerd.

Ingangsdatum samenwerkingsafspraken: 1-1-2021
Beëindigingsdatum samenwerkingsafspraken: 31-12-2021.

1878913 00439

2.3 Bijlagen en addendum

De inhoud van de bijlagen wordt gelijktijdig met de inhoud van dit document vastgesteld. Tijdens de looptijd van dit document kan de inhoud van de bijlagen via een addendum worden aangepast als de accountmanagers via de desbetreffende MT's het daarover eens zijn. Deze wijziging wordt voorzien van een ingangs- en einddatum.

Andere relevante documenten van belang voor de samenwerkingsafspraken zijn:

Documenten	Datum
Organisatie & Formatierapport concerndirectie C&F	11-10-2018
P&C-kalender BD 2020	9-12-2019
P&C-kalender BD 2021	3-12-2020
Notitie input ontvlechting cd C&F	18-05-2020
Notitie kaderstelling HDFEZ mbt de ontvlechting (vastgesteld door stuurgroep ontvlechting dd 24 augustus 2020)	20-08-2020
Notitie taken en verantwoordelijkheden control na ontvlechting (schriftelijk vastgesteld door hoofden control)	07-09-2020

1878913 00439

3. Verantwoordelijkheden

3.1 Verantwoordelijkheden DG Toeslagen:

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- De informatie verschaffen aan de Belastingdienst die nodig is om de samenwerking zo goed mogelijk vorm te geven.
- Commiteert zich aan de werkwijze van C&F op die producten en diensten waar nog ondersteuning van C&F op gewenst is.
- Belastingdienst informeren over veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking. Belastingdienst wordt ook geïnformeerd over de gevolgen hiervan.
- Inspelen op nieuwe ontwikkelingen en de Belastingdienst hierover proactief informeren.
- Bij langere afwezigheid van de accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerkingsafspraken.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van C&F mag worden verwacht.

3.2 Verantwoordelijkheden Belastingdienst, concerndirectie C&F

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- Toeslagen in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over voorgenomen wijzigingen in de samenwerkingsafspraken.
- Toeslagen onmiddellijk informeren als de werkzaamheden verstoord dreigen te raken met vermelding van de oorzaak, gevolgen en de getroffen maatregelen.
- Bij langere afwezigheid van de aangewezen accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerking.
- Toeslagen informeren over veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking. Toeslagen wordt ook geïnformeerd over de gevolgen hiervan.
- Inspelen op nieuwe ontwikkelingen en de Toeslagen hierover proactief informeren.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van de Toeslagen mag worden verwacht.

3.3 Rol accountmanagers

Betrokken organisaties hebben de medewerkers aangewezen die contact met elkaar onderhouden over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er wijzigingen zijn, informeren betrokkenen hierover schriftelijk.

De accountmanagers onderhouden het contact met elkaar en overleggen over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er klachten zijn bespreken zij deze en zoeken samen naar een oplossing. Escalatie is beschreven in het hoofdstuk klachten, geschillen en escalatie.

De accountmanagers zijn:
- Voor de Belastingdienst/directie C&F : [redacted]@minfin.nl
- Voor Toeslagen : [redacted]@minfin.nl

3.4 Capaciteitsinzet

De concerndirectie C&F van de belastingdienst zet voor de uitvoering van deze samenwerkingsovereenkomst gemiddeld 2 à 3 fte fte (toelichting: genoemd aantal fte's is gebaseerd op toerekening van uren, die C&F op jaarbasis inzet voor Toeslagen of raakvlakken heeft met Toeslagen) in voor de uitvoering van de samenwerkingsafspraken.

4. Afspraken per samenwerkingsvorm

De intensiteit en de diversiteit in de samenwerkingsvormen zijn groot. Per samenwerkingsvorm worden afspraken gemaakt.

4.1 Producten en diensten

Hieronder volgt een opsomming van de geleverde producten en diensten. Per product en dienst wordt aangegeven of deze ongewijzigd of gewijzigd gecontinueerd wordt of gefaseerd wordt afgebouwd of gestopt. Conform de P&C-cyclus van de Belastingdienst / MinFIN (intern) en de Rijksbegrotings-en verantwoordingscyclus (extern) worden de volgende producten / diensten door C&F geleverd. In de tabel is per thema aangegeven welke producten inclusief werkzaamheden hieronder vallen die door Toeslagen op een afgesproken moment opgepakt dienen te worden.

Begroting en verantwoording			
Product	**Werkzaamheden**	**Fasering (J/N)**	**overdrachtsdatum**
Budgetbrieven	-Aanschrijvingen maken -Input ophalen en budgetbrief opstellen -Vaststellen budgetbrief in DT en afstemmen FEZ	J	**01-07-2021** - 1e BB 2021 wordt/is opgesteld door C&F - Tsl stelt Q1 eigen kader 2e BB 2021 vast, waar C&F in mee kijkt. - 2e BB 2021 is Tsl 'in the lead' en kijkt C&F mee. - 3e BB 2021 pakt Tsl zelf op.
Beleidsbrief (obv 1e budgetbrief 2021)	-Inzet voorjaarsnota in DT -Aanleveren bijdrage beleidsbrief bij FEZ-Afstemmen bijdrage beleidsbrief met FEZ. -Voorbereiden gesprekken pHDFEZ-directeur Control Toeslagen en C&F, HDFEZ-DGT	N	**01-01-2021** - Samenwerking tussen C&F en Tsl op dit onderdeel. - Tsl loopt mee met C&F, maar zorgt voor eigen inbreng Beleidsbrief. - C&F doet het proces samen met Tsl. Dit betekent ook dat C&F en (control) Tsl gezamenlijk de gesprekken doen. Waarbij control Tsl het eerste aanspreekpunt is.

1878913 00439

1e Supp (VJN)	-Indienen mutaties tbv IBOS -Aanleveren mutaties via SAP KD -Afstemmen cijfers incl. toelichting FEZ	N	**01-01-2021** - 1e Supp coproductie van C&F en Tsl Waarbij control Tsl het eerste aanspreekpunt is - extra ondersteuning van FEZ gevraagd vwb technische ondersteuning en gebruik SAP 3F-systeem.
Ontwerpbegroting	-Aanschrijving o.b.v aanschrijving FEZ -Aanleveren onderwerpen beleidsagenda 2022 bij FEZ -Aanleveren bijdragen OW 2022 (beleidsagenda + Begrotingsartikel) bij FEZ. -Afstemmen bijdragen met FEZ (o.a. SG-versie / MR-versie) -Verwerken reacties nav afstemming FEZ en opnieuw aanleveren van bijdragen. -Aanleveren door DG-control van eventueel nakomende input voor de SG-versie concept Ontwerpbegroting -Indienen van eventueel nakomende input voor de MR-versie van de ontwerpbegroting -Kamervragen en begrotingsbehandeling	N	**01-01-2021** - Tsl ontvangt aanschrijving FEZ. -Tsl ontvangt concept-aanschrijving van C&F, als voorbeeld, en baseert daar eventuele eigen aanschrijving op -Rest van traject pakt Tsl zelf op
Julibrief	-Indienen IBOS-mutaties (o.b.v. 2e budgetbrief 2021) bij FEZ -Afstemmen mutaties FEZ/IRF	N	**01-01-2021** - C&F fungeert als vraagbaak voor Tsl
2e Supp (NJN)	-Indienen mutaties (o.b.v. 3e budgetbrief 2021) tbv IBOS -Aanleveren mutaties via SAP -Afstemmen cijfers incl. toelichting FEZ	N	**01-01-2021** - Tsl maakt afspraken hierover met FEZ. - C&F fungeert als vraagbaak voor Tsl
Voorlopige rekening en Slotwet	**2020** -Indienen voorlopige mutaties Voorlopige Rekening 2020 tbv IBOS. -Aanleveren mutaties via SAP KD -Indienen mutaties Slotwet (o.b.v. 4e budgetbrief 2020) -Aanbieden departementale jaarverslagen, slotwetten en samenvattende audit-rapporten aan FEZ.	N	**N.v.t** -Voor **2020** geldt dat C&F de Voorlopige Rekening en Slotwet voor Toeslagen zal uitvoeren.

	2021 -Indienen voorlopige mutaties Voorlopige Rekening 2021 tbv IBOS. -Aanleveren mutaties via SAP KD -Indien mutaties Slotwet (o.b.v. 4e budgetbrief 2021)		**01-01-2022** - Voor **2021** geldt dat C&F fungeert als vraagbaak voor Tsl - Tsl maakt afspraken hierover met FEZ
*Departementaal Jaarverslag (**2020**)*	-Aanschrijving Dep JV 2020 o.b.v. aanschrijving FEZ -Aanleveren aan DG-control van de eerste bijdragen voor het jaarverslag 2020. -SAP jaarafsluiting (SSO F&MI) -Indienen eerste conceptversie JV bij FEZ -Indienen bijlage inhuur externen, bijlage Toezichtrelaties ZBO's en RWT's en bijlage onderzoeken en evaluaties -Aanleveren concept ingevulde templates saldibalans en toelichting risicoregeling BD -Afstemmen 1e concept Jaarverslag met FEZ -Indienen conceptmanagement verklaringen en BSC's bij FEZ -Aanleveren bij DG-control van reactie namens DG TSL op commentaar van C&F en FEZ op 1e concept Jaarverslag. -Deze reactie dient te worden afgestemd met uw DO-controller (in geval van BD). -Bespreken Jaarverslag in concernstaf -Bespreken Jaarverslag in DT BD -Indienen externe controleverklaringen en verantwoordingsinformatie -Indienen JV MR en AR versie (4.1) waarin de laatste vragen van directeur FEZ zijn verwerkt. -Samenvattend Auditrapport BD ADR - Kamervragen, verantwoordingsdebat en eventueel wetgevingsoverleg.	N	**01-06-2021** -Jaarverslag heeft betrekking op **2020.** -Voortouw ligt bij C&F. -Tsl ondersteunt C&F bij verzamelen inbreng vanuit Tsl regulier en UHT en toetst die inbreng -Jaarverslag ook bespreken in DG Team Tsl

Planning, control en advies			
Product	**Werkzaamheden**	**Fasering (J/N)**	**overdrachtsdatum**
(extern) Jaarplan en (intern) werkplan 2022 o.b.v. MN 2021	-Strategische startsessie JP in DTBD met DGFZ en HDFEZ -Aanschrijving HDFEZ voor Werkplan -Projectplan Jaarplan 2022 (aanpak, planning) ter vaststelling in DTBD en MT TSL -Aanleveren input dienstonderdelen voor Werkplan 2022 -Aanleveren medewerkersversie Werkplan gereed t.b.v. afstemming medewerkers-niveau FEZ -Aanleveren conceptversie Werkplan gereed t.b.v. beoordeling FEZ/BC -Jaarplan (ter bespreking) en Werkplan (ter vaststelling) in DT BD. -Jaarplan (ter bespreking) en Werkplan (ter vaststelling) in DT BD (voorbereiding driehoeksoverleg). -Jaarplan (ter bespreking) en Werkplan (ter vaststelling) in departementale driehoek (SG, DGFZ en BD) -Jaarplan (ter vaststelling) in DT BD -Finale leesversie Jaarplan naar staatssecretaris (najaar) -Verzending Jaarplan naar de TK, en in afschrift aan EK (november)	N	**01-01-2021** -Jaarplan 2022 maakt Tsl zelf -algemene opzet, lay out verwerking, tijdpaden in afstemming met C&F -Tsl entameert discussie met FEZ over verhouding werkplan/jaarplan, waarbij streven is naar één integraal product op DG-niveau dat aan alle wensen/vereisten voldoet
VGR (extern) Jaarplan 3 x p/j	-Input vanuit 3e VMR 2020 ontvangen -Opstellen conceptversie 3e VGR 2020 -Aanleveren 3e VGR aan de TK (april 2021) -Aanschrijving 1e VGR 2021 volgt uit aanschrijving 1e VMR 2021 -Input vanuit 1e VMR 2021 ontvangen -Opstellen conceptversie 1e VGR 2021	J	**Overdrachtsdatum nader te bepalen, is afhankelijk besluit 3-DG's.** -Coördinatie bij C&F, omdat (extern) Jaarplan 2021 gemeenschappelijk product is en – naar verwachting -VGR dus ook. -Tsl verzorgt de inbreng vanuit DG Tsl - Mocht besloten worden

1878913 00439

	-Aanleveren 1e VGR aan de TK (juni/juli) - etc 2e VGR 2021.		VGR te splitsen, dan voortouw voor eigen deel naar Tsl
4MR (voortgang Jaarplan/Werkplan) 3 x p/j	**2020** -Aanleveren door Toeslagen input tbv 3e 4MR 2020 (incl. beheerst vernieuwen & zichtbaar beter) bij DGBD/C&F/DG-control) -Conform werkwijze bij 1e en 2e 4MR 2020 ontvangt HDFEZ 1e 4MR van DG-control met expliciete aandacht voor Toeslagen en Douane. Vanaf de 1e 4MR 2021 levert Douane (en ook Toeslagen) een eigen 4MR op, waarbij C&F DGBD knowhow deelt. -3e 4MR 2020 aanleveren tbv DT BD -Bespreken 3e 4MR 2020 in de BR (daarna definitief) **2021** -Aanschrijving HDFEZ voor 1e 2e en 3e 4MR 2021 -Aanleveren 1e 4MR DG Tsl 2021 (incl. beheerst vernieuwen & zichtbaar beter) -1e 4MR 2021 aanleveren tbv MT Toeslagen -Bespreken 1e 4MR 2021 in de BR (daarna definitief)	J	**n.v.t.** -3e 4 MR 2020 betreft afronding van 2020. -C&F coördineert de 3e 4MR 2020 net als bij de 1e en 2e 4 MR 2020. **01-01-2021** -Vanaf 1e 4MR 2021 verzorgt Tsl eigen rapportages vanuit de eenheden van Toeslagen. -FEZ stemt concept-aanschrijving af met Tsl -Tsl zet relevante vragen uit binnen eigen onderdelen
Jaarcontract 2022 (uitwerking Jaarplan/Werkplan per dienstonderdeel)	-Uitvraag kaders bij concerndirecties BD -Agendering aanschrijving JC incl. kaders in DT-BD, via driehoek C&F -Uitsturen concept aanschrijving jaarcontract, na afstemming DO-controllers (incl. ketenplannen) naar BDO's ter afstemming. -Uitsturen definitieve aanschrijving Jaarcontract (inclusief WLA's, meerjarige budgettaire doorkijk en ketenplannen) -Aanleveren conceptversie jaarcontracten (inclusief ketenplannen) afgestemd met DO-control bij DG-control.	N	**01-01-2021** - Intensieve afstemming aanschrijving jaarcontract tussen C&F en Tsl, met het oog op ketensamenwerking - coördinatie bij C&F - toets jaarcontracten door Tsl

1878913 00439

	-Toetsing en teruggeven commentaar jaarcontracten door concerndirecties -Aanleveren definitieve jaarcontracten voor FEZ/VT-toetsing -Toetsing en teruggeven commentaar jaarcontracten door FEZ -Jaarcontracten gereed voor ondertekening door DG en directeuren van de dienstonderdelen in digidoc. - Opstarten digidoc lijn voor goedkeuring en tekenen.		
VMR (voortgang JC) 3 x p/j	**2020** -Aanschrijving 3e VMR 2020 -Aanleveren 3e VMR 2020 bij DG-control -3e viermaandsgesprekken DG-DO's o.b.v 3e VMR 2020 **2021** -Uitvragen kaders 1e VMR 2021 -Opstellen aanschrijving 1e VMR 2021 incl. agendering in DTBD via driehoek C&F. -Uitsturen aanschrijving 1e VMR 2021 -Aanleveren 1e VMR 2021 bij DG-control -1e Viermaandsgesprekken DG-DO's o.b.v. 1e VMR 2021 -etc 2e en 3e VMR 2021.	J	**n.v.t.** - 3e VMR betreft afronding 2020. - C&F coördineert 3e VMR 2020 net als voor 1e en 2e VMR 2020 **01-01-2021** -Vanaf 1e VMR verzorgt Tsl eigen rapportages vanuit de eenheden van Toeslagen -C&F levert concept-aanschrijving aan bij Tsl -Tsl zet deze (eventueel met gerichte aanpassing) uit binnen eigen onderdelen -VMR gesprek DGT-directies Toeslagen in aanwezigheid van control Toeslagen.
DGR (maandelijks opgesteld en 2 maandelijks besproken in DT BD)	-Aanleveren extracomptabele overzichten (financieel) aan SSO F&MI (DO's) -Invoeren prognosecijfers in SAP (DO's) cf aanschrijving SSO F&MI. -Aanleveren financiële (maand)rapportage aan DG-Control en SSO F&MI -Aanleveren cijfers aan SSO F&MI -Aanleveren MARAP's (DO's) aan DG-Control -Opstellen DGR en aanleveren ter kennisname aan DTBD	N	**01-01-2021** DG Toeslagen stelt maandelijks een eigen DG dashboard op, en maakt voor aanlevering van benodigd cijfermateriaal afspraken met SSO FM&I

1878913 00439

	DGR -DGR (2 maandelijks) als bovenstaand, aangevuld met: -Aanleveren MARAP's + 'managementverklaringen' DO's aan DG-Control. -Aanleveren (concept)appreciatie op basis van MARAP's en managementverklaringen DO's (DO-control) -Aanleveren DGR (bestaande uit KPI's/cijfers + management-verklaringen DO's) en C&F-appreciatie ter bespreking in DTBD.		
Kaderstelling (interne beheersing)			
Product	**Werkzaamheden**	**Fasering (J/N)**	**overdrachtsdatum**
Tax Control Framework (maandelijks)	Voor Tax control framework is er tot nadere order een maandelijkse voortgangs-rapportage over implementatie procesbeschrijvingen/VIC's van de 8 grootste risico's aan Team Fiscale Beheersing (TFBB) en DO-control.	N	**01-01-2021** - Kaderstellende taak voor C&F - Onderdelen TsI verantwoordelijk voor implementatie
Overig			
Product	**Werkzaamheden**	**Fasering (J/N)**	**overdrachtsdatum**
*Ontvangsten, Financiële rapportage (maandelijks)**	Deze rapportages betreffen belasting- en premieontvangsten en uitgaven/ontvangsten voor toeslagen in het kader van het monitoren van **grote geldstromen** binnen de Belastingdienst. Analyse: F&MI levert met de diverse rapportages een basis aan met de periodieke (maandelijks of driemaandelijks) updates van tabellen en grafieken én, waar mogelijk, een signalering van opvallende afwijkingen en een eerste analyse. Deze rapportages kunnen leiden tot aanvullende vragen (aan F&MI of aan andere dienstonderdelen). De belangrijkste elementen uit de Ontvangstenrapportage landen ook in de maandelijkse DGR.	N	**01-01-2021** Bevestiging afspraken met SSO F&MI over rapportage geldstromen Toeslagen
*Verplichtingen (maandelijks)**	Vanaf 2020 wordt op maandelijkse basis gerapporteerd over de verplichtingenrealisatie en -	N	**01-01-2021** -Aanschrijvingen door C&F

	prognose. Dit loopt mee met maandelijkse momenten van de kasrapportages. In aanvulling daarop wordt het regulier opschonen van de verplichtingenadministratie onderdeel van de P&C cyclus.		-implementatie door onderdelen Tsl

*Nader bezien of dit ook voor Toeslagen gaat gelden (zie ook samenwerkingsafspraken SSO F&MI)

4.2 Taken

Hieronder volgt een opsomming van de uitgevoerde taken. Per taak wordt aangegeven of de taak ongewijzigd of gewijzigd gecontinueerd wordt of gefaseerd wordt afgebouwd of gestopt.

NB: met betrekking tot Toeslagen is het van belang dat we niet werken met detacheringsovereenkomsten. Voor toelichting hierover, en de verandering van de rechtspositie, zie het projectplan samenwerkingsafspraken.

De werkgroep control (bestaande uit vertegenwoordigers op medewerkersniveau van FEZ, C&F, Douane en Toeslagen) als onderdeel van het programma 'continuïteit en ontvlechting', heeft onder meer als taak om de taken en verantwoordelijkheden vast te stellen, die voor de controlorganisaties van de 3 DG's (BD, D en TSL) gelden in de structurele situatie. Dit overzicht van taken en verantwoordelijkheden dient als input voor het toekomstige O&F-rapport control (Douane en Toeslagen). De taken en verantwoordelijkheden van C&F zijn hiervoor in beeld gebracht waarbij per taak of verantwoordelijkheid is aangegeven of deze door resp. Douane en Toeslagen opgepakt dienen te worden.
In de werkgroep Control is hier overeenstemming over bereikt d.d. 1 september 2020.
Op hoofden control (Belastingdienst, Douane, Toeslagen en hoofd BC/FEZ) is hier overeenstemming bereikt d.d. 10 september 2020.

Nu er duidelijkheid is over welke taken, in de structurele situatie, door Douane en Toeslagen opgepakt gaan worden, dienen er afspraken te worden gemaakt voor de transitiefase en over wanneer (overgangsdatum) door Douane en Toeslagen deze taken en verantwoordelijkheden opgepakt kunnen worden.

Kaderstellende taken		
Begroting en verantwoording		
Taak	**Toelichting**	**Overgangs datum**
Opstellen van de financiële kaders en opmaken van de budgetbrieven.		**01-01-2021** Toeslagen loopt in eerste instantie mee met de kaders van C&F. Hiertoe worden kaders vooraf afgestemd.
Opstellen kaders rond de kwaliteit en eenduidigheid van de verantwoording door SSO F&MI (bijv. kostenplaatsenstructuur). De vraagarticulatie richting SSO F&MI blijft een verantwoordelijkheid van de DG.	Ontwikkelen is C&F, vaststellen in 3DG-overleg, vervolgens beheren en monitoren is per DG (zie notitie kaderstelling)	**01-01-2021** -Toeslagen vraagt eerste jaar hiervoor ondersteuning van C&F -Kaderstelling blijft bij C&F. -Beheer en monitoring per 1

		januari bij DGT.
Opstellen kaders op het gebied van financieel beheer (bijv. inrichting SAP, verplichtingenbeheer etc.). Financiële wet- en regelgeving, zoals de Comptabiliteitswet 2016, wordt daarbij vertaald naar kaders.	Ontwikkelen is C&F, vaststellen in 3DG-overleg, vervolgens beheren en monitoren is per DG (zie notitie kaderstelling)	**01-01-2021** -Bij beheer en monitoring kan C&F via eenheid Control ingezet worden als vraagbaak
Planning, control en advies		
Taak	**Toelichting**	**Overgangs datum**
Uitdragen en handhaven kaders in het kader van toezicht FEZ		**01-01-2021** -verantwoordelijk-heid ligt bij DGT. - verplichtingen aanvragen worden in Q1-2021 samen met C&F beoordeeld. -Daarna neemt Toeslagen dit over.
Verplichtingentoets in het kader van toezicht FEZ		**01-01-2021** -Verantwoordelijk-heid ligt bij DGT - verplichtingen aanvragen worden in Q1-2021 samen met C&F beoordeeld. - Daarna neemt Toeslagen dit over.
Opstellen kaders rond de P&C-cyclus (opzet jaarcontracten, maandrapportages en viermaandrapportages en budgetrapportages).	Uitzondering zijn hier zaken die ketens raken. Afstemming gewenst ivm ketensturing. T en D sluiten aan bij DG-overstijgende kaders t.a.v. bijv. IV.	**01-01-2021** -In eerste aanleg volgt Toeslagen de kaders van C&F. -Afstemming vooraf gewenst. -In het belang van ketensturing zullen hier nadere afspraken over worden gemaakt op gezamenlijk DG-niveau.
Interne beheersing		
Taak	**Toelichting**	**Overgangs**

1878913 00439

		datum
Ontwikkelen en beheren van normen voor inrichting van de AO/IC-organisatie, in samenwerking met de HDFEZ en concerndirectie O&P. Dit gaat over het opstellen kaders op het gebied van interne beheersing in bredere zin (internal control framework en Tax control framework).	Ontwikkelen is C&F, vaststellen in 3DG-overleg, vervolgens beheren en monitoren is per DG (zie notitie kaderstelling)	**01-01-2021** -Toeslagen neemt kaders van C&F in eerste aanleg over. -C&F vraagbaak voor Toeslagen bij implementatie kaders.
Opstellen van de kaders ten aanzien van de managementinformatie (MI) die SSO F&MI opstelt. Daarbij vervult C&F tevens de regierol op kaderstelling MI voor alle concerndirecties van de Belastingdienst.	I.v.m. ketensturing moet eenduidigheid geborgd worden tussen de kaders voor de MI tussen Toeslagen en Belastingdienst. Deze taak gaat niet over vraagarticulatie richting SSO F&MI. Daar is elke DG zelf verantwoordelijk voor.	**01-01-2021** -Kaders worden in gezamenlijk DG-overleg vast-gesteld. -Toeslagen adviseert de DG Toeslagen.
Opstellen kaders voor wat betreft Risicomanagement (RM). Het programma MI/RM vervult tijdelijke deze kaderstellende rol.	Ontwikkelen is C&F, vaststellen in 3DG-overleg, vervolgens beheren en monitoren is per DG (zie notitie kaderstelling).	**01-01-2021** -Programma MI/RM ondersteunt Toeslagen bij vaststellen van een SRA. -Toeslagen werft eigen riskmanagement-capaciteit om 2e lijnsrol risicomanagement zelf te gaan invullen.

Taken en producten niet meer uitgevoerd door C&F voor Toeslagen

Met ingang van 1-1-2021 zullen een aantal taken niet meer uitgevoerd gaan worden door C&F dan wel waar Toeslagen voor verantwoordelijk is.
Voor de duidelijkheid is in dit hoofdstuk omschreven welke taken dat zijn. Omdat het jaar 2021 als transitiefase geldt, is in onderstaande tabel weergegeven welke taken niet meer door C&F/BD voor Toeslagen worden uitgevoerd en tevens aangegeven per wanneer de overdracht van deze taken van C&F/BD aan Toeslagen is.

1878913 00439

Kerntaken (C&F)		
Taak	**Toelichting**	**Overgangs datum**
Het zelfstandig uitvoeren van DG-brede control, in elk geval business control en financiële control, dit met gebruikmaking en aansturing van controllers, embedded in de MT's van de directies waaronder de volgende kerntaken worden uitgevoerd: a) Controlfunctie ten behoeve van de realisatie van de (meerjaren) doelstellingen en de interne beheersing vanuit de lijnverantwoordelijkheid en vanuit de elf ketens. b) Control op de uitvoering van de jaarplannen die zowel de continuïteit als de vernieuwing (waaronder de control op de realisatie van de doelstellingen vanuit de herijkte Investeringsagenda) bevatten. Dus niet alleen business control, maar ook project control (2e Line of Defence) en programmacontrol. c) Control op de compliance voor alle voor het financiële domein relevante wet- en regelgeving uitgezonderd de toepassing van de fiscale (klantbehandeling) voor zover het niet de eigen belastingplicht betreft. d) Control op de werking van de interne beheersing van het dienstonderdeel en te komen tot een jaarlijkse In Control Verklaring (bedrijfsvoeringmededeling) per dienstonderdeel en keten. e) Control op de dienstonderdeel overstijgende (IV-)aspecten van de Belastingdienst. Thema's zijn bijvoorbeeld aansluiting tussen kosteninzicht en business cases, aansluiting tussen concernportfolio en brieven, beoordeling meerjarige IV investeringen en strategische programma's. f) Ondersteunt het lijnmanagement bij de toepassing van het instrument risicomanagement.		**01-01-2021** -C&F fungeert als vraagbaak voor hoe in het algemeen decentrale control wordt uitgeoefend. - De invulling van de ketencontrol wordt permanent tussen C&F en Toeslagen afgestemd.

1878913 00439

Onafhankelijk signaleren en adviseren, gevraagd en ongevraagd aan de lijn (op geld, fte en data en de doelmatigheid)		**01-01-2021** Control Tsl met ondersteuning C&F
Het zetten van een controlparaaf op digidoc-stukken m.b.t. Toeslagen		**01-01-2021** -Onder voorbehoud van realisatie mandaat bij eenheid Control -waar C&F volgens deze samenwerkingsafspraken nog ondersteuning biedt, kan Control Toeslagen alleen de controlparaaf zetten na schriftelijk (bijvoorbeeld mail) vastgelegd advies vanuit C&F
Uitdragen en handhaven interne beheersing (kwaliteit, risicomanagement etc.)		**01-05-2021**
Coördinatie richting Auditdienst Rijk (ADR)	Specifieke punten op terrein van Toeslagen zullen door Toeslagen zelf worden opgepakt en contact met FEZ / ADR onderhouden.	**01-05-2021** -Daarna blijft C&F beschikbaar als vraagbaak. -C&F is eerste aanspreekpunt voor bevindingen / aandachtspunten, die DG-overschrijdend zijn.
Coördinatie (via HDFEZ) richting de Algemene Rekenkamer (ARK).	Specifieke punten op terrein van Toeslagen zullen door Toeslagen zelf worden opgepakt en contact met FEZ / ARK onderhouden.	**01-05-2021** -Daarna blijft C&F beschikbaar als vraagbaak. -C&F is eerste aanspreekpunt voor onvolkomenheden / aandachtspunten, die DG-overschrijdend zijn.
Onderzoeksfaciliteit		**Ntb** -Afronding onderzoeken over 2020 door C&F -Afspraak dat DGT en DGD informatie blijven leveren voor die onderzoeken die raakvlakken hebben met DGD of DGT. -Nieuwe onderzoeken die expliciet DGD of DGT betreffen worden niet door onderzoeksfaciliteit C&F uitgevoerd.
Ondersteunende rol ten aanzien van het opdrachtnemerschap van de DG. De afdeling KOP binnen C&F blijft de ondersteuning van de driehoek Belastingdienst verzorgen en is in die hoedanigheid counterpart voor FEZ/EA.		**01-01-2021** Control Toeslagen maakt intern afspraken met bureau DG Toeslagen en directie Beleid en uitvoering.

De ondersteuning van de governancestructuren bij Toeslagen en Douane, die van start gaan per 1/1/2021, worden binnen die DG's ook counterparts aangewezen die deze werkzaamheden oppakken.		
Het opstellen van een integrale risicoanalyse		**01-04-2021** SRA wordt met de hulp van programma MI/RM Q1 2021 vastgesteld.
Beleggen van de budgetverantwoordelijkheid. Mandatering.		**01-01-2021**
HDFEZ van verantwoordings- en sturingsinformatie voorzien in het kader van het departementale driehoeksoverleg (bijv. uitgavenmodel).		**01-01-2021**
De afstemming met de concerncontroller van het Ministerie van Financiën, HDFEZ		**01-01-2021**
De (overigens niet primaire) taak van control op grote geldstroom Toeslagen wordt gespiegeld aan de rol van HDFEZ richting het directoraat-generaal voor Fiscale Zaken (DGFZ) en de directie Algemene Financiële en Economische Politiek (AFEP) en op de belastingramingen.		**01-01-2021**
Het hebben van een functionele (escalatie) lijn van de Controldirectie naar de hoofddirectie FEZ, in lijn met het aangescherpt Taakbesluit FEZ.		**01-01-2021**
Opstellen van budgettair beeld en adviseren aan DG hoe om te gaan met budgettaire knelpunten (herschikken middelen dan wel additioneel claimen).		**01-01-2021** Q1 -2021 trekken C&F en Toeslagen gezamenlijk op, waarbij control Tsl eerste aanspreekpunt is
Beantwoording Kamervragen, (mede) opstellen van Kamerbrieven.		**01-01-2021**
Financiële ondersteuning van de DG bij Kamerdebatten		**01-01-2021** In overleg met FEZ
Coördinatiepunt voor verscherpt toezicht zowel op de verplichtingen, de stukkenstroom als de P&C-cyclus.		**01-01-2021** C&F ondersteunt Q1- 2021 Toeslagen
Coördinatie bij opstellen van P&C-producten zoals werkplannen en 4MR, coördinatie inbreng voor begroting en jaarverslag en leveren bijdrage aan jaarplan en voortgangsrapportages.		**01-01-2021** -VGR is in 2021 nog een gezamenlijk product van Belastingen, Toeslagen en Douane. -Coördinatie bij C&F. -Inbreng vanuit DG Toeslagen wordt gecoördineerd door eenheid Control Tsl.

Vanuit programma MI/RM is gestart met de inrichting van MI/RM binnen de Belastingdienst (inclusief Douane en Toeslagen). Het programma MI/RM is gestart met het ondersteunen van de ketens met het structureel borgen van MI en RM als onderdeel van de sturing van de organisatie.		**01-04-2021** Programma MI/RM ondersteunt bij opstellen SRA. Loopt tot Q1 – 2021. Daarna neemt Toeslagen over.
Vanuit het Programma MI/RM wordt er ook ondersteuning geboden voor het inrichten van MI en RM op concernniveau.		**31-12-2022** Zolang programma MI/RM als programma bestaat is deze ook vraagbaak voor eenheid Control toeslagen.

4.3 Overige samenwerkingsvormen

In deze paragraaf worden afspraken gemaakt over andere samenwerkingsvormen.
Het kan hierbij bijvoorbeeld gaan over:

- Vertegenwoordiging. Bijvoorbeeld vertegenwoordiging door de Belastingdienst mede namens Toeslagen/Douane in (inter)departementale overleggen, besturen van organisaties, groepen als Manifestgroep en werkgroepen ACU/MCU.
- Gegevensuitwisseling. Afspraken ter continuering van de bestaande gegevensuitwisseling. Teven is het mogelijk (proces)afspraken te maken over nieuwe vormen van gegevensuitwisseling tussen BD, Douane en Toeslagen en nieuwe ketens waar Toeslagen, BD en/of Douane zitten tot stand te brengen en ten behoeve van data-analyse. bijvoorbeeld in de afspraken met IV en met DF&A.

Er zullen diverse periodieke overleggen tussen C&F en Toeslagen worden ingericht, waaronder:

- Periodiek overleg directeuren Control BD, T en D
- Periodiek overleg over ketenaangelegenheden

In Q1 2021 zullen hier nadere voorstellen voor gedaan worden.

1878913 00439

5. Bestuurlijke informatie en rapportages

Managementrapportages

Periodiek levert de Belastingdienst de managementrapportages op aan Toeslagen.
Deze rapportages komen geautomatiseerd tot stand op basis van de managementinformatie.

Er zijn 2 soorten rapportages: a) verantwoordingsrapportages, b) sturingsrapportages.

A) verantwoordingsrapportages
Zoals aangeven worden periodiek geautomatiseerde rapportages opgeleverd voor de Belastingdienst ten aanzien van de Jaarcontracten.

Verschijningsdata

Eens per 4 maanden wordt de rapportage opgeleverd. De aanleverdata in 2021 zijn:

Ten behoeve van VMR 3 2020 : 15 januari 2021

B) Sturingsrapportages

Ten behoeve van de sturing kunnen afspraken gemaakt worden over rapportages die aangeleverd worden i.v.m. de sturing door Douane/toeslagen. In deze paragraaf de mogelijkheid om hier nadere afspraken te maken over frequentie en inhoud.

1878913 00439

6. Overlegvormen

De partijen bespreken regelmatig hoe de samenwerkingsafspraak verloopt. De volgende overleggen vinden plaats tijdens de looptijd van de samenwerkingsafspraak.

Vastgelegd wordt het soort overleg, het doel en de onderwerpen, de deelnemers en de frequentie. De volgende overleggen kunnen worden onderscheiden:

1. De samenwerking tussen betrokkenen
2. Herprioritering en herziening van de afspraken
3. Nader uitwerking en portfoliomanagement

6.1 Samenwerking

Toeslagen en concerndirectie C&F bespreken periodiek hoe de samenwerking verloopt. De volgende overleggen vinden plaats gedurende het kalenderjaar 2021.

Soort overleg	Doel en onderwerpen	Deelnemers	Frequentie (minimaal)
Samenwerkings-afspraak	Vernieuwing samenwerkingsafspraak komend jaar	accountmanagers	1x per jaar
Controloverleg C&F – Control Toeslagen	Knelpunten, herprioritering of bespreekpunten samenwerking en ondersteuning	Accountmanagers evt aangevuld met dossierhouders	1x per maand

De belangrijkste uitkomsten van deze overleggen worden vastgelegd in een besluitenlijst. C&F draagt zorg voor de vastlegging. Indien nieuwe afspraken worden vastgelegd ter vervanging van de afspraken vastgelegd in dit document, wordt een addendum opgesteld en gevoegd bij dit document.

6.2 Herziening van de afspraken

Dit onderdeel geeft de afspraken weer die zijn gemaakt over de wijze waarop overleg wordt gevoerd om te komen tot herziening van de afspraken zoals deze omschreven zijn in dit document. Herziene afspraken worden altijd bekrachtigd door de betrokken MT's via de desbetreffende accountmanagers en worden afgesproken binnen de afspraken over de financiële kaders / de betrokken capaciteit. Indien extra capaciteit en/of budget nog is worden daar de reguliere kaders voor benut en afspraken gemaakt op DG-niveau. Geef in deze paragraaf aan hoe het overleg georganiseerd wordt om tot herziening van afspraken te komen. De resultaten hiervan worden schriftelijk vastgelegd en zo nodig ook in de vorm van een addendum op dit document.

Begin Q4 2021 wordt besproken of voor 2022 ook een samenwerkingsafspraak C&F en Toeslagen gewenst is.

1878913 00439

7. Financiën

7.1 Algemeen

- De afspraken zijn gemaakt binnen het budgettaire kader van het jaarcontract 2021 van de betreffende directie van de Belastingdienst.
- De samenwerkingsafspraken leiden niet tot verrekening van door de Belastingdienst gemaakte kosten.
- Indien er al oude verrekenafspraken waren gemaakt worden deze in 2021 gecontinueerd. Er worden geen nieuwe verrekeningen afgesproken.

Voor DG Toeslagen geldt dat begin 2021 (januari) door de werkgroep uitwerking begrotingsartikel 13 uitgaven toerekeningen zullen worden opgesteld op basis van de gemaakte samenwerkingsafspraken voor 2021.

1878913 00439

8. Klachten, geschillen en escalatie

Voordat we aan een klachtenprocedure beginnen bespreken we met elkaar hoe we de samenwerking kunnen verbeteren.

8.1. De betrokken directie van de Belastingdienst streeft ernaar om de dienstverlening te leveren conform de afspraken die in dit document zijn gemaakt. Toch kan het gebeuren dat er ontevredenheid bestaat over de dienstverlening en de andere vormen van samenwerking of het proces van klachtafhandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een reactie of oplossing wordt verwacht. Deze ontevredenheid kan in de vorm van klacht worden gemeld bij de accountmanager van de betrokken directie van de Belastingdienst. De accountmanager ziet elke klacht als een signaal om de dienstverlening en/of de organisatie en de samenwerking te bespreken en zo nodig te verbeteren.

