



Aan
MT Belastingdienst

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Inlichtingen

T 070-
F 070-
@minfin.nl

Datum
12 september 2011

Auteur

memo

Weekbericht 11.36 (week van 5 september 2011)

B/Belastingregio's ()

*

B/BelTel ()

Managementdag

Managementdag met alle leidinggevenden van de BelastingTelefoon gehad, met als thema het koersplan (MLTP). Hele inspirerende dag, met gesprekken over online dienstverlening, taakstelling, LEAN en andere onderwerpen gericht op commitment van al het kader voor de koers. Zeer geslaagd.

Kanalenstrategie

Programboard dienstverlening gehad met de kanalenmanagers. Voortgang op optimalisatie van de kanalen besproken. Dat loopt. Nu de nodige energie op kanaalstrategie en -sturing. De conceptnota is vrijwel gereed voor bespreking met directeuren bedrijfsonderdelen. Daarna MT BD.

Uitzendbureaus

Bijeenkomst met MT BelastingTelefoon en staf HRM over huidige contract met de UZB's. De nieuwe aanbesteding start dit najaar, vandaar dat het belangrijk is om de wensen vanuit de business tijdig bij B/CFD neer te leggen.

B/CA ()

Diginotar

Een drukke week waarin steeds meer sprake werd van een georganiseerde en beheerste aanpak. Met zijn kennis en ervaring vanuit CAO kon gelijk een goede rol spelen.

Programboard NTS

De vakanties zijn voorbij. Iedereen maakt zich nu op voor de laatste fase van live-brengen van het systeem. De marges worden smaller naarmate het moment van live-gaan dichterbij komt. Het overall-beeld is positief.

Ontwikkelplan betalingsverkeer

In vervolg op een miniconferentie zijn een aantal procesverbeteringen geformuleerd. Gartner heeft deze beoordeeld en een ontwikkelplan opgesteld. Het

rapport van Gartner is in het MT CA gepresenteerd en besproken. Ik kom hier binnenkort mee richting MTBD.

Antifraudebox

Op bezoek geweest bij de antifraudebox en met het team aan de hand van de concept presentatie voor de staatssecretaris de aanpak besproken.

Management bijeenkomst BCA

Afgelopen donderdag hebben [] en ik ons gepresenteerd aan het management (M2) van de B/CA. Ik heb een beeld geschetst van deskundig, gegroeid, meer eenheid geworden, en beter grip op de uitvoering van het massale proces. Maar ook afwachtend, interne focus, primair van binnen naar buiten in plaats van andersom. Met als uitnodiging naar buiten te treden, verantwoordelijkheid te nemen, van helper die wacht tot iets gevraagd wordt, naar zelfbewuste partij met een evenwaardige rol bij de klantbehandeling van de kleuren. Dat heb ik vertaald naar:

- Verantwoordelijk voor het van klant tot klant proces voor veel burgers of bedrijven, daar waar geldt dat sprake is van gegevensintensief, korte doorlooptijden, en niet intensieve klantbehandeling. Dat is geen onderaanneming als facilitair bedrijf, maar een primair proces verantwoordelijkheid die wordt gedeeld met de kleuren. Hier denk je vanuit de burger en ondernemer.
- Verantwoordelijk voor het verzamelen, verwerken, en tijdig verstrekken van betrouwbare gegevens die worden gebruikt binnen de Belastingdienst of daarbuiten. Hier denk je vanuit de afnemer van de gegevens. Dat zijn collega bedrijfsonderdelen, interne onderdelen, maar ook de burger (VIA-gegevens, Toeslagenportaal).
- Verantwoordelijk voor betalingsverkeer en inning. Apart omdat het hier gaat om een slagader van de overheidsgeldstroom.
- Verantwoordelijk voor de concernadministratie. Dit als facilitaire taak voor de Belastingdienst.

Algemeen heb ik de focus verlegd van wat de B/CA doet (het uitvoeren van massale processen en informatieverwerking) naar wat de B/CA is (Het belastingkantoor voor de grote massa).

