Datum:	1 Vooringenomenheid bij behandelen toeslagaanvragen	2.Stopzetten van toeslagen alvorens bewijsmateriaal op te vragen	3.Stopzetten toeslagen na een omvangrijk en nauwgezet onderzoek	4.Zero tolerance aanpak bij het beoordelen van toeslagaanvragen	5.Gebrekkige informatieverstrekking aan burgers over ontbrekende bewijsstukken waaruit recht op toeslag moet blijken	6.Ontbreken van de mogelijkheid voor burgers om onregelmatigheden te herstellen	7.Bepalen gevolgen en acties naar aanleiding van uitkomsten bezwaar-en beroepstrajecten, jurisprudentie en uitspraken RvS en Ombudsman	8.Ontbreken maatwerk bij beoordelen toeslagaanvragen en terugvorderen toeslagen	9.Verlenen uitstel van betaling en kwalificatie o/gs	10.Achterstanden bij de afhandeling van bezwaarschriften inzake toeslagen	Criteria alles	welk stuk	Functie:		
10-04-12							7				7	Verslag:3. HANDHAVING 3.1. Afspraak Nationale Ombudsman Vanuit de Nationale Ombudsman is een aantal onderwerpen benoemd die zij graag met Belastingdienst/Toeslagen bespreken. X wil in ieder geval bij dit overleg aansluiten vanuit het Management Team. Verder is afgesproken dat de onderwerpen die genoemd zijn door de Nationale Ombudsman verdeeld worden over het Management Team. X vraagt X om de afspraak in te plannen.	MT Toeslagen		Crite[illegible]
15-04-12											context	Verslag: 3.2. Terugvorderingslijn Belastingdienst/Toeslagen Deze beschrijving is ter informatie aangeboden aan het Management Team. Het Management Team is het eens met de hierin beschreven lijn. Wat wel noodzakelijk is, is om de visie op de terugvordering verder in te kaderen. In de memo staan acties beschreven die nu al ingeregeld kunnen worden, maar het zwaartepunt ligt vooral op acties waarvoor nog beleid moet worden geformuleerd, zoals bijv. een flexibel betalingsregime ingeval van terugvordering. Het feit dat het Management Team het eens is met de lijn, wil niet zeggen dat voor die acties ook al zaken uitgezet kunnen worden. Dat heeft nog nadere afstemming nodig. Om die reden is besloten dat de beschreven lijn als input voor het op te stellen middellange termijnplan Toeslagen 2013 – 2016 dient. Noot: Denklijn: flexibiliteit bij compliante burgers, strenge lijn bij niet complianten.	MT Toeslagen		1 Vo[illegible]heid bij behandelen toeslagaanvragen 2.Sto[illegible]toeslagen alvorens bewijsmateriaal op te vragen 3.Sto[illegible]agen na een omvangrijk en nauwgezet onderzoek 4.Zero tolerance aanpak bij het beoordelen van toeslagaanvragen 5.Gebrekkige informatieverstrekking aan burgers over ontbrekende bewijsstukken waaruit recht op toeslag moet blijken 6.Ontbreken van de mogelijkheid voor burgers om onregelmatigheden te herstellen 7.Bepalen gevolgen en acties naar aanleiding van uitkomsten bezwaar-en beroepstrajecten, jurisprudentie en uitspraken Rv 8.Ontbreken maatwerk bij beoordelen toeslagaanvragen en terugvorderen toeslagen 9.Verlenen uitstel van betaling en kwalificatie o/gs 10.Achterstanden bij de afhandeling van bezwaarschriften inzake toeslagen
08-05-12											Context	Voor wat de toezichtslijsten betreft is het Management Team akkoord. Voor de uitsluitlijsten wordt opgemerkt dat eerst nader onderzocht moet worden hoe dit georganiseerd moet worden. Er moeten duidelijke criteria opgesteld worden op basis waarvan mensen uitgesloten kunnen worden. We moeten goed kunnen uitleggen waarom we iemand uitsluiten. Afgesproken wordt dat dit nader uitgewerkt wordt samen met Dienstverlening en de ketenpartners. Ook moet afstemming plaatsvinden met het Directoraat-Generaal Belastingdienst.	MT Toeslagen		
02-10-12								8			8	Memo aan Staatssecretaris i.v.m. casus Appelbloesem met het oog op een aanstaande uitspraak van de Raad van State Signaleren van de grote impact van volledig terugvorderen van Kinderopvangtoeslag bij niet voldoen eigen bijdrage. Voorstel – dat door Staatssecretaris wordt gevolgd - om in dit soort gevallen alsnog de eigen bijdrage te laten voldoen en dan niet terug te vorderen. Gezien de impact hierover overleg te hebben met SZW	DGBD, SG, Stas		http://zoeken.rijksweb.nl/Pages/View/ViewOrg.aspx?source=MINFIN_DOCMAN&type=FILESYSTEM&hitid=nl.knowledgeplaza
