



TER INFORMATIE

Aan

SG

notitie

werkbezoek Belastingdienst

Aanleiding:

Op dinsdag 12 november a.s. brengt u van 10.00 – 12.00 uur een werkbezoek aan Belastingdienst, directie Toeslagen aan de Graadt van Roggenweg 500 in Utrecht.

Kern:

Hoofdonderwerpen voor uw werkbezoek zijn maatwerk in dienstverlening (mogelijkheden, knelpunten, best practices) en de behandeling van de CAF-zaken (Taskforce).

Aanwezig:

- U wordt ontvangen door Agaath Cleynert, algemeen directeur Toeslagen, en de leden van het managementteam Toeslagen: ☐ Wiersema (CAF en KGB Herstel), ☐ (Business Ontwikkeling / Verbetermaatregelen KOT en andere vernieuwingen), ☐ (plv. directeur, bedrijfsvoering), ☐ van ☐ (Handhavingsregie) en ☐ (Productieregie). Zij zullen aanwezig zijn bij het gesprek over Maatwerk in dienstverlening.
- ☐ zal u begeleiden tijdens het bezoek aan project en uitvoering Casemanagement. ☐ is projectleider van deze ontwikkeling.
- Bij het gesprek met de taskforce CAF zal ☐ Wiersema aanwezig zijn. U wordt ontvangen door ☐ de ☐, ☐ en ☐ vanuit het programmamanagement. U kunt in gesprek met diverse leden van de taskforce CAF.
- ☐ verzorgt de begeleiding tijdens het gesprek met medewerkers van de teams Bezwaar en teams Beroep.

Communicatie:

- Een vooraankondiging en een korte impressie van het werkbezoek om intern te delen op intranet (Belastingdienst.Vandaag, onderdeel Toeslagen)
- Een verslag van het werkbezoek om intern te delen via Rijksportaal

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Corporate Dienst
Communicatie

Inlichtingen
Ank Heun

Datum
31 oktober 2019

Notienummer
2019-000180944

Auteur

Van
directeur-generaal
Belastingdienst

Bijlagen

*Wel er goed
uit
wie goed
er mee
gaan
BORA*

Programma en toelichting:

Het werkbezoek vangt om 10:00 uur aan en zal duren tot 12:00 uur. De volgende elementen komen aan bod:

	Tijdstip	Wat	Wie
1.	10:00 uur	Ontvangst en introductie	Cleyndert
2.	10:10 uur	Maatwerk in dienstverlening	Cleyndert
3.	10:40 uur	Maatwerk in dienstverlening – casemanagement	
4.	11:00 uur	CAF – taskforce	Wiersema
5.	11:30 uur	Gesprek met medewerkers uit teams Bezwaar en Beroep	
6.	11:50 uur	Afsluiting	Cleyndert

Ad 1. Introductie

U wordt ontvangen door Agaath Cleyndert, alg. directeur Toeslagen, en de leden van het managementteam Toeslagen.

Ad 2. Maatwerk in dienstverlening

Vanaf de start van Toeslagen is de opdracht geweest de uitvoering te laten rusten op drie pijlers: 1. dienstverlening gericht op het verlenen van ondersteuning bij het doen van aanvragen, waaronder het bevorderen van de zelfredzaamheid van belanghebbenden en het minimaliseren van de nodige inspanning van de kant van de belanghebbende (klantgerichtheid), 2. toezicht en correctief optreden daar waar onjuiste toekenning dreigt, gericht op het borgen van de rechtmatigheid van de toekenningen, en 3. doelmatigheid van de uitvoering. Vanaf de start van de toeslagen hebben binnen dit kader accentverschuivingen plaatsgevonden. Op dit moment is er toenemende aandacht voor het voorkomen van problematische schulden en het bieden van maatwerk. U kunt in gesprek met het managementteam van Toeslagen over onder meer:

- (praktische) veranderingen die Toeslagen ingezet heeft;
- voorwaarden en stimuli voor het doorzetten van deze ontwikkeling, zoals de betrokkenheid van eigenaar, opdrachtgevers en toezichthouders, de vormgeving van beleidsinstrumenten, de sturing en verantwoording (incl. prestatie-indicatoren), de kwalitatieve en kwantitatieve personele bezetting en de cultuur;
- de manier waarop Toeslagen, in haar rol als uitvoerder van beleidsinstrumenten en daardoor als schakel tussen beleid en maatschappij, bij verschuivende accenten duurzaam kan blijven voldoen aan politieke en gerechtvaardigde maatschappelijke verwachtingen.

Ad 3. Maatwerk in dienstverlening - casemanagement

Als onderdeel van de verbetermaatregelen kinderopvangtoeslag introduceert Toeslagen het 'casemanagement'. Burgers die kinderopvangtoeslag ontvangen en die een groot risico lopen op een grote terugvordering, worden persoonlijk benaderd en begeleid. U krijgt een toelichting op de opzet van het casemanagement, en u wordt in de gelegenheid gesteld te spreken met medewerkers die betrokken zijn met de uitvoering van het casemanagement.

Ad 4. CAF – taskforce

De Taskforce CAF is onder meer belast met de uitvoering en coördinatie van de werkzaamheden die de Belastingdienst moet uitvoeren om de Commissie DONNER1 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.

Ad 5. Gesprek met medewerkers uit teams Bezwaar en Beroep

De recente uitspraken van de Raad van State en andere ontwikkelingen die met zich meebrengen dat meer rekening gehouden wordt met de menselijke maat, hebben onder meer gevolgen voor de werkzaamheden van de teams Bezwaar en de teams Beroep. U kunt in gesprek met medewerkers uit deze teams over de gevolgen die deze ontwikkelingen voor hun werk hebben.

Achtergronddocumentatie:

- Bijlage 1 Conclusie en aanbevelingen Regels en ruimte - Verkenning Maatwerk in dienstverlening en discretionaire ruimte
Deze bijlage bevat de conclusies en aanbevelingen uit het rapport en de organisatiespecifieke terugkoppeling naar aanleiding van het onderzoek van de huurtoeslag.

Overige informatie:

U bent aangemeld op de locatie en er is een parkeerplaats gereserveerd. U kunt zich melden bij de receptie. Agaath Cleynert, algemeen directeur Toeslagen, ontvangt u bij de receptie. Zij is te bereiken op 04- Het secretariaat van Toeslagen is te bereiken op .

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/s5ZEoqSYqyctV8wz9>

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp: DG BD 180944 Notitie werkbezoek Toeslagen
 Nummer: 2019-0000023731
 Algemeen taakverzoek: BDG: advies aan DGBD om te paraferen. LG 31/10
 graag paraferen zoals besproken met
 Akkoord van Toeslagen zal als mail worden toegevoegd

Document: Notitie werkbezoek SG Toeslagen (2019-0000180944)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
Uijlenbroek, JIM (E16) (MIT)	31-10-2019, 16:12	DGBD Paraferen
COMM)	31-10-2019, 10:47	COMM voor DGBD Paraferen
(BEDRIJF)	31-10-2019, 10:11	DGBD/ CD Communicatie Paraferen