



Ministerie van Financiën

23/9-12.30-15.00 uur

[Handwritten signature]

TER INFORMATIE

Aan

Staatssecretaris

Directoraat-Generaal
Belastingdienst
Corporate Dienst
Communicatie

Inlichtingen

Anke Heun

T Anke Heun

Datum

Notitienummer
2019-0000154950

Auteur

Van

Bijlagen
1 bijlage

notitie

werkbezoek Belastingdienst, directie Toeslagen

Aanleiding:

Op maandag 23 september as. brengt u een werkbezoek aan de Belastingdienst, directie Toeslagen aan de Graadt van Roggenweg 500 in Utrecht.

Kern:

U krijgt een beeld van het project Verbetermaatregelen Kinderopvangtoeslag. Daarnaast brengt u een bezoek aan de Taskforce CAF en gaat u in gesprek met medewerkers die betrokken waren en betrokken zijn bij dit dossier.

Aanwezig:

Bij de onderdelen Verbetermaatregelen KOT en Taskforce CAF wordt u in de gelegenheid gesteld in gesprek te gaan met collega's die betrokken zijn bij de uitvoering, en om op de werkvloer aanwezig te zijn bij de uitvoering van de werkzaamheden. De introductie en begeleiding bij de verschillende onderwerpen zal verzorgd worden door:

- Agaath Cleynert, algemeen directeur Toeslagen;
- Leden van het managementteam Toeslagen: ☐ Wiersema (CAF en KGB Herstel), ☐ (Business Ontwikkeling/Verbetermaatregelen KOT en andere vernieuwingen), ☐ (plv. directeur bedrijfsvoering), ☐ (Handhavingsregie) en ☐ (Productieregie);
- ☐, ☐ en ☐,
Verbetermaatregelen KOT en andere vernieuwingen;
- ☐ de ☐ en ☐, Taskforce CAF.

Communicatie:

Van het werkbezoek maken we een kort filmpje. Op hoofdlijnen is de boodschap dat we de problemen uit het verleden oplossen en dat we samen hard ☐ aan een Toeslagen waar de menselijke maat ruimte krijgt. Het filmpje wordt een combinatie van u als voice-over en foto's van de diverse momenten waarop u in gesprek bent met medewerkers. We delen dit via uw Twitter-account. Daarnaast komt er een intern bericht over het werkbezoek en de verbetermaatregelen KOT om te delen binnen de Belastingdienst. Daarin wordt een link opgenomen naar deze tweet.

Programma en toelichting:

Het werkbezoek vangt om 12:30 uur aan en zal duren tot 15:00 uur. De volgende elementen komen aan bod:

	Tijdstip	Wat	Wie
1.	12:30	Ontvangst, introductie (incl. lunch)	Agaath Cleynert, algemeen directeur Toeslagen en leden van het managementteam Toeslagen
2.	13:00	Verbetermaatregelen KOT – case management en KOT-app	Gesprek met medewerkers die de pilot 'casemanagement' uitvoeren. Glimpse/preview van de KOT-app. Ontvangst en begeleiding door [] en [] [], projectmanagers Ontvangst door [], programmamanager Verbetermaatregelen KOT.
	13:20	Verbetermaatregelen KOT – gesprek met veldpartijen	Gesprek met veldpartijen, SZW-Kinderopvang en Toeslagen. Deelnemerslijst in de bijlage.
3.	13:40	Taskforce CAF – rondetafelgesprek: Ervaringen en dilemma's	Gesprek met medewerkers en (deel)projectleiders van de Taskforce. Ontvangst en begeleiding door [] de [] en [] [], programmamanagers Taskforce CAF
	14:00	Taskforce CAF – bezoek team	Bezoek aan het team dat bezig is met de oplevering van detailinformatie voor de ADR.
4.	14:10	Gesprek met medewerkers CAF11	25 – 40 medewerkers van Toeslagen die eerder bij CAF11 betrokken zijn geweest. Gespreksleider is [M175] van [], lid MT Toeslagen.
5.	14:50	Afsluiting	Agaath Cleynert en leden MT Toeslagen

Ad 1. Introductie (incl. lunch)

Agaath Cleynert, algemeen directeur Toeslagen, zal u ontvangen en de onderdelen van het werkbezoek introduceren. Zij en de leden van het managementteam van de directie Toeslagen zullen met u in gesprek gaan over de recente ontwikkelingen rond de directie Toeslagen, en u een beeld geven hoe deze ontwikkelingen en het leiderschap, de cultuur en de gewenste vernieuwing elkaar beïnvloeden en samenhangen.

