

MT verslagen 2019 – Highlights

20181219

D.2 Implementatie nieuwe handelwijze HotHor

Toelichting:

- In de nieuwe behandeling wordt eerst gebeld naar de kinderopvang-organisatie en/of burger om de ontbrekende info te achterhalen. We handelen vanuit dienstverlenend perspectief in plaats vanuit intensief toezicht perspectief.

Besluit:

- Het MT herbevestigt dat de pilot nu de nieuwe werkwijze is en vraagt de teamleiders deze werkwijze te implementeren.

E.4 Doorontwikkeling handhavingsregie

Toelichting:

- De inhoudelijke lijn van het memo over de doorontwikkeling van handhavingsregie wordt meegenomen bij O&F 2.

Besluit:

- Het MT besluit om 4 vacatures open te stellen (2 medior intelligence analisten en 1 handhavingsregisseur, schaal 11) en een businessowner schaal 12).

20190205

Naar aanleiding van de evaluatie Business Case Fraude wordt het volgende afgesproken over de te volgen hoofdlijn voor de evaluatie.

- We rapporteren over de resultaten van de afgelopen 5 jaar. Voor 2018 was de opbrengst van de BC Fraude lager dan de norm en voor 2019 zal dat ook het geval zijn. Belangrijkste oorzaak is de onderbezetting waardoor minder uren aan Toezicht kunnen worden besteed. De personele bezetting zal naar verwachting in het 4^e kwartaal van 2019 weer op sterkte zijn.
- Toeslagen blijft onverminderd inzetten op fraudebestrijding. Daarnaast zijn nieuwe initiatieven ontwikkeld, gericht op voorkomen in plaats van opsporen. Deze initiatieven hebben tot substantiële opbrengsten geleid.
- De huidige rekenregels doen onvoldoende recht aan het brede palet van toezicht dat inmiddels is ontwikkeld. Daarom wordt voorgesteld om nieuwe rekenregels te ontwikkelen voor de rapportage over toezicht en fraude.

C.1 Plan van aanpak IST en fraude

Toelichting:

- Op 12 december 2017 is de Evaluatie IST en fraude besproken in het MT en zijn de conclusies en aanbevelingen onderschreven. Een aantal voorstellen zijn opgepakt, maar door tijdgebrek weer neergelegd.
Het afgelopen jaar neemt het aantal beoordeelde risicoposten door een dalende behandelcapaciteit. Bovendien is het model in de loop der jaren minder onderscheidend geworden in het markeren van risicovolle posten.
- **Doel van het plan van aanpak:**
Een aantal aanbevelingen uit het rapport zijn samengevoegd met als doel het versterken van het toezichtinstrumentarium, te weten:
 - o Gerichtere risicoselectie
 - o Efficiëntere toewijzing mate van toezicht
 - o Efficiëntere toepassing van toezicht
- Opdrachtformulering:
Verbeter het toezichtinstrumentarium, door een leercirkel met de regieteam in te richten voor signalen uit de productieteam.

Opmerkingen:

- De leercirkel betreft zowel de behandeling van de risicoselectie als het risicoselectiemodel zelf.
- De [] wordt verantwoordelijk voor de implementatie in de lijn.

Besluit:

- Het plan van aanpak is akkoord. De [] wordt gevraagd om elk kwartaal in het MT een terugkoppeling te geven.

Actiepunt:

- Voor de aanbevelingen uit de 2 onderliggende rapporten die (deels) buiten de scope vallen van het plan van aanpak IST-Fraude moet worden nagegaan welke onderdelen anders zijn afgedekt en welke onderdelen op een later moment moeten worden geagendeerd. Actie

20190219

- De kinderombudsman heeft in de pers aangegeven dat de belangen van het kind in de CAF-11 zaak onvoldoende zijn meegenomen. UHB heeft Toeslagen vooraf niet betrokken bij het formuleren van de reactie.
- Morgen (20 februari) is er werkoverleg met de staatssecretaris, o.a. over de tweewekelijkse actielijst van CAF-11. is hierbij namens Toeslagen aanwezig.

B.1 Plan van aanpak IST en fraude

Toelichting:

- Het op 5 februari in het MT vastgestelde plan is opnieuw geagendeerd omdat er vragen waren over de beschikbare en in te zetten capaciteit bij Productieregie. Het capaciteitsvraagstuk is inmiddels opgelost maar blijft wel een aandachtspunt.

20190226

- Volgende week woensdag is er een kamerdebat rond de CAF 11 zaak. Dit debat wordt door Toeslagen en UHB voorbereid.

D.1 Toezichtplan 2019

Toelichting:

- Volgende week dinsdag wordt het concept toezichtplan 2019 besproken met de en zijn bij deze bespreking aanwezig. Na de bespreking wordt het plan definitief gemaakt.
- Het toezichtplan is opgesteld omdat het benodigd aantal uren zoals opgenomen in het jaarcontract 2019 (256.000 uren) voor handmatige behandeling niet haalbaar is door onvoldoende behandelcapaciteit. Het nu voorliggende concept toezichtplan is gebaseerd op 200.000 uren.
- De keuzes die ten grondslag liggen aan dit toezichtplan zijn voorbereid in bijeenkomsten met en van de rechtmatigheidscontrole. Bij het maken van de keuzes is o.a. rekening gehouden met het effect op correctieopbrengsten, het rechtmatigheids- risico, het voorkomen van hoge terugvorderingen en afspraken in het kader van de Business Case Fraude. Productiviteit blijft een belangrijk aandachtspunt.
- Handmatig toezicht is maar een beperkt deel van het totale toezicht waarbinnen het geautomatiseerde deel een steeds groter aandeel krijgt.

Opmerkingen:

- In plaats van de koppeling van toezicht aan het aantal uren kan beter worden gekeken hoe de beschikbare capaciteit procentueel wordt verdeeld. De vertaling naar het aantal uren blijft uiteraard wel bestaan.
- Er wordt toegewerkt naar een jaarplan voor de uitvoering van de acties.
- Objectgericht toezicht is nog niet opgenomen in het memo.
- KOT-verbetervoorstellen dragen bij aan toezicht en dit zal explicieter worden gemaakt. Alle opmerkingen (ook de hier niet genoemde) worden meegenomen door en en verwerkt in een aangepaste versie die a.s. vrijdag naar alle betrokkenen wordt gezonden.
- Het MT spreekt er zijn waardering voor uit dat dit voorstel in zeer korte tijd en in goede samenwerking tot stand is gekomen.

Besluiten:

- Beslispunt 1: Het MT stemt in met het toezichtplan met inachtneming van de gemaakte opmerkingen.
- Beslispunt 2: Het MT gaat akkoord met het voorstel om mogelijke extra beschikbare toezichtcapaciteit in te zetten op Risicoselectie Huur- en KOT en voor HotHor. Als er minder capaciteit beschikbaar is voor toezicht, wordt een heroverweging aan het MT voorgelegd.

- Beslispunt 3: Het MT gaat akkoord met het onderzoeken van de (on)mogelijkheden tot kwantificering van de wegingscriteria voor het toezicht op toeslagaanvragen. Als dit onderzoek ten koste gaat van andere prioriteiten, is heroverweging noodzakelijk.

