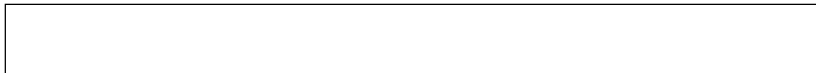


Presentatie voortgang

programma borging vaktechnische kwaliteit toeslagen

datum: 2 september 2019

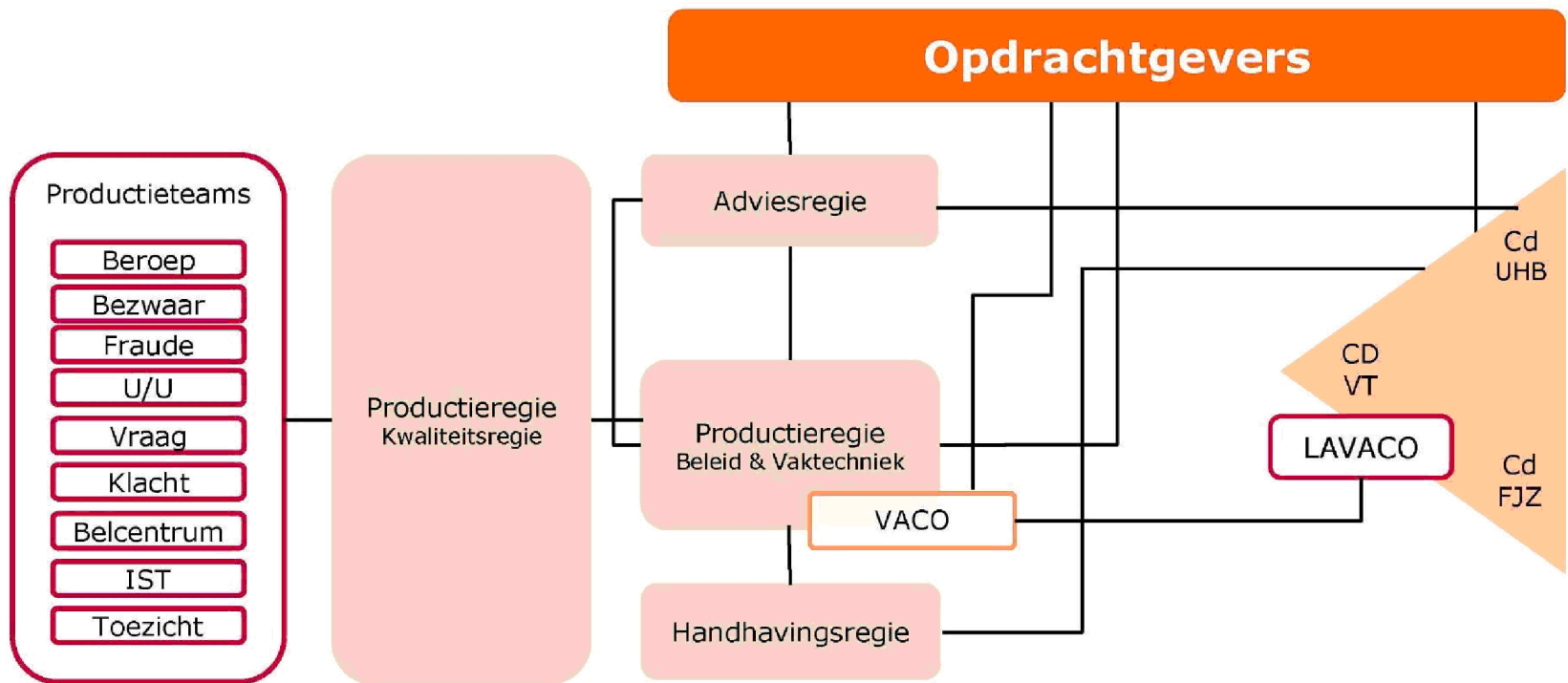


## Aanleiding

- 2<sup>de</sup> kamer brief oktober 2018 met daarin de bestuurlijke opdracht
  1. Intern onderzoek naar het informatiebeheer bij Toeslagen;
  2. Herbeoordeling van de lopende CAF 11-beroepszaken;
  3. Schadevergoeding vanwege schending van de redelijke termijn bij bezwaarafhandeling;
  4. **Verbeteren vaktechnische inbedding van Toeslagen in de Belastingdienst.**
- Plan van aanpak, opgesteld door Cd FJZ, Cd UHB en CD VT ism Toeslagen
- Programma Borging Vaktechnische Kwaliteit Toeslagen

