



TER ADVISERING

Aan

[redacted] Belastingdienst
[redacted] Belastingdienst
[redacted] Control en Financiën Belastingdienst
[redacted] Toeslagen

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

[redacted]
[redacted]@minfin.nl

Datum
18 juni 2019

Notitienummer
2019-000099373

Auteur
[redacted]
C&F/DO Control PP

Bijlagen
1. 1e VMR 2019 Toeslagen
2. Verslag 3^e VMG 2018

notitie

gespreksnotitie viermaandsgesprek 2019 Toeslagen

Aanleiding

Op donderdag 20 juni 10.00-11.00 uur bespreekt u de 1e viermaands-rapportage (VMR) met de [redacted] Toeslagen [redacted]. Daarnaast zijn [redacted] C&F) en [redacted] C&F) bij het gesprek aanwezig. Onderstaand treft u de gespreksnotitie aan naar aanleiding van de 1^e VMR. Hierover heeft afstemming plaatsgevonden met Toeslagen.

1. Belangrijkste bespreekpunten

Toeslagen maakt een bewogen tijd mee. Toeslagen en hiermee de Belastingdienst liggen onder een vergrootglas vanuit de media en de politiek. De CAF-11 zaak en de Herstelactie Wet Kindgebonden Budget (WKB) vergen veel inzet van de medewerkers en bestuurders van zowel Toeslagen en de concerndiensten van DGBD in het algemeen. In deze periode waar nagenoeg alle bestuurlijke aandacht is besteed aan genoemde zaken, kan Toeslagen toch enkele successen aanreiken. Het ziekteverzuim vertoont aanhoudende dalende cijfers, het toezichtplan 2019 is bijgesteld binnen de marges van de rijksbrede indicatoren en de evaluatie over de inzet van Toeslagen op de businesscase fraude en de bijbehorende fraudemonitor is naar tevredenheid besproken in het OOT. Last but not least is het project Gegevensfundament in mei afgerond met een succesvolle migratie van AWS+ naar SAS Grid als resultaat.

Naast deze successen voor Toeslagen, zijn er zorgpunten die nadere aandacht verdienen. Deze worden hieronder uiteengezet.

a) Bezetting en werving Toeslagen (incl. Herstelactie WKB)

De bezetting van Toeslagen blijft achter bij de verstrekte middelen voor 2019 (budget en formatie). Ondertussen heeft Toeslagen haar na te streven bezetting op functie- en locatieniveau opgesteld. Het doel is om flink te blijven werven door onder andere uitzendkrachten in vaste dienst aan te nemen en eind 2019 zelfs boven de formatie te eindigen, mede anticiperend op aanhoudende uitstroom. In een apart schrijven aan de [redacted] Instroom BD is medio juni de wervingsambitie van Toeslagen aangegeven.

Onzekerheid heerst echter nog over de formatie 2020 en verder, waarin weer een krimp is voorzien van ca. 80 fte. Deze krimp heeft alles te maken met de in 2016 voorziene overdracht van de KOT aan DUO. Toeslagen is van mening dat het een stabiele formatie voor de komende jaren nodig heeft, in lijn met de huidige formatie 2019. Dit vergt extra middelen boven de huidige toegekende middelen.

- U wordt geadviseerd de discussie met Toeslagen over formatie en middelen voor 2020 naar voren te halen (bespreken in 3^e budgetbrief). Als Toeslagen nu al moet voorsorteren op een dalende formatie vanaf 2020 heeft nu intensief werven (anders dan opvang van uitstroom) weinig zin.

Om de toegezegde dubbele procesvertegenwoordiging waar te kunnen maken conform de toezegging van de Staatssecretaris, worden onconventionele maatregelen ingezet, zoals het oprichten van een zomertaskforce waarvoor vertrokken medewerkers gevraagd worden weer tijdelijk werk voor Toeslagen te doen. Daarnaast vindt tijdelijk externe inhuur plaats. Het Plan van Aanpak Herstelactie WKB is in samenspraak met SZW opgesteld en de eerste proefruns draaien al. Afspraken omtrent de gefaseerde inhuur van ca. 80 uitzendkrachten voor de projectorganisatie in Den Haag zijn gemaakt met het uitzendbureau.

b) CAF 11

Dit dossier is afgelopen weken zeer intensief met u en de Staatssecretaris besproken. De laatste actualiteit kan tijdens dit gesprek toegelicht worden door dTsl.

c) Tijdigheid van uitbetalingen staat onder druk

De KPI 'tijdigheid van de uitbetalingen' laat sinds eind 2018 een lagere waarde zien. Dit is een gevolg van de noodzakelijke aanpassing van het validatieproces van nieuw opgegeven bankrekeningen. Samen met CAP gaat Toeslagen na of de aansluiting op het Verwijzingsportaal Bankgegevens van MinJenV vanaf medio 2019 tot voldoende verbetering gaat leiden, of dat andere maatregelen nodig zijn. Waar nodig licht dTSL verder toe.

d) Vertraging van de pilots casemanagement Verbetermaatregelen KOT

Bij het voorbereiden van pilots casemanagement in het kader van de verbetervoorstellen KOT is gebleken dat de gegevens van kinderopvangorganisaties minder betrouwbaar zijn dan werd verwacht. De pilots en daarmee het aantal te leveren uren voor de verbetervoorstellen KOT zijn hiermee vertraagd.