20190312

C.2 Evaluatie Monitor Fraudemaatregelen Toezicht

Toelichting:

- Naar aanleiding van het signaal dat de gerapporteerde opbrengst van de fraudemaatregelen in 2018 achterbleef heeft B/T medio 2018 opdracht gekregen de wijze van monitoring van de fraudemaatregelen te evalueren. In de notitie wordt ingegaan op de invloed die de gebruikte meet- en rekenregels hebben op de gerapporteerde opbrengsten.
- De notitie wordt op 7 maart besproken in het opdrachtgevers-opdrachtnemersoverleg.

20190320

Bezwaar – Toezicht - IST

- In het bezwaarproces werken weinig uitzendkrachten, in Toezicht juist veel (100 UZK = 40%). Uitzendkrachten bij Toezicht zijn nodig om flexibel in te kunnen spelen op meer of minder toezicht. Daarnaast is toezichtwerk gemakkelijker te leren voor uitzendkrachten. NB Er zullen ook uitzendkrachten in de IST-teams gaan werken.
 - o Bezwaar ondersteunt Toezicht/IST.
 - o Toezicht/IST ondersteunt geen andere processen.
- Bezwaar houdt in de piek 19 FTE overbezetting omdat andere teams geen Bezwaar kunnen uitvoeren.

C.1 Toezichtplan 2019

Toelichting:

- Aan het MT Toeslagen wordt gevraagd akkoord te gaan met :
 1. Het voorgestelde Toezichtplan 2019;
 2. De voorstellen wanneer sprake is van mogelijke verminderde of extra toezichtcapaciteit;
 3. Het onderzoeken van de mogelijkheden tot kwantificering van de wegingscriteria voor de inzet van toezichtcapaciteit.
- Het voorstel is eerder afgestemd met RTO, Bedrijfsvoering en Productie-regie. Daarvoor is het voorstel besproken in het MT van 5 maart en aansluitend met de ☐. Alle opmerkingen zijn verwerkt in deze versie.

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met het toezichtplan 2019.

20190326

B.2 Memo Samenhang Handhavingsdocumentatie

Toelichting:

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

Opmerkingen:

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

Besluit:

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

20190416

A.5 Actualiteiten

- Er zijn persvragen rond CAF over het mogelijk etnisch profileren. Naar aanleiding van deze vragen komt de Autoriteit Persoonsgegevens volgende week op bezoek bij Toeslagen.

B.3 Memo Onbekende aanvrager

Toelichting:

- Aan het MT Toeslagen wordt gevraagd akkoord te gaan met:
 1. De voorgestelde aanpassing in de behandeling van onbekende aanvragers Huurtoeslag en Kinderopvangtoeslag;
 2. Een toezichtactie gericht op onbekende aanvragers die niet voldoen aan 1BRN;
 3. Het monitoren van de nieuwe werkwijze.

Besluit:

- Akkoord met beslispoint 1.
- Beslispoint 2 akkoord, mits er een gerichte toezichtactie is op 1 BRN door middel van baliebezoek. Als de onderbouwing onvoldoende is, uitnodigen voor baliebezoek.
- Beslispoint 3: monitoring agenderen voor een MT in oktober/november.

20190507

- Korte samenvatting gesprek met STAS. Zie samenvatting ([redacted]). Vraagt voorstellen om pro actief weer de regie terug te krijgen als het gaat om de CAF-11 doelgroep.
- Tweede nationaliteit in systemen moet uit de systemen worden gehaald.
- AP vorige week op bezoek geweest. Nationaliteit mag geen startpunt zijn van een zaak. Zie MT update over persvragen. Peilen hoe MT update is gevallen bij de medewerkers (?).

20190521

B.2 Opvolging oudergesprekken

Toelichting:

- De samenvatting en mogelijke opvolging van de oudergesprekken naar aanleiding van de CAF-11 zaak wordt besproken in het MT.

Opmerkingen en aanvullingen:

- De rode draad van de samenvatting wordt herkend.
- De inzet van de landsadvocaat werd door de ouders niet positief ervaren.
- Ouders hebben de wens uitgesproken de zaak af te sluiten.
- Er is een externe partij (commissie) nodig met gezag om tot een goede afsluiting te komen.
 - o De ADR zoekt vergelijkbare fouten met cumulatie in andere dossiers.
 - o Aandachtspunten voor de commissie: is er bij cumulatie aanleiding om nog wat te doen, is de rechtsbescherming voldoende en hoe omgaan met afrondingsverschillen.
 - o De hardheidsclausule is punt van aandacht voor ABD Topconsult.
- Kijken medewerkers bij de behandeling vanuit de blik van fraude en misbruik en welke afspraken spelen daarbij een rol? Het is belangrijk om als MT zelf mee te kijken met het werk en vragen te stellen.
- Overwegen om de afronding van lopende zaken te bespoedigen.

Opvolging (naast commissie):

1. Met Beroep en Vaktechniek onderzoeken hoe beslissingen in hoger beroep worden genomen. Het MT wil hier meer zicht op. Actie [redacted] en [redacted]
2. Onderzoeken en waar mogelijk verwijderen van fraude aantekeningen en A/B event. De doelgroep met voorrang schonen. Opzet/grove schuld hierin meenemen. Actie [redacted] (loopt)
3. Onderzoeken hoe we hulp aan kunnen bieden bij opnieuw aanvragen van toeslag door deze doelgroep. Eerst de commissie afwachten.
4. Plan voor het inzetten van casemanagement (los van verbeterprogramma KOT). Actie [redacted].
5. Het bieden van een betalingsregeling onderzoeken, gekoppeld aan eventuele fraude aantekening. Actie [redacted].
Na 5 juni nog een keer gesprekken plannen waarin we hulp aanbieden op de punten 4 en 5.
6. Contracten op meerdere pagina's werden afgekeurd. Vragen:
 - o herkennen we dit
 - o wat was er aan de hand

- hoe toetsen we nu
 - zijn er nog meer vormfouten waarop we zo gereageerd hebben?
- Actie
7. In het kader van het plan van aanpak IST ook kijken naar het aanpassen van brieven. Actie .

20190528

Besluiten / Aantekeningen MT dag 28 mei 2019

Projectorganisatie CAF goedgekeurd, met een enkel aandachtspunt qua bemensing.

20190604

B.1 Aanpassen rappelleren in voorschotfase

Toelichting:

- Het MT heeft een aantal keren gesproken over aanpassing van het rappelleren in de voorschotfase naar aanleiding van het rapport "Geen powerplay maar fairplay" van de Nationale ombudsman (NO). Het nu aangeboden memo vraagt van het MT een keuze tussen de volgende opties:
 1. De huidige werkwijze voor rappelleren na een verzoek om informatie wordt in stand gehouden.
 2. De wijze waarop B/T omgaat met het rappel op een verzoek aan de aanvrager om informatie op te leveren wordt aangepast, waarbij het voorschot wordt stopgezet indien de gewenste informatie pas na het rappel niet is aangeleverd.

Besluit:

- Op basis van het memo en de uitspraak van de dat rappelleren een wettelijke plicht is, gaat het MT akkoord met optie 2 uit het memo.
- Productieregie en Vaktechniek wordt gevraagd om binnen 3 weken met een implementatievoorstel te komen incl. capaciteit en mijlpalen. Doel:
 - snellere implementatie dan de geplande 20 weken, o.a. door de inzet van mensen uit productie;
 - grove schets van de IV-aanpassingen met onderbouwing van de noodzaak zodat afweging mogelijk is met andere portfoliowensen.

