



**Naam dienstonderdeel**

Directie Toeslagen

**Van:**

Bureau Directeursorondersteuning  
Toeslagen

**Verslag**

XX XXXXX

**Versie**

definitief

**Datum**

26 september 2019

**DEFINITIEF**

# verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 3 september 2019 – 09:30 – 12:30 uur

Aanwezig

Afwezig

Gasten

--

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

Agenda:

- De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

Mededelingen:

- XXXXX meldt een damage: BvR verwerkt geen mutaties. Toeslagen heeft een beschikkingsronde uitgesteld. Nu het langer duurt heeft de keten Toeslagen besloten om wel te gaan beschikken, dit betekent dat niet alle mutaties worden meegenomen.

### A.2 Actualiteiten

KGB Herstel

- Mw. van Ark (staatssecretaris van SZW) zal de beantwoording van de Kamervragen mede namens FIN ondertekenen. Het beschikken kan a.s. maandag starten, ook voor de oudere jaren
- Volgende week wordt in het MT Toeslagen een beslisdocument besproken over de inzet van de medewerkers in verband met tijdelijke leegloop.

CAF

- Door SP, BOINK en de Bond van belastingbetalers is een zwartboek aangeboden aan onze Stas. De taskforce CAF zal nagaan welke van de 280 gevallen al bij ons in beeld zijn.
- Met de commissie Donner zijn voor de komende weken twee besprekingen gepland.
- Switch en MKB hebben ingestemd met ons verzoek om de ingeleende medewerkers tot 1-10 in te kunnen zetten.
- Er is een extra uitvraag uitgezet voor accountants om de dossiers van na 2016 te bekijken.

- Vaktechniek heeft gewerkt aan een lijst met schrijnende gevallen buiten CAF. Nu wordt nagedacht over het vervolg.

### **A.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 27 augustus**

- Het verslag wordt volgende week besproken.

### **A.5 Actiepunten en voorraadagenda**

Actielijst:

- Deze week zullen alle MT-leden input aanleveren voor de eigen actiepunten bij de MT-secretaris.

## **B TER BESLUITVORMING**

### **B.1 Meerjarig financieel beleid**

Toelichting:

- Toeslagen zal deze week een meerjarig financieel beleid voorleggen aan de DG. In dit document zijn 3 opties uitgewerkt: 1. Wat doet Toeslagen niet meer bij een dalend financieel kader. 2. Wat is volgens Toeslagen nodig. 3. Waar zouden we komende jaren kwantitatief en kwalitatief in willen investeren?

Afspraken:

- Het MT neemt geen besluit omdat het document nog niet is afgerond.
- Deze week wordt de laatste hand gelegd aan het voorstel en daarna zal het aangeboden worden aan de DG.

### **B.2 Wijzigen datum indiensttreding oud UVW-ers en receptie**

Toelichting:

- Oud UVW medewerkers komen door een rechterlijke uitspraak met terugwerkende kracht in aanmerking voor een jubileum gratificatie. De vraag is nu of aan deze medewerkers een budget voor een receptie ter beschikking wordt gesteld.

Besluit:

- Het MT heeft vragen bij het voorstel van SSO O&P en zal deze week in het driehoeksoverleg met O&P aan de CD O&P vragen om een ruimhartiger standpunt in te nemen. **Actie XXXXX**

### **B.3 Tijdelijke maatregelen vaktechniek**

Toelichting:

- De Staatssecretaris van Financiën heeft medio 2018 aan de Tweede Kamer aangegeven de vaktechnische inbedding van Toeslagen in de Belastingdienst te willen verbeteren. Dat heeft geleid tot de vorming van het Programma Borging Vaktechnisch Kwaliteit Toeslagen dat zich o.a. richt op het borgen van de vaktechnische kwaliteit in de organisatie inrichting, de werkinstructies en in de klantcommunicatie van Toeslagen.
- Omdat we nu al knelpunten ervaren bij het ontbreken van de structuur zijn tussentijds al maatregelen nodig.

Besluiten:

- Het MT neemt de volgende besluiten:
  1. *Het MT stemt in* met de maatregel om opdracht te geven aan de teamleiders om te stoppen met het zelfstandig vanuit de productieteams vervaardigen en verspreiden van (nieuwe) werkinstructies.



**Naam dienstonderdeel**  
Directie Toeslagen

**Van:**  
Bureau Directeursondersteuning  
Toeslagen

**Verslag**  
XX XXXXX

**Versie**  
definitief

**Datum**  
18 oktober 2019

**DEFINITIEF**

# verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 10 september 2019 – 09:30 – 12:30 uur

Aanwezig

Afwezig

Gasten

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

De voorzitter opent de vergadering en de agenda wordt met enkele aanpassingen vastgesteld.

### A.2 Actualiteiten

Tijdens het OOT (Opdrachtgevers- Opdrachtnemer Overleg Toeslagen) van 4 september is gesproken met Theo Langejan, de voorzitter van IBO Toeslagen. IBO zal twee adviezen uitbrengen. Voor het eerste deel heeft Toeslagen input geleverd en de impact van de verschillende voorstellen 'gewogen op de hand'. Sommige voorstellen hebben we aangeraden, anderen afgeraden. Het tweede deel zal meer fundamenteel van aard zijn en adviseren over het stelsel van toeslagen ten behoeve van een volgende kabinetsformatie.

Op 6 september is gesproken met leden van de commissie Donner over de CAF dossiers. Op 12 september volgt een vervolgggesprek over juridische vraagpunten. Met name de invorderingsaspecten zullen meer aandacht krijgen. In oktober wordt het eerste deeladvies van de commissie verwacht over CAF 11. Eind 2020 volgt dan het advies over de overige CAF zaken. [ ] zal een voorstel maken hoe het herstel van beide doelgroepen zal worden opgepakt.

## B TER BESLUITVORMING

### B.1 Toelichting proefproducties

Er is verschil tussen de bestanden van fiscale partners bij Blauw en toeslagpartners bij Toeslagen. Mogelijk worden hierdoor toeslagen onterecht uitgekeerd. Het voorstel om in het lopend jaar te gaan handhaven op basis van de blauwe bestanden wordt verworpen omdat er onvoldoende zekerheid bestaat dat

Toelichting:

- Er is een conceptuele schets gemaakt van de IST en SOLL voor de vaktechnische structuur binnen Toeslagen en besproken in de stuurgroep.

Afspraken:

- Het MT stemt in met de voorgenomen streef-organisatie voor Vaktechniek waarbij het exacte aantal medewerkers en hun functie niveau nog verder moeten worden uitgewerkt. Er wordt nu een globaal ontwerp uitgewerkt en op korte termijn met de OR besproken.
- Met adviesregie, vaktechniek en UHB in gesprek gaan over de contacten met de opdrachtgevers om te voorkomen dat niet over de juiste lijnen over vaktechniek wordt gecommuniceerd. **Actie XXXXX en XXXXX**

**E TER KENNISNEMING**

Er zijn geen stukken ter kennisneming geagendeerd.

**F ALGEMEEN AFRONDEND**

**F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag**

Lineke:

- XXXXX [ ] heeft [ ] en XXXXX gevraagd om gezamenlijk als Business Owner op te treden voor de producten die worden opgeleverd naar aanleiding van de klantreis EBV. Het MT gaat akkoord met dit voorstel.

XXXXX

- Hoe omgaan met de kerstborrel? Afsproken wordt om de aandachtspunten op te vragen bij [ ] en dit per team te organiseren.

XXXXX:

- Voor het nieuwe team Vraag 11 is een teamleider geworven en zijn E-medewerkers toegewezen. XXXXX komt met een voorstel over de vorming van dit team.

XXX:

- Vraagt om relevante overdrachtspunten in verband met haar vakantie.

**F.2 Inventariseren mogelijke agendapunten voor DTBD**

**F.3 Personeelsvertrouwelijk**

10, 2e
--------

De voorzitter sluit de vergadering om 12.30 uur.

herstel kan naar verwachting voor een groot deel semi geautomatiseerd worden behandeld.

- De werkvoorraad bij de teams bezwaar ligt ver boven de gewenste voorraad. Dit geldt niet alleen voor bezwaren, maar ook voor bijzonder berekenen en herzieningsverzoeken. Belangrijkste oorzaak is een damage bij bezwaar.
- De voorraad toezicht vooraf is aanzienlijk afgenomen omdat minder posten voor toezicht zijn ingelezen en de hoeveelheid posten uit risicoselectie sterk is afgenomen. Belangrijkste oorzaak van minder uitgevoerd toezicht is dat bezwaarteam niet meer beschikbaar zijn voor toezicht vooraf. Daarnaast is een deel van het ingelezen toezicht voor de bezwaar teams dichtgeboekt zonder behandeling omdat capaciteit op bezwaar gezet moest worden.
- De instroom van telefonische uitzoekopdrachten (proces Vraag) is recent fors toegenomen waardoor de tijdigheid niet meer wordt gehaald. Dit was eigenlijk in de zomervakantie al verwacht, maar is dus vertraagd opgetreden.

Afspraken:

- Teams Bezwaar en Toezicht / IST gaan de komende periode focussen op hun eigen proces en geen onderlinge ondersteuning leveren.
- Onderzoeken of team verhuurders administratie ( ) bezwaar kan ondersteunen bij bijzonder berekenen. **Actie XXXXX**
- Verwachting is dat Bezwaar richting eind van het jaar de voorraad kan reduceren tot ongeveer 5.000 bezwaren. Tijdigheid afhandeling blijft nu al een aandachtspunt. Afspraak is FIFO behandelen.
- Onderzoeken of winst te boeken is bij de risicoclassificatie van bezwaar aan de voorkant. **Actie XXX** i.s.m. ( ).
- Het uitvragen van contra informatie voor toeslagjaar 2019 (KOT) onderzoeken en meenemen in toezichtplan.
- XXX XXXXXXX vragen nader onderzoek te doen naar de 200 geclassificeerde bezwaren voor herstel KGB. **Actie XXXXX**
- Op korte termijn een voorstel opleveren voor de te beschikken posten. **Actie XXXXX**.
- De komende 2 weken onderzoeken of de eerder uitgevoerde pilot "direct doorverbinden" een vervolg kan krijgen omdat de technische randvoorwaarden nu geen belemmering meer vormen. **Actie XXXXX**
- Voor de Vraagteams is besloten om bij een deel van de werk-items al dezelfde dag terug te bellen. Dit versnelt het proces aanzienlijk.
- Onderzoeken of meer uitzoekopdrachten (DV's) in de eigen processen kunnen worden behandeld. **Actie XXXXX**
- Vaktechniek onderzoek laten doen naar de gewijzigde werkwijze voor behandeling van herzieningsverzoeken (er worden nu meer klantreacties als herzieningsverzoek behandeld in plaats van deze als bezwaar aan te merken). **Actie XXXXX**

## D.2 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.

De volgende terugkoppelingen worden gedeeld:

- Terugkoppeling van het DTBD van 29 augustus.
- Terugkoppeling van het Platform Arbeidsparticipatie.

## D.3 IST en SOLL vaktechnische structuur

2. Voorstel is om over te gaan tot het beschikbaar stellen van tenminste één vraagbaak met toeslagenkennis per productieteam en acht vraagbaken die team overstijgend werken (o.g.v. toezicht en formeel recht) voor 50% van hun tijd.  
*Het MT besluit om per team een ½ FTE vrij te stellen voor deelname aan werkgroepen en bijkomende werkzaamheden.  
Het MT neemt nog geen besluit over de team overstijgende vraagbaken; hiervoor is maatwerk nodig. Actie XXXXX*
3. De compensatie op teamniveau van het productieverlies dat hiermee gemoeid gaat op teamniveau te compenseren.  
*Het MT gaat akkoord met het voorstel met de toevoeging dat de compensatie wordt meegenomen in de contractering en het productieplan.*
4. *Het MT gaat akkoord met het voorstel om per proces een werkgroep in te stellen bestaande uit een adoptieteamleider, vertegenwoordigers van beleid en vaktechniek, kwaliteitsregie en een delegatie van de vraagbaken uit de productieteams. Aangevuld met procesbegeleiding vanuit programma BVKT.*
5. De opdracht aan deze werkgroepen te geven per proces te bepalen welke bestaande werkinstructie leidend zijn voor de huidige processen. Alsmede een toetsing van de instructies aan vigerende wet- en regelgeving, vaktechnische correctheid, en een toets op lees- en vindbaarheid voor de medewerkers. *Het MT stemt in met deze maatregel met de toevoeging dat deze werkgroep ook fungeert als intervisiegroep waar casussen ingebracht kunnen worden.*
6. *Het MT gaat akkoord met het voorstel om als eerste te starten met werkgroepen rond de processen vraag en belcentrum, gevolgd door bezwaar.*
7. Voorstel is om de VACO verantwoordelijk te maken voor de coördinatie ten aanzien van de werkwijze rond het vervaardigen en het verspreiden van nieuwe werkinstructies.  
*Het MT besluit dat niet de VACO verantwoordelijk is maar de projectmanager. Besluiten worden genomen door de stuurgroep. Er is een goede afstemming nodig tussen projectmanager en VACO.*
8. Het voorstel is om de VACO onder directe hiërarchische aansturing van het MT-lid vaktechniek te plaatsen.  
*Het MT besluit tot functionele aansturing door het MT-lid vaktechniek.*
9. *Het MT wil laten onderzoeken of het mogelijk is om, vooruitlopend op de adviesaanvraag, extra VACO vacatures open te stellen. Actie*
10. *Het MT wil laten uitwerken hoe de vaktechnische lijn uitwerkt in de contacten met opdrachtgevers (o.a. de rol UHB, Adviesregie en ARO's). Actie XXXXX*

#### **C. HAMERSTUK**

Er zijn geen hamerstukken geagendeerd.

#### **D TER BESPREKING**

##### **D.1 Tussenstand productieplan kantoor**

Toelichting:

- Het MT kijkt elke 6 weken waar we staan of er bijgestuurd moet worden. De totale werkvoorraad is afgenomen; dit wordt met name veroorzaakt door minder in de voorraad ingelezen toezichtwerk. De voorraad KGB



**Naam dienstonderdeel**

Directie Toeslagen

**Van:**

Bureau Directeursondersteuning  
Toeslagen

**Verslag**

XX XXXXX

**Versie**

definitief

**Datum**

30 oktober 2019

**DEFINITIEF**

# verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 18 september 2019 – 09:30 – 12:30 uur

Aanwezig

--

Afwezig

Gasten

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

10. 2e

Mededelingen:

- Op maandag 23 september a.s. komt de staatssecretaris op bezoek. De belangrijkste agendapunten zijn CAF en de verbetervoorstellen KOT.
- Op woensdag 9 oktober zal de DG wederom een bijeenkomst houden rondom CAF voor medewerkers van Toeslagen.

Agenda:

- De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

### A.2 Actualiteiten

Er zijn amendementen ingediend door de Tweede Kamer rondom KGB herstel. Toeslagen heeft input geleverd t.a.v. de reactie op de amendementen in afstemming met Vaktechniek.

De Gelderlander heeft persvragen gesteld over een KOO die failliet is gegaan en is overgenomen onder hetzelfde registratienummer. Hierdoor is er bij ca. 300 ouders een fout opgetreden t.a.v. KOT 2018. Toeslagen heeft de betreffende ouders actief benaderd met een uitvraagbrief. Er is aandacht voor het stopzetten van tussentijdse invorderingsacties.

Op 17 september heeft een gesprek plaatsgevonden met de Nationale Ombudsman naar aanleiding van hun onderzoek over behandeling van klachten over discriminatie en etnisch profileren.

10, 2e

XXXXX sluit de MT-vergadering om 12.30 uur.



Voor het vraagproces is het besluit slechts in Den Haag en middels de inzet van uitzendkrachten opgevolgd. Met het inzetten op meer vaste capaciteit komt deze oplossing steeds verder onder druk.

Het MT heeft de intentie het besluit rondom avondopenstelling te hernieuwen. Daarbij moet de invulling daarvan nader uitgewerkt worden tav klantbehoefte, reikwijdte qua processen, bezetting en tijdstippen, financiële gevolgen en dergelijke. Het MT heeft de wens om de OR en evt andere medewerkers bij deze uitwerking te betrekken. BDO zal hiertoe het voortouw nemen **Actie XXXXX**

## **E TER KENNISNEMING**

### **E.1 High Light Rapportage Rappelleren**

Het MT neemt de rapportage ter kennisgeving aan.

### **E.2 Rapportage In- en Outputcontrole**

Het MT neemt de rapportage ter kennisgeving aan.

### **E.3 Maandbeeld KPI's 2019**

Het MT neemt de rapportage ter kennisgeving aan.

## **F ALGEMEEN AFRONDEND**

### **F.1 Extra agendapunt: Meerjarig financieel beeld Toeslagen 2020-2024**

De DG heeft gevraagd meerjarig 3 scenario's uit te werken:

- de consequenties van het huidige dalende financiële kader in kaart brengen
- Wat als het huidige kader de komende jaren beschikbaar zou blijven
- Welke extra middelen zijn nodig om een kwaliteitsimpuls aan de uitvoering te geven?

De uitwerking laat zien dat in 2020 in alle scenario's de beschikbaar te maken capaciteit te beperkende factor is. We hebben de ambitie om per kwartaal 50 nieuwe medewerkers te werven, maar de uitstroom als gevolg van de vertrekregeling en de gunstige arbeidsmarkt voor uitzendkrachten blijft ook hoog. De scenario's zijn ingediend en nadere discussie daarover met de DG volgt. Het MT zal nadere mogelijkheden onderzoeken om de beperking in capaciteit te ondervangen.

#### **Wat verder ter tafel komt**

XXX deelt mee dat het onderwerp Risicomanagement gisteren in de ketentafel TSL is gepresenteerd. Vanmiddag is hieromtrent een intakegesprek met XXXXX en XXXXX gepland.

XXXXX deelt mee dat vanuit het Schuldenoverleg ([redacted]) is aangegeven dat dit overleg dé gesprekspartner voor het CJIB is als het gaat over schulden. De directie TSL wil zich hierbij aansluiten. XXXXX geeft aan dat zij al een afspraak met het CJIB heeft in het kader van het Innovatielab en maatwerk voor burgers.

### **F.2 Rondvraag (Personeelsvertrouwelijk) en sluiting**

[redacted] vraagt of het MT bereid is het budget op te hogen voor het afscheid van een medewerker die uit dienst gaat. Degene die uitstroomt heeft 8 jaar op inhuurbasis en 2 jaar in vaste dienst gewerkt. Het MT wil echter geen precedent scheppen en houdt vast aan het beleid: het uitgangspunt in dezen is niet 10 jaar maar 2 jaar in dienst van TSL.

deze juist zijn. Burgers zouden in dat geval zowel bij Blauw als bij Toeslagen bezwaar kunnen gaan aantekenen tegen het stopzetten van lopende toeslagen. Het overzicht en een goed uitgewerkt proces hoe dit op te pakken ontbreekt. Wel stelt het MT voor burgers te gaan attenderen en te verzoeken ofwel het fiscaal partnerschap aan te laten passen ofwel het toeslagpartnerschap juist te registreren. In 2020 kan dan gestart worden met handhaven op deze groep over 2019. XXXXX zal deze lijn uitwerken en terug laten komen. **Actie XXXXX**

### **B.2 Quality Assurance - Verbetervoorstellen**

Het voorstel is een eerste voorstel dat via de nieuwe portefeuilles van teamleiders wordt aangeboden. Het MT is hierover verheugd.