B/Toeslagen ([])

Na een periode van meedraaien in het MT nu aan de slag als

[] Mijn eerste week was gevuld met activiteiten die heel nadrukkelijk te maken hebben met mijn prioriteiten. Het (goed) live brengen van NTS staat bovenaan de lijst. De afgelopen week natuurlijk samen met [] stilgestaan bij de effecten van de Diginotar affaire op Toeslagen in het algemeen en op NTS in het bijzonder. In de programboard met elkaar geconstateerd dat we nog steeds op schema lopen. Een andere prioriteit is het verbeteren van ons toezicht. Wij reageren nu vooral op signalen. Samen met de op 1 september gestarte [] gaan wij een aanpak neerzetten waarin wij aan de voorkant van ons proces gericht Toezicht gaan neerzetten.

Woensdag een vergadering gehad van Nibo. Samen met onze opdrachtgevende departementen besproken hoe wij fraude met Toeslagen kunnen verminderen. Vooral aandacht gevraagd voor eenvoudige en beter te handhaven regelgeving. In december moet er vanuit dit overleg een advies bij het kabinet liggen. Afgelopen vrijdag ben ik samen met [] bij DUO in Zoetermeer op werkbezoek geweest. Met hun [] de principeuitspraak gedeeld dat wij gaan samenwerken op fraudebestrijding (vooral intelligence). Daarnaast een demo gegeven van NTS.

In onze MT's staat de implementatie van NTS prominent op de agenda. Naast de technische kant heeft vooral de verandering in de manier van werken onze aandacht.

DGBel (☐)

NTS

Programboard

In programboard alle bekende risico's voor life gaan doorgelopen en besproken. Ook gekeken naar de integrale planning en de pilot voor het burgerportal. Het is nog steeds geen gelopen race maar het is alleszins realistisch dat we met MAC 2012 life kunnen gaan. Eind september zal een extra programboard worden gehouden waarvoor de Stas wordt uitgenodigd. Begin oktober start de voorbereiding voor life gaan. (Dit begint met een freeze periode voor herinrichting van de data voor de infrastructuur en de installatie van de life release).

Pilot burgerportal

De pilot voor Belastingdienstmedewerk(st)ers en belanghebbenden (incl. Stas) zal rond 19 september starten en eind september worden beëindigd.

Douane

Bezoek kamerleden Schiphol

Bezoek leden Eerste en Tweede kamer aan Schiphol; presentatie over profiling van passagiers door de Douane goed ontvangen door de politici. Nut van en zorgvuldige omgang met passagiersgegevens zijn in de presentatie en tijdens de rondleiding uitstekend voor het voetlicht gebracht.

Opleiding MTD

Deze week is de 2-daagse opleiding MTD (Modernisering Toezicht Douane) gestart voor M1 en M2 van de Douane. Nadruk ligt op het oefenen van vaardigheden door rollenspelen (tone at the top gesprekken) en groepsopdrachten (houding en gedrag in relatie tot horizontaal toezicht). 's Avonds discussie a.d.h.v. stellingen met MT-lid Douane.

Eerste ervaringen zeer positief.

DG-overleg (☐)

Uitgenodigd om op 22 september te spreken tijdens het DG-overleg Douane van de lidstaten van de EU over de toekomst van de Douane in Europees perspectief. Wordt samen met DGBel en DGFZ voorbereid.

DGBel (☐)

Diginotar zaak

Ik heb heel veel respect en waardering voor alle medewerkers, die deze week zo hard hebben gewerkt aan deze zaak en zoveel vooruitgang hebben geboekt. Naast de inhoud en techniek dwingt ook de stijl waarmee respect af: communicatief en slagvaardig naar buiten en samenwerkend en slagvaardig binnen. Een best practice als het gaat om samenwerking tussen de business en de IV en tussen de IV partijen. Dat zouden we ook buiten crisistijd moeten volhouden.