20190607

2. Vervolgbesluit over gebruik nationaliteit

Gevraagd besluit:

- Per direct stoppen met - en aanvullende waarborgingsmaatregelen invoeren voor - het uitvragen van de nationaliteit in queryverzoeken zodat wordt voorkomen dat nationaliteit onderdeel is dan wel kan zijn van de analyse en onderzoeksplan in CAF, TWO en reguliere toezichtacties. Nationaliteit mag op geen enkele manier meer in documenten in deze onderzoeken worden opgenomen.

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met het voorgestelde besluit.

20190702

- De gaat woensdag 10 juli in gesprek met medewerkers van Toeslagen naar aanleiding van de aandacht in de pers en de Tweede Kamer rond de CAF-11 zaak. neemt het voortouw in de organisatie.

B.2 Definitie toekennen KOT 2018

Toelichting:

- Aan het MT Toeslagen wordt gevraagd:
 1. Akkoord te gaan met het voorstel om nihilstelling bij de behandeling van KOT DT 2018, bij geen reactie op de vraagbrief, ook door te trekken naar het voorschot voor 2019 wanneer de aanvrager geen recente wijzigingen heeft doorgevoerd en er geen actuele maandgegevens beschikbaar zijn over de opvang bij deze aanvrager.
 2. Akkoord te gaan met de voorgestelde behandelwijze voor categorieën A en B en de categorie vraagbrief. Deze wijkt niet af van voorgaande jaren.
 3. Geef de opdracht om de bedrijfsregels voor KOT DT 2019 opnieuw te herijken.

Opmerkingen:

- Handhavingsregie stelt voor om de doelmatigheidsgrens op nabetalings van 300 euro te heroverwegen. Het MT had het voorstel graag op een eerder moment gezien. Het proces definitief toekennen KOT 2018 is nu al gestart en hierdoor lijken we te laat om de doelmatigheidsgrens van 300 euro voor toeslagjaar 2018 te heroverwegen.

Besluit:

- Beslispunt 1: het MT gaat akkoord met het voorstel maar wil laten onderzoeken of er alternatieven zijn voor het stopzetten van de toeslag als er niet is gereageerd op de vraagbrief en rappelbrief.
- Beslispunt 2: is akkoord.
- Het MT is niet akkoord met punt 3. Het MT wil nader onderzoek. Komt terug in het MT van 16 juli.

20190709

A.2 Actualiteiten

MT praat in aanwezigheid van [] en [] bij over CAF.

De volgende acties worden herbevestigd / afgesproken:

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

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

- . Morgen 10 juli is er een medewerkersbijeenkomst met de []. En er is een bijeenkomst met de medewerkers uit het CAF team.
- . Donderdag 11 juli is de eerste bijeenkomst Commissie Donner. Namens Toeslagen zullen [], [] en [] aanwezig zijn.
- . Het ADR onderzoek moet met spoed naar de Kamer. 2 fases: een onderzoeksfase en een behandelphase. Vandaag nog een brief naar de Kamer met als bijlage de opdrachtverstrekking aan de ADR.
- . de huidige structuur blijft bestaan. Goede afstemming tussen regulier en project is noodzakelijk. [] zal een actielijst maken met actiehouders en een prioritering.

B.1 Doorlichting Toezichtacties

Toelichting:

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

Opmerkingen:

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

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met het voorstel om twee toezichtsacties stil te leggen, en de twee andere toezichtsacties qua proces te herontwerpen.

- Verder wordt gevraagd nader te onderzoeken of hiermee het volledige veld van toezicht is afgedekt. ()

B.2 Opschorten betalingen

Toelichting:

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

Opmerkingen:

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

Besluit:

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

20190716

A.2 Actualiteiten

()

- In het MT van 2 juli is naar aanleiding van het voorstel Definitief toekennen KOT 2019 gesproken over de doelmatigheidsgrens (gedefinieerd als verschil in kosten). De huidige beleidslijn wordt jaarlijks afgestemd met de ADR en is in 2009 bekrachtigd door de staatssecretaris. Het MT heeft op 2 juni al te kennen gegeven dat in het huidige denken een dergelijke grens niet meer past, en dat het (daarom) onaangenaam is een dergelijk memo voorgelegd te krijgen wanneer het proces van definitief beschikken 2018 al loopt. Het MT is en blijft van mening dat aanpassing zo snel mogelijk en liefst nog voor toeslagjaar 2018 zou moeten plaatsvinden. Dat laatste heeft grote impact, naar verscherpt huidige beeld zelfs té grote impact (voor toeslaggerechtigde, productiestraat, IV-portfolio, handmatige capaciteit). Definitieve besluitvorming is voorzien in het MT van 23 juli.

Besluitvorming rondom (taskforce) CAF Toeslagen

1. Routing meldingen burgers, waaronder via BelTel aan team Vraag

Toelichting:

- De werkstroom Toeslagen is vanwege de CAF11-zaak vanaf 11 juli toegevoegd aan de generieke 1e lijn van de BelastingTelefoon. Daarbij zijn 2 toeslagenspecials ingericht: special Kinderopvangtoeslag (KOT) en special Bijzondere omstandigheden & situaties (BOS).
- Naast het speciale telefoonnummer wordt er ook nog steeds gebeld naar Toeslagen.

Besluit:

Het oorspronkelijke besluit om voor meldingen die binnen Toeslagen binnen komen een postbus in te richten, is later op de dag op basis van nader advies gewijzigd in de volgende werkwijze. De medewerker van Toeslagen die een CAF-melding ontvangt maakt zelf een werkopdracht aan, dit bevordert de eenduidigheid omdat alle meldingen op dezelfde manier gemonitord kunnen worden.

- Het bescrypt voor meldingen van burgers die denken dat ze dezelfde behandeling hebben gehad als in de CAF-11 zaak is bedoeld voor KI&S en voor de medewerkers binnen

Toeslagen die meldingen ontvangen. De essentie van dit belscript is: gegevens van de burger opnemen, in afwachting van het advies van de commissie Donner wordt de burger nog niet actief geïnformeerd. De wijze waarop wordt terug gekoppeld naar de burger moet nog worden bepaald.

- Er volgt nog een advies over de keuze tussen het via de automaat dichtboeken van de gecreëerde werkopdrachten of met voor ons relevante redenen open laten staan van de werkopdracht.
- Deze week worden bovengenoemde afspraken gecommuniceerd. Actie
- Er wordt een tekst opgenomen in de MT Update. Actie

2. Waarborgen medewerkers CAF-oud niet meer bij nieuwe zaken e/o herbeoordeling betrekken

Besluiten:

- Er is behoefte aan een duidelijk criterium om te kunnen bepalen welke medewerkers niet mogen worden ingezet bij:
 - o het documenteren en analyseren van gegevens door de taskforce;
 - o het actuele werk voor 'CAF burgers' in alle voorkomende processen.
- Er volgt op korte termijn van een dilemma notitie met mogelijke reikwijdte die we met FJZ en UHB delen om tot een zo goed mogelijke afweging te komen.
- Het MT ziet het 4 ogen principe als een kansrijke methode voor het borgen van de onafhankelijkheid en het voorkomen van een te grote beperking van de groep medewerkers die voor CAF-werk wordt ingezet. Het MT wil uiteindelijk de namenlijst op MT-niveau vaststellen, gelet op het belang. Actie

3. Input op aanbiedingsbrief t.a.v. Onderzoek ADR

Samenvatting van de input voor de aanbiedingsbrief:

- De menselijke maat moet concreet vertaald worden en afspraken moeten vastgelegd worden en door de hele keten gedragen worden. Dit zorgt voor uniformiteit van werkwijzen en bescherming van de medewerker. Om dit te bewerkstelligen is het belangrijk dat we één centraal punt te hebben dat verantwoordelijk is voor de vertaling van deze menselijke maat en met mandaat knopen doorhakt bij (inhoudelijke) vragen (vaktechnische structuur). Totdat de vaktechnische inrichting een feit is, is een gedragen tussenoplossing noodzakelijk.