Ten aanzien van het verminderen van het aantal QA posten wordt geconstateerd dat QA bedoeld is ter verbetering van het proces. Voor de monitoring van de kwaliteit van individuele medewerkers dient het instrument Collegiale Toetsing te worden gebruikt. Deze kan gedifferentieerd naar medewerkers worden ingezet. De QA controles kunnen naar mening van het MT significant lager, en meer in lijn met wat gebruikelijk is in andere onderdelen van de Belastingdienst. Het MT vraagt de portefeuille in dat kader voor de langere termijn ook te kijken of het FIX instrument ook inzetbaar is voor Toeslagen ipv de QA.

Het MT staat open voor de aanbeveling om weer een onderscheid te maken tussen fouten en signalen in de QA. XXXXX zal met de portefeuille een aangescherpt voorstel ter besluitvorming maken. **Actie**

## **C TER BESPREKING**

### **C.1 Privacy Impact Assessment (PIA) werkstroombesturing**

De PIA GVS is in samenwerking met IV&D tot stand gekomen. Het MT besluit deze versie formeel voor te leggen aan de FG. Gezien de voorfase wordt een vlotte afhandeling verwacht.

## **D TER VERKENNING**

### **D.1 Vanuit de ketentafel Toeslagen van 9 september j.l.**

XXX vraagt aandacht VOO versterking van Business Owner rollen vanuit Directie Toeslagen. Zij zal met de verschillende MT leden de knelpunten bespreken.

De DG heeft voorgesteld om in het kader van de onderbezetting de mogelijkheid van 40 uren werkweken op basis van vrijwilligheid te onderzoeken.

### **D.2 Gesprek met ABDTOPConsult over Maatwerk in dienstverlening**

van ABD Topconsult schuiven aan voor dit agendapunt. ABD Topconsult heeft een onderzoek gedaan bij verschillende uitvoeringsinstanties naar de mogelijkheden voor maatwerk in de dienstverlening. In het gesprek is het rapport en de aanbevelingen besproken. De huurtoeslag was onderwerp van dit onderzoek. De huidige aandacht voor, maar ook ruimte voor maatwerk in wetgeving is als zeer beperkt beoordeeld. Het MT ervaart het rapport als een nadere aansporing en ondersteuning om haar opdracht opnieuw te bezien. Het spanningsveld tussen massale verwerking enerzijds en de behoefte aan meer maatwerk anderzijds zal samen met de opdrachtgevers opnieuw beoordeeld moeten worden.

### **D.3 Avondopenstelling (verkenkend)**

In 2010 heeft het MT reeds besloten tot avondopenstelling voor het belcentrum en het vraagproces. Dit op verzoek van KI&S die bij burgers een behoefte hiertoe had gesignaleerd.

De antwoorden op de aanvullende vragen van de Autoriteit Persoonsgegevens gaan deze week de deur uit.

Op 4 oktober zal een meerjaren begroting worden ingediend. Onlangs is een meerjarig financieel beeld met 3 scenario's aangeleverd. Duidelijk hierover wordt pas in het voorjaar van 2020 verwacht. De begroting zal uit moeten gaan van de nu bekende formele financiële kaders.

De medewerkersbijekomsten zijn positief verlopen. Er staat nog een laatste bijeenkomst in Utrecht gepland. Het valt op dat er weinig management bij de bijeenkomsten aanwezig is. In een volgende ronde zal expliciet worden vermeld dat zij ook welkom zijn.

XXXXX en XXXXX hebben vanuit de keten Toeslagen een gesprek gehad met , programma manager Management Informatie en Risico Management Belastingdienst. Het programma heeft de ketens als insteek. De keten Toeslagen zal in de programma aanpak naar voren worden geschoven in verband met discussies die in andere ketens nog lopen t.a.v. het programma. Keten Toeslagen heeft medewerking toegezegd met als voorbehoud de inzet en management aandacht die op de herstelacties moet worden gepleegd.

De ADR en de commissie Donner hebben deze week onderling afstemming om de opdracht aan de ADR af te kunnen ronden. Er is zorg rondom de tijdige afronding van de ADR lijsten. Er zal wederom aanvullende inzet van collega's moeten worden gevraagd.

### **A.3 Vaststellen verslagen MT Toeslagen**

De notulen van 27 augustus en 3 september worden vastgesteld.

### **A.4 Actiepunten en voorraadagenda**

De actielijst wordt buiten de vergadering bijgewerkt.

## **B TER BESLUITVORMING**

**B.1 Bijdrage Toeslagen (versie 0.8) aan Jaarplan 2020 Belastingdienst** Het MT bespreekt het concept jaarplan 2020 Belastingdienst. XXXXX neemt de gemaakte opmerkingen mee naar het team dat de input van Toeslagen coördineert.

### **B.2 Oprichting en bemensing team Vraag 11**

Het MT besluit tot het oprichten van een extra team vraag 11 in verband met de span of control van de huidige teamleiders, conform de eerder dit jaar opgestelde streefbezetting.

De bemensing van dit team vindt bij voorkeur op vrijwillige basis plaats o.b.v. een belangstellingsinventarisatie vanuit de huidige U/U teams. Daarna zal worden aangevuld met uitzendkrachten die momenteel worden verambtelijkt en extern te werven C-medewerkers.

Het besluit zal eerst met de OR worden besproken op 27 september voordat het ten uitvoer wordt gelegd.

XXXXX zal een update van de streefbezetting laten maken. **Actie XXXXX.**

### **B.3 Memo Bijzonder belonen 2019**

Rondom bijzonder belonen is veel te doen geweest dit jaar. Op Belastingdienst niveau is het gelijktrekken van het beleid rondom met name de teamuitjes vooralsnog gestrand. Op het niveau van Financiën wordt onderzocht of de geldelijke individuele beloningen kunnen worden vervangen door meer teamgerichte beloningen in natura. Uiteindelijk is besloten om voor 2019 de huidige kaders te handhaven en eventuele wijzigingen pas in 2020 te laten ingaan.

Het MT besluit hetzelfde proces als in 2018 te volgen. Teamleiders zullen voor 1 oktober voordrachten doen die door een toetsingscommissie worden beoordeeld. M1 zal de voordrachten voorbespreken met hun teamleiders. XXXXX zorgt voor een procesbeschrijving die onder teamleiders verspreid zal worden.

### **B.4 Monitor voortgang Taks Control Framework-werkzaamheden (TCF) Toeslagen**

Om de Belastingdienst goed aan haar eigen fiscale verplichtingen te laten voldoen zijn 8 risico processen geselecteerd waarop de dienstonderdelen voortgang moeten melden. Twee van deze risico's kunnen door Toeslagen worden afgemeld omdat ze niet van toepassing zijn: auto van de zaak en detachering (bij een niet-overheidsorganisatie, met financiële vergoeding).

Ten aanzien van het oneigenlijk gebruik van vervoerskaarten is reeds een signalering functie ingericht. Hierop moet nog een controle worden ingericht. XXXXX pakt dit op en zal terugkoppelen in het MT. **Actie XXXXX**.

### **B.5 Memo Uitbreiden teams Toezicht in Leeuwarden en Heerlen**

Het betreft een reorganisatie zonder personele gevolgen. Het is de bedoeling dat de extra teams in Leeuwarden en Heerlen in de toekomst toezichtwerk gaan oppakken. In de eerste periode zullen de teams waarschijnlijk worden ingewerkt via U/U en Vraag werkzaamheden. Ook zullen casemanagement werkzaamheden in de organisatie moeten worden belegd.

Het MT besluit tot oprichting van een extra team in Leeuwarden en een in Heerlen met naar verwachting andere werkzaamheden dan die momenteel op die locaties plaatsvinden. Het besluit zal met de OR worden afgestemd alvorens hieraan uitvoering te geven.

## **C. HAMERSTUK**

### **C.1 Behandeling Kinderopvangtoeslag Dagtaaktype (KDT) 2017**

Het MT besluit een bundel Kinderopvangtoeslag Dagtaaktype 2017/gewerkte uren waar nog geen uitvraag op heeft plaatsgevonden, vrij te geven voor definitieve toekenning. Het MT geeft prioriteit aan handhavingsactiviteiten in de actualiteit.

### **C.2 IST en SOLL vaktechnische inrichting Toeslagen**

Het document is aangepast naar aanleiding van bespreking in het RTO en Mt van respectievelijk 2 en 3 september. Het MT stemt in met deze afbeelding als basis voor een op te stellen Globaal Ontwerp.

### **C.3 Genesys behouden voor Belcentrum**

Bij het Belcentrum wordt gebruik gemaakt van de applicatie Genesys voor het roosteren van de werkzaamheden. KI&S zal voorlopig Genesys blijven gebruiken, en niet overgaan op de Rijksrooster applicatie (RRA). Dit kan zolang de RRA nog niet op P-direct is aangesloten. Nu het Belcentrum gekoppeld is aan KI&S volgt

Toeslagen de keus van KI&S in deze. Het memo zal op deze argumentatie worden aangepast en terugkomen als hamerstuk.

#### **C.4 Adviesaanvraag Analytics**

De globale beschrijving is aangepast n.a.v. suggesties van de OR. Het MT keurt de documenten goed die nu formeel kunnen worden aangeboden aan de OR.

### **D TER BESPREKING**

#### **D.1 Memo Toezichten 2020**

Lineke heeft een eerste versie van een toezichtplan 2020 laten opstellen. Het MT geeft diverse suggesties ter verbetering mee. XXXXX neemt het memo terug en komt op een later moment met een nieuwe versie voor het MT.

**D.2 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.** XXXXX signaleert dat Toeslagen nog niet in staat is gebleken te voldoen aan haar opgave ten aanzien van arbeidsparticipanten. Hij vraagt zich af of dit te koppelen is aan de behoefte aan meer management ondersteuning voor teamleiders. Het MT wil liever breder kijken en per kandidaat naar geschikte werkzaamheden zoeken.

#### **D.3 Knelpunten opdrachtverstrekking aan IV (business owners)**

XXX vraagt aandacht voor de geringe bezetting van de business owner rollen. De opdrachtverstrekking aan IV komt in gevaar. XXX vraagt de MT leden voor hun portefeuille snel actie te ondernemen. **Actie XXXXX, XXXXX en XXXXX.**

### **E TER KENNISNEMING**

#### **E.1 Memo Avondopenstelling**

Het MT constateert dat het MT besluit uit 2010 aangaande avondopenstelling verouderd is en niet (volledig) geïmplementeerd. Er is behoefte aan een nieuw besluit. Hiervoor zal de OR om inbreng worden verzocht. Op korte termijn is tussentijdse besluitvorming ten aanzien van de huidige situatie in Den Haag nodig. XXXXX en XXXXX werken dit uit. **Actie XXXXX en XXXXX.**

#### **E.2 Ondernemersbesluit Groepsgewijs werven uitzendkrachten Toeslagen**

Het document wordt voor kennisgeving aangenomen.

### **F ALGEMEEN AFRONDEND**

#### **F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag**

##### **Personeelsvertrouwelijk:**

10, 2e

10, 2e

**F.2 Inventariseren mogelijke agendapunten voor DTBD**

**F.3 Afsluiting**

De voorzitter sluit de vergadering om 12.30 uur.



**Naam dienstonderdeel**

Directie Toeslagen

**Van:**

Bureau Directeursondersteuning  
Toeslagen

**Verslag**

XX XXXXX

**Versie**

definitief

**Datum**

2 oktober 2019

**DEFINITIEF**

# verslag

MT Directie Toeslagen

---

Vergaderdatum 23 september 2019 – 13:00 – 15:00 uur

Aanwezig

Afwezig

--

Gasten

---

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

In verband met het bezoek van de staatssecretaris zijn enkele MT-leden niet de gehele vergadering aanwezig.

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

### A.2 Actualiteiten

De actualiteiten zijn tijdens de ochtendsessie van de MT-dag besproken.

Belangrijkste onderwerpen waren de actuele berichtgeving over Toeslagen en het proces rond de beantwoording van vragen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

### A.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van

De verslagen van 10-9 en 18-9 worden volgende week vastgesteld.

### A.5 Actiepunten en voorraadagenda

Er wordt gewerkt aan een opgeschoonde actielijst.

## B TER BESLUITVORMING

### B.1 Wervingspakket 2

Toelichting:

- Toeslagen heeft als ambitie om elke 3 maanden 50 nieuwe medewerkers (vast en/of flex) te werven. Omdat de randvoorwaarden (budget, formatie, absorptievermogen, huisvesting, daadwerkelijke uitstroom) bewegen, wordt als werkwijze gehanteerd om het MT periodiek een wervingspakket ter besluitvorming voor te leggen. Nadat eerder MT-

besluitvorming heeft plaatsgevonden op de wervingspakketten 1 en 1+, ligt nu wervingspakket 2 ter goedkeuring voor.

- Met effectivering van de lopende wervingsacties is de vaste bezetting op orde. XXXXX bespreekt de verdere wervingsmogelijkheden met de DG.
- Waar mogelijk willen we medewerkers in hogere schalen aantrekken.

Afspraken:

- De opmerkingen op het voorstel worden door XXXXX meegenomen en verwerkt in een volgende versie voor het MT van volgende week.
- Er komt een geactualiseerde streefbezetting. **Actie XXXXX**

## **B.2 Memo Aanpak verwerken resultaat SVB tijdlijnen migratie**

Toelichting:

- Met de SVB wordt gewerkt aan voortdurende verbetering van de uitwisseling van gegevens. Het omzetten van het berichtenverkeer van losse, niet samenhangende berichten naar een uitwisseling in tijdlijnen is daar onderdeel van. Tot aan het moment van implementatie worden verschillen zoveel mogelijk opgelost. In dit kader worden van het MT een aantal besluiten gevraagd. De vermogensproblematiek is afgestemd met SZW en is nu geen belemmering meer.

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met het voorstel om alle nabetalingen aan de burger te effectueren en daar waar van toepassing in samenspraak met de SVB (BS3) uit te voeren.
- Het MT neemt nog geen besluit over de voorstellen 2, 3 en 4 met betrekking tot de vorderingen. De voorstellen zullen per doelgroep met advies (o.a. van vaktechniek) aan het MT worden voorgelegd.

## **C. HAMERSTUK**

### **C.1 Keuze Genesys**

Toelichting:

- Het MT wordt gevraagd om te besluiten vooralsnog niet de Rijks-roosterapplicatie (RRA) te gebruiken, maar in navolging van KI&S en IV Genesys te blijven gebruiken voor het roosteren bij de teams Belcentrum.

Besluit:

- Toeslagen maakt gebruik van het KI&S platform en volgt om die reden de keuze van KI&S om vooralsnog Genesys te blijven gebruiken voor de processen die gebruikmaken van dit platform.

## **D TER BESPREKING**

### **D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.**

De volgende terugkoppelingen worden gedeeld:

- Concept verslag van het DTBD van 12 september.

### **D.2 Memo Herbeoordeling CAF dossiers**

Toelichting:

- Memo met een voorgestelde aanpak voor het herstel van de CAF 11 dossiers op basis van het door de Cie Donner te formuleren beleidskader wordt oriënterend door het MT besproken. Uitgangspunt is dat de hersteloperatie binnen Toeslagen plaatsvindt. In het memo wordt de beoordeling van de dossiers aan het Donner beleidskader gelegd bij leden van de taskforce. Het verwerken in TVS wordt gelegd bij bezwaar.  onderzoekt de mogelijkheden om het informeren van betrokken burgers



door de BelTel te laten doen. Het MT geeft een aantal aandachtspunten mee. XXX neemt deze aandachtspunten mee in het plan van aanpak.

### **D.3 Bezwaarbehandeling binnen KGB herstel**

Toelichting:

- In het memo wordt voorgesteld de bezwaarschriften die voortkomen uit deze herstelactie te beleggen bij het team bezwaar in Den Haag. Het MT vindt het een goed uitgangspunt dat het bezwaar wordt beled bij anderen dan degenen die het herstel hebben gedaan en die ook de expertise hebben om bezwaren te behandelen. MT geeft wel mee dat gekeken moet worden of de medewerkers werkzaam binnen KGB herstel een stuk voorbereiding kunnen doen zodat bezwaarmedewerkers zo min mogelijk worden belast. Het zal van de moeilijk in te schatten hoeveelheid bezwaarschriften afhangen of gekozen wordt voor een of twee dedicated medewerkers bezwaar of voor bredere inzet van bezwaarteam.

### **D.4 Memo Voorraadontwikkeling Vraag**

Toelichting:

- De afgelopen weken is de voorraad Telefonische klantvraag van 1.375 klantvragen (week 34) naar 3.250 klantvragen (week 38) gestegen. Daarnaast is de verwachting dat bij een gelijkblijvende productie capaciteit de voorraad de komende maanden verder zal stijgen naar 7.500 klantvragen in week 52.

Inmiddels zijn de volgende maatregelen al in gang gezet:

- Een "week van de productie" waarin er maximaal wordt ingezet op capaciteit en productiviteit.
- Herstarten van de Pilot direct doorverbinden
- Beltel geeft mee aan de burger dat ze alleen worden teruggebeld als dit voor de behandeling noodzakelijk is.
- Vanaf week 37 hebben de teamleiders afgesproken dat 60% van hun bezetting niet meer van oud naar nieuw werken maar posten behandelen die vandaag of gisteren zijn binnengekomen.

Afspraken:

- Het MT geeft enkele wijzigingen mee en neemt besluiten die worden opgenomen in het vervolgmemo voor het MT van volgende week.

## **E TER KENNISNEMING**

Er zijn geen stukken ter kennisneming geagendeerd.

## **F ALGEMEEN AFRONDEND**

### **F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag**

XXX:

- Naar aanleiding van signalen van Vaktechniek wordt afgesproken dat aan signalen over mogelijk onjuiste verwerkingen gerichte acties naar de toekomst toe worden gekoppeld.

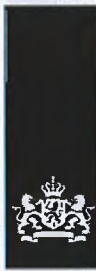
### **G.2 Inventariseren mogelijke agendapunten voor DTBD**

### **F.3 Personeelsvertrouwelijk**

Er zijn geen personeelsvertrouwelijke zaken besproken.

### **F.4 Afsluiting**

De voorzitter sluit de vergadering om 16.00 uur.



**Naam dienstonderdeel**

Directie Toeslagen

**Van:**

Bureau Directeursorondersteuning  
Toeslagen

**Verslag**

XX XXXXX

**Versie**

definitief

**Datum**

9 oktober 2019

**DEFINITIEF**

# verslag

MT Directie Toeslagen

---

Vergaderdatum 1 oktober 2019 – 09:30 – 12:30 uur

Aanwezig

Afwezig

--

Gasten

---

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

Naar aanleiding van de agenda wordt afgesproken dat de MT-leden bij de aanbieding duidelijk zullen aangeven als het om vertrouwelijke stukken gaat die alleen voor de MT-leden zichtbaar zijn in iBabs. Transparantie waar mogelijk is het uitgangspunt.

### A.2 Personeelsvertrouwelijk

10, 2e

--

### **A.3 Actualiteiten**

XXX:

- Het MT wordt bijgepraat op een aantal CAF-XXXXX: onderwerpen.
- Namens het MT zullen XXXXX, XXX en XXX aanwezig zijn bij de medewerkersbijeenkomst met de DG op 9 oktober.

