



Belastingdienst / Toeslagen

Graadt van Roggenweg 500
3531 AH Utrecht
Postbus 2092
3500 GB Utrecht

Contactpersoon

M 06 - [redacted]
[redacted]@belastingdienst.nl

memo

Benodigde capaciteit en opzet herbeoordeling CAF zaken

Datum

18 september 2019

Versie

Concept 0.9

Auteur

[redacted]

Kopie aan

[redacted]

[redacted]

[redacted]

Bijlagen

geen

Aanleiding

In de taskforce CAF worden de dossiers van ongeveer 300 betrokken burgers (CAF11 populatie) compleet gemaakt. Dit ten behoeve van beschouwing door de commissie Donner. Naar verwachting komt de commissie Donner medio oktober met haar aanbevelingen.

Aan productieregie is gevraagd, vooruitlopend op deze aanbevelingen, te bekijken wat er nodig is om de ongeveer 300 dossiers opnieuw te beoordelen en te bezien welke correcties / tegemoetkomingen per betrokken burger te realiseren zijn. Concreet is de vraag: hoeveel capaciteit kost het, wie zou dat kunnen doen, wat moet er in het systeem geregeld worden, waar moeten we rekening mee houden en hoe kunnen we dit het beste organiseren. In dit memo wordt op deze vragen antwoord gegeven.

Hoofdlijn

Het betreft 300 dossiers die zijn behandeld in het CAF11 project met betrekking tot de toeslagjaren 2012 t/m 2014 en behandeld in de periode van 2015 t/m heden. Uit de werkzaamheden van de taskforce komt naar voren dat de dossiers zeer divers van aard, achtergrond en inhoud zijn. Dit vraagt om een individuele herbeoordeling, waarvoor specialistische kennis van hoogwaardig niveau noodzakelijk is.

Toelichting

Bij het uitvoeren van de bedoelde herbeoordeling dient rekening gehouden te worden met het volgende:

hoeveel capaciteit kost het

Inschatting is dat de benodigde tijd om een dossier te doorgronden en de herbeoordeling te doen gemiddeld 8 uur per zal kosten. Dit gaat uit van medewerkers die nu binnen het de Taskforce werkzaam zijn en daardoor kennis hebben van de dossiers. Dat betekent per medewerker 4 dossiers per week. Hierbij dient ingepland te worden dat er een 4 ogen principe uitgevoerd wordt.

wie zou dat kunnen doen

Het standpunt is dat medewerkers welke CAF 11 dossiers hebben behandeld niet tevens betrokken mogen zijn bij de huidige CAF 11 gerelateerde werkzaamheden. Deze werkzaamheden vallen uiteen in 3 delen, beoordelen dossiers, communiceren met de burger over voorgenomen besluiten, verwerken resultaat van beoordeling in een beschikking:

Beoordelen van de dossiers

Het gaat om zeer specialistisch, hoog gekwalificeerd werk waar grote zorgvuldigheid bij nodig is. Hierbij passen medewerkers van F en I niveau het beste. Vanuit productieregie wordt nadrukkelijk geadviseerd deze herbeoordeling uit te laten voeren door de ongeveer 15 medewerkers die nu betrokken zijn bij het completeren van de dossiers voor de commissie Donner. Zij hebben immers al de nodige voorkennis opgedaan. Indien voor andere medewerkers wordt gekozen zal de benodigde tijd per dossier toenemen. Tevens zal de benodigde ondersteuning vanuit Kwaliteitsregie en Vaktechniek intensiever zijn, terwijl deze onderdelen van productieregie nu al op de grens van hun mogelijkheden werken.

Communiceren met de burger

Ook dit is specialistisch werk. Niet iedere medewerker is hiervoor opgeleid. Afgesproken op bestuurlijk niveau is dat asap na uitbrengen van advies Donner de CAF 11 burgers telefonisch worden benaderd. Ze krijgen dan op dat moment een procesmatig antwoord dat we met advies van Donner aan de slag gaan en dat ze binnen twee maanden een schriftelijk besluit krijgen. Hiervoor moet een belscript worden gemaakt. Daarna zal schriftelijk contact over het uiteindelijke besluit volgen. Voorstel is om dit werk te beleggen bij een klacht team of het stella team.

Verwerken resultaat van de beoordeling

Dit werk moet secuur gebeuren, maar hoeft geen afstemming met de klant of inhoudelijke dossier kennis. Dit kan in een bezwaar team plaatsvinden. Hiervoor kan de BoB voorziening gebruikt worden, dan wel kunnen de grondslagen in TVS aangepast worden zodat er een herberekening plaatsvindt. Te denken valt aan het bezwaar team 5 in Utrecht. Hier is ook kennis aanwezig van de procedure "oude jaren" die gebruikt wordt voor het toeslagjaar 2012 (en mogelijk ook voor 2013 gebruikt moet gaan worden na 1-1-19).

wat moet er in het systeem geregeld worden

In het systeem zijn er geen specifieke aanpassingen noodzakelijk. Alle benodigde functionaliteit is aanwezig.

waar moeten we verder rekening mee houden

- De RvS uitspraak van april 2019 is niet 1 op 1 toepasbaar op casussen voor die datum (geen terugwerkende kracht).
- Mogelijk wordt de 5-jaars termijn overschreden, hier moet expliciet een besluit over genomen worden.
- Onderscheid tussen burger tegemoet komen en bepalen schadevergoeding. Dit moet duidelijk zijn in de communicatie die we gaan opzetten.
- Er moeten nieuwe brieven komen, de telefonische spreeklijn moet uitgewerkt worden.
- De financiële tegemoetkoming op basis van de herbeoordeling zal normaliter verrekend worden met openstaande belastingschulden. Willen we dat? Of willen we een andere werkwijze?

- Uitbetalingen worden bij het vermogen opgeteld. Hiervoor geldt hetzelfde als bij KGB herstel en SVB tijdlijnen. Rekening mee houden met het moment van uitkeren.

hoe kunnen we dit het beste organiseren

Om zicht te krijgen op hoeveel de betrokken burgers aan toeslagen hebben misgelopen door de "zachte stop" is het wenselijk om een business/data analyse uit te laten voeren. Het beeld is dat de tijdelijk gestopte toeslag alsnog is uitbetaald. De burger heeft dus geen toeslagen misgelopen door de zachte stop. Dit kan binnen productieregie worden gecontroleerd.

Voorgesteld wordt om de herbeoordeling en de communicatie met de burger centraal in projectvorm, bij voorkeur binnen de taskforce, te organiseren. De administratieve verwerking bij voorkeur bij 1 bezwaar team, team 5 vanwege de kennis met oude jaren procedure, te beleggen.

Voor de benodigde capaciteit (2400 uur werk, ongeveer 15 FTE voor 5 weken bij 32 uur per week inzet, interne medewerkers leveren minder inzetbare uren, dus langer dan 5 weken inzet nodig) zou als eerste de reeds betrokken Taskforce-medewerkers in beeld zijn. Zij worden ondersteund door Kwaliteitsregie en Vaktechniek bij de uitvoering. De inzet van deze medewerkers moet gecompenseerd worden, daarvoor is het advies hiervoor een beroep te doen op andere organisatie onderdelen of extern in te huren bij een Fiscaal dienstverlener of accountancy bureau