Besluiten:

- Het MT onderschrijft de samenvatting en heeft juist hiervoor hulp ingeroepen.
- Er mogen geen CAF-zaken meer worden opgestart en risicovolle lopende zaken worden aangehouden. Waar dit tot ongewenste situaties leidt wordt dit gemeld aan de taskforce.

4. Project AP in of buiten Taskforce CAF Toeslagen

Toelichting:

- De beantwoording van de vragen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) loopt een andere route dan de andere vragen en onderwerpen en zijn geen onderdeel van het CAF dossier. Tegelijkertijd is directe verbinding wel noodzakelijk. Vraag aan het MT is of beantwoording van de vragen van de AP onderdeel wordt van de taskforce CAF.

Besluit:

- Het MT wil heel strikt het onderscheid hanteren tussen continuïteit en herstel CAF. Ook als er geen CAF was geweest zouden wij het onderzoek van de AP in goede banen willen leiden en eventuele door de AP geconstateerde onjuistheden ter harte nemen. Daarmee valt het AP project dus onder continuïteit en onder verantwoordelijkheid van en niet onder de taskforce CAF.
- Het MT onderkent dat er in het kader van CAF regelmatig vragen worden gesteld over nationaliteit, dit vraagt verbinding tussen CAF en continuïteit. De consistentie moet worden bewaakt door afstemming tussen CAF en continuïteit.

5. Wensenlijst bijstand, begeleiding binnenkomende medewerkers/management en huisvesting

Besluit/toelichting:

- Er wordt een herstelorganisatie voor CAF ingericht.
- De wensenlijst voor bijstand is conform afspraak met de [] op donderdagavond 11 juli aangeleverd, en leidt in het hier en nu tot veel contact met andere dienstonderdelen.
- Deze week is bekend wie tijdens de vakantieperiode leiding geeft aan de taskforce CAF.
- Aan de CFD is gevraagd om huisvesting voor 50 extra medewerkers, gelet op de samenhang in het werk in de Graadt van Roggenweg. Actie []

6. Definitief voorstel inzet accountants voor CAF-zaken

Besluit:

- Het definitieve voorstel voor de bijdrage van de accountants aan het voorbereiden van alle CAF-zaken voor de ADR, zoals opgesteld door [], is akkoord.
- Als in de komende weken blijkt, dat meer tijd gemoeid is met de werkzaamheden (of toch alle 170 dossiers inzichtelijk moeten worden gemaakt), dan zal via [] () en [] () worden afgestemd over meer bijstand.
- Het voorstel wordt naar de (plv) [] en de [] gezonden.

20190723

Breedte van de toezegging over CAF-betrokken medewerkers (besproken in aanwezigheid van []

- Het gaat hier vooral over de politieke dimensie, we willen voorkomen dat namen worden gekoppeld aan zaken. Mensen die aan CAF-zaken hebben gewerkt kunnen wel 'opwerken' maar de uiteindelijke behandeling moet gebeuren door mensen 'van buiten'.
- Verweerders kunnen worden ingezet bij de 302 dossiers, wat gereed is kan al worden aangeleverd voor de commissie Donner.
- We maken een 'witte' lijst van medewerkers die aan CAF-zaken mogen werken. Het gaat daarnaast om de vraag hoe we politiek het minst kwetsbaar zijn. We moeten een lijst maken van mensen die uitgaande stukken tekenen en naar zittingen mogen. Toepassing van het 4-ogen principe helpt om de onafhankelijkheid te borgen en voorkomt dat de groep medewerkers die kan worden ingezet te smal wordt. Waar mogelijk vanuit de systemen inventariseren waar CAF gerelateerd werk is gedaan en door wie. Betrek in deze inventarisatie ook de toezichtacties en overweeg om acties niet uit te voeren.
- [] adviseert om een fraudezaak die nu loopt (was eerder een CAF-zaak) niet stil te leggen, hij zal meekijken met deze zaak.

De menselijke maat

MT 23-7-2019:

- Een andere manier van werken (de menselijke maat hanteren): hoe gaan we dat doen? De nieuwe lijn kunnen we niet vanaf vandaag hanteren, dit vraagt een langer traject. Het gaat erom binnen de bestaande jurisprudentie bij de behandeling de menselijke maat toe te passen als we weten wat dat inhoudt. Hiervoor is vaktechniek nodig en [] biedt back up aan vanuit Den Haag om hiermee aan de slag te gaan.

B.6 Voorstel aanpassen bedrijfsregels Definitief toekennen KOT

Toelichting:

- In het licht van de ontwikkelingen rondom de toeslagregeling KOT heeft het MT Toeslagen aan Handhavingsregie en Productieregie gevraagd te analyseren wat de gevolgen zijn als we de grens van € 300,-- per direct niet langer hanteren en in de DT 2018 campagne alsnog gaan corrigeren en terugvorderen of nabetalen op basis van de grenzen in de Awir.
- Gezien de impact op de lopende DT-campagne en de gevolgen voor de rechtmatigheid wordt geadviseerd om de bestaande werkwijze niet per direct aan te passen maar opdracht te geven aan Handhavingsregie en Productieregie om de bedrijfsregels voor DT KOT 2019 te herijken en in lijn te brengen met de Awir.

Besluit:

- De beleidsmatige en politieke wenselijkheid van andere rekenregels wordt onderschreven door het MT. Hoewel de huidige rekenregels al jaren worden toegepast besluiten we nu om het vanaf toeslagjaar 2019 anders te gaan doen.
- Voor toeslagjaar 2019 moet een besluit worden voorbereid en geagendeerd voor het MT van 3 december 2019.
- Vanwege logistieke redenen is het helaas niet mogelijk om de rekenregels al voor toeslagjaar 2018 aan te passen.

20190730

A.2 Actualiteiten

Taskforce bezetting:

[] heeft nog mensen nodig vanuit bezwaar. Het heeft hoge prioriteit om op te schalen zodat de 302 dossiers gereed komen. De toeslagen pijn mag zo min mogelijk bij de burger liggen. Eventueel acties nemen in DT2017.

[] zorgt voor de extra mensen voor []. Verwacht wordt dat eind van de week de eerste dossiers gereed komen.

20190806

A.2 Actualiteiten

Voortgangsoverleg CAF

[] doet verslag. In het MT van 20 augustus zal hier verder op terug gekomen worden.

Volgende week zal een eerste overleg ingepland worden met betrekking tot verkenning proces uitvraag bewijsstukken. [] zal namen leveren voor het eerste overleg met [] en []. Noot: overleg vindt op 13 augustus plaats.