XXXXX:

- De BelTel heeft op dit moment een forse onderbezetting waardoor de responsetijd al 2 weken onder de 50% zit. Met BelTel wordt bekeken wat Toeslagen kan betekenen.
- Hoe gaan we de nieuwjaarsbijeenkomst in Den Haag organiseren? XXXXX: vorig jaar is afgesproken om op alle locaties aan te sluiten bij de bijeenkomst in het pand. Dit betekent dat in Utrecht ook de medebewoners van de Oost-toren worden uitgenodigd. **Actie XXXXX.**

### **A.4 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 23 september**

De tekstuele opmerkingen bij het verslag van 23 september worden verwerkt in het definitieve verslag.

NB. De verslagen van 10-9 en 18-9 worden volgende week vastgesteld.

### **A.5 Actiepunten en voorraadagenda**

De MT leden geven de wijzigingen en aanvullingen op de geschoonde actielijst deze week door aan de secretaris. Voor de actiepunten vanuit MT-dagen wordt een separate actielijst gemaakt.

## **B TER BESLUITVORMING**

### **B.1 Nadere uitwerking wervingspakket 1 plus**

Toelichting:

- Het voorstel voor wervingspakket 1 plus betreft de verdeling van 15 vaste medewerkers groepsfunctie C op de locatie Utrecht. Zij zullen instromen op 2-12-2019 en op basis van het plaatsingsadvies verdeeld worden over:
  - o Teams Vraag: aantal ter beoordeling desbetreffend MT-lid (XXXXX)
  - o Teams Belcentrum: aantal ter beoordeling desbetreffend MT-lid (XXXXX)
  - o Team Klacht: 1 kandidaat

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met het voorstel.

## **B.2 Wervingspakket 2**

Toelichting:

- Toeslagen heeft als ambitie om elke 3 maanden 50 nieuwe medewerkers (vast en/of flex) te werven. Omdat de randvoorwaarden (budget, formatie, absorptievermogen, huisvesting, daadwerkelijke uitstroom) bewegen, wordt als werkwijze gehanteerd om het MT periodiek een wervingspakket ter besluitvorming voor te leggen. In deze versie zijn de opmerkingen uit de MT-bespreking van 23 september verwerkt.

Opmerkingen:

- De voorstelde maatregelen worden besproken. Afgesproken wordt dat het memo wordt voorzien van een algemene inleiding met een vertaling naar concrete maatregelen. Dit memo wordt geagendeerd voor het MT van 8 oktober.

## **B.3 Motie Slootweg Gecombineerde machtiging IH en Toeslagen**

Toelichting:

- De motie Slootweg op 9 juli 2019 vraagt ons te onderzoeken of het mogelijk is om een machtiging 'IH én toeslagen' aan te vragen en zo ja of dat voor de start van het aangifteseizoen kan. Daar is de afgelopen tijd onderzoek naar gedaan. Als Toeslagen zouden we het volgende kunnen bieden in het kader van de motie Slootweg:
  - o We kunnen technisch gezien een machtigingsdienst 'IH en toeslagen' in de machtigingscatalogus van Digid vóór het aangifteseizoen 2020 aanbieden.
  - o We gaan in het kader van deze motie NIET versneld toegang tot toeslagen met eHerkenning beschikbaar stellen aan alle organisaties met eHerkenning (nu alleen FNV en CNV) om gereed te zijn vóór het aangifteseizoen 2020.

Opmerkingen:

- Machtigen kan via DGID en eHerkenning. Via DGID kunnen we het breed aanbieden. Aanbieden via eHerkenning blijft beperkt tot FNV en CNV. Voor 2021 blijft aansluiting bij het generieke portaal uitgangspunt voor de Belastingdienst.

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met de beslispunten.

## **B.4 Meerjarenbegroting 2020-2024**

Toelichting:

- Dit betreft de concept begroting 2020-2024 die uiterlijk 4 oktober moet worden aangeleverd bij F&C en DG control/begrotingszaken.

De volgende opmerkingen worden meegegeven:

- Voor 2021-2024 het huidig financieel kader hanteren.
- Aansluiten bij de derde budgetbrief.

- Er volgt een gesprek over onze ambitie aan de hand van het meerjarig beeld.
- Het budget voor zaalhuur en overnachtingen voor 2019 kan worden doorgetrokken naar komende jaren.
- De opleidingen die we zelf financieren benoemen.

### **B.5 PIA Verbetervoorstellen KOT**

Toelichting:

- Voor het verbetertraject kinderopvangtoeslag is door middel van bijgaande Privacy Impact Assessment (PIA) op systematische wijze inzichtelijk gemaakt hoe groot de kans is dat de privacy van betrokkenen geschaad wordt en welke maatregelen nodig zijn. Het geheel is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met IBP en IV&D.
- Het MT wordt gevraagd akkoord te gaan met formele aanbieding aan de FG. Na behandeling door de FG komt het stuk (inclusief adviezen) terug in het MT en kan worden overgegaan tot formele aanbieding aan de OR.

Opmerkingen:

- We moeten ons nu bewust zijn van de risico's en de daarvoor noodzakelijke maatregelen.

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met indiening van de PIA bij de FG.

### **B.6 Mobiele devices Toeslagen**

Toelichting:

- Het beheer van de mobile devices is momenteel niet adequaat belegd. In overleg met IV/DCS zijn de mogelijkheden besproken en er lijken geen feitelijke en functionele belemmeringen te zijn om het beheer onder te brengen bij DCS. Afgesproken is dat DCS hiervoor een pilot start op basis van een door Toeslagen aangegeven uitgiftekader.

Opmerkingen:

- Het MT geeft enkele opmerkingen mee over het uitgiftekader (welke doelgroep krijgt standaard welke devices). Het aangepaste memo komt volgende week terug in het MT als hamerstuk.

### **B.7 Memo Voorraadontwikkeling Vraag**

Toelichting:

- Het memo is aangepast naar aanleiding van de bespreking op het MT van 23 september. De "week van de productie" was succesvol; er werden 1600 posten extra behandeld.

Besluit:

*Het MT gaat akkoord met de volgende voorstellen:*

- Beleg, daar waar dit nog niet is geëffectueerd, de klantvragen die raken aan een ander proces bij het betreffende procesteam.
- Zet de KGB herstel populatie ook in op reguliere KGB posten van 2018 en 2019 (hiervoor lopen reeds enkele initiatieven)
- Houdt eind november begin december nogmaals een vorm van de week van de productie bij vraag. (eventueel kunnen hier dan ook andere procesteams aan deelnemen)
- Blijf de komende periode niet 5% maar 1% van de posten voor de QA aanbieden.
- Samen met KI&S verder onderzoeken hoe wij de burger kunnen helpen zonder terug te bellen en ga voorlopig door met de huidige uitgebreidere variant op niet bellen tenzij.
- Herstart de Pilot direct doorverbinden

*Te nemen besluit bij verder oplopende voorraad dan verwacht:*

- Als de voorraad verder oploopt dan verwacht kan de capaciteit van Vraag op korte termijn worden verhoogd door toezichtmedewerkers in te zetten op telefonische klantvragen.

*Eerder genomen besluiten tijdens het MT van 23 september 2019:*

- Week van productie is gehouden met een productie van bijna 3.700 klantvragen en een voorlopige productiviteit van 1,2 klantvragen per uur.
- Sinds donderdag 19 september geeft de Beltel mee aan de burger dat ze alleen worden teruggebeld als dit voor de behandeling noodzakelijk is.
- Vanaf week 37 hebben de teamleiders afgesproken dat 60% van hun bezetting niet meer van oud naar nieuw werken maar posten behandelen die vandaag of gisteren zijn binnengekomen. (In eerdere analyses is gebleken dat burgers die je dezelfde dag of uiterlijk de dag er op terugbelt beter bereikbaar zijn en nog scherp voor ogen hebben wat ze hebben gevraagd. Dit alles is productie versnellend. 40% van de bezetting blijft op de oudste posten behandelen om te voorkomen dat burgers helemaal niet worden behandeld.)
- Verhoog de prioritering van de problematiek rond de huur invalids zodat hier op korte termijn een Fix voor is.

NB

- De OR doet tijdens de terugkoppeling van het MT-overleg de suggestie om na te gaan hoe de "week van de productie" is ervaren door de medewerkers. **Actie XXXXX**

### **C. HAMERSTUK**

Er zijn geen hamerstukken geagendeerd.

### **D TER BESPREKING**

#### **D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.**

De volgende terugkoppelingen worden gedeeld:

- Terugkoppeling driehoeksoverleg FJZ-UHB van 23 september.
- Terugkoppeling DTBD van 26 september.
- Terugkoppeling Ketentafel Interactie van 30 september.

### **E TER KENNISNEMING**

#### **E.1 Autorisaties F&MI**

Toelichting:

- Naar aanleiding van de nieuwe topstructuur is afgesproken dat de werkzaamheden van de toepassingsbeheerders wordt uitgevoerd door SSO F&MI. Voor het uitvoeren van deze werkzaamheden zijn autorisaties nodig die opgenomen zijn in de Toeslagen autorisatiematrix. De inrichting van het team toepassingsbeheerders bij F&MI is dusdanig dat alle beheerders werkzaamheden voor Toeslagen moeten kunnen uitvoeren. Praktisch betekent dit dat het aantal toepassingsbeheerders toeneemt van de huidige drie, naar ongeveer 25. Specifiek gaat het hierbij om autorisaties voor het beheer van autorisaties van de Toeslagen LOA's. Om te voldoen aan de eisen het Logisch Toegangsbeleid zal SSO F&MI deze autorisatie in de toekomst opnemen in het eigen rollenmodel.
- Het MT neemt het memo ter kennisgeving aan.

## **F ALGEMEEN AFRONDEND**

### **F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag**

10.2e

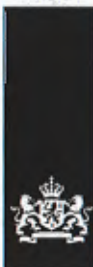


### **F.2 Inventariseren mogelijke agendapunten voor DTBD**

- Er worden geen punten aangedragen.

### **F3 Afsluiting**

De voorzitter sluit de vergadering om 12.30 uur.



**Naam dienstonderdeel**  
Directie Toeslagen

**Van:**  
Bureau Directeursondersteuning  
Toeslagen

**Verslag**  
XX XXXXX

**Versie**  
definitief

**Datum**  
31 oktober 2019

**Definitief**

# verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 8 oktober 2019 – 09:30 – 12:30 uur

Aanwezig

--

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

Mededelingen:

- Mini MAC: volgende week zal hiervoor tijd worden ingeruimd;
- XXXXX geeft aan dat hij vooralsnog de controller voor Toeslagen blijft vanuit C&F;
- XXXXX meldt dat donderdag 10 oktober een afgevaardigde van Toeslagen naar het Algemeen Overleg over brede schulden aanpak gaat;
- XXXXX bericht dat het voorstel voor huisvesting Utrecht op 28 oktober in de portefeuille Huisvesting wordt besproken;
- XXX meldt dat zijn medewerkers alle zeilen bijzetten om de deadline van 1 november voor het aanleveren van stukken aan de ADR te halen. Er wordt gekeken naar het bijschakelen van extra medewerkers;
- XXXXX licht de laatste stand van zaken ten aanzien van het onderwerp "cultuur en leiderschap" toe. Geopperd is aan dit onderwerp aandacht te besteden op de volgende M-dag.
- XXXXX verzorgt vandaag de MT terugkoppeling aan de teamleiders.

### A.2 Actualiteiten

- *Uitzending Kassa, Pers en Kamervragen Huurtoeslag.*  
Afgelopen zaterdag was in het programma Kassa aandacht voor zogenaamde "verworven rechten" Huurtoeslag. De Belastingdienst heeft in de media niet een eigen beeld kunnen neerzetten. Het vermelden van de juiste informatie op de website zal snel ter hand worden genomen.



Vaktechniek kijkt naar het proces dat vanuit een uitspraak moet leiden tot aanpassing van werkinstructies, website etc. Er wordt gewerkt aan een memo voor de staatssecretaris, **actie XXXXX**.

- De coördinatie bij de beantwoording van Kamervragen wordt door  en XXXXX met Adviesregie opgepakt, **actie XXXXX en XXXXX**.

### **A.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 1 oktober**

- De tekstuele opmerkingen bij het verslag van 1 oktober worden verwerkt in het definitieve verslag.

NB. De verslagen van 10-9 en 18-9 worden volgende week vastgesteld.

### **A.4 Actiepunten en voorraadagenda**

De MT leden geven de wijzigingen en aanvullingen op de geschoonde actielijst deze week apart door aan de secretaris. Voor de actiepunten vanuit MT-dagen wordt een separate actielijst gemaakt.

## **B TER BESLUITVORMING**

### **B.1 Wervingspakket 2**

Toelichting:

- Toeslagen heeft als ambitie om elke 3 maanden 50 nieuwe medewerkers (vast en/of flex) te werven. Omdat de randvoorwaarden (budget, formatie, absorptievermogen, huisvesting, daadwerkelijke uitstroom) bewegen, wordt als werkwijze gehanteerd om het MT periodiek een wervingspakket ter besluitvorming voor te leggen. In deze versie zijn de opmerkingen uit de MT-bespreking van 1 oktober verwerkt.
- Voorstellen:
  1. Aan zittende uitzendkrachten in Den Haag en Utrecht, die aan de kwalificaties voldoen, wordt de gelegenheid geboden over te stappen naar de IST teams, waarbij rekening houdend met de zwaarte van het werk de honorering wordt verhoogd naar schaal 7;
  2. In Den Haag zal een groep van 15 uitzendkrachten worden aangetrokken op schaal 5 met als instroomdatum *21 oktober 2019*.  
Voor locatie Utrecht zal Driessen worden gevraagd 15 uitzendkrachten aan te trekken op schaal 5 met als startdatum *25 november 2019*.  
Om de doorstroom naar zwaarder werk te vergemakkelijken is met Driessen afgesproken de vereisten voor het opleidingsniveau te verhogen;
  3. Voor locatie Heerlen zal aan Driessen opdracht worden verstrekt om 8 uitzendkrachten te werven met een 2 of 4 jarig HBO diploma. Instroommoment is *13 november 2019*. De gewenste snelle inzetbaarheid, zwaarder werk op termijn en het gegeven dat de locatie in staat moet zijn "de eigen broek op te houden" rechtvaardigt directe inschaling op niveau 7;
  4. Op locatie Leeuwarden is binnen proces UU een tekort van 3,2 fte op E-niveau. Voorgesteld wordt om aan 3 gediplomeerde vaste C-medewerkers in Leeuwarden een ontwikkeltraject aan te bieden als alternatief voor het openstellen van vacatures.
  5. Voor locatie Leeuwarden zal aan Driessen opdracht worden verstrekt om een nader te bepalen hoeveelheid uitzendkrachten te werven voor de processen UU en Bezwaar met als instroomdatum

*begin 2020. Ook hier rechtvaardigt de gewenste snelle inzetbaarheid, zwaarder werk op termijn en het gegeven dat de locatie in staat moet zijn "de eigenbroek op te houden" de directe inschaling op niveau 7;*

6. *Begin 2020 zal opnieuw een groep uitzendkrachten worden verambtelijkt in de groepsfunctie C, met als peildatum 1 januari 2020 voor de 1.040 urennorm;*
7. *Herbevestiging dat bij het aantrekken van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt de medewerker centraal staat en niet de functie. Richting Switch zal actie worden ondernomen om ook de directie Toeslagen als werkgever op de kaart te houden;*
8. *Individuele vacatures in het management, regioteams, bij BDO/BV en de Herstelorganisatie(s) worden op basis van rondgang langs MT-leden en toetsing aan streefbezetting meegenomen in dit pakket.*

**Opmerkingen:**

- *De voorstelde maatregelen worden besproken. De actuele ontwikkelingen zijn toegevoegd aan het memo Wervingspakket 2. Zo geldt als uitgangspunt dat vaste medewerkers altijd voorrang zullen krijgen op flex-medewerkers bij vacatures op hoger niveau;*
- *Uitzendkrachten die op schaal 7 binnenkomen, zullen op voorhand horen dat zij niet in aanmerking komen voor verambtelijking op C-functies. Uitzendkrachten op schaal 5 niveau die naar schaal 7 willen doorstromen, zullen ook te horen krijgen dat zij niet in aanmerking komen voor verambtelijking op C-niveau. Deze uitgangspunten gelden voor alle locaties binnen Toeslagen;*
- *Aan de OR zal worden gevraagd mee te denken en eventuele suggesties en opmerkingen door te geven aan de bestuurder.*

**Besluit:**

*Het MT besluit akkoord te gaan met de voorgestelde maatregelen van wervingspakket 2 en het memo wervingspakket 2 vast te stellen met de volgende toevoeging:*

*'Uitzendkrachten die op schaal 7 niveau worden geworven, komen niet in aanmerking voor de verambtelijking van C-functies. Zittende uitzendkrachten op schaal 5 niveau kunnen opteren voor uitzendkracht op schaal 7 niveau, maar komen niet in aanmerking voor verambtelijking van C-functies'*

**B.2 Positionering Ketenmanager en -bureau**

**Toelichting:**

- *Voorstel is om een aparte functie Ketenmanager Toeslagen te benoemen. De ketenmanager maakt onderdeel uit van de directie Toeslagen, maar niet van het MT Toeslagen. De ketenmanager valt onder directe aansturing van de algemeen directeur Toeslagen in haar rol als ketenvoorzitter Toeslagen.*

**Beslispunten:**

- *Gaat het MT akkoord met het opheffen van de dubbelrol, het benoemen van een ketenmanager als functie in plaats van rol en het positioneren hiervan buiten het MT Toeslagen?*
- *Gaat het MT akkoord met het positioneren van portfoliomanagement bij de ketenmanager Toeslagen en de ondersteuning van portfoliomanagement binnen het ketenbureau Toeslagen?*
- *Gaat het MT akkoord met het verzoek aan CD O&P te zorgen voor invulling van de functie van ketenmanager Toeslagen?*

- Gaat het MT akkoord met het openstellen van de functie van ketenportfoliomanager?
- Gaat het MT akkoord met het positioneren van het ketenbureau als apart onderdeel binnen Toeslagen onder aansturing van de ketenmanager?
- Gaat het MT akkoord met het informeren van de OR? Voorgenomen besluit
- Gaat het MT akkoord met het opnemen van deze wijziging in het eerst volgend O&F rapport Toeslagen?

Opmerkingen:

- Het betreft een organisatiewijziging zonder personele gevolgen en géén belangrijke wijziging in de organisatie of bevoegdheden. Na akkoordbevinding zal het voorgenomen besluit van het MT ter informatie naar de OR worden verzonden.
- Ketenmanager is onderdeel van de directie Toeslagen, maar maakt geen deel uit van het MT. De Ketenmanager rapporteert aan de algemeen directeur Toeslagen in haar rol als ketenvoorzitter.

Besluit:

*Het MT neemt een voorgenomen besluit tot akkoordbevinding van bovengenoemde beslispunten.*

### **B.3 Memo Ontwikkelingen Financieel Expertise Centrum (FEC)**

Toelichting:

- Aan het MT Toeslagen wordt gevraagd:
  1. Akkoord te gaan met het voeren van verkennende gesprekken met Uitvoerings- en Handhavingsbeleid (UHB) over een aanpassing van het juridische kader t.a.v. het niet mogen verstrekken van toeslageninformatie aan o.a. het FEC samenwerkingsverband;
  2. Kennis te nemen van actuele ontwikkelingen binnen het FEC project terrorisme financiering.
- Vereist is dat er een Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) is, die bepaalt dat een dergelijke informatie-uitwisseling hoort bij een goede uitvoering van de publiekrechtelijke taak van Toeslagen.

