

Aan **Leden MT**
Leden kwartiermakersoverleg

Van

Datum **21 maart 2012**

Kenmerk

Kopieën aan

Inleiding

In de afgelopen periode hebben we in het kwartiermakersoverleg regelmatig gesproken over de positionering van rechtstoepassing en vaktechniek i.r.t. het uitgangspunt 'kennis laag in de organisatie'. Een eensluidend idee over wat dat betekent voor de processen die nu binnen het onderdeel Rechtstoepassing (Rtp) binnen het Kenniscentrum vallen en herbelegd moeten worden, hebben we nog niet. Dit memo beoogt daarover richting te geven aan een te nemen besluit. Als vertrekpunten is gekozen voor:

- de uitgangspunten en de besluiten van het MT Toeslagen,
- de nota infrastructuur vaktechniek Belastingdienst ([redacted])
- mijn interview met de [redacted]
- processen/taken en rollen binnen Rtp en de relatie tot de keten, IKB en stakeholders.

Positionering en werking van vaktechniek binnen de Belastingdienst

Landelijke taken:

Binnen klantbehandeling komen rechtstoepassing en handhaving samen. Bij *rechtstoepassing* gaat het over de vaktechniek van de middelen/toeslagen en bij *handhaving* over instrumenten als horizontaal toezicht, controle en handhavingscommunicatie. Vaktechniek van *Rtp* is gericht op eenheid van beleid: rechtmatig, rechtszeker en rechtsgelijk en *handhaving* op gedragsbeïnvloeding en responsief handhaven. Samenwerking en een eenduidige sturing zorgen dan voor optimale verbinding en afwegingen tussen deze disciplines.

Met het oog op borgen en bewaken van eenheid van beleid en uitvoering en samenhangende problematiek is de coördinatie van vaktechniek op landelijk niveau niet segmentgebonden. De thema's op landelijk niveau hebben een landelijke impact, zijn politiek/mediagevoelig, kennen (nieuwe) beleidsaspecten en hebben raakvlakken met andere kennisgroepen of landelijk opererende organisatieonderdelen (bijv. DGBel/LKB/LTO etc). In dit verband maakt ook het voeren van procedures (cassatie/hoger beroep) deel uit van de landelijk deponiteerde vaktechniek.

Kennis, informatie en samenwerking van het centrale naar het lokale niveau worden ondersteund door periodiek overleg, teamrooms, themasessies en bila's.

Standpunten van Rtp worden binnen de business besproken en via de bestuurlijk verantwoordelijke afgestemd met DGBel. Voor de vaktechnische inbreng binnen handhaving en in de advies- en implementatiefase van nieuwe wet- en regelgeving staat Rtp opgesteld i.s.m. DGBel. MT DGBel is uiteindelijk verantwoordelijk voor de politiek-beleidsmatige-media toets en is het gezicht naar de politieke leiding. (Op LKB zijn 19 landelijk coördinatoren.)

Regionale/lokale taken:

Binnen het klantbehandelingsproces zelf wordt de Rtp vaktechniek en eenheid van beleid geborgd door een lokale coördinator o.l.v. een lijnmanager. De coördinator is vraagbaak voor het middel en signaleert kwesties of vraagpunten naar een hoger niveau indien er middel- of segmentoverstijgende effecten optreden. Dit hogere niveau is op regio's gepositioneerd o.l.v. de regiodirecteur of op centraal/landelijk niveau onder de verantwoordelijkheid van de algemeen directeur.

Positionering en werking van vaktechniek binnen Toeslagen: centraal

In een aantal eerdere documenten (instelplan KC (nov.'10., evaluatie Rtp (sept'11)) is beschreven wat Rtp doet. Kernwoorden zijn: uitvoeringsgericht juridisch advies, procederen meervoudige kamer/Raad van State, inhoud opleidingen, juridische toetsing van proces en documenten, beoordeling voorgenomen wetten, beleid e/o jurisprudentie en vertaling naar uitvoeringsbeleid, beantwoorden van lle kamer of stakeholdervragen op wetsinterpretatie, reviews, initiëren van beleid (vb; boetebesluit, AWIR-evaluatie, IBO), uitspraken op juridische rareiteiten, deelname kennisgroepen (formeelrecht, PH, invordering. etc.