Voor de sso's kan het zijn dat wenselijk zijn nader uitgewerkte klachtenprocedure af te spreken. Voor 2021 geldt dat voor SSO CFD en SSO O&P. De verwachting is dat voor de andere directies de in dit hoofdstuk genoemde werkwijze voldoende is.

8.2. Melding
De klacht kan worden gemeld via een mail aan: [ ]
([ ] C&F / Belastingdienst)

8.3. Registratie
De accountmanager zorgt voor een goede registratie van de klacht. De volgende zaken worden in ieder geval geregistreerd:
-naam melder
-omschrijving klacht
-datum melding
-datum afhandeling
-wijze van afhandeling
-behandelaar klacht

Na ontvangst van de klacht stuurt de accountmanager altijd een ontvangstbevestiging, met de gemelde klacht en de vervolgstappen.

8.4. Afhandeling
Binnen twee werkdagen na melding van de klacht neemt de accountmanager contact op met de melder. De accountmanager bepaalt op welke manier er een terugkoppeling komt (persoonlijk of digitaal). De accountmanager geeft aan wanneer de klacht wordt afgehandeld en houdt de accountmanager van Douane/Toeslagen in de tussentijd op de hoogte van de voortgang.
Na afhandeling van de klacht ontvangt de melder hiervan een bevestiging.



Samenwerkingsafspraken

Tussen DG Belastingdienst en Toeslagen

Looptijd: 1-1-2021 tot 31-12-2021

Meer specifiek tussen

Fiscale en Juridische Zaken

en

Toeslagen

1878913 00439

Inhoud

1 Inleiding 121
2 Algemene afspraken 122
3 Verantwoordelijkheden 123
4 Afspraken 124
5 Bestuurlijke informatie en rapportages 127
6 Overlegvormen 128
7 Financiën 129
8 Klachten, geschillen en escalatie 130

1878913 00439

1 Inleiding

In dit document leggen het DG Toeslagen (hierna Toeslagen) en de directie Fiscale en Juridische Zaken (hierna FJZ) vast hoe de samenwerking in 2021 wordt vormgegeven. Gelet op het uitgangspunt dat Toeslagen na ontvlechting een zelfstandig DG vormt, die valt onder de staatssecretaris Toeslagen en Douane, betreft het afspraken die zien op de raakvlakken in het werk.
Uitgangspunt van de samenwerking is dat beide partijen elkaar actief informeren op ontwikkelingen op onderwerpen die van belang zijn voor ieders takenpakket.

Voor meer achtergrond en uitgangspunten van de samenwerkingsafspraken, verwijzen we graag naar het projectplan samenwerkingsafspraken.

Voor meer achtergrond over de ontvlechting wordt verwezen naar het Plan van Aanpak fase 3a van het programmateam continuïteit en ontvlechting.

Status van dit document	Datum
Versie 0.7 status: FJZ heeft op een aantal punten in paragraaf 4.2 en 4.3 bezwaar tegen de tekst. Afgesproken is om dit transparant voor te leggen aan stuurgroep.	2 december 2020
Versie 13 jan. 21: uitwerking bespreking Toeslagen FJZ december 2020	13 jan. 21

1878913 00439

2 Algemene afspraken
2.1 Samenwerkingsafspraken

In dit document zijn de afspraken over de samenwerking tussen FJZ en Toeslagen vastgelegd voor het kalenderjaar 2021.

2.2 Looptijd

Deze afspraken zijn gemaakt voor het jaar 2021. Tussentijds bespreken de aangewezen accountmanagers of er aanpassingen nodig zijn. Eventuele wijzigingen worden in onderling overleg en alleen met wederzijds goedvinden doorgevoerd.

Ingangsdatum samenwerkingsafspraken: 1-1-2021
Beëindigingsdatum samenwerkingsafspraken: 31-12-2021.

2.3 Bijlagen en addendum

De inhoud van de bijlagen wordt gelijktijdig met de inhoud van dit document vastgesteld. Tijdens de looptijd van dit document kan de inhoud van de bijlagen via een addendum worden aangepast als de accountmanagers het daarover eens zijn. Deze wijziging wordt voorzien van een ingangs- en einddatum.

Andere relevante documenten van belang voor de samenwerkingsafspraken zijn:

Documenten	Datum
geen	

3 Verantwoordelijkheden

3.1 Verantwoordelijkheden Toeslagen

- De informatie verschaffen aan FJZ die van belang kan zijn voor FJZ.
- Bij langere afwezigheid van de accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor FJZ.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van FJZ en wat van Toeslagen mag worden verwacht.

3.2 Verantwoordelijkheden FJZ

- Bij langere afwezigheid van de aangewezen accountmanager door bijvoorbeeld vakantie en ziekte een vervangende medewerker aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie FJZ, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor Toeslagen.
- Toeslagen informeren over veranderingen in het beleid die van belang kunnen zijn voor Toeslagen.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen FJZ zodat bekend is wat van de Toeslagen en van FJZ mag worden verwacht.

3.3 Rol accountmanagers

Betrokken organisaties hebben de medewerkers aangewezen die contact met elkaar onderhouden over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er wijzigingen zijn, informeren betrokkenen hierover schriftelijk.

De accountmanagers onderhouden het contact met elkaar en overleggen over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken.

De accountmanagers zijn:
Voor FJZ: Nader te bepalen
Voor Toeslagen: [redacted] [redacted]@minfin.nl

4 Afspraken

4.1 Streefbeeld

Een volwaardig directoraat-generaal Toeslagen heeft een eigen juridische staf en juridisch politieke advisering. Daarbij gaat het om toetsen op uitvoerbaarheid, betrokkenheid bij totstandkoming nieuwe wetgeving van opdrachtgever(s), juridische aspecten op internationaal vlak, gegevensuitwisseling en juridisch advies voor uitvoerende directies bij escalatie bv met brancheorganisaties en andere departementen.

Het overeengekomen streefbeeld na de ontvlechting ziet er als volgt uit:

- Werkzaamheden die nu (deels tijdelijk) door FJZ voor Toeslagen worden uitgevoerd, worden door medewerkers van Toeslagen zelf uitgevoerd.
- Voor een aantal thema's geldt dat deze zowel relevant zijn voor Toeslagen als de Belastingdienst. Dit geldt bijvoorbeeld voor de invordering en (momenteel nog) het boetebesluit. Op die thema's vindt ook na de ontvlechting afstemming plaats.

Zowel Toeslagen als FJZ zouden het beste geholpen zijn als de ontvlechting met FJZ zo snel mogelijk wordt doorgevoerd.

Het is goed om te vermelden dat we bij de hier vastgelegde samenwerkingsafspraken met ingang van 1 januari 2021 het volgende juridische kader voor ogen hebben.

In de Uitvoeringsregeling Belastingdienst 2003 is vastgelegd:

- Er is een directoraat-generaal Toeslagen;
- Het directoraat-generaal Toeslagen bestaat uit de volgende directies:
  - Directie Toeslagen; en
  - Directie Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT);
- Het directoraat-generaal Toeslagen staat onder leiding van de directeur-generaal Toeslagen;
- Het directoraat-generaal Toeslagen omvat het bestuursorgaan Belastingdienst/Toeslagen zoals is bedoeld in art 11 Awir;
- Het bestuursorgaan Belastingdienst/Toeslagen staat onder leiding van de directeur-generaal Toeslagen.

Het bestuursorgaan Belastingdienst/Toeslagen mandateert per 1 januari 2021, tevens gelijk met de bevoegdheid tot het geven van ondermandaat:

1) de (algemeen) directeur Toeslagen voor het werkterrein van Toeslagen
   - mandaatbesluit voor het primaire proces Toeslagen, beslissingen bezwaar en procesvertegenwoordigers beroep/ hoger beroep;
2) de directeur UHT voor het werkterrein van UHT
   - mandaatbesluit voor het primaire proces Toeslagen, beslissingen bezwaar en procesvertegenwoordigers beroep/ hoger beroep;
3) de directeur Centrale Administratieve Processen voor het innen en betalen op het werkterrein van de Toeslagen en UHT
   - mandaatbesluit voor het primaire proces Toeslagen, beslissingen bezwaar en procesvertegenwoordigers beroep/ hoger beroep.

Daarbij blijven de huidige mandaten van het bestuursorgaan Belastingdienst/Toeslagen geëerbiedigd. Nieuwe mandaten, bijvoorbeeld voor nieuwe medewerkers, worden uitgerold volgens de nieuwe structuur.

Verder is van belang dat er een mandaatregeling per 1 januari 2021 komt voor het directoraat-generaal Toeslagen om namens de bewindspersonen besluiten kunnen nemen en brieven te kunnen afdoen, onder meer op het terrein van klachten, schade, aansprakelijkstellingen, Nationale ombudsman, Wob en beleid (beleidsbesluiten).

Ook van belang is dat de Uitvoeringsregeling Wob Financiën met ingang van 1 januari 2021 aan de nieuwe situatie is aangepast.

4.2 Producten en Diensten

FJZ voert op dit moment de volgende taken uit die relevant zijn voor Toeslagen:

- Adviseren en ondersteunen bij parlementaire kwesties betreffende toeslagen;
- Stellen van kaders voor het uitvoeringsbeleid toeslagen (beleidsbesluiten);
- Verrichten van juridische werkzaamheden met betrekking tot toeslagen (WOB-verzoeken, schadevergoeding, klachten);
- Input geven op uitvoeringstoetsen en quickscans bij totstandkoming toeslagen wet- en regelgeving.

In de huidige situatie werken gemiddeld twee FTE hoogwaardige juridische adviseurs aan Toeslagen-gerelateerde dossiers. Bij de oprichting van FJZ is met dergelijke werkzaamheden geen rekening gehouden. Daarnaast werkt één FTE aan WOB-verzoeken en aan schadevergoedingen op het domein van Toeslagen. Door o.a. de toeslagenaffaire is de werkdruk binnen FJZ sterk toegenomen. De hierboven genoemde hoogwaardige juridisch adviseurs die betrokken zijn bij Toeslagen komen niet meer aan hun opgedragen taken toe. De belasting van deze medewerkers is al te lang te hoog.

FJZ heeft formatief de mogelijkheid om vanaf 2021 drie FTE juridische capaciteit te werven om het werk op te vangen dat door inzet van FJZ-medewerkers aan toeslagen-gerelateerde dossiers blijft liggen. Dit betreft tijdelijke extra formatie tot en met 2022.

4.3 Groeimodel naar streefbeeld

Hoewel partijen het streefbeeld zo snel mogelijk willen bereiken moet er nog een aantal randvoorwaarden worden ingevuld om dit mogelijk te maken. Toeslagen is bezig met het opstellen van een O&F rapport waarin wordt beschreven hoe het DG wordt ingericht. Onderdeel van het O&F rapport is de inrichting in de eerste fase van de directie "beleid en uitvoering" waarin de juridische advisering en de andere juridische taken die FJZ uitvoert, gaat landen. In dit O&F rapport wordt een globale beschrijving van onder andere de juridische functies binnen deze directie opgeleverd. Daarnaast wordt gewerkt aan de functieprofielen voor deze functies.

Met de DOR wordt gesproken over het vooruitlopend op het vaststellen van het O&F rapport kunnen werven van medewerkers.

Om op een beheersbare wijze toe te groeien naar het streefbeeld wordt een aantal plateau's onderscheiden. Daarover bestaan wel beelden, maar de concrete invulling daarvan is mede afhankelijk van besluitvorming en overleg met de medezeggenschap over de globale beschrijving en het O&F-rapport. Daarom beperken Toeslagen en FJZ zich in deze samenwerkingsafspraken tot de periode tot 1-1-2021 en de periode na 1-1-2021 tot het moment van besluitvorming over het O&F-rapport.

Plateau 0: Tot 1 januari 2021

- De inzet van FJZ van de huidige situatie wordt gecontinueerd tot 1 januari 2021.
- Toeslagen werft, dan wel betrekt uit de eigen geledingen, medewerkers om de werkzaamheden over te nemen die FJZ thans in het Toeslagendomein verricht.

Plateau 1: Na 1 januari 2021 tot besluitvorming O&F rapport

1878913 00439

- De verantwoordelijkheid voor de in paragraaf 4.2 benoemde producten en diensten gaat over naar Toeslagen.
- Gelet op het hiervóór beschreven juridisch kader, tekent Toeslagen de stukken die betrekking hebben op het toeslagendomein. In de gevallen waarin het juridisch kader niet tijdig gereed is, gaan dergelijke stukken uitsluitend uit na paraaf van de DG Toeslagen.
- Uiterlijk 1 februari 2021 zijn bij Toeslagen medewerkers beschikbaar om de werkzaamheden die FJZ thans in het toeslagendomein verricht, over te nemen.
- Medewerkers van FJZ die thans in het toeslagendomein werkzaam zijn begeleiden en coachen tot uiterlijk 1 mei 2021 de medewerkers van Toeslagen. Hierover worden nadere afspraken gemaakt.
- FJZ draagt de tijdelijke formatie van drie FTE in 2021 en 2022 over aan Toeslagen, inclusief bijbehorend budget. Deze tijdelijke formatie is niet ingevuld en er gaan dus geen medewerkers mee over.

5 Bestuurlijke informatie en rapportages

Managementrapportages

FJZ levert geen bijdrage aan managementrapportages van Toeslagen. FJZ levert geen bijdrage aan de kritische prestatie indicatoren (KPI's) van Toeslagen.

6 Overlegvormen

6.1 Samenwerking

Toeslagen en FJZ bespreken periodiek hoe de samenwerking verloopt. De volgende overleggen vinden plaats gedurende het kalenderjaar 2021.

Soort overleg	Doel en onderwerpen	Deelnemers	Frequentie (minimaal)
		accountmanagers	1x per jaar
Bestuurlijke	Afstemming samenwerking en te volgen proces/procedures	Afdelingshoofd FJZ Manager toeslagen	2x per jaar
Inhoudelijk	Afstemming over lopende zaken	Adviseurs Toeslagen en FJZ	Naar behoefte

De belangrijkste uitkomsten van deze overleggen worden vastgelegd in een besluitenlijst. Indien nieuwe afspraken worden vastgelegd ter vervanging van de afspraken vastgelegd in dit document, wordt een addendum opgesteld en gevoegd bij dit document.

1878913 00439

7 Financiën

7.1 Algemeen

- De afspraken zijn gemaakt binnen de budgettaire kader van het jaarcontract 2021 van FJZ.
- De samenwerkingsafspraken leiden niet tot verrekening van door FJZ gemaakte kosten.

8 Klachten, geschillen en escalatie

FJZ en Toeslagen werken samen op basis van gelijkwaardigheid en wederzijds vertrouwen. Er wordt daarom geen klachten- of geschillenregeling overeengekomen. Waar nodig gelden de normale escalatielijnen

1878913 00439



Samenwerkingsafspraken

Tussen DG Belastingdienst en DG Toeslagen

Looptijd: 1-1-2021 tot 31-12-2021

Meer specifiek tussen

Concerndirectie IV&D

en

DG Toeslagen

Inhoud

1.	Inleiding	133
2.	Algemene afspraken	134
3.	Verantwoordelijkheden	135
4.	Afspraken per samenwerkingsvorm	137
5.	Bestuurlijke informatie en rapportages	140
6.	Overlegvormen	141
7.	Financiën	142
8.	Klachten, geschillen en calamiteiten	143

1. Inleiding

Om de aansturing van de Belastingdienst, Douane en Toeslagen te versterken worden de Douane en Toeslagen per 1 januari 2021 als volwaardige, zelfstandige directoraten-generaal binnen het Ministerie van Financiën gepositioneerd. De ontvlechting maakt het noodzakelijk afspraken te maken over de samenwerking tussen de Belastingdienst en het nieuwe DG Toeslagen.

De Belastingdienst en DG Toeslagen zullen samenwerken als gelijkwaardige partners. Het waarborgen van de continuïteit van bestaande werkzaamheden is voor DG Toeslagen en de Belastingdienst van groot belang. De samenwerkingsafspraken zijn in deze fase van de ontvlechting dan ook in lijn met de situatie vóór de ontvlechting in 2020. De Belastingdienst en Toeslagen verdiepen de samenwerkingsafspraken in 2021 in fase 3b (inrichting) van de ontvlechting. De afspraken mogen niet leiden tot een verslechtering van de dienstverlening aan de burger.

2. Algemene afspraken

2.1 Samenwerkingsafspraken

In dit document zijn de afspraken over de samenwerking tussen de Concerndirectie IV&D (hierna: IV&D) van de Belastingdienst en het DG Toeslagen (hierna: Toeslagen) vastgelegd voor het kalenderjaar 2021.

Het DG Toeslagen en de directie IV&D zullen tezamen als 'Partijen' worden aangeduid.

2.2 Looptijd

Deze afspraken zijn gemaakt voor het jaar 2021. Tussentijds bespreken de aangewezen accountmanagers of er aanpassingen nodig zijn. Eventuele wijzigingen worden in onderling overleg en alleen met wederzijds goedvinden doorgevoerd.

Ingangsdatum samenwerkingsafspraken: 1-1-2021
Beëindigingsdatum samenwerkingsafspraken: 31-12-2021.

In 2021 worden de samenwerkingsafspraken verder geconcretiseerd en wordt dit document bijgewerkt.

2.3 Uitgangspunten

Het belangrijkste uitgangspunt bij het maken van de samenwerkingsafspraken is het waarborgen van de continuïteit van de bestaande werkzaamheden.

De Belastingdienst en Toeslagen zijn continu in beweging. IV&D en Toeslagen spreken af zich in te zullen zetten voor verbeterinitiatieven die door één van de partijen zijn of worden geïnitieerd ten behoeve van de verbetering van de dienstverlening aan de burger voor het jaar 2021. De accountmanagers maken hierover vooraf afspraken.

De samenwerkingsafspraken zijn met grote zorg vastgelegd in dit document. Toch kan het voorkomen dat bestaande afspraken onverhoopt niet zijn vastgelegd in de samenwerkingsafspraken. In een dergelijk geval spreken de directie IV&D en het DG Toeslagen af dat de samenwerking zoals deze in 2020 bestond, ongewijzigd wordt voortgezet in 2021.

2.4 Bijlagen en addendum

De inhoud van de bijlagen wordt gelijktijdig met de inhoud van dit document vastgesteld. Tijdens de looptijd van dit document kan de inhoud van de bijlagen via een addendum worden aangepast als de accountmanagers het daarover eens zijn. Deze wijziging wordt voorzien van een ingangs- en einddatum.

Andere relevante documenten van belang voor de samenwerkingsafspraken zijn:

Documenten	Datum
Ketenjaarplan Toeslagen 2021	
Jaarcontract IV&D 2021	

3. Verantwoordelijkheden

3.1 Verantwoordelijkheden DG Toeslagen

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- IV&D in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over voorgenomen wijzigingen in de samenwerkingsafspraken.
- De informatie verschaffen aan IV&D die nodig is om de samenwerking zo goed mogelijk vorm te geven.
- Bij langere afwezigheid van de accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerkingsafspraken.
- IV&D informeren over veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking. IV&D wordt ook geïnformeerd over de gevolgen hiervan.
- Inspelen op nieuwe ontwikkelingen en IV&D hierover proactief informeren.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van IV&D mag worden verwacht.

3.2 Verantwoordelijkheden Belastingdienst, directie IV&D:

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- Toeslagen in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over voorgenomen wijzigingen in de samenwerkingsafspraken.
- De informatie verschaffen aan Toeslagen die nodig is om de samenwerking zo goed mogelijk vorm te geven.
- Toeslagen onmiddellijk informeren als de werkzaamheden verstoord dreigen te raken met vermelding van de oorzaak, gevolgen en de getroffen maatregelen.
- Bij langere afwezigheid van de aangewezen accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerking.
- Toeslagen informeren over veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking. Toeslagen wordt ook geïnformeerd over de gevolgen hiervan.
- Inspelen op nieuwe ontwikkelingen en Toeslagen hierover proactief informeren.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van Toeslagen mag worden verwacht.

3.3 Rol accountmanagers

Betrokken organisaties hebben de medewerkers aangewezen die contact met elkaar onderhouden over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er wijzigingen zijn, informeren betrokkenen hierover schriftelijk.

De accountmanagers onderhouden het contact met elkaar en overleggen over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er klachten zijn bespreken zij deze en zoeken samen naar een oplossing. Escalatie is beschreven in het hoofdstuk klachten, geschillen en escalatie.

Voor IV&D	**Accountmanager:** Naam: Tel.: PM Mail: @belastingdienst.nl
Voor Toeslagen	**Accountmanager** Naam: Tel.: Mail: @belastingdienst.nl **Plaatsvervangend accountmanager** Naam: Tel.: Mail: @belastingdient.nl

3.4 Capaciteitsinzet

IV&D zet voor de uitvoering van deze samenwerkingsovereenkomst op termijn 1 FTE in voor de uitvoering van het onderdeel architectuur in de samenwerkingsafspraken.

Voor de overige werkzaamheden kan in deze fase nog geen beeld gevormd worden van de kwantitatieve inzet van IV&D voor Toeslagen. Begin 2021 wordt een verdiepingsslag gemaakt op de samenwerkingsafspraken, waarna ook een schatting gemaakt kan worden van de totale capaciteitsinzet die Toeslagen nodig heeft op IV&D-terrein. Hierbij wordt rekening gehouden met de deadlines in de begrotingscyclus.

4. Afspraken per samenwerkingsvorm

De intensiteit en de diversiteit van de samenwerkingsvormen is groot. Per samenwerkingsvorm worden in 2021 verdiepende afspraken gemaakt over onder meer de vertegenwoordiging in overlegstructuren, specifieke werkzaamheden voor Toeslagen, de inrichting van formele rollen etc.

4.1 Concernportfolio- en projectmanagement

Beschrijving afdeling

De afdeling Concernportfolio- en projectmanagement (CPPM) is verantwoordelijk voor de regie op en coördinatie van het besluitvormingsproces over het concernportfolio. Het concernportfolio is een verzameling van geprioriteerde opdrachten Informatievoorziening (IV) en Datafundamenten & Analytics (DF&A). Onder portfoliomanagement wordt het proces verstaan dat zorgt voor optimale inzet van schaarse resources op deze opdrachten voor de operationele doelstellingen (de continuïteit van de processen) en veranderambities (de vernieuwing van de processen) van de Belastingdienst. Daarnaast monitort CPPM de voortgang en realisatie van het concernportfolio.

Uitgangspunt voor compartimentering van het IV-concernportfolio is bewegingsruimte creëren voor Douane en Toeslagen zodat ze eigen verantwoordelijkheid kunnen pakken, terwijl het totale concernportfolio geborgd is (het totaal moet blijven werken).
Toeslagen werkt toe naar een eigen volwaardig compartiment binnen het IV-concernportfolio.

Een eerste verkenning voor Toeslagen levert de volgende inzichten:

- DG Toeslagen maakt samenwerkingsafspraken met de DG Belastingdienst voor het jaar 2021, waarbij de samenwerking ten opzichte van 2020 ongewijzigd wordt voortgezet in 2021. De nadruk ligt hierbij op de continuïteit voor Toeslagen, de afspraken mogen geen nadelig effect hebben voor de burger.
- Het jaar 2021 kan worden gedefinieerd als een tussenjaar waarin verschillende scenario's worden uitgewerkt op het gebied van de IV Concernportfolio. Na overeenstemming over het meest passende scenario zullen de DG Toeslagen en IV&D, met ingang van 2022 of zoveel eerder als er overeenstemming is bereikt, een fasering vaststellen.
- In tegenstelling tot Douane is Toeslagen meer vervlochten met de Belastingdienst zowel op het gebied van wetgeving als op het gebied van IV voorzieningen.
- Het succes van Toeslagen wordt mede bepaald door IV aanbod en prioritering van realisatie van wensen van Toeslagen door de (generieke) ketens:
    - Interactie
    - Gegevens
    - Inning
    - IH
    - Bedrijfsvoering
    - GKT
    - IT voor IV
- Deze (grote) mate van afhankelijkheid van de (generieke) ketens is in de huidige situatie een grote uitdaging voor de tijdige realisatie van wijzigingen in de IV: naar verwachting zal deze situatie aanhouden ook na de ontvlechting
- De toekomstige ontwikkeling van het Toeslagenstelsel bepaalt of een technische ontvlechting gewenst is, mogelijk is en gefinancierd kan worden

Afspraken per 1 januari 2021

IV&D zet de werkzaamheden voor Toeslagen ongewijzigd voort, om continuïteit te waarborgen. In 2021 maken IV&D en Toeslagen verdiepende ontvlechtingsafspraken.

4.2 Databeheersing & Security

Beschrijving afdeling

De afdeling Databeheersing en Security zorgt ervoor dat de Belastingdienst werkt volgens een goede governance, waarin een betrouwbare en veilige omgang met gegevens is geborgd. Nationale en EU-wetgeving en rijksbeleid op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, informatiebeveiliging en (fysieke en logische) toegangsbeveiliging vormen daarvoor de basis. De

1878913 00439

afdeling zorgt ervoor dat de continuïteit van de bedrijfsprocessen in de gehele Belastingdienst is gewaarborgd in het geval dat deze door een onvoorziene gebeurtenis worden verstoord en de normale herstel(incident)processen niet afdoende zijn. Hiertoe wordt Business Continuity Management (BCM) toegepast volgens de daartoe geldende ISO standaarden.
Tevens ondersteunt de afdeling de uitvoerende directies bij processen om de uitoefening door burgers van rechten onder de AVG te verzekeren. Daarnaast fungeert de afdeling als aanspreek- en coördinatiepunt op het gebied van privacy voor het kerndepartement en de Functionaris Gegevensbescherming (FG). Ook onderhoudt de afdeling de contacten met de departementale beveiligingsambtenaar (BVA). Tot slot valt het team dat werkzaamheden rond datalekken coördineert (het meldpunt datalekken) onder dit bedrijfsonderdeel.

Afspraken per 1 januari 2021
IV&D zet de werkzaamheden voor Toeslagen ongewijzigd voort, om continuïteit te waarborgen. In 2021 maken IV&D en Toeslagen verdiepende ontvlechtingsafspraken.

4.3 Architectuur
Beschrijving afdeling
De afdeling architectuur geeft door middel van architectuurkaders sturing aan de beheerste vernieuwing en het onderhoud van het proces- en IT-landschap van de Belastingdienst. Die sturing is erop gericht dat het proces- en IT-landschap zich ontwikkelt in lijn met de doelstellingen die de Belastingdienst nastreeft.

Binnen de Belastingdienst is afgesproken dat we sturen met architectuur. De concernarchitectuur en domeinarchitecturen geven richting aan de ontwikkeling van het proces en IT-landschap in lijn met de strategische doelen van de Dienst. Architecturen zijn erop gericht maakbare oplossingen te bieden voor business-vraagstukken. In het portfolioproces wordt vervolgens het geld en de capaciteit verdeeld, zodat de realisatie van de oplossingen uit de architectuur kan worden uitgezet in de tijd. De architectuur vormt zodoende een belangrijke basis voor de portfolio. 1 FTE is gereserveerd voor Toeslagen. Partijen spreken af in 2021 afspraken te maken over de overgang van deze medewerker van IV&D naar de directie ketenregie Toeslagen.

Afspraken per 1 januari 2021
IV&D zet de werkzaamheden voor Toeslagen ongewijzigd voort, om continuïteit te waarborgen. In 2021 maken IV&D en Toeslagen verdiepende ontvlechtingsafspraken.

4.4 CIO-office - Interdepartementaal
Beschrijving afdeling
De afdeling CIO-office richt zich op de beheersing van de informatievoorziening (IV) van de Belastingdienst in brede zin. Zij ontwikkelt en onderhoudt stelsels, processen, kaders en dashboards die de beheersing van IV ondersteunen en in lijn zijn met de strategische ambities van het ministerie van Financiën, de BD en Internationale ontwikkelingen. Daarnaast is de functionele aansturing vanuit IV&D gericht op de continuïteit en beheersing van de informatie verwerkende processen, alsook de bijbehorende IV-voorzieningen.

Diverse onderdelen dragen op eigen wijze bij aan de doelstelling van de CIO-office. Interdepartementaal worden zaken gesignaleerd, afgestemd en doorvertaald naar de Belastingdienst. CIO-control ziet toe op de juiste toepassing van de kaders monitort de conformiteit van de uitvoering. Het Bureau Directie Ondersteuning (BDO) ondersteunt en begeleidt diverse activiteiten en verzorgt advisering. Strategisch Leveranciersmanagement (SLM) Rijk zorgt voor optimale positionering met strategische met ICT-leveranciers als SAP en IBM.

Afspraken per 1 januari 2021
IV&D zet de werkzaamheden voor Toeslagen ongewijzigd voort, om continuïteit te waarborgen. In 2021 maken IV&D en Toeslagen verdiepende ontvlechtingsafspraken.

4.3 Vertegenwoordiging

Per 1 januari 2021 vertegenwoordigt IV&D de Douane in (inter)departementale overleggen om de continuiteit te waarborgen. In 2021 worden concrete afspraken gemaakt over de vertegenwoordiging van Toeslagen in (inter)departementale overleggen.

1878913 00439

5. Bestuurlijke informatie en rapportages

5.1 Rapportages in de P&C-cyclus

De accountmanagers van Toeslagen en IV&D stemmen af welke informatie opgenomen moet worden in de plannen en rapportages van respectievelijk Toeslagen en IV&D in de P&C-cyclus. Voor de timing van de afstemming wordt de P&C-kalender geraadpleegd.

1878913 00439

6. Overlegvormen

6.1 Samenwerking

Toeslagen en IV&D bespreken periodiek hoe de samenwerking verloopt. De volgende overleggen vinden plaats gedurende het kalenderjaar 2021.

Soort overleg	Doel en onderwerpen	Deelnemers	Frequentie
Periodiek overleg	Bespreken voortgang verder concretiseren samenwerkingsafspraken	Accountmanagers Toeslagen en IV&D	Naar behoefte (begin 2021 vaker dan aan het einde van het jaar)

De belangrijkste uitkomsten van deze overleggen worden vastgelegd in een besluitenlijst. De Belastingdienst draagt zorg voor de vastlegging.

6.2 Herziening van de afspraken

Herziene afspraken worden altijd bekrachtigd door de betrokken accountmanagers en worden besproken in de context van de bestaande financiële kaders en de capaciteit. Indien extra capaciteit en/of budget nodig is worden daar de reguliere processen voor gebruikt. Indien nieuwe afspraken worden vastgelegd ter vervanging van de afspraken vastgelegd in dit document, wordt een addendum opgesteld en gevoegd bij dit document.

1878913 00439

7. Financiën

- De afspraken zijn gemaakt binnen het budgettaire kader van het jaarcontract 2021 van de betreffende directie van de Belastingdienst.
- De samenwerkingsafspraken leiden niet tot verrekening van door de Belastingdienst gemaakte kosten.
- Indien er al oude verrekenafspraken waren gemaakt worden deze in 2021 gecontinueerd. Er worden geen nieuwe verrekeningen afgesproken.

8. Klachten, geschillen en escalatie

IV&D en Toeslagen streven ernaar om de dienstverlening te leveren conform de afspraken die in dit document zijn gemaakt. Toch kan het gebeuren dat de samenwerking niet verloopt zoals gewenst. In dat geval verloopt de escalatie via de reguliere escalatieladder in de lijn.



Samenwerkingsafspraken

Tussen DG Belastingdienst en DG Toeslagen

Looptijd: 1-1-2021 tot 31-12-2021

Meer specifiek tussen

directie Uitvoerings- en Handhavingsbeleid

en

DG Toeslagen

Inhoud

1.	Inleiding	146
2.	Algemene afspraken	147
3.	Verantwoordelijkheden	148
4.	Afspraken per samenwerkingsvorm	149
5.	Bestuurlijke informatie en rapportages	152
6.	Overlegvormen	153
7.	Financiën	154
8.	Geschillen en calamiteiten	155

1. Inleiding

Deze samenwerkingsafspraak is met zorg vastgelegd in dit document. Toch kan het voorkomen dat bestaande afspraken onverhoopt niet (voldoende) zijn beschreven in dit document. In een dergelijk geval spreken de directie Uitvoerings- en handhavingsbeleid van de Belastingdienst en het DG Toeslagen af dat de samenwerking zoals die in 2020 bestond ongewijzigd wordt voortgezet in 2021 tenzij er met wederzijdse instemming een andere afspraak wordt gemaakt.

Uitgangspunt van de samenwerking is dat beide partijen elkaar actief informeren op ontwikkelingen op onderwerpen die van belang zijn voor ieders takenpakket.

Voor meer achtergrond en uitgangspunten van de samenwerkingsafspraken, verwijzen we graag naar het projectplan samenwerkingsafspraken. Ook kun je altijd contact opnemen met de werkgroep samenwerkingsafspraken.

Voor meer achtergrond over de ontvlechting, verwijzen we graag naar het Plan van Aanpak fase 3a van het programmateam continuïteit en ontvlechting.

Status van dit document	Datum
Versie 0.5 status: D.UHB, trekker Beleid en uitvoering Toeslagen en DG toeslagen moeten nog akkoord geven.	26 november 2020
Versie 0.6 status trekker Beleid en uitvoering Toeslagen is akkoord. D.UHB moet nog akkoord geven.	2 december 2020
Versie 0.9 status: trekker Beleid en uitvoering Toeslagen en D.UHB zijn akkoord.	9 december 2020

2. Algemene afspraken

2.1 Samenwerkingsafspraken

In dit document zijn de afspraken over de samenwerking tussen de directie Uitvoerings- en Handhavingsbeleid van de Belastingdienst (in het vervolg UHB) en het DG Toeslagen (In het vervolg Toeslagen) vastgelegd voor het kalenderjaar 2021.

UHB en Toeslagen spreken af dat de DG Toeslagen per 1 januari 2021 de verantwoordelijkheid draagt voor het gehele terrein van Toeslagen. De verantwoordelijkheid voor de ondersteuning van de directeur-generaal voor wat betreft de taken en de uitvoering van deze taken op gebied van UHB volgt de inhoud van deze samenwerkingsafspraken.

2.2 Looptijd

Deze afspraken zijn gemaakt voor het jaar 2021. Tussentijds bespreken de aangewezen accountmanagers of er aanpassingen nodig zijn. Eventuele wijzigingen worden in onderling overleg en alleen met wederzijds goedvinden doorgevoerd.

Ingangsdatum samenwerkingsafspraken: 1-1-2021
Beëindigingsdatum samenwerkingsafspraken: 31-12-2021.

2.3 Bijlagen en addendum

De inhoud van de bijlagen wordt gelijktijdig met de inhoud van dit document vastgesteld. Tijdens de looptijd van dit document kan de inhoud van de bijlagen via een addendum worden aangepast als de accountmanagers het daarover eens zijn. Deze wijziging wordt voorzien van een ingangs- en einddatum.

Andere relevante documenten van belang voor de samenwerkingsafspraken zijn:

Documenten	Datum
Bijlage 1 Overzicht taken UHB	
Bijlage 2 Organogram UHB	

1878913 00439

3. Verantwoordelijkheden

3.1 Verantwoordelijkheden Toeslagen:

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- De informatie verschaffen aan de Belastingdienst die nodig is om de samenwerking zo goed mogelijk vorm te geven.
- Bij langere afwezigheid van de accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerkingsafspraken.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van de Belastingdienst mag worden verwacht.

3.2 Verantwoordelijkheden UHB

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- Toeslagen in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over voorgenomen wijzigingen in de samenwerkingsafspraken.
- Toeslagen onmiddellijk informeren als de werkzaamheden verstoord dreigen te raken met vermelding van de oorzaak, gevolgen en de getroffen maatregelen.
- Bij langere afwezigheid van de aangewezen accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerking.
- Schriftelijk rapportages, zoals vastgelegd in bijlage C.
- Toeslagen informeren over veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking. Toeslagen wordt ook geïnformeerd over de gevolgen hiervan.
- Inspelen op nieuwe ontwikkelingen en Toeslagen hierover proactief informeren.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van Toeslagen mag worden verwacht.

3.3 Rol accountmanagers

Betrokken organisaties hebben de medewerkers aangewezen die contact met elkaar onderhouden over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er wijzigingen zijn, informeren betrokkenen hierover schriftelijk.

De accountmanagers onderhouden het contact met elkaar en overleggen over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er klachten zijn bespreken zij deze en zoeken samen naar een oplossing. Escalatie is beschreven in het hoofdstuk klachten, geschillen en escalatie.

De accountmanagers zijn:

Voor Toeslagen: [redacted] [redacted]@minfin.nl

Voor UHB: [redacted] [redacted]@belastingdienst.nl

3.4 Capaciteitsinzet

UHB zet voor de uitvoering van deze samenwerkingsovereenkomst 4 fte in voor de uitvoering van de samenwerkingsafspraken, uitgaande dat de overige medewerkers van team UHB-toeslagen per 1/1/2021 administratief onder DG Toeslagen vallen (zie paragraaf 4.3).

1878913 00439

4. Afspraken per samenwerkingsvorm

De intensiteit en de diversiteit in de samenwerkingsvormen zijn groot. Per samenwerkingsvorm worden afspraken gemaakt.

4.1 Streefbeeld

Een volwaardig directoraat-generaal Toeslagen heeft een staf die het uitvoerings- en handhavingsbeleid vormgeeft, die uitvoeringstoetsen maakt en die de politieke advisering voorbereid.

Het overeengekomen streefbeeld na de ontvlechting ziet er als volgt uit:

- Werkzaamheden die nu door UHB voor Toeslagen worden uitgevoerd, worden door medewerkers van Toeslagen zelf uitgevoerd.
  Voor een aantal thema's geldt dat het beleid en de wetgeving zowel relevant zijn voor rood (Toeslagen) als blauw (Belastingdienst). Deze samenwerking geldt voor (niet limitatief): invordering, boetebesluit, brede schuldenaanpak, interactie (bijvoorbeeld samenhang belastingtelefoon), digitale overheid, gegevensuitwisseling, algoritme, werken aan uitvoering, etc. Ook zal toeslagen participeren in kernteam uitvoeringstoets en overleggen over bijvoorbeeld niet-fiscale taken.
- Zowel Toeslagen als UHB zouden het beste geholpen zijn als de ontvlechting met UHB zo snel mogelijk werd doorgevoerd.