Opmerkingen:

- Toeslagen is anders dan Belastingen geen deelnemer aan het FEC project terrorisme financiering (FEC tf). FEC tf is een multidisciplinair samenwerkingsverband. Om het beeld compleet te maken heeft FEC informatie van Toeslagen nodig. Gevraagd wordt of Toeslagen gegevens wil uitwisselen. Niet duidelijk is met hoeveel waarborgen deze gegevensuitwisseling is omgeven. XXXXX zal met FEC tf en FJZ overleggen, **actie XXXXX**
- In principe staat Toeslagen open voor proportionele informatie verstrekking op ad hoc basis.

#### **B.4 Memo reguleren instroom Bezwaar**

Toelichting:

- Productieregie adviseert het MT om te kiezen voor de optie 1 waarbij de initieel uitgesloten groep toekenningen blijft staan en tevens 6.000 nieuwe beschikkingen worden doorgeschoven naar begin december 2019. De instroom van bezwaar zal hiermee worden gereguleerd.

Opmerkingen:

- Besproken wordt dat de piek in werkbelasting beter is op te vangen in het voorjaar dan aan het einde van het jaar. Aan de andere kant horen toeslag gerechtigden later dat zij moeten terugbetalen, als definitieve toekenningen worden uitgesteld tot december. Na rijp beraad besluit het MT het advies van productieregie te volgen.

Besluit:

*Het MT besluit te kiezen voor optie 1, waarbij definitieve toekenning voor een initiële groep wordt uitgesteld tot december 2019 en 6.000 nieuwe beschikkingen worden doorgeschoven naar begin december 2019.*

#### **B.5 Bijdrage Toeslagen aan Jaarplan Belastingdienst 2020**

Toelichting:

- Het MT wordt gevraagd in te stemmen met de inhoud van 0,9 versie van het Jaarplan Belastingdienst 2020 en de visual op pagina 62 in het bijzonder.

Opmerkingen:

- Visual: de strategie die rechts is aangegeven, lijkt meer een blauwe strategie dan een strategie toegeschreven op Toeslagen. XXXXX zal dit meenemen in het DT, **actie XXXXX**;
- Het aantal fte moet nader worden bepaald. XXXXX en XXXXX zullen dit oppakken, **actie XXXXX en XXXXX**.
- XXXXX zal de opmerkingen in het MT over de Visual meenemen, **actie**



### **C. HAMERSTUK**

#### **C.1 Memo Mobile devices**

Toelichting:

- Het MT wordt gevraagd akkoord te gaan met het uitgiftekader ten einde het pilot "Mobile devices Toeslagen" te kunnen uitvoeren.

Opmerkingen:

- Het MT geeft laatste opmerkingen mee over het uitgiftekader.

Besluit:

*Het MT gaat akkoord met het uitgiftekader teneinde de pilot "Mobile devices Toeslagen" te kunnen uitvoeren.*

#### **C.2 Naamgeving Vraag 2**

Toelichting:

- Voorstel is om de naam Vraag 2 / Objecten te vervangen door "team Objectadministratie", de OR hierover te informeren en vervolgens te zorgen voor de benodigde aanpassingen in de administratie en van het organogram van de Directie Toeslagen.

Opmerkingen:

- Het huidige team Vraag 2 / Objecten wenst de naam aan te passen, omdat de naam 'team Objectadministratie' zuiverder is.

Besluit:

Het MT besluit akkoord te gaan met de naam "team Objectadministratie" voor het huidige team Vraag 2 / Objecten.

## D TER BESPREKING

### D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.

De volgende terugkoppelingen worden gedeeld:

- Terugkoppeling Stuurgroep Huisvesting 30 september
- Concept-verslag DT BD 26 september
- Terugkoppeling Driehoeksoverleg O&P 4 oktober

Opmerkingen:

- Vanuit de stuurgroep Huisvesting wordt gepleit voor niet thuiswerken op woensdag en vrijdag;

## E TER KENNISNEMING

### E.1 MT inbreng IBO Toeslagen deel 1

Toelichting:

- De uitvoeringstoets maatregelen tot verbetervoorstellen voor de systematiek van het toeslagenstelsel is uitgevoerd op basis van een weging op de hand. Dit geeft een indicatief beeld van de uitvoerbaarheid, handhaafbaarheid en de kosten.

Opmerkingen:

- Deelrapport 1 IBO Toeslagen is niet verder besproken.

### E.2 Begroting 2020-2024

Toelichting:

- Begroting 2020 is gebaseerd op het kader conform derde budgetbrief 2019, aangevuld met goedgekeurde uitvoeringstoetsen.

Opmerkingen:

- De opmerkingen van vorige week zijn verwerkt. De begroting is al ingediend. Complimenten voor de financiële mensen van het BDO.

## F ALGEMEEN AFRONDEND

### F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag

- XXXXX: is het akkoord dat Toeslagen vanuit Externe Samenwerking deelneemt in de Advisory Board van een NIBUD onderzoek naar huishoudens met wisselende inkomsten?  
Het MT geeft haar mandaat om een afgevaardigde te laten deelnemen.
- XXXXX: voorstel is om akkoord te gaan met de richtlijnen aanhef en ondertekening brieven zoals geadviseerd in het memo hierover van 20 september 2019:
  - alle brieven zelfde aanhef: *Beste meneer/mevrouw*;
  - als afsluiting: *'met vriendelijke groet'*, tenzij boodschap om formele afsluiting vraagt;
  - Alle kantoor- en systeembrieven worden ondertekend met
  - Alle kantoorbrieven van medewerkers met *initialen* en achternaam laten ondertekenen;

- *Geen titels vermelden.*

Besluit:

*Het MT besluit akkoord te gaan met de richtlijnen aanhef en ondertekening brieven, zoals geadviseerd in het memo van 20 september 2019.*

- XXXXX: oppert als KPI in te voeren dat het aantal bezwaren en beroepen wordt teruggedrongen. Het doel is om zoveel mogelijk in de eerste lijn op te lossen. Hierin ligt ook een rol voor de teamleiders. Aan de MT leden wordt gevraagd over een dergelijk KPI na te denken, **actie MT leden**
- Viermaands rapportage (VMR) terugkoppeling: *volgende week op agenda*

## **F.2 Inventariseren mogelijke agendapunten voor DTBD**

- Er worden geen punten aangedragen.

## **G.3 Personeelsvertrouwelijk**

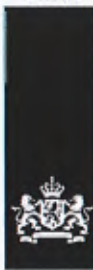
10, 2e



10, 2e

**F4 Afsluiting**

De voorzitter sluit de vergadering om 12.30 uur.



**Naam dienstonderdeel**

Directie Toeslagen

**Van:**

Bureau Directeursorondersteuning  
Toeslagen

**Verslag**

XX XXXXX

**Versie**

definitief

**Datum**

31 oktober 2019

**DEFINITIEF**

# verslag

MT Directie Toeslagen

---

Vergaderdatum 15 oktober 2019 – 09:30 – 12:30 uur

Aanwezig:

Afwezig:

--

---

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

Mededelingen:

- De MT dagen zullen plaatsvinden op *18 en 19 november*. XXXXX regelt een locatie vanaf het diner, **actie XXXXX**.
- Op de MT dag van *29 oktober* a.s. komen de volgende onderwerpen aan de orde: Mindmap Toekomstbestendige Toeslagen (XXX), evaluatie E-werving (XXXXX), actielijst van afgelopen MT dagen. Verzoek van XXX is om alvast persoonlijk te reageren op de Mindmap, **actie MT-leden**.
- XXXXX meldt dat een nieuw format "Werklast analyse" is uitgezet voor de jaren 2016-2024;
- XXXXX bericht over een voorbeeld van samenwerking tussen directies. Particulieren heeft enerzijds een overschot aan I-ers en anderzijds een budgettekort van 2 mio euro. Toeslagen heeft toegezegd te helpen met inlenen van 24 I-ers voor CAF herstel. De coördinatie van deze uitruil is belegd bij XXX XXXXX;
- XXXXX geeft aan dat de Taskforce vanaf 17 oktober uitleg en instructies zal geven aan IST medewerkers, 16 personen zijn daarvoor vol continu beschikbaar. Op 1 november behoren de dossiers voldoende gereed te zijn voor de ADR;
- Binnenkort zal een evaluatie van de week van de productie plaatsvinden met de betrokken medewerkers;



- XXXXX meldt dat Innen en betalen (I&B) aan zet is bij het gebruik van 1 bankrekeningnummer.
- XXXXX vraagt aandacht voor samenwerking tussen de teams en afbakening van verantwoordelijkheden en rollen;
- XXX geeft aan dat een extra populatie (KGB herstel) is gevonden, waardoor meer moet worden uitgekeerd dan begroot aan de KGB herstel operatie. Tussen de ministeries van Financiën en SZW bestaat hierover irritatie;
- XXXXX meldt dat Taskforce een gesprek met DG heeft aangevraagd. XXX en XXXXX zullen bij dit gesprek aanwezig zijn.
- XXX maakt een voorstel voor versterking Beroep, **actie XXX**.

## A.2 Actualiteiten

### VERTROUWELIJK

- *Mail* [redacted]  
De staatssecretaris heeft gevraagd naar meer inhoudelijke weging en signalering van actuele zittingen bij Rechtbank en Raad van State.
- XXXXX meldt dat de Taskforce een gesprek met DG heeft aangevraagd. XXX en XXXXX zullen bij dit gesprek aanwezig zijn.
- XXX maakt een voorstel voor versterking Beroep, **actie XXX**.
- De hoofddirecteur FJZ wenst dat één van zijn medewerkers aansluit bij de ARO's. Het MT kan zich vinden in het voorstel om [redacted] te laten deelnemen;
- Vanuit het MT zal XXX Toeslagen vertegenwoordigen bij het overleg over de lijst van aankomende Beroepen en Bezwaren met [redacted]  
[redacted]

## A.3 Vaststellen verslagen MT Toeslagen van 10 september en 8 oktober

- De tekstuele opmerkingen bij de verslagen van 10 september en 8 oktober worden verwerkt in het definitieve verslag.

NB. Het verslag van 18-9 wordt over twee weken vastgesteld.

## A.4 Actiepunten en voorraadagenda

De MT leden geven de wijzigingen en aanvullingen op de geschoonde actielijst deze week apart door aan de secretaris. Voor de actiepunten vanuit MT-dagen is een separate actielijst gemaakt.

## B TER BESLUITVORMING

### B.1 Memo Herijking QA (XXXXX)

Toelichting:

- Het MT wordt gevraagd:
  1. In te stemmen met de korte termijn aanpassingen van de QA die in overleg en afstemming met alle betrokkenen zullen worden uitgewerkt en ingezet (1 t/m 4):
    - in QA rapportages een langere termijn hanteren;
    - percentage is structureel lager dan 1%;
    - integraal controleren vanuit QA;

- bij nieuwe werkprocessen vindt een intensievere QA plaats;
  - variatie aanbrengen in zwaarte van verschillende soorten fouten.
2. In te stemmen met een nadere uitwerking van de lange termijn doelstelling over het werken aan kwaliteits- en productieverbeteringen waarbij behandelaren, teamleiders en stafmedewerkers samenwerken en QA daar verder op afstemmen (voorstellen 5 t/m 13), zoals uitgewerkt in het memo Herijking QA van 11 oktober 2019.

**Opmerkingen:**

- Voorgesteld wordt nu in stemmen met de korte termijn aanpassingen van de QA (1 tot en met 4). De lange termijn aanpassingen zullen meer tijd vergen om het kwalitatief te borgen.
- Uitgangspunt is 1%, voor de meeste teams betekent dit 1 post per dag, een termijn van 26 weken en na een half jaar evalueren.
- Verschil maken tussen signalen en foutensoorten. Signalen worden heringevoerd.

**Besluit:**

*Het MT besluit in te stemmen met de korte termijn aanpassingen van de QA (voorstellen 1 t/m 4), zoals uitgewerkt in het memo Herijking QA van 11 oktober 2019, met de volgende aanvullingen:*

- *Punt 1: In QA rapportages een termijn hanteren van 26 weken en een steekproefpercentage van 1%. Hiervan kan beargumenteerd worden afgeweken;*
- *Punt 4: Onderscheid aanbrengen tussen fouten en signalen.*
- *Evaluatie zal plaatsvinden na een half jaar.*

**B.2 Instroom uitzendkrachten KGB Herstel (XXX)**

**Toelichting:**

- Het MT wordt gevraagd in te stemmen met:
  1. Het verschuiven van de instroom van groep 4 van 25 november naar 6 januari en de instroom van groep 5 van 6 januari naar begin februari, zoals toegelicht in het memo Instroom KGB herstel van 9 oktober 2019;
  2. De prognose van inhuur zoals opgenomen in de tabel in paragraaf 3 van het hiervoor genoemde memo. Op basis van deze tabel wordt na akkoord de VT aanvraag 2020 in gang gezet.

**Opmerkingen:**

- XXX zal het verschuiven van de instroom uitzendkrachten KGB herstel afstemmen met Bedrijfsvoering ([ ] ) en de financiële impact checken bij Financien, **Actie XXX**.

**Besluit:**

*Het MT besluit in te stemmen met het verschuiven van de instroom KGB Herstel en de prognose van inhuur, zoals weergegeven in het memo Instroom KGB Herstel van 9 oktober 2019, onder voorbehoud van afstemming met Bedrijfsvoering en Financien.*

**B.3 Globale beschrijving Vaktechnische structuur 0.9 (XXXXX) Toelichting:**

- Aan de hand van een reeks randvoorwaarden wordt een uitwerking van de gewenste toekomstige organisatiestructuur geschetst in de globale beschrijving versie 0,9 van 11 oktober 2019, inclusief een nieuw te

vormen Team Vaktechnische Coördinatie (team VaCo). De voorgestelde wijzigingen leiden naast de vorming van dit team tot:

- o Het aanwijzen van medewerkers in de productieteams in de rol van vaktechnisch adviseurs (VTA's);
  - o De herverdeling van vaktechnische werkzaamheden binnen de teams HHR-1 en Productieregie-1 en 2 elders binnen de organisatie;
  - o Een aanpassing van de werkwijze binnen het team produktieregie-2, kwaliteitsregie en het team handhavingsregie-1 ten aanzien van de vaktechnische ondersteuning.
- De voorgestelde verandering in structuur betreft een wijziging met personele consequenties, die leidt tot het vervallen van de functies vakspecialist wet- en regelgeving (team productregie-1) en (senior) beleidsmedewerker (team handhavingsregie-1).
  - Met deze organisatie- en formatiewijziging sluit de directie Toeslagen aan bij de vaktechnische structuur van de andere onderdelen van de Belastingdienst.

Opmerkingen:

- De Globale beschrijving vaktechnische structuur versie 0,8 is in de stuurgroep BVKT besproken en is ter review voorgelegd aan CD O&P en SSO O&P, waarna in versie 0,9 de review opmerkingen zijn verwerkt.
- Na akkoordbevinding van het MT zal de Globale beschrijving worden aangeboden aan de OR Toeslagen met het verzoek om een zienswijze.

Besluit:

*Het MT besluit tot akkoordbevinding van de Globale beschrijving inrichting vaktechnische structuur Toeslagen (inclusief Besluit voorbereidende fase) versie 0.9.*

#### **B.4 Verantwoording en adviezen van toetsingscommissie Bijzonder belonen 2019 (XXXXX)**

Toelichting:

- De toetsingscommissie vraagt een akkoord van het MT op haar bevindingen en adviezen zoals uitgewerkt in het Memo Belastingdienst Toeslagen Bijzonder belonen, eenmalige toeslagen 2019 van 9 oktober 2019.

Opmerkingen:

- XXX verzoekt om een totaal overzicht na het verwerken van de adviezen van de Toetsingscommissie. Zij zal dit toetsen bij  actie XXX. Besproken wordt hoe een resterend beloningsbedrag kan worden verdeeld. De wens wordt geuit om het team business review bonnen te geven. Ook wordt benadrukt dat het team Taskforce een extra gebruteerde beloning verdient. XXX zal dit oppakken, actie XXX.
- Verzocht wordt volgend jaar de bijzondere beloningen vroegtijdig op te pakken.

Besluit:

*Het MT heeft de intentie om de bevindingen en adviezen van de Toetsingscommissie te volgen. Akkoordbevinding van de uitgewerkte bevindingen en adviezen in het Memo Belastingdienst Bijzonder belonen van 9 oktober 2019 zal eerst plaatsvinden op basis van een uitgewerkt overzicht.*

## C. HAMERSTUK

Er zijn geen hamerstukken geagendeerd.

## D TER BESPREKING

### D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.

- Bestuurlijk Overleg Instroom 7 oktober 2019;
- Terugkoppeling DT van 10 oktober 2019;
- Verslag Ketentafel Toeslagen van 9 september 2019

### DI.2 Maandbeeld KPI's Bedrijfsvoering september (XXXXX/XXXXX)

Opmerkingen:

- Het maandbeeld KPI's bedrijfsvoering wordt besproken. Gevraagd wordt hoe de kwaliteitsproductie wordt gemeten. XXXXX zal dit overleggen met  actie XXXXX.  
XXXXX zal de Hitrate nader uitzoeken, actie XXXXX.
- Aandacht voor personeelsgesprekken en het ziekteverzuim komen speciaal aan de orde.  
Het verslag van het beleids SMO wordt geagendeerd in het volgend MT.

### DII.3 Terugkoppeling 2<sup>e</sup> Viermaandgesprek 2019 (XXXXX)

Opmerkingen:

- Een uitwerking van XXXXX zal spoedig volgen.

### DIII.4 Opvolging acties vanuit uitgevoerde RI&E's (XXXXX)

Opmerkingen:

- Dit agendapunt wordt doorgeschoven naar volgende week.

### D.5 Heroverweging Mini MAC (XXXXX)

Toelichting:

- Het memo Heroverwegen besluit niet uitvoeren Mini MAC van 2 oktober 2019 wordt voorgelegd aan het MT met het verzoek een *standpunt* te bepalen, waarna het memo ter besluitvorming aan de ketentafel zal worden aangeboden.

Opmerkingen:

- XXXXX geeft een toelichting op de heroverwegingen tot het niet uitvoeren van de Mini MAC. De ketenpartners zijn geen voorstander van het uitvoeren Mini MAC. Zij wensen eventuele knelpunten op een andere wijze te ondervangen.
- Vanuit burgerperspectief is een periode van 9 weken niet beschikken zeer lang.
- Voor 2019 is een Mini MAC niet meer in te plannen. Dit jaar zal worden gebruikt om *actief* te onderzoeken welke oplossingen er zijn voor pijnpunten van burgers. De input van dit onderzoek jaar zal worden gebruikt voor volgende jaren.
- Het MT zal volgend jaar serieus kijken naar het wel of niet uitvoeren van een Mini MAC. Het besluit over uitvoeren van een Mini MAC ligt bij de keten.