Ad 2. Verbetermaatregelen KOT

De Verbetermaatregelen KOT hebben tot doel de (grote) terugvorderingen van kinderopvangtoeslag terug te dringen. In nauwe samenwerking met SZW-Kinderopvang en in samenspraak met branche- en ouderorganisaties worden deze verbetermaatregelen uitgewerkt. U spreekt op 9 oktober met uw ambtsgenoot van SZW o.a. over dit programma.

U wordt meegenomen in de onderhanden zijnde verbeteringen zoals de persoonlijke begeleiding van burgers (casemanagement), verdere uitbouw van digitale dienstverlening (onder meer een nieuwe app) en afspraken met kinderopvangorganisaties over levering van gegevens. Onderwerp van gesprek daarbij is onder meer de samenwerking tussen Toeslagen en SZW-Kinderopvang bij deze verbetermaatregelen. U krijgt een preview van de nieuwe KOT-app, en u gaat in gesprek met medewerkers die in het kader van de pilot 'casemanagement' telefonisch contact met burgers onderhouden.

Op 23 september tussen 13.00 en 15.00 uur was reeds een overleg met de branche- en ouderorganisaties en met SZW-Kinderopvang gepland. U heeft gelegenheid om een gedeelte van dit overleg mee te maken en in gesprek te gaan met de deelnemers. Uw bezoek zal aan het begin van de vergadering aangekondigd worden. In bijlage 1 vindt u een overzicht van de verwachte deelnemers.

Uw ambtsgenoot van SZW heeft bij de aankondiging van de verbetermaatregelen KOT aangegeven dat een goede samenwerking met de vertegenwoordigers van ouders en ondernemers in de kinderopvangsector voorwaarde is voor een succesvolle implementatie van de verbetervoorstellen KOT (TK 2017-2018, 31 322, nr. 361). Het belang van deze samenwerking wordt door de Belastingdienst en door SZW onderkend. Door middel van uw bezoek aan de vergadering met de veldpartijen kunt u een beeld krijgen van hoe deze samenwerking vorm krijgt en geeft u blijk van het belang dat wordt gehecht aan de samenwerking met de veldpartijen.

Ad 3. Taskforce CAF

De Taskforce CAF is onder meer belast met de uitvoering en coördinatie van de werkzaamheden die de Belastingdienst moet uitvoeren om de Commissie ~~EXDONNER~~¹ en de ADR in staat te stellen hun onderzoeken uit te voeren, en met het herstel naar aanleiding van de uitkomsten van deze onderzoeken. Daarnaast houdt de Taskforce op een veelheid aan onderwerpen die voor dit dossier van belang zijn de lijnen bij elkaar. Voor de Taskforce ontvangt Toeslagen ondersteuning van andere onderdelen van de Belastingdienst, onder meer van de directies Midden- en kleinbedrijf (MKB), Grote Ondernemingen (GO), Switch, het Landelijk Incasso Centrum (LIC) en van data-analisten van Datafundamenten & Analytics (DF&A) en Toeslagen.

U krijgt de gelegenheid met medewerkers die betrokken zijn bij de Taskforce in gesprek te gaan over hun ervaringen en over de dilemma's waar zij zich voor geplaatst zien.

Aansluitend brengt u een bezoek aan de medewerkers van de Taskforce, afkomstig van Switch en de directie MKB, die bezig zijn met de voorbereiding van dossiers voor de onderzoeken van de Commissie ~~EXDONNER~~ en de ADR. Zij reconstrueren de behandeling van de ca. 10.000 ouders die betrokken zijn geweest in de ongeveer 170 overige CAF-zaken.

Ad 4. Gesprek met medewerkers betrokken bij CAF11

Tussen 14.10 uur en 14.50 uur gaat u in gesprek met medewerkers van de directie Toeslagen. Medewerkers van (in ieder geval) de teams Integraal Subjectgericht Toezicht (IST), Bezwaar, Beroep, Handhavingsregie en Beleid en

Vaktechniek, die eerder met de CAF11-zaak te maken hebben gehad, zullen in de gelegenheid gesteld worden zich voor dit gesprek aan te melden. Om voldoende ruimte te geven voor interactie streeft Toeslagen naar een deelnemersaantal van tussen de 25 en 40 medewerkers.

Ad 5. Afsluiting

Het managementteam ontvangt aan het eind van uw bezoek graag uw reflectie op het werkbezoek.