Langzamerhand tekenen zich ook enkele lessons learned af: welke zaken blijken toch meer aandacht en actie te verdienen dan we dachten in techniek, processen en architectuur, leert ons dit ook nog iets voor het programma online dienstverlening, we hebben laten zien voor cruciale onderdelen kwaliteit in huis te hebben, maar is die toch her en der wat dun gezaaid. Nu werken aan beheersen van de crisis, hopen dat er geen nieuwe heftige incidenten komen en daarna kijken naar waar we ons voordeel mee kunnen doen.

G27

De bijeenkomst van de DG's van de EU in NL was een fraai succes. Het evenement was excellent georganiseerd door een team onder aanvoering van [] en []. Hulde! Het programma had als focus samenwerking overheid-bedrijfsleven-fiscaal adviseurs. [] zette de toon met horizontaal toezicht en zijn Duitse collega met de weerbarstige samenwerking in een federale staat (met enige onbalans tussen de moeilijkheden en mogelijkheden in zijn verhaal). [] lichtte toe wat HT allemaal voor Philips betekent. Dat bleek veel en ook zeer positief te zijn. Dat maakte indruk op het ambtelijk gehoor. [] van PWC lichtte toe wat HT betekent voor de adviseur. Zijn mededeling dat PWC HT als de hoofdtrend ziet met de beste toekomst en dat om die reden PWC een business unit compliance services heeft opgericht die gaat groeien naar 500 fte en die wereldwijd de HT benadering gaat implementeren waar dat maar kan, liet zien dat NL aan de goede kant van de evolutie staat. O.i.v. [], [] uit Slovenië en [] uit Estland¹ werd in drie verschillende workshops gesproken (het perspectief van de belastingdiensten, de grote bedrijven en de fiscaal adviseurs). Grote lijnen: algemeen wordt gedeeld dat de route naar meer samenwerking dominant is, dat deze ook meer internationaal zal worden (voorbeeld NL-UK-Shell), dat er cultuurbelemmeringen te overwinnen zijn bij elk van de partners en dat nagedacht moet worden hoe de nieuwe aanpak meetbaar gemaakt kan worden ([] werkt aan een proefschrift over deze heilige graal en wij gaan een ontwikkelvaluatie ZGO/MGO doen), maar dat wat dit betreft de huidige situatie ook bepaald geen paradijs is.

iOverheid

Als er nog twijfel was, dan is die nu wel verdwenen: een programma voor iBelastingdienst is geen overbodige luxe. Deze week startte het werk van [] hieraan. Ik mocht het startschot geven en dat was met Diginotar in de actualiteit geen moeilijke klus. Het programma moet vooral de kwaliteit voor ogen houden zowel gezien vanuit de dienstverlening (want we moeten ook door met online dienstverlening, VIA, loonaangifteketen, SBR etc.) als vanuit de fraudebestrijding (want daar is alle aanleiding toe). En dat dan op een verantwoorde manier. Een mooie opdracht.

GOBD

Het voornaamste was dat de bonden geen standpunt innemen over wel of niet uitstel van verkiezingen om ruimte te maken voor een echt goed traject als vervolg op de bijeenkomst van vlak voor de vakantieperiode op 24 juni. En zij vinden dat de discussie niet zou moeten gaan over de verkiezingen maar hoe betrokkenheid van medewerkers bij organisatie en medezeggenschap te verbeteren. Dit geeft een zekere ruimte en ik geef zeker nog niet op.

DGBel ([])

Lezing KPMG Meijburg

Lezing gegeven voor enkele honderden belastingadviseurs. Vierde tranche AWB, boete voor de adviseur, houdt de gemoederen nog altijd bezig. Gesteld dat er niets aan de hand is als de adviseurs zich houden aan hun eigen beroepsregels: "handelen conform de eer en waardigheid van het beroep".

G27

Succesvolle meeting in den Haag met onze EU-collega's over het onderwerp 'enhanced relationship'. Voor het eerst in de G27-historie waren er ook externe

sprekers. Had, zeker gezien de aard van het onderwerp, grote toegevoegde waarde. Een van de subgroepen voorgezeten: zeer goede discussies gevoerd. Bijna alle aanwezigen onderschreven het gedachtegoed van de 'enhanced relationship'. Het operationaliseren van dit gedachtegoed gaat echter nog heel wat kruim kosten.