### D.6 Mindmap toekomstbestendige Toeslagen (XXX) Opmerkingen:

1. Dit onderwerp is verschoven naar de MT dag van 29 oktober a.s.

**E TER KENNISNEMING**

**E.1 Financiële rapportage september 2019 (XXXXX)**

**E.2 Update verbeteren Toezichtinstrumentarium**

**(XXXXX)**

**F ALGEMEEN AFRONDEND**

**F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag**

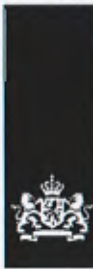
**F.2 ~~Personeelsvertrouwen~~ mogelijke agendapunten voor DTBD**

10, 2e



**F4 Afsluiting**

De voorzitter sluit de vergadering om 12.40 uur.



**Naam dienstonderdeel**

Directie Toeslagen

**Van:**

Bureau Directeursorondersteuning  
Toeslagen

**Verslag**

**Versie**

definitief

**Datum**

4 november 2019

**DEFINITIEF**

# verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 22 oktober 2019 – 09:30 – 12:30 uur

Aanwezig:

Afwezig:

Gasten:

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

De agenda wordt gewijzigd vastgesteld. Na de mededelingen volgt eerst een presentatie van het Actieplan Communicatie TSL en vervolgens van het Productieplan.

Mededelingen:

- Op *31 oktober* a.s. zal de Commissie Donner met het eerste adviesrapport komen. Op vrijdag *1 november* zal dit advies in de ochtend in de ministerraad worden besproken, waarna de staatssecretaris in de middag een reactie zal geven.
- XXX meldt dat hij een preview heeft ontvangen van de eerste hoofdstukken van het rapport om eventuele fouten te corrigeren, de resterende hoofdstukken komen eind deze week.
- Het rapport van de Commissie Donner ziet op de CAF 11 zaken, maar de opgenomen werkwijze kan ook op andere vergelijkbare zaken worden toegepast.
- XXXXX vraagt aandacht voor de Kamervraag van Leijten over de menselijke maat. Bij de beantwoording hoort de vaktechnische lijn te worden meegenomen en wellicht de Lavaco Invordering.

### Presentatie Actieplan Communicatie TSL

[ ] van CDC geeft een presentatie over het Actieplan Communicatie. Het Strategische Communicatieplan zal separaat worden toegestuurd.

## **E TER KENNISNEMING**

**E.1 Globale beschrijving Vaktechnische inrichting Toeslagen 0.95 (XXXXX)**

**E.2 Verslag Beleids SMO (XXXXX)**

**E.3 Oplevering knelpunten overzicht, bestuurlijke notitie en 4e kwartaal herijking portfolio Toeslagen**

## **F ALGEMEEN AFRONDEND**

### **F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag**

- Op de MT dagen van 18 en 19 november staat de E-werving op de agenda. Dit onderwerp dient gedegen te worden voorbereid.
- MT-dag 29 oktober:  
Eerst regulier MT overleg en daarna komen de volgende onderwerpen aan bod: portefeuilleverdeling, actielijst vanuit MT dagen, Mindmap XXX.

### **G.2 Inventariseren mogelijke agendapunten voor DTBD**

### **F.3 Personeelsvertrouwelijk**

10, 2e



### **F4 Afsluiting**

De voorzitter sluit de vergadering om 12.40 uur.

## **B.2 Memo Laaggeletterden (XXXXX)**

Dit agendapunt is verschoven naar volgende week

## **C. ~~HAVERBEEK~~ belonen 2019**

Toelichting:

- Aan MT wordt gevraagd om in te stemmen met de bevindingen en de adviezen van de toetsingscommissie bijzonder belonen.

Opmerkingen:

- Elk MT lid ontvangt van  een overzicht op persoonsniveau van bijzondere beloningen die worden verstrekt, **actie XXXXX**.

Besluit:

*Het MT besluit in te stemmen met de bevindingen en adviezen van de Toetsingscommissie bijzonder belonen. In lijn met privacywetgeving zal geen algemene bekendmaking van individuele namen volgen.*

## **C.2 Pilot Kinderopvang app (XXX)**

Besluit:

*Het MT besluit akkoord te gaan met de start van de pilot Kinderopvang app. De OR zal worden geïnformeerd.*

## **D TER BESPREKING**

### **D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.**

### **D.2 Voortgang RI&E (XXXXX)**

Dit agendapunt is verschoven naar volgende week

### **D.3 Verkenning beleggen Casemanagement binnen Toeslagen (XXX)**

Toelichting:

- Beelden delen om te komen tot een gedragen voorstel over waar de werkstroom Casemanagement binnen de directie Toeslagen te beleggen. Hierin zijn verschillende mogelijkheden: Dienstverlening of Toezicht? En binnen Toezicht: a) IST of regulier Toezicht team en b) bestaand of nieuw team? Graag concept bespreken om beelden af te stemmen.

Opmerkingen:

- Besproken wordt waar het MT de werkstroom Casemanagement wenst te positioneren. Het RTO adviseert het ten principale binnen Toezicht in te bedden. Aan de andere kant past het bij Vraag als gekeken wordt naar het type medewerker en de competenties daarvan. Na rijp beraad kiest het MT voor een *uitbreiding van het toezichtinstrumentarium, genaamd "Toezicht nieuwe stijl"*.
- Het MT benadrukt dat Casemanagement (ook) gezien kan en mag worden als uitingsvorm van het "toekomstige" Toeslagen.. Op de MT dagen van 18 en 19 november zal het onderwerp een vervolg krijgen.

### **D.4 Verkenning Aanhouden van bezwaarschriften CAF zaken (XXX)**

### **D.5 Memo Maatregel KOT goedwillende burgers (XXXXX)**

Dit agendapunt schuift door naar volgende week.



### A.3 Vaststellen verslagen MT Toeslagen van 15 oktober

- Het concept MT verslag van 15 oktober jl. is niet besproken. Eventuele tekstuele opmerkingen bij het verslag van 15 oktober zullen deze week schriftelijk worden doorgegeven, **actie MT leden**.

### A.4 Actiepunten en voorraadagenda

De actielijst en voorraadagenda zijn niet besproken en komen volgende week aan de orde. De actiepunten vanuit de MT dagen worden volgende week tijdens MT dag besproken.

## B TER BESLUITVORMING

### B.1 Productieplan kantoor (XXXXX)

[ ] geeft een toelichting op het Productieplan.

Opmerkingen:

- Het geschetste beeld van de gesignaleerde hoge voorraden op meerdere processen vraagt de nodige aandacht.
- Recent is ingezet op structurele investeringen in Belcentrum en Vraag. De plaatsing van uitzendkrachten en C-ers bij het Belcentrum en Vraag zal echter dit jaar nog niet in de voorraad terug te zien zijn, aangezien de uitzendkrachten na verambtelijking eerst verlof zullen opnemen.
- Uitval Uitworp: naar aanleiding van het verzoek van het MT om een eenmalige honorering van uitworp posten (aanvragen of wijzigingen van klanten). Binnen deze voorraad bestaan een aantal categorieën welke mogelijk dichtgeboekt kunnen worden zonder nadelige consequenties voor de burger (dat wil zeggen, zonder controle de wijzigingen effectueren). Aan PR de vraag om te analyseren op welke soorten dit van toepassing is (en af te stemmen met Handhaving). **Actie** [ ]
- De verwachtingen over de bijdrage van *KGB Herstel* aan de reguliere productie zullen worden bijgesteld. De primaire focus van *KGB Herstel* zal worden gelegd op (opleiden voor) de eigen activiteiten. De teamleider komt met een plan van aanpak.
- XXX vraagt om een noodmaatregel voor 'beroep'. Het MT heeft begrip voor de prioritering van het werk van 'beroep'. 'Beroep' is het meest geholpen met een selectie aan de voorkant. Gekeken zal worden of vanuit 'vaktechniek' kan worden geholpen om selectie aan de voorkant gerealiseerd te krijgen. Tegelijkertijd is de werkdruk / werkvoorraad bij het team VT ook hoog. Andere inzet zal niet kunnen zonder consequenties voor het werkpakket aldaar. Het MT wil graag betrokken zijn bij de prioritering van onze werkzaamheden, inzicht in de werkpakketten van de teams is daartoe noodzakelijk.
- Het MT geeft *prioriteit aan Uitzoekopdrachten en TSL 45 VT* boven toezicht. Het gaat om alle uitzoekopdrachten, zowel telefonisch als schriftelijk. Voor de korte termijn zal de "pijn" bij het Toezicht proces worden genomen.
- Wat is geleerd van de 'week van de productie'?
  - inzetten op *2 dagen in de week focus op het werk*. Dit zal ook helpen bij andere processen;
- het MT accordeert dat niet standaard 100% wordt teruggebeld.

De kernboodschap in het communicatieplan is als volgt:

- in de fraude aanpak Kinderopvangtoeslag is veel niet goed gegaan;
- impact voor de ouders is uit het oog verloren;
- de belastingdienst (TSL) betreurt dit zeer;
- betreffende ouders zullen tegemoet worden gekomen;
- zorgen dat in uitvoering meer ruimte is voor menselijke maat.

De DG heeft deze boodschap geaccordeerd.

Voor het MT overleg van volgende week zal Communicatie  de navolgende stukken aanleveren, **actie secretaris**:

1. communicatie draaiboek van uur tot uur voor de periode van 31 oktober tot en met 5 november;
2. inhoudelijke (spreek)tekst.

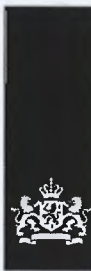
Na de persconferentie op donderdag 31 oktober zal het MT de *teamleiders en OR informeren* over de inhoud van het rapport en voor zover mogelijk over de reactie van de staatssecretaris op het rapport. Maandag 4 november zal intern overleg plaatsvinden met alle medewerkers van Toeslagen.

*NB*: OR stelt voor de medewerkers via intranet op vrijdag 1 november te laten weten dat maandag 4 november nadere informatie zal volgen.

## A.2 Actualiteiten

### VERTROUWELIJK

- *Eerste advies Commissie Donner: inhoudelijk / communicatie (XXX)*
- *Terugkoppeling 1e overleg kabinetsreactie IBO Toeslagen (XXX)*
- *Landelijke dag BHV op 4 november a.s.: hoe als MT een positieve bijdrage aan bijeenkomst? (XXXXX)*  
XXXXX en/of XXXXX geven aan op 4 november beschikbaar te zijn.
- *Deelname aan Congres van Nationale Ombudsman op 31 oktober a.s.: over relatie burger / overheid in 2030.*  
XXXXX zal deelnemen aan dit congres.
- XXX bericht over persmoment morgen 23 oktober, uitspraken van Raad van State over proportionele aanpak terugvorderen kinderopvangtoeslag.
- XXXXX vraagt naar externe onderzoeks- en adviesprojecten (geen inhuur), zowel lopende als van de afgelopen 5 jaren. Lopende opdracht van SZW en in het verleden opdrachten aan Ten Have en bureau Blauw worden genoemd.
- XXXXX vraagt aandacht voor 1BRN waarbij formeel de toeslag behoort te worden stopgezet. Innen & Betalen pakt de regie via een memo aan DG en Stas.
- XXX geeft aan dat voor de extra gevonden populatie KGB herstel gekozen is om eerst nader onderzoek te doen en niet in december te beschikken.
- XXXXX meldt dat CAP (niet Toeslagen) gaat over het aanmerken als damage.



**Naam dienstonderdeel**

Directie Toeslagen

**Van:**

Bureau Directeursondersteuning  
Toeslagen

**Verslag**

[ ]

**Versie**

definitief

**Datum**

7 november 2019

**DEFINITIEF**

# verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 29 oktober 2019 – 09:30 – 16.00 uur

Aanwezig:

Afwezig:

Gasten:

--

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

De agenda wordt gewijzigd vastgesteld. Het MT start met het bespreken van de Mindmappen Toekomstbestendige Toeslagen. Daarna volgt eerst een presentatie van het Draaiboek Communicatieplan en vervolgens komen de acties en versnellingen naar aanleiding van de uitspraken van de Raad van State van 23 oktober jl. aan bod.

### Presentatie Draaiboek communicatieplan (vertrouwelijk)

[ ] van CDC presenteert het Draaiboek communicatieplan (t.a.v. publicatie rapport Commissie Donner).

- Het MT besluit de *stakeholders* van Toeslagen niet te informeren vóór de TK bericht heeft ontvangen. Ook de *teamleiders en OR* zullen niet voor de TK worden geïnformeerd.
- De belangrijke stakeholders ontvangen wel een vooraankondiging dat de kabinetsreactie komt. Bovendien zullen zij worden gebeld nadat de TK is geïnformeerd.
- Wanneer de publicatie van het rapport Donner en de kabinetsreactie later op de dag plaatsvinden, zullen de MT leden de volgende dag de medewerkers informeren op de locaties.
- Beltel ontvangt informatie twee dagen vóór het rapport van Donner komt, zodat deze informatie in het bescrypt kan worden meegenomen.
- Op de Intermediair dagen zullen geen inhoudelijke mededelingen over het rapport Donner plaatsvinden.

- XXXXX vraagt aandacht voor afstemming communicatie met ketenpartners CAP, KI&S en IV. Het lijkt logisch om de ketenpartners hierover eenduidig te laten communiceren op Intranet. XXXXX zal dit onderwerp agenderen voor de Ketentafel, **actie XXXXX**.

Zodra een nieuwe datum bekend is voor publicatie van het rapport van de Commissie Donner, zal het Draaiboek communicatieplan opnieuw worden besproken in het MT.

## A.2 Actualiteiten

### VERTROUWELIJK

- *Terugkoppeling DT / OR (XXXXX)*
- *Mededelingen:*
  - Er is een voorstel in de maak over de komst van 25 l-ers per 1 januari voor CAF, XXX zal [ ] van Particulieren hierover bellen, **actie XXX**.
- *Acties en versnellingen n.a.v. uitspraken Raad van State van 23 oktober 2019:*
  1. Actie Bezwaar en Beroep: voor zover mogelijk worden bezwaar- en beroepsprocedures over terugvorderingen aangehouden. XXX zal dit (laten) monitoren, **actie XXX**.
  2. Voor alle bezwaar- en beroepsprocedures wordt het 4-ogenprincipe toegepast bij (niet) ontvankelijk of deels ongegrond verklaring. Deze zaken mogen alleen na vaktechnisch fiat worden doorgezet, **actie XXX**.
  3. Extra inzet hoogopgeleide eigen medewerkers op 4-ogen principe. Inzichtelijk maken wie (nog meer) op andere wijze kan worden ingezet en in kaart brengen wat deze medewerkers dan laten, **actie XXXXX**.
  4. Bijstand vanuit MKB op 4-ogen principe dossiers. [ ] heeft [ ] als contactpersoon aangewezen, **actie XXX**.
  5. Aantrekken van vaste medewerkers op hoger niveau (in eerste instantie voor Beroep). Hierover loopt al overleg met SSO O&P, **actie XXXXX**.
  6. Vanuit Directie Vaktechniek zijn richtlijnen nodig voor proportionaliteit en het gemotiveerd terugvorderen, ook/ met name voorafgaand aan Bezwaar en Beroep. [ ] verzoeken z.s.m. kaders te geven, **actie XXXXX**.
  7. Vanuit productieregie zal een standaardproces moeten worden geborgd "hoe om te gaan met betekenisvolle Raad van State (RvS) uitspraken", **actie XXXXX**.
  8. Voor alle processen waarin wordt uitgevraagd, zal gericht/bepakter moeten worden uitgevraagd (conform mail [ ] **actie XXXXX** (met [ ]

9. Afstemming RvS-uitspraken met eerste advies van de Commissie Donner: XXX draag zorg voor dit onderwerp zowel inhoudelijk als vanuit communicatie oogpunt, actie XXX.

10. Voor wat betreft de effecten van de RvS uitspraken op het verleden heeft FJZ het voortouw (ligt ook relatie met Commissie Donner, dus actie XXX)

11. De bovenstaande acties communiceren richting Jaap Uijlenbroek,   , actie XXXXX.

12. Onderzoek doen naar de evt IV-gevolgen van de RvS-besluiten bij gemotiveerd terugvorderen, actie XXX.

### A.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 22 oktober

De tekstuele opmerkingen bij het verslag van 22 oktober worden verwerkt in het definitieve verslag.

### A.4 Actiepunten en voorraadagenda

De actiepunten vanuit de MT dagen worden besproken en de aanpassingen worden verwerkt in de volgende versie.

## B TER BESLUITVORMING

### B.1 Memo Laaggeletterden (XXXXX)

Het MT kiest bewust niet voor optie 1 (niets extra's doen). Handhavingsregie 2 wordt gevraagd om in samenhang een aanpak te kiezen waarin:

- optie 2: pilot terugdringen terugvorderingen en lager doen-vermogen,
- optie 3: opleiden Toeslagenmedewerkers met klantcontact en
- optie 4: onderzoek om laaggeletterden beter te bedienen via digitale kanalen,

gecombineerd kunnen worden. Daarbij wordt gevraagd zoveel mogelijk aan te sluiten bij al lopende trajecten en rekening te houden met de werkdruk binnen Toeslagen.

### B.2 Nieuwe Toeslagen Service Punt (TSP) overeenkomst (XXXXX)

Opmerkingen:

- De aangepaste TSP overeenkomst is "AVG proof". De overeenkomst zal van toepassing zijn, totdat wordt overgestapt naar het generiek portaal.

Besluit:

*Het MT besluit akkoord te gaan met het gebruiken van de nieuwe versie van de TSP overeenkomst met ingang van 1 november 2019.*

## C. HAMERSTUK

Er zijn geen hamerstukken.

## D TER BESPREKING

### D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.

### D.2 Concept Jaarcontract 2020 (XXXXX)

Opmerkingen:

- In de komende maanden zullen veel veranderingen plaatsvinden die van invloed zijn op het jaarcontract.
- Het maandbeeld KPI's bedrijfsvoering wordt besproken. Gevraagd wordt hoe de kwaliteitsproductie wordt gemeten. XXXXX bespreekt dit met  , **actie XXXXX**.
- XXXXX zal de Hitrate nader uitzoeken, **actie XXXXX**
- Het jaarcontract wordt na verwerking van de opmerkingen van het MT op 31 oktober 2019 aangeboden aan C&F.

### **D.3 Verkenning Aanhouden van bezwaarschriften CAF zaken (XXX)**

### **D.4 Memo Maatregel KOT goedwillende burgers (XXXXX)**

Opmerkingen:

- Het memo wordt eerst afgestemd met de VaCo Inning.

### **DI.5 Voortgang RI&E**

Opmerkingen:

- Dit onderwerp wordt doorgeschoven.
- Het MT onderschrijft het belang van een goede RI&E en geeft aan dat daar waar mogelijk bundeling van processen en locaties bevordert dient te worden. De rapportage wordt aangepast voor bespreking in het MT.

### **DII.6 Rapportage Escala (XXXXX)**

Opmerkingen:

- Afgesproken wordt dat de aanbevelingen en bevindingen uit het Escala onderzoek worden besproken in een voltallig MT. XXXXX zal de voorstellen in een tabel zetten, **actie XXXXX**.