06-12-12							7			10	7, 10	Notitie aan de staatssecretaris n.a.v. onderzoek Nationale Ombudsman/ bezwaren Toeslagen relevant - Notitie aan de Stas inzake bezwaren KOT 2010 en vragen Nationale Ombudsman . Hierin wordt een toelichting gegeven op de achterstand in bezwaar en wordt gesteld dat overschrijding	DGBD, SG, Stas		http://zoeken.rijksweb.nl/Pages/View/ViewOrg.aspx?source=MINFIN_DOCMAN&type=FILESYSTEM&hitid=nl.knowledgeplaza
01-02-13												Notitie aan de staatssecretaris "consequenties uitspraak Raad van State" met het advies de volledige toeslag terug te vorderen bij niet voldoen aan eigen bijdrage	DGBD, SG, Stas		
04-03-13								8			8	Verslag, Punt 6, consequenties uitspraak Appelbloesem: Ligt bij de minister van SZW. Verwacht wordt dat er deze week uitsluitsel zal komen. Aangegeven wordt dat eigen bijdrage blijft conform de Memorie van Toelichting. Afgesproken wordt om snel afspraken te maken voor een ambtelijk rondje. Daarna Directeur Generaal overleg	Overleg SZW/BT		
25-03-13											Context	Verslag: Profiling Door in samenwerking met iBelastingdienst en het Versnellingsteam Particulieren profielen samen te stellen, kan Toeslagen toeslag-ontvangers indelen in groepen. Deze groepen bevatten eigenschappen die burgers aan elkaar verbinden en geven een beeld van het verwachte gedrag van deze burgers. Op basis van de toedeling van een profiel aan een burger kan de kans op non-compliance van tevoren worden ingeschat. Op basis van deze kans kan per profiel een andere aanpak van het compliance-risico worden gekozen. Een voorbeeld van profiling is een puntensysteem, waarbij aan bepaalde risicofactoren punten worden toegekend. Hoe meer punten een burger toegekend krijgt, hoe groter het risico op non-compliance is. Recidivisten krijgen bijvoorbeeld meer punten dan burgers die nog nooit bij fraude betrokken zijn geweest. ☐ Verhouding kosten – inkomen <KOT> ☐ Koppeling doelgroepers – uren <KOT> ☐ Gastouder met > 15 oppaskinderen ☐ Zwarte lijst adressen <HUUR> ☐ Trendbreuken ☐ Arbeidsmigranten ☐ Verblijfstitel vreemdelingen	MTBD		
26-03-13											context	3.1 Pilot ‘Dienstverlenend Toezicht’ We streven er naar om conform ons handhavingsplan 2013 eind dit jaar in de actualiteit te werken. Tot die tijd is het noodzakelijk om aanvullende maatregelen te treffen, waarbij het risico dat toeslag(en) niet terecht of niet juist zijn aangevraagd met zo min mogelijk inspanning bij Toeslagen en zo goed mogelijk wordt afgedekt. Er wordt een pilot gestart in het kader van gedifferentieerd behandelen. - nog in analyse -	MT Toeslagen		
08-04-13								8			8	Memo van Directoraat-Generaal Belastingdienst aan de Staatssecretaris. De invordering heeft op zich laten wachten omdat wij met Ministerie van SZW in overleg waren of zij de regeling ten gunste van toeslagaanvragers wilden wijzigen. Dan zou een terugvordering erg wrang worden. Begin deze maand bleek dat SZW dit niet voornemens is.	DGBD, SG, Stas		
10-05-13			3									Brief aan de Tweede Kamer over maatregelen ter bestrijding van fraude bij toeslagen	DGBD, SG, Stas		http://zoeken.rijksweb.nl/Pages/View/ViewOrg.aspx?source=MINFIN_DOCMAN&type=FILESYSTEM&hitid=nl.knowledgeplaza
03-06-23											context	Memo directeur toeslagen aan DGBD: Maatregelen hebben effecten die ook goedwillende burgers treffen. De gevolgen van de maatregelen om het toezicht door te ontwikkelen, zullen merkbaar zijn voor burgers die een toeslag aanvragen of een mutatie doorgeven. Door de voorgenomen maatregelen zullen burgers vaker langer moeten wachten op hun geld en zullen ze vaker moeten aantonen dat zij recht hebben op de gevraagde toeslag voordat zij hun geld krijgen. Aanvragers die te goeder trouw zijn willen we zo weinig mogelijk treffen, maar het is onontkoombaar dat ook zij de gevolgen hiervan ondervinden.	Dir Tsl, DGBD		
01-07-13											context	Maatregelen hebben effecten die ook goedwillende burgers treffen. De gevolgen van de maatregelen om het toezicht door te ontwikkelen, zullen merkbaar zijn voor burgers die een toeslag aanvragen of een mutatie doorgeven. Door de voorgenomen maatregelen zullen burgers vaker langer moeten wachten op hun geld en zullen ze vaker moeten aantonen dat zij recht hebben op de gevraagde toeslag voordat zij hun geld krijgen. Aanvragers die te goeder trouw zijn willen we zo weinig mogelijk treffen, maar het is onontkoombaar dat ook zij de gevolgen hiervan ondervinden. Hier treedt spanning op: uitgangspunt is de burger te vertrouwen, tegelijk wordt een aanvraag of mutatie bij enige twijfel uitgeworpen. Het systeem kent een beperkt mechanisme om burgers die we niet vertrouwen anders te behandelen dan burgers die we wel vertrouwen: Belastingdienst/Toeslagen plaatst (potentiële) fraudeurs op een toezichtslijst. Het systeem werpt daarna alle aanvragen en mutaties van de deze burgers uit voor handmatig toezicht. Eventueel kan een burger uitgesloten worden van het gebruik van het portal. Gedifferentieerde behandeling gebaseerd op het gedrag van de aanvrager wordt verder niet ondersteund.	MT FRAUDE		