D.2 Niet uitwisselbare kennis

Er heeft afgelopen week overleg plaatsgevonden tussen HHR en PR over HOT HOR posten die teruggehaald zijn uit bezwaarteam. 40 posten zijn met voorrang alsnog uitgezet voor directe behandeling. 220 posten zijn gisteren meegewogen bij een nieuwe risicoselectie. De mogelijkheid om 'toezicht achteraf' te minderen en zo meer 'toezicht vooraf' te kunnen doen, blijkt lastig; de kennis en kunde is niet uitwisselbaar en op korte/middellange termijn ook niet te realiseren. Dit volgt uit gesprekken van de [] met de []. [] merkt op dat gebrek aan wendbaarheid een groot probleem is bij Toeslagen. Hier is nog veel te winnen. Alles kan maar niet zonder omstelkosten.

Over de effecten van het weghalen van HOTHOR vraagt [] de [] een analyse te maken.

20190820

[] praat het MT bij over de CAF zaak. Er zijn 147 vragen binnengekomen. Het grootste gedeelte is inmiddels beantwoord. Morgen wordt de laatste versie opgeleverd. Vrijdag gaan ze mee in de tas voor de Staatssecretaris. Er zijn ook 2 WOB verzoeken binnen gekomen.

De commissie Donner heeft tot nu toe 60 vragen gesteld, daarvan zijn er inmiddels 50 beantwoord.

[] heeft gisteren een gesprek gehad met de commissie Donner.

B.1 Verminderde toezichtscapaciteit (ter bevestiging besluitvorming)

[] is vorige week al akkoord gegaan met het voorstel dat in lijn was met het eerder vastgestelde herziene Toezichtsplan.

[] vraagt of we een plan hebben hoe we in 2020 met Toezicht omgaan. Er is een betere onderbouwing nodig van het Toezichtsplan 2020. De inschatting van het benodigde Toezicht moet meegenomen worden in de financiële analyse voor 2020.

20190903

CAF

- Door SP, BOINK en de Bond van belastingbetalers is een zwartboek aangeboden aan onze Stas. De taskforce CAF zal nagaan welke van de 280 gevallen al bij ons in beeld zijn.
- Met de commissie Donner zijn voor de komende weken drie besprekingen gepland.
- Switch en MKB hebben ingestemd met ons verzoek om de ingeleende medewerkers tot 1-10 in te kunnen zetten.
- Er is een extra uitvraag uitgezet voor accountants om de dossiers van na 2016 te bekijken.
- Vaktechniek heeft gewerkt aan een lijst met schrijvende gevallen (buiten CAF). Nu wordt nagedacht over het vervolg.

B.3 Tijdelijke maatregelen vaktechniek

Toelichting:

- De Staatssecretaris van Financiën heeft medio 2018 aan de Tweede Kamer aangegeven de vaktechnische inbedding van Toeslagen in de Belastingdienst te willen verbeteren. Dat heeft geleid tot de vorming van het Programma Borging Vaktechnisch Kwaliteit Toeslagen dat zich o.a. richt op het borgen van de vaktechnische kwaliteit in de organisatie inrichting, de werkinstructies en in de klantcommunicatie van Toeslagen.
- Omdat we nu al knelpunten ervaren bij het ontbreken van de structuur zijn tussentijds al maatregelen nodig.

Besluiten:

- Het MT neemt de volgende besluiten:
 1. *Het MT stemt in met de maatregel om opdracht aan de teamleiders te geven te stoppen met het zelfstandig vanuit de productieteams vervaardigen en verspreiden van (nieuwe) werkinstructies.*
 2. *Voorstel is om over te gaan tot het beschikbaar stellen van tenminste één vraagbaak met toeslagenkennis per productieteam en acht vraagbaken die team overstijgend werken (o.g.v. toezicht en formeel recht) voor 50% van hun tijd.
Het MT besluit om per team een ½ FTE beschikbaar te stellen voor werkgroepen en bijkomende werkzaamheden.
Het MT neemt nog geen besluit over de team overstijgende vraagbaken; hiervoor is maatwerk nodig. Actie*
 3. *De compensatie op teamniveau van het productieverlies dat hiermee gemoeid gaat op teamniveau te compenseren.
Het MT gaat akkoord met het voorstel met de toevoeging dat de compensatie wordt meegenomen in de contractering en het productieplan.*
 4. *Het MT gaat akkoord met het voorstel om per proces een werkgroep in te stellen bestaande uit een adoptieteamleider, vertegenwoordigers van beleid en vaktechniek, kwaliteitsregie en een delegatie van de vraagbaken uit de productieteams. Aangevuld met procesbegeleiding vanuit programma BVKT.*
 5. *De opdracht aan deze werkgroepen te geven per proces te bepalen welke bestaande werkinstructie leidend zijn voor de huidige processen. Alsmede een toetsing van de instructies aan vigerende wet- en regelgeving, vaktechnische correctheid, en een toets op lees- en vindbaarheid voor de medewerkers. Het MT stemt in met deze maatregel met de toevoeging dat er ook een intervisiegroep wordt gevormd waar casussen ingebracht kunnen worden.*
 6. *Het MT gaat akkoord met het voorstel om als eerste te starten met werkgroepen rond de processen vraag en belcentrum, gevolgd door bezwaar.*
 7. *Voorstel is om de VACO verantwoordelijk te maken voor de coördinatie ten aanzien van de werkwijze rond het vervaardigen en het verspreiden van nieuwe werkinstructies.
Het MT besluit dat niet de VACO verantwoordelijk is maar de projectmanager. Besluiten worden genomen door de stuurgroep. Er is een goede afstemming nodig tussen projectmanager en VACO.*
 8. *Het voorstel is om de VACO onder directe hiërarchische aansturing van het MT-lid vaktechniek te plaatsen.
Het MT besluit tot functionele aansturing door het MT-lid vaktechniek.*
 9. *Het MT wil laten onderzoeken of het mogelijk is om, vooruitlopend op de adviesaanvraag, extra VACO vacatures open te stellen. Actie*
 10. *Het MT wil laten uitwerken hoe de vaktechnische lijn uitwerkt in de contacten met opdrachtgevers (o.a. de rol UHB, Adviesregie en ARO's). Actie*

D.3 IST en SOLL vaktechnische structuur

Toelichting:

- Er is een conceptuele schets gemaakt van de IST en SOLL voor de vaktechnische structuur binnen Toeslagen en besproken in de stuurgroep.

Afspraken:

- Het MT stemt in met de voorgenomen streef-organisatie voor Vaktechniek waarbij het exacte aantal medewerkers en hun functie niveau nog verder moeten worden uitgewerkt. Er wordt nu een globaal ontwerp uitgewerkt en op korte termijn met de OR besproken.

- Met adviesregie, vaktechniek en UHB in gesprek gaan over de contacten met de opdrachtgevers om te voorkomen dat niet over de juiste lijnen over vaktechniek wordt gecommuniceerd. Actie en

20190910

Op 6 september 2019 is een bijeenkomst van de commissie Donner over CAF 11 geweest. Afgesproken is dat TSL ten aanzien van de bestaande 302 zaken gaat beoordelen welke 'zwart' zijn (harde bevindingen), welke 'wit' (geen bevindingen) en welke 'grijs'. De grijze groep wordt in een aparte sessie met de commissie Donner doorgenomen, zodat er een referentiekader kan worden ontwikkeld. Dit moet in principe gaan fungeren als het kader waarbinnen de overige tienduizend zaken worden gewogen. Daarnaast is afgesproken dat niet wordt ingetreden in reeds afgeronde zaken.