4.2 Taken

Hieronder volgt een opsomming van de uitgevoerde taken. Per taak wordt aangegeven of de taak ongewijzigd of gewijzigd gecontinueerd wordt of gefaseerd wordt afgebouwd of gestopt.

Uitvoeringsbeleid

De relevante taken voor Toeslagen zijn

- adviseren politieke en ambtelijke leiding inzake het uitvoeringsbeleid
- aanspreekpunt voor DGFZ en verbinding leggen tussen DGFZ en de overige onderdelen van de Belastingdienst
- vertalen Rijksbrede kaders en opstellen kaders op het terrein van het uitvoeringsbeleid
- deelnemen aan de overleggen van de ketentafels
- signaleringsfunctie voor uitvoeringsvraagstukken via de voor toeslagenketentafels–coördineren uitvoeringstoets nieuwe wet- en regelgeving
- invullen trekkersrol uitvoeringstoetsen vanuit UHB
- monitoring en procesbewaking implementatie nieuwe wet- en regelgeving
- evaluatie uitvoeringstoets nieuwe wet- en regelgeving (ex post toets)
- coördinatie voorstellen vanuit Toeslagen voor nieuwe wetgeving
- externe overheidssamenwerking op het terrein van uitvoeringsbeleid (participeren in interdepartementale gremia in nauwe samenwerking met uitvoerende directies)
- brieven aan de Staten-Generaal, beantwoorden Kamervragen en voorbereiden parlementaire debatten op het terrein van uitvoeringsbeleid, in nauwe samenwerking met uitvoerende directies
- leveren van een bijdrage aan beleidsevaluaties van DGFZ vanuit uitvoeringsperspectief

Na de overgang van een deel van de mensen van UHB-Toeslagen naar DG Toeslagen per 1/1/2021 zijn er binnen deze afdeling 3 medewerkers die dedicated voor toeslagen werken.

1878913 00439

Handhavingsbeleid
de relevante taken voor Toeslagen zijn
- adviseren politieke en ambtelijke leiding inzake handhavingsbeleid
- ontwikkelen Handhavingsstrategie
- coördineren en schrijven Handhavingsbrief (nu: Jaarplan), waarin verantwoording wordt afgelegd over te maken keuzes in de handhaving (nu: uitvoering en toezicht)
- beleidsmatige taken inzake handhaving: Kamervragen beantwoorden, notities maken, debatten voorbereiden, advisering DG etc.
- opstellen kaders voor en faciliteren van externe overheidssamenwerking: participeren in interdepartementale gremia over handhaving
- opdrachtgever voor
    - onderzoek, inclusief het begeleiden tijdens het onderzoek en het beoordelen van de resultaten van het onderzoek en toepassen resultaten onderzoek bij nieuw beleid
    - ontwikkelen van handhavingsinstrumenten, zoals horizontaal toezicht en interactie
    - ontwikkelen van informatieproducten, zoals nalevingsbeelden en omgevingsanalyse
- opbouwen van overzicht van het (internationale) kennisveld
- programmamanagement voor segmentoverstijgende strategische trajecten (o.a. strategische ontwikkelagenda handhaving)

In de afdeling handhavingsbeleid zijn geen medewerkers die zich uitsluitend met Toeslagen bezig. Op het gebied van handhavingsbeleid spelen er een aantal thema's die Toeslagen overstijgend zijn zoals FSV en nationaliteit. In de overgangsperiode van deze samenwerkingsafspraak wordt Toeslagen op eenzelfde wijze aangehaakt als de andere segmenten van de Belastingdienst.

Advisering en internationaal
de relevante taken voor Toeslagen zijn
- coördinatie Belastingplan voor de Belastingdienst (gezamenlijk met FJZ)
- coördinatie van/aanspreekpunt voor politiek-bestuurlijke aangelegenheden
- inhoudelijke coördinatie horizontale strategische onderwerpen (schrijven notities, beantwoorden
- Kamervragen en voorbereiding parlementaire debatten)
- inhoudelijke coördinatie t.b.v. algemene (staf)overleggen (o.a. driehoeksoverleg, Concernstaf, DTBD, staven bewindslieden)
- coördinatie Halfjaarsrapportage = Voortgangsrapportage (3x per jaar)

In de afdeling advisering en internationaal zijn geen medewerkers die zich uitsluitend met Toeslagen bezig houden behoudens 1 medewerker van team advies die is vrijgemaakt om zich met Toeslagen herstel bezig te houden. Daarnaast loopt er een gezamenlijke claim in het kader van "Toeslagen III" t.b.v. de ontwikkeling van alternatieven voor het toeslagenstelsel. Die claim betreft 4 fte tijdelijk voor zowel beleidsvoorbereiding als uitvoeringstoetsen. In de verwachting dat 'rood' en 'blauw' in aanzienlijke mate vervlochten zijn is vooralsnog gekozen voor een gezamenlijke claim, maar de optie bestaat nadrukkelijk om in de loop van 2021 een 50-50 verdeling te maken waarbij 2 formatieplekken overgaan naar Toeslagen. Op het moment waarop deze afspraken gemaakt worden is vooruitlopend op de claim 1 fte ingevuld (die wordt ingezet voor zowel blauw als rood).

4.3 Groeimodel naar streefbeeld

Hoewel partijen het streefbeeld zo snel mogelijk willen bereiken moeten er nog een aantal randvoorwaarden worden ingevuld om dit mogelijk te maken. Zo is het in dit stadium van de ontvlechting nog niet mogelijk voor Toeslagen om te werven. Wel zou werving kunnen plaatsvinden op eventueel openstaande formatieruimte van UHB met de bedoeling om deze mensen op termijn over te laten gaan naar Toeslagen.

Om op een beheersbare wijze toe te groeien naar het streefbeeld wordt een tweetal plateau's onderscheiden:

Plateau 1: Per 1/1/2021 de verantwoordelijkheid naar Toeslagen

Per 1/1//2021 gaat de verantwoordelijkheid voor de huidige taken van UHB op het gebied van Toeslagen over naar de trekker "beleid en uitvoering" binnen Toeslagen.

Per 1/1/2021 gaan de 10 FTE die UHB in 2020 heeft geworven t.b.v Toeslagen samen met hun (al dan niet functioneel) leidinggevende over naar Toeslagen. Zij maken onderdeel uit van het huidige cluster Toeslagen binnen UHB.

Hiermee gaat zowel de functionele aansturing als de personeelsverantwoordelijkheid over naar Toeslagen. Voor een aantal andere medewerkers geldt dat zij blijven werken onder de personele aansturing van UHB. De functionele aansturing van de medewerkers ligt bij de trekker "beleid en uitvoering" of degene aan wie dat wordt gedelegeerd.

Voor de helderheid en vastlegging: de formatie/bezetting van UHB en UHB Toeslagen hebben we ingedeeld in een aantal virtuele compartimenten. Het B+C-compartiment UHB-Toeslagen is onze duiding voor die medewerkers die we – op verzoek van de toenmalige [redacted] resp. de [redacted] – in de loop van 2020 hebben geworven met het oogmerk bij de ontvlechting door te stromen naar DG Toeslagen. Het betreft 10 fte. Naast deze medewerkers zijn er nog medewerkers van UHB vanuit de oorspronkelijke formatie bij de start die gelabeld zijn voor Toeslagen. Een eventuele overgang van hen komt pas aan de orde in fase 3B. UHB is bereid mee te werken aan het een detachering naar de DG Toeslagen vooruitlopend daar op.

Plateau 2: Na vaststelling van het O&F rapport voor de directie beleid en uitvoering Toeslagen

Nadat het O&F rapport van de directie Beleid en Uitvoering is vastgesteld worden de medewerkers van het de afdeling uitvoeringsbeleid die dedicated voor Toeslagen werken geplaatst binnen de directie beleid en uitvoering van Toeslagen.
Tevens wordt gestart met de werving van personeel dat in staat is om de producten en diensten van de afdelingen handhavingsbeleid en advisering en internationaal over te nemen. De afdelingen handhavingsbeleid en advisering dragen hun taken over aan de geworven medewerkers. Dit plateau duurt maximaal 4 maanden.

Plateau 3: De UHB taken zijn overdragen. UHB en Toeslagen werken samen gemeenschappelijke thema's

1878913 00439

5. Bestuurlijke informatie en rapportages

Managementrapportages

UHB levert een bijdrage aan de viermaands rapportages waarmee Toeslagen zich verantwoord. De inhoud van deze rapportages is vergelijkbaar met hetgeen in 2020 door UHB aan de viermaandrapportages van de Belastingdienst is geleverd.

UHB levert geen bijdrage aan de kritische prestatie indicatoren (KPI's) van Toeslagen.

1878913 00439

6. Overlegvormen

6.1 Samenwerking

Toeslagen en UHB bespreken periodiek hoe de samenwerking verloopt. De volgende overleggen vinden plaats gedurende het kalenderjaar 2021.

Soort overleg	Doel en onderwerpen	Deelnemers	Frequentie (minimaal)
Accountoverleg	Monitoren Samenwerking Bespreken knelpunten	Accountmanagers	1x per 4 maanden
Directeurenoverleg	Evaluatie Samenwerking	Trekker "beleid en uitvoering" en Directeur UHB	1x per jaar

De belangrijkste uitkomsten van deze overleggen worden vastgelegd in een besluitenlijst. De Belastingdienst draagt zorg voor de vastlegging. Indien nieuwe afspraken worden vastgelegd ter vervanging van de afspraken vastgelegd in dit document, wordt een addendum opgesteld en gevoegd bij dit document.

6.2 Herprioritering en herziening van de afspraken

Herziene afspraken worden altijd bekrachtigd door de betrokken accountmanagers en worden afgesproken binnen de afspraken over de (financiële kaders de) betrokken capaciteit. Indien extra capaciteit en/of budget nog is worden daar de reguliere kaders voor benut en afspraken gemaakt op DG-niveau. De resultaten hiervan worden schriftelijk vastgelegd en zo nodig ook in de vorm van een addendum op dit document.

7. Financiën

7.1 Algemeen

- De afspraken zijn gemaakt binnen de budgettaire kader van het jaarcontract 2021 van UHB (uitgaande van overgang van de extra verworven medewerkers voor UHB-toeslagen naar DG Toeslagen per 1/1/2021).
- De samenwerkingsafspraken leiden niet tot verrekening van door UHB.

1878913 00439

8. Klachten, geschillen en escalatie

UHB streeft ernaar om de dienstverlening te leveren conform de afspraken die in dit document zijn gemaakt. Toch kan het gebeuren dat er ontevredenheid bestaat over de dienstverlening en de andere vormen van samenwerking of het proces van klachtafhandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een reactie of oplossing wordt verwacht. Deze ontevredenheid kan in de vorm van klacht worden gemeld bij de accountmanager van de UHB. De accountmanager ziet elke klacht als een signaal om de dienstverlening en/of de organisatie en de samenwerking te verbeteren. Daarmee probeert de accountmanager de klacht in de toekomst te voorkomen of te verminderen.



Samenwerkingsafspraken

Tussen DG Belastingdienst en DG Toeslagen

Looptijd: 1-1-2021 tot 31-12-2021

Meer specifiek tussen

Concerndirectie Organisatie en Personeel (Cd O&P)

en

DG Toeslagen

1878913 00439

Inhoud

1.	Inleiding	158
2.	Algemene afspraken	159
3.	Verantwoordelijkheden	161
4.	Afspraken per samenwerkingsvorm	162
5.	Rapportages	164
6.	Overlegvormen	165
7.	Financiën	166
8.	Klachten, geschillen en escalatie	167

1. Inleiding

In de brief van de Minister van 11 januari 2020 aan de Tweede Kamer is gemeld dat de onderdelen Douane en Toeslagen ontvlochten worden vanuit de Belastingdienst om deze als zelfstandige onderdelen te positioneren binnen het Ministerie van Financiën. Douane en Toeslagen worden dan niet meer via de Belastingdienst aangestuurd, maar fungeren als zelfstandige entiteiten. Deze keuze is noodzakelijk om doelgerichter aan de slag te gaan met de uitvoeringsopgaven van de Belastingdienst, Toeslagen en Douane.

Ondertussen zijn fasen 1 en 2 van de ontvlechting van Toeslagen en Douane afgerond en wordt er momenteel volop gewerkt aan de uitwerking van de zogenoemde fase 3a. Het uitgangspunt van deze fase is dat het DG Toeslagen per 1 januari 2021 in de basis is ingericht als volwaardig, en zelfstandig DG. Een belangrijk aspect hiervan is het professioneel inrichten van de vraagarticulatie en vraagsturing en daarmee het vastleggen van (vernieuwde) samenwerkingsafspraken. In dit document zijn de samenwerkingsafspraken opgenomen tussen de concerndirectie O&P (Cd O&P) van de Belastingdienst en het DG Toeslagen.

De precieze vormgeving van de stafondersteuning binnen DG Toeslagen is thans nog niet helder. Verwacht wordt dat, afhankelijk van de voortgang van het medezeggenschapstraject, de benodigde medewerkers die de 'nieuwe taken' binnen het O&P domein zullen moeten oppakken, op zijn vroegst halverwege 2021 instromen. Vervolgens zullen deze nieuwe collega's ook tijd nodig hebben om het takenpakket naar behoren te kunnen uitvoeren. Dit betekent dat het DG Toeslagen het volledige O&P-takenpakket naar verwachting pas op z'n vroegst halverwege 2021 verder kan oppakken en met ingang van kalenderjaar 2022 naar verwachting (geheel) zelfstandig kan uitvoeren. Het maken van samenwerkingsafspraken tussen DG Toeslagen en de concerndirectie O&P is dan ook nodig om de continuïteit in 2021 te borgen.

2. Algemene afspraken

2.1 Samenwerkingsafspraken

In dit document zijn de afspraken over de samenwerking tussen de concerndirectie O&P van de Belastingdienst en het DG Toeslagen vastgelegd voor het kalenderjaar 2021.

Bij het maken van de afspraken is rekening gehouden met de volgende uitgangspunten/randvoorwaarden.

Nieuwe sturingslijnen en samenwerkingsverbanden
Per 1 januari 2021 ontstaan er nieuwe bestuurlijke verhoudingen en een rechtstreekse lijn tussen het DG Toeslagen en het kernministerie. Er is sprake van SG-DG-sturing, waardoor ook de samenwerking tussen de O&P-discipline van het SG-cluster (departementsbreed) en DG Toeslagen zal toenemen. Daarnaast wordt in opdracht van de pSG en de pDG onderzoek gedaan naar het versterken van samenwerking van de O&P-keten Financiën, waarbij DG Toeslagen wordt betrokken als zijnde onderdeel van deze keten. Deze ontwikkelingen en andere onvoorziene bestuurlijke ontwikkelingen kunnen van invloed zijn op de thans te maken samenwerkingsafspraken en dit kan leiden tot aanpassing in de samenwerkingsafspraken.

Kaderstelling en uitvoeringsbeleid
Bij kaderstelling en uitvoeringsbeleid wordt uitgegaan van:

- Rijksniveau
- Departementaal niveau
- DG niveau

Voor de (beleids)kaders geldt dat de (beleids)kaders op rijksniveau leidend zijn. Daar waar het kader onvoldoende recht doet aan de specifieke context van het departement of de Belastingdienst als uitvoeringsorganisatie, kan een nadere uitwerking daarvan plaatsvinden. In het licht van het bovenstaande vult Cd O&P de kaderstellende rol in voor de Belastingdienst. Vanaf 1 januari 2021 zijn nieuw op te stellen kaders niet meer verplichtend voor Toeslagen.

Als het gaat om rijksbeleid en/of departementaal beleid, is het de verantwoordelijkheid van de eenheid O&P onder het SG cluster om dit te communiceren richting Toeslagen. De Cd O&P zal DG Toeslagen wel op de hoogte stellen van de nieuw vastgestelde kaders voor de Belastingdienst. DG Toeslagen kan dan zelf beoordelen of zij deze kaders overnemen, aangepast overnemen of nietovernemen. Er is bij Cd O&P *geen* capaciteit beschikbaar om kaders en/of uitvoeringsbeleid te ontwikkelen die specifiek zijn toegesneden op de situatie van DG Toeslagen.

Generieke dienstverlening met de focus op de Belastingdienst
De Cd O&P doet aan generieke dienstverlening, met de focus op de Belastingdienst. Uitgangspunt is om DG Toeslagen de mogelijkheid te geven om mee te liften op beleid als dat voor DG Toeslagen meerwaarde oplevert.

Er zal in overleg tussen partijen nader worden bepaald hoe dit het beste kan worden ingeregeld.

Mandaatregeling
Naar verwachting is per 1 januari 2021 een nieuwe mandaatregeling van kracht. Het mandaat geeft duiding aan de verantwoordelijkheidsverdeling. Bij het maken van afspraken dient hiermee rekening te worden gehouden.

1878913 00439

Geen extra capaciteit
De samenwerkingsafspraken moeten worden vormgegeven binnen de huidige capaciteit van Cd O&P. Dat houdt in dat ze niet mogen leiden tot een extra capaciteitsvraag in vergelijking met de huidige situatie.

Overleggremia
De verwachting is dat DG Toeslagen nauwer betrokken wordt bij (inter)departementale overleggremia. Daarbij wordt ervan uitgegaan dat het SG-cluster verantwoordelijk is voor de overall coördinatie van annotaties voor (inter)departementale gremia en dat er vanuit Cd O&P daarvoor geen inzet wordt verwacht.

2.2 Looptijd

Deze afspraken zijn gemaakt voor het jaar 2021. Tussentijds bespreken de aangewezen accountmanagers of er aanpassingen nodig zijn. Eventuele wijzigingen worden in onderling overleg en alleen met wederzijds goedvinden doorgevoerd.

Ingangsdatum samenwerkingsafspraken: 1-1-2021
Beëindigingsdatum samenwerkingsafspraken: 31-12-2021.

2.3 Bijlagen en addendum

De inhoud van de bijlagen wordt gelijktijdig met de inhoud van dit document vastgesteld. Tijdens de looptijd van dit document kan de inhoud van de bijlagen via een addendum worden aangepast als de accountmanagers het daarover eens zijn. Deze wijziging wordt voorzien van een ingangs- en einddatum.

Andere relevante documenten van belang voor de samenwerkingsafspraken zijn:

Documenten	Datum
Bijlage 1; (beleids)onderwerpen werkvelden Cd O&P	
Bijlage 2; jaarcontract Cd O&P 2021	

3. Verantwoordelijkheden

3.1 Verantwoordelijkheden DG Toeslagen:

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- Cd O&P in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over voorgenomen wijzigingen in de samenwerkingsafspraken.
- De informatie verschaffen aan Cd O&P die nodig is om de samenwerking zo goed mogelijk vorm te geven.
- Bij langere afwezigheid van de accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerkingsafspraken.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van beide partijen mag worden verwacht.

3.2 Verantwoordelijkheden Belastingdienst, Cd O&P

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- Toeslagen in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over voorgenomen wijzigingen in de samenwerkingsafspraken.
- Toeslagen onmiddellijk informeren als de werkzaamheden verstoord dreigen te raken met vermelding van de oorzaak, gevolgen en de getroffen maatregelen.
- Bij langere afwezigheid van de aangewezen accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Toeslagen informeren over veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat er van beide partijen mag worden verwacht.Bij het afbouwen van de samenwerkingsafspraken behoort ook een nette overdracht; na instroom van de nieuwe Toeslagen-collega's zal Cd O&P in een nader te bepalen vorm ondersteuning en expertise bieden om hen op weg te helpen met de nieuwe taken.

3.3 Rol accountmanagers

Betrokken organisaties hebben de medewerkers aangewezen die contact met elkaar onderhouden over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er wijzigingen zijn, informeren betrokkenen hierover schriftelijk.

De accountmanagers onderhouden het contact met elkaar en overleggen over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er klachten zijn bespreken zij deze en zoeken samen naar een oplossing. Escalatie is beschreven in het hoofdstuk klachten, geschillen en escalatie.

De accountmanagers zijn:
- Voor de Belastingdienst/directie Cd O&P: [redacted]
  [redacted]@minfin.nlVoor DG Toeslagen: [redacted]
  [redacted]@belastingdienst.nl

3.4 Capaciteitsinzet

Cd O&P van de Belastingdienst zet voor de uitvoering van deze samenwerkingsovereenkomst met DG Toeslagen *geen* dedicated of extra fte's in voor de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Er is – evenals voorgaande jaren – sprake van generieke dienstverlening voor de Belastingdienst in totaliteit, waarvan DG Toeslagen desgewenst gebruik kan maken. Er is bij Cd O&P geen capaciteit beschikbaar om kaders en/of uitvoeringsbeleid te ontwikkelen die specifiek zijn toegesneden op de situatie van DG Toeslagen.

1878913 00439

4. Afspraken per samenwerkingsvorm

4.1 Hoofdtaken algemeen, werkvelden en jaarcontract 2021

Cd O&P heeft geen producten- en dienstcatalogus.

De hoofdtaken van Cd O&P zoals deze zijn opgenomen in het O&F-rapport zijn:

- Uitvoeringsbeleid (de richtlijnen waarbinnen het beleid uitgevoerd wordt) op gebied van Organisatie en Personeel, als vertaling van rijksbreed en eventueel departementaal beleid; daar waar het rijksbrede en het departementale beleid nog om vertaling vraagt om direct tot implementatie over te kunnen gaan, stelt de Cd O&P aanvullende kaders op, zij maakt geen eigen O&P-beleid.
- Kaderstelling voor implementatie van rijksbreed instrumentarium (bijv. Functiegebouw Rijk, Rijksbrede gesprekscyclus).
- Signalering vanuit het lijnmanagement t.b.v. departements- en/of rijksbrede beleidsontwikkeling.
- Innovatie en strategie op gebied van organisatieontwikkeling van de BD als organisatie (bijvoorbeeld ontwikkelingen die Cd I&S ziet aankomen vertalen naar de gevolgen voor de organisatie inrichting van de BD).
- Kwaliteitsborging, innovatie en strategie (op vakinhoud), binnen de vastgestelde kaders, op belangrijke O&P-onderwerpen zoals integriteit, in-, door- en uitstroom van personeel, meerjarige personeelsplanning, meerjarige werving- en selectiestrategie, bedrijfszorg en rechtspositionele zaken, duurzame inzetbaarheid, MD- TD- en PD-beleid.

Cd O&P is – naast het bureau directeursondersteuning - georganiseerd langs de volgende inhoudelijke werkvelden:

- Integriteit
- Rechtspositie en reorganiseren
- Cultuur en leiderschap en kennis (incl. MD)
- Organisatieontwikkeling
- Duurzame inzetbaarheid
- O&P control en informatie (kwaliteitsbewaking van rechtmatigheid en doelmatigheid)

De (beleids)onderwerpen die in hoofdlijnen onder de werkvelden vallen zijn opgesomd in bijlage 1 van dit document (de opsomming is niet limitatief).

O&P heeft in 2020 samen met het primair proces (netwerk MPP en driehoek O&P) en de O&P keten een vertaling gemaakt van het strategisch personeelsbeleid (SPB) van de Rijksoverheid naar de Belastingdienst. Hiertoe is gewerkt vanuit trends, ontwikkelingen en opgaven op het gebied van Mens en Organisatie voor de Belastingdienst. Daaruit is een aantal prioritaire thema's voor de Belastingdienst vastgesteld in de driehoek O&P. Deze zijn ook opgenomen in het Jaarplan BD, zomerbrief en meerjarenvisie BD. Deze prioriteiten zijn – naast de going concern activiteiten – in lijn met de aanschrijving van het SG voor de DG BD opgenomen in het jaarcontract (thans nog concept), dat als bijlage is toegevoegd aan dit document.

De focus van Cd O&P is de Belastingdienst, maar het uitgangspunt is om DG Toeslagen – met inachtneming van het bepaalde van in 2.1 en 3.4. – de mogelijkheid te geven mee te liften op de werkzaamheden van Cd O&P als dat voor DG Toeslagen meerwaarde oplevert.

4.3 Vertegenwoordiging

Cd O&P vertegenwoordigt in 2021 als accounthouder P-Direkt ook Toeslagen. Eventuele ontwikkelingen en/of voorbereidingen van bijeenkomsten zullen indien relevant afgestemd.

4.4 Overige samenwerkingsvormen

Het maandelijkse driehoeksoverleg O&P zorgt voor de verbinding tussen de kaderstellende, uitvoerende en de ondersteunende directies bij de Belastingdienst. Het is een richtinggevend overleg waarin belangrijke O&P-aspecten en ontwikkelingen worden besproken. DG Toeslagen kan in de vorm van een standing invitation aan dit overleg blijven deelnemen. Dit geldt evenzeer voor bestaande netwerken rondom bijvoorbeeld MPP of integriteit.

1878913 00439

5. Rapportages

Er is geen sprake van geautomatiseerde rapporten en er worden geen aparte managementrapportages opgesteld over de samenwerking.

Cd O&P zal tijdig – uiterlijk 3 weken voor indienen budgetbrief – inzicht geven in de besteding van de concernbudgetten, die eveneens bestemd zijn voor Toeslagen.

De in hoofdstuk 6 beschreven overlegvorm biedt een voldoende waarborg om de samenwerking, de voortgang daarin en de herprioritering/herziening van afspraken periodiek en goed met elkaar te bespreken.

1878913 00439

6. Overlegvormen

De partijen bespreken regelmatig hoe de samenwerkingsafspraak verloopt. De volgende overleggen vinden plaats tijdens de looptijd van de samenwerkingsafspraak.

Vastgelegd wordt het soort overleg, het doel en de onderwerpen, de deelnemers en de frequentie. De volgende overleggen kunnen worden onderscheiden:

4. De samenwerking tussen betrokkenen
5. Herprioritering en herziening van de afspraken

6.1 Samenwerking

Toeslagen en Cd O&P bespreken periodiek hoe de samenwerking verloopt. De volgende overleggen vinden plaats gedurende het kalenderjaar 2021.

Soort overleg	Doel en onderwerpen	Deelnemers	Frequentie (minimaal)
Account-overleg	Het overall bespreken van de voortgang	Afdelingshoofd en accountmanager cd O&P en counterpart bij Toeslagen	1x per kwartaal
Escalatie-overleg	Het bespreken van situaties die om escalatie vragen	Directeur Cd O&P en counterpart bij Toeslagen	Indien nodig

Gedurende 2021 wordt ook in het account-overleg bezien wat de wensen zijn ten aanzien van de samenwerkingsafspraken na 2021. Ook wordt er in het account-overleg besproken hoe de samenwerking er verder uit gaat zien na de instroom van de nieuwe medewerkers bij Toeslagen.

De belangrijkste uitkomsten van deze overleggen worden vastgelegd in een besluitenlijst.

De Cd O&P draagt zorg voor de vastlegging. Indien nieuwe afspraken worden vastgelegd ter vervanging van de afspraken vastgelegd in dit document, wordt een addendum opgesteld en gevoegd bij dit document.

1878913 00439

7. Financiën

7.1 Algemeen

- De afspraken zijn gemaakt binnen de budgettaire kader van het jaarcontract 2021 van de Cd O&P.
- De samenwerkingsafspraken leiden niet tot verrekening van door de Belastingdienst gemaakte kosten.
- Op dit moment is nog niet inzichtelijk welke concernbudgetten in beheer bij Cd O&P ook betrekking hebben op DG Toeslagen. In samenwerking zal voor 1 maart 2021gekeken worden naar de deze budgetten, zodat dit tijdig meegenomen kan worden voor de begroting van 2022.

1878913 00439

8. Klachten, geschillen en escalatie

8.1. *Uitgangspunt*
Cd O&P streeft ernaar om de dienstverlening te leveren conform de afspraken die in dit document zijn gemaakt. Toch kan het gebeuren dat er ontevredenheid bestaat over de dienstverlening en de andere vormen van samenwerking of het proces van klachtafhandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een reactie of oplossing wordt verwacht. Deze ontevredenheid kan in de vorm van klacht worden gemeld bij de accountmanager van Cd O&P. De accountmanager ziet elke klacht als een signaal om de dienstverlening en/of de organisatie en de samenwerking te verbeteren. Daarmee probeert de accountmanager de klacht in de toekomst te voorkomen of te verminderen.

8.2. *Melding*
De klacht kan worden gemeld via een mail aan de accountmanager.

8.3. *Registratie*
De accountmanager zorgt voor een goede registratie van de klacht. Na ontvangst van de klacht stuurt de accountmanager altijd een ontvangstbevestiging, met de gemelde klacht en de vervolgstappen.

8.4. *Afhandeling*
Binnen twee werkdagen na melding van de klacht neemt de accountmanager contact op met de melder. De accountmanager bepaalt op welke manier er een terugkoppeling komt (persoonlijk of digitaal). De accountmanager geeft aan wanneer de klacht wordt afgehandeld en houdt de accountmanager van Toeslagen in de tussentijd op de hoogte van de voortgang. Na afhandeling van de klacht ontvangt de melder hiervan een bevestiging.

1878913 00439

Samenwerkingsafspraken

Tussen DG Belastingdienst en Toeslagen

Looptijd: 1-1-2021 tot 31-12-2021

Meer specifiek tussen

Concerndirectie
Innovatie & Strategie

en

Toeslagen

Inhoud

1.	Inleiding	170
2.	Algemene afspraken	171
3.	Verantwoordelijkheden	172
4.	Afspraken per samenwerkingsvorm	173
5.	Bestuurlijke informatie en rapportages	175
6.	Overlegvormen	176
7.	Financiën	177
8.	Geschillen en calamiteiten	178

1878913 00439

1. Inleiding

Deze samenwerkingsafspraak is met zorg vastgelegd in dit document. Toch kan het voorkomen dat bestaande afspraken onverhoopt niet (voldoende) zijn beschreven in dit document. In een dergelijk geval spreken de concerndirectie Innovatie & Strategie van de Belastingdienst en het DG Toeslagen af dat de samenwerking zoals die in 2020 bestond ongewijzigd wordt voortgezet in 2021 tenzij er met wederzijdse instemming een andere afspraak wordt gemaakt.

Uitgangspunt van de samenwerking is dat beide partijen elkaar actief informeren op ontwikkelingen op onderwerpen die van belang zijn voor ieders takenpakket.

Voor meer achtergrond en uitgangspunten van de samenwerkingsafspraken, verwijzen we graag naar het projectplan samenwerkingsafspraken.

Voor meer achtergrond over de ontvlechting, verwijzen we graag naar het Plan van Aanpak fase 3a van het programmateam continuïteit en ontvlechting.

Status van dit document	Datum
Versie 0.8 status: MT IS is akkoord, accountmanagers akkoord, trekker Beleid en uitvoering Toeslagen en DG toeslagen moeten nog akkoord geven.	25 november 2020
Versie 0.95 MT IS is akkoord, trekker beleid en uitvoering Toeslagen is akkoord	2 december 2020
Versie 0.96 MT IS is akkoord, trekker beleid en uitvoering Toeslagen is akkoord. In overleg enkele kleine verbeteringen doorgevoerd.	6 december 2020

1878913 00439

2. Algemene afspraken

2.1 Samenwerkingsafspraken

In dit document zijn de afspraken over de samenwerking tussen de Concerndirectie Innovatie & Strategie van de Belastingdienst (hierna I&S) en het DG Toeslagen (hierna Toeslagen) vastgelegd voor het kalenderjaar 2021.

2.2 Looptijd

Deze afspraken zijn gemaakt voor het jaar 2021. Tussentijds bespreken de aangewezen accountmanagers of er aanpassingen nodig zijn. Eventuele wijzigingen worden in onderling overleg en alleen met wederzijds goedvinden doorgevoerd.

Ingangsdatum samenwerkingsafspraken: 1-1-2021
Beëindigingsdatum samenwerkingsafspraken: 31-12-2021.

2.3 Bijlagen en addendum

De inhoud van de bijlagen wordt gelijktijdig met de inhoud van dit document vastgesteld. Tijdens de looptijd van dit document kan de inhoud van de bijlagen via een addendum worden aangepast als de accountmanagers het daarover eens zijn. Deze wijziging wordt voorzien van een ingangs- en einddatum.

Andere relevante documenten van belang voor de samenwerkingsafspraken zijn:

Documenten	Datum
Versie 0.8	26 november 2020
Versie 0.9	2 december 2020

1878913 00439

3. Verantwoordelijkheden

3.1 Verantwoordelijkheden Toeslagen:

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- De informatie verschaffen aan I&S die nodig is om de samenwerking zo goed mogelijk vorm te geven.
- Bij langere afwezigheid van de accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerkingsafspraken.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van I&S mag worden verwacht.

3.2 Verantwoordelijkheden I&S:

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- Toeslagen in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over voorgenomen wijzigingen in de samenwerkingsafspraken.
- Toeslagen onmiddellijk informeren als de werkzaamheden verstoord dreigen te raken met vermelding van de oorzaak, gevolgen en de getroffen maatregelen.
- Bij langere afwezigheid van de aangewezen accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerking.
- Toeslagen informeren over veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking. Toeslagen wordt ook geïnformeerd over de gevolgen hiervan.
- Inspelen op nieuwe ontwikkelingen en de Toeslagen hierover proactief informeren.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van de Toeslagen mag worden verwacht.

3.3 Rol accountmanagers

Betrokken organisaties hebben de medewerkers aangewezen die contact met elkaar onderhouden over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er wijzigingen zijn, informeren betrokkenen hierover schriftelijk.

De accountmanagers onderhouden het contact met elkaar en overleggen over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er klachten zijn bespreken zij deze en zoeken samen naar een oplossing. Escalatie is beschreven in het hoofdstuk klachten, geschillen en escalatie.

De accountmanagers zijn:

Voor I&S:		@belastingdienst.nl
Voor Toeslagen:		@minfin.nl

3.4 Capaciteitsinzet

I&S zet voor de uitvoering van deze samenwerkingsovereenkomst geen dedicated fte in voor de uitvoering van de samenwerkingsafspraken.

4. Afspraken per samenwerkingsvorm

4.1 samenwerkingsvormen I&S en Toeslagen

In de huidige situatie levert cdI&S enkele concrete diensten of producten. Daarnaast vindt er regelmatig samenwerking plaats. Voor elk van deze vraagstukken wordt in de volgende paragrafen aangegeven op welke wijze de samenwerking wordt vormgegeven. Er worden een aantal vormen van samenwerking onderscheidden:

- Kennisdelen/ Informeren
  Als I&S of Toeslagen betrokken zijn bij vraagstukken, activiteiten of ontwikkelingen die mogelijk interessant zijn voor de andere partij dan wordt deze daarover geïnformeerd.
- Vertegenwoordigen, belangen behartigen
  Voor een aantal vraagstukken kan I&S Toeslagen vertegenwoordigen bijvoorbeeld omdat er onvoldoende mogelijkheden zijn dat Toeslagen eigenstandig betrokken is bij een vraagstuk, omdat er per ministerie ruimte is voor één afgevaardigde, of het efficiënt is dat Toeslagen en de Belastingdienst samenwerken. Dit vereist dat I&S Toeslagen betrekt bij de vraagstukken,en dat Toeslagen specifieke punten kan inbrengen.
- Samenwerken
  Op vraagstukken en thema's waar beide partijen actief in zijn wordt (bijvoorbeeld in projectvorm) samengewerkt.
- Overdragen
  Werkzaamheden worden door I&S aan Toeslagen overgedragen.
- Opdrachtgever/ opdrachtnemer van producten en diensten
  In principe bestaat er ook de mogelijkheid dat Toeslagen met een specifieke opdracht aan I&S verstrekt. Dit zou dan gepaard moeten gaan met het verstrekken van middelen. Dit wordt in 2021 niet verwacht.

4.2 Producten + diensten

De directie Innovatie & Strategie levert in 2021 de volgende specifieke producten en diensten aan Toeslagen

I. Fiscale monitor

Een jaarlijks terugkerend onderzoek is de Fiscale Monitor, waarin ook de onderzoeksresultaten over de Toeslagen zijn opgenomen. De directie I&S zet in 2021 dit onderzoek op dezelfde wijze en met dezelfde planning voort. In Q3 2021 onderzoeken I&S en Toeslagen of en in welke vorm samenwerking voor Fiscale Monitor in 2022 voortgezet kan worden.

<u>Werkzaamheden ten behoeve van Toeslagen</u>

- I&S begeleidt het onderzoek en instrueert het onderzoeksbureau, levert de resultaten op en verzorgt de rapportage en de presentatie van de onderzoeksresultaten.
- Eenmalig uitwerken en inregelen van subjectieve indicatoren: 60 uur.
  (excl. eventuele test van vraagitems door externe partij)

Kosten: € 8000 (waarvan € 5000 voor veldwerk en € 3000 voor vast werk).

Capaciteit: 40 uur (FM) + 60 uur (subjectieve indicatoren) = 100 uur

II. Inzet burgercommunity

De burgercommunity is een onderzoeksinstrument waarbij 150 burgers over diverse onderwerpen worden bevraagd en met elkaar in gesprek gaan. De directie I&S stelt Toeslagen in 2021 in de gelegenheid om twee (medium) onderzoeksvragen voor te leggen aan de burgercommunity.

1878913 00439

Kosten: € 8000 (op basis van 2 medium vragen).

Capaciteit: 40 uur

III. Evaluatie verbeteringen uitvoering Toeslagen

Deze evaluatie is geagendeerd in de SEA Financiën die is opgenomen de Rijksbegroting. Aangekondigd is dat in 2022/2023 een evaluatie van de effectiviteit en doelmatigheid van de verbeteringen in de uitvoering van toeslagen zal plaatsvinden. In 2021 ondersteunt directie I&S Toeslagen bij de voorbereidingen van de evaluatie, zoals het formuleren van de vraagstelling, het uitwerken van de onderzoeksaanpak en het inventariseren of de benodigde informatie en indicatoren worden bijgehouden.

Kosten: n.v.t.
Capaciteit: 300 uur

4.2 Overige samenwerkingsvormen

De directie I&S zet in 2021 de beschreven activiteiten op dezelfde wijze voort. In het derde kwartaal evalueren de accountmanagers of de voortzetting van deze activiteiten nog steeds passend en/of wenselijk is.