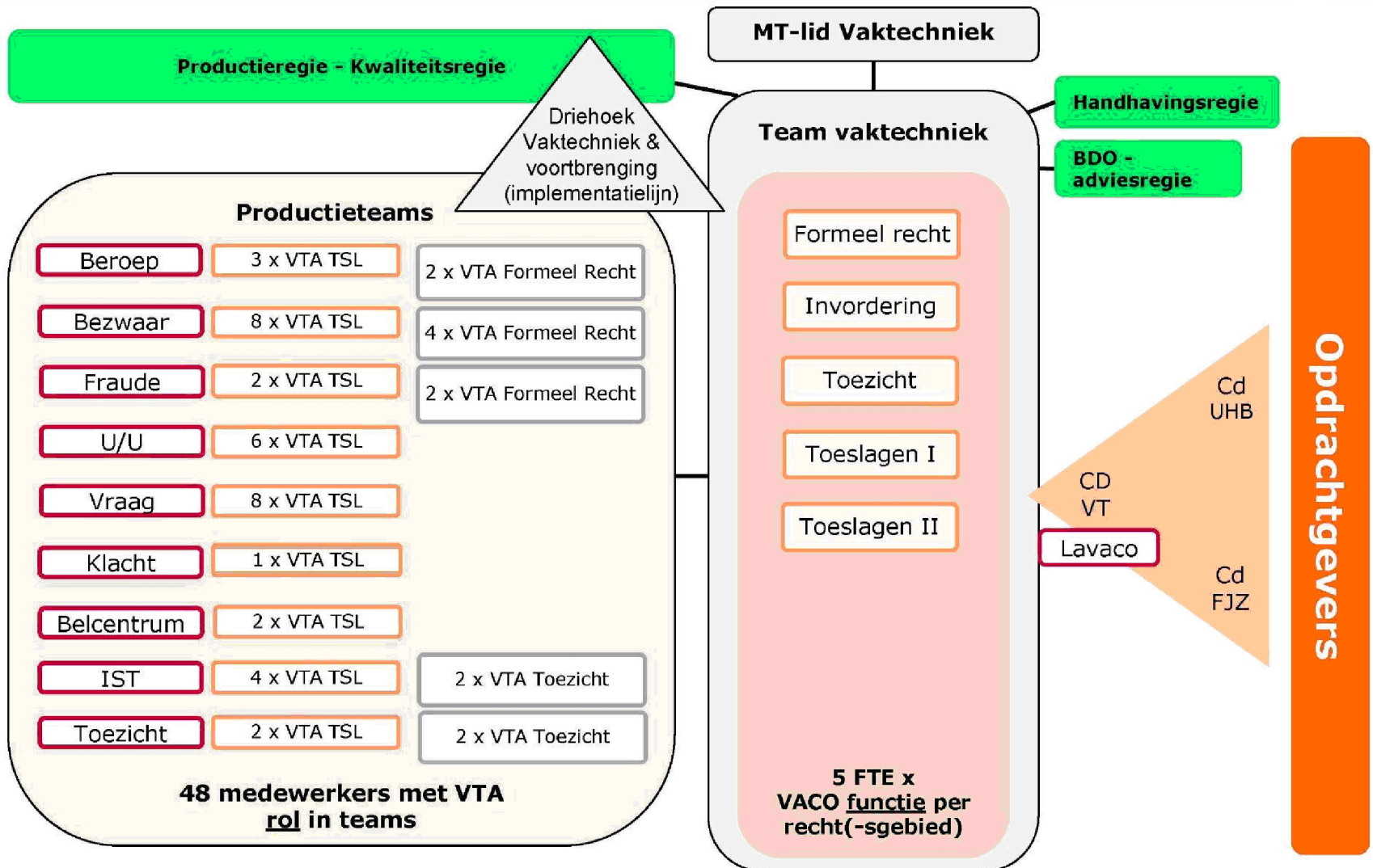
## Stand van zaken

- **Voorstel toekomstige vaktechnische structuur**
- Tijdelijke maatregelen vaktechniek