### **D.7 Toekomstigbestendige Toeslagen Mindmappen**

- XXX licht de mindmappen Toekomstbestendige Toeslagen toe. Voor de SOLL positie houdt het MT vast aan het *jaar 2025*.
- XXX vraagt 'stakeholdersmanagement' toe te voegen aan de SOLL keywords. XXXXX noemt de 'zorgvuldige rechtsbedeling', zoals vermeld in de Handhavingsbrief aan de Tweede Kamer (TK), als specifiek aandachtspunt. Bediscussieerd wordt of 'informatiebeheer' onderscheidend is voor de SOLL positie.
- Op de MT dagen van *18 en 19 november a.s.* zal de bespreking van de mindmappen een vervolg krijgen. De eerste stap is het formuleren van een duidelijk antwoord op de vraag hoe onze strategische intenties, opdracht en wettelijke taak er uitzien.

## **E TER KENNISNEMING**

### **E.1 Portfolio toeslagen, impact van de aanbodscenario's 1b en 2 van de IV-kolom (2e oplevering)**

Het dalend kader in de breedte heeft Belastingdienst breed veel consequenties.

### **E.2 Voortgang TCF werkzaamheden**

Maandelijksse rapportage.

## **F ALGEMEEN AFRONDEND**

### **F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag**

*Vertrouwelijk*

- *Kerstvakantie, agendaplanning*  
Het voorstel is als volgt:

10, 2e

- *Bezoek SG op 12 november a.s.:*  
Het programma voor de SG zal bestaan uit eerst het onderdeel 'maatwerk', vervolgens 'CAF Taskforce' en tenslotte het onderdeel 'Bezwaar en Beroep'. Het MT besluit dat het vervallen onderdeel 'bezoek werkvloer CAF-zaken' wordt vervangen door een gesprek met medewerkers van Bezwaar en Beroep. Dit wordt begeleid door XXX.
- *Bezoek VVD-netwerk Financiën aan Belastingdienst op 12 december a.s., actie XXXXX.*
- *Casus ter bespreking MT dag*  
Geconstateerd wordt dat op het besluit van het MT om een groep in afwijking van het juridische advies niet te verdagen, geen heroverweging behoeft plaats te vinden. Uit de casus blijkt wederom dat de Directie Vaktechniek een *adviserende rol* heeft en het advies niet altijd behoeft te worden gevolgd. Het is aan het MT om te beslissen welke overwegingen maatgevend zijn.
- *Samenwerking op locaties (Vertrouwelijk)*  
Het MT stemt in met het voorstel om de groep grotendeels nieuwe teamleiders in Den Haag een teambuilding sessie aan te bieden onder begeleiding vanuit O&P. Dit wordt gezien als een *eenmalige investering*. Op basis van de ervaringen met deze sessie zal worden beslist of ook een dergelijke teambuilding in Utrecht zal worden gehouden. **Actiehouders** namens het MT zijn **XXXXX, XXX en XXXXX**.
- *Maatregelen versnellen en voorraadreductie beroep*  
Vanuit de gesignaleerde verbetermaatregelen bij Beroep concludeert het MT dat *prioritering* nodig is voor alle regieteams, zodat inzicht wordt verkregen welke werkzaamheden wel en niet moeten worden gedaan.
- *Intermediardagen Belastingdienst.*  
Op de najaar bijeenkomst en Intermediardagen van de Belastingdienst mag niet vooruit worden gelopen op de uitkomsten van de Commissie Donner rapporten. Vanwege het belang van de boodschap zijn strakke spreeklijnen ofwel aanwezigheid van het MT gewenst.
- *M- dag op 26 november a.s.*  
[ ] verlaat de voorbereidingscommissie M-dag.  
Het programma van de M-dag ziet er als volgt uit: *actualiteit, Cultuur en Leiderschap* (geen externe spreker / aansluiten bij programma van Frances) en "*hoe werken de portefeuilles*". Vanwege de vakantie van XX XXXXXXXX zullen [ ] worden gevraagd om een voorzet voor het cultuur en leiderschaps onderdeel, **actie XXXXX**.

De M-dag zal worden afgesloten met een avondprogramma.

**F.2 Inventariseren mogelijke agendapunten voor DTBD**

**F.3 Personeelsvertrouwelijk**

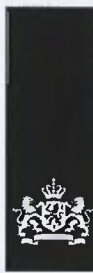
10, 2e



**G.4 Afsluiting**

De voorzitter sluit de vergadering om 16.00 uur.





**Naam dienstonderdeel**  
Directie Toeslagen

**Van:**  
Bureau Directeursondersteuning  
Toeslagen

**Verslag**  
XX XXXXX

**Versie**  
definitief

**Datum**  
12 november 2019

**Definitief**

# verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 5 november 2019 – 09:30 – 12.00 uur

Aanwezig:

--

Afwezig:

Gasten:

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

Er zijn geen mededelingen.

De vertrouwelijke tekst is rood gekleurd.

### A.2 Actualiteiten

XXX

- De staatssecretaris heeft toezeggingen gedaan over opzet / grove schuld (OGS), dit heeft impact op Toeslagen en met name CAP. Concreet betekent dit dat er geen beoordelingen op OGS meer worden uitgevoerd. Daar waar in het verleden sprake was van OGS met dwangmaatregelen, worden deze dwangmaatregelen stopgezet.

XXX

- Deze week wordt deel 1 van het IBO rapport aangeboden aan de ministerraad. De definitieve versie volgt en zal dan worden gedeeld.
- IV&D gaat Belastingdienst breed een scan uitvoeren op datamanagement. Binnen Toeslagen moet datamanagement verder worden belegd en ingericht, hiervoor is professionele hulp nodig. **Actie XXX**
- De woordvoeringslijn van TNext is een risico vanwege de mogelijke uitstraling buiten de Belastingdienst. IV&D is in de lead. XXXXX bespreekt dit met  **Actie XXXXX**

XXXXX

- Bij FEZ/IRF zijn VT-aanvragen ingediend voor uitzendkrachten en de herstelacties CAF en KGB.
- Vanmiddag is er een informatieve bijeenkomst met 6 directies in het kader van de werklastanalyse.
- XXXXX zal nog naar XXXXX reageren op het concept verslag van het gesprek met de DG over de 2<sup>e</sup> viermaandsrapportage. **Actie XXXXX**

XXXXX

- Volgende week is er een teambuildingsessie met Productieregie.
- Het deelproject informatiebeheer (dossieropbouw) van de stuurgroep vaktechniek werkt aan een voorstel voor het MT.

XXXXX

- Drie ARO's bijgewoond. Gesproken over de samenhang tussen het rapport Donner, IBO Toeslagen en de uitspraken van de Raad van State. Daarnaast de deelnemers bijgepraat over 1 BRN en de nalevingsmonitor aangekondigd.

### **A.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 29 oktober**

De tekstuele opmerkingen bij het verslag van 29 oktober worden verwerkt in het definitieve verslag.

De definitieve verslagen van 18 september, 8 oktober, 15 oktober en 22 oktober worden vastgesteld.

### **A.4 Actiepunten en voorraadagenda**

De actiepunten worden besproken en de aanpassingen worden verwerkt in de volgende versie.

De voorraadagenda is niet besproken.

## **B TER BESLUITVORMING**

### **B.1 Werving opdracht 3 ORMIT trainee CAF Herstel**

Opmerkingen:

- Dit betreft de opdracht voor het plaatsen van een ORMIT-trainee op een teamleiderspositie voor de herstelactiviteiten van CAF.

Besluit:

- Het MT stemt in met de aanvraag.

### **B.2 Voorstel Huisvesting Utrecht**

Toelichting:

- Het voorstel is besproken in de portefeuille Huisvesting. Het uitgangspunt om met de streefbezetting te werken, maakt dat de teams met een hogere bezetting dan de streefbezetting te weinig werkplekken krijgen. Ook de werkplekken voor de projectorganisaties en de opleidingsruimte zorgen voor enige krapte in de 'staande' organisatie. Voor specifieke gevallen moet gezocht worden naar een passende oplossing binnen dit plan.

Besluit:

Het voorstel wordt geaccordeerd met de volgende opmerkingen:

- De streefbezetting is het uitgangspunt; waar noodzakelijk mitigerende maatregelen treffen.
- Op de 5<sup>e</sup> etage is overcapaciteit omdat de objectadministratie nog niet op de geplande streefbezetting zit. Begin 2020 volgt een analyse over de capaciteitsbehoefte van de objectadministratie. **Actie XXXXX**

- XXXXX geeft de suggestie mee om de geplande etages voor Beroep 1,2 en 3 en voor IST 1 en 2 te ruilen. XXXXX checkt bij de CFD of dit voorstel mogelijk is. **Actie XXXXX**
- Het MT staat in den brede open voor omwissel-voorstellen binnen het plan als dit per saldo tot verbetering leidt.
- Er komt een voorstel voor een effectief gebruik van de 3<sup>e</sup> etage.

### **B.3 Toekennen toelage onregelmatige dienst vooruitlopend op formalisatie avondopenstelling**

#### Toelichting:

- Het MT wordt gevraagd akkoord te gaan met het voorstel voor een tegemoetkoming onregelmatige dienst in afwachting van de formele vaststelling van arbeidstijden en rooster. Deze tijdelijke afspraak houdt in dat medewerkers uit de teams Vraag en Belcentrum in Den Haag en Utrecht die vanuit dienstopdracht 's avonds tot 20.00 uur werken hun uren kunnen declareren in P Direkt. De teamleider keurt deze uren goed.

#### Besluit:

- Het MT stemt in met het voorstel met de toevoeging dat de medewerkers tot en met 20.00 uur dienen te werken om voor de vergoeding in aanmerking te komen.
- Het besluit gaat in per 11 november.

### **B.4 Bijgesteld productieadvies**

#### Toelichting:

- Na de vaststelling van het productieplan in het MT van 22 oktober zijn de volgende ontwikkelingen aanleiding voor bespreking in het MT:
  - o De voorraden op de processen Klacht en Vraag stijgen en de voorraad van Bezwaar daalt niet. Belangrijkste oorzaken zijn invalids en KGB herstel.
  - o Er is nog een voorraad TSL45, deze moet zijn weggewerkt voor de start van het MAC-proces.
  - o De pilot casemanagement is onderbezet.
  - o Veranderingen in het werk i.v.m. recente jurisprudentie
- Productieregie heeft enkele analyses uitgevoerd en komt tot de conclusie dat bijstelling van de MT-besluiten van 22 oktober niet noodzakelijk is. Productieregie blijft de ontwikkelingen nauwlettend volgen.

#### Opmerkingen:

- Inmiddels is er een taskforce ingesteld voor het oplossen van de invalids.
- Door toepassing van het 4 ogen principe halen we onze normen niet meer.
- Bij de processen Vraag en Uitval/Uitworp wil het MT meer inzetten op klantcontact om bezwaar te voorkomen. Hiervoor is een plan nodig.
- Productieregie heeft geïnventariseerd waar handmatige beoordeling plaatsvindt zonder contact met de burger of met burgercontact. Opschorten van de handmatige beoordeling in afwachting van nieuwe behandelrichtlijnen is niet wenselijk voor een groot deel van de burger geïnitieerde processen. Het MT wil per direct een werkgroep instellen die gaat onderzoeken welke werkstromen we niet willen opschorten vanuit het belang van de burger. De focus van deze beoordeling ligt bij de processen Uitworp, Toezicht en Vraag. Voor de processen Uitworp en Toezicht ligt het initiatief namelijk niet bij de burger. XXXXX gaat iemand benaderen om deze werkgroep te gaan trekken. **Actie XXXXX**
- De vraag komt op tafel of de uitspraak van de Raad van State ook gevolgen heeft voor massale processen.

**Besluit:**

- Het MT bevestigt de volgende besluiten van 22 oktober:
  - o Productieregie wordt gevraagd de voorraad Uitval/Uitworp te analyseren (oude voorraad of risicogericht vrij te geven).
  - o Uitzoekopdrachten (schriftelijk en telefonisch) gaan voor toezicht.
  - o TSL45 VT gaat i.v.m. MAC voor toezicht.
  - o De aanwezige ruimte (wat betreft kennis) binnen UU Overig om te ondersteunen op uitzoekopdrachten zal worden onderzocht.
  - o Vanuit TZ 1000 uur voor U/U ingezet (TSL45), en 3000 uur voor Vraag onder aftrek van uren die ABT (Analyse Based Toeslagen) zouden worden besteed.

**Het MT neemt de volgende besluiten:**

- Handhavingsregie wordt gevraagd oude blokkades vanuit handhavingsacties te analyseren.
- 'Dagen van de productie' op meerdere processen als instrument inzetten, het initiatief ligt bij de MT-leden.
- De 5 medewerkers die zijn vrijgemaakt voor de pilot casemanagement worden niet ingezet voor andere werkzaamheden. Als hierdoor elders gaten ontstaan moet daar een oplossing voor worden gezocht.
- Een werkgroep instellen die gaat onderzoeken welke werkstromen binnen Uitworp, Toezicht en Vraag we niet willen opschorten vanuit het belang van de burger.
- Het MT stelt een werkgroep in om de mogelijke gevolgen van de uitspraak van de Raad van State voor de massale processen te onderzoeken.

## **C. HAMERSTUK**

### **C.1 Organogram Toeslagen**

Het organogram wordt vastgesteld en kan worden gepubliceerd.

## **D TER BESPREKING**

### **D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.**

### **D.2 Rapport Escala**

**Toelichting:**

- In augustus heeft het Team Escala op verzoek van het MT Toeslagen onderzoek gedaan naar mogelijke verbeterpunten binnen de organisatie van Toeslagen t.a.v. de volgende punten:
  - o Onderzoek naar mogelijke verbeterpunten in de communicatie bij opvraagbewijsstukken en mogelijk daarop volgende communicatie.
  - o Uitwisseling ideeën en inzichten klachtbehandeling.
- Deze rapportage ziet op het eerste punt. Over het tweede punt vindt later rapportage plaats.

**Opmerkingen:**

- De opmerkingen van het MT worden door XXXXX in het overzicht met suggesties/aanbevelingen verwerkt. **Actie XXXXX**
- Op de MT-dag van 18-19 november worden de aanbevelingen 4, 8, 10, 12, 13 en 14 besproken.

### **D.3 Definitief beeld tijdelijk en structureel werk (UZK en WW&Z) en risico's m.b.t. aantal te verlengen UZK**

Toelichting:

- Dit betreft een eind 2018 gedane toezegging (via DG) aan de OC. Dit onderwerp is geagendeerd voor de overlegvergadering van 15 november a.s.
- Voorstel is om het eerder met de OR gedeelde meerjarig beeld en de werklustanalyse waaraan nu gewerkt wordt als uitgangspunt te nemen.

Afspraken:

- XXXXX schrijft een korte notitie voor de overlegvergadering van 15 november a.s. De eerder afgesproken verhouding vast/flex (90/10) blijft het uitgangspunt.

### **D.4 Individueel Keuze Budget i.r.t. toeslagen**

Toelichting:

- De directeur Toeslagen en de DG hebben afgesproken om een brief te sturen naar BZK waarin de suggestie wordt gedaan om aanvullende informatie te verstrekken en ondersteuning te bieden aan ambtenaren die toeslagen ontvangen. Per 1 januari 2020 ontvangen ambtenaren namelijk Individueel keuzebudget (IKB) en in mei tevens de in 2019 opgebouwde vakantie- en eindejaarsuitkering. Deze fluctuaties kunnen effect hebben op de toeslagen die medewerkers ontvangen.

Afspraak:

- Het MT besluit dat BDO/Bedrijfsvoering een 'loket' inricht waar de vragen binnenkomen en worden behandeld. **Actie XXXXX**

## **E TER KENNISNEMING**

### **E.1 Jaarcontract Toeslagen 2020**

- Deze conceptversie van het jaarcontract is op 31-10 aangeboden aan Control & Finance (C&F).

### **E.2 Jaarplan 2020 Belastingdienst**

- De definitieve versie van het jaarcontract is ter kennisgeving aangeboden aan het MT.

### **E.3 Overheveling flexbudget**

- Er ligt een voorstel waarover nog gesproken wordt met betrokken partijen.

### **E.4 Verslag Beleids SMO**

- Het verslag wordt ter kennisgeving aangenomen.

### **E.5 Programma's werkbezoeken**

- Dit betreft de programmavoorstellen voor het bezoek van het VVD-netwerk Financiën aan de Belastingdienst en het werkbezoek van de Secretaris-Generaal van Financiën aan de directie Toeslagen.
- Het bezoek van de SG valt samen met de MT-vergadering van 12 november. In de MT-vergadering wordt hier tijd voor ingeruimd tussen 10.00-10.30 uur (thema maatwerk) en aan het eind van de vergadering. Voor het thema maatwerk wordt een presentatie gemaakt.

#### **E.6 Managementletter 2019 Toeslagen en reactie**

- De managementletter van de Auditdienst Rijk (ADR) m.b.t. Toeslagen over het eerste halfjaar 2019 en de reactie van de directie Toeslagen worden ter kennisgeving aangenomen.

#### **F ALGEMEEN AFRONDEND**

##### **F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag**

*Programma Intermediardagen, najaarsbijeenkomsten*

Er worden afspraken gemaakt over de vertegenwoordiging vanuit het MT.

##### **F.2 Inventariseren mogelijke agendapunten voor DTBD**

##### **F.3 Personeelsvertrouwelijk**

Er zijn geen personeelsvertrouwelijke onderwerpen besproken.

##### **F.4 Afsluiting**

De voorzitter sluit de vergadering om 12.15 uur.



**Naam dienstonderdeel**

Directie Toeslagen

**Van:**

Bureau Directeursorondersteuning  
Toeslagen

**Verslag**

**Versie**

**Datum**

12 november 2019

Definitief

# verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 12 november 2019 – 09:30 – 12:30 uur

Aanwezig:

Afwezig:

Gasten:

--

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

De agenda wordt gewijzigd vastgesteld. Na de actualiteiten komt eerst het bespreken van het communicatieplan in aanwezigheid van Joris Scheen aan bod.

### A.2 Actualiteiten

VERTROUWELIJK

- Uitspraken Raad van State d.d. 23 oktober jl., acties en versnellingen*  
Op basis van de concept notitie "Uitvoeringsconsequenties korte termijn uitspraken Raad van State (RvS) d.d. 23 oktober 2019" van 11 november jl. bespreekt het MT de maatregelen, die op korte termijn moeten worden genomen naar aanleiding van de RvS uitspraken. De op- en aanmerkingen vanuit het MT zijn verwerkt in de aangepaste concept notitie versie 0.9. XXX gaat in deze lijn het gesprek met VT en FJZ aan, waarna mogelijk opnieuw aanpassingen volgen. Daarna kan de notitie worden gebruikt voor de communicatie intern. De definitieve notitie zal bij dit verslag worden gevoegd.
- Acties volgend uit het programma Radar van 11 november jl.*  
In het programma Radar is de toezegging gedaan dat burgers die hun BSN hebben achtergelaten binnen 4 weken hun dossier **ontvangen**. Dossiers moeten in orde worden gemaakt om te verzenden. XXXXX en  voeren in deze kwestie de regie en zetten de opdrachten uit.

### 3. Nieuw MT lid

Dit onderwerp verschuift naar het volgend MT overleg.

#### **Communicatieplan Commissie Donner** (in aanwezigheid van )

- erstrekt aan het MT een overzicht van namen, e-mailadressen en telefoonnummers van stakeholders.
- Donderdag 14 november verstuurt het MT een e-mail aankondiging aan de stakeholders en maandag 18 november komt een inhoudelijke boodschap.
- De spreektekst voor de najaar bijeenkomst en intermediair bijeenkomsten wordt aangepast aan de actualiteit.
- Vanuit XXXXX wordt een e-mail met informatie over het proces naar de medewerkers gestuurd. M2 ontvangt een separate mail. Communicatie verzorgt het procesbericht.
- Het MT complimenteert  met alle verrichte werkzaamheden.