Activiteiten	Beschrijving werkzaamheden voor Toeslagen
Voorbereidingen vertegenwoordiging BD in Inspectieraad	Op basis van de evaluatie deelname Inspectieraad (jan 2021) zal besluitvorming op bestuurlijk niveau plaatsvinden over het vervolg van deelname aan IR. Op basis daarvan wordt besproken hoe de voorbereiding wordt georganiseerd.
Werkagenda Uitvoering, MCU, ACU	Voortzetten vertegenwoordiging MinFin door I&S
Parlementair onderzoek uitvoeringsorganisaties	Voortzetten vertegenwoordiging MinFin door I&S
Vertegenwoordiging KD en BD Programmaraad RIC	Voortzetten vertegenwoordiging MinFin door I&S
Vertegenwoordiging KD en BD Innovember	Voortzetten vertegenwoordiging MinFin door I&S
Big 5	Voortzetten vertegenwoordiging MinFin door I&S. Toeslagen wordt meegenomen in de voorbereidingen, terugkoppeling, ontvangt uitnodiging voor netwerkbijeenkomsten
Innovatievisie	Kennisdeling
Innovatiemonitor	Kennisdeling
Innovatieplatform	Kennisdeling
Werkgroep Artificial Intelligence	Kennisdeling
Werkgroep Sociale Innovatie	Kennisdeling

5. Bestuurlijke informatie en rapportages

Managementrapportages

I&S levert een bijdrage aan de viermaands rapportages waarmee Toeslagen zich verantwoord. De inhoud van deze rapportages is vergelijkbaar met hetgeen in 2020 door I&S aan de viermaandrapportages van de Belastingdienst is geleverd.

Daarnaast levert I&S aan Toeslagen zogenaamde uitzonderingsrapportages op. Dit zijn bevindingen van I&S op het uitvoeringsproces. Deze rapportages hebben geen vaste momenten of onderwerpen maar worden geleverd als daar aanleiding voor is.

Voor I&S is een bijdrage aan de kritische prestatie indicatoren (KPI's) niet relevant.

1878913 00439

6. Overlegvormen

6.1 Samenwerking

Toeslagen en I&S bespreken periodiek hoe de samenwerking verloopt. De volgende overleggen vinden in ieder geval plaats gedurende het kalenderjaar 2021. Waar nodig wordt er vaker overlegd.

Soort overleg	Doel en onderwerpen	Deelnemers	Frequentie (minimaal)
Accountoverleg	Monitoren Samenwerking Bespreken knelpunten	Accountmanagers	1x per kwartaal
Directeurenoverleg	Evaluatie Samenwerking	Trekker "beleid en uitvoering" en (plv.)Directeur I&S	1x per jaar in Q3

De belangrijkste uitkomsten van deze overleggen worden vastgelegd in een besluitenlijst. De Belastingdienst draagt zorg voor de vastlegging. Indien nieuwe afspraken worden vastgelegd ter vervanging van de afspraken vastgelegd in dit document, wordt een addendum opgesteld en gevoegd bij dit document.

6.2 Herprioritering en herziening van de afspraken

Herziene afspraken worden altijd bekrachtigd door de betrokken accountmanagers en worden afgesproken binnen de afspraken over de (financiële kaders de) betrokken capaciteit. Indien extra capaciteit en/of budget nog is worden daar de reguliere kaders voor benut en afspraken gemaakt op DG-niveau. De resultaten hiervan worden schriftelijk vastgelegd en zo nodig ook in de vorm van een addendum op dit document.

1878913 00439

7. Financiën

7.1 Algemeen

- De afspraken zijn gemaakt binnen de budgettaire kader van het jaarcontract 2021 van I&S.
- De samenwerkingsafspraken leiden niet tot verrekening van door I&S.

8. Klachten, geschillen en escalatie

I&S streeft ernaar om de dienstverlening te leveren conform de afspraken die in dit document zijn gemaakt. Toch kan het gebeuren dat er ontevredenheid bestaat over de dienstverlening en de andere vormen van samenwerking of het proces van klachtafhandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een reactie of oplossing wordt verwacht. Deze ontevredenheid kan in de vorm van klacht worden gemeld bij de accountmanager van de I&S. De accountmanager ziet elke klacht als een signaal om de dienstverlening en/of de organisatie en de samenwerking te verbeteren. Daarmee probeert de accountmanager de klacht in de toekomst te voorkomen of te verminderen.

Samenwerkingsafspraken

Tussen DG Belastingdienst en Toeslagen

Looptijd: 1-1-2021 tot 31-12-2021

Meer specifiek tussen

Corporate Dienst
Vaktechniek

en

Toeslagen

1878913 00439

Inhoud

1.	Inleiding	181
2.	Algemene afspraken	182
3.	Verantwoordelijkheden	183
4.	Afspraken per samenwerkingsvorm	184
5.	Bestuurlijke informatie en rapportages	187
6.	Overlegvormen	188
7.	Financiën	189
8.	Geschillen en calamiteiten	190

1. Inleiding

Deze samenwerkingsafspraak is met zorg vastgelegd in dit document. Toch kan het voorkomen dat bestaande afspraken onverhoopt niet (voldoende) zijn beschreven in dit document. In een dergelijk geval spreken de Corporate Dienst Vaktechniek en het DG Toeslagen af dat de samenwerking zoals die in 2020 bestond ongewijzigd wordt voortgezet in 2021 tenzij er met wederzijdse instemming een andere afspraak wordt gemaakt.

Uitgangspunt van de samenwerking is dat beide partijen elkaar actief informeren op ontwikkelingen op onderwerpen die van belang zijn voor ieders takenpakket.

Voor meer achtergrond en uitgangspunten van de samenwerkingsafspraken, verwijzen we graag naar het projectplan samenwerkingsafspraken.

Voor meer achtergrond over de ontvlechting wordt verwezen naar het Plan van Aanpak fase 3a van het programmateam continuïteit en ontvlechting.

Status van dit document	Datum
Versie 0.8 status: MT VT is akkoord, accountmanagers akkoord, trekker Beleid en uitvoering Toeslagen en DG toeslagen moeten nog akkoord geven.	25 november 2020
Versie 0.9 opmerkingen van [redacted] verwerkt, voorgelegd aan het MT CD VT en daar enkele aanvullende opmerkingen van verwerkt.	30 november 2020
Versie 0.95 goedkeuring van MT CD VT en toevoeging accountmanager Toeslagen	2 december 2020
Versie 0.97 verwijderen van namen van functionarissen	22 december 2020

1878913 00439

2. Algemene afspraken

2.1 Samenwerkingsafspraken

In dit document zijn de afspraken over de samenwerking tussen de Corporate Dienst Vaktechniek (hierna Vaktechniek) van de Belastingdienst en het DG Toeslagen (hierna Toeslagen) vastgelegd voor het kalenderjaar 2021.

Vaktechniek en Toeslagen spreken af dat de DG Toeslagen per 1 januari 2021 de verantwoordelijkheid draagt voor het gehele terrein van Toeslagen. De verantwoordelijkheid voor de ondersteuning van de directeur-generaal voor wat betreft de taken en de uitvoering van deze taken op gebied van Vaktechniek volgt de inhoud van deze samenwerkingsafspraken.

2.2 Looptijd

Deze afspraken zijn gemaakt voor het jaar 2021. Tussentijds bespreken de aangewezen accountmanagers of er aanpassingen nodig zijn. Eventuele wijzigingen worden in onderling overleg en alleen met wederzijds goedvinden doorgevoerd.

Ingangsdatum samenwerkingsafspraken: 1-1-2021
Beëindigingsdatum samenwerkingsafspraken: 31-12-2021.

2.3 Bijlagen en addendum

De inhoud van de bijlagen wordt gelijktijdig met de inhoud van dit document vastgesteld. Tijdens de looptijd van dit document kan de inhoud van de bijlagen via een addendum worden aangepast als de accountmanagers het daarover eens zijn. Deze wijziging wordt voorzien van een ingangs- en einddatum.

Andere relevante documenten van belang voor de samenwerkingsafspraken zijn:

Documenten	Datum
geen	

1878913 00439

3. Verantwoordelijkheden

3.1 Verantwoordelijkheden Toeslagen :

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- De informatie verschaffen aan de Belastingdienst die nodig is om de samenwerking zo goed mogelijk vorm te geven.
- Bij verstoring van de werkzaamheden bij CD VT, kijken naar oorzaak, gevolg en bezien welke maatregelen er getroffen kunnen worden.
- Bij langere afwezigheid van de accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerkingsafspraken.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van de Belastingdienst mag worden verwacht.

3.2 Verantwoordelijkheden Vaktechniek

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- Toeslagen in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over voorgenomen wijzigingen in de samenwerkingsafspraken.
- Toeslagen onmiddellijk informeren als de werkzaamheden verstoord dreigen te raken met vermelding van de oorzaak, gevolgen en de in gezamenlijkheid te treffen maatregelen.
- Bij langere afwezigheid van de aangewezen accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerking.
- Schriftelijk rapportages, zoals vastgelegd in bijlage C.
- Toeslagen informeren over veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking. Toeslagen wordt ook geïnformeerd over de gevolgen hiervan.
- Inspelen op nieuwe ontwikkelingen en de Toeslagen hierover proactief informeren.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van de Toeslagen mag worden verwacht.

3.3 Rol accountmanagers

Betrokken organisaties hebben de medewerkers aangewezen die contact met elkaar onderhouden over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er wijzigingen zijn, informeren betrokkenen hierover schriftelijk.
De accountmanagers onderhouden het contact met elkaar en overleggen over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er klachten zijn bespreken zij deze en zoeken samen naar een oplossing. Escalatie is beschreven in het hoofdstuk klachten, geschillen en escalatie.

De accountmanagers zijn:
Voor Vaktechniek: [ ]@belastingdienst.nl

Voor Toeslagen: [ ]@minfin.nl

3.4 Capaciteitsinzet

Vaktechniek zet voor de uitvoering van deze samenwerkingsovereenkomst 10 fte (inclusief de nog te werven 3 fte uitbreiding) in voor de uitvoering van de samenwerkingsafspraken.

1878913 00439

4. Afspraken per samenwerkingsvorm

4.1 Producten + diensten

Ten aanzien van de producten en diensten geldt dat de Vaktechniek staat opgesteld voor de borging van eenheid van beleid en uitvoering. Om dit te realiseren is een vaktechnische infrastructuur (vta-vaco-lavaco) ingericht. Binnen Toeslagen zijn stappen gezet om een dergelijke infrastructuur vorm te geven. Het is van belang om daarnaast aangesloten te zijn op de ontwikkelingen op de volgende onderwerpen, Formeel Recht, Invordering en Toezicht. De vaco's Formeel Recht en Invordering sluiten aan bij de landelijk vaktechnisch overleggen die worden voorgezeten door de respectievelijke lavaco's. Ten aanzien van Toezicht zal worden aangesloten bij de kennisgroep Vaktechniek Toezicht.

Op het gebied van convenanten wordt binnen de Belastingdienst (CD VT, CAP, GO, MKB, Toeslagen, FIOD, Douane) samengewerkt in het Netwerk Convenantbeheer Belastingdienst. Samenwerking hierin is nuttig en leidt tot eenheid van beleid en uitvoering. Interne en externe ontwikkelingen worden gedeeld. Het netwerk zorgt voor vertegenwoordiging van het Ministerie van Financiën in het Interdepartementaal Convenanten Overleg van BZK.

Jaarlijks worden regelmatig Belastingdienstbrede bijeenkomsten georganiseerd om eenheid van beleid en uitvoering te borgen. Het is wenselijk dat WOB- en AVG-behandelaren van Toeslagen hieraan blijven deelnemen.

4.2 Taken

De taken die in 2021 door Vaktechniek worden uitgevoerd worden in 2021 ongewijzigd gecontinueerd. Wel verandert de context en de verantwoordelijkheidsverdeling (zie later). In deze paragraaf worden de taken beschreven en de capaciteit die daarmee is gemoeid.

1. *Landelijk Vaktechnisch Coördinator Toeslagen*
   Aantal fte: 1

   Werkzaamheden:
   - Het waarborgen en monitoren van de naleving van eenheid van beleid en uitvoering;
   - Verantwoordelijkheid voor de werking en de borging van de verschillende vaktechnische netwerken;
   - Op landelijk niveau de standpuntbepaling bij politiek, publicitair, maatschappelijk en budgettair gevoelige zaken. Er wordt in dat geval geschakeld met DGBel, cluster Fiscaliteit dat hiervoor verantwoordelijk is;
   - Het hebben van een beslissende stem in de vaktechnische escalatielijn

2. *Monitoring hoger beroepschriften Toeslagen*
   Aantal fte: 3

   Werkzaamheden:
   - het beoordelen van voorstellen tot het instellen van (incidenteel) hoger beroep en waar nodig mede opstellen van hoger beroepschriften, dan wel het maken van onderschriften;
   - • het collegiaal toetsen van alle verweerschriften in hoger beroep, dan wel hoger beroepschriften, van B/Toeslagen/Team Beroep, alvorens deze worden ingediend bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State;
   - • het collegiaal toetsen van conclusies van repliek en dupliek;
   - • het waar nodig mede voorbereiden van schriftelijke toelichtingen en mondelinge pleidooien;

1878913 00439

- • het lezen/beoordelen van brieven van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State en het eventueel opstellen van een reactie daarop;
- • het analyseren van de uitspraken van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State;
- • het – via Toeslagen informeren van de ambtelijke en politieke leiding over belangrijke ontwikkelingen (zoals uitspraken) en aandacht vragen voor potentiële risico's voortvloeiend uit lopende hoger beroepsprocedures;
- • het verstrekken van een wekelijkse uitsprakenmail aan (beleids)medewerkers van Toeslagen, CDVT/Onderdeel B&B, de Kennisgroep Toeslagen en de Lavaco Toeslagen.

3. *Kennisgroep Toeslagen*
   Aantal fte: 0,5 fte, de andere 0,5 fte wordt ingevuld als extra ondersteuning van de Lavaco Toeslagen

   Werkzaamheden:
   - De beantwoording van rechtsvragen door bindende adviezen;
   - De beantwoording van complexe helpdeskvragen;
   - Betrokkenheid bij, bijdragen aan (onderhoud van) beleidsbesluiten;
   - De beoordeling van producten (vooroverleg) en contacten met externe partijen bij extern communicerende kennisgroepen.

4. *Brieven en Beleidsbesluiten Toeslagen*
   Aantal fte: 5

   Werkzaamheden:
   - Het waarborgen van eenheid van vaktechnisch beleid in correspondentie van de Staatssecretaris (hardheids-clausuleverzoeken) en beleidsbesluiten van alle belastingmiddelen, inclusief toeslagen en internationaal;
   - Het geven van de fiscaal vaktechnische input voor de Uitvoeringstoetsen Nieuwe Stijl (UTNS);
   - Het ondersteunen bij beantwoording van persvragen;
   - Het beantwoorden namens de staatssecretaris van brieven over toepassing van de hardheidsclausule, verzoekschriften (van de Tweede Kamer) en burgerbrieven inclusief toeslagen en internationaal (toepassing van belastingverdragen, EU-recht, de internationale aspecten van de inkomstenbelasting, loonbelasting, sociale zekerheidsheffingen en de toepassing van zetelovereenkomsten met internationale organisaties);
   - Verantwoordelijkheid voor het proces van de totstandkoming van beleidsbesluiten, de externe publicatie en het onderhoud daarvan;
   - Het vervullen van de coördinerende rol binnen de kennisgroepen in relatie tot Toeslagen.
   - Het verzorgen van de vakinhoudelijke toetsing van de producten van de activiteitengroepen;

4.3 Afspraken mbt de verantwoordelijkheid van producten en diensten

- De Lavaco rapporteert rechtstreeks aan de trekker "beleid en uitvoering" binnen DG Toeslagen;
- De verantwoordelijkheid voor beroepschriften , brieven en beleidsbesluiten gaat vanaf 1 januari 2021 over naar het onderdeel beleid en uitvoering van DG Toeslagen.
- Voor brieven en beleidsbesluiten wordt, per 1-1-2021, een digidoc lijn ingericht waarin rekening is gehouden met bovenstaande punten. Deze lijn loopt via de trekker "beleid en uitvoering" naar de DG Toeslagen.
- Kwaliteitsborging op de op te leveren producten van medewerkers Brieven en Beleidsbesluiten vindt, tot het moment van overdracht, plaats door het meelezen van de clustervertegenwoordiger IH, zoals dat ook nu gebeurt.

- De functionele aansturing van de medewerkers ligt bij de trekker "beleid en uitvoering". De personeelsverantwoordelijkheid ligt bij:
    - Afdelingshoofd Landelijke Coördinatie is P-verantwoordelijk voor Lavaco en de drie medewerkers monitoring beroepschriften Toeslagen;
    - Teamleider Kennisgroepen, is P-verantwoordelijk voor kennisgroepvoorzitter Toeslagen;
    - Teamleider Brieven en Beleidsbesluiten is P-verantwoordelijk voor de medewerkers Brieven en Beleidsbesluiten
- Vanuit DG Toeslagen, afdeling beleid en uitvoering, wordt input gegeven voor de beoordeling van medewerkers.
- Onder personeelsverantwoordelijkheid wordt verstaan:
    - Het beoordelen van de medewerker;
    - De ontwikkeling, vakantietoekenning, begeleiding bij ziekte, etc.

4.4 Specifieke afspraken

Gezien de hoge werkdruk op het dossier Toeslagen en de verwachting dat deze druk ook in 2021 zal blijven worden de volgende afspraken gemaakt:

- Er is door Vaktechniek een uitbreiding aangevraagd voor de taak brieven en beleidsbesluiten van 3 FTE. Deze uitbreiding is goedgekeurd in het DT van 19 november 2020. Vaktechniek en Toeslagen komen overeen dat met de werving van de medewerkers kan worden gestart door Vaktechniek en dat Toeslagen bij deze werving wordt betrokken.
- In het afgelopen jaar is door Vaktechniek een aantal keer extra capaciteit geleverd omdat de werkdruk op het toeslagendossier te hoog werd. Toeslagen en Vaktechniek spreken af dat als dit in 2021 opnieuw wordt geconstateerd beide partijen samen op zoek gaan naar een passende oplossing. Zowel de probleemstelling als de oplossing worden vastgelegd.

4.5 Stappenplan naar streefbeeld ontvlechting

In een aantal stappen wordt toegewerkt naar de formele ontvlechting:

Plateau 1: Per 1/1/2021 de verantwoordelijkheid naar Toeslagen
Dit plateau hebben we m.i. in de samenwerkingsovereenkomst beschreven:
De eindverantwoordelijkheid voor de producten en diensten van VT die betrekking hebben op toeslagen komt te liggen bij de trekker beleid en uitvoering van Toeslagen.
De medewerkers van vaktechniek die nu dedicated voor toeslagen werken worden Functioneel aangestuurd door de trekker "beleid en uitvoering" bij Toeslagen.

Plateau 2: Na vaststelling van het O&F rapport voor de directie beleid en uitvoering Toeslagen
Nadat het O&F rapport van de directie Beleid en Uitvoering is vastgesteld worden de medewerkers van VT die in plateau 1 voor Toeslagen werkten (tenzij er individuele afspraken zijn gemaakt die gerespecteerd dienen te worden) geplaatst binnen de directie beleid en uitvoering van Toeslagen.

Als het nodig is om in deze fase personeel te werven dan maken Toeslagen en VT afspraken over het overdragen van taken en het opleiden van het personeel door de CD VT voor maximaal 4 maanden.

Plateau 3: De definitieve inrichting. De VT taken zijn overdragen. VT en Toeslagen werken samen aan gemeenschappelijke thema's

1878913 00439

5. Bestuurlijke informatie en rapportages

Managementrapportages

Vaktechniek levert een bijdrage aan de vier maandsrapportages waarmee Toeslagen zich verantwoord. De inhoud van deze rapportages is vergelijkbaar met hetgeen in 2020 door Vaktechniek aan de viermaandrapportages van de Belastingdienst is geleverd.

Daarnaast levert Vaktechniek aan Toeslagen zogenaamde uitzonderingsrapportages op. Dit zijn bevindingen van Vaktechniek op het uitvoeringsproces. Deze rapportages hebben geen vaste momenten of onderwerpen maar worden geleverd als daar aanleiding voor is.

Vaktechniek levert geen bijdrage aan de kritische prestatie indicatoren (KPI's) van Toeslagen.

1878913 00439

6. Overlegvormen

6.1 Samenwerking

Toeslagen en Vaktechniek bespreken periodiek hoe de samenwerking verloopt. De volgende overleggen vinden in ieder geval plaats gedurende het kalenderjaar 2021. Vanzelfsprekend zoeken Toeslagen en Vaktechniek elkaar op als daar aanleiding voor is.

Soort overleg	Doel en onderwerpen	Deelnemers	Frequentie (minimaal)
Accountoverleg	Monitoren Samenwerking Bespreken knelpunten	Accountmanagers	1x per kwartaal
Directeurenoverleg	Evaluatie Samenwerking	Trekker "beleid en uitvoering" en Directeur Vaktechniek	1x per jaar

De belangrijkste uitkomsten van deze overleggen worden vastgelegd in een besluitenlijst. De Belastingdienst draagt zorg voor de vastlegging. Indien nieuwe afspraken worden vastgelegd ter vervanging van de afspraken vastgelegd in dit document, wordt een addendum opgesteld en gevoegd bij dit document.

6.2 Herprioritering en herziening van de afspraken

Herziene afspraken worden altijd bekrachtigd door de betrokken accountmanagers en worden afgesproken binnen de afspraken over de (financiële kaders de) betrokken capaciteit. Indien extra capaciteit en/of budget nog is worden daar de reguliere kaders voor benut en afspraken gemaakt op DG-niveau. De resultaten hiervan worden schriftelijk vastgelegd en zo nodig ook in de vorm van een addendum op dit document.

1878913 00439

7. Financiën

7.1 Algemeen

- De afspraken zijn gemaakt binnen de budgettaire kader van het jaarcontract 2021 van Vaktechniek.
- De samenwerkingsafspraken leiden niet tot verrekening van door Vaktechniek.

8. Klachten, geschillen en escalatie

Vaktechniek streeft ernaar om de dienstverlening te leveren conform de afspraken die in dit document zijn gemaakt. Toch kan het gebeuren dat er ontevredenheid bestaat over de dienstverlening en de andere vormen van samenwerking of het proces van klachtafhandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een reactie of oplossing wordt verwacht. Deze ontevredenheid kan in de vorm van klacht worden gemeld bij de accountmanager van de Vaktechniek. De accountmanager ziet elke klacht als een signaal om de dienstverlening en/of de organisatie en de samenwerking te verbeteren. Daarmee probeert de accountmanager de klacht in de toekomst te voorkomen of te verminderen.

1878913 00439

Samenwerkingsafspraken

Tussen DG Belastingdienst en DG Toeslagen

Looptijd: 1-1-2021 tot 31-12-2021

Meer specifiek tussen

Directie DF&A

en

DG Toeslagen

1878913 00439

Inhoud

1.	Inleiding	193
2.	Algemene afspraken	194
3.	Verantwoordelijkheden	195
4.	Afspraken per samenwerkingsvorm	197
5.	Bestuurlijke informatie en rapportages	198
6.	Overlegvormen	199
7.	Financiën	200
8.	Geschillen en calamiteiten	201

1. Inleiding

Als eerste stap in de ontvlechting van de Belastingdienst is er vanaf 1 januari 2021 binnen het Ministerie van Financiën sprake van een nieuw DG Toeslagen. De directies Toeslagen en UHT zijn administratief en hiërarchisch gekoppeld aan het DG Toeslagen. Deze stap in de ontvlechting maakt het noodzakelijk nieuwe afspraken te maken over de samenwerking tussen de Belastingdienst en de nieuwe DG.

Om te komen tot een zelfstandige positionering van de drie dienstonderdelen Belastingdienst, Toeslagen en Douane is er gekozen voor een gefaseerde aanpak van de ontvlechting. Onderdeel van de huidige fase (3a) is te komen tot samenwerkingsafspraken tussen de diverse onderdelen van de Belastingdienst en Toeslagen.

Toeslagen en DF&A zullen samenwerken als gelijkwaardige partners. Binnen de samenwerking staat de burger centraal. De continuïteit is voor Toeslagen van groot belang, de afspraken zijn dan ook in lijn met de situatie zoals deze bestond in 2020. De afspraken mogen niet leiden tot een verslechtering van de dienstverlening aan de burger.

1878913 00439

2. Algemene afspraken

2.1 Samenwerkingsafspraken

In dit document zijn de afspraken over de samenwerking tussen de directie DF&A (hierna: DF&A) van de Belastingdienst en het DG Toeslagen (hierna: Toeslagen) vastgelegd voor het kalenderjaar 2021.

Het DG Toeslagen en de directie DF&A zullen tezamen als 'Partijen' worden aangeduid.

2.2 Looptijd

Deze afspraken zijn gemaakt voor het jaar 2021. Tussentijds bespreken de aangewezen accountmanagers of er aanpassingen nodig zijn. Eventuele wijzigingen worden in onderling overleg en alleen met wederzijds goedvinden doorgevoerd. Deze worden in voorkomend geval in een addendum bij deze overeenkomst vastgelegd. Dergelijke wijzigingen worden voorzien van een ingangs- en einddatum.

Ingangsdatum samenwerkingsafspraken: 1-1-2021
Beëindigingsdatum samenwerkingsafspraken: 31-12-2021.

2.3 Uitgangspunten

De samenwerkingsafspraken zijn met zorg vastgelegd in dit document. Toch kan het voorkomen dat bestaande afspraken onverhoopt niet zijn meegenomen. In een dergelijk geval spreken de directie DF&A en het DG Toeslagen af dat de samenwerking zoals deze in 2020 bestond, hetzij ongewijzigd wordt voortgezet in 2021, maar zo mogelijk wordt vastgelegd in een addendum.

De Belastingdienst en Toeslagen zijn continu in beweging. De directie DF&A en het DG Toeslagen spreken af zich in te zullen zetten voor initiatieven die door één van de partijen zijn of worden geïnitieerd ten behoeve van de verbetering van de dienstverlening aan de burger voor het jaar 2021.

2.4 Bijlagen

De volgende bijlagen zijn relevant voor de samenwerkingsafspraken:

Documenten	Datum
Programmakader Analytics United	21-9-2020
Analytics United Ontvlechting	17-11-2020
Beslismemo DG's Analytics United onder Toeslagen	3-12-2020

1878913 00439

3. Verantwoordelijkheden

3.1 Verantwoordelijkheden DG Toeslagen

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- De informatie verschaffen aan de Belastingdienst die nodig is om de samenwerking zo goed mogelijk vorm te geven.
- Bij langere afwezigheid van de accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerkingsafspraken.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van de Belastingdienst mag worden verwacht.

3.2 Verantwoordelijkheden Belastingdienst, directie DF&A

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- Toeslagen in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over voorgenomen wijzigingen in de samenwerkingsafspraken.
- Toeslagen onmiddellijk informeren als de werkzaamheden verstoord dreigen te raken met vermelding van de oorzaak, gevolgen en de getroffen maatregelen.
- Bij langere afwezigheid van de aangewezen accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerking.
- Toeslagen informeren over veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de Rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking. Toeslagen wordt ook geïnformeerd over de gevolgen hiervan.
- Inspelen op nieuwe ontwikkelingen en Toeslagen hierover proactief informeren.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van de Toeslagen mag worden verwacht.

3.3 Rol accountmanagers

Betrokken organisaties hebben de medewerkers aangewezen die contact met elkaar onderhouden over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er wijzigingen zijn, informeren betrokkenen hierover schriftelijk.

De accountmanagers onderhouden het contact met elkaar en overleggen over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er klachten zijn bespreken zij deze en zoeken samen naar een oplossing. Escalatie is beschreven in het hoofdstuk klachten, geschillen en escalatie.

Voor de Belastingdienst/DF&A

Accountmanager (AM)
Naam:
Tel.: @belastingdienst.nl
Mail:

Aanspreekpunt bij afwezigheid AM
Naam:
Mail: @belastingdienst.nl
Tel.

1878913 00439

Voor Toeslagen

Accountmanager
Naam:
Tel.:
Mail: @belastingdienst.nl

Plaatsvervangend accountmanager
Naam:
Tel.:
Mail: @belastingdient.nl

3.4 Capaciteitsinzet

DF&A en Toeslagen stellen wederzijds respectievelijk mensen en middelen ter beschikking voor de uitvoering van deze samenwerkingsovereenkomst.

Programma Analytics United

1) Uit het vernieuwingsprogramma Toeslagen zijn voor 2020 de middelen voor 4 fte en voor 2021 voor 5 fte ter beschikking gesteld.

Voor 2021 zijn daartoe bij DF&A in de formatie opgenomen/gepland:
1 fte businessanalist
1 fte procesregisseur (externe inhuur)
1 fte procesadviseur
1 fte kwaliteitsmedewerker (werving loopt)
1 consultant externe inhuur t.b.v. ad hoc audits en dergelijke

2) DF&A stelt voor 2021 capaciteit ter beschikking t.b.v.
a) de kwaliteitszorg max 2,5 fte: 1* verbetermanager, 3* kwaliteitszorg
en
b) de voortbrenging van bijzondere analytics-producten deels dedicated UHT:
max 2 fte: data- en businessanalisten

3) Toeslagen stelt voor 2021 capaciteit ter beschikking t.b.v. de kwaliteitszorg:
- Verbetermanager 0.6 fte (was t/m 2020 0,3 fte)
- Programmasecretaris + kwaliteit 0,4 fte (projectleider A3V externe inhuur)
- Kwaliteitszorg 0.8 fte
- Senior data-analist 0.4 fte (schatting)
- Ketenportfoliomanager 0.1 fte
- 3* Rijkstrainees tot (...) totaal trainees max 1.6 fte (schatting!)

Speciale opdrachten
Apart van Analytics United zijn er twee bijzondere opdrachten waarop DF&A en Toeslagen samenwerken.
Dit betreft:
- de Burgerroute monitor. Momenteel geen inzet vanuit DF&A voorzien.

- UHT analytics-product t.b.v. herstelbetalingen en de monitoring alsmede verantwoording daarvan. Verwachte inzet vanuit DF&A en Toeslagen nog te bepalen.

4. Afspraken per samenwerkingsvorm

De intensiteit en de diversiteit in de samenwerkingsvormen zijn groot. Per samenwerkingsvorm worden afspraken gemaakt.

4.1 Producten + diensten

Hieronder volgt een opsomming van de geleverde producten en diensten.

- DF&A werkt samen met UHT aan het bouwen van een analytics-product ter ondersteuning van de uitbetaling en de monitoring van de hersteloperatie (zie ook 3.4 speciale opdrachten).

- De wens van Toeslagen is om structureel de beschikking te krijgen over incasso-data ten behoeve van monitoring, verantwoording en ondersteuning van hun keten-proces (o.a. nu de Burgerroute monitor). Momenteel bestaat een afhankelijkheid tussen DF&A en Toeslagen, deze bestaat uit de situatie dat DF&A geen gegevens uit het datafundament mag leveren, maar uitsluitend analytics-producten. In het licht van de ontvlechting en verzelfstandiging van het DG Toeslagen is een dergelijke afhankelijkheid ten aanzien van het verkrijgen van de eigen gegevens onwenselijk. Indien hiervoor geen oplossing gevonden kan worden, moet dit vraagstuk mogelijk in gezamenlijkheid geëscaleerd worden naar DG niveau om een bestuurlijke keuze te (laten) maken.

- Er is een datagebied beschikbaar en in beheer bij DF&A voor samenwerking met Toeslagen aan analytics-producten op de DF&A-omgeving.

4.2 Projecten

Toeslagen en DF&A werken vanaf 1 mei 2020 samen in het programma Analytics United met als doel de analytics-werkzaamheden van Toeslagen op een kwalitatief niveau te brengen conform zowel de kaders van het domein Analytics als de binnen deze kaders doorontwikkelde QA/QC van DF&A. De aansturing van het programma valt tot op heden onder verantwoordelijkheid van dDF&A maar zal waarschijnlijk per 1-1-2021 worden herbelegd bij Toeslagen. Zie verder 3.4.

4.3 Vertegenwoordiging

- [redacted] (DF&A) participeert in het overleg Vernieuwing Toeslagen.
- Het Belastingdienstbrede Domein Analytics strekt zich ook uit ten behoeve van Toeslagen.

4.4 Gegevensuitwisseling

DF&A levert op structurele basis geen (opgewerkte) gegevens. Aanvragen voor structurele gegevensleveringen verlopen via CAP-gegevens. Voor zover er toekomstige gegevensuitwisselingen ontstaan zullen deze worden vastgelegd in een addendum.

5. Bestuurlijke informatie en rapportages

Er zijn geen afspraken tussen DF&A en Toeslagen over te leveren of te ontvangen rapportages. Informatie-uitwisseling over het programma Analytics United vindt plaats via de stuurgroep. Voor overige opdrachten vindt deze plaats via bestaande structuren.

5.1 KPI's

Doelstelling:

In 2021 heeft Analytics United het beoogde Handboek op WIKI aan kaders opgeleverd.

PI's	Norm	Doelstelling 2021	Doelstelling 2020	Prognose realisatie 2020
1. Het voortbrengingsproces voor analyticsproducten is op hoofdlijnen beschreven.	100%	100%	nvt	nvt
2. Voor elke fase van het voortbrengingsproces waarbij kwaliteitszorg (proces, product, privacy & security) nodig is (zie Fit-Gap rapportage), is de kwaliteitsmaatregel ontwikkeld, vastgelegd en gecommuniceerd.	100%	100%	Ambitieniveau I is bereikt.	Ambitieniveau I is bereikt.
3. Borging van de werking van het voortbrengingsproces met toepassing kwaliteitszorg is vastgelegd in een productdossier.	75 %	Q3 Processtappen worden aantoonbaar doorlopen en de bijbehorende Kwaliteitsborging wordt toegepast		

Toelichting:
PI 3: De norm betekent dat eind 2021 voor alle producten waarvoor een productdossier een vereiste is, deze in 75% van de gevallen ook correct, conform handboek/WIKI AU, worden ingevuld.

1878913 00439

6. Overlegvormen

De partijen bespreken regelmatig hoe de samenwerkingsafspraak verloopt. De volgende overleggen vinden plaats tijdens de looptijd van de samenwerkingsafspraak.

Vastgelegd wordt het soort overleg, het doel en de onderwerpen, de deelnemers en de frequentie. De volgende overleggen kunnen worden onderscheiden:

7. De samenwerking tussen betrokkenen
8. Herprioritering en herziening van de afspraken

6.1 Samenwerking

Toeslagen en DF&A bespreken periodiek hoe de samenwerking verloopt. De volgende overleggen vinden plaats gedurende het kalenderjaar 2021.

Soort overleg	Doel en onderwerpen	Deelnemers	Frequentie (minimaal)
Overleg Accountmanagers		accountmanagers	1x per jaar
Voorbereidingstafel Domein Analytics		(o.a.) (T), (DF&A), (DF&A) en (DF&A)	1x per 14 dagen
Domeintafel Analytics		(DF&A) en (Toeslagen)	1x per maand
Operationeel Overleg Analytics United		DF&A en Toeslagen	1x per week
Stuurgroep Analytics United		DF&A en Toeslagen	1x per drie weken

De belangrijkste uitkomsten van deze overleggen worden vastgelegd in een besluitenlijst. De Belastingdienst alsmede het samenwerkingsprogramma Analytics United draagt zorg voor de vastlegging. Indien nieuwe afspraken worden gemaakt ter vervanging van de afspraken vastgelegd in dit document, wordt een addendum opgesteld en gevoegd bij dit document.

6.2 Herprioritering en herziening van de afspraken

Er worden drie onderdelen herkend, zijnde het projectmatige (bijvoorbeeld Analytics United), de Domeintafel en het reguliere werk (de uitvraag van gegevens e.d.).

Zie bovenstaande paragrafen.

1878913 00439

7. Financiën

7.1 Algemeen

- De afspraken zijn gemaakt binnen de budgettaire kader van het jaarcontract 2021 van de betreffende directie van de Belastingdienst.
- In hoeverre de samenwerkingsafspraken gaan leiden tot verrekening van door de Belastingdienst gemaakte kosten wordt in onderling overleg bepaald.

1878913 00439

8. Klachten, geschillen en escalatie

Klachten, geschillen en escalatie voor het reguliere werk (dus niet voor het projectmatige werk van Analytics United) worden opgelost op basis van hiërarchie.



Samenwerkingsafspraken

Tussen DG Belastingdienst en DG Toeslagen

Looptijd: 1-1-2021 tot 31-12-2021

Meer specifiek tussen

CDC

en

DG Toeslagen

Inhoud

1. Inleiding 204
2. Algemene afspraken 205
3. Verantwoordelijkheden 206
4. Afspraken per producten en diensten 208
5. Bestuurlijke informatie en rapportages 211
6. Overlegvormen 212
7. Financiën 213
8. Klachten, geschillen en escalatie 214

1878913 00439

1. Inleiding

DG Toeslagen is per 01-01-2021 een zelfstandige DG. Zij maken dan geen deel meer uit van de DG Belastingdienst. DG Toeslagen maakt met elke directie BD samenwerkingsafspraken voor 2021. De afspraken tussen DG Toeslagen en CDC van de Belastingdienst zijn vastgelegd in deze samenwerkingsovereenkomst.

Deze samenwerkingsovereenkomst past bij het Plan van Aanpak fase 3 van het programmateam continuïteit en ontvlechting. Dit conform de aanschrijving:

Samenwerkingsafspraken 2021 DGDB-DGTSL-DGD
Aanpak van fase 3a: het in de basis inrichten van een volwaardig DGTSL en DGD voor 1-1-2021
Opdracht: samenwerkingsafspraken maken tussen 21 onderdelen DGBD met DGTSL en DGD
Datum: 31 augustus 2020, definitieve versie
Auteurs: [redacted] en [redacted] (BD-team Ontvlechting)

De hierin geformuleerde uitgangspunten zijn onder meer:

- De continuïteit voor de 3 nieuw te vormen DG's (Belastingen, Douane, Toeslagen) blijft per 1 januari 2021 gewaarborgd,
- In 2021 vinden geen onderlinge verrekeningen plaats,
- Voor akkoord van O&F (fase 3b) vindt geen overheveling van (vaste) medewerkers/werkzaamheden plaats.

Voor meer achtergrond over de ontvlechting, zie: "Plan van Aanpak fase 3a van het programmateam continuïteit en ontvlechting."

Deze samenwerkingsafspraak heeft betrekking op verschillende onderdelen binnen het DG Toeslagen:

- Continuïteit/ Regulier: op het niveau van directie Toeslagen en DG Toeslagen (Staf en Ondersteuning i.o.)
- Vernieuwing Dienstverlening (middelen Toeslagen I), Cultuur en leiderschap en Ontvlechting
- Herstel (UHT) (middelen Toeslagen II)

CDC inzet bij KI&S gericht op DG Toeslagen maken geen onderdeel uit van deze samenwerkingsafspraak.