19-08-13											context	Tot de operationele start van het CAF is besloten op 19 augustus 2013 door het Management Team fraudebestrijding.	MT Fraude		
20-09-13	1	2									1, 2	Weekverslag CAF: We gaan massaal de toeslagen van een gastouderbureau stopzetten. Indien een klant kan bewijzen (niet waarschijnlijk) dat het in zijn geval ten onrechte is moet hij daar maar mee komen. Motto wat wij willen uitstralen dat we in dergelijke meer dan reële twijfelgevallen niet uitkeren voordat bewezen is dat het wel klopt	Weekverslag CAF> MT Fraude		
27-09-13	1										1	Weekverslag CAF: het vermoeden bestaat dat alles fake is, maar om het stopzetten te rechtvaardigen moeten we een paar concrete gevallen hebben. Als dat is vastgesteld gaan alle kranen dicht (130 gevallen).	Weekverslag CAF> MT Fraude		
28-12-13	1	2										Weekverslag CAF:De Toeslagen zelf zijn niet allemaal 100 fout Via een steekproef van 20 dossiers gaan we beoordelen in welke mate de Toeslagen fout zijn Is dit significant dan worden de toeslagen dichtgedraaid volgens het adagium bij twijfel stoppen met betalen	Weekverslag CAF> MT Fraude		
03-02-14		2									2	Notulen Management Team Fraudebestrijding maandag 3 februari 2014 “De casuïstiek waar het CAF mee op pad gaat is iets mis mee. Ze zoeken daarbij de grenzen op. De facilitators waar zij mee aan de slag gaan hebben een voor 80% fout klantenpakket maar voor 20% is het goed. Dat kan ongewenste gevolgen hebben voor de goede 20%.” Verslag MT Fraudebestrijding maandag 3 februari 2014 - CONCEPTv2 In de vervolgverslagen is als actiepunt opgenomen om politiek hierin mee te nemen. Actie is blijven staan tot 5-1-2015 en daarna vervallen zonder dat de reden hiervoor is vermeld.	MT Fraude		Verslag MT Fraudebestrijding maandag 3 februari 2014 - CONCEPTv2
01-04-14					5	6	7				5, 6, 7	verlsag: Jaarverslag en Jaarbrief Nationale Ombudsman: hieruit komt o.a. naar voren dat onze klant problemen ervaart bij het in contact komen met Toeslagen én dat het vinden van een oplossing voor de klant in zijn gevoel stagneert in een voor hem onzichtbare keten Jaarverslag en Jaarbrief Nationale Ombudsman: actiepunten worden in kaart gebracht en komen terug in het MT. Verder wordt gestart met het in kaart brengen van de onder punt 14 beschreven problemen die onze klant ervaart. Daarbij wordt rekening gehouden met het raakvlak Terugvordering. Toelichting: KOT staat er niet specifiek tussen, maar kunnen redelijkerwijs aannemen dat dat ook voor KOT geldt.	MTToeslagen		http://zoeken.rijksweb.nl/Pages/View/ViewOrg.aspx?source=MINFIN_DOCMAN&type=FILESYSTEM&hitid=nl.knowledgeplaza
07-04-14											context	Verslag: Een ander voorbeeld van een thematisch onderzoek is het intensief behandelen van aanvragers kinderopvang- en huurtoeslag, over wie niet voldoende informatie beschikbaar is. Belastingdienst/Toeslagen is hiermee begonnen in augustus 2013, vooruitlopend op wetgeving die in 2014 van kracht wordt. Nieuwe aanvragers die op het moment van verwerken van hun aanvraag korter dan een bepaalde periode in BvR26 opgenomen waren, hebben eerst een uitnodiging gekregen hun aanspraak te aannemelijk te maken voordat Belastingdienst/Toeslagen hen een voorschot toegekend heeft. Doordat het bedrag van de kinderopvangtoeslag gemiddeld genomen hoger is dan dat voor andere toeslagen, kan het makkelijk voorkomen dat bij het definitief toekennen van de kinderopvangtoeslag terug te betalen bedragen ontstaan die groter zijn dan € 50029. Aanvragers bij wie op grond van de risicoselectie het vermoeden bestaat dat er sprake is van een verhoogd risico op fraude, worden vanaf eind april 2013 uitgenodigd bij de balies van de Belastingdienst, of zij krijgen een brief met het verzoek hun aanvraag te onderbouwen. Als de burger die de aanvraag of mutatie heeft ingediend niet reageert, wordt de toeslag of de gevraagde verhoging daarvan niet toegekend. Indien van toepassing wordt een lopend voorschot gestopt en	MTBD		