Op 12 september a.s. is een gesprek gepland om (juridische) vragen van commissielid Hoogleraar Den Ouden te beantwoorden. De invorderingskant en de gevolgschade voor ouders heeft eveneens de aandacht van Den Ouden. Het LIC zal een aantal schrijnende casussen opleveren om de casuïstiek te illustreren. Begin oktober 2019 verwacht de commissie Donner een conceptrapport te kunnen presenteren. De eerste fase omvat het toekennen van het recht. Het beoordelen van mogelijke immateriële schade wordt pas in tweede instantie beoordeeld (deadline eind 2019). Een politieke vraag die de staatssecretaris nog moet beantwoorden, is of hij er principieel mee instemt dat Toeslagen de herbeoordeling zelf mag doen of dat een andere partij het eindoordeel dient te geven.

gaat aan de slag met het opzetten van een plan van aanpak.

D.2 Gesprek met ABDTOPConsult over Maatwerk in dienstverlening

Bijlage 1: "Aanbiedingsformulier Gesprek ABDTOPConsult Maatwerk in dienstverlening.docx"

Bijlage 2: "MT voorbereiding gesprek ABDTOPConsult 10 september"

Bijlage 3: "Regels en Ruimte – Verkenning Maatwerk in dienstverlening en discretionaire ruimte"

Bijlage 4: "Belastingdienst Toeslagen en de huurtoeslag.pdf"

van ABDTOPConsult (ABD) verzorgt een korte introductie. Er is veel aan de hand binnen uitvoerend Nederland en het aspect 'maatwerk' zal hierin zeker een plaats krijgen. Naast alle mogelijke vormen van digitalisering en zelfbediening is en blijft er namelijk een beperkte groep burgers die behoefte heeft aan maatwerk. Dit betreft enerzijds persoonlijke aandacht (klantcontactrelatie) en anderzijds inzicht in individuele rechten en plichten. De uitvoering dient beide kanten mee te nemen: grootschaligheid én maatwerk. Daarnaast dient er aandacht te zijn voor fraudebestrijding.

adviseert het MT TSL om het voorliggende rapport, met de focus op huurtoeslag, te bezien als een van de vele bouwstenen die voorhanden zijn om de juiste balans te vinden.

In de gevoerde gesprekken viel op dat de behoefte aan maatwerk vaak raakt aan brede schuldenproblematiek, waar grote politieke betrokkenheid mee is gemoeid. Het is noodzakelijk om brede schuldenaanpak op ordelijke wijze naar de uitvoering te brengen. Aangezien dit aan de achterkant van het proces is, dient tegelijkertijd aandacht te worden besteed aan vroegsignalering / preventie. Hier kan een gerichte inzet van data(analyse) volop kansen bieden, met de kanttekening dat de privacy geborgd moet zijn en voorsignalering een wettelijke taak moet zijn.

Vervolgens schetst kort enkele algemene conclusies:

- Het is van belang voor ogen te houden dat regels een middel zijn en geen doel.
- De opdrachtgevers zijn redelijk onzichtbaar op onderhavig dossier; zij zijn vooral reactief op het moment dat er incidenten zijn. Dit heeft te maken met capaciteit, middelen en prioritering.
- Binnen de driehoek uitvoering-beleid-politiek is evenwicht noodzakelijk; nu wordt de politiek alleen betrokken in geval van incidenten.
- Er is behoefte aan een meerjarenaanpak en meer aandacht voor het aspect leren (van elkaar). Maatwerk is vaak aan de achterkant (Bezwaar & Beroep) georganiseerd. Een belangrijke uitdaging is de ervaringen naar de voorkant te brengen; alertheid, proactief richting burger.
- Het complex van fijnmazige regels lijkt ietwat doorgeschoten. De vraag is of deze nog uitlegbaar zijn / begrijpelijk zijn voor de burgers. Het advies is te experimenteren met een andere aanpak.

In de management letter staat onder meer dat het belangrijk om de opdrachtgever aan boord te krijgen. Ook hier wordt de bevinding genoemd dat binnen de keten TSL vooral aan de achterkant (B&B) maatwerk is georganiseerd. De zogeheten Stellateams roepen een somber beeld qua toegankelijkheid op. Zij fungeren vooral als tussenoplossing en zouden structureel een plaats in de dienstverlening moeten krijgen. Taakbewustzijn c.q. het belang om vooraleerst rechtmatig te werken blijft overeind, maar daar horen andere waarden naast. Dit vraagt veel van het management: medewerkers dienen balans te vinden tussen rechtmatigheid en het gevoel voor de klant. Deze ontwikkeling heeft tijd nodig.

Vanuit het MT worden de volgende reacties opgetekend:

- De bevindingen zijn herkenbaar en passen in het totaalplaatje dat inmiddels helder wordt.
- In de afgelopen twaalf jaar is een buitengewoon efficiënt 'apparaat' ontstaan, maar was er geen sprake van incrementele aanpassingen. Inmiddels is de wil en bereidheid hoog om zaken anders te gaan aanpakken. Dit is evenwel een zware opgave.
- Om goede afspraken voor de voorkant van het proces te kunnen maken, is discussie met de opdrachtgevers nodig.
- Voor Toeslagen is het interessant om te leren van andere uitvoerders, die samen – als puntje bij paaltje komt – het voortouw zullen moeten nemen om meer maatwerk te bewerkstelligen.
- Het feit dat Toeslagen momenteel onder vuur ligt, kan ook worden gebruikt om stappen te maken in het verkrijgen van een nieuwe opdracht voor TSL. Dit vraagt om cultuurverandering, middelen, ruimte in wet- en regelgeving, andere perceptie van KPI's, heldere kaders en beslisbomen. Verandering gaat echter stap voor stap en vergt dus tijd.
- Het Zweedse model met basisregeling en maatschappen wordt genoemd, wat interessant is om te blijven volgen.
- Maatwerk dient de uitzondering te zijn en niet de regel.
- Het MT is geïnteresseerd in de manier waarop de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) haar hardheidsclausule heeft georganiseerd. In de keten TSL zit discretionaire bevoegdheid vooral bij invorderingen, maar daar is het onderzoek van ABD niet specifiek op gericht.
- Omdat voorsignalering nog een stap te ver is, zou een mogelijke tussenstap overwogen kunnen worden: snel reactief (in plaats van reactief aan de achterkant).
- Toeslagen dient bij voorkeur niet te afhankelijk te zijn van wijzigingen in wet- en regelgeving en systemen. Daarvoor zijn andere vormen van kennismanagement nodig, wat ook weer te maken heeft met cultuur en competenties (ontwikkelbaar of niet?). Nu vindt vooral sturing op productie en rechtmatigheid plaats.
- Over de manier waarop medewerkers zouden moeten insteken op maatwerkvragen is weinig bekend. Inmiddels wordt hierover wel wetenschappelijke kennis vergaard. Zo heeft de Universiteit Utrecht een methodiek ontwikkeld om representatieve groepen (eerstelijns klantcontact) te bevragen, waaruit inzichtelijk wordt wat het verschil is tussen medewerkers die een strak mandaat meekrijgen en medewerkers die een eigen afweging maken.

Tot slot geeft ☐ aan dat ABD in gesprek is met een vertegenwoordiging van de uitvoeringsorganisatie over het opzetten van een community, bedoeld om ervaringen uit te wisselen. Op het niveau van ABD en Gateway wordt nagedacht over het faciliteren van de driehoeksgesprekken. Een discussie over maatwerk zou het MT TSL dan kunnen helpen.

Op het moment dat ABD het overkoepelende rapport publiceert, wordt het MT TSL hierover tijdig geïnformeerd zodat het zich kan voorbereiden op mogelijke interne en externe reacties.