Kort gezegd de kerntaken van RTP zien op: advisering en beleidsbeïnvloeding, borging eenheid beleid en uitvoering en juridisch inhoudelijke en uitvoeringsgerichte advisering ofwel content- en kennisregie voor de ketenpartners toeslagen en stakeholders. Zij heeft als –onderdeel van het landelijk kantoor Rood - als landelijke kennisgroep de uitdaging te borgen dat Rtp vaktechniek (o.a.via uitvoeringbeleid en review) over alle toeslagen in alle processen bij alle samenwerkende strategische partners binnen en buiten B/Toeslagen geborgd is. Ook draagt zij er mede zorg voor dat maximale beïnvloeding plaatsvindt op voorziene of bij te stellen wet- en regelgeving of beleidsvoornemens. Gelet op de ontmanteling van DGBel voor Toeslagen en in dit kader de roep om versterking van de beleids(advies)functie betekent dat behoud en versterking van deze taken, gecombineerd met de functie van adviesregie, binnen Toeslagen als landelijk kantoor nodig is en blijft.

Rtp in relatie tot individuele klantbehandeling: lokaal

Net als bij Blauw heeft Rtp ook een taak de klantbehandelaars in de primaire processen te begeleiden en te informeren. Binnen Toeslagen zijn posten van burgers voor grofweg ruim 90% geautomatiseerd te behandelen. Borging van wet- en regelgeving is in de automaat gebouwd of is vastgelegd in behandelinstructies. Het resterende deel is een handmatig en beoordelingsproces, waarbij in de afgelopen jaren wet- en regelgeving en jurisprudentie fors zijn uitgekristalliseerd en nieuwe juridische feiten zich nauwelijks voordoen. Bovendien is de wet- en regelgeving van Toeslagen niet dusdanig complex dat de behandeling, van uitworp tot beroep, het (kennis)niveau en de functiebeschrijving van een F-medewerker (schaal 11) overstijgt. De zaken die overigens niet binnen de units konden worden afgedaan, bleken overigens veelal tegelijkertijd politiek en mediagevoelig te zijn, waarbij veel afstemming tussen management en DgBel nodig was (Fraudezaken, IND-kwestie..).

Versterking van kennis bij F-ers om aan hun functietaken te kunnen voldoen als vraagbaak en begeleider van de klantbehandelaars conform het afgeprocedeerde competentieprofiel is wel nodig. Als daarin wordt geïnvesteerd door de workload te verlagen, door strak op bezwaar en beroep te sturen en te investeren in het vereiste niveau van (mn F-)medewerkers o.b.v. analyse en leercirkel in de processen, dan is de kennis die nodig is in het primaire proces (incl fallback/handboek en afstemming Rtp) voldoende geborgd.

Conclusie:

Rechtsstoepassing en handhaving zijn verbonden door vaktechniek. Samenwerking en eenduidige aansturing zorgen voor een optimale verbinding tussen de disciplines. B/Toeslagen vervult een landelijke kennisregiefunctie met veel stakeholders. De outcome van vaktechnisch werk door Rtp en handhaving geniet de warme belangstelling van de politiek en van organisaties zoals CBP, Nationale Ombudsman, maar is ook van belang voor de gezamenlijke processen met ketenpartners t.b.v. eenheid van beleid en uitvoering. De kerntaak ligt derhalve in de content en kennisregie die nodig is om regie te houden op en samen te werken met Toeslagen en derden (blauw, voortbrengingsketen, invordering etc). Omdat het individueel klantbehandelingsproces relatief eenvoudig is, is het beleggen van vaktechnische kennis op F-niveau voldoende voor het onderdeel individuele klantbehandeling, mits ondersteund door periodiek overleg, kennisoverdracht, handboek en uitvoeringsbeleid.

Door positionering van het vaktechnische Rtp proces in het kwadrant Handhaving is sprake van:

- multidisciplinaire aanpak en eenduidige sturing op een optimale verbinding tussen deelbelangen van HHR, Rtp en C&DV en eenheid van beleid en uitvoering;
- accent op kerntaken en versterking van de beleidsvormende functie i.r.t. DGBel.
- aansluiting conform blauw en groen op de vaktechnische infrastructuur;
- gecoördineerde regie op samenwerking met ketenpartners en belangen stakeholders.