- Wat betekent deze voorziene vertraging voor het Verbeterprogramma KOT? Schuift alles door in de tijd?

2. Afspraken/actiepunten uit het vorige VMR-gesprek

	Actie n.a.v. vorig VMG-en	Wie	Stand van zaken
1	Wervingsactie opnieuw bezien en waar mogelijk opschalen.	dTSL	Loopt continu.
2	informatie zal ingewonnen worden bij Doc-Direkt waar TNO met succes een opzet voor meer gevarieerd werk heeft gelanceerd.	dTSL	Afgerond. Een afspraak is gemaakt.
3	Opstellen van een actueel Toezichtplan 2019 met een impactanalyse van de mindere toezichtcapaciteit op de na te streven KPI's	dTSL	Afgerond in februari 2019 en besproken met
4	Opstellen van een analyse ter verbetering van productiviteit en inzetbaarheid.	dTSL / C&F	Loopt nog.
5	Toeslagen stelt een <i>arbeidsmarktanalyse</i> op (inclusief impact verhogen uurtarief voor uitzendkrachten) en zoekt hiervoor contact op met CFD. Ook de impact van een <i>hoger uurtarief</i> op de zittende uitzendkrachten en vast personeel wordt meegenomen.	dTSL	Afgerond. Gekozen is voor een andere structurele oplossing. Het onderwerp vraagt zorgvuldigheid bij het volgen van contractafspraken met de uitzendorganisaties in de juridische context van inkoopbeleid en medezeggenschap.
6	Uitzoeken of herstelactie WKB een domino-effect heeft op rechtmatigheid andere toeslagsoorten.	dTSL	Afgerond. Herstelactie WKB kan inderdaad effect hebben op andere toeslagsoorten.
7	Rapporteren over de voortgang van RI&E.	dTSL	Afgerond. Er liggen meerdere verbetervoorstellen voortkomend uit de RI&E, die opgepakt en uitgevoerd kunnen worden. Dit vraagt veel van de teamleiders en vereist optimale ondersteuning en

			adviezen van experts van het SSO O&P.
8	De nadere uitwerking van de Herstelactie WKB wordt besproken met alle betrokken partijen.	dTSL	Afgerond. Plan van Aanpak is opgeleverd en UTNS zal voor het reces worden opgeleverd.
9	Aanbeveling No opvolgen: sturen gepersonali-seerde brief aan co-ouders (nov 2019)	dTSL	Loopt nog.

- U wordt geadviseerd de voortgang op de volgende actiepunten kort te bespreken:
- Ad 2: Heeft de afspraak al plaatsgevonden, en wat kan DocDirect bieden?
 - Ad 5: Op welke andere structurele oplossing anders dan verhoging uurtarief uitzendkrachten doelt Toeslagen? Moet deze discussie niet in het DT een keer gevoerd worden op basis van bevindingen Toeslagen?
 - Ad 6: het domino-effect staat nader toegelicht in de VMR van Toeslagen. Kan dTSL haar strategie nader toelichten om dit domino-effect op de 4 toeslagsoorten te minimaliseren?

3. Going concern – prestaties op primaire processen, inclusief ketens

Toeslagen kan tot nu toe niet al haar doelstellingen waarmaken. Door de onderbezetting kan minder productie worden gedraaid, minder toezicht worden uitgevoerd en word de na te streven tijdigheid niet overal gehaald. Ook de gewenste kwaliteitsimpuls blijft achter. Verbetermaatregelen KOT laten tot nu toe een vertraging zien, maar wel wordt de verwachting weergegeven dat eind 2019 deze conform prognose lopen. De Rijksbegrotingsindicatoren lijken voorsnag wel gehaald te worden, al blijft de rechtmatigheid een vraagstuk totdat er meer inzicht is van de impact van de Herstelactie WKB.

- U kunt vragen hoe Toeslagen haar doelstellingen voor 2019 nog gaat realiseren in combinatie met de hectiek rondom CAF11 en de op te starten Herstelactie WKB. Of moet er een pas op de plaats worden gemaakt?

Toeslagenketen

Het ketenjaarplan 2019 is opgenomen als onderdeel van het jaarcontract Toeslagen. De meetbare doelstellingen en KPI's worden in de ketenconferentie van juni 2019 beoordeeld met het oog op het jaar 2020. De bevindingen en aanbevelingen van de Gateway Review/Health Check worden hierbij meegenomen. De focus ligt vooral op KPI's gerelateerd aan het verbeteren van ketensamenwerking op operationeel en tactisch niveau.