20190918

Op 17 september jl. is een gesprek met de nationale ombudsman geweest naar aanleiding van een onderzoek over etnisch profileren bij de rijksoverheid. TSL heeft duidelijk gemaakt dat zij bij klachtbehandeling niet registreert wat de etnische achtergrond van iemand is. Hierdoor was de kou snel uit de lucht.

De antwoorden op de aanvullende vragen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), die bij TSL op bezoek is geweest, gaan deze week (met een beperkte vertraging) de deur uit.

[] geeft aan dat volgende week de 302 dossiers rondom CAF bij de commissie Donner worden aangeleverd. De opzet van de herstelactie komt volgende week in het MT-overleg aan de orde. Als de publicatiedatum van het eerste rapport van de commissie Donner bekend is, dan weet TSL wanneer zij zaken kan gaan herstellen (één à twee maanden later).

De Auditdienst Rijk (ADR) heeft morgen afstemming met de commissie Donner over de vraag wat soortgelijke zaken zijn in relatie tot CAF11. Daarnaast zijn er zorgen over de tijdige oplevering van de gevraagde ADR-lijsten. Hiervoor is structurele en systematische inzet van resources nodig, wat nu nog niet kan worden gegarandeerd. Dit heeft wel de aandacht van het MT.

B.5 Memo Uitbreiden teams Toezicht in Leeuwarden en Heerlen

Bijlage 1: "Memo MT uitbreiden teams Toezicht in Leeuwarden en Heerlen 11092019.pdf"

[] geeft aan dat het feitelijk gaat om een reorganisatie zonder personele gevolgen (er valt geen werk weg). Het memo is ter inzage aan de OR gegeven, die evenwel moet realiseren dat het een concept is dat gaandeweg nog kan worden aangepast.

Tekstaanpassing pagina 1: de zin "Elke locatie krijgt er tenminste 1 team bij (afhankelijk van huisvesting)" wordt geschrapt omdat het geen uitgangspunt is, maar een resultante.

Ten aanzien van de inhoud merkt de voorzitter op dat TSL in 2020 te weinig uren kan maken en dus te weinig toezicht kan uitoefenen. De vraag is wat dit betekent voor de streefbezetting (opgesteld in maart 2019) en de snelheid van opschaling. Ofwel: moet de wervingsinspanning (4x 50 medewerkers) op Toezicht of op andere processen worden gezet?

[] voegt hieraan toe dat Casemanagement ook nog moet worden geïmplementeerd.

Waarschijnlijk wordt dit ter grootte van twee teams op E-niveau.

De [] constateert dat het MT een geactualiseerde streefbezetting nodig heeft, die vervolgens wordt gekoppeld aan de drie scenario's in het meerjarig financieel beeld.

Het memo wordt aangepast en generiek geformuleerd: "gezien de arbeidsmarkt en gezien de wervingsopgave van Toeslagen is het streven met twee teams te groeien. De verwachting is dat deze teams andere werkzaamheden gaan doen dan de werkzaamheden die momenteel in Leeuwarden en Heerlen plaatsvinden. Het MT vraagt instemming van de OR om de gevraagde twee teams te gaan inrichten."

De eerstvolgende stap is het afstemmen van het oprichtingsbesluit met de OR. Pas daarna komt de invulling van de teams aan de orde.

D.1 Memo Toezichtsuren 2020

Bijlage 1: "..."

Bijlage 2: "..."

[] heeft Handhavingsregie gevraagd te kijken naar hun acties, rekening houdend met meer toezicht en de actualiteit. Dit moest leiden tot een overzicht van acties die mogelijk geschrapt kunnen worden. Het MT wordt nu gevraagd aan te geven wat er nodig is om op enig moment met een plan te kunnen instemmen.

De [] redeneert bij voorkeur andersom: het dient een *opbouw*actie te zijn in plaats van een *schrappactie*. Ofwel: wat is er nodig om op een reële basis toezicht op Toeslagen uit voeren? Dit vraagt om een integrale visie op toezicht, wat koppelvlakken heeft met Quality Assurance en het Jaarplan 2020. De grenzen van wat Toeslagen *wil* doen, moeten helder in beeld komen.

Volgens [] ontbreken de contouren voor doorontwikkeling in het memo. Verder heeft Handhavingsregie niet aangegeven wat ze missen, zoals een validatiesteekproef die het mogelijk maakt om bijvoorbeeld te gaan monitoren op het percentage juiste aanvragen. De [] vindt het evenmin duidelijk welke elektronische vangnetten er zijn naast alle semi-geautomatiseerde en handmatige toezichtacties. Deze maken stuk voor stuk deel uit van het 'framework' toezicht en handhaving.

[] geeft aan dat het memo een andere en duidelijker opzet dient te krijgen voordat het kan worden voorgelegd aan de []. Bovendien sluit het aanbiedingsformulier niet aan op de feitelijke vraag. [] neemt het memo terug en past het aan. **Actie nr. ...** []

20190923

D.2 Memo Herbeoordeling CAF dossiers

Toelichting:

- Memo met een voorgestelde aanpak voor het herstel van de CAF 11 dossiers op basis van het door de Cie Donner te formuleren beleidskader wordt oriënterend door het MT besproken. Uitgangspunt is dat de hersteloperatie binnen Toeslagen plaatsvindt. In het memo wordt de beoordeling van de dossiers aan het Donner beleidskader gelegd bij leden van de taskforce. Het verwerken in TVS wordt gelegd bij bezwaar. [] onderzoekt de mogelijkheden om het informeren van betrokken burgers door de BelTel te laten doen. Het MT geeft een aantal aandachtspunten mee. [] neemt deze aandachtspunten mee in het plan van aanpak.

20191015

B.3 Globale beschrijving Vaktechnische structuur 0.9 ([])

Toelichting:

- Aan de hand van een reeks randvoorwaarden wordt een uitwerking van de gewenste toekomstige organisatiestructuur geschetst in de globale beschrijving versie 0,9 van 11 oktober 2019, inclusief een nieuw te vormen Team Vaktechnische Coördinatie (team VaCo). De voorgestelde wijzigingen leiden naast de vorming van dit team tot:
 - o Het aanwijzen van medewerkers in de productieteams in de rol van vaktechnisch adviseurs ([]);
 - o De herverdeling van vaktechnische werkzaamheden binnen de teams HHR-1 en Productieregie-1 en 2 elders binnen de organisatie;
 - o Een aanpassing van de werkwijze binnen het team produktieregie-2, kwaliteitsregie en het team handhavingsregie-1 ten aanzien van de vaktechnische ondersteuning.
- De voorgestelde verandering in structuur betreft een wijziging met personele consequenties, die leidt tot het vervallen van de functies vakspecialist wet- en regelgeving (team productregie-1) en (senior) beleidsmedewerker (team handhavingsregie-1).
- Met deze organisatie- en formatiewijziging sluit de directie Toeslagen aan bij de vaktechnische structuur van de andere onderdelen van de Belastingdienst.

Opmerkingen:

- De Globale beschrijving vaktechnische structuur versie 0,8 is in de stuurgroep BVKT besproken en is ter review voorgelegd aan CD O&P en SSO O&P, waarna in versie 0,9 de review opmerkingen zijn verwerkt.
- Na akkoordbevinding van het MT zal de Globale beschrijving worden aangeboden aan de OR Toeslagen met het verzoek om een zienswijze.