1878913 00439

2. Algemene afspraken

2.2 Samenwerkingsafspraken

In dit document zijn de afspraken over de samenwerking tussen CDC en DG Toeslagen vastgelegd voor het kalenderjaar 2021.

2.2 Looptijd

Deze afspraken zijn gemaakt voor het jaar 2021. Tussentijds bespreken de aangewezen accountmanagers of er aanpassingen nodig zijn. Eventuele wijzigingen in de afspraken worden in onderling overleg en alleen met wederzijds goedvinden doorgevoerd.

Ingangsdatum samenwerkingsafspraken:	1 januari 2021
Beëindigingsdatum samenwerkingsafspraken:	31 december 2021

2.3 Bijlagen en addendum

Tijdens de looptijd van dit document kan de inhoud van dit document via een addendum in de bijlage worden aangepast als de accountmanagers het daarover eens zijn. Deze wijziging wordt voorzien van een ingangs- en einddatum.

Andere relevante documenten van belang voor de samenwerkingsafspraken zijn:

Documenten	Datum
BB2020-3 Communicatie (toekenning middelen Toeslagen I en II)	
BB2021-1 Communicatie (schuif middelen Toeslagen I en II)	
20201119 VT aanvraag externe inhuur 2021 Toeslagen; goedgekeurd door FEZ.	23-11-2020

1878913 00439

3. Verantwoordelijkheden

3.1 Verantwoordelijkheden DG Toeslagen

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- De informatie verschaffen aan CDC die nodig is om de samenwerking zo goed mogelijk vorm te geven.
- Bij langere afwezigheid van de accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen. (zie paragraaf 3.3.)
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerkingsafspraken.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van de Belastingdienst mag worden verwacht.

3.2 Verantwoordelijkheden CDC Belastingdienst

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- De informatie verschaffen aan Toeslagen die nodig is om de samenwerking zo goed mogelijk vorm te geven.
- DG Toeslagen in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over voorgenomen wijzigingen in de samenwerkingsafspraken.
- DG Toeslagen onmiddellijk informeren als de werkzaamheden verstoord dreigen te raken met vermelding van de oorzaak, gevolgen en de getroffen maatregelen.
- Bij langere afwezigheid van de aangewezen accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- DG Toeslagen in de accountgesprekken en daarbuiten op de hoogte houden van ontwikkelingen van diensten en mogelijkheden van CDC.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerking.
- Schriftelijke rapportages, zoals vastgelegd in Hoofdstuk 5.
- DG Toeslagen informeren over veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de Rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking. DG Toeslagen wordt ook geïnformeerd over de gevolgen hiervan.
- Inspelen op nieuwe ontwikkelingen en DG Toeslagen hierover proactief informeren.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van DG Toeslagen mag worden verwacht.

3.3 Rol accountmanagers

Betrokken organisaties hebben de medewerkers aangewezen die contact met elkaar onderhouden over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er wijzigingen in de afspraken zijn, informeren betrokkenen elkaar hierover mondeling en bevestigen dit schriftelijk.

De accountmanagers onderhouden het contact met elkaar en overleggen over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er klachten zijn bespreken zij deze en zoeken samen naar een oplossing. De mogelijkheid tot escalatie is beschreven in het hoofdstuk Klachten, geschillen en escalatie.

De accountmanagers zijn:
Voor de Belastingdienst/CDC:

@belastingdienst.nl

Voor DG Toeslagen:

@belastingdienst.nl

Vervanger:

@belastingdienst.nl

3.4 Capaciteitsinzet

CDC zet voor de uitvoering van deze samenwerkingsovereenkomst, en het borgen van de continuïteit in haar dienstverlening voor DG Toeslagen de volgende capaciteit in:

1. Eigen personeel (vaste medewerkers):
   Deze adviseurs werken met name voor Toeslagen Regulier (continuïteit) en hebben onder andere de volgende taken:
   Dossiers: kind-gebonden Budget Herstel, Trajecten naar Burgers (o.a. Brexit), Schulden, Echtscheiding, Maatschappelijk dienstverleners, uitvoeringstoetsen, MAC/jaarovergang, huurtoeslag, zorgtoeslag, nieuwe wetgeving. Interne communicatie Toeslagen Regulier.

2. Tijdelijk personeel (inhuur/interim) voor:
   - Inrichten Communicatie (bij Bureau Bedrijfsvoering i.o.)
   - Vernieuwing Dienstverlening incl. verbeterprogramma Kinderopvangtoeslag (KOT)
   - Herstel

   Voor het tijdelijk personeel draagt CDC zorg voor de inhuur (VT; reeds ingediend en goedgekeurd; inhuur/verlengen contracten tot 1-7-21).

   Daarnaast draagt CDC zorg voor inzet op de terreinen:
   - Redactie
   - Advies positionering en merkbeleid
   - Campagnemanagement
   - Vormgeving en huisstijl.

   Inzet van uitvoerende activiteiten zoals fotografen en filmers worden rechtstreeks door CDC geleverd of afgenomen bij bureaus uit de mantel.

4. Afspraken per producten en diensten

Hieronder volgt een opsomming van de door CDC t.b.v. Toeslagen geleverde diensten in 2020. Per dienst wordt aangegeven of deze ongewijzigd of gewijzigd gecontinueerd wordt of gefaseerd wordt afgebouwd of gestopt.
Basisuitgangspunt is hierbij zoals verwoord in de inleiding en het plan van aanpak Samenwerkingsafspraken, dat de dienstverlening wordt gecontinueerd en geborgd.

Voor de hier na te noemen producten en diensten is afgesproken dat CDC zorgt voor het continueren van de bestaande dienstverlening, bijvoorbeeld voor campagne life events, intranet, website enz. Besluit DG Toeslagen te starten met nieuwe ontwikkelingen of initiatieven, zoals bijvoorbeeld een nieuwe mediacampagne of vormgeving/huisstijl/merkidentiteit, dan zal zij hier zelf middelen en capaciteit voor regelen.

4.1 Campagnes Toeslagen

Momenteel draagt CDC zorg voor de Campagne Kinderopvangtoeslag.
Het doel van de campagne in 2020 is bewustwording creëren en het kennisniveau vergroten. Tevens willen we ouders activeren sneller wijzigingen door te geven, ook via de app.
Budget 2020: € 900.000 (= uitgenut).

CDC heeft als onderdeel van haar campagnebeleid € 300.000 beschikbaar gesteld voor continuering van de campagne voor Q1 en Q2 in 2021. Hiervoor is een VT ingediend en akkoord. Op 8 december 2020 wordt in het DT DG Toeslagen akkoord gevraagd om € 300.000 in te zetten voor het continueren van de Campagne Kinderopvangtoeslag (KOT). In januari 2021 volgt de evaluatie van de campagne, met ook rapportage richting de Tweede Kamer.
In Q1 2021 wordt in samenwerking een plan van aanpak gemaakt voor eventuele voortzetting, aanpassing e.d. van de campagne, inclusief de hiervoor – eventueel aanvullende – benodigde middelen. Dit zal helder moeten zijn voor de budgetronde 2021-2, maar ook voor het begrotingsproces richting 2022 (voor 1 maart 2021).

CDC blijft campagne life events (waar onder huidige KOT campagne valt) voor DG Toeslagen continueren. Voor eventuele nieuwe keuzes geldt het in de inleiding van dit hoofdstuk genoemde uitgangspunt.

Activiteiten campagnemanagement door CDC voor Toeslagen:

Taken Campagnemanagement CDC/KOT
• Ontwikkelt en bewaakt campagnestrategie en campagneconcept.
• Neemt deel aan de rijksbrede aanbestedingstrajecten van uitvoerende bureaus voor reclame, pr en media.
• Stuurt de verschillende externe bureaus aan en ziet toe op efficiënte en correcte afstemming tussen de verschillende partijen.
• Realiseert de uitvoering van de campagnestrategie
• Voert regie en coördinatie m.b.t. de opzet, de productie, media-inzet, pr, en evaluatie van de verschillende deelcampagnes.
• Verzorgt de evaluaties van de (deel)campagne, stelt leerpunten op, rapporteert over de conclusies.
• Is verantwoordelijk over het campagnebudget en zorgt voor VT's en business cases en rapporteert hierover aan MT en heeft afstemming met bedrijfsvoering.
• Zorgt voor afstemming met de betrokken kerndepartementen, DPC en de CRC voor de rijksbrede campagnerichtlijnen.

1878913 00439

4.2 Content en kanalen

Op het gebied van de reactie en inzet kanalen levert CDC op dit moment de volgende zaken aan Toeslagen:

1. **Samenwerking met tekstbureau**
   Door de Belastingdienst is er een apart contract afgesloten een bureau dat in opdracht teksten schrijft. Toeslagen moet vanwege contractuele verplichting van deze marktpartij afnemen. Er is inmiddels een nieuwe aanbesteding voor tekstredactie en creatie. In februari 2021 gaat CDC werken met nieuwe marktpartijen. Vanaf februari '21 is ook DG Toeslagen één van de partner opdrachtgevers van het nieuwe redactiecontract (preferred supplier) voor de DG's Belastingdienst, Douane en Toeslagen. De communicatieprofessionals van Toeslagen zetten hier zelf de opdrachten voor uit binnen de regulier geldende inkoopprocedure. Voor 2021 zijn budgetten gereserveerd voor Toeslagen bij CDC.

2. **Inzet rijksbrede voorzieningen**
   Toeslagen heeft de mogelijkheid om zelfstandig gebruik te maken van rijksbrede voorzieningen zoals:
   - De rijksbrede nieuwsbrievengenerator. CDC verzorgt in lijn met het nieuwsbrievenbeleid de aanvraag van accounts en eenmalige basisopmaak. Toeslagen is verantwoordelijk voor coördinatie en realisatie.
   - Ezine: CDC faciliteert, indien gewenst, eenmalig de ontwikkeling van een visuele format in lijn met merkpositionering, realisatie van content en opmaak voor Toeslagen verloopt vervolgens via diverse mantelcontracten.

3. **Contentcreatie en beheer voor het kanaal intranet (BD Vandaag) en corporate site**
   Deze bijdrage levert CDC na verwachting tot eind Q1 2021. Eerste stap in Q1 2021 is het afstemmen en realiseren wat mogelijkheden zijn voor een aparte, tijdelijke voorziening voor Toeslagen binnen het huidige intranet voor de korte termijn. Bij realisatie van deze tijdelijke voorziening (naar verwachting eind Q1 20210) zal DG Toeslagen dit zelf verder gaan oppakken.

4. **Inzet gezamenlijke kanalen**
   Voorlopig maken we nog gebruik van een aantal gezamenlijke kanalen. Om de samenhang te borgen binnen de gezamenlijke kanalen is het nodig de contentplanning op elkaar af te stemmen. Hierover en over bijvoorbeeld de manier waarop gebruik te maken van mantelcontracten zullen nog concretere afspraken worden gemaakt de komende periode. Dit kan mogelijk leiden tot een addendum aan deze samenwerkingsafspraak, die vooraf wordt goedgekeurd door de accountmanagers CDC en DG Toeslagen.

4.3 Vormgeving/AV/Huisstijl

CDC levert op gebied van vormgeving aan Toeslagen -Regulier: Advies Vormgeving/AV/Huisstijl

1. **Huisstijl/Corporate Identity**
   In de werkgroep Huisstijl inventarisatie (onder Positionering) zullen diverse huisstijldragers, waaronder ook voor Toeslagen, in kaart worden gebracht.

2. **Advies vormgeving/AV**
   Voor vormgeving en AV geeft CDC advies over vragen m.b.t. huisstijl, grafische vormgeving en concepten, stockfoto's en meerdere middelen.
   Team vormgevers heeft een adviserende rol over het maken van vormgeving voor alle uitingen in de overgangsfase. Tot Toeslagen een eigen merkidentiteit heeft, blijft Toeslagen onder het merk Belastingdienst vallen, en helpt CDC dus met advies.

3. **Samenwerking met vormgevingsbureaus**
   Door de BD is er een apart contract afgesloten met het vormgevingsbureau Osage. Toeslagen moet vanwege contractuele verplichting van deze marktpartij afnemen.

Er is inmiddels een nieuwe aanbesteding voor vormgeving, waaraan ook Toeslagen deelneemt.

De bedoeling is dat vanaf juli 2021 CDC gaat werken met nieuwe marktpartijen. Daarnaast dat DG Toeslagen één van de partner opdrachtgevers wordt van het nieuwe vormgevingscontract (preferred supplier) voor de DG's Belastingdienst, Douane en Toeslagen, en hierbij ook een zelfstandige aansturingslijn heeft richting het bureau (preferred supplier) binnen de regulier geldende inkoopprocedures.
Op basis van de nog vast te stellen governance zullen de 3 DG's uiteindelijk hun goedkeuring op de uitkomsten van aanbesteding.

De meeste opdrachten verlopen via Osage. Als het gaat om andere middelen die niet kunnen worden geleverd door Osage, wordt er ingekocht bij de andere partijen van de rijksbrede raamovereenkomst (preferred supplier). CDC faciliteert in 2021 de financiële en administratieve afhandeling, tot het moment dat hier eventuele andere afspraken over zijn gemaakt tussen de accountmanager CDC en DG Toeslagen.
De inkoop van deze producten en de inzet van video en fotografen via de rijksmantel loopt eveneens via reguliere inkoopprocedures (in 2021 ook met betrokkenheid in de financiële en administratieve afhandeling via CDC (bedrijfsvoering).

Ook hier geldt tot het moment dat er andere afspraken over zijn gemaakt tussen de accountmanagers.

De komende periode gaat DG Toeslagen kijken naar het opzetten van een eigen positionering en de merkidentiteit.
DG Toeslagen werkt hierbij nauw samen met CDC.
Zij kan hierbij ook gebruik blijven maken van de medewerker(s) van Kaders & Beleid.

Zodra er nieuwe identiteit in vormging en huisstijl is vastgesteld, geldt de basisafspraak zoals verwoord in de inleiding van dit hoofdstuk.

4.4 Onderzoek

Onder onderzoek vallen

- Sentimentanalyse,
- Reputatiemonitor.

In 2021 blijft CDC onderzoek ook voor DG Toeslagen voortzetten. Zo blijft Toeslagen vallen onder de reputatiemonitor.
Als op termijn de 3 DG's geheel zijn gescheiden en helderheid is over de communicatieaanpak Toeslagen, zal bezien worden wat dit betekent voor onderzoek/ reputatiemonitor.

5. Bestuurlijke informatie en rapportages

CDC levert een maand voor de vaststelling van de Budgetbrieven de benodigde informatie aan DG Toeslagen, onder verdeeld naar Regulier, Toeslagen I (vernieuwing) en Toeslagen II (dienstverlening).

De verschijningsdata voor de Budgetbrieven 2021 zijn bij het opstellen van deze overeenkomst nog niet bekend. De kalender zoals vastgesteld zal worden door C&F Belastingdienst zal worden aangehouden. Vooralsnog wordt uitgegaan van drie budgetbrieven per kalenderjaar.

De reguliere financiële maandrapportage zal ook gebruikt worden voor verantwoording over de (financiële) uitnutting door de DG Toeslagen.

Daarnaast zal de CDC zich verantwoorden over de mate waarin zij de dienstverleningsafspraken voor Toeslagen nakomt. Dit doet zij onder meer in de VMR, waarin inzicht wordt gegeven in de dienstverlening t.b.v. Toeslagen onderverdeeld in de inleiding opgenomen driedeling.

6. Overlegvormen

De partijen bespreken regelmatig hoe de samenwerkingsafspraak verloopt. De volgende overleggen vinden plaats tijdens de looptijd van de samenwerkingsafspraak:

Accountoverleg
Eens per kwartaal zal een accountoverleg plaatsvinden.
[redacted] (beoogd trekker Bureau Bedrijfsvoering DG Toeslagen) voert accountgesprekken vanuit DG Toeslagen. [redacted] doet dit vanuit CDC. Afhankelijk van de bespreekpunten kunnen andere directeuren/afdelingsmanagers aansluiten.
Daarnaast kunnen er aanvullende accountgesprekken gevoerd worden mocht dit noodzakelijk blijken. Als het onderwerp een specifieke dienst of een specifiek onderwerp betreft, kan dit overleg ook gevoerd worden met de betrokken medewerkers, die verantwoordelijk zijn voor het specifieke onderwerp.

Onderwerp van het accountgesprek is in ieder geval de samenwerking, de dienstverlening, portfoliomanagement, herprioritering en herziening van de afspraken. De belangrijkste uitkomsten van deze overleggen worden vastgelegd in een besluitenlijst. De Belastingdienst en DG Toeslagen dragen om en om zorg de vastlegging. Indien nieuwe afspraken worden gemaakt ter vervanging van de afspraken vastgelegd in dit document, wordt een addendum opgesteld en gevoegd bij dit document. Herziene afspraken worden altijd bekrachtigd door de betrokken accountmanagers en worden afgesproken binnen de afspraken over de financiële kaders en de betrokken capaciteit. Indien extra capaciteit en/of budget nodig is worden daar de reguliere kaders voor benut en afspraken gemaakt op DG-niveau. Per afgesproken wijziging zal gekeken worden waar besluitvorming plaats moet vinden.

Financieel afstemoverleg
Maandelijks zal met de controller van CDC de status van de beschikbaar gestelde middelen en aangegane verplichtingen worden doorgenomen. Vanuit DG Toeslagen zal dit plaatsvinden vanuit bureau bedrijfsvoering i.o. Eventueel zullen ook projectcontrollers en/of de controller van het team Control&Finance/Riskmanagement DG Toeslagen aansluiten.

Vanuit dit overleg zal ook de overheveling van de budgetten worden voorbereid. En vervolgens aan de accountmanagers (inclusief C&F BD en C&F/RM DG Toeslagen, eventueel ook eindverantwoordelijk programma dienstverlening) worden voorgelegd ter besluitvorming.

7. Financiën

7.1 Algemeen

- De afspraken zijn gemaakt binnen de budgettaire kaders van het jaarcontract 2021 van de directie CDC van de Belastingdienst. De hierbij beschikbare middelen zijn opgebouwd uit drie componenten:
  - Regulier: o.a. eigen personeel, middelen campagnes (€ 300k), overige communicatie activiteiten t.b.v. DG Toeslagen (reservering van € 30.000 - € 50.000)
  - Toeslagen I (Vernieuwing)
  - Toeslagen II (Herstel)

- De samenwerkingsafspraken leiden niet tot verrekening van door de Belastingdienst gemaakte kosten.

7.2 Overig

In samenwerking tussen CDC en Toeslagen zullen de voorbereidingen worden gedaan om het (restant) materiële budget (inhuur, overige opdrachten) bij CDC t.b.v. DG Toeslagen bij BB2021-2 over te hevelen naar DG Toeslagen. Dit geldt niet voor budget eigen personeel/ formatieplaatsen. Dit is onderdeel van fase 3b.
CDC verzorgt de verlening van de inhuurcontracten per 1 januari - 1 juli 2021, en de administratieve afhandeling.

In samenwerking tussen CDC en Toeslagen zal daarnaast worden gekeken naar een huidig toegekende middelen bij CDC t.b.v. Toeslagen en benodigde middelen voor geheel 2021, zodat dit meegenomen kan worden in de begroting van 2022 (uiterste opleverdatum 1 maart 2021) en indien nodig in budgetrondes/claimrondes Toeslagen in 2021.

8. Klachten, geschillen en escalatie

8.1
CDC en DG Toeslagen streven er wederzijds naar om de dienstverlening te leveren conform de afspraken die in dit document zijn gemaakt. Toch kan het gebeuren dat er ontevredenheid bestaat over de dienstverlening en de andere vormen van samenwerking of het proces van klachtafhandeling zelf, een reactie of oplossing wordt verwacht.

Deze ontevredenheid kan in de vorm van een klacht worden gemeld. Elke klacht wordt gezien als een signaal om de dienstverlening en/of de organisatie en de samenwerking te verbeteren respectievelijk in de toekomst te voorkomen of te verminderen.

8.2 Melding
Een klacht wordt gemeld bij de accountmanager van het eigen dienstonderdeel.

Indien daartoe aanleiding is zullen de accountmanagers DG Toeslagen en CDC met elkaar in gesprek gaan.

8.3 Registratie
De accountmanager CDC zorgt voor een goede registratie van de klacht. De volgende zaken worden in ieder geval geregistreerd:

- naam melder
- omschrijving klacht
- datum melding
- datum afhandeling
- wijze van afhandeling
- behandelaar klacht

Na ontvangst van de klacht stuurt de accountmanager altijd een ontvangstbevestiging, met de gemelde klacht en de vervolgstappen. Tegelijk wordt de accountmanager DG Toeslagen op de hoogte gesteld.

8.4 Afhandeling
Binnen twee werkdagen na melding van de klacht neemt de accountmanager CDC Belastingdienst contact op met de melder. De accountmanager bepaalt op welke manier er een terugkoppeling komt (persoonlijk of digitaal). De accountmanager CDC geeft aan wanneer de klacht wordt afgehandeld en houdt de accountmanager van DG Toeslagen in de tussentijd op de hoogte van de voortgang.

Na afhandeling van de klacht ontvangt de melder hiervan een bevestiging.

1878913 00439

Samenwerkingsafspraken

Tussen DG Belastingdienst en DG Toeslagen

Looptijd: 1-1-2021 tot 31-12-2021

Meer specifiek tussen

SSO Financiën & Management Informatie

en

DG Toeslagen

1878913 00439

Inhoud

1. Inleiding 21717
2. Algemene afspraken 21818
3. Verantwoordelijkheden 21919
4. Afspraken per samenwerkingsvorm 22121
5. Bestuurlijke informatie en rapportages 22222
6. Overlegvormen 2233
7. Financiën 2244
8. Klachten, geschillen en escalatie 225

1878913 00439

1. Inleiding

De Shared Service Organisatie Financieel en Managementinformatie (SSO F&MI) zorgt ervoor dat de Belastingdienst, Toeslagen en Douane kunnen beschikken over een betrouwbaar en ordelijk administratief beheer van financiën, personeel en autorisaties. Daarnaast ondersteunen we de Belastingdienst, Toeslagen en Douane bij het sturen en verantwoorden door tijdig en volledig te voorzien in de juiste managementinformatie.

Deze samenwerkingsovereenkomst past bij het Plan van Aanpak fase 3 van het programmateam continuïteit en ontvlechting

De samenwerkingsovereenkomst gaat uit van de gedachte dat de SSO´s hun producten en diensten blijven leveren aan zowel de Belastingdienst, Toeslagen en Douane. Dit conform de aanschrijving: Samenwerkingsafspraken 2021 DGDB-DGTSL-DGD
Aanpak van fase 3a: het in de basis inrichten van een volwaardig DGTSL en DGD voor 1-1-2021
Opdracht: samenwerkingsafspraken maken tussen 21 onderdelen DGBD met DGTSL en DGD
Datum: 31 augustus 2020, definitieve versie
Auteurs: [redacted] (BD-team Ontvlechting)
Daarin wordt aangegeven:
"De SSO's (F&MI, O&P, CFD, Switch) zijn reeds zo ingericht dat ze zich doorontwikkeld hebben tot een dienstverlenende organisatie. In de basis is afgesproken dat zij na de ontvlechting vanuit de Belastingdienst de dienstverlening blijven verrichtten voor Toeslagen en Douane. Ze krijgen er twee 'opdrachtgevers' bij. Zij zullen hun dienstverlening zo veel mogelijk aanbieden in concrete producten en diensten op basis van een overzichtelijke producten- en diensten catalogus."

Voor meer achtergrond over de ontvlechting, zie: "Plan van Aanpak fase 3a van het programmateam continuïteit en ontvlechting."

2. Algemene afspraken

2.1 Samenwerkingsafspraken

In dit document zijn de afspraken over de samenwerking tussen de SSO F&MI van de Belastingdienst en het Directoraat Generaal (hierna DG) Toeslagen vastgelegd voor het kalenderjaar 2021.

2.2 Looptijd

Deze afspraken zijn gemaakt voor het jaar 2021. Tussentijds bespreken de aangewezen accountmanagers of er aanpassingen nodig zijn. Eventuele wijzigingen worden in onderling overleg en alleen met wederzijds goedvinden doorgevoerd.

Ingangsdatum samenwerkingsafspraken: 1-1-2021.
Beëindigingsdatum samenwerkingsafspraken: 31-12-2021.

Tijdig zal afstemming plaatsvinden over het opstellen en vaststellen van de samenwerkingsovereenkomst voor 2022, zodat deze in 2021 nog ondertekend kan worden.

2.3 Bijlagen en addendum

De inhoud van de bijlagen wordt gelijktijdig met de inhoud van dit document vastgesteld. Tijdens de looptijd van dit document kan de inhoud van de bijlagen via een addendum worden aangepast als de directeuren het daarover eens zijn. Deze wijziging wordt voorzien van een ingangs- en einddatum.

Bijlage 1: PDC SSO F&MI versie 1.0.
Bijlage 2: Quick Cards, deze wordt op korte termijn toegevoegd (zie hieronder)[9]

Andere relevante documenten van belang voor de samenwerkingsafspraken zijn:

Documenten	Datum
Plan van Aanpak fase 3a Continuïteit en ontvlechting Belastingdienst voor de periode 1-7-2020 tot 31-12-2020	04-09-2020

[9] Document in wording (datum gereed: 4 december 2020)

1878913 00439

3. Verantwoordelijkheden

3.1 Verantwoordelijkheden DG Toeslagen: ·

- Tijdig de verplichtingen na komen die zijn opgenomen in dit document.
- De informatie verschaffen aan de Belastingdienst die nodig is om de samenwerking zo goed mogelijk vorm te geven.
- Bij langere afwezigheid van de accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerkingsafspraken.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van de Belastingdienst mag worden verwacht.

3.2 Verantwoordelijkheden Belastingdienst, SSO F&MI

- Tijdig de verplichtingen na komen die zijn opgenomen in dit document.
- Toeslagen in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over voorgenomen wijzigingen in de samenwerkingsafspraken.
- Toeslagen onmiddellijk informeren als de werkzaamheden verstoord dreigen te raken met vermelding van de oorzaak, gevolgen en de getroffen maatregelen.
- Bij langere afwezigheid van de aangewezen accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerking.
- Schriftelijk rapportages, zoals vastgelegd hoofdstuk 5.
- Toeslagen informeren over veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking. Toeslagen wordt ook geïnformeerd over de gevolgen hiervan.
- Inspelen op nieuwe ontwikkelingen en de Toeslagen hierover proactief informeren.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van Toeslagen mag worden verwacht.

3.3 Rol accountmanagers

Betrokken organisaties hebben de medewerkers aangewezen die contact met elkaar onderhouden over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er wijzigingen zijn, informeren betrokkenen hierover schriftelijk.

De accountmanagers onderhouden het contact met elkaar en overleggen over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er klachten zijn bespreken zij deze en zoeken samen naar een oplossing. Escalatie is beschreven in het hoofdstuk klachten, geschillen en escalatie.

De accountmanagers zijn:

- Voor de Belastingdienst SSO F&MI : [redacted]@belastingdienst.nl
- Voor Toeslagen : [redacted]@belastingdienst.nl

In de afwezigheidsmelding is de vervanger zichtbaar.

1878913 00439

3.4 Capaciteitsinzet

De SSO F&MI zet de haar beschikbaar gestelde capaciteit in op het leveren van de producten en diensten, opgenomen in de producten en dienstencatalogus (PDC 1.0) van de SSO F&MI. Dit conform de uitgangspunten van een SSO:
"Een SSO opereert op het gebied van bedrijfsvoering (PIOFACH) en ondersteunt directeuren bij het invullen van hun lijnverantwoordelijkheid op dit gebied. Vanzelfsprekend is hierbinnen goede kennis van het DG-BD, DG-TSL en DG-Douane een voordeel, maar de dienstverlening is generiek en zou ook voor of door andere overheidsorganisaties uitgevoerd kunnen worden. Met de keuze voor SSO's wordt aangesloten bij de rijksbrede lijn en wordt gebruik gemaakt van de opgedane kennis en ervaring bij andere grote uitvoeringsorganisaties."[10]
SSO's dienen bij te dragen aan:

- Kwaliteitsbevordering en professionalisering;
- efficiency (sharen expertise en flexibele inzet capaciteit, het wiel niet op meerdere plekken uitvinden);
- eenheid in uitvoering, binnen kaders en beleid
- transparantie ten aanzien van het capaciteitsbeslag dat de ondersteunende diensten doen op de totale organisatie, en sturen op de verhouding tussen primair en secundair proces."

De drie DG's beslissen gezamenlijk over de inhoud van de PDC van de SSO F&MI. In fase 3b van het programma ontvlechting komt er duidelijkheid over hoe dit vorm krijgt in de governance structuur.

[10] Topstructuur van het directoraat-generaal Belastingdienst per 20 september 2017, datum document 13 september 2018, versie 1.0

1878913 00439

4. Afspraken per samenwerkingsvorm

4.1 Producten + diensten

In bijlage 1 zijn de producten en diensten van SSO F&MI opgenomen. Bijlage 2 bevat de quickcards. In deze quickcards zijn de nadere leverafspraken opgenomen zoals levertijd, norm en dergelijke. Dit is een verbijzondering van de producten en diensten zoals die in de PDC zijn opgenomen.

Voor de inhoudelijke producten en diensten die vanuit SSO F&MI worden geleverd aan Toeslagen wordt voor het jaar 2021 uitgegaan van dezelfde dienstverlening vanuit SSO F&MI als voor het jaar 2020 het geval was.

Aanvullend op de levering van de producten en diensten zal SSO F&MI, Toeslagen middels bestaande periodieke projectrapportages de voortgang delen van lopende projecten die zijn ingezet om de producten en diensten welke de SSO F&MI levert te verbeteren.

De ondersteuning die SSO F&MI aan UHT biedt en die buiten de reguliere PDC valt, zal nader worden beschreven in een separaat document dat als addendum bij deze samenwerkingsovereenkomst zal worden gevoegd.

4.2 Overige samenwerkingsvormen

In deze paragraaf worden afspraken gemaakt over andere samenwerkingsvormen.

Vertegenwoordiging

- De directeur SSO F&MI vertegenwoordigt de Belastingdienst in de Rijksbrede Benchmarkgroep. Vanaf 1-1-2021 vertegenwoordigt hij het DG Belastingdienst. SSO F&MI gaat ervan uit dat het DG Toeslagen een eigen afweging maakt of zij deel wil nemen aan dit netwerk.
- Toeslagen valt voor het HT convenant onder het HT convenant van Financiën. Voor de naleving van het HT convenant valt Toeslagen onder het TCF van de Belastingdienst. Voor alle fiscale aangelegenheden richting het Fiscaal Loket en de Toezichthouder zal Toeslagen vertegenwoordigd worden door C&F en SSO F&MI.

5. Bestuurlijke informatie en rapportages

De bestuurlijke informatie en rapportages maken onderdeel uit van de PDC van de SSO F&MI. Zie daarvoor de PDC en bijhorende quickcards (bijlage 1 en 2).

Daarnaast zal de SSO F&MI zich verantwoorden over de mate waarin zij de dienstverleningsafspraken nakomt.

SSO F&MI zal de Producten- en Dienstencatalogus en de dienstverleningsafspraken jaarlijks herijken.

6. Overlegvormen

De volgende overleggen kunnen worden onderscheiden:
6. De samenwerking tussen betrokkenen
7. Herprioritering en herziening van de afspraken

6.1 Samenwerking

Niveau	Wie	Onderwerpen	Frequentie	Contactmogelijkheden
Strategisch	Beoogt trekker bureau bedrijfsvoering Afhankelijk van het onderwerp een directeur van het dienstonderdeel.	- Tevredenheid dienstverlening F&MI o.b.v. vastgestelde DVA en PDC - Wensen voor nieuwe of aangepaste producten en diensten - Tevredenheid over de werking van het accountmanagement - Knelpunten uit tactisch overleggen	1 of 2x/jr	[redacted]@belastingdienst.nl
Tactisch	Afdelingshoofden e/o teamleiders	- Tevredenheid dienstverlening producten en diensten zoals afgesproken in DVA en PDC - Tevredenheid over de werking van de click/call/face aanpak F&MI - Ontwikkelen van producten en diensten binnen de vastgestelde kaders van de PDC. - Knelpunten vanuit de dagelijkse uitvoering	Periodiek	Is nog in ontwikkeling. Voor nu: Categorie MI: [redacted]@belastingdienst.nl Categorie financiële administratie: [redacted]@belastingdienst.nl Categorie LTB: [redacted]@belastingdienst.nl Categorie Fiscaal, HR en F-control: [redacted]@belastingdienst.nl
Operationeel	Medewerkers in de uitvoering	- Dagelijkse levering van producten en diensten uit de PDC, o.b.v. de DVA en o.b.v. de click/call/face aanpak binnen F&MI	Dagelijks	Zie de intranetpagina's van de SSO F&MI https://intranet.belastingdienst.nl/shared-service-organisaties/sso-financieel-en-managementinformatie/wie-zijn-wij-wat-doen-wij/#basis-op-orde-in-2019

6.2 Herprioritering en herziening van de afspraken

SSO F&MI voorziet in een jaarlijkse update van de PDC en de samenwerkingsovereenkomst.
In 2020 is de Producten- en Dienstencatalogus (PDC) 1.0 vastgesteld in het DT Belastingdienst (DTBD) waar het DG Toeslagen en DG Douane toentertijd nog onderdeel van uitmaakte. Eind 2020 zijn er eveneens concrete samenwerkingsafspraken gemaakt met de drie DG's. In 2021 zal de SSO F&MI beide producten (de PDC en de samenwerkingsovereenkomst) herijken. Dit doet de SSO F&MI jaarlijks. De geactualiseerde PDC en samenwerkingsovereenkomst zullen na bespreking in diverse gremia ´s (afhankelijk van de governance inrichting) aan de drie DG´s ter accordering worden voorgelegd.

7. Financiën

7.1 Algemeen

- De afspraken zijn gemaakt binnen de budgettaire kader van het jaarcontract 2021 van de SSO F&MI.
- De samenwerkingsafspraken leiden niet tot verrekening van door de Belastingdienst gemaakte uitgaven.
- Op dit moment is nog niet inzichtelijk wat de door te berekenen uitgaven zijn vanuit F&MI aan Toeslagen voor de af te nemen activiteiten en producten. In samenwerking zal gekeken worden naar een uitgavenmethodiek met als uiterste opleverdatum 1 maart 2021, zodat dit meegenomen kan worden in de begroting van 2022.

8. Klachten, geschillen en escalatie

a. De SSO F&MI streeft ernaar om de dienstverlening te leveren conform de afspraken die in dit document zijn gemaakt. Toch kan het gebeuren dat er ontevredenheid bestaat over de dienstverlening en de andere vormen van samenwerking of het proces van klachtafhandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een reactie of oplossing wordt verwacht. Deze ontevredenheid wordt in eerst instantie middels de geëigende contactmogelijkheden (zie 6.1) kenbaar gemaakt. Indien dit niet in een gewenste afhandeling resulteert, kan de accountmanager van Toeslagen de klacht melden bij de accountmanager van de SSO F&MI. De accountmanager ziet elke klacht als een signaal om de dienstverlening en/of de organisatie en de samenwerking te verbeteren.

b. Melding
De klacht kan door de accountmanager van Toeslagen worden gemeld via een persoonlijk contact, mail of telefoon aan de accountmanager van de SSO F&MI.

c. Afhandeling
Binnen twee werkdagen na melding van de klacht neemt de accountmanager contact op met de melder. De accountmanager bepaalt op welke manier er een terugkoppeling komt (persoonlijk of digitaal). De accountmanager geeft aan wanneer de klacht wordt afgehandeld en houdt de accountmanager van Toeslagen in de tussentijd op de hoogte van de voortgang. Na afhandeling van de klacht ontvangt de melder hiervan een bevestiging.

Samenwerkingsafspraken

Tussen DG Belastingdienst en DG Toeslagen

Looptijd: 1-1-2021 tot 31-12-2021

Meer specifiek tussen

SSO Centrum voor Facilitaire Dienstverlening

en

DG Toeslagen

Inhoud

1.	Inleiding	228
2.	Algemene afspraken	229
3.	Verantwoordelijkheden	230
4.	Dienstverlening	232
5.	Bestuurlijke informatie en rapportages	233
6.	Overlegvormen	234
7.	Financiën	235
8.	Geschillen en calamiteiten	236
Bijlage A	Facilitaire dienstverlening	
Bijlage B	Financiële condities	
Bijlage C	Communicatie	
Bijlage D	Gebouw- en factuurgegevens	
Bijlage E	Kritische prestatie-indicatoren en rapportage	

1. Inleiding

Het format samenwerkingsafspraken is bedoeld als hulpmiddel voor de 21 onderdelen van de Belastingdienst en Toeslagen. SSO CFD hanteert dit format als zijnde de Dienstverleningsafspraken (DVA) zoals afgesproken op rijksniveau.
In dit samenwerkingsafprakendocument zijn de afspraken over de dienstverlening vastgelegd tussen Toeslagen en SSO CFD, één van de facilitaire concerndienstverleners (CDV's) van het Rijk. De bijlagen geven een overzicht van de specifieke afspraken die zijn gemaakt.

Specifiek voor deze samenwerkingsafspraken is de opzegtermijn. Opzeggen kan alleen schriftelijk. De opzegtermijn is rijksbreed vastgesteld op één jaar. Deze termijn hangt samen met de opzegtermijnen van rijkskantoren en de verdeling van financiële risico's binnen het rijkshuisvestingsstelsel. Uitgangspunt is dat partijen periodiek de dienstverleningsafspraken herijken en bijstellen. Als Toeslagen de samenwerkingsafspraken (gedeeltelijk) eerder wil opzeggen, dan gebeurt dit in goed overleg. De (financiële) gevolgen maakt SSO CFD inzichtelijk en er worden afspraken gemaakt over eventuele verrekening van de budgetten of uitgaven.

In dit document hanteert SSO CFD de terminologie van de rijksbrede Governance Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Waar in dit document wordt gesproken over Opdrachtgever wordt deze vertegenwoordigd door beoogd trekker Bureau Bedrijfsvoering DG Toeslagen , namens DG Toeslagen.

Waar in dit document wordt gesproken over Opdrachtnemer wordt deze vertegenwoordigd door SSO CFD

Opdrachtgever

De Opdrachtgever vertegenwoordigt het collectief van afnemers richting de opdrachtnemer en draagt de verantwoordelijkheid voor een goede opdrachtformulering met een zo concreet mogelijke omschrijving van het gewenste resultaat en het, in samenspraak met de Opdrachtnemer, vaststellen van de samenwerkingsafspraken.

Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van de juiste en kwalitatief goede dienstverlening en voor een doelmatige en effectieve uitvoering conform de afspraken met de Opdrachtgever en de eigenaar.

De positie van eigenaar van SSO CFD is belegd bij de DG Belastingdienst.

1878913 00439

2. Algemene afspraken

2.1 Samenwerkingsafspraken

In dit document zijn de afspraken over de samenwerking tussen SSO CFD en het DG Toeslagen vastgelegd voor het kalenderjaar 2021.

2.2 Looptijd

Deze afspraken zijn gemaakt voor het jaar 2021. Tussentijds bespreken de aangewezen accountmanagers of er aanpassingen nodig zijn. Eventuele wijzigingen worden in onderling overleg en alleen met wederzijds goedvinden doorgevoerd en vastgelegd in een addendum.

Ingangsdatum samenwerkingsafspraken: 1-1-2021
Beëindigingsdatum samenwerkingsafspraken: 31-12-2021.

2.3 Bijlagen en addendum

De inhoud van de bijlagen wordt gelijktijdig met de inhoud van dit document vastgesteld. Tijdens de looptijd van dit document kan de inhoud van de bijlagen via een addendum worden aangepast als de Opdrachtgever en Opdrachtnemer het daarover eens zijn. Deze wijziging wordt voorzien van een ingangs- en einddatum.

- Bijlage A geeft een beschrijving van de facilitaire dienstverlening die Toeslagen afneemt van SSO CFD en waarvoor deze dienstverleningsafspraken zijn gemaakt.
- Bijlage B geeft een beschrijving van de financiële condities die SSO CFD daarover met Toeslagen heeft afgesproken.
- Bijlage C geeft de afspraken weer die SSO CFD met Toeslagen heeft gemaakt over de overlegvormen, communicatiemiddelen en de contactpersonen.
- Bijlage D geeft de gebouw- en factuurgegevens van Toeslagen weer.
- Bijlage E geeft de afgesproken kritische prestatie-indicatoren en rapportages weer.
- Bijlage F geeft de klachten- en complimentenprocedure van SSO CFD weer.

3. Verantwoordelijkheden

3.1 Verantwoordelijkheden DG Toeslagen:

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- De informatie verschaffen aan SSO CFD die nodig is om de samenwerking zo goed mogelijk vorm te geven.
- Bij langere afwezigheid van de accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerkingsafspraken.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van SSO CFD mag worden verwacht.
- Contactpersonen aanwijzen, zoals vermeld in bijlage C.
- Het jaarlijks doorgeven van een kenmerk dat SSO CFD op de factuur moet vermelden voor de financiële administratie van Toeslagen (naar behoefte).
- De medewerkers van SSO CFD en leveranciers fysieke en technische toegang te verschaffen en de noodzakelijke informatie (o.a. specifieke gebruikerswensen, locatiegegevens etc.) te delen, zodat zij hun werkzaamheden kunnen uitvoeren.
- In overleg standaardwerkplekken inclusief ICT-voorzieningen beschikbaar stellen voor medewerkers van SSO CFD in gebouwen waar de Digitale Werkplek Rijk nog niet aanwezig is.

3.2 Verantwoordelijkheden Belastingdienst, directie SSO CFD

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- Toeslagen in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over voorgenomen wijzigingen in de samenwerkingsafspraken.
- Toeslagen onmiddellijk informeren als de werkzaamheden verstoord dreigen te raken met vermelding van de oorzaak, gevolgen en de getroffen maatregelen.
- Bij langere afwezigheid van de aangewezen accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerking.
- Schriftelijk rapportages verstrekken, zoals vastgelegd in bijlage E.
- Toeslagen informeren over veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking. Toeslagen wordt ook geïnformeerd over de gevolgen hiervan.
- Inspelen op nieuwe ontwikkelingen en de Toeslagen hierover proactief informeren.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van de Toeslagen mag worden verwacht.

3.3 Rol accountmanagers

Betrokken organisaties hebben de accountmanagers aangewezen die contact met elkaar onderhouden over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er wijzigingen zijn, informeren betrokkenen hierover schriftelijk.

- De accountmanagers onderhouden het contact met elkaar en overleggen over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er klachten zijn bespreken zij deze en zoeken samen naar een oplossing. Escalatie is beschreven in het hoofdstuk klachten, geschillen en escalatie.

  Bijlage C geeft de afspraken weer die SSO CFD met Toeslagen heeft gemaakt over de overlegvormen, communicatiemiddelen en de contactpersonen.

1878913 00439

3.4 Capaciteitsinzet

De capaciteitsinzet van SSO CFD is integraal onderdeel van de te leveren dienstverlening en de bijbehorende prijs.

4. Dienstverlening

4.1 Producten + diensten

SSO CFD is aangewezen als facilitaire concerndienstverlener van het Rijk en levert in rijksgebouwen de dienstverlening op basis van de rijksbrede producten- en dienstencatalogus (RPDC).

De door SSO CFD tot op heden geleverde dienstverlening wordt ongewijzigd gecontinueerd.

Beschrijving van de soort dienstverlening, de te leveren producten en diensten is opgenomen in bijlage A van deze overeenkomst. Bijlage B geeft een beschrijving van de financiële condities die SSO CFD daarover met Toeslagen heeft afgesproken.

4.2 Uitvoerende partijen

De facilitaire producten en diensten kunnen worden geleverd door SSO CFD zelf of door derden/rijkspartners waar SSO CFD een overeenkomst/samenwerkingsafspraken mee heeft afgesloten. De producten en diensten worden dan voor Toeslagen geleverd in opdracht en onder regie en verantwoordelijkheid van SSO CFD.

4.3 Wet- en regelgeving

De werkzaamheden die SSO CFD in het kader van deze samenwerkingsafspraken uitvoert of laat uitvoeren, voldoen altijd aan de algemeen geldende wet- en regelgeving en de rijksbrede regelingen en beleidskaders. Als deze wijzigen, dan geldt de aanpassing ook voor deze samenwerkingsafspraken. Wijzigingen die gevolgen hebben voor de afgesproken dienstverlening stemt SSO CFD met Toeslagen af. Zo nodig worden de gevolgen in een addendum vastgelegd en vindt hier aanvullend op deze samenwerkingsafspraak besluitvorming plaats (zie 6.2). De rol van SPC met betrekking tot huisvesting wordt uitgevoerd door SSO CFD.

5. Bestuurlijke informatie en rapportage

Managementrapportage

Periodiek levert SSO CFD de managementrapportage op aan Toeslagen, zoals vastgelegd in bijlage E. In aansluiting op de P&C-cyclus wordt eens per vier maanden een rapportage aangeleverd over de samenwerking. Toeslagen wenst dit uiterlijk een maand voor de datum van het indienen van de budgetbrief, over de haalbaarheid hiervan gaan Toeslagen en SSO CFD in gesprek. Daarmee wordt geborgd dat Toeslagen de inzichten uit de rapportage kan meenemen in hun verantwoordingsrapportage. Toeslagen en SSO CFD stemmen zelf af welke informatie minimaal in de rapportage moet zijn opgenomen. Toeslagen zal een opgave doen als zij aanvullende rapportages wenst, SSO CFD zal aangeven of zij deze kan opleveren en welke kosten hiervoor in rekening worden gebracht. Deze inventarisatie zal in Q1 2021 plaatsvinden.

1878913 00439

6. Overlegvormen

De partijen bespreken regelmatig hoe de samenwerkingsafspraak verloopt.

Vastgelegd wordt het soort overleg, het doel en de onderwerpen, de deelnemers en de frequentie. De volgende overleggen kunnen worden onderscheiden:

8. De samenwerking tussen betrokkenen
9. Herprioritering en herziening van de afspraken
10. Nader uitwerking en portfoliomanagement

6.1 Samenwerking

Toeslagen en SSO CFD bespreken periodiek hoe de samenwerking verloopt. Bijlage C geeft de afspraken weer die de SSO CFD met Toeslagen heeft gemaakt over de overlegvormen, communicatiemiddelen en de contactpersonen op strategisch, tactisch en operationeel niveau. De belangrijkste uitkomsten van deze overleggen worden vastgelegd in een besluitenlijst. SSO CFD draagt zorg voor de vastlegging. Indien nieuwe afspraken worden vastgelegd ter vervanging van de afspraken vastgelegd in dit document, wordt een addendum opgesteld en gevoegd bij dit document. Hierover vindt aparte besluitvorming plaats (zie 6.2).

6.2 Herprioritering en herziening van de afspraken

Herziene afspraken worden altijd wederzijds bekrachtigd en afgesproken binnen de financiële kaders en de betrokken capaciteit. Indien extra capaciteit en/of budget nodig is worden daar de reguliere kaders voor benut en afspraken gemaakt op DG-niveau. De resultaten hiervan worden schriftelijk vastgelegd en zo nodig ook in de vorm van een addendum op dit document en hierover apart besloten.

1878913 00439

7. Financiën
7.1 Algemeen

- De afspraken zijn gemaakt binnen het budgettaire kader van het jaarcontract 2021 van SSO CFD.
- De samenwerkingsafspraken leiden niet tot verrekening van door SSO CFD gemaakte uitgaven. Wel vindt er verrekening plaats van de afname van incidentele plusdiensten door Toeslagen.

Toeslagen heeft een eigen begrotingsartikel voor personeel en materiële uitgaven. De dienstverlening die SSO CFD verricht voor Toeslagen, blijft voor 2021 nog ten laste van het BD-begrotingsartikel. Voor de begroting 2021 wordt geen budget overgeheveld van de 21 BD-directies naar de nieuwe begrotingsartikelen.

Het (begrotings)jaar 2021 zal worden gebruikt voor het verder verfijnen en inzichtelijk maken van de dienstverlening van SSO CFD aan Toeslagen. De gevolgen komen naar verwachting tot uiting in de dienstverleningsafspraken inclusief tarifering 2022.

7.2 Verrekening

De dienstverlening is grotendeels budget gefinancierd. Inzake de basisdienstverlening, structurele plusdienstverlening en huisvestingsuitgaven zijn afspraken gemaakt binnen het budgettaire kader van de jaarcontracten SSO CFD voor 2021. Er vindt zoals verwoord in de algemene afspraken geen verrekening plaats. Daar waar sprake is van incidentele plusdiensten (bijlage A) worden de uitgaven direct geboekt bij Toeslagen, op basis van de debiteurkenmerken vermeld in bijlage D. Voor de afname van een incidentele plusdienst wordt door een bestelgemachtigde van Toeslagen de opdracht aan SSO CFD verstrekt.

7.3 Tarieven

De tarieven die SSO CFD voor de facilitaire dienstverlening in rekening brengt, zijn kostendekkend.

De huidige dienstverlening van SSO CFD aan Toeslagen is, voor zover deze inzichtelijk is, beschreven in bijlage A. De hieruit voortvloeiende uitgaven zijn door SSO CFD inzichtelijk gemaakt en gedeeld met Toeslagen. De cijfers betreffen een eerste exercitie en dienen door SSO CFD en Toeslagen nader met elkaar te worden afgestemd. Hiertoe zijn de eerste gesprekken gevoerd, nadere detaillering volgt in 2021 in coproductie tussen SSO CFD en Toeslagen voor de begrotingscyclus 2022.

7.4 Factuur

SSO CFD stuurt facturen voor de facilitaire dienstverlening voor incidentele dienstverlening naar het factuuradres dat vermeld is in bijlage D. Op de factuur staat een factuurnummer en eventuele nader overeen te komen kenmerken van Toeslagen.

7.5 Betalingstermijn

Toeslagen betaalt facturen binnen 30 dagen na de factuurdatum onder vermelding van het factuurnummer via het rekeningnummer dat is opgenomen in bijlage B.

8. Klachten, geschillen en escalatie

SSO CFD streeft er naar om de dienstverlening te leveren conform de afspraken die in de samenwerkingsafspraken zijn gemaakt. Toch kan het gebeuren dat er ontevredenheid bestaat over de producten of het proces van klachtenbehandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een reactie of oplossing wordt verwacht. Deze ontevredenheid kan in de vorm van een klacht worden gemeld bij SSO CFD. SSO CFD ziet iedere klacht als een signaal om de dienstverlening en/of de organisatie te verbeteren. Daarmee probeert SSO CFD om klachten in de toekomst te voorkomen of te verminderen. SSO CFD hanteert de volgende klachtenprocedure.

8.1 Klachten- en complimentenprocedure SSO CFD

SSO CFD streeft er naar om de facilitaire dienstverlening te leveren zoals afgesproken. Om de kwaliteit te borgen is er ook een klachten- en complimentenprocedure ingericht. Als (een medewerker van) Toeslagen (on)tevreden is over de facilitaire dienstverlening, dan kan een klacht of compliment worden ingediend. Daarvoor geldt de klachten- en complimentenprocedure zoals beschreven in bijlage F.

Melding

Een klacht kan via verschillende kanalen worden doorgegeven aan SSO CFD. Dit kan bij voorkeur digitaal door een e-mail te sturen naar onze klachtenpostbus (cfd.klachten@belastingdienst.nl). Daarnaast is het mogelijk een klacht telefonisch te melden bij het Facilitair contactcentrum via 088 - 15 88 **888** (optie 2) of bij een medewerker van SSO CFD op locatie.

Registratie

Het Facilitair contactcentrum zorgt voor een goede registratie van de klacht, waardoor de doorlooptijd kan worden gevolgd. De volgende zaken worden in ieder geval geregistreerd:

- Naam melder
- Gebouw/locatie
- Datum gemeld
- Omschrijving

Na ontvangst van de klacht verstuurt het Facilitair contactcentrum altijd een ontvangstbevestiging. Hierin zijn de gemelde klacht en de vervolgstappen voor de afhandeling opgenomen.

Afhandeling

Binnen 48 uur na melding van de klacht neemt SSO CFD contact op met de melder. SSO CFD beoordeelt op welke manier er een terugkoppeling komt (persoonlijk of digitaal). Dit kan afhangen van meerdere factoren, zoals bijvoorbeeld het type klacht en of het een terugkerende klacht is.

SSO CFD handelt de klacht in principe binnen 5 werkdagen na melding af. Als dit niet mogelijk is dan informeert SSO CFD de melder om te laten weten binnen welke termijn de klacht naar verwachting wel kan worden afgehandeld. Tussentijds houdt SSO CFD de melder op de hoogte van de voortgang.

Na afhandeling van de klacht ontvangt de melder hiervan een bevestiging. **Om de tevredenheid over de klachtafhandeling en de geboden oplossing te toetsen** de melder benadert voor deelname aan een digitaal tevredenheidsonderzoek**.**
Als een klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kan de melder dit aangeven bij het Facilitair contactcentrum. **De klacht wordt dan heropend en opnieuw bekeken.**

Escalatie

Leidt ook de heropening van de klacht onvoldoende tot een oplossing, dan kan de klacht worden geëscaleerd door deze te melden bij de strategisch accountmanager van SSO CFD.

Complimentenprocedure

Wanneer een gebruiker een compliment wil geven over een positieve ervaring met SSO CFD of tevredenheid over een geleverd product of dienst kenbaar wil maken, dan kan dit bij voorkeur met een e-mail aan het Facilitair contactcentrum (fcc@belastingdienst.nl). Het compliment wordt dan geregistreerd en doorgeleid naar de medewerker(s) aan wie het compliment is gericht.

1878913 00439

8.2 Geschillen

Wanneer via de klachtenprocedure een klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan is sprake van een geschil. Geschillen die in verband staan met deze samenwerkingsafspraken worden voorgelegd aan de directeur van SSO CFD om te zoeken naar een oplossing voor beide partijen en rapporteert over de behandeling van dit geschil aan de beoogd trekker Bureau Bedrijfsvoering van DG Toeslagen. Leidt ook dit niet tot een oplossing, dan wordt het geschil voorgelegd aan de DG Belastingdienst.

1878913 00439

Bijlage A – Facilitaire dienstverlening

De CDV's leveren op termijn in ieder rijksgebouw hetzelfde basispakket van gestandaardiseerde producten en diensten. Plusdiensten kunnen apart worden aangevraagd en afgerekend. In de RPDC van de CDV's zijn de producten en diensten beschreven die zij gezamenlijk aanbieden. Voor elk rijksgebouw wordt pandinformatie voor gebruikers beschikbaar gesteld. Hierin staat wat in het betreffende gebouw aan faciliteiten aanwezig is of aan afspraken geldt. Bijvoorbeeld: is een bedrijfsrestaurant aanwezig of juist een lunchmogelijkheid met een beperkter assortiment.

De beschrijving van de dienstverlening betreft de huidige dienstverlening die in 2021 ongewijzigd wordt gecontinueerd. Deze is, voor zover deze inzichtelijk, opgesteld door SSO CFD. DG Toeslagen heeft deze nog niet inhoudelijk kunnen beoordelen (nadere uitwerking hiervan volgt in 2021).

1. Basispakket

SSO CFD levert het basispakket zoals beschreven in de jaarlijks vastgestelde RPDC voor rijksgebouwen.

a) Openingstijden gebouwen

Rijksbreed is er geen voornemen om te komen tot harmonisatie van de openingstijden van de rijksgebouwen. De openingstijden die onder het basispakket vallen, kunnen daarom per gebouw verschillen. Voor de gebouw(en) waarin Toeslagen gehuisvest is, vallen de hieronder genoemde openingstijden in het basispakket.

Gebouw	Openingstijden in basispakket
Den Haag, Prinses Beatrixlaan 512	7.00 – 18.00 uur
Utrecht, Graadt van Roggenweg 500	7.00 – 18.00 uur
Utrecht, Herman Gorterstraat 5	7.00 – 18.00 uur
Heerlen, Kloosterweg 22	7.00 – 18.00 uur
Leeuwarden, Tesselschadestraat 140	7.00 – 18.00 uur
Apeldoorn, J.F. Kennedylaan 8	7.00 – 18.00 uur

b) Uitzonderingen

<u>Lopende inkoopcontracten</u>

Producten en diensten waarvoor Toeslagen zelf nog contracten heeft lopen, kunnen nog geen deel uitmaken van het basispakket. Zodra een inkoopcontract afloopt, levert de SSO CFD de dienstverlening zoals is beschreven in de RPDC. Toeslagen heeft geen lopende inkoopcontracten kenbaar gemaakt.

<u>Specifieke afspraken basispakket</u>

Op grond van het primair proces van Toeslagen zijn de volgende afspraken gemaakt over aanvullingen of afwijkingen op het basispakket in deze gebouwen.

5.2	Rijkspassen
Gebouw(en) waar aanvulling / afwijking van het basispakket van toepassing is	- Den Haag, Prinses Beatrixlaan 512 - Utrecht, Graadt van Roggenweg 500 - Utrecht, Herman Gorterstraat 5 - Heerlen, Kloosterweg 22 - Leeuwarden, Tesselschadestraat 140 - Apeldoorn, J.F. Kennedylaan 88
Specificatie	Voorwaarde is dat de medewerkers van Toeslagen wel in de BD SAP HR database blijven staan, omdat aanvragen rijkspas en legitimatiebewijzen (met

1878913 00439

5.2	Rijkspassen
	het daar onderliggende bevoegdhedenbeheer in SAP) alleen maar in SAP KMS kunnen worden gedaan.

6.2	Koffiecorner
Gebouw(en) waar aanvulling / afwijking van het basispakket van toepassing is	- Utrecht, Graadt van Roggenweg 500 - Apeldoorn, J.F. Kennedylaan 8
Specificatie	In de koffiecorner worden kwalitatief hoogwaardige producten aangeboden zoals luxe koffie, thee en vers bereide producten, grab-and-go producten en versnaperingen, tegen betaling. **Utrecht GvR500** In het bedrijfsrestaurant aanwezig. **Apeldoorn** Er is een Grand café aanwezig.

13.1	Ontvangen van reguliere fysieke post
Gebouw(en) waar aanvulling / afwijking van het basispakket van toepassing is	- Den Haag, Prinses Beatrixlaan 512 - Utrecht, Graadt van Roggenweg 500 - Utrecht, Herman Gorterstraat 5 - Heerlen, Kloosterweg 22 - Leeuwarden, Tesselschadestraat 140 - Apeldoorn, J.F. Kennedylaan 8
Specificatie	Door DIV Utrecht worden diensten verleend op het gebied van "rechtbank-post", (beroepsdossiers) zowel ontvangen als distribueren. Het afsprakendocument (uitgewerkt in implementatieplannen) beschrijft de producten en diensten, die door CFD IHH Centrale invoer worden geleverd ten behoeve van de keten Toeslagen en welke eisen Toeslagen aan deze producten en diensten van SSO CFD stelt om de KSF-en van de keten Toeslagen te realiseren. Deze zijn niet in deze samenwerkingsovereenkomst opgenomen. Specifiek voor post met afleveradres Heerlen, welke verwerkt wordt door CFD IHH CI Heerlen. Dit document wordt in 2021 herzien.

17.3	Sanitaire verbruiksartikelen
Gebouw waar aanvulling / afwijking van het basispakket van toepassing is	- Utrecht, Graadt van Roggenweg 500
Specificatie	Normaliter worden de dameshygieneboxen 1x per 4 weken geledigd. Een uitzondering hierop is de locatie Graadt van Roggenweg 500 te Utrecht, hier wordt dit wekelijks uitgevoerd.

22.2	Inrichten algemene ruimten en kantoorgebied
Gebouw(en) waar aanvulling / afwijking van het basispakket van toepassing is	- Den Haag, Prinses Beatrixlaan 512 - Utrecht, Graadt van Roggenweg 500 - Utrecht, Herman Gorterstraat 5 - Heerlen, Kloosterweg 22 - Leeuwarden, Tesselschadestraat 140 - Apeldoorn, J.F. Kennedylaan 8
Specificatie	Klant kent specifieke eisen m.b.t. processen van Toeslagen o.g.v. huisvesting.

2. Plusdiensten

Plusdiensten zijn een aanvulling op het basispakket. In de volgende tabel zijn de plusdiensten opgenomen die SSO CFD kan leveren. Aangekruist zijn de plusdiensten die Toeslagen structureel afneemt in 2021. Nadere verfijning en uitwerking voor 2022 volgt in 2021.

Tijdens de contractperiode kan Toeslagen naast de aangekruiste plusdiensten ook één of meerdere van de andere plusdiensten aanvragen. Deze zijn incidenteel van aard. SSO CFD brengt hiervoor zo nodig een offerte uit. Structurele plusdiensten worden afgestemd met de accountmanager en via een addendum toegevoegd aan de samenwerkingsafspraken (zie paragraaf 2.3). De plusdiensten kunnen vervolgens conform de in de RPDC beschreven aanvraagwijze worden afgenomen.

Afnametabel plusdiensten

RPDC nr.	Plusdienst	Den Haag, Prinses Beatrixlaan 512	Utrecht, Graadt van Roggenweg 500	Utrecht, Herman Gorterstraat 5	Heerlen, Kloosterweg 22	Leeuwarden, Tesselschadestraat 140	Apeldoorn, J.F. Kennedylaan 8
02.2	Advies en projecten | Advies over digitale archivering						
02.3	Advies en projecten | Advies over facilitaire dienstverlening en huisvesting	x	x	x	x	x	x
02.4	Advies en projecten | Huisvestingsprojecten						
03.1	Archivering en digitalisering | Archivering fysieke documenten	x	x	x	x	x	x
03.2	Archivering en digitalisering | Bibliotheekdiensten						
03.3	Archivering en digitalisering | Digitaliseren van documenten						
04.1	Bedrijfskleding | Bedrijfskleding						
04.2	Bedrijfskleding | Persoonlijke beschermingsmiddelen						
05.3	Beveiliging | Extra bewakings- en beveiligingsdiensten	x	x				
05.4	Beveiliging | Legitimatiebewijzen						
06.5	Catering | Catering bij evenementen | Algemeen						
06.6	Catering | Catering bij evenementen | Bijzonder						
06.7	Catering | Maaltijden en dranken buiten openingstijden lunchvoorziening						
06.8	Catering | Vergaderservice						
06.9	Catering | Verruimde openingstijden bedrijfsrestaurant						
6.10	Catering | Verzorgen van lunches op gedekte tafels						
07.1	Evenementenservice | Evenementenservice						
08.8	Gebouwbeheer | Leegstandsbeheer						
09.2	Groenvoorziening (binnen) | Bloemen en boeketten op aanvraag						
10.2	Kantoorbenodigdheden | Kantoorartikelen buiten standaard assortiment						
10.3	Kantoorbenodigdheden | Overige kantoorbenodigdheden						
11.2	Kunst | Kunstexposities						
12.3	Logistieke diensten | Transporteren goederen						
13.3	Post | Fijnmazig distribueren van fysieke post						
13.4	Post | Fysiek verzenden van digitale bestanden						
13.5	Post | Koeriersdiensten						
13.6	Post | Registreren en digitaliseren van fysieke post	x	x	x	x	x	x

RPDC nr.	Plusdienst	Den Haag, Prinses Beatrixlaan 512	Utrecht, Graadt van Roggenweg 500	Utrecht, Herman Gorterstraat 5	Heerlen, Kloosterweg 22	Leeuwarden, Tesselschadestraat 140	Apeldoorn, J.F. Kennedylaan 8
13.7	Post | Verzorgen van mailings	x	x	x	x	x	x
13.8	Post | Verzorgen van specifieke post	x	x	x	x	x	x
14.2	Receptie- en telefoondiensten | Extra receptiediensten						
14.3	Receptie- en telefoondiensten | Telefoonservice						
15.3	Reprografische diensten | Grafische dienstverlening						
15.4	Reprografische diensten | Kopieer- en printopdrachten						
15.5	Reprografische diensten | Specifieke enveloppen en briefpapier						
16.2	Reststoffenverwerking | Specifieke reststoffen uit het primair proces						
17.5	Schoonmaak | Extra schoonmaak op aanvraag						
17.6	Schoonmaak | Glasbewassing op aanvraag						
18.3	Veiligheid en gezondheid | Fitness						
19.2	Vergaderservice | Externe hotel- en vergaderaccommodaties						
20.1	Verhuisdiensten | Eenvoudige verhuizingen						
20.2	Verhuisdiensten | Complexe verhuizingen						
21.3	Vervoer | Deelauto's						
21.4	Vervoer | Overig vervoer						
21.5	Vervoer | Parkeervoorzieningen extern						
21.6	Vervoer | Vervoer ambtelijke top						
21.7	Vervoer | Wagenparkbeheer	x	x	x	x	x	x
22.3	Werkomgeving | Inrichten organisatie-/procesgebonden ruimten	x	x				
	Inhuur | medewerkers SSO CFD		x				
	OV-vervoersbewijzen	x	x	x	x	x	x
	Kerstpakketten	x	x	x	x	x	x

Per structurele plusdienst volgt een overzicht met de afspraken die Toeslagen en SSO CFD daarover hebben gemaakt. Dit betreft dienstverlening die ongewijzigd wordt gecontinueerd en in de DVA Belastingdienst voor Toeslagen zijn opgenomen.

2.3	Advies over facilitaire dienstverlening en huisvesting
Omschrijving	Het adviseren over onderwerpen in relatie tot facilitaire dienstverlening en huisvesting in brede zin (toepassing, beleid, organisatie, innovatie en ontwikkeling). Hierbij valt te denken aan: • Het Nieuwe Werken • Advies over duurzaamheid • Advies over de toepassing van het rijksbrede huisvestingsbeleid (FWR) en de hierin gestelde kaders voor de organisatie van de Opdrachtgever in relatie tot de huisvestingsbehoefte, de inrichting en het gebruik van het werkplekconcept (in relatie tot product 2.1 Bezettingsgraadmeting) • Advies over concrete huisvestingsvraagtukken van de Opdrachtgever

2.3	Advies over facilitaire dienstverlening en huisvesting
	Advies over portefeuillemanagement huisvesting inclusief het in kaart brengen van de huisvestingsbehoefte en/of het optreden als tussenpersoon naar het RVB en andere leveranciers.
Gebouw(en) waar deze plusdienst van toepassing is	- Den Haag, Prinses Beatrixlaan 512 - Utrecht, Graadt van Roggenweg 500 - Utrecht, Herman Gorterstraat 5 - Heerlen, Kloosterweg 22 - Leeuwarden, Tesselschadestraat 140 - Apeldoorn, J.F. Kennedylaan 8
Specificatie	Betreft advies van strategisch adviseur / coördinator masterplannen en GO-projecten. Onderscheid tussen aan te vragen en structurele plusdienst
Looptijd	2021

3.1	Archivering fysieke documenten
Omschrijving	Het leveren van diensten rondom het archiveren van documenten. Het gaat hierbij om het voorbereiden (registreren, inpakken en opsturen), het beheer (opvragen en uitleveren) en het (bewaken van het) vernietigen of overdragen.
Gebouw(en) waar deze plusdienst van toepassing is	- Den Haag, Prinses Beatrixlaan 512 - Utrecht, Graadt van Roggenweg 500 - Utrecht, Herman Gorterstraat 5 - Heerlen, Kloosterweg 22 - Leeuwarden, Tesselschadestraat 140 - Apeldoorn, J.F. Kennedylaan 8
Specificatie	De mandatering voor archiefbeheer door SSO CFD staat beschreven in de Regeling Archiefbeheer Belastingdienst 2011 (zoals gepubliceerd in de Staatscourant), deze blijft onverminderd van kracht totdat een nieuwe archiefregeling is gepubliceerd (naar verwachting in 2021). Het afsprakendocument tussen Centrale Invoer Heerlen en Toeslagen beschrijft de producten en diensten, die door CFD IHH Centrale invoer worden geleverd ten behoeve van de keten Toeslagen en welke eisen Toeslagen aan deze producten en diensten van SSO CFD stelt om de KSF-en van de keten Toeslagen te realiseren. Dit document wordt in 2021 herzien.
Looptijd	2021

5.3	Extra bewakings- en beveiligingsdiensten
Omschrijving	Het op aanvraag leveren van extra bewakings- en beveiligingsdiensten, zowel structureel als incidenteel.
Gebouw(en) waar deze plusdienst van toepassing is	- Den Haag, Prinses Beatrixlaan 512 - Utrecht, Graadt van Roggenweg 500
Specificatie	Gebouwopenstelling extra: 18:00 - 20:00 uur
Looptijd	2021

13.6	Registreren en digitaliseren van fysieke post
Omschrijving	Het digitaal beschikbaar stellen van fysiek inkomende en/of uitgaande post.
Gebouw(en) waar deze plusdienst van toepassing is	- Den Haag, Prinses Beatrixlaan 512 - Utrecht, Graadt van Roggenweg 500 - Utrecht, Herman Gorterstraat 5 - Heerlen, Kloosterweg 22 - Leeuwarden, Tesselschadestraat 140 - Apeldoorn, J.F. Kennedylaan 8
Specificatie	Dit onderdeel zal in 2021 nader gespecificeerd worden.

13.6	Registreren en digitaliseren van fysieke post
	Een deel van de post wordt (fysiek) overgebracht van Kloosterweg 1 naar 22, en naderhand gearchiveerd. Afspraak met CAP. Specifiek voor post met afleveradres Heerlen, welke verwerkt wordt door CFD IHH CI Heerlen. Het afsprakendocument tussen Ci Heerlen en Toeslagen beschrijft de producten en diensten, die door CFD IHH Centrale invoer worden geleverd ten behoeve van de keten Toeslagen en welke eisen Toeslagen aan deze producten en diensten van SSO CFD stelt om de KSF-en van de keten Toeslagen te realiseren. Dit document wordt in 2021 herzien.
Looptijd	2021

13.7	Verzorgen van mailings
Omschrijving	Het op aanvraag verzorgen van mailings.
Gebouw(en) waar deze plusdienst van toepassing is	- Den Haag, Prinses Beatrixlaan 512 - Utrecht, Graadt van Roggenweg 500 - Utrecht, Herman Gorterstraat 5 - Heerlen, Kloosterweg 22 - Leeuwarden, Tesselschadestraat 140 - Apeldoorn, J.F. Kennedylaan 8
Specificatie	Incidentele plusdienst Het merendeel van de massale mailingen wordt geregeld via CAP, partijen groter dan 200 posten. Het streven is om zoveel mogelijk massale mailingen via CAP te versturen, omdat ze daar helemaal op ingericht zijn. Het komt echter voor dat we ook mailingen via SSO CFD versturen. Doorgaans gaat het dan om relatief lage aantallen of zaken die een snellere doorlooptijd vereisen. (kan in voorkomende gevallen dus ook meer dan 200 posten zijn). Dit onderdeel zal in 2021 nader gespecificeerd worden.
Looptijd	2021

13.8	Verzorgen van specifieke post
Omschrijving	Het verzorgen van specifieke post. Hieronder valt: • Het aangetekend verzenden van fysieke post. • Het laten verzorgen van identiteitscontrole bij fysieke post. • Het verzekerd verzenden van fysieke post. • Het verzenden van pakketten.
Gebouw(en) waar deze plusdienst van toepassing is	- Den Haag, Prinses Beatrixlaan 512 - Utrecht, Graadt van Roggenweg 500 - Utrecht, Herman Gorterstraat 5 - Heerlen, Kloosterweg 22 - Leeuwarden, Tesselschadestraat 140 - Apeldoorn, J.F. Kennedylaan 8
Specificatie	Dit onderdeel zal in 2021 nader gespecificeerd worden.
Looptijd	2021

21.7	Wagenparkbeheer
Omschrijving	Het verzorgen van het beheer van het wagenpark van de Opdrachtgever. De CDV verzorgt de gehele advies-, bestel- en monitorfunctie (rapportages).
Gebouw(en) waar deze plusdienst van toepassing is	- Den Haag, Prinses Beatrixlaan 512 - Utrecht, Graadt van Roggenweg 500 - Utrecht, Herman Gorterstraat 5 - Heerlen, Kloosterweg 22 - Apeldoorn, J.F. Kennedylaan 8
Specificatie	Er wordt gebruik gemaakt van 2 dienstauto's.
Looptijd	2021

22.3	Inrichten organisatie-/procesgebonden ruimten
Omschrijving	Het inrichten met en beheren van meubilair ten behoeve van organisatie-/procesgebonden ruimten. De inrichting (exclusief ICT) is afgestemd op de functie van de betreffende (werk)plek/ruimte.
Gebouw(en) waar deze plusdienst van toepassing is	- Den Haag, Prinses Beatrixlaan 512 - Utrecht, Graadt van Roggenweg 500 - Utrecht, Herman Gorterstraat 5 - Heerlen, Kloosterweg 22 - Leeuwarden, Tesselschadestraat 140 - Apeldoorn, J.F. Kennedylaan 8
Specificatie	Locaties Momenteel kent Toeslagen 6 locaties waar medewerkers van Toeslagen werkzaam zijn: 2 hoofdlocaties: Den Haag en Utrecht GvR500 4 sub-locaties: Heerlen, Leeuwarden, Utrecht HG5 en Apeldoorn. Hieronder wordt weergegeven welke specifieke eisen de processen van Toeslagen o.g.v. huisvesting kent: Hoofdlocaties - Flexibele schil; Hierdoor is er behoefte aan een flexibele schil om deze fluctuaties op te kunnen vangen. Deze schil is gesteld op 10% van de formatie vast en flex. - Opleidingsruimte; Deze ruimte dient te zijn voorzien van BD-netwerk en beeldschermen. Op de meeste locaties is deze beschikbaar.
Looptijd	2021

	Inhuur | medewerkers SSO CFD
Omschrijving	
Gebouw(en) waar deze plusdienst van toepassing is	- Utrecht, Graadt van Roggenweg 500 -
Specificatie	Betreft het reserveren en beheren van de interne vergaderzalen van Toeslagen. SSO CFD zorgt dat de zalen iedere dag vóór 9.00 uur gebruiksklaar zijn. Dit houdt het volgende in: flipovers voorzien van blanco papier, whiteboard-stiften aanvullen, audio plaatsen, stoelen rechtzetten en overig afval afvoeren. Het betreft de volgende zalen: Oostenwind, 5.22, 8.22, 9.22, 10.22. Personele inzet schaal 5: 0,5 uur per dag x 254 werkbare dagen.
Looptijd	2021

	Maatwerkdiensten | Inkoopmanagement
Omschrijving	
Gebouw(en) waar deze plusdienst van toepassing is	- Den Haag, Prinses Beatrixlaan 512 - Utrecht, Graadt van Roggenweg 500 - Utrecht, Herman Gorterstraat 5 - Heerlen, Kloosterweg 22 - Leeuwarden, Tesselschadestraat 140
Specificatie	Het verzorgen van de inkoop- en het contractmanagement voor de Belastingdienst en het Rijk. Het inkoopuitvoeringscentrum (IUC) verzorgt de rijksbrede inkoop voor 2 inkoopcategorieën, te weten logistiek en persoonlijke ontwikkeling. De reguliere inkoopdienstverlening wordt bij het IUC/Belastingdienst afgenomen. Voor contracten die specifiek voor Toeslagen zijn wordt gevraagd daar zelf contractmanagement voor in te richten. In aansluiting met het mandaatregister zal Toeslagen de gunningsbeslissingen goedkeuren en het IUC ondertekent de contracten. Voor het ondertekenen van contracten wordt middels deze samenwerkingsovereenkomst een volmacht aan het IUC/Belastingdienst verleend.

1878913 00439

	Maatwerkdiensten | Inkoopmanagement
Looptijd	2021

	Verzorgen OV-vervoersbewijzen
Omschrijving	Verzorgen van de OV-vervoersbewijzen voor de medewerkers van Toeslagen ten behoeve van het reisverkeer woning-werk en (buitenlandse) dienstreizen, als structurele plusdienst. Dit is geen onderdeel van de RPDC.
Gebouw(en) waar deze plusdienst van toepassing is	-
Specificatie	De incidentele uitgaven van (buitenlandse) dienstreizen voor directies. Geen standaard SSO CFD dienstverlening, nader onderzoek in 2021.
Looptijd	2021

	Kerstpakketten
Omschrijving	
Gebouw(en) waar deze plusdienst van toepassing is	- Den Haag, Prinses Beatrixlaan 512 - Utrecht, Graadt van Roggenweg 500 - Utrecht, Herman Gorterstraat 5 - Heerlen, Kloosterweg 22 - Leeuwarden, Tesselschadestraat 140
Specificatie	Geen standaard SSO CFD dienstverlening. Nader te bepalen, in te vullen in 2021.
Looptijd	2021

1878913 00439

Bijlage B – Financiële condities

Deze bijlage geeft een beschrijving van de financiële condities die voor SSO CFD en Toeslagen van toepassing zijn.