07-04-14								8			8	Expertmeeting over de uren die voor toeslag in aanmerking komen. In de expertmeeting staat de vraag centraal “Welke uren komen voor toeslag in aanmerking?”. Er zijn verschillende definities van uren, te weten, contracturen, feitelijk afgenomen uren, gefactureerde uren, aangeboden uren en betaalde uren. Welke van deze uren kwalificeren zich voor de toeslag. Zaak betreffende City Coins geeft een duiding maar deze duiding heeft betrekking op een specifieke situatie. Daarnaast is het verzoek van de Belastingdienst om tijdens de expertmeeting enkele casussen te beschouwen die betrekking hebben op het betalen van de eigen bijdrage. De belastingdienst loopt regelmatig tegen situaties aan waarbij de eigenbijdrage niet wordt betaald of te laat wordt betaald. Als de regels strak gehanteerd zouden worden bestaat er geen recht op Kinderopvang Toeslag. Daarnaast is het verzoek van de Belastingdienst om de eisen die gesteld worden in het kader van gastouder opvang gelijk te trekken met de eisen in het kader van dagopvang of Buitenschoolse opvang. Het gaat hier om de eis dat de kosten inclusief de eigen bijdrage binnen 2 maanden betaald moet worden. Afgesproken is dat de Belastingdienst zorgt voor casussen die tijdens de expertmeeting behandeld worden. Expertmeeting zal door het Ministerie van SZW worden	Afstemmingsoverleg SZW/BT		
02-06-14								8			8	De Kinderopvangtoeslag werkt zo dat wanneer er aan één van de voorwaarden niet wordt voldaan er dan geen recht op bestaat. Werkt als valbijl. Geen hardheidsclausule. Dit kun je ouders niet aandoen. Voor Financiën aanleiding om de Kinderopvangtoeslag ter discussie te stellen.	Afstemmingsoverleg SZW/BT		
02-09-14								8			8	Proportionaliteit Kinderopvangtoeslag: het Management Team is van mening dat er in de uitvoering in daartoe aanleiding gevende gevallen sprake moet zijn van het proportioneel toekennen van kinderopvangtoeslag. Materialiteit wordt gevolgd. Dit wijkt af van het aangeboden advies van team Beleid en Vaktechniek. X bespreekt dit met hen, ook pakt X de effecten van deze beslissing voor de uitvoering op.	MT Toeslagen		
21-10-14										10	10	Oplopen werkvoorraad bezwaren te behandeling in TVS: het probleem wordt onderkend. Op dit moment is er geen oplossing voorhanden. Ook hier geldt dat de TL aangeeft welke capaciteit beschikbaar is en dat Productieregie zorgt voor werk binnen die capaciteit. Het Management Team bepaalt de prioriteit in het werk. Belangrijk om goed vinger aan de pols te houden, helder te communiceren en te doen wat maximaal kan. Analyse op de instroom door Productieregie is van belang	MT Toeslagen		

20-11-14								8					Notitie aan de staatssecretaris i.v.m. De parel: Hoewel de wet wel een herzieningsmogelijkheid biedt, heeft de Belastingdienst/Toeslagen (BTI in overleg met DGBel besloten om definitief toegekende toeslagen voor de Jaren tot en met 2012 nu met nader te ¬ onderzoeken. Deze toezichtsafweging valt binnen de bevoegdheid van BT. Deze afweging kan mogelijk tot politieke en maatschappelijke discussie leiden over de vraag waarom niet in alle gevallen waar dat mogelijk was, is teruggevorderd. Er zullen nog wel forse terugvorderingen volgen over toeslagjaar 2013, 2012 en 2011 in de gevallen waar de definitieve toekenning nog moet plaatsvinden	DGBD, SG, Stas		http://zoeken.rijksweb.nl/Pages/View/ViewOrg.aspx?source=MINFIN_DOCMAN&type=FILESYSTEM&hitid=nl.knowledgeplaza.
11-12-14								8			8		Memo aan de Staatssecretaris n.a.v. de casus De Parel. De Staatssecretaris wordt in de memo geinformeerd over een ambtelijk traject waaruit richting het Ministerie van SZW een voorstel is gekomen. "Door de Belastingdienst wordt voorgesteld om in situaties waar de eigen bijdrage niet is betaald (uitgezonderd fraudegevallen) de Kinderopvangtoeslag vast te stellen aan de hand van de daadwerkelijk betaalde kosten. Dit zal leiden tot een terug te vorderen bedrag bij de ouder waardoor er de facto alsnog sprake is van een eigen bijdrage."	DGBD, SG, Stas		http://zoeken.rijksweb.nl/Pages/View/ViewOrg.aspx?source=MINFIN_DOCMAN&type=FILESYSTEM&hitid=nl.knowledgeplaza.