4. Vernieuwing

- Het project *Gegevensfundament Toeslagen* is in mei 2019 afgerond. De migratie naar SAS Grid is succesvol verlopen.
- Het project *Effectievere kantoorproductie Toeslagen* loopt vertraging op. De baten blijven achter bij de oorspronkelijke prognose door vertraagde realisatie bij IV en vertraagde implementatie bij de business. Beheersmaatregelen zijn zowel aan de business- als aan de IV-kant ingezet, de opgelopen achterstand wordt echter niet meer ingehaald.

5. Prestaties ten aanzien van kaders concerndirecties

a. Fiscaal- en Juridische Zaken en Uitvoerings- en Handhavingsbeleid

- De rapportage over de FJZ-kaders is conform afspraak.
- UHB ziet dat Toeslagen aangeeft dat dat bij het ontwikkelen van een meerjarenvisie ook het indicatorenmodel nader wordt beschouwd. Hieruit blijkt niet wat dit inhoudt. Aandachtspunt hierbij is dat het ontwikkelen van meer inzicht in het effect van het toezicht, waarvoor het indicatorenmodel is ontwikkeld, een toezegging aan de Tweede Kamer betreft. **Vinger aan de pols is hier op zijn plaats.**

b. Informatievoorziening & Databeheersing

- *Interne beveiliging*: Uit de rapportage is voor IV&D niet af te leiden of bij Toeslagen de beveiligingsdoelstellingen worden gerealiseerd. Vooral de organisatorische inrichting is vermeld in de rapportage. Voor IV&D onvoldoende om een uitspraak te kunnen doen. **In de 2e VMR verwacht IV&D hier een reactie.**
- *Risicoanalyse beveiligingsmaatregelen*: Risico analyse is uitgevoerd. Er zijn risico's gedetecteerd en worden opgepakt. Voor IV&D is niet zichtbaar welke risico's er zijn. **In de 2e VMR verwacht IV&D hier een reactie.**
- *Te Beschermen Belangen en kritische processen*: Bij de uitvoering van de BIA in april heeft bij Toeslagen de toetsing plaatsgevonden van de Te Beschermen Belangen en de

kritische processen. Afronding in deze periode. In de 2e VMR zal IV&D beoordelen welke TBB's er zijn en of voldoende is aangegeven hoe Toeslagen met de TBB omgaat.

- AVG: Toeslagen heeft de drie vragen vanuit het DT van 23 mei j.l. opgepakt, maar dit heeft nog niet geleid tot een concreet plan van aanpak waaruit omvang en tijdsbestek zijn af te leiden. Voor Toeslagen is meer dan duidelijk dat men AVG-proof moet zijn, wat zich uit in hernieuwde aandacht voor het schonen van bestanden. Bestanden die 'in de kluis' moesten, zijn daar geplaatst. Wanneer komt Toeslagen met het gevraagde plan van aanpak?

c. Organisatie & Personeel

- *Verzuim*. de inspanning op het terugdringen is aanzienlijk met hulp van buiten de directie en programma's op sturing en cultuur binnen de directie. Of de dalende trend blijvende is zal nog moeten blijken.
- *Personeelsgesprekken, opleidingen en aandacht voor medewerkers*: is onvoldoende. M.b.t. de gesprekken is de lijn wel stijgend door de druk van interne mobiliteit. Opleidingsgelden gaan veelal naar instroom. Geheel kan leiden tot afname medewerkerstevredenheid met risico op toename verzuim. Samenwerking met de SSO's O&P en F&MI loopt maar de verbinding kan sterker.

d. Control & Financiën

- *Maverick buying*: in 2 gevallen is buiten de inkoopregels om ingekocht. In één geval is de oorzaak onbekendheid met de procedure. In het andere geval speelt stapeling van losse bestellingen, die daarmee boven de €5.000 komen. Toeslagen denkt juist te handelen maar komt er bij uiteindelijke factuur achter dat diverse bestellingen uiteindelijk bij één moedermaatschappij zijn gedaan. CFD/Inkoop is gevraagd met een werkinstructie te komen hoe hiermee om te gaan. C&F adviseert alle bestellingen standaard door de financiële medewerker uit te laten voeren, niet meer door medewerkers afzonderlijk. Zo kan er altijd via de mantel / brokers besteld worden.

6. Begroting

Toeslagen geeft medio mei 2019 aan €6,5 mln. aan budget over te houden, met als grote oorzaak de lagere bezettingsgraad dan begroot. Daar staat tegenover dat de Herstelactie WKB voor 2019 en 2020 gefinancierd dient te worden. Beide bewegingen zijn inmiddels in de 2^e budgetbrief (mei 2019) verwerkt. Geen verdere opmerkingen.

7. Risico's

Voor het tegengaan van de benoemde risico's zijn in het Jaarcontract 17 beheersmaatregelen vastgesteld. Na vier maanden zijn 4 van de 17 beheersmaatregelen uit de risicotabel uitgevoerd. U kunt Toeslagen verzoeken in de 2^e VMR uitgebreider terug te komen op de voortgang van haar beheersmaatregelen op de risico's.