1. Uitgangspunten tariefberekening

Voor de tariefberekening zijn de volgende uitgangspunten van toepassing:

- De dienstverlening wordt geleverd tegen kostendekkende tarieven. De mogelijkheden zijn als volgt:
  - Voor het basispakket in rijkskantoren is dit een vast tarief per FWTE
  - Voor het basispakket in specialties is dit een gebouwtarief
  - Voor de structurele plusdiensten is dit een vaste aanneemsom gebaseerd op de werkelijke kosten
  - Voor de incidentele plusdiensten gelden productspecifieke verkoopeenheden
- Het aantal werkplekken wordt bepaald aan de hand van de methodiek FWR Werkplek Tel Eenheid (FWTE).
- Wijziging van het aantal afgesproken werkplekken dat in gebruik is en/of een verzoek voor tussentijdse beëindiging van deze samenwerkingsafspraken, worden in onderling overleg tussen Toeslagen en SSO CFD beoordeeld op de financiële consequenties voor de resterende looptijd van de samenwerkingsafspraken.
- Het gebouwtarief voor een specialty wordt berekend op basis van de afspraken die zijn gemaakt over de aanpassingen in het basispakket voor het betreffende gebouw.
- De tarieven zijn opgebouwd uit directe materiële kosten, directe personele kosten, afschrijvingskosten en een procentuele opslag voor indirecte kosten over de directe personele en materiële kosten.
- De tarieven voor de afgesproken structurele plusdiensten worden op gebouwniveau berekend.
- ~~In paragraaf 2 van deze bijlage is een jaarbedrag opgenomen dat in rekening wordt gebracht. Dit jaarbedrag is opgebouwd uit:~~
  - ~~Het tarief voor het basispakket maal het aantal afgesproken te servicen werkplekken op basis van FWTE (zie bijlage D)~~
  - ~~De vaste aanneemsom voor de structurele plusdiensten~~
- Het jaarbedrag wordt jaarlijks herijkt. Heeft de samenwerkingsafspraak een geldigheid van meer dan één kalenderjaar, dan wordt jaarlijks het herijkte jaarbedrag met een addendum aan de lopende samenwerkingsafspraken toegevoegd.
- De personele kosten voor de inzet van medewerkers van SSO CFD worden in rekening gebracht op basis van kostendekkende uurtarieven. De grondslag hiervoor is afkomstig uit de jaarlijks door het Ministerie van Financiën vastgestelde Handleiding Overheidstarieven, aangevuld met de kosten voor het lokale management en managementondersteuning.
- De tarieven die SSO CFD hanteert worden jaarlijks vastgesteld en zijn een kalenderjaar geldig. Alleen wijzigingen in het btw tarief worden tussentijds doorgevoerd.
- Voor de energiekosten van specialties geldt dat na afloop van het kalenderjaar nacalculatie plaats vindt[11]. De berekening wordt gemaakt in het eerste tertaal van het daarop volgende kalenderjaar. Een eventuele verrekening vindt plaats in het tweede tertaal van het daarop volgende kalenderjaar.
- De tarieven voor personele inzet gelden voor werkzaamheden die worden uitgevoerd op werkdagen van maandag tot en met vrijdag tijdens reguliere kantoortijden (07.00-18.00 uur). Voor het uitvoeren van werkzaamheden buiten de reguliere kantoortijden op werkdagen, in het weekend en/of op officiële feestdagen worden overwerktoeslagen in rekening gebracht. De

[11] Dit uitgangspunt geldt alleen in de situatie dat de aansluiting op naam staat van de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever medepandbewoner is.

1878913 00439

volgende overwerktoeslagen gelden:

Dag / Tijdstip	Maandag t/m vrijdag	Zaterdag en zondag	Officiële feestdag
00.00-06.00 uur	50%	100%	100%
06.00-07.00 uur	25%	50%	50%
07.00-18.00 uur	0%	50%	50%
18.00-22.00 uur	25%	50%	50%
22.00-24.00 uur	50%	100%	100%

- De tarieven die SSO CFD hanteert voor dienstverlening op aanvraag zijn opgenomen in een prijslijst. Voor plusdiensten waarbij vooraf geen tarief bekend is, worden met de Opdrachtgever prijsafspraken gemaakt.
- Voor de plusdiensten waarbij dit is vermeld in de RPDC brengt SSO CFD vooraf een offerte uit. Deze offerte moet door Toeslagen schriftelijk worden goedgekeurd voordat de dienstverlening wordt geleverd.
- De extra vormen van dienstverlening op aanvraag worden maandelijks gefactureerd.
- De financiële afspraken die SSO CFD met Toeslagen maakt over de dienstverlening, zijn in beginsel 'for better and for worse'.
  Uitzondering: nacalculatie/verrekening[12] kan alleen aan de orde zijn bij:
  - het -later- constateren van een evident foutieve[13] berekening van de tarieven of van de in rekening gebrachte bijdrage;
  - bij -grote- wijzigingen op inhoud en omvang van - eerder overeengekomen - dienstverlening.

2. Tarievenoverzicht dienstverlening

De huidige dienstverlening van SSO CFD aan Toeslagen is, voor zover deze inzichtelijk is, beschreven in bijlage A. De hieruit voortvloeiende uitgaven zijn door SSO CFD inzichtelijk gemaakt en separaat gedeeld met Toeslagen. De cijfers betreffen een eerste exercitie en dienen door SSO CFD en Toeslagen nader met elkaar te worden afgestemd. Hiertoe zijn de eerste gesprekken gevoerd, nadere detaillering volgt in 2021 in coproductie tussen SSO CFD en Toeslagen voor de begrotingscyclus 2022.

3. Uitgangspunten facturering en betaling

Voor 2021 is voor Toeslagen van toepassing:

- Basisdienstverlening, kosten zijn inzichtelijk gemaakt, geen budgetoverheveling;
- Structurele plusdienstverlening, kosten zijn inzichtelijk gemaakt, geen budgetoverheveling;
- Incidentele plusdienstverlening:
  - Catering (Vitam): Toeslagen heeft een eigen bestelmogelijkheid in de portal en doet dit rechtstreeks bij Vitam.
  - Hotel- en vergaderaccomodaties: Toeslagen heeft een eigen bestelmogelijkheid in de portal en doet dit rechtstreeks bij World Meetings.
  - Overige incidentele plusdienstverlening: deze worden door SSO CFD gefactureerd aan Toeslagen.
- Huisvestingsuitgaven, uitgaven zijn inzichtelijk gemaakt, geen budgetoverheveling.

Voor het factureren en betalen zijn de volgende uitgangspunten van toepassing:

- Conform EU-richtlijn 2014/55/EU (elektronische facturering voor overheidsopdrachten) worden alle facturen door SSO CFD elektronisch verwerkt en verstuurd. Hierbij komen de periodieke verzamelfacturen te vervallen en daar voor in de plaats komt een wekelijkse

[12] Bij afwijkingen groter dan 10% (zowel + als -) en/of groter dan € 50.000 (zowel + als -).

[13] Foutief dient hier breed gezien te worden; het betreft ook de gehanteerde aannames om te komen tot de berekening. Het gaat hier om zowel fouten van SSO CFD, als om fouten van Toeslagen. De aard van de fout (eigen schuld of niet) is niet relevant voor eventuele herberekening.

factuurafhandeling, waarbij elke bestelling apart in rekening wordt gebracht.
E-factureren stelt aan Toeslagen de eis dat deze een koppeling heeft met Logius Digipoort of DigiInkoop. Voor een koppeling met Logius wordt gebruik gemaakt van een Overheidsidentificatienummer (zie bijlage D).

~~De dienstverlening wordt gefactureerd op het niveau van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever moet voor het specificeren van de kosten op de factuur een eigen kenmerk (referentie/ordernummer) meegeven. Dit geldt zowel voor de structurele plusdiensten (vaste aanneemsom) als voor de incidentele plusdiensten. In bijlage D is voor beide plusdiensten een referentie / ordernummer opgegeven. Voor de structurele plusdiensten wordt het kenmerk dat geldt voor het ingangsjaar van de DVA vermeld in bijlage D. Daarna geeft de Opdrachtgever gedurende de resterende looptijd steeds in het vierde kwartaal het gewenste kenmerk aan de Opdrachtnemer door voor het daaropvolgende jaar. De Opdrachtnemer legt dit samen met het herijkte jaarbedrag vast in een addendum. De structurele dienstverlening wordt in drie termijnen in de eerste maand van ieder tertaal gefactureerd middels een e-factuur.~~

- Incidentele plusdiensten op aanvraag worden wekelijks gefactureerd middels een e-factuur.SSO CFD hanteert voor het versturen van e-facturen de periode december t/m november als boekjaar.
- SSO CFD stuurt de factuur naar de adressen die zijn vermeld in bijlage D.
- Wijzigingen op het factuuradres kunnen alleen schriftelijk worden doorgegeven aan de strategisch accountmanager. Na ontvangst van de wijziging is deze binnen vijf werkdagen verwerkt.
- Als Toeslagen het niet eens is met de factuur moet binnen veertien dagen na de factuurdatum bezwaar worden gemaakt bij SSO CFD via het op de factuur vermelde e-mailadres. De betaling van de factuur kan worden aangehouden tot na de afhandeling van het bezwaar. SSO CFD reageert binnen zes weken op het ingediende bezwaar.
- Als er een uitspraak is op het bezwaar betaalt Toeslagen de betwiste factuur. Is het bezwaar gegrond dan maakt SSO CFD een creditfactuur aan voor het betwiste bedrag.
- Als SSO CFD en Toeslagen niet tot overeenstemming komen over het bezwaar geldt de regeling zoals is vastgelegd in hoofdstuk 8.2.

Als e-factureren door Toeslagen nog niet is geïmplementeerd zijn de volgende uitgangspunten van toepassing:

- Bij het aanvragen van incidentele plusdiensten moet het gewenste kenmerk bij de opdracht worden meegegeven. De opdrachtgeverspecificaties worden per factuurregel op de verzamelfactuur aangegeven onder "referentienummer Opdrachtgever".
- De opdrachtgeverspecificaties worden per factuurregel op de verzamelfactuur aangegeven onder "referentienummer Opdrachtgever".
- De structurele dienstverlening wordt in drie termijnen in de eerste maand van ieder tertaal gefactureerd en toegevoegd aan de verzamelfacturen van de betreffende maanden.
- Plusdiensten op aanvraag worden maandelijks via een gespecificeerde verzamelfactuur gefactureerd.
- SSO CFD verstuurt de facturen vóór de zevende werkdag van de maand.
- Overboeking van het verschuldigde factuurbedrag kan plaatsvinden op IBAN rekeningnummer [redacted] ten name van Belastingdienst/SAP, onder vermelding van het factuurnummer.
- Toeslagen stelt facturen afzonderlijk betaalbaar (geen combinatie betalingen).

Bijlage C – Communicatie

Deze bijlage geeft de afspraken weer die SSO CFD en Toeslagen hebben gemaakt over de overlegvormen, communicatiemiddelen en de contactpersonen.

1. Overlegvormen

Toeslagen en SSO CFD bespreken periodiek hoe de facilitaire dienstverlening verloopt. De volgende overleggen vinden plaats tijdens de looptijd van deze samenwerkingsafspraken [14]:

Soort overleg	Doel en onderwerpen	Deelnemers	Frequentie (minimaal)
Accountoverleg (strategisch/tactisch niveau)	Doel: bespreken (middel)lange termijn ontwikkelingen beide organisaties en afstemmen betekenis hiervan voor de samenwerking en de facilitaire dienstverlening en performance SSO CFD binnen de afgesloten samenwerkingsafspraken en ontwikkelingen in de dienst-verlening en projecten. Onderwerpen: doelstellingen, organisatieveranderingen, voorbereiden, afsluiten/wijzigen en monitoren samenwerkingsafspraken, innova-tie en wijzigingen in de dienstverlening, tarieven en (uitnutting) budgetten, veran-deringen in de algemene wet- en regelgeving en/of de rijksbrede regelingen en beleidskaders en gevolgen hiervan, facilitaire ontwikkelingen, structurele klachten, kwaliteit dienstverlening, DVR, wijzigingen bestel-gemachtigden, resultaten iKTO, klachten die niet naar tevredenheid door Facilitair contactcentrum zijn afgehandeld, etc.	Opdrachtgever: Op uitnodiging: Opdrachtnemer: Op uitnodiging: SSO CFD	1-4 per jaar
Relatieoverleg (operationeel niveau)	Doel: bespreken van de uitvoering van de dienstverlening. Onderwerpen: dagelijkse gang van zaken in de betreffende gebouwen, kwaliteit van de dienstverlening, maatregelen en onderhoud die van invloed kunnen zijn op de bereikbaarheid en veiligheid van het gebouw en/of de werkplek, evenementen, etc.	Opdrachtgever: **Den Haag** **Utrecht GvR500** **Utrecht HG5** **Heerlen**	1x per maand

[14] SSO CFD oriënteert zich op aanpassingen in de overlegstructuur met afnemers zodat deze beter aansluit op de rijksbrede governance afspraken. Gedurende de looptijd van de samenwerkingsafspraken ontstaat hier meer duidelijkheid over. Met de Opdrachtgever wordt dan in overleg getreden om aan te geven welke aanpassingen het betreft en om nadere afspraken hierover te maken.

1878913 00439

Soort overleg	Doel en onderwerpen	Deelnemers	Frequentie (minimaal)
		Leeuwarden **Apeldoorn** Opdrachtnemer: **Den Haag** **Utrecht GvR500** **Utrecht HG5** **Heerlen** **Leeuwarden** **Apeldoorn**	

De belangrijkste uitkomsten van deze overleggen worden vastgelegd in een afsprakenlijst. SSO CFD draagt zorg voor de vastlegging.

Naast de geplande overleggen kan ook overleg op ad hoc basis plaats vinden, bijvoorbeeld bij incidenten of calamiteiten. De resultaten hiervan worden schriftelijk vastgelegd.

2. Communicatiemiddelen

SSO CFD communiceert binnen haar verantwoordelijkheden over de facilitaire dienstverlening, bij voorkeur via de eigen communicatiekanalen. Voor gebruikers stelt SSO CFD pandinformatie beschikbaar. Als dat nodig is, kan Toeslagen aanvullende communicatiekanalen beschikbaar stellen.

3. Contactpersonen

Zowel Toeslagen als SSO CFD wijzen medewerkers aan die contact met elkaar onderhouden over de uitvoering van de facilitaire dienstverlening. Zo is de communicatie gestroomlijnd en kunnen eventuele problemen snel worden opgelost. De gegevens van

de contactpersonen staan in het volgende overzicht. Als er wijzigingen zijn, informeren SSO CFD en Toeslagen elkaar hierover schriftelijk.

De volgende contactpersonen vertegenwoordigen Toeslagen en SSO CFD (toelichting en aanvulling op onderdeel 1):

Organisatie	Naam	Telefoonnummer	E-mailadres	Bijzonderheden
Toeslagen	(vervanger)		@belastingdienst.nl (@minfin.nl)	Contactpersoon voor samenwerkings-afspraken
Toeslagen			@belastingdienst.nl	Contactpersoon voor facturering
Toeslagen			@belastingdienst.nl	Contactpersoon voor BHV
SSO CFD		Volgt door SSO CFD	@belastingdienst.nl	
Den Haag - Prinses Beatrixlaan 512				
Toeslagen			@belastingdienst.nl	proces IST
SSO CFD			@belastingdienst.nl	Teamleider
SSO CFD			@belastingdienst.nl	Supervisor
			@belastingdienst.nl	Supervisor
Utrecht – Graadt van Roggenweg 500				
Toeslagen			@belastingdienst.nl	Productie regie
Toeslagen			@belastingdienst.nl	Uitval/uitworp
Toeslagen			@belastingdienst.nl	Vraag
SSO CFD			@belastingdienst.nl	Teamleider
SSO CFD			@belastingdienst.nl	Supervisor
SSO CFD			@belastingdienst.nl	Supervisor
Utrecht – Herman Gorterstraat 5				
Toeslagen			@belastingdienst.nl	Herstel
SSO CFD			@belastingdienst.nl	relatiemanager

Organisatie	Naam	Telefoonnummer	E-mailadres	Bijzonderheden
SSO CFD			@belastingdienst.nl	supervisor
Heerlen – Kloosterweg 22				
Toeslagen			@belastingdienst.nl	Bezwaar
Toeslagen			@belastingdienst.nl	Toezicht
Toeslagen			@belastingdienst.nl	Bezwaar
SSO CFD			@belastingdienst.nl	Teamleider
SSO CFD			@belastingdienst.nl	Supervisor
SSO CFD			@belastingdienst.nl	Supervisor
Leeuwarden – Tesselschadestraat 140				
Toeslagen			@belastingdienst.nl	Bezwaar
SSO CFD			@belastingdienst.nl	Teamleider
SSO CFD			@belastingdienst.nl	Supervisor
Apeldoorn – J.F. Kennedylaan 8				
Toeslagen			@belastingdienst.nl	Vraag
SSO CFD			@belastingdienst.nl	Teamleider
SSO CFD			@belastingdienst.nl	Supervisor
SSO CFD			@belastingdienst.nl	Supervisor
SSO CFD			@belastingdienst.nl	Supervisor

De volgende personen zijn door Toeslagen aangewezen als bestelgemachtigde voor dienstverlening SSO CFD:

Naam	Telefoonnummer	E-mailadres
		@belastingdienst.nl
		@belastingdienst.nl
		@belastingdienst.nl
		@belastingdienst.nl
		@belastingdienst.nl
		@belastingdienst.nl
		@belastingdienst.nl
		@belastingdienst.nl

Naam	Telefoonnummer	E-mailadres
		@belastingdienst.nl
		@belastingdienst.nl
		@belastingdienst.nl
		@belastingdienst.nl
		@belastingdienst.nl
		@belastingdienst.nl
		@belastingdienst.nl
		@belastingdienst.nl
		@belastingdienst.nl
		@belastingdienst.nl
		@belastingdienst.nl
		@belastingdienst.nl

Vanwege het feit dat het DG Toeslagen de komende periode nog verder wordt ingericht, kunnen gedurende het jaar ook nog andere bestelgemachtigde worden toegevoegd. Dit kan ook zijn voor contactpersonen voor andere onderwerpen. Toeslagen geeft aanvullingen en wijzigingen schriftelijk door aan SSO CFD.

Bijlage D – Gebouw- en factuurgegevens

Deze bijlage bevat de relevante gebouwgegevens per 1-1-2021 en het adres waar Toeslagen de factuur op ontvangt. De beschrijving betreft de huidige dienstverlening die in 2021 ongewijzigd wordt gecontinueerd. Deze is opgesteld door SSO CFD en DG Toeslagen heeft deze nog niet kunnen beoordelen.

1. Gebouw- en werkplekgegevens

Gebouwgegevens			
Gebouwnaam	Prinsenhof		
Adres	Prinses Beatrixlaan 512		
Postcode	2595 BL		
Plaats	Den Haag		
Etages in gebruik bij Opdrachtgever	4 t/m 8 A-toren		
Aantal m² bvo in gebruik bij Opdrachtgever	9.049		
Aantal fte	379		
Type werkplek	**Aantal**	**FWTE norm**	**Aantal o.b.v. FWTE**
Bureauwerkplekken		1	
Communicatieplekken		0,5	
Aantal te servicen werkplekken o.b.v. FWTE			375

Gebouwgegevens			
Gebouwnaam			
Adres	Graadt van Roggenweg 500		
Postcode	3531 AH		
Plaats	Utrecht		
Etages in gebruik bij Opdrachtgever	2 t/m 13		
Aantal m² bvo in gebruik bij Opdrachtgever	12.249		
Aantal fte	723		
Type werkplek	**Aantal**	**FWTE norm**	**Aantal o.b.v. FWTE**
Bureauwerkplekken		1	
Communicatieplekken		0,5	
Aantal te servicen werkplekken o.b.v. FWTE			701

Gebouwgegevens			
Gebouwnaam	Park Nieuweroord		
Adres	Herman Gorterstraat 5		
Postcode	3511 EW		
Plaats	Utrecht		
Etages in gebruik bij Opdrachtgever			
Aantal m² bvo in gebruik bij Opdrachtgever	4.014		
Aantal fte	116		
Type werkplek	**Aantal**	**FWTE norm**	**Aantal o.b.v. FWTE**
Bureauwerkplekken		1	
Communicatieplekken		0,5	
Aantal te servicen werkplekken o.b.v. FWTE			234

1878913 00439

Gebouwgegevens			
Gebouwnaam			
Adres	Kloosterweg 22		
Postcode	6412 CN		
Plaats	Heerlen		
Etages in gebruik bij Opdrachtgever	begane grond zuid en noord		
Aantal m² bvo in gebruik bij Opdrachtgever	712		
Aantal fte	65		
Type werkplek	**Aantal**	**FWTE norm**	**Aantal o.b.v. FWTE**
Bureauwerkplekken		1	
Communicatieplekken		0,5	
Aantal te servicen werkplekken o.b.v. FWTE			73

Gebouwgegevens			
Gebouwnaam	Marnix Staete		
Adres	Tesselschadestraat 140		
Postcode	8913 HC		
Plaats	Leeuwarden		
Etages in gebruik bij Opdrachtgever	3e A-vleugel		
Aantal m² bvo in gebruik bij Opdrachtgever	2.042		
Aantal fte	88		
Type werkplek	**Aantal**	**FWTE norm**	**Aantal o.b.v. FWTE**
Bureauwerkplekken		1	
Communicatieplekken		0,5	
Aantal te servicen werkplekken o.b.v. FWTE			85

Gebouwgegevens			
Gebouwnaam	Walterbos		
Adres	J.F. Kennedylaan 8		
Postcode	7314 PS		
Plaats	Apeldoorn		
Etages in gebruik bij Opdrachtgever	D4 en D5		
Aantal m² bvo in gebruik bij Opdrachtgever	5.095		
Aantal fte			
Type werkplek	**Aantal**	**FWTE norm**	**Aantal o.b.v. FWTE**
Bureauwerkplekken		1	
Communicatieplekken		0,5	
Aantal te servicen werkplekken o.b.v. FWTE			276

2. Factuuradres

Naam van de Opdrachtgever	Toeslagen
Ter attentie van	Team Bedrijfsvoering t.a.v. [redacted]
Postbus	2092
Postcode	3500 GB
Plaats	Utrecht
E-mailadres	[redacted]@belastingdienst.nl
Overheidsidentificatienummer	ION 00000002003214394003
Afgesproken referentie/ordernummer 2021 structurele plusdiensten	Niet van toepassing in 2021
Afgesproken referentie/ordernummer 2021 incidentele plusdiensten	Invullen Toeslagen
Type aansluiting Logius	Digipoort / DigiInkoop

Bijlage E – Kritische prestatie-indicatoren en rapportage

1. KPI's dienstverlening

De volgende kritische prestatie-indicatoren (KPI's) gelden voor de te leveren dienstverlening.

KPI	Omschrijving	Norm
1. Aantal calamiteiten	Een onverwachte situatie waarbij direct optreden van SSO CFD vereist is en de voortgang van processen en/of de veiligheid van het personeel en/of het pand in het gedrang komt en waarbij veelal aanzienlijke maatregelen moeten worden genomen om het originele werkingsniveau te herstellen.	N.v.t.
2. Afhandeling meldingen van urgente storingen	Een storing is een onderbreking van een facilitair proces die binnen 8 uur wordt opgelost door het serviceteam en waarvoor geen externe partij en/of het RVB moet worden ingeschakeld.	100% binnen 8 uur
3. Nakomen van samenwerkingsafsprake n m.b.t. key-producten basispakket	Mate waarin voor vier key-producten uit het basispakket de samenwerkingsafspraken worden nagekomen. De key-producten zijn door de ICHF vastgesteld. Doel hiervan is het leveren van een belangrijke bijdrage aan de gefaciliteerde rijkswerkplek.	Zie tabel hierna
4. Klanttevredenheid	Mate waarin de gebruikers tevreden zijn over de kwaliteit van de dienstverlening. Doel is dat de dienstverlening aan de verwachtingen van de gebruiker voldoet. IKTO wordt tweejaarlijks uitgevoerd, volgende onderzoek is gepland op: voorjaar 2021	Algemene tevreden-heidsscore per CDV van 3,4
5. Telefonische bereik-baarheid	Mate waarin de SSO CFD telefonisch bereikbaar is voor gebruikers. Het betreft het percentage telefoongesprekken van het SSO CFD dat binnen de afgesproken norm (15 seconden) is beantwoord. De score kan niet worden gesplitst naar afnemer.	95% binnen 15 secon-den
6. Klachten	Tijdigheid van de responstijd waarop SSO CFD contact opneemt met de melder van een klacht. Als er aanleiding is kan een toelichting worden opge-nomen.	Opgelost < 5 dagen

Als onderdeel van de KPI 'Nakomen van samenwerkingsafsprakenafspraken m.b.t. key-producten basispakket' wordt conform de afspraken gemaakt in de Interdepartementale Commissie Huisvesting en Faciliteiten (ICHF) over de volgende vier key-producten gerapporteerd.

Key-product	RPDC nr.	Product	Omschrijving	Norm
Beveiliging	5.1	Gebouwgebonden bewaking en beveiliging	Percentage medewerkers dat op alle 3 de modules van het safety- en securityprogramma (securityprogramma, EHBO module, BHV module) gecertificeerd is.	100%
Catering	6.4	Warme dranken en koud water	Beschikbaarheidspercentage, Jacobs Douwe Egberts (JDE). Het percentage dat de machine in bedrijf is geweest (5 dagen van 8.00-17.00, kantoorlocaties en 7 dagen van 8.00-22.00, 24-u locaties).	98%
Reststoffen-verwerking	16.1	Reguliere reststoffen	Het procentuele aandeel van het totaalgewicht van het afgevoerde restafval ten opzichte van het totaalgewicht van glas, hout, metalen, kantoor gevaarlijk en/of chemisch afval, (frituur)vetten, plastics, kunststoffen, bouw- en sloopafval, groente/fruit/koffiedrab, swill en drankbekers gemeten over een kalenderjaar. De ambitie is dat dit percentage per 31 december 2020 maximaal 35% bedraagt.	≤ 35%
Schoonmaak	17.4	Schoonmaak regulier	De kwaliteitsmeting VSR-KMS gebeurt halfjaarlijks door een door RSO ingehuurd onafhankelijk onderzoeksbureau (ATIR). De onderzoeksmethode is per pand een a-selecte steekproef per ruimtetype (kantoorruimtes, verkeersruimtes en toiletgroepen).	V

2. Rapportage

SSO CFD maakt periodiek de volgende rapportages over de verleende dienstverlening:

Soort rapportage	Onderwerpen	Frequentie	Periode	Distributie
Dienstverlenings-rapportage (DVR)	• Aantal calamiteiten • Afhandeling meldingen van urgente storingen • Nakomen van samenwerkingsafspraken m.b.t. key-producten basispakket • Nakomen van samenwerkingsafspraken m.b.t. plusdiensten • Klanttevredenheid • Telefonische bereikbaarheid	3x per jaar	Jan-dec Oplevering DVR ca. 1,5 maand na periode.	email

1878913 00439

Soort rapportage	Onderwerpen	Frequentie	Periode	Distributie
	• Klachten • Financiële aspecten			
iKTO 2021	Verbeteracties	1x	pm	email

3. Bestuurlijke informatie

In de DVR (1 x per tertaal) wordt over de volgende financiële aspecten bestuurlijke informatie opgeleverd.

Onderwerp	Omschrijving
Financiën basispakket	Het totaal van de geleverde producten en diensten uit het basispakket in euro's dat wordt geleverd conform RPDC volgens het vooraf vastgesteld tarief (gebaseerd op het aantal te servicen werkplekken).
Financiën plusdiensten	Het totaal van de gefactureerde plusdiensten in euro's onderverdeeld in productgroepen.
Langdurig openstaande facturen	Een overzicht van nog niet betaalde facturen die 90 dagen na factuurdatum nog niet zijn betaald.

1878913 00439



Samenwerkingsafspraken

Tussen DG Belastingdienst en DG Toeslagen

Looptijd: 1-1-2021 tot 31-12-2021

Meer specifiek tussen

SSO O&P

en

DG Toeslagen

Inhoud

1.	Inleiding	262
2.	Algemene afspraken	263
3.	Verantwoordelijkheden	264
4.	Afspraken per samenwerkingsvorm	266
5.	Bestuurlijke informatie en rapportages	270
6.	Overlegvormen	271
7.	Financiën	273
8.	Geschillen en calamiteiten	274

1878913 00439

1. Inleiding

De Shared Service Organisatie Organisatie & Personeel (SSO O&P) biedt de DG Belastingdienst, DG Toeslagen en DG Douane kwalitatief hoogstaande, slagvaardige en efficiënte ondersteuning op het gebied van organisatie en personeel. De focus ligt daarbij op integrale advisering aan en ondersteuning van de uitvoerende directies. Met als bijkomend doel dat leidinggevenden en medewerkers zich snel en effectief geholpen voelen. Dat is onze missie.

Deze samenwerkingsovereenkomst past bij het Plan van Aanpak fase 3 van het programmateam continuïteit en ontvlechting Belastingdienst.

De samenwerkingsovereenkomst gaat uit van de gedachte dat de SSO´s hun producten en diensten blijven leveren aan zowel de Belastingdienst, Toeslagen en Douane. Dit conform de aanschrijving: Samenwerkingsafspraken 2021 DGDB-DGTSL-DGD
Aanpak van fase 3a: het in de basis inrichten van een volwaardig DGTSL en DGD voor 1-1-2021
Opdracht: samenwerkingsafspraken maken tussen 21 onderdelen DGBD met DGTSL en DGD
Datum: 31 augustus 2020, definitieve versie
Auteurs: [redacted] en [redacted] (BD-team Ontvlechting)
Daarin wordt aangegeven:

"De SSO's (F&MI, O&P, CFD, Switch) zijn reeds zo ingericht dat ze zich doorontwikkeld hebben tot een dienstverlenende organisatie. In de basis is afgesproken dat zij na de ontvlechting vanuit de Belastingdienst de dienstverlening blijven verrichtten voor Toeslagen en Douane. Ze krijgen er twee 'opdrachtgevers' bij. Zij zullen hun dienstverlening zo veel mogelijk aanbieden in concrete producten en diensten op basis van een overzichtelijke producten- en diensten catalogus."

Daarnaast is aangegeven dat er voor 2021 geen onderlinge verrekeningen plaatsvinden.

Voor meer achtergrond over de ontvlechting, zie: "Plan van Aanpak fase 3a van het programmateam continuïteit en ontvlechting."

In de voorliggende samenwerkingsafspraken wordt vastgelegd welke producten en diensten de DG Toeslagen in 2021 van het SSO O&P zal ontvangen en hoe wij omgaan met maatwerk vraagstukken die gedurende het jaar naar voren komen en waar in de budgetten geen rekening is gehouden.

Tot slot worden afspraken gemaakt over het proces om in 2021 inzicht te krijgen in de opbouw en kosten van de producten en diensten die het SSO O&P uitvoert.

1878913 00439

2. Algemene afspraken

2.1 Samenwerkingsafspraken

In dit document zijn de afspraken over de samenwerking tussen de directie SSO O&P van de Belastingdienst en het DG Toeslagen vastgelegd voor het kalenderjaar 2021. Deze samenwerkingsafspraken zijn een belangrijk fundament voor een vernieuwde en professionele samenwerking. Bij het verder concretiseren van de afspraken en het maken van kritische prestatie-indicatoren zal er sprake zijn van een groeipad.

2.2 Looptijd

Deze afspraken zijn gemaakt voor het jaar 2021. Tussentijds bespreken de aangewezen accountmanagers of er aanpassingen nodig zijn. Eventuele wijzigingen worden in onderling overleg en alleen met wederzijds goedvinden doorgevoerd.

Ingangsdatum samenwerkingsafspraken: 1-1-2021
Beëindigingsdatum samenwerkingsafspraken: 31-12-2021.

2.3 Bijlagen en addendum

De inhoud van de bijlagen wordt gelijktijdig met de inhoud van dit document vastgesteld. Tijdens de looptijd van dit document kan de inhoud van de bijlagen via een addendum worden aangepast als de accountmanagers het daarover eens zijn. Deze wijziging wordt voorzien van een ingangs- en einddatum.

Bijlage 1: PDC SSO O&P versie 0.95
Bijlage 2: Proces maatwerkopdrachten
Bijlage 3: 20200221 notitie - benodigde SSO O&P capaciteit t.b.v. Toeslagen v1.55
Bijlage 4: VT TOM
Bijlage 5: VT externe inhuur instroom
Bijlage 6: Maatwerkopdrachten
Bijlage 7: BI maandrapportage oktober werving

Andere relevante documenten van belang voor de samenwerkingsafspraken zijn:

Documenten	Datum
Plan van Aanpak fase 3a Continuïteit en ontvlechting Belastingdienst voor de periode 1-7-2020 tot 31-12-2020	04-09-2020

3. Verantwoordelijkheden

3.1 Verantwoordelijkheden DG Toeslagen:

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- De informatie verschaffen aan de Belastingdienst die nodig is om de samenwerking zo goed mogelijk vorm te geven.
- Bij langere afwezigheid van de accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerkingsafspraken.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van de Belastingdienst mag worden verwacht.

3.2 Verantwoordelijkheden Belastingdienst, directie SSO O&P

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- Toeslagen in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over voorgenomen wijzigingen in de samenwerkingsafspraken.
- Toeslagen onmiddellijk informeren als de werkzaamheden verstoord dreigen te raken met vermelding van de oorzaak, gevolgen en de getroffen maatregelen.
- Toeslagen tijdig informeren als de gewenste behoefte voor 2021 niet haalbaar is en de beschikbaar gestelde budgetten voor Toeslagen (zie o.a. bijlage 3) overschreden dreigen te worden.
- Bij langere afwezigheid van de aangewezen accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerking.
- Schriftelijk rapportages, zoals vastgelegd in hoofdstuk 5.
- Toeslagen informeren over veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de Rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking. Toeslagen wordt ook geïnformeerd over de gevolgen hiervan.
- Inspelen op nieuwe ontwikkelingen en Toeslagen hierover proactief informeren.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van Toeslagen mag worden verwacht.

3.3 Capaciteitsinzet

De SSO O&P zet de haar beschikbaar gestelde capaciteit in op het leveren van de producten en diensten, opgenomen in de producten en dienstencatalogus (PDC 1.0) van de SSO O&P. Dit is conform de uitgangspunten van een SSO:
"Een SSO opereert op het gebied van bedrijfsvoering (PIOFACH) en ondersteunt directeuren bij het invullen van hun lijnverantwoordelijkheid op dit gebied. Vanzelfsprekend is hierbinnen goede kennis van het DG-BD, DG-TSL en DG-Douane een voordeel, maar de dienstverlening is generiek en zou ook voor of door andere overheidsorganisaties uitgevoerd kunnen worden. Met de keuze voor SSO's wordt aangesloten bij de Rijksbrede lijn en wordt gebruik gemaakt van de opgedane kennis en ervaring bij andere grote uitvoeringsorganisaties."[15]
SSO's dienen bij te dragen aan:

- Kwaliteitsbevordering en professionalisering;

[15] Topstructuur van het directoraat-generaal Belastingdienst per 20 september 2017, datum document 13 september 2018, versie 1.0

- efficiency (sharen expertise en flexibele inzet capaciteit, het wiel niet op meerdere plekken uitvinden);
- eenheid in uitvoering, binnen kaders en beleid
- transparantie ten aanzien van het capaciteitsbeslag dat de ondersteunende diensten doen op de totale organisatie, en sturen op de verhouding tussen primair en secundair proces."

Op basis van de nog vast te stellen governance ten aanzien van het opdrachtgeverschap richting het SSO O&P, wordt vastgesteld hoe de inhoud van de PDC jaarlijks wordt vastgesteld.

Bij de capaciteitsinzet is er vanuit gegaan dat Toeslagen Regulier de dienstverlening ontvangt zoals ook verleend in 2020 als toen nog onderdeel van het DG Belastingdienst . Voor 2021 is de gedane vraagarticulatie voor directie Toeslagen (regulier) uitgangspunt voor de te verlenen dienstverlening.

Voor UHT geldt dat de dienstverlening die door het SSO O&P geboden wordt niet als basisdienstverlening wordt gezien. De dienstverlening zal in 2021 op dezelfde voet worden voortgezet als nu het geval is, maar in gezamenlijkheid zullen wij tot een vraagarticulatie 2021 komen op basis waarvan een eventuele claim voor extra financiële middelen 2021 en eventueel volgende jaren zal worden ingezet.

Ook voor dienstverlening en Staf en ondersteuning (op DG niveau) zal een vraagarticulatie 2021 worden opgesteld.

We zijn overeengekomen dat wij uiterlijk 1 maart inzichtelijk hebben welke aanvullende dienstverlening noodzakelijk is welk aanvullend budget hiervoor noodzakelijk is. In de loop van 2021 hopen wij tot een kostprijsberekening te komen op basis van vastgestelde normen.

3.4 Rol accountmanagers

Betrokken organisaties hebben de medewerkers aangewezen die contact met elkaar onderhouden over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er wijzigingen zijn, informeren betrokkenen hierover schriftelijk.

De accountmanagers onderhouden het contact met elkaar en overleggen over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er klachten zijn bespreken zij deze en zoeken samen naar een oplossing. Escalatie is beschreven in het hoofdstuk klachten, geschillen en escalatie.

De accountmanagers zijn:
- Voor de Belastingdienst/directie SSO O&P : (vervanger n.t.b.)
- Voor DG Toeslagen : (vervanger)

4. Afspraken per Product en diensten

4.1 Basis dienstverlening

In bijlage 1 is de PDC catalogus 2021 van het SSO O&P opgenomen. In deze catalogus staan alle producten en diensten beschreven die SSO O&P kan leveren aan de DG Toeslagen.
De producten en diensten zijn in de PDC op een logische wijze geclusterd per end to end proces.

Per product/dienst wordt het volgende toegelicht:

Product/Dienst	Toelichting	Aanvraagwijze	Response en/of doorlooptijden
Naam product/dienst	Wat houdt de dienstverlening in?	Op welke manier en door wie kan het product / de dienst worden aangevraagd?	Binnen welke termijnen is er klantcontact vanuit SSO O&P? Binnen welke termijnen wordt een product/ dienst geleverd?

De basis dienstverlening sluit aan bij de kaders die er Rijksbreed, vanuit Min Fin of vanuit de Belastingdienst worden gesteld. De Cd O&P is als kadersteller op het O&P domein de directies van de Belastingdienst gehoord hebbende, de opdrachtgever voor de basis dienstverlening in de PDC[16]. Het gaat hier ook om innovatie, onderzoek, implementatie.