Briefing Kamer apa/atr

Met team van apa/atr en ministerie de Vaste Kamercommissie voor Financiën gebriefd. Wat mij betreft was het een groot succes. We hebben elan en professionaliteit uitgestraald en een aantal misverstanden van tafel kunnen krijgen. Ik verwacht dat de echte politieke vraagstukken duidelijker op tafel komen.

ANBI

Kamervragen over ANBI's (muziekverenigingen) beantwoord. Het beleid, in goed overleg met ANBI-team te Den Bosch, nogmaals met staatssecretaris bevestigd.

DGBel ()

Vier grote uitvoeringsorganisaties

Vooraf over consolidatie datacenters en nieuwe rijkshuisvestingstelsel. Verder over de governance van compacte rijksdienst. Aandacht gevraagd voor salarisstroken digitaal en ruime regeling SFB na 1 januari a.s.

BVB

Alleen lijnen vastgesteld voor bijzonder belonen en knopen doorgehakt over variant voor huisvestingsverdeling op het ministerie

Verder paar keer crisisteam Diginotar, met groep chinezen geeten en welkom geheten, contractonderhandelingen met SDU voorbereid, fiscale staf, eerste lijnen voor onvolkomenheid financieel beheer ICT-uitgaven, huisvesting rijksknooppunten, met plv. nationale ombudsman de gesprekken die we moeten voeren over cases voorbesproken

DGBel ()

Begeleidingscommissie onderzoek Arbeidsmarkt

De eerste fase is opgeleverd door Research voor Beleid. Aanbevelingen worden meegenomen in het SPP. Op de thema-avond van 26 september is er een korte presentatie. De begeleidingscommissie beziet in hoeverre een vervolgopdracht nodig en wenselijk is. De rapportage van Accenture voor de Belastingregio's wordt in de afweging betrokken.

GOBD

Onder meer gesproken over P Direkt. Ging vooral over een aantal technische vraagstukken (gespreksverslagen, PAS regeling). Vastgesteld dat deze wijzigingen niet leiden tot een beleidswijziging. Verder verkennend gesproken over de toekomst van de medezeggenschap en de uitkomsten van de denktank van de samenwerkende centrales inzake het MLTP; het rapport wordt gezien als input voor het SPP. Op verzoek van de GOBD ook gesproken over de toepassing van het SFB; beeld is ontstaan dat het toepassingsbereik (stimuleringspremie SFB) uitgebreid wordt naar niet aangewezen ambtenaren. Signaal teruggelegd bij LKB. Zo nodig nader overleg in DB, MT, COR en GOBD.

Overleg 'leiders gezocht'

Op uitnodiging van een groep M2'ers uit Randmeren beelden gedeeld over leiderschap. Maakt onderdeel uit van een serie bijeenkomsten aan de hand van

tv-uitzendingen van [] over leiderschap. Thema van deze bijeenkomst was leiders in balans. Een goed initiatief wat mij betreft!

SPP

Met een aantal managers uit de organisatie versie 0.4 besproken. Levert weer waardevolle informatie op voor volgende versies. Avondsessie van 26 september wordt benut voor bredere bespreking. Aan het programma wordt gewerkt.

DGBel ([])

*

FIOD ([])

Bijeenkomst medewerkers FIOD Almelo

Eén van de laatste bijeenkomsten in het kader van een ronde zomergasten. Veel belangstelling en enthousiasme als het gaat om een mogelijke snelle interventieservice. Een voorziening binnen FIOD in samenwerking met het FP om snel in de actualiteit te kunnen opereren. Een dergelijke voorziening is er nu op Schiphol en in de haven van Rotterdam (HARC).

Teamdag

Dag met het managementteam in het kader van ontwikkeling en de taakverdeling.