Achtergronddocumentatie:

- Bijlage 1. Overleg veldpartijen Verbetermaatregelen KOT
In het programma is voorzien dat u gedurende 15 – 20 minuten aansluit bij het overleg tussen Toeslagen, SZW-Kinderopvang en de veldpartijen dat plaatsvindt tussen 13.00 en 15.00 uur. In de bijlage staan de namen en organisaties van de genodigden, de hoofdpunten van de agenda en onderwerpen die de aanwezigen tijdens uw aanwezigheid mogelijk ter sprake kunnen brengen.

Overige informatie:

U bent aangemeld op de locatie en er is een parkeerplaats gereserveerd. U kunt zich melden bij de receptie. Agaath Cleyndert, algemeen directeur Toeslagen, ontvangt u bij de receptie. Zij is te bereiken op 06 - 50 86 90 80. Het secretariaat van Toeslagen is te bereiken op 06 - 18 60 27 37.

De ingang van de parkeergarage is aan de zijkant van het gebouw: vanaf de A2 (parallelbaan) afrit 8, richting Utrecht-Centrum. Direct voorbij Graadt van Roggenweg 500 bij de verkeerslichten rechtsaf, daarna rechts aanhouden.
<https://goo.gl/maps/s5ZEogSYqvctV8wz9>

Bijlage 1. Overleg veldpartijen Verbetermaatregelen KOT

Naam genodigde:	Organisatie:
	Toeslagen
	SZW Directie Kinderopvang
EXBMK2 * EXBMK1	Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang (BMK)
EXVGB1 EXVGB2	Vereniging GastOuderBranche (VGOB)
EXSWN1	Sociaal Werk Nederland
EXBOINK1 EXBOINK2 EXBOINK3	Belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang (BoinK)
EXBK1 EXBK2 	Brancheorganisatie Kinderopvang (BK)
EXVWO1	Voor Werkende Ouders (VWO)

De volgende onderwerpen worden volgens planning tijdens de bijeenkomst besproken:

- Terugkoppeling van de vaststelling van de aansluitstrategie voor kinderopvangorganisaties die nu nog niet maandelijks gegevens leveren; deze hebben we de afgelopen periode uitvoerig met de branche besproken en laten vaststellen in het directeurenoverleg en de stuurgroep SZW-Belastingdienst.
- Consultatie voor de aanpassing van de Regeling WKO.
- Mondeling, op hoofdlijnen de inhoud van de brief die SZW in samenspraak met u voor het herfstreces naar de Tweede Kamer wil sturen.
- Communicatieplan.
- Verantwoordelijkheidsverdeling bij het aanleveren van gegevens van ouders door KOO's aan de Belastingdienst.

Aangezien de mogelijke aanwezigheid van de staatssecretaris aan het begin van het overleg aangekondigd wordt, wordt de genodigden niet vooraf gevraagd om gespreksonderwerpen. Van de kant van Toeslagen is de verwachting dat de volgende onderwerpen mogelijk ter sprake worden gebracht:

- CAF11
- Een deel van de genodigden (zoals Voor Werkende Ouders) heeft nog steeds voorkeur voor directe financiering.
- De ouderorganisaties hechten veel belang aan communicatie en aan privacy van ouders.
- De brancheorganisaties kunnen de administratieve lasten van de te intensiveren gegevensleveringen ter sprake brengen. In dat verband is van belang dat u en uw collega van SZW de samenwerking tussen de beleidsfunctie, de uitvoerder en de veldpartijen heel belangrijk vinden, en dat de intensivering van de gegevenslevering plaatsvindt met als doel de dienstverlening aan onze 'gezamenlijke klanten', namelijk werkende ouders en hun opgroeiende kinderen, te verbeteren.

*: tot 2017 kamerlid voor de SP, sinds 2018 lid van GroenLinks

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp: DGBD 154950 Werkbezoek Toeslagen
 Nummer: 2019-0000020344
 Algemeen taakverzoek: BDG: advies aan DGBD om te paraferen. [19/09-SM]
 graag zsm paraferen

Document: Notitie Werkbezoek aan Toeslagen 23-9 (2019-0000154950)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
Uijenbroek, JIM (E16) (MT)	19-09-2019, 15:09	DGBD Paraferen
[redacted] (COMM)	19-09-2019, 11:01	COMM voor DGBD Paraferen
[redacted]	19-09-2019, 10:26	DGBD/C&F KOP Paraferen
Cleyndert, AC (Agatha) (P-DGBEL)	19-09-2019, 09:02	DGBD/Toeslagen Paraferen
[redacted] (BEDRIJF)	19-09-2019, 08:58	DGBD/ CD Communicatie Paraferen

✓ 21/9/19