Voor DG Toeslagen start gedurende 2021 in samenwerking tussen departement, DG Toeslagen, Cd O&P en SSO O&P een inventarisatie waar het Belastingdienstbeleid afwijkend is van het Rijksbeleid dan wel het departementaal beleid, met als doel om deze te harmoniseren (i.s.m. departement) (zie ook paragraaf 4.4). Eén van de onderwerpen waar momenteel naar wordt gekeken is de rechtspositionele positie nieuw in dienst te treden medewerkers bij DG Toeslagen.
Bovenstaande kan, afhankelijk van de besluitvorming hieromtrent, betekenen dat gedurende 2021 andere kaders gaan komen op het O&P domein t.b.v. DG Toeslagen.

De DG Toeslagen zal de kaders van de DG Belasting leidend laten zijn, tenzij dit vanuit de hierboven genoemde besluitvorming niet mogelijk is. Bij te maken keuzes is de DG Toeslagen besluitvormend betrokken.

De 3 DG's kunnen de basisdienstverlening afnemen binnen het budgettaire kader 2021

[16] De PDC SSO O&P 2021 is vastgesteld voor de ontvlechting van de DG Douane en DG Toeslagen. Dit is de reden dat in de formuleringen wordt uitgegaan van de situatie voor de ontvlechten

Onderstaand een opsomming van de dienstverlening zoals opgenomen in de PDC.

	Producten en diensten	**Omschrijving**
1.	Dienstverlening O&P	De afdeling Dienstverlening O&P staat voor professionaliteit, samenhang en eenduidigheid. Wij adviseren en helpen de afnemer om zijn O&P-verantwoordelijkheid waar te kunnen maken. Bovendien adviseren wij op de geldende O&P-kaders en -richtlijnen.
2.	Instroom	Een juiste match tussen medewerker en werkgever leidt tot de beste resultaten voor beiden. In een veranderende arbeidsmarkt is het de kunst om steeds die juiste match te vinden. De afdeling Instroom ondersteunt de vacaturehouder met kennis van de arbeidsmarkt en een end-to-end instroomproces (inclusief assessments)
3.	Ontwikkeling & Mobiliteit	Alle standaard producten en diensten voor wat betreft de leerinterventies staan opgenomen in **Mijn Leeromgeving**. Daar staat ook beschreven wat de response-en/of doorlooptijden zijn. Dit varieert van direct beschikbaar voor e-learningcursussen, via vaste afnamedata voor geplande cursussen tot minimale aanlooptijd voor cursussen op verzoek. Daarnaast wordt individuele loopbaanbegeleiding aan medewerkers geboden. - Ontwikkelen van producten en diensten binnen de vastgestelde kaders van de PDC.
4.	Vitaal, veilig en gezond werken	Vitaal, veilig en gezond werken richt zich op het werkgeluk van de medewerker. We investeren continu in de vitaliteit, veiligheid en gezondheid van medewerkers en de randvoorwaarden die hiervoor nodig zijn. Zo dragen we bij aan duurzame inzetbaarheid van alle medewerkers en het voorkomen en terugdringen van arbeidsverzuim. Dat doen we door het stimuleren van positieve werkenergie, vitaliteit & inzetbaarheid, goede preventie en uiteraard, zorg als het niet goed gaat. Hierbij staat een integrale en proactieve aanpak centraal, zowel op individueel vlak, maar ook voor vraagstukken op groeps-of organisatieniveau.
5.	Organisatieontwikkeling & implementatie	De Belastingdienst, Toeslagen en Douane is constant in ontwikkeling. Organisatieontwikkeling & Implementatie biedt multidisciplinaire dienstverlening om de Belastingdienst te ondersteunen bij al haar organisatie-en verandervraagstukken. Door de bundeling en inzet van deze expertises draagt SSO O&P bij aan een betrouwbare, efficiënte en wendbare organisatie.
6.	Juridische advisering	Juridisch advies staat opgesteld om hoogwaardig advies te geven op naleving van wet- en regelgeving en afgesproken kaders en behandelt disciplinaire trajecten. Daarnaast zijn

		wij gericht om juridische procedures te voorkomen door aan het begin van een traject betrokken te zijn. Juridische advisering richt zich op ondersteuning en advies van reguliere vraagstukken die vanuit de lijn via de O&P adviseurs worden gesteld. Daarnaast kan complexe casuïstiek worden overgenomen, waarbij Juridisch advies rechtstreeks de lijn ondersteunt.

Op dit moment is het financiële kader nog niet ter vertalen naar de nieuwe situatie waarbij er sprake is van 3 DG's. Met andere woorden: het is op dit moment niet mogelijk de basis dienstverlening waar de [redacted] Toeslagen op kan rekenen in 2021 te kwantificeren. Dit komt omdat SSO O&P nog niet beschikt over kostprijsberekeningen en wij tot nu toe geen gesplitste administratie bijhouden voor de afzonderlijke directies. De PDC is het uitgangspunt, en met elkaar zullen wij in 2021 de producten en diensten vanuit de PDC gaan kwantificeren.

In bijlage 3 t/m 7 heeft SSO O&P stukken opgenomen die een beeld geven over welke dienstverlening het SSO O&P het afgelopen jaar heeft geleverd of gaat leveren. Aan Toeslagen regulier, maar ook aan de in de loop van 2020 ingerichte UHT (herstelorganisatie) en programma vernieuwing dienstverlening. Vanwege de politieke druk waaronder UHT ingericht moest worden, heeft SSO O&P de gevraagde dienstverlening geleverd en voor zowel UHT (herstelorganisatie) als programma vernieuwing dienstverlening) extra middelen in 2020 ontvangen ter compensatie.
Voor 2021 en verder zijn ook afspraken inclusief dekking gemaakt voor 'extra' dienstverlening voor UHT en programma vernieuwing dienstverlening (extra toegekende middelen uit Toeslagen I, Toeslagen II en transitie en ontvlechting; zie bijlage 4 en 5).
Ook in 2021 zal SSO O&P alle dienstverlening leveren die gewenst en/of noodzakelijk is binnen dit taakstellend budgettaire kaders. In 4.2 en 4.3 gaan we nader in op hoe we dit procesmatig vorm geven.

Er is nog geen vastgestelde governance voor 2021 waarin is opgenomen hoe wij als SSO O&P omgaan met eventuele schaarste. Zodra deze bekend is wordt dit als addendum opgenomen bij deze afspraken opgenomen. Het met 3 DG's werken met één PDC is een groeiproces, waar we met behulp van de vast te stellen governance vorm aan gaan geven.

4.2 Maatwerkafspraken

Voor diensten en producten die voort komen uit specifieke behoeften van de directies worden maatwerkafspraken gemaakt. De dienstverlening die wij voor UHT leveren is hier een voorbeeld van.

De basis van de inzet van deze dienstverlening inclusief het beschikbaar stellen van het hierbij behorende budget is, dat er sprake is van een duidelijke opdrachtgever vanuit DG Toeslagen en dat de betreffende opdracht is goedgekeurd door lid van de DG-team/directie. Namens de DG Toeslagen zal [redacted] beoogd trekker Bureau Bedrijfsvoering optreden als opdrachtgever (opdracht en beschikbaar gestelde middelen).

Wanneer er bijzondere programma's of projecten ontstaan waardoor de gevraagde dienstverlening zoals beschreven in 4.1 het vastgestelde budgettaire kader wordt overschreden zullen er maatwerkafspraken gemaakt worden.

4.3 Procesafspraken voor maatwerk dienstverlening

Wanneer in 2021 blijkt dat:

1. er behoefte is aan aanvullende, op maat gemaakte producten of dienstverlening
2. er bijzondere programma's of projecten ontstaan waarmee de gevraagde dienstverlening zoals beschreven in 4.1 het vastgestelde budgettaire kader wordt overschreden

zullen hier via het accountoverleg separate afspraken over worden gemaakt die in een addendum aan deze samenwerkingsafspraken zullen worden toegevoegd. Voor claims noodzakelijk voor extra budget, worden de reguliere kanalen gebruikt in de P&C-cyclus.

Voor het inzichtelijk maken van maatwerkopdrachten wordt het proces maatwerkopdrachten ingezet (bijlage 2);

SSO O&P zal DG Toeslagen tijdig informeren als er een budgetoverschrijding (respectievelijk budgettekort) dreigt. We zijn daarbij overeengekomen dat we ernaar streven eventuele budgetoverschrijdingen in de reguliere Planning & Control proces (middels budgetbrief) te ondervangen. Dit vraagt om een intensieve samenwerking rondom het budgetbrieven proces.

Vraagarticulatie
Op dit moment vindt de vraagarticulatie voor 2021 plaats via drie onderdelen, te weten bij de Directie Toeslagen (regulier), bij het onderdeel UHT en bij bureau Bedrijfsvoering (zij verzorgen tevens de vraagarticulatie voor Staf en Ondersteuning). Ook in 2021 zal het SSO O&P deze vraagarticulatie middels het tactisch integraal overleg op dit niveau laten plaatsvinden.

Uitgangspunt voor deze samenwerkingsafspraken is dat het (strategisch) opdrachtgeverschap ligt bij DG Toeslagen en de separate vraagarticulatie wordt samengevoegd. Op dit niveau zal ook worden bezien of de vraagarticulatie past binnen het beschikbaar gestelde budget (regulier inclusief de toegekende middelen t.b.v. Toeslagen I en II en als gevolg van de ontvlechting en transitie; zie bijlage 4 en 5).

Mocht op basis van de vraagarticulatie blijken dat de beschikbare middelen niet toereikend zijn, dan moet hiervoor een onderbouwd verhaal worden opgesteld. De uitkomsten van de inventarisatie en wat dit bekent in de middelen zal op korte termijn in onderlinge afstemming moeten worden uitgewerkt, met als uiterste datum 1 maart 2021.

1878913 00439

5. Bestuurlijke informatie en rapportages

De bestuurlijke informatie en rapportages maken onderdeel uit van de PDC van de SSO O&P. Daarnaast zal de SSO O&P zich periodiek verantwoorden over de mate waarin zij de dienstverleningsafspraken nakomt. Ook zijn we voornemens om klanttevredenheidsonderzoeken uit te voeren.

SSO O&P zal de Producten- en Dienstencatalogus en de dienstverleningsafspraken, in overleg met de DG Toeslagen, jaarlijks herijken.

A) verantwoordingsrapportages
Zoals aangeven worden periodiek geautomatiseerde rapportages opgeleverd voor de Belastingdienst.

Verschijningsdata

Eens per 4 maanden wordt de rapportage opgeleverd. De aanleverdata in 2021 zijn (nader in te vullen als P&C kalender 2021 is ontvangen vanuit C&F BD:

Ten behoeve van VMR 1 over de periode januari – april	: 18 mei 2021
Ten behoeve van VMR 2 over de periode mei - augustus	: 14 september 2021
Ten behoeve van VMR 3 over de periode september – december	: 14 januari 2022

B) financiële rapportage

De reguliere financiële maandrapportage zal ook gebruikt worden voor verantwoording over de (financiële) uitnutting door de DG Toeslagen. SSO O&P is voornemens tot een uniforme rapportage te komen voor de 3 DG's waarin de (financiële) uitnutting per DG inzichtelijk wordt.

C) Sturingsrapportages

Ten behoeve van de sturing worden de volgende rapportages geleverd:

- tweewekelijkse rapportage met betrekking tot lopende vacatures
- maandelijks rapportage van de voortgang van de opleidingsopdrachten (inclusief aantal deelnemers, aantal annuleringen, reden annuleringen etc.).

1878913 00439

6. Overlegvormen

De volgende overleggen kunnen worden onderscheiden:
9. De samenwerking tussen betrokkenen
10. Overlegvormen per product
11. Herprioritering en herziening van de afspraken

6.1 Samenwerking

Niveau	Wie	Onderwerpen	Frequentie	Contactmogelijkheden
Strategisch	Directeur of plv. Directeur SSO O&P	- Tevredenheid dienstverlening SSO O&P o.b.v. vastgestelde samenwerkingsafspraken en PDC - Wensen voor nieuwe of aangepaste producten en diensten - Tevredenheid over de werking van het accountmanagement - Knelpunten uit tactisch overleggen	2x/jr.	Vraagarticulatie moet met de 3 directeuren plaatsvinden en van daaruit naar strategisch niveau brengen (te bespreken met beoogd trekker Bureau Bedrijfsvoering, eventueel in aanwezigheid van andere directeuren)
Tactisch	Afdelingshoofden e/o teamleiders	- Vraagarticulatie ten aanzien van nieuwe of aangepaste producten en diensten - Tevredenheid dienstverlening producten en diensten zoals afgesproken in DVA en PDC - Tevredenheid over de werking van de click/call/face aanpak F&MI - Ontwikkelen van producten en diensten binnen de vastgestelde kaders van de PDC. - Knelpunten vanuit de dagelijkse uitvoering	1 x per 6 weken	Integraal overleg Toeslagen met accounthouder dienstverlening, dedicated O-adviseur en senior O&P adviseur. Bij specifieke vragen sluit betreffende accounthouder of Teamleider aan. Indien nodig uit te breiden met integraal overleg UHT en integraal overleg Bureau DG
Operationeel	Medewerkers in de uitvoering	- Dagelijkse levering van producten en diensten uit de PDC, o.b.v. de samenwerkingsafspraken en o.b.v. de afspraken m.b.t. het servicepunt O&P en P-direct	Dagelijks	Zie de intranetpagina's van de SSO O&P https://intranet.belastingdienst.nl/shared-service-organisaties/sso-organisatie-en-personeel/producten-en-diensten-sso-op/#dienstverleningsmodel-sso-op

1878913 00439

6.2 Overlegvormen per product

Naast de integrale overleggen waarin met elkaar over de integrale dienstverlening wordt gesproken is er nog een aantal overleggen noodzakelijk gericht op specifieke producten:

Opleiden
- Tactisch overleg dan wel Prioriteringsoverleg voorafgaande aan het integraal strategisch overleg. Dit overleg vindt elke twee weken plaats.

Arbodienstverlening
- Een vertegenwoordiging van Toeslagen sluit aan bij het Kwartaaloverleg VVG met Blijwerkt:
- Klankbordgroep Arbocontract: continue kwaliteitsevaluatie gedurende de looptijd van de overeenkomst. In onderling overleg zal bekeken worden hoe invulling wordt gegeven aan de evaluatie.
- Landelijke leerdagen voor preventiemedewerkers (pm) en re-integratie adviseurs (rea) Landelijke leerdagen voor pm: eenmaal per kwartaal; voor rea: iedere 6/7 weken. De preventiemedewerkers en re-integratiemedewerkers van de Toeslagen sluiten hierbij aan

Op uitvoerend niveau vindt er overleg en afstemming plaats vanuit SSO O&P met de verantwoordelijke managers en/of medewerker van Toeslagen, UHT of het DG

6.3 Herprioritering en herziening van de afspraken

SSO O&P voorziet in een jaarlijkse update van de PDC en de samenwerkingsovereenkomst.
In 2020 is de Producten- en Dienstencatalogus (PDC) 1.0 vastgesteld in het DT Belastingdienst (DTBD) waar het DG Toeslagen en DG Douane toentertijd nog onderdeel van uitmaakte. Eind 2020 zijn er eveneens concrete samenwerkingsafspraken gemaakt met de drie DG's. In 2021 zal de SSO O&P beide producten (de PDC en de samenwerkingsovereenkomst) herijken. Dit doet de SSO O&P jaarlijks. De geactualiseerde PDC en samenwerkingsovereenkomst zullen na bespreking in diverse gremia (afhankelijk van de governance) aan de drie DG's ter accordering worden voorgelegd).

1878913 00439

7. Financiën

7.1 Algemeen

- De afspraken zijn gemaakt binnen de budgettaire kader van het jaarcontract 2021 van de SSO O&P.
- De samenwerkingsafspraken leiden niet tot verrekening van door de Belastingdienst gemaakte kosten.

SSO O&P heeft op dit moment een integrale begroting voor de DG Belastingdienst waarin er geen sprake is van een toerekening richting Toeslagen en Douane.
Indien de extra toegekende middelen voor werkzaamheden voor UHT en programma vernieuwing dienstverlening (extra middelen Toeslagen I en II, transitie en ontvlechting; zie bijlage 4 en 5) niet worden benut vloeien deze, waar mogelijk, terug naar DG Toeslagen. Dit wordt een maand voorafgaand aan de budgetbrief door SSO O&P gedeeld en afgestemd met DG Toeslagen.

a. Kostentoerekening voor DG Toeslagen

Zoals in hoofdstuk 5 (financiële rapportage) heeft het SSO O&P tot een uniforme rapportage te komen voor de 3 DG's waarin de (financiële) uitnutting per DG inzichtelijk wordt. Wij zullen hierbij ook streven naar onderscheid per directie en met elkaar zullen wij in gesprek blijven om vast te stellen in hoeverre een rapportage per budgetstroom per directie wenselijk dan wel mogelijk is.

Wijziging van de afspraken ten opzichte van de gegevens die ten grondslag liggen aan de genoemde uitgaven verlopen via de afspraken over verantwoording zoals opgenomen in hoofdstuk 4.2, 4.2 en 5 en over de herziening van de afspraken zoals opgenomen in hoofdstuk 6.3.

Herziening van afspraken zoals opgenomen in 6.3 worden getoetst op eventuele noodzakelijke hernieuwde budgettaire afspraken. Zoals in 4.3 opgenomen zal ook dit proces via een intensieve samenwerking rondom het budgetbrieven proces worden vorm gegeven.

De voor de levering van in de samenwerkingsovereenkomst overeen gekomen producten en diensten noodzakelijke mensen en middelen behoren te worden vastgesteld door een p*Q berekening op basis van de PDC SSO O&P. Voor nu zijn er nog geen geaccepteerde normen voor de werklast bij de SSO O&P. Zodra er geaccepteerde normen zijn vastgesteld herijken we de noodzakelijke mensen en middelen o.b.v. de Q uitgedrukt in opdrachten en vragen van Toeslagen en de dan vastgestelde p uitgedrukt in geaccepteerde normen per Product of Dienst van de PDC SSO O&P.
In de voorliggende periode zullen we nauwkeurig de opdrachten en vraagarticulatie uit het domein van DG Toeslagen gaan verzamelen om een betere schatting van de Q te kunnen maken.

Het geheel zal in samenwerking tussen SSO O&P en Toeslagen worden bekeken waarbij het streven hebben dit proces rondom de tweede budgetbrief in het voorjaar gereed te hebben met als tussenstap om op basis van de vraagarticulatie de delta voor 1 maart 2021 inzichtelijk te hebben (de 'q'). Dit ook als hulpmiddel voor DG Toeslagen in het proces begroting 2022 wat op 1 maart 2021 door DG Toeslagen moeten opgeleverd.

1878913 00439

8. Klachten, geschillen en escalatie

Uitgangspunten

- Er is binnen de SSO O&P één klachtenpostbus. - Klager is een manager/medewerker die ten aanzien van een O&P-onderwerp een formele klacht wil indienen. In de communicatie wordt geadviseerd om een klacht in eerste instantie altijd te bespreken met de medewerker die onderdeel is van de klacht, de betrokken O&P-adviseur of O&P manager. Kan dit niet of biedt dit geen oplossing dan kan een formele klacht worden ingediend.

- Voor een aantal soorten klachten is er een apart klachtenproces. Zo worden klachten die betrekking hebben op gedrag van O&P-medewerkers (integriteit/ongewenste omgangsvormen, 11-1 12 Dienstverleningsafspraak Toeslagen en SSO Organisatie & Personeel 2021 etc.), bedrijfsarts/arbodienst, P-Direkt via het klachtenproces van P-Direkt, SSO O&P via manager) geduid.

- Een bezwaar over een personeelsbesluit wordt altijd doorgezet naar de juiste afdeling of functionaris (medewerker krijgt hierover een e-mail).

- Een klacht is een melding van ontevredenheid over de dienstverlening van O&P. Dus, is geen escalatielijn om zaken te bespoedigen of uitzonderingen te vragen.

- De klacht wordt altijd schriftelijk (betrouwbare registratie) ingediend en vraagt in ieder geval een user-id en een korte omschrijving van de klacht. De klager krijgt direct een reply mail (ontvangst/binnen welke tijd contact met hem wordt opgenomen) en wordt kort daarna altijd eerst gebeld door de klachtcoördinator om zijn verhaal aan te horen (cooldown). Mogelijk leidt dit direct tot afhandeling van de klacht.

- Een klacht die niet afgewikkeld kan worden met het eerste telefonisch gesprek wordt door de klachtcoördinator doorgeleid naar de betreffende teamleider van het relevante E2E-proces binnen de SSO O&P. - Klacht wordt altijd mondeling afgehandeld en bevestigd met een e-mail met verwijzing naar het klachtafhandelingsgesprek.

Samenwerkingsafspraken

Tussen DG Belastingdienst en DG Toeslagen

Looptijd: 1-1-2021 tot 31-12-2021

Meer specifiek tussen

SSO Switch

en

DG Toeslagen

1878913 00439

Inhoud

1.	Inleiding	277
2.	Algemene afspraken	278
3.	Verantwoordelijkheden	279
4.	Afspraken per samenwerkingsvorm	281
5.	Bestuurlijke informatie en rapportages	283
6.	Overlegvormen	284
7.	Financiën	285
8.	Geschillen en calamiteiten	286

1. Inleiding

DG Toeslagen is per 01-01-2021 een zelfstandig DG. Zij maken dan geen deel meer uit van DG Belastingdienst. DG Toeslagen maakt met elke directie BD samenwerkingsafspraken voor 2021. De afspraken tussen DG Toeslagen en SSO Switch van de Belastingdienst zijn vastgelegd in deze samenwerkingsovereenkomst.

1878913 00439

2. Algemene afspraken

2.1 Samenwerkingsafspraken

In dit document zijn de afspraken over de samenwerking tussen SSO Switch van de Belastingdienst en het DG Toeslagen vastgelegd voor het kalenderjaar 2021.

2.2 Looptijd

Deze afspraken zijn gemaakt voor het jaar 2021. Tussentijds bespreken de aangewezen accountmanagers of er aanpassingen nodig zijn. Eventuele wijzigingen worden in onderling overleg en alleen met wederzijds goedvinden doorgevoerd.

Ingangsdatum samenwerkingsafspraken: 1-1-2021
Beëindigingsdatum samenwerkingsafspraken: 31-12-2021.

2.3 Bijlagen en addendum

Tijdens de looptijd van dit document kan de inhoud van dit document via een addendum in de bijlage worden aangepast als de accountmanagers het daarover eens zijn. Deze wijziging wordt voorzien van een ingangs- en einddatum.

Andere relevante documenten van belang voor de samenwerkingsafspraken zijn de lopende contracten. De lopende contracten zijn in beheer bij Switch.
Het gaat op dit moment om:

1. Overeenkomsten kandidaten Leertrack
2. Overeenkomst Wet Banenafspraak

1878913 00439

3. Verantwoordelijkheden

3.1 Verantwoordelijkheden DG Toeslagen:

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- De informatie verschaffen aan SSO Switch die nodig is om de samenwerking zo goed mogelijk vorm te geven.
- SSO Switch in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over voorgenomen wijzigingen in de samenwerkingsafspraken.
- SSO Switch onmiddellijk informeren als de werkzaamheden verstoord dreigen te raken met vermelding van de oorzaak, gevolgen en de getroffen maatregelen.
- Bij langere afwezigheid van de accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerkingsafspraken.
- SSO Switch informeren over veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de Rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking. SSO Switch wordt ook geïnformeerd over de gevolgen hiervan voor zover zij dat op dat moment kan overzien.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van SSO Switch mag worden verwacht.

3.2 Verantwoordelijkheden Belastingdienst, SSO Switch:

- Tijdig de verplichtingen nakomen die zijn opgenomen in dit document.
- DG Toeslagen in een zo vroeg mogelijk stadium informeren over voorgenomen wijzigingen in de samenwerkingsafspraken.
- DG Toeslagen onmiddellijk informeren als de werkzaamheden verstoord dreigen te raken met vermelding van de oorzaak, gevolgen en de getroffen maatregelen.
- Bij langere afwezigheid van de aangewezen accountmanagers door bijvoorbeeld vakantie en ziekte vervangende medewerkers aanwijzen.
- DG Toeslagen in de accountgesprekken en daarbuiten op de hoogte houden van ontwikkelingen van diensten en mogelijkheden van SSO Switch.
- Het tijdig delen van (organisatie)ontwikkelingen en langetermijnvisie, wanneer deze consequenties kunnen hebben voor de samenwerking.
- Schriftelijke rapportages, zoals vastgelegd in Hoofdstuk 5.
- DG Toeslagen informeren over veranderingen in de algemene wet- en regelgeving en/of de Rijksbrede regelingen en beleidskaders die invloed hebben op de afgesproken samenwerking. DG Toeslagen wordt ook geïnformeerd over de gevolgen hiervan.
- Inspelen op nieuwe ontwikkelingen en DG Toeslagen hierover proactief informeren.
- De afspraken van dit document te communiceren binnen de eigen organisatie zodat bekend is wat van DG Toeslagen mag worden verwacht.

3.3 Rol accountmanagers

Betrokken organisaties hebben de medewerkers aangewezen die contact met elkaar onderhouden over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er wijzigingen zijn, informeren betrokkenen hierover schriftelijk.

De accountmanagers onderhouden het contact met elkaar en overleggen over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er klachten zijn bespreken zij deze en zoeken samen naar een oplossing. Escalatie is beschreven in het hoofdstuk klachten, geschillen en escalatie.

1878913 00439

De accountmanagers zijn:

- Voor de Belastingdienst/SSO Switch: [redacted]@belastingdienst.nl
- Voor DG Toeslagen: [redacted]@belastingdienst.nl

3.4 Capaciteitsinzet

Switch voert in samenwerking met andere dienstonderdelen steeds meer pilots en projecten uit op het gebied van leren, werken en mobiliteit. Daarnaast levert Switch productie en werft en begeleidt (groepsgewijs) arbeidsparticipanten.

Het is op dit moment niet mogelijk om een (indicatie) van de betrokken FTE's vast te stellen voor DG Toeslagen, door de geïntegreerde dienstverlening en doordat de dienstverlening tegelijkertijd aan meerdere directies plaatsvindt. Op dit moment is de capaciteit van Switch toereikend voor de lopende dienstverlening. Mocht dit voor nieuw gemaakte afspraken niet het geval zijn, zullen er nadere afspraken worden gemaakt over de financiering.

4. Afspraken per samenwerkingsvorm

Deze overeenkomst samenwerkingsafspraken is tot stand gekomen naar aanleiding van diverse overleggen tussen SSO Switch en DG Toeslagen. De diensten die besproken zijn in deze overleggen zijn opgenomen in deze overeenkomst samenwerkingsafspraken.

4.1 Producten + diensten

Hieronder volgt een opsomming van de geleverde producten en diensten. Per product en dienst wordt aangegeven of deze ongewijzigd of gewijzigd gecontinueerd wordt of gefaseerd wordt afgebouwd of gestopt.

4.1.1 Arbeidsparticipanten

In 2020 is SSO Switch gestart met het werven, opleiden en inwerken van 30 arbeidsparticipanten voor DG Toeslagen. De ervaring leert dat van 20% van de arbeidsparticipanten gedurende het traject afscheid genomen wordt. Om 30 arbeidsparticipanten door te kunnen laten stromen naar DG Toeslagen, zal SSO Switch dus maximaal 36 arbeidsparticipanten werven.
Streven is om de medewerker Banenafspraak in maximaal 12 maanden na datum instroom voldoende ingewerkt en opgeleid te hebben om door te stromen naar (in dit geval) DG Toeslagen.
De gemaakte afspraken zullen in 2021 onder dezelfde voorwaarden gecontinueerd worden.
SSO Switch en DG Toeslagen zullen nader onderzoeken of SSO Switch de taakstelling in het kader van de Wet Banenafspraak voor 2021 volledig kan overnemen. Op dit moment is nog niet duidelijk hoe groot deze taakstelling precies is.

4.1.2 Mobiliteit

Eén van de opdrachten van SSO Switch is het opzetten en uitvoeren van pilots en projecten om een bijdrage te leveren aan een moderne mobiliteitscultuur binnen DG Belastingdienst. Op dit moment zijn er alleen afspraken met betrekking tot de lopende Leertrack. Mocht er in 2021 een bredere behoefte ontstaan bij DG Toeslagen op het gebied van groepsgerichte mobiliteit, dan zullen er nadere afspraken gemaakt worden.

4.1.2 a Leertrack

De Leertrack is een initiatief van SSO Switch in samenwerking met de bonden, bedoeld voor medewerkers van de Belastingdienst in groepsfuncties B en C en medewerkers met een functieschaal 1 t/m 7. Het doel is om de inzetbaarheid van deze medewerkers, nu en in de toekomst, te vergroten. Gedurende 18 maanden werken ze onder begeleiding van een teamleider en een loopbaanadviseur aan hun eigen ontwikkeling. De Leertrack bestaat uit een gemeenschappelijk deel, met bijvoorbeeld workshops en een individueel maatwerktraject. Op dit moment nemen vier medewerkers van DG Toeslagen deel aan de Leertrack. De Leertrack loopt tot het einde van Q1 2021 (onder voorbehoud). Medewerkers die deelnemen aan de leertrack zijn vrijgesteld van werk en stromen in bij SSO Switch.

4.1.3 B/MOVE

B/MOVE biedt jonge professionals, die 2-3 jaar werkzaam zijn bij de Belastingdienst de mogelijkheid om naar hun reguliere werk projectmatig te werken aan een actueel vraagstuk binnen de Belastingdienst. SSO Switch draagt zorg voor de logistiek en administratieve ondersteuning van B/MOVE (initiatief vanuit B/Jong). Deze ondersteuning wordt bekostigd vanuit de generieke financiering van Switch. Er zijn op dit moment gaan kandidaten van DG Toeslagen betrokken bij deze pilot. De evaluatie van deze pilot zal plaatsvinden in mei 2021. Dan wordt er besloten over een eventueel vervolg van B/MOVE. Bij openstelling van B/MOVE voor DG Toeslagen, zouden zij graag plaats nemen in de Program Board.

4.1.4 BDA/BDI

Op dit moment maakt DG Toeslagen geen gebruik van BD-A/BD-I. Ook leveren zij geen kandidaten voor in de pools. In de loop van 2021 zal gekeken worden of DG Toeslagen hier gebruik van wil maken. Als dat het geval is, zullen er nadere afspraken worden gemaakt. Mocht DG Toeslagen gebruik willen maken van BD-A of BD-I moet de financiering op bestuurlijk niveau worden afgestemd.

4.1.5 Re-integratieactiviteiten

SSO Switch biedt de mogelijkheid om DG Toeslagen te ondersteunen in individuele re-integratietrajecten. De verantwoordelijkheid voor het re-integratietraject blijft gelegen bij DG Toeslagen. SSO Switch kan de re-integratie kandidaat voorzien van werk, zodat zij weer inzetbaar kunnen worden voor DG Toeslagen. Op dit moment maakt DG Toeslagen hier geen gebruik van, mocht dit in de loop van 2021 wenselijk blijken, zullen er nadere afspraken op maat gemaakt worden.

4.2 Overige samenwerkingsvormen

Switch voert voor verschillende directies binnen DG Belastingdienst werkpakketten uit. Deelnemers van Switch (arbeidsparticipanten en kandidaten mobiliteit) worden op deze werkpakketten ingezet. SSO Switch heeft in het verleden ook werkpakketten voor DG Toeslagen uitgevoerd. Op dit moment wordt er gekeken of SSO Switch komend jaar ook werkpakketten over kan nemen van DG Toeslagen. Als dit het geval is, zullen er nadere afspraken gemaakt worden.

5. Bestuurlijke informatie en rapportages

SSO Switch levert twee weken voor de vaststelling van de Budgetbrieven de benodigde informatie aan DG Toeslagen. Het gaat hier om de verrekening die plaats zal vinden voor de achterliggende en in sommige gevallen de toekomstige periode.

De verschijningsdata voor de Budgetbrieven 2021 zijn bij het opstellen van deze overeenkomst nog niet bekend. De kalender zoals vastgesteld zal worden door C&Fzal worden aangehouden. Vooralsnog wordt uitgegaan van drie budgetbrieven per kalenderjaar.

Het werven, opleiden en inwerken van 30 arbeidsparticipanten is een principe afspraak over de doorstroom van deze medewerkers, maar het is individueel maatwerk hoe Switch en DG Toeslagen dat doen. Het individuele maatwerk ligt bij de lokale teamleiders van beide directies. Op dat niveau is zicht op de competentie, niveau en de aanpak voor doorstroom omdat zij de arbeidsparticipanten goed kennen. In de geleverde informatie zullen cijfers met betrekking tot de instroom, uitstroom en doorstroom van de arbeidsparticipanten inzichtelijk worden gemaakt.

Mochten er in de loop van 2021 aanvullende afspraken worden gemaakt, wordt deze informatie ook meegenomen in de geleverde informatie van Switch naar DG Toeslagen. De inhoud hiervan wordt op dat moment in het addendum opgenomen.

6. Overlegvormen

De partijen bespreken regelmatig hoe de samenwerkingsafspraak verloopt. De volgende overleggen vinden plaats tijdens de looptijd van de samenwerkingsafspraak.

[redacted] (Beoogd Kwartiermaker Bureau Bedrijfsvoering DG Toeslagen) voert accountgesprekken vanuit DG Toeslagen. [redacted] doet dit vanuit SSO Switch. Het accountgesprek wordt op dit moment twee keer per jaar gevoerd, deze frequentie zal voor 2021 worden doorgetrokken. Daarnaast kunnen er aanvullende accountgesprekken gevoerd worden mocht dit noodzakelijk blijken. Als het onderwerp een specifieke dienst of een specifiek onderwerp betreft, kan dit overleg ook gevoerd worden met de betrokken medewerkers, die verantwoordelijk zijn voor het specifieke onderwerp.

Onderwerp van het accountgesprek is in ieder geval de samenwerking, de dienstverlening, portfoliomanagement, herprioritering en herziening van de afspraken. De belangrijkste uitkomsten van deze overleggen worden vastgelegd in een besluitenlijst. SSO Switch en DG Toeslagen dragen om en om zorg de vastlegging. Indien nieuwe afspraken worden gemaakt ter vervanging van de afspraken vastgelegd in dit document, wordt een addendum opgesteld en gevoegd bij dit document. Herziene afspraken worden altijd bekrachtigd door de betrokken accountmanagers en worden afgesproken binnen de afspraken over de financiële kaders en de betrokken capaciteit. Indien extra capaciteit en/of budget nodig is worden daar de reguliere kaders voor benut en afspraken gemaakt op DG-niveau. Per afgesproken wijziging zal gekeken worden waar besluitvorming plaats moet vinden.

7. Financiën

7.1 Algemeen

In dit hoofdstuk zullen de financiën inzichtelijk worden gemaakt van de huidige dienstverlening van SSO Switch en DG Toeslagen. Mochten er in de loop van 2021 aanvullende afspraken worden gemaakt, zal er ook worden gekeken naar de financiën. Alle onderstaande financiën zijn afgesproken in 2020 en worden in 2021 gecontinueerd.

7.2 Arbeidsparticipanten

De voor de dienstonderdelen aangetrokken arbeidsparticipanten zijn bij Switch in dienst of gedetacheerd door externe partijen. Om de loon-/ inhuurkosten voor deze arbeidsparticipanten te kunnen betalen wordt gedurende het jaar budget overgeheveld van de dienstonderdelen naar Switch. In de tweede budgetbrief gaat dit op basis van gerealiseerde aantallen tot dan toe, in de derde budgetbrief op basis van realisatie en schatting voor de rest van het jaar. In 2020 bedroegen de doorbelaste kosten €3.500 per arbeidsparticipant per maand. Dit bedrag wordt vooralsnog ook aangehouden voor het jaar 2021.

7.3 Leertrack

Op dit moment nemen vier medewerkers van DG Toeslagen deel aan Leertrack. Leertrack loopt tot het einde van Q1 2021 (onder voorbehoud). De kosten voor de Leertrack zijn als volgt:

Leertrack	**Per maand**	**Q1 2021**	
Loonkosten deelnemers	€17.586	€52.759	o.b.v 3,8 FTE
Begeleidings kosten		€8.692	o.b.v. 4 dln
Overige kosten		€4.731	o.b.v. 4 dln
Totaal		**€66.182**	

Alleen de loonkosten per deelnemer zullen in 2021 worden doorberekend aan DG Toeslagen, zoals dit ook gedaan werd in 2020, via verrekening in de administratie (infotype 27), dit gebeurd niet via budgetbrief Overige kosten zijn ter informatie opgenomen in deze overeenkomst.

1878913 00439

8. Klachten, geschillen en escalatie

8.1. SSO Switch streeft ernaar om de dienstverlening te leveren conform de afspraken die in dit document zijn gemaakt. Toch kan het gebeuren dat er ontevredenheid bestaat over de dienstverlening en de andere vormen van samenwerking of het proces van klachtafhandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een reactie of oplossing wordt verwacht. Deze ontevredenheid kan in de vorm van klacht worden gemeld bij de accountmanager van SSO Switch. De accountmanager ziet elke klacht als een signaal om de dienstverlening en/of de organisatie en de samenwerking te verbeteren. Daarmee probeert de accountmanager de klacht in de toekomst te voorkomen of te verminderen.

8.2. Melding
De klacht kan worden gemeld via een mail aan: [redacted]@belastingdienst.nl
Een klacht van een individuele medewerker van DG Toeslagen kan eerst gemeld via de mail worden aan [redacted] ([redacted]@belastingdienst.nl).

8.3. Registratie
De accountmanager zorgt voor een goede registratie van de klacht. De volgende zaken worden in ieder geval geregistreerd:
-naam melder
-omschrijving klacht
-datum melding
-datum afhandeling
-wijze van afhandeling
-behandelaar klacht

Na ontvangst van de klacht stuurt de accountmanager altijd een ontvangstbevestiging, met de gemelde klacht en de vervolgstappen.

8.4. Afhandeling
Binnen twee werkdagen na melding van de klacht neemt de accountmanager contact op met de melder. De accountmanager bepaalt op welke manier er een terugkoppeling komt (persoonlijk of digitaal). De accountmanager geeft aan wanneer de klacht wordt afgehandeld en houdt de accountmanager van DG Toeslagen in de tussentijd op de hoogte van de voortgang.
Na afhandeling van de klacht ontvangt de melder hiervan een bevestiging.