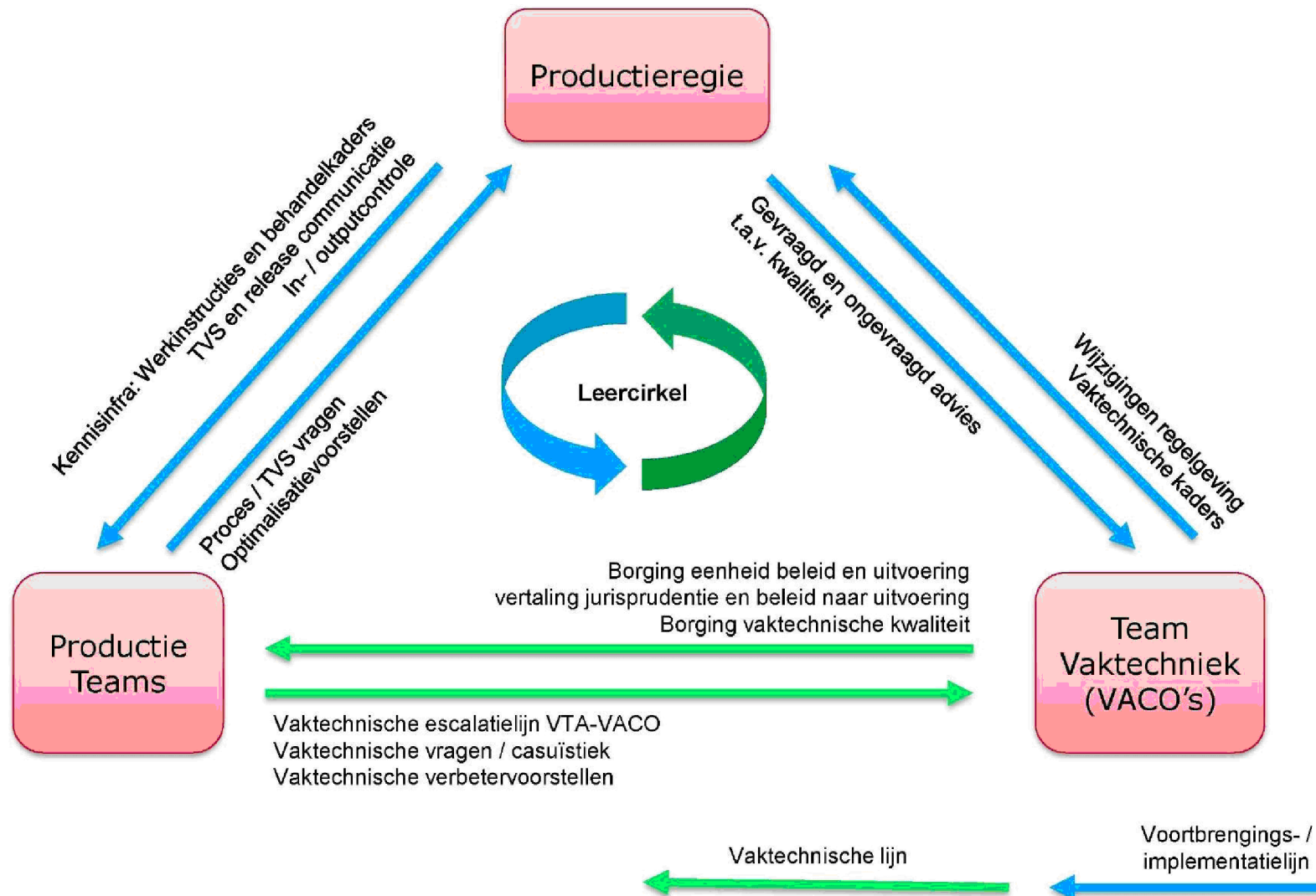


Vaktechnische lijnen

# Soll – concept vaktechnische structuur Toeslagen



## Driehoek vaktechniek en voortbrenging (implementatielijn)

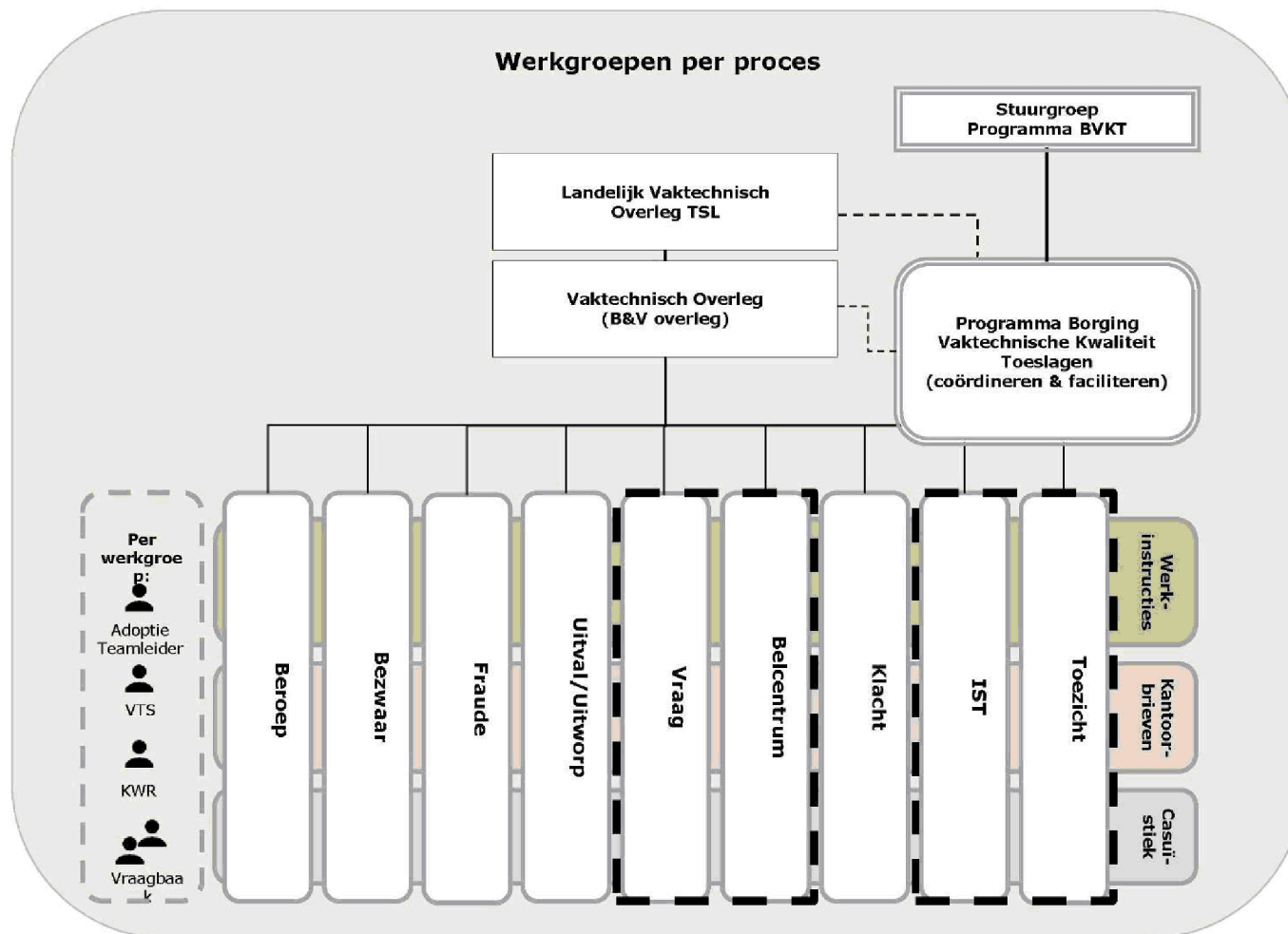


## Stand van zaken

- Voorstel toekomstige vaktechnische structuur
- **Tijdelijke maatregelen vaktechniek**

## Voorstel tijdelijke maatregelen vaktechniek

- stoppen met het zelfstandig vanuit de productieteams vervaardigen en verspreiden van (nieuwe) werkinstructies;
- 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 productieverlies dat hiermee gemoeid gaat op teamniveau te compenseren;
- werkgroep instellen per proces: een adoptieteamleider, vertegenwoordigers van B&VT, KWR en een delegatie van de vraagbaken uit de productieteams.
- de opdracht:
  - welke bestaande werkinstructie leidend zijn voor de huidige processen
  - toetsing van de instructies aan vigerende wet- en regelgeving, vaktechnische correctheid
  - toets op lees- en vindbaarheid voor de medewerkers
- starten met: proces vraag en belcentrum, gevolgd door proces bezwaar;
- de VACO verantwoordelijk te maken voor de coördinatie ten aanzien van de werkwijze rond het vervaardigen en het verspreiden van nieuwe werkinstructies.



## Vervolgstappen

- Bespreking RTO toekomstige situatie en tijdelijke maatregelen VT
- Besluitvorming MT
- Start tijdelijke maatregelen VT
- Start reorganisatietraject tbv toekomstige situatie ism SSO O&P
- Maandelijkse voortgang in groot productieoverleg