Besluit:

Het MT besluit tot akkoordbevinding van de Globale beschrijving inrichting vaktechnische structuur Toeslagen (inclusief Besluit voorbereidende fase) versie 0,9.

20191022

Presentatie Actieplan Communicatie TSL

[] van CDC geeft een presentatie over het Actieplan Communicatie.

Het Strategische Communicatieplan zal separaat worden toegestuurd.

De kernboodschap in het communicatieplan is als volgt:

- in de fraude aanpak Kinderopvangtoeslag is veel niet goed gegaan;
- impact voor de ouders is uit het oog verloren;
- de belastingdienst (TSL) betreurt dit zeer;
- betreffende ouders zullen tegemoet worden gekomen;
- zorgen dat in uitvoering meer ruimte is voor menselijke maat.

De [] heeft deze boodschap geaccordeerd.

20191105

A.2 Actualiteiten (vertrouwelijk)



- De staatssecretaris heeft toezeggingen gedaan over opzet / grove schuld (OGS), dit heeft impact op Toeslagen en met name CAP. Concreet betekent dit dat er geen beoordelingen op OGS meer worden uitgevoerd. Daar waar in het verleden sprake was van OGS met dwangmaatregelen, worden deze dwangmaatregelen stopgezet.

20191112

A.2 Actualiteiten

VERTROUWELIJK

- *Uitspraken Raad van State d.d. 23 oktober jl., acties en versnellingen*
Op basis van de concept notitie "Uitvoeringsconsequenties korte termijn uitspraken Raad van State (RvS) d.d. 23 oktober 2019" van 11 november jl. bespreekt het MT de maatregelen, die op korte termijn moeten worden genomen naar aanleiding van de RvS uitspraken. De op- en aanmerkingen vanuit het MT zijn verwerkt in de aangepaste concept notitie versie 0.9.  gaat in deze lijn het gesprek met VT en FJZ aan, waarna mogelijk opnieuw aanpassingen volgen. Daarna kan de notitie worden gebruikt voor de communicatie intern.

20191119

A.1 Aanpassing werkwijze voorkant van het proces

Toelichting:

- Het MT wordt gevraagd akkoord te gaan met:
 - voorgestelde aanpassing van de werkwijze in de processen U/U en Vraag (inclusief Belcentrum),
 - via de implementatiestrategie voor het invoeren van de werkwijze zoals opgenomen in het memo van 18 november 2019.

Opmerkingen:

- Voorgesteld wordt op kleine schaal in december te starten met de aangepaste werkwijze voorkant van het proces in één team U/U en één team Vraag. In januari wordt gekeken hoe de werkwijze verder vorm kan worden gegeven. Het MT verzoekt de stuurmaatregelen in het MT langs te laten komen.
- Het MT complimenteert het team productieregie 3.

Besluit:

Het MT besluit op kleine schaal in december te starten met de voorgestelde aanpassing van de werkwijze in de processen U/U en Vraag zoals opgenomen in het memo van 18 november 2019. Gestart wordt met één team U/U en één team Vraag.

20191127

Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)

- Naast CAF verdient ook de herziening van de KOT wetgeving door SZW de nodige aandacht. Het is aan SZW om de dubbelzinnigheden in de wet- en regelgeving te herzien en te repareren, zodat de regeling uitvoerbaar is voor Toeslagen.

B.3 Memo Uitsluitingen

Toelichting:

-  geeft een toelichting op het memo.

Opmerkingen:

- Het MT vraagt bepaalde terminologie aan te passen.
Voor volgende week verzorgt handhavingsregie een verdiepend memo waarover het MT een concreet besluit kan nemen. De juridische mogelijkheden voor behandeltermijnen worden daarin meegenomen. Voor 5 december a.s. is een besluit van het MT nodig.

20191203

A.2 Actualiteiten

- *Nieuw werkproces*
Bij de processen Vraag en Uitval/Uitworp is gestart met een nieuw werkproces, waarbij

(negatieve) beslissingen voor de burger collegiaal worden getoetst, uitgebreider onderbouwd en wordt getracht vooraf met de burger contact op te nemen. Voor deze processen geldt dat binnen één team per proces een pilot is gestart om de nieuwe werkwijze te beproeven. De bestuurder stuurt hierover formeel bericht naar de OR.

- *Boodschap ARO*

[] bericht dat hij een 'winstwaarschuwing' heeft neergelegd bij de opdracht gevende ministeries via de ARO's. Vanwege alle herstelwerkzaamheden KGB, CAF en KOT, veranderingen in werkwijze, borgen van de kwaliteit komt de continuïteit van het reguliere Toeslagen proces in gevaar.

B.5 Boetes gegevenslevering KOO ([])

Opmerkingen:

- Het memo 'Werkwijze opleggen boete in het kader van de maandelijkse gegevensleveringen kinderopvangorganisaties' van 18 november 2019 is opgesteld in afstemming met het programma verbetervoorstellen kinderopvangtoeslag en vaktechniek.

Besluit:

Het MT besluit in te stemmen met het uitgangspunt om gedurende het jaar 2020 in beginsel geen boetes aan kinderopvangorganisaties op te leggen in het kader van de maandelijkse gegevensoplevering. Het jaar 2020 zal worden benut om het boetebeleid op dit punt verder te ontwikkelen, juridisch te borgen en te implementeren.

Het MT besluit in te stemmen met het voorstel 'hoofddijnen boetebeleid' zoals omschreven in het memo 'Werkwijze opleggen boete in het kader van de maandelijkse gegevensleveringen kinderopvangorganisaties' van 18 november 2019'. Deze op hoofddijnen beschreven werkwijze zal in afstemming met betrokken partijen, zoals Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), UHB en vaktechniek nader worden uitgewerkt.

D.2 Memo maatregel verrekening KOT goedwillende burgers

Besluit:

Het MT besluit de Nationale ombudsman te informeren over de maatregel verrekening kinderopvangtoeslag voor goedwillende burgers. Het MT besluit dat de website en het behandelproces op dit punt zo spoedig mogelijk op orde worden gebracht.

20191210

- [] geeft een terugkoppeling over de CAF uitbetalingen. Bij de uitbetalingen wordt tegen praktische zaken opgelopen, zoals bankrekeningnummers die al drie jaren niet worden gebruikt. [] stemt met [] af welk telefoonnummer op de brief met de berekening wordt geplaatst.
- Per 1 januari 2020 komt er een speciaal telefoonnummer voor burgers die menen in een vergelijkbare situatie als CAF 11 verzeeld te zijn. KI&S, LIC en Toeslagen gaan in dit verband samenwerken onder leiding van [] van KI&S.
- [] geeft aan dat bij Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) is gemeld dat er door hoge werkvoorraden minder toezicht plaats kan vinden.
- Op 9 december jl. was de kick-off van het eerste team Vraag met betrekking tot het nieuwe behandelproces in navolging van U/U.
- Ook was op 9 december het overleg over het *Beleidsbesluit* "proportioneel toekennen". Op 13 december moet definitieve overeenstemming bestaan over de tekst van het beleidsbesluit. Ingangsdatum van het beleidsbesluit is 23 oktober jl., de datum waarop de Raad van State uitspraak heeft gedaan over dit onderwerp. Over eventuele terugwerkend kracht is nog niet beslist. Aan Toeslagen is gevraagd scenario's uit te werken. Na het reces

wordt gesproken over een hardheidclausule.

-