05-01-15							7				7		Eerste conceptrapport Nationale Ombudsman over klachtafhandeling Toeslagen ontvangen. Reactie voor 19/1. X leest mee. Uitbrengen rapport eind januari; daaraan voorafgaand gesprek met X. X overweegt in eerdere brief aan de Tweede Kamer al aandacht te besteden aan het onderwerp.	MTBD		
21-01-15					6	7				10			Notitie aan de staatssecretaris over de bevindingen van de Nationale Ombudsman m.b.t. Toeslagen. De No uit stevige kritiek op vijf werkprocessen van de B/Toeslagen. Het betreft: o Aanvragen en wijzigingen o Definitieve toekenningen o Bezwaarschriften o Klachten en niet nakomen van toezeggingen o Verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling en om de toepassing van de beslagvrije voet. Dit aan de hand van 9 cases	DGBD, SG, Stas		
03-02-15								8			8		Evenredige toekenning Kinderopvangtoeslag: het Management Team besluit, genomen in het Management Teamoverleg d.d. 2 september 2015, blijft van kracht. Reden: afgelopen week is bekend geworden dat er voorlopig geen voorstellen aan de Minister worden gedaan over de Eigen Bijdrage. (noot: bij 2015 wordt hier bedoeld 2014)	MT Toeslagen		
09-02-15										10	10		Directoraat-Generaal Belastingdienst deelt mee dat deze week het rapport van de Ombudsman over Toeslagen wordt verwacht. Woordvoeringslijn is klaar.	Bestuursraad		
16-02-15							7	8		10	7, 8, 10		Bij Toeslagen deze week veel opeenvolgende onderwerpen in de media: Morgen aandacht voor fraude bij de Parel bij Tros opgelicht, donderdag volgt aanbieding rapportage door Nationale Ombudsman aan de Staatssecretaris, daarnaast wordt aandacht verwacht rondbrief uitvoering Kinderopvangtoeslag nieuwe stijl en verwerking inkomens 2008-2011. ☐ Morgenochtend ontvangt de Tweede Kamer een brief aangaande de Parel. ☐ Artikel NTS in Groene Amsterdammer staat voor volgende week gepland. Kan nu eerder in de publiciteit komen.	MTBD		
24-02-15					6	7				10	6, 7, 10		Aanbevelingen rapport Nationale Ombudsman: de aanbevelingen uit het rapport van de Nationale Ombudsman zijn helder en geven ons voldoende basis om onze processen verder te verbeteren. Het Management Team besluit om het oppakken van de aanbevelingen mee te nemen in het 'continu verbeterproces'. De aanbevelingen raken meerdere processen en moeten dus in overstijgende verbeter¬teams worden neergelegd. Omdat de beschikbare capaciteit bij de 'lean coaches' beperkt is, is afgesproken dat er een longlist en een shortlist wordt gemaakt van de verbeterpunten. Die worden voorgelegd aan het Management Team. Noot:op de lijst met verbeterpunten stonden onder meer: duidelijkheid van brieven en beschikkingen en tijdig terugbellen.	MT Toeslagen		
18-05-15												context	De fraude aanpak Toeslagen is aangemerkt als 'best practice' in het aankomende ARK rapport. Complimenten voor Toeslagen voor het behalen van dit resultaat.	MTBD		
12-01-15					6					10	6, 10		Informeren Staatssecretaris over onderzoek Nationale Ombudsman inz. Toeslagen.	DGBD, stas		http://zoeken.rijksweb.nl/Pages/openfile.aspx?file=%5C%5Cdatadfs.frd.shsdir.nl%5Corgdata%5CFIN%5CDGE
07-07-15										10	10		Terugkoppeling 1e Viermaands-gesprek: over de 1e Viermaands-rapportage is een goed gesprek gevoerd met de CFO BD en de Directeur-Generaal. Er is onder andere gesproken over Bezwaar (aantallen, behandeling etc.) en over Verzuim. Het bezwaarproces moet echt aangepakt worden. Vragen die er liggen is: hoe kunnen we bezwaren zoveel mogelijk voorkomen, hoe versnellen we de behandeling etc. Nog voor de vakantieperiode wordt gecategoriseerd in kaart gebracht wat er aan voorraad ligt, en hoe we die nu af doen. Dat overzicht wordt besproken met als doel zo spoedig mogelijk te komen tot reductie van de werkvoorraad.	MT Toeslagen		
01-09-15										10	10		Versnellen in het bezwaarproces: de opdracht om de voorraad bezwaren af te bouwen is vastgesteld. Deze opdracht moet resulteren in een maximale voorraad van 10.000 bezwaren op 1 december 2015.	MT Toeslagen		