#### **A.3 Bezoek SG**

- Het bezoek van de SG is afgezegd en vindt later plaats.

#### **A.4 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 5 november**

De tekstuele opmerkingen bij het verslag van 5 november worden verwerkt in het definitieve verslag.

#### Huisvestingsvoorstel

Het Huisvestingsvoorstel, zoals opgenomen in het verslag van 5 november, zal eerst naar het Centrum voor Facilitaire Dienstverlening (CFD) worden gezonden voor een check op (on)mogelijkheden. Het MT staat voorts open voor (wijzigings)voorstellen vanuit teamleiders als deze per saldo leiden tot een verbetering (dus niet alleen een probleem aandragen, ook een oplossing).

#### **A.5 Actiepunten en voorraadagenda**

De actiepunten zijn niet besproken.

### **B TER BESLUITVORMING**

#### **B.1 Casemanagement**

Toelichting:

- Gaat het MT akkoord met het beleggen van de werkstroom bij behandelfunctionarissen groepsfunctie E?
- Gaat het MT akkoord met het voorstel voor beleggen van casemanagement bij het proces Toezicht?
- Kiest het MT voor het scenario om casemanagement te beleggen bij:
  1. één van de twee nieuwe (Toezicht)teams in Leeuwarden of Heerlen?
  2. één van de huidige IST-teams?
  3. alle IST-teams als extra werkstroom?
- Gaat het MT akkoord met het informeren van de OR over dit besluit?

Opmerkingen:

- Het MT is van mening dat casemanagement past in de doorontwikkelingen van de menselijke maat. Casemanagement verdient daarom een structurele plek binnen Toeslagen. Aan de voorgestelde varianten van scenario's kleven voor- en nadelen. Het MT kiest voor het opstarten binnen één team, waarin casemanagement wordt belegd. XXXXX werkt een implementatieplan uit, ter besluitvorming voor het MT, **actie XXXXX**.

Besluit:



Het MT besluit akkoord te gaan met het beleggen van de werkstroom van casemanagement bij behandelfunctionarissen groepsfunctie E.

Het MT besluit akkoord te gaan met het voorstel voor het beleggen van casemanagement bij het proces Toezicht.

Het MT besluit te kiezen voor het scenario om casemanagement te beleggen binnen één op te starten team.

Het MT besluit dat [ ] een implementatieplan uitwerkt, ter besluitvorming voor het MT.

## B.2 Prioritering vaktechniek (XXXXX)

### B.3 Memo 'Doorontwikkeling KGB-herstel Den Haag' (XXX/ [ ])

Toelichting:

- Stemt het MT in met het tijdelijk, voor de duur van 6 maanden, aanvullen van de capaciteit op E niveau met 3 fte, ter begeleiding van de uzk van de afdeling KGB Herstel in Den Haag.
- Stemt het MT in met het laten beoordelen van de U/U posten door uzk in opleiding, door de U/U teams (80 posten per week in periode 15-11 tot 15-12).
- Stemt het MT in met het afzien van werving van groep 4 en 5 in januari en februari en het inzetten van de begeleiders als flexibele schil in de productie.

Opmerkingen:

- [ ] geeft een toelichting op het memo. De geworven uitzendkrachten voor KGB Herstel voldoen na de opleiding niet aan het gewenste niveau. Voor een tijdelijke periode is daarom meer begeleiding nodig. De uitbreiding van de capaciteit KGB Herstel met 3 fte op E niveau valt binnen het oorspronkelijke kader van 12 fte. Voor de werving van begeleiders op E niveau wordt een *belangstellingsinventarisatie (BSI)* opgestart. [ ] vraagt [ ] de BSI op te pakken, **actie** [ ] .
- Een ander vraagstuk betreft de voorraad ontwikkeling. De voorraad bij U/U is ook hoog. Om de hulpvraag over U/U posten goed te kunnen beoordelen, vindt overleg met [ ] plaats. Productieregie kan dan een afweging maken tussen de alternatieven.
- Van de werving van 30 uitzendkrachten voor KGB Herstel wordt vooralsnog afgezien.

Besluit:

Het MT besluit in te stemmen met de aanvulling van de medewerkerscapaciteit op E niveau voor KGB Herstel met 3 fte, ter begeleiding van de uitzendkrachten bij KGB Herstel in Den Haag. Hiermee wordt het oorspronkelijke kader van 12 fte ingevuld.

Het MT besluit in te stemmen met het vooralsnog afzien van de werving van groep 4 en 5 in januari / februari en het inzetten van de begeleiders als flexibele schil in de productie.

VERTROUWELIJK

10, 2e

### **C. HAMERSTUK**

Op de agenda staan geen hamerstukken.

### **D TER BESPREKING**

#### **D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.**

#### **D.2 Maandrapportage (XXXXX)**

Toelichting:

- De maandelijkse rapportage over de realisatie van het jaarcontract tot en met oktober geeft bijzondere aandachtspunten voor:
  - Rechtmatigheidscontroles bij DT KOT;
  - Oplopende voorraad en tijdige behandeling van burger geïnitieerd werk;
  - Toenemende instroom van klachten;
  - Tijdige uitbetaling van toeslagen

### **E TER KENNISNEMING**

#### **E.1 Financiële rapportage (XXXXX)**

#### **E.2 Escala rapport met aangepaste actielijst (XXXXX)**

### **F ALGEMEEN AFRONDEND**

#### **F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag**

- Het MT stelt vast dat een achterstand bestaat ten aanzien van de P-gesprekken. De teamleiders worden dringend verzocht deze gesprekken voor eind december volledig af te ronden, zodat deze ook in de meting terugkomen.
- Verzoek aan teamleiders om het vakantie rooster in te laten vullen voor de bezetting van Toeslagen tijdens de kerstperiode.

#### **F.2 Inventariseren mogelijke agendapunten voor DTBD**

#### **F.3 Personeelsvertrouwelijk**

#### **F.4 Afsluiting**

De voorzitter sluit de vergadering om 12.30 uur.



**Naam dienstonderdeel**

Directie Toeslagen

**Van:**

Bureau Directeursorondersteuning  
Toeslagen

**Verslag**

**Versie**

concept

**Datum**

19 november 2019

**CONCEPT**

# verslag

MT Directie Toeslagen

---

Vergaderdatum MT dag 19 november 2019 - 9.00-17.00 uur

Aanwezig:

Afwezig:

Gasten:

---

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### A. Opening, mededelingen en vaststellen agenda

#### Actiepunten en voorraadagenda

De actiepunten zijn besproken.

## TER BESLUITVORMING

### A.1 Aanpassing werkwijze voorkant van het proces

Toelichting:

- Het MT wordt gevraagd akkoord te gaan met:
  - voorgestelde aanpassing van de werkwijze in de processen U/U en Vraag (inclusief Belcentrum),
  - via de implementatiestrategie voor het invoeren van de werkwijze zoals opgenomen in het memo van 18 november 2019.

Opmerkingen:

- Voorgesteld wordt op kleine schaal in december te starten met de aangepaste werkwijze voorkant van het proces in één team U/U en één team Vraag. In januari wordt gekeken hoe de werkwijze verder vorm kan worden gegeven. Het MT verzoekt de stuurmaatregelen in het MT langs te laten komen.
- Het MT complimenteert het team productieregie 3.

**Besluit:**

Het MT besluit op kleine schaal in december te starten met de voorgestelde aanpassing van de werkwijze in de processen U/U en Vraag zoals opgenomen in

*het memo van 18 november 2019. Gestart wordt met één team U/U en één team Vraag.*

CONCEPT



**Naam dienstonderdeel**

Directie Toeslagen

**Van:**

Bureau Directeursorsteuning  
Toeslagen

**Verslag**

**Versie**

definitief

**Datum**

27 november 2019

**Definitief**

# verslag

MT Directie Toeslagen

---

Vergaderdatum 27 november 2019 – 10.00-12.30 uur

Aanwezig:

Afwezig:

Gast:

---

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

De agenda wordt gewijzigd vastgesteld. Vanwege de beperkte tijd kunnen niet alle agendapunten worden besproken.

### A.2 Actualiteiten

*VERTROUWELIJK*

#### *FNV-onderzoek werksfeer*

- Uit de enquête van het FNV komt naar voren dat medewerkers van de Belastingdienst zich onveilig zouden voelen op de werkvloer. Het merendeel van de circa 900 reacties komt bij Blauw vandaan en ligt buiten Toeslagen. Het MT bespreekt deze beelden over de werksfeer.

#### *Verstrekken documenten*

- De berichtgeving over achterhouden van documenten is niet terecht. De staatssecretaris heeft bepaalde documenten niet verstrekt, omdat dit niet paste binnen de scope van de opdracht. Het MT geeft aan dat het van belang is de feiten juist zo goed mogelijk op tafel te leggen.

#### *Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)*

- Naast CAF verdient ook de herziening van de KOT wetgeving door SZW de nodige aandacht.

#### *Portefeuille nieuw MT lid*

- Het MT bespreekt de portefeuilleverdeling en de samenstelling van de portefeuille voor het nieuwe MT lid. Voor de definitieve vaststelling van deze verdeling wordt eerst de selectieprocedure van het nieuwe MT lid afgewacht. XXXXX constateert dat de omvang van de portefeuille van XXXXX een aandachtspunt blijft.

#### **A.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 12 november 2019**

- Het concept MT verslagen van 12 november jl. is niet besproken. Marcel overlegt eventuele tekstuele opmerkingen over het verslag.

#### **A.4 Actiepunten en voorraadagenda**

De actielijst en voorraadagenda zijn niet besproken en komen volgende week aan de orde.

### **B TER BESLUITVORMING**

#### **B.1 Voorstel versterken interactie met opdrachtgevers/ borging uitvoering opdrachten (XXXXX/XXX)**

- Dit voorstel schuift door naar december.

#### **B.2 Uitbreiding Arbeidsduur (XXXXX)**

Opmerkingen:

- De uitbreiding van de arbeidsduur op vrijwillige basis tot maximaal 40 uur voor een periode van 2 jaren geldt alleen voor medewerkers van de productieteams van Toeslagen. Aan de voorwaarden moet expliciet worden toegevoegd dat de regeling is *gekoppeld aan Toeslagen*. Wanneer de medewerker bij Toeslagen vertrekt, is de 'uitbreiding arbeidsduur' niet meer van toepassing.
- De OR wordt geïnformeerd. Ook de bonden worden over de uitvoering geïnformeerd.
- Het MT ziet de 20% deelname grens als een *signaleringsgrens*. Deze grens is als kader meegegeven vanuit CD O&P. Het MT verwacht niet dat de deelname van de medewerkers boven deze grens uitkomt. Het uitgangspunt is dat iedere medewerker van een productieteam gelijke mogelijkheden heeft om deel te nemen. Als de teamleider signalen heeft dat de deelname in het betreffende team boven de 20 % uitkomt, wordt het MT lid tijdig geïnformeerd. Bij overschrijding van de 20% grens wordt het besluit heroverwogen.

De DG is op 14 november 2019 akkoord gegaan met de voorwaarden en afspraken, zoals opgenomen in het uitvoeringsmemo van 20 september 2019 over uitbreiding arbeidsduur >36 uur bij productieteams.

Besluit:

- *Het MT besluit in te stemmen met de voorwaarden en afspraken 'uitbreiding arbeidsduur > 36 uur tot maximaal 40 uur bij productieteams van Toeslagen op vrijwillige basis voor een periode van 2 jaren', zoals akkoord bevonden door de DG op 14 november 2019, met de toevoeging dat de regeling specifiek is gekoppeld aan Toeslagen.*

#### **Overgangstermijn**

- Voor vertrekkende medewerkers wordt voor wat betreft de *overgangstermijn* maatwerk toegepast, daar waar de continuïteit van de

productie Toeslagen daarom vraagt.

Besluit:

- *Het MT besluit dat een teamleider Toeslagen afspraken over een overgangstermijn van een vertrekkende medewerker voorlegt aan de directeur Toeslagen via een MT lid.*

### **B.3 Memo "Termijnen definitief beschikken"**

Toelichting:

- geeft een toelichting op het memo.

Opmerkingen:

- De opmerkingen in het MT worden verwerkt in een nieuw memo voor het MT overleg van volgende week. De juridische mogelijkheden voor behandeltermijnen worden daarin meegenomen. Voor 5 december a.s. is een besluit van het MT nodig.

### **C. HAMERSTUK**

Er zijn geen hamerstukken

### **D TER BESPREKING**

#### **D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.**

- Terugkoppeling DT 22 (XXXXX)
- Terugkoppeling Stuurgroep VKOT (XXX)
- Terugkoppeling Ketentafel Generiek Kantoor & Toezicht (GKT)

#### **D.2 Voortgang RI&E (XXXXX)**

Toelichting

- Op basis van de actuele rapportage is het te adviseren om:
  1. Aandacht te vragen bij teamleiders voor voortgang van de lopende acties in het Arbo management systeem (AMS), om dit actueel te houden ten behoeve van een kwalitatief managementbeeld;
  2. De Update gesprekken ook te gebruiken om een nieuwe status (ijkpunt) vast te stellen voor de voortgang van openstaande acties. Te meer ook omdat er een signalering op voortgang van lopende acties voorzien is vanuit SSO O&P naar het MT.
  3. Voortgang in lopende acties onderdeel te laten zijn in het overleg tussen M1 en M2.

Opmerkingen:

- RI&E heeft onvoldoende prioriteit bij teamleiders. XXXXX geeft aan dat animo onder teamleiders mede laag is, omdat een aanvraag bijzondere hulpmiddelen soms lang duurt. XXXXX overlegt deze specifieke casus met SSO O&P, **actie XXXXX**.
- Het MT neemt de genoemde adviezen in de RI&E rapportage over.

#### **D.3 Analyse ziekteverzuim (XXXXX/)**

Opmerkingen:

- De analyse ziekteverzuim wordt tezamen met de RI&E voortgangsrapportage aan de OR aangeboden.
- XXXXX meldt dat de Fiod de analyse ziekteverzuim extern uitbesteedt. Hij zoekt uit welk extern bureau deze analyse heeft uitgevoerd, **actie** ()

### **E TER KENNISNEMING**

**E.1 Voortgangsrapportage TCF (XXXXX/Ed)**

De voortgangsrapportage is niet besproken.

**E.2 Maandrapportage KGB Herstel (XXX/Michel)**

Het memo wordt doorgeschoven naar volgende week.

**F ALGEMEEN AFRONDEND**

**F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag**

- Opvullen E-opleiding: XXXXX koppelt dit terug naar haar teams, **actie XXXXX.**

**G.2 Inventariseren mogelijke agendapunten voor DTBD**

**F.3 Personeelsvertrouwelijk**

10, 2e

**F4 Afsluiting**

De voorzitter sluit de vergadering om 12.30 uur.



## Verslag van de besluiten van het Management Team Toeslagen in december 2019 buiten vergadering

### Het MT van Belastingdienst / Toeslagen:



#### besluit hierbij tot:

1. Het instemmen met het *conform planning* invoeren van rappelleren, op de processen Uitval/ Uitworp, Vraag en Toezicht in maart 2020;
2. Het instemmen met het *voorstel in het "memo aanstaande dubieuze vorderingen Toeslagen 2010" van 22 november 2019 van Centrale Administratieve Processen (CAP)* hoe moet worden omgegaan met de zogenoemde 9-jaarsposten. Het voorstel is om deze vorderingen definitief oninbaar te lijden. Het MT volgt hiermee de directie CAP, die akkoord is gegaan met het voorstel.
3. Akkoordbevinding van de volgende Business Continuity Model (BCM) documenten:
  - I. 12 keer herstel – en testplannen goedgekeurd door de proces specialisten en/of teamleiders Toeslagen;
  - II. Herstelstrategie;
  - III. Crisismanagementplan.

Binnen Toeslagen wordt hiermee voldaan aan het Business Continuity Maturity Model (BCMM) niveau 3 en het op orde brengen van de onvolkomenheden van de ARK. Alle stukken zijn definitief, hebben versie nummer 1.0. en zijn als hamerstukken toegevoegd aan de agenda van de MT dag van 17 december 2019.

Utrecht, december 2019



**Naam dienstonderdeel**

Directie Toeslagen

**Van:**

Bureau Directeursorondersteuning  
Toeslagen

**Verslag**

**Versie**

definitief

**Datum**

3 december 2019

**Definitief**

# verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 3 december 2019 – 10.00-13.00 uur

Aanwezig:

Afwezig:

Gasten:

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

Mededelingen: zie actualiteiten

### A.2 Actualiteiten

- *Nieuw werkproces*  
Bij de processen Vraag en Uitval/Uitworp is gestart met een nieuw werkproces, waarbij (negatieve) beslissingen voor de burger collegiaal worden getoetst, uitgebreider onderbouwd en wordt getracht vooraf met de burger contact op te nemen. Voor deze processen geldt dat binnen één team per proces een pilot is gestart om de nieuwe werkwijze te beproeven. De bestuurder stuurt hierover formeel bericht naar de OR.
- *Boodschap ARO*  
 bericht dat hij een 'winstwaarschuwing' heeft neergelegd bij de opdracht gevende ministeries via de ARO's. Vanwege alle herstelwerkzaamheden KGB, CAF en KOT, veranderingen in werkwijze, borgen van de kwaliteit komt de continuïteit van het reguliere Toeslagen proces in gevaar.
- *GOR/OR*  
De voorzitter geeft een terugkoppeling van het technisch overleg GOR en het artikel 24 WOR overleg met de OR. In het artikel 24 overleg is het

belang van de goede samenwerking en het onderlinge vertrouwen tussen bestuurder en de OR benadrukt.

- *Zorgen naar aanleiding van het instellen raadspersonen binnen de organisatie*  
XXXXX vraagt oog te hebben voor de zorgen onder medewerkers over de instelling van raadspersonen en hun bevoegdheden. De MT leden besteden hieraan gericht aandacht binnen hun eigen afdeling.
- *Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)*  
Het MT is tevreden met een deelnamescore aan het MTO van ruim 70%.
- *Acties uit medewerkersbijeenkomsten*  
Elk MT lid pakt de eigen taken op die zijn opgenomen in het overzicht "acties vanuit de medewerkersbijeenkomsten", **actie MT leden**.

### **A.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 12 november 2019**

Het verslag van 12 november 2019 wordt vastgesteld.

### **A.4 Actiepunten en voorraadagenda**

De actiepunten zijn besproken en worden verwerkt in de actielijst.

## **B TER BESLUITVORMING**

### **B.1 Restmigratie tweede nationaliteit (XXXXX)**

Het MT bespreekt het memo restmigratie tweede nationaliteit.

XXXXX neemt de gemaakte opmerkingen mee en laat het memo

### **B.2 Verworven recht huurtoeslag (XXXXX)**

Opmerkingen:

- Het MT vindt het van belang dat over het onderwerp "verworven recht huurtoeslag" eerst overleg plaatsvindt met de landelijk vaktechnische coördinator (LaVaCo). Vervolgens is afstemming nodig met Binnenlandse Zaken, zodat duidelijk is hoe moet worden omgegaan met lopende en toekomstige zaken.
- Daarbij dient met name vastgesteld te worden of de uitspraak van de Raad van State casus gebonden is of in algemene zin kan gelden.