07-02-16												context	Rapport IBO Op medewerkersniveau wordt tussen Toeslagen, het Directoraat-Generaal Belastingdienst en de beleidsdepartementen een gezamenlijke verantwoordelijkheid onderkend en wordt intensief samengewerkt. De onlangs herziene convenanten en de uitvoeringstoets nieuwe stijl zijn winst. ☐ Maar op bestuurlijk niveau wordt de relatie vrijblijvend gevonden. De beleidsdepartementen willen meer mogelijkheden hebben om invloed uit te kunnen ☐ Mede door incidenten ontbreekt wederzijds vertrouwen op bestuurlijk niveau. ☐ Schriftelijke afspraken op niveau directeur en directeur-generaal worden gemist over voortgang ontwikkeling wet- en regelgeving, beleid, uitvoering en feedback van uitvoering van effecten van beleid. ☐ De algemene afspraken tussen Toeslagen en de beleidsdepartementen zijn op papier gedegen, maar zijn in de praktijk niet voldoende geoperationaliseerd. ☐ Er is onvoldoende gedeelde verantwoordelijkheid voor de toeslagenketen tussen beleid en uitvoering. ☐ Bij wijzigingen in beleid of uitvoering, worden partijen niet altijd voldoende betrokken waardoor een integrale afweging niet kan plaatsvinden. ☐ Dit komt onder andere omdat er onvoldoende overleg plaatsvindt, het overleg wat plaatsvindt enkel op medewerkersniveau is en tijdens het overleg niet alle onderwerpen worden behandeld die aan de orde moeten komen. ☐ De rollen (beleid-uitvoering) zijn voor partijen helder, maar door het ontbreken van een gevoel van gezamenlijke verantwoordelijkheid en een (formele) sturingsrelatie zijn beleid en uitvoering	MTBD		
10-05-16							7				7		Nationale Ombudsman – Klachten: in het kader van het vorig jaar uitgevoerde onderzoek is afgesproken dat er onderzoek gedaan wordt naar oorzaken van het niet terugbellen van klanten. Vorige week is hier contact over geweest. Afspraak is gemaakt dat hij deze week wordt geinformeerd over acties die lopen	MTToeslagen		
10-05-16										10	10		Groene Amsterdammer: via Persvoorlichting is Toeslagen gevraagd om mee te doen aan een achtergrondgesprek met de Groene Amsterdammer over het bezwaarproces van de Belastingdienst.	MT Toeslagen		
17-07-16										10	10		Informeren directeur Toeslagen over overschrijden termijnen bezwaarbehandeling in CAF-11 i.v.m. klacht hierover (betreft concept-reactie op klachtbrief dhr Van Amstel)	Dir Tsl		
28-06-16										10	10		Continu verbeteren Bezwaarproces: op dit moment zijn een aantal verbetergroepen actief in het Bezwaarproces. De TL's hebben aangegeven dat vanuit die groepen verbreding naar andere processen nodig is om het einddoel "beteren kwaliteit van het proces" te halen. Afgesproken is dat andere processen betrokken kunnen worden. De CAF-bezwaren lopen mee in deze acties; dit item verdient echter ook nog specifieke aandacht.	MT Toeslagen		
02-08-16										10	10		Eind dit jaar mag er geen sprake zijn van voorraad buiten de behandeltermijn. 160809: is onderzocht; laatste oude voorraad bezwaren zijn in behandeling gegeven bij 'Team Specials'. Ook zijn er opmerkingen gemaakt over de kwaliteit van brieven, in de zin van: meer uitleg geven, kan voorkomen dat de klant in bezwaar gaat	MT Toeslagen		
22-12-16	1	2								10	1,2, 10		Correspondentie betreffende het rapport van de Nationale Ombudsman van de directeur Toeslagen aan de Nationale Ombudsman Hierin wordt desgevraagd uitgelegd dat: ☐ Er op basis van een deelwaarneming is besloten tot het stoppen bij een hele groep vraagouders ☐ Er geen bewijsstukken zijn opgevraagd voorafgaand aan het stoppen ☐ De doorlooptijd van bezwaren in een aantal gevallen lang was Reactie op onderzoek No 221216	Directeur Toeslagen		Reactie op onderzoek No 221216
27-06-17					5	6					5, 6		Voorkomen instroom werk – plan van aanpak incl. verbetervoorstel CAF: in het RTO is een voorstel vanuit continu verbeteren besproken gericht op het voorkomen van instroom werk door o.a. duidelijker brieven, waaronder in het CAF-proces. Het voorstel raakt meerdere processen/teams.	MT Toeslagen		
18-07-17						6	7				6,7		Rappelleren in de voorschotfase: aanleiding voor dit voorstel zijn bij de Nationale Ombudsman ingediende klachten. Het voorstel is om ook in de voorschotfase de burger te rappelle¬ren wanneer hij niet reageert op informatieverzoeken. Het Management Team besluit conform het voorstel. In het Regieteamleidersover¬leg wordt het verzoek gedaan om het in te gaan regelen. NOOT: afspraak in RTO is dat de TL Productieregie het	MT Toeslagen		
09-08-17	1	2			5	6	7			10	2,5,6,7,		Notitie van het Directoraat-Generaal Belastingdienst aan de staatssecretaris over rapport van de Nationale Ombudsman, geen 'Powerplay maar Fairplay gepubliceerd' https://www.google.nl/search?hl=nl&q=geen+powerplay+maar+fairplay&gws_rd=ssl#spf=1574682500189 In deze notitie wordt benoemd: - Stoppen van gehele groep op basis van deelwaarneming - Verwijzing naar de uitspraak RvS dd. 8 maart 2017 - Toeslagen gestopt zijn voordat er bewijsstukken zijn gevraagd - In beschikking niet concreet aangeven welke bewijsstukken ontbreken - Lange doorlooptijd bezwaren	DGBD, Staatssecretaris		DGB 165236 Rapport Ombudsman "Geen powerplay, maar fairplay"
22-08-17						6					6		Rappelleren in de voorschotfase: aanleiding voor dit voorstel zijn bij de Nationale Ombudsman ingediende klachten. Het voorstel is om ook in de voorschotfase de burger te rappelleren wanneer hij niet reageert op informatieverzoeken. Het Management Team besluit conform het voorstel. In het Regieteamleidersoverleg wordt het verzoek gedaan om het in te gaan regelen. NOOT: afspraak in RTO is dat de TL Productieregie het	MT Toeslagen		
31-10-17	1	2			5	6	7			10	2,5,6,7,		Informeren Staatssecretaris over casus plus aanbieding van de reactie Directoraat-Generaal Belastingdienst richting Nationale Ombudsman aan de Tweede Kamer, onder andere over het 'in voorkomende gevallen' aanbieden van excuses.	DGBD, SG,Staatssecretaris		Reactie op rapport No 'Geen powerplay maar fair play'
28-11-17							7				7		Bezoek Nationale Ombudsman vrijdag 24 november jl.: thema voor dit bezoek was: Meer maatwerk. Aan de Nationale Ombudsman die samen met twee onderzoekers op bezoek is geweest is een beeld geschetst van lopende ontwikkelingen om meer/beter zicht te krijgen op specifieke doelgroepen. De Nationale Ombudsman was erg positief over deze ontwikkelingen, en ook over het feit dat Toeslagen gerelateerde klachtcoordinatoren werden gecomplimenteerd voor de manier waarop er wordt samengewerkt met de Nationale Ombudsman.	MT Toeslagen		
09-01-18										10	10		Dadim: er zijn nieuwe vragen gesteld op grond waarvan een heroverweging van een aantal bezwaar en beroepschriften is uitgevoerd.	MT Toeslagen		
25-04-18							7			10	7, 10		Notitie aan staatssecretaris over beantwoording Kamervragen en brief aan de Nationale Ombudsman – n.a.v. vragen van de Tweede Kamer en de brief van de Nationale Ombudsman - waarbij o.a. wordt aangegeven dat in een rechtszaak bij de Raad van State door andere partij interne stukken zijn gepresenteerd en waarbij wordt benoemd dat aan alle ouders die bezwaar hebben ingediend excuses zullen worden aangeboden. NIET PRINTEN 65292a stas Brief aan de No (ondertekening Plv DG)	DGBD, Staatssecretaris		Brief aan de No (ondertekening Plv DG)
12-06-18						6					6		Uitwerking impact implementatie Rappelleren Het Management Team van Toeslagen heeft eerder besloten om in de voorschot- fase altijd te rappelleren in situaties waarbij de burger is verzocht om informatie aan te leveren. Uit het voorstel blijkt dat rappelleren grote impact heeft voor wat betreft de door te voeren aanpassingen in werkinstructies, Informatie Voorziening (IV) en systeembrieven. Vragen die aan de orde komen naar aanleiding van het voorstel: ☐ Directoraat-Generaal Fiscale Zaken is van mening dat we moeten rappelleren. ☐ Rappelleren heeft een negatief effect op de schuldenproblematiek; een onderwerp dat steeds meer aandacht krijgt. ☐ De uitwerking van de impact van het rappelleren gaat ervan uit dat de gehele doelgroep wordt gerappelleerd met een traditionele rappelbrief. Kunnen we ook denken aan deelpopulaties of andere vormen van rappel? ☐ Wat was het effect/resultaat toen er nog werd gerappelleerd? Het Management Team besluit: ☐ Eerst alternatieven of deeloplossingen voor het rappelleren laten onderzoeken. ☐ Rappelleren opnieuw agenderen voor het MT en de alternatieven en deeloplossingen bespreken en	MT Toeslagen		
03-07-18						6	7				6, 7		Implementatie rappelleren in de vaktechnische fase Tot 2013 is er gerappelleerd; vanwege de lage response is toen besloten om niet meer te rappelleren en een stopbrief te sturen. De Nationale Ombudsman heeft aangegeven dat rappelleren gewenst is vanuit burgeroptiek. Het Management Team constateert dat rappelleren een negatief effect heeft op de schuldenproblematiek. Uit nader onderzoek blijkt dat: ☐ Er altijd schriftelijk moet worden gerappelleerd en alternatieve vormen dus niet mogelijk zijn; ☐ De effecten van rappelleren in het verleden minimaal waren (12% response). Het MT besluit: ☐ De implementatie van rappelleren betekent veel werk (brieven en instructies aanpassen, Informatie Voorziening (IV)-voorzieningen), dit mag echter geen reden zijn om het achterwege te laten. ☐ De effecten op de schuldenproblematiek in combinatie met het minimale effect van het rappelleren zijn aanleiding om hierover in gesprek te gaan met de Nationale Ombudsman. ☐ In afwachting van het gesprek met de Nationale Ombudsman wordt een besluit over rappelleren aangehouden	MT Toeslagen		