Besluit:

*Het MT besluit dat het memo over toepassing van verworven recht huurtoeslag van 27 november 2019 via de vaktechnische coördinator (VaCo) moet worden doorgeleid naar de LaVaCo, waarna zo spoedig mogelijk afstemming dient plaats te vinden met het ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK).*

### **B.3 Termijnen voor definitief beschikken (XXXXX)**

Dit agendapunt betreft een vervolg op B.3 in het MT overleg van vorige week.

Opmerkingen:

- Het MT bespreekt het voorstel tot verlenging van de beslistermijnen met een redelijke termijn van een half jaar en stemt na overleg hiermee in. Gelet op de rechtszekerheid is *beschikken binnen één jaar* na het bekend worden van

alle inkomens binnen het huishouden als uiterste datum het uitgangspunt. Voor wat betreft de posten uit de jaren 2014 tot en met 2017 (hiervan is nog geen eerste DT afgegeven) wordt gekozen voor scenario 1., waarbij alleen wordt teruggevorderd bij definitieve toekenning (DT) binnen één jaar na bekend zijn van de grondslagen. De CAF zaken worden in dit verband *niet meegenomen*. XXXXX laat dit checken en overlegt met XXX over DT in gevallen van opzet /grote schuld, **actie XXXXX**.

- Hierbij wordt een uitzondering gemaakt voor de gevallen van misbruik of oneigenlijk gebruik, waarbij feitelijk wordt vastgesteld dat de burger bewust al langere tijd misbruik of oneigenlijk gebruik valt te verwijten. XXXXX gaat na hoeveel posten dit betreft, **actie XXXXX**. Om beoordeling met een mogelijk vooringenomen houding uit te sluiten, vraagt het MT deze posten door een ander team dan Fraude te laten behandelen.

Besluit:

*Het MT besluit in te stemmen met het voorstel van een redelijke termijn van een half jaar, waarmee de beslistermijnen conform artikel 19 lid 4 Awir eenmalig mogen worden verlengd. Dit besluit zal worden gedeeld met het Beleidsdepartement.*

*Het MT besluit voor het wel of niet terugvorderen in de situaties zoals beschreven in het memo "Termijnen voor definitief beschikken" van 27 november 2019 te kiezen voor scenario 1.*

*Het MT besluit de M&O posten bij IST te beleggen.*

*Het MT besluit het monitoren en handhaven van de termijnen te beleggen bij Productieregie en onderdeel te laten zijn van het PMT.*

#### **B.4 Aanstaande dubieuze vorderingen (XXXXX)**

Het memo 'aanstaande dubieuze vorderingen Toeslagen 2010', van de directie Centrale Administratieve Processen (CAP) is niet besproken en wordt een volgend MT overleg voorgelegd.

#### **B.5 Boetes gegevenslevering KOO (XXXXX)**

Opmerkingen:

- Het memo 'Werkwijze opleggen boete in het kader van de maandelijkse gegevensleveringen kinderopvangorganisaties' van 18 november 2019 is opgesteld in afstemming met het programma verbetervoorstellen kinderopvangtoeslag en vaktechniek.

Besluit:

*Het MT besluit in te stemmen met het uitgangspunt om gedurende het jaar 2020 in beginsel geen boetes aan kinderopvangorganisaties op te leggen in het kader van de maandelijkse gegevensoplevering. Het jaar 2020 zal worden benut om het boetebeleid op dit punt verder te ontwikkelen, juridisch te borgen en te implementeren.*

*Het MT besluit in te stemmen met het voorstel 'hoofdlijnen boetebeleid' zoals omschreven in het memo 'Werkwijze opleggen boete in het kader van de maandelijkse gegevensleveringen kinderopvangorganisaties' van 18 november 2019'. Deze op hoofdlijnen beschreven werkwijze zal in afstemming met betrokken partijen, zoals Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), UHB en vaktechniek nader worden uitgewerkt.*

#### **Achtergronden**

## C. HAMERSTUK

### C.1 Ketendag 5 maart 2020

Het MT stemt in met het organiseren van een ketendag met sociale verhuurders op 5 maart 2020 en gaat akkoord met de bijgevoegde offertes.

## D TER BESPREKING

### D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.

- terugkoppeling driehoek JFZ, UHB

### D.2 Memo maatregel verrekening KOT goedwillende burgers

Besluit:

Het MT besluit de Nationale ombudsman te informeren over de maatregel verrekening kinderopvangtoeslag voor goedwillende burgers. Het MT besluit dat de website en het behandelproces op dit punt zo spoedig mogelijk op orde worden gebracht.

### D.3 Terugkijken productie MT (in aanwezigheid van )

Het MT heeft kennis genomen van de presentatie van  en neemt op basis daarvan de volgende maatregelen:

geeft over de productie een presentatie aan het MT.

- Voorraad afbouw TSL45 is duidelijk zichtbaar.
- Voorraad telefonische uitzoekopdrachten stijgt ondanks de extra inzet vanuit de IST teams. Daarbij is ook de stijgende lijn in werkzaamheden voor vraag in de productie van IST zichtbaar.
- In de voorraad telefonische uitzoekopdrachten zijn tevens 'verzoeken om herbeoordeling' inbegrepen (gerelateerd aan CAF), die vooralsnog niet worden verwerkt. Besloten is om deze voorraad niet meer als 'telefonische uitzoekopdracht' mee te nemen, maar apart te registreren.
- Er is geen extra inzet op uitzoekopdrachten geweest vanuit Uitval/Uitworp. Ook is er geen extra inzet geweest op schriftelijke uitzoekopdrachten (vanuit IST of Uitval/Uitworp).

#### Vooruitkijkend

- Vooruitkijkend geeft het geschetste beeld de bezetting tegenover het werkaanbod weer. Het werkaanbod is inclusief de weergegeven extra benodigde capaciteit vanwege de veranderingen in werkwijze, het herstel van toeslagen naar aanleiding van het advies van de commissie Donner, de te vormen dossiers en de vrij te geven uitgesloten vorderingen.
- Dit geschetste beeld geeft aan dat er een duurzaam capaciteitstekort bestaat en de voorraad iedere week oploopt.
- Ongeveer de helft van dit werkoverschot komt voort uit de gewenste uitvoering van toezicht (41.000 uur). Ook als Toeslagen geen toezicht uitvoert, blijft een capaciteitstekort bestaan.
- Als resultaat van het capaciteitstekort zullen de voorraden stijgen. Dit is nu al zichtbaar maar zal meer omvangrijke vormen aannemen. Zo zijn de voorraden Bezwaar, Klacht, Telefonische vragen, Herzieningsverzoeken en Verzoeken om bijzondere berekeningen verder gestegen. Hierdoor zal herhaalverkeer / ontevredenheid bij burgers toenemen en ontstaat een vicieuze cirkel.
- Het herstelwerk voor CAF (n.a.v. commissie Donner) zal voor een belangrijk deel niet door medewerkers van Toeslagen uitgevoerd worden, als om te beginnen de 25 l'ers vanuit Particulieren instromen.
- Gesproken is over het verzoek om capaciteit te leveren voor het samenstellen van dossiers. Dit knelt behoorlijk met de olopende

voorraden.

*Maatregelen:*

- a. Pilot nieuwe werkwijze bij U/U en Vraag zal langzamer worden opgeschaald, één team per maand laten deelnemen aan de pilot en de duur van de pilots verlengen naar twee maanden.
  - b. Uitgesloten vorderingen niet meer dit jaar beschikken, maar zo snel mogelijk in het nieuwe jaar.
  - c. DT 2018 wordt regulier afgehandeld.
  - d. Processen zodanig aanpassen dat de burger zorgvuldig op de hoogte wordt gesteld van niet-tijdig behandelen.
  - e. Maatregel in onderzoek bij HHR is de mogelijkheid om TSL45 deels niet te behandelen.
- Vraag aan XXXXX: wat is de laatste stand van zaken van de uit te werken optie om de arbeidsduur voor de productieteams te verlengen tot 40 uur, **actie XXXXX**.

10, 2e

- Vraag aan XXXXX: beoordeel of onbekende aanvragers (studenten 'piek' van RS oktober / november) alsnog onbehandeld akkoord gegeven kunnen worden (ondanks uitvraag), **actie XXXXX**.
- Verzoek aan ieder MT-lid: beperk indirecte tijd op productieteams waar mogelijk, **actie MT leden**.
- Vraag aan XXXXX: kom spoedig met een doorrekening waarin rekening is gehouden met de effecten van hiervoor genoemde maatregelen en de instroom van l'ers van P voor de herstelwerkzaamheden. Neem daarin tevens andere MT besluiten mee die raken aan de productieorganisatie, zoals voorgesteld in het memo van 'Termijnen voor definitief beschikken', **actie XXXXX**.

komt over twee weken met een herberekening in het MT.

XXXXX checkt bij  of ook casemanagement in de berekening is meegenomen, **actie XXXXX**.

#### **D.4 Evaluatie week van de productie (XXXXX)**

Dit agendapunt is niet behandeld en wordt geagendeerd voor een volgend MT overleg.

### **E TER KENNISNEMING**

#### **E.1 Rapportage stand van zaken BCM (XXXXX)**

**E.2 Formatie en Bezetting (XXXXX)** geeft een toelichting bij de formatie en bezetting. De vaste formatie is volledig bezet. Binnen het contingent uitzendkrachten bestaat een ruimte ten opzichte van de streefbezetting van 40 uitzendkrachten. Hiervoor is in 2020 budget beschikbaar.

- XXXXX vraagt de opleidingscapaciteit maximaal te benutten, zodat medewerkers worden opgeleid om de nieuwe werkwijze uit te voeren.
- Het intensiveringsplan/ transitieplan komt aan de orde op de MT dag van 17 december.

**E.3 Maandrapportage KGB Herstel (XXX/ )**

Het MT ontvangt graag maandelijks een rapportage vanuit KGB Herstel.

**F ALGEMEEN AFRONDEND**

**F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag**

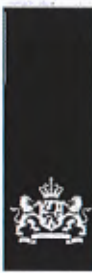
**F.2 Inventariseren mogelijke agendapunten voor DTBD**

**F.3 Personeelsvertrouwelijk**

Er zijn geen personeelsvertrouwelijke zaken besproken.

**F4 Afsluiting**

De voorzitter sluit de vergadering om 13.00 uur.



**Naam dienstonderdeel**

Directie Toeslagen

**Van:**

Bureau Directeursorondersteuning  
Toeslagen

**Verslag**

**Versie**

definitief

**Datum**

10 december 2019

**Definitief**

# verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 10 december 2019 – 9.00-13.00 uur

Aanwezig:

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

Mededelingen:

- De vergadering wordt van 10.00 tot 10.45 uur tijdelijk geschorst vanwege het bijwonen van een bijeenkomst met de vakbonden.
- XXXXX meldt dat zij bij een kennisnetwerk van maatschappelijke dienstverleners is geweest.
- XXX geeft een terugkoppeling over de CAF uitbetalingen. Bij de uitbetalingen wordt tegen praktische zaken opgelopen, zoals bankrekeningnummers die al drie jaren niet worden gebruikt. XXXXX stemt met  af welk telefoonnummer op de brief met de berekening wordt geplaatst.
- Per 1 januari 2020 komt er een speciaal telefoonnummer voor burgers die menen in een vergelijkbare situatie als CAF 11 verwickeld te zijn. KI&S, LIC en Toeslagen gaan in dit verband samenwerken onder leiding van kwartiermaker  van KI&S.
- De taskforce medewerkers hebben de laatste weken veel extra uren gewerkt. XXXXX zoekt uit of deze uren kunnen worden uitbetaald, **actie XXXXX**.
- XXXXX vraagt om een goede afstemming vanuit de taskforce met de organisatie over bijvoorbeeld het vermelden van telefoonnummers.
- XXXXX meldt dat in december 64 nieuwe medewerkers worden beëdigd.
- Op de komende MT dag zal XXX XXXXX het *Intensiveringsplan* presenteren. XXX en XXXXX geven vooraf hun input door. Op 20 januari 2020 staat een bespreking van het intensiveringsplan met FEZ op de



planning.

- XXXXX vraagt aandacht voor het becijferen van de hulp bij een rechtsgang. Meer dan 5.000 burgers maken mogelijk gebruik van mediation.
- XXXXX geeft aan dat bij Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) is gemeld dat er door hoge werkvoorraden minder toezicht plaats kan vinden.
- XXXXX bericht over een webinar voor leidinggevenden en OR-leden binnen de belastingdienst op 10 december. Deze webinar is bedoeld om vragen over CAF te beantwoorden.
- Op 9 december jl. was de kick-off van het eerste team Vraag met betrekking tot het nieuwe behandelproces in navolging van U/U.
- Ook was op 9 december het overleg over het *Beleidsbesluit* "proportioneel toekennen". Op 13 december moet definitieve overeenstemming bestaan over de tekst van het beleidsbesluit. Ingangsdatum van het beleidsbesluit is 23 oktober jl., de datum waarop de Raad van State uitspraak heeft gedaan over dit onderwerp. Over eventuele terugwerkend kracht is nog niet beslist. Aan Toeslagen is gevraagd scenario's uit te werken. Na het reces wordt gesproken over een hardheidclausule.

## **A.2 Actualiteiten**

### *VERTROUWELIJK*

Het MT heeft gesproken over het Kamerdebat en de openbaarheid van de MT verslagen. Ook is een terugkoppeling gegeven over de medewerkerssessies.

## **A.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 27 november 2019**

Het concept MT verslag van 27 november jl. is niet besproken. Eventuele tekstuele opmerkingen bij het verslag zullen deze week schriftelijk worden doorgegeven.

## **A.4 Actiepunten en voorraadagenda**

De actielijst en voorraadagenda zijn niet besproken.

## **B TER BESLUITVORMING**

### **B.1 Voorstel versterken interactie met opdrachtgevers/ borging uitvoering opdrachten (XXXXX/XXX)**

Opmerkingen:

XXXXX stelt voor in de ARO overleggen een totaal overzicht van acties te laten vast stellen.  is aangewezen als aanspreekpunt voor de opdracht gevende ministeries via de ARO's. Van belang is één centraal punt te hebben voor het totaal overzicht en dit goed intern te communiceren. XXXXX draagt zorg voor de interne communicatie en afronding van HR issues met de vorige ARO secretaris, **actie XXXXX.**

*Besluit:*

*Het MT besluit in te stemmen met verder uitwerken en invullen van het ingezette traject ter verbetering borging en follow-up van opdrachten, vragen en verzoeken van opdrachtgevers en van het versterken van de interactie met en serviceverlening aan opdrachtgevers.*

## **B.2 Verhoging aanbod Stella (XXXXX)**

Besluit:

*Het MT besluit om het Stella team uit te breiden met 4 fte, mogelijk verdeeld over twee locaties.*

*Er zal een belangstellingsinventarisatie worden gestart.*

## **B.3 Implementatie Casemanagement (XXXXX)**

Opmerkingen:

- Het MT besluit te kiezen voor de naam: "*Persoonlijke begeleiding*".
- De implementatie van 'persoonlijke begeleiding' start met een vaste groep medewerkers op twee locaties bij
- XXX geeft aan dat deze 'persoonlijke begeleiding' ook deels *toezicht* is en stelt voor een substantieel deel van de capaciteit in te zetten. Vrijdag 13 december wordt over de invulling van de functies gesproken.

Besluit:

*Het MT besluit het implementatieplan onder de naamvoering "**Persoonlijke begeleiding**" uit te voeren.*

*Het MT besluit akkoord te gaan met het implementatieplan ('Persoonlijke begeleiding') zoals opgenomen in het Implementatieplan Casemanagement van 5 december jl.*

*Het MT besluit akkoord te gaan met de voortzetting van het realisatieteam met een aanvulling van extra experts.*

## **B.4 Opleidingsplanning en wervingspakket 3 (XXXXX)**

Opmerkingen:

- XXXXX geeft aan dat de opleidingsplanning en het wervingspakket 3 ter gedachtenvorming worden voorgelegd, niet ter besluitvorming.
- Uitgangspunt is om eerst eigen medewerkers te laten doorgroeien. In een volgende MT overleg worden aangepaste voorstellen voorgelegd en volgt besluitvorming.

## **C.5 Analyse missende NiNbi (niet in Nederland belastbaar inkomen)**

posten

*Naar aanleiding van een damage met ontbrekende wereld-inkomensgegevens worden vervolgacties besproken.*

*Het MT gaat akkoord met het voorstel om zo snel mogelijk een brief te versturen om het inkomen uit te vragen over de jaren 2015 tot en met 2018, zodat de nog niet Definitief beschikte posten juist beschikt kunnen worden.*

*Het MT besluit te accorderen dat bovengenoemd besluit alleen geldt voor de 638 posten die nog niet definitief beschikt zijn.*

*Het MT besluit voor de kinderopvangtoeslagen (KOT) posten die nihil beschikt zijn voor de jaren 2014 tot en met 2018, eerst het inkomen uit te vragen.*

*Het MT besluit voor de NiNbi posten uit de jaren 2014 tot en met 2018, met uitzondering van de KOT posten, geen herstel uit te voeren. Een eventueel nieuw feit is niet toe te rekenen aan de burger.*

*Het MT besluit acties in gang te zetten om op korte termijn het gehele NiNbi – proces te monitoren, zodat problemen bij de verwerking direct worden signaleerd.*

**C. HAMERSTUK**

**C1 Restmigratie tweede nationaliteit**

**D TER BESPREKING**

**D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.**

**D. Maandbeeld KPI's en Formatie, bezetting (XXXXX)**

**E TER KENNISNEMING**

**E.1 Voortgangsrapportage TCF (XXXXX/Ed)**

**F ALGEMEEN AFRONDEND**

**F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag**

**F.2 Inventariseren mogelijke agendapunten voor DTBD**

**F.3 Personeelsvertrouwelijk**

10, 2e

**F4 Afsluiting**

De voorzitter sluit de vergadering om 13.00 uur.

## **Verslag van de besluiten van het Management Team Toeslagen in december 2019 buiten vergadering**

### **Het MT van Belastingdienst / Toeslagen:**



#### **BESLUIT HIERBIJ TOT:**

1. Het instemmen met het gefaseerd invoeren van rappelleren, op de processen Uitval/ Uitworp, Vraag en Toezicht in maart 2020;
2. Het instemmen met het voorstel in het "*memo aanstaande dubieuze vorderingen Toeslagen 2010*" van 22 november 2019 hoe moet worden omgegaan met de zogenoemde 9-jaarsposten. Het voorstel is om deze vorderingen definitief oninbaar te lijdten. Na instemming kan de directeur Centrale Administratieve Processen (CAP) het voorstel goedkeuren en tot uitvoering laten brengen.
3. Akkoordbevinding van de volgende Business Continuity Model (BCM) documenten:
  - I. 12 keer herstel – en testplannen goedgekeurd door de proces specialisten en/of teamleiders Toeslagen;
  - II. Herstelstrategie;
  - III. Crisismanagementplan.

Binnen Toeslagen wordt hiermee voldaan aan het Business Continuity Maturity Model (BCMM) niveau 3 en het op orde brengen van de onvolkomenheden van de ARK. Alle stukken zijn definitief, hebben versie nummer 1.0. en zijn als hamerstukken toegevoegd aan de agenda van de MT dag van 17 december 2019.

Utrecht, 24 december 2019