03-09-18											context	Deze week is een Kamerdebat over het stopzetten van de Kinderopvangtoeslag in 2014 van ouders die gebruik maakten van een gastouderopvang via een bureau dat verdacht werd van misbruik van toeslagen. Noot: Eerste expliciete vermelding in Bestuursraad In volgende verslagen BR wordt onderwerp regelmatig benoemt maar zonder inhoudelijke	BR		
13-09-18							7				7	Toeslagen/Kinderopvangtoeslag: naar aanleiding van een intern document dat in de media is gekomen, mede in relatie tot een gepland plenair debat (datum is nog niet bekend) met de Tweede Kamer over het rapport "Geen powerplay maar fairplay" van de Nationale Ombudsman	MTBD		
19-09-18							7				7	Duiding dat niet alle op een zaak betrekking hebbende stukken bij dat betreffende rechtbankdossier zaten DBGB 160499 -Notitie kinderopvangtoeslag nav artikelenTrouw	DGBD, staatssecretaris		DBGB 160499 -Notitie kinderopvangtoeslag nav artikelenTrouw
01-10-18											context	Trouw heeft een artikel gepubliceerd over een rechtzaak (geen powerplay maar fair play) Plenair debat wordt voorbereid. Er wordt gedacht aan een schadevergoeding.	Overleg SZW/Toeslagen/ Financien		
08-10-18											context	Directoraat-Generaal Belastingdienst: drie brieven voor volgende week (over kinderopvangtoeslag, bezwaarschriften en over werving). Noot: eerste vermelding	M-Staf		
09-10-18		2								10	2, 10	Concept kamerbrief Erkenning aantal problemen - Hoge snelheid stopzetting Kinderopvangtoeslag en traag vervolg - Informatievoorziening niet op orde - Zelfreflecterend vermogen Toeslagen beperkt - Noodzaak verbeteren vaktechnische infrastructuur Ons kenmerk: 2018-0000171620	DG, pSG, Staatssecretaris		171584a Stas
04-12-18										10	10	E.5 Voortgang bezwaarafhandeling Toelichting: De tijdigheid afhandeling van bezwaren staat onder druk door de HotHor behandeling. Er zijn verschillende acties in gang gezet waaronder dagelijkse monitoring. Voor 2018 wordt geen probleem voorzien voor de tijdigheid van de bezwaarbehandeling, de inzet is erop gericht om een goede start te maken voor 2019. Besluit: het Management Team gaat akkoord met het voorstel van Productieregie om 1950 bezwaren massaal te verdagen voor januari; deze bezwaren moeten dan wel in januari worden behandeld	MT Toeslagen		
05-02-19						6					6	Rappelleren burgers Toelichting: eerder is besloten om het rappelleren te gaan implementeren. Na overleg met de contactpersonen van de Nationale Ombudsman (team Klacht) is besloten om dit onderwerp niet opnieuw met de Nationale Ombudsman te gaan bespreken. Besluit: ☐ De implementatie van het rappelleren moet nu worden opgepakt. ☐ Met Vaktechniek wordt gekeken naar de noodzaak van het opvragen van stukken. ☐ De aan te passen werkinstructies indien mogelijk meenemen in de actie in het kader van de CAF-11 aanpak. Acties: een implementatieplanning opstellen voor het Management Team incl. de impact op het lopende werk. Eerste stap is het formuleren van een juridisch kader voor een specifieke aanpak per	MT Toeslagen		
19-02-19							7				7	Actualiteiten: de Kinderombudsman heeft in de pers aangegeven dat de belangen van het kind in de CAF-11 zaak mogelijk onvoldoende zijn meegewogen.	MT Toeslagen		
26-03-19						6					6	Document: 190326 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc. Aan de Tweede Kamer zijn toezeggingen gedaan en er zijn afspraken gemaakt over de opvolging van die toezeggingen. De acties naar aanleiding van het CAF-11 debat van 21 maart worden toegelicht en verder geconcretiseerd. De Directeur-Toeslagen gaat in gesprek met betrokken ouders. Daarnaast wordt gekeken naar het toepassen van de menselijke maat in onze dienstverlening en wordt onderzoek gedaan naar de mogelijkheden voor burgers om te reageren op toeslagbeschikkingen. Samen met de staatssecretaris worden gesprekken gepland met de Nationale Ombudsman en de Kinderombudsman. Afspraken: ☐ X neemt de acties op zich om gesprekken te voeren met betrokken ouders en met de ombudsman en kinderombudsman. ☐ X is samen met de regieteamleiders van Handhavingsregie en productieregie aanspreekpunt voor het onderzoek dat de Audit-Dienst Rijk gaat uitvoeren naar andere CAF-zaken. ☐ X voert samen met X een verkennend gesprek met ABD Topconsult over het leveren van maatwerk bij kwetsbare groepen.			
25-04-19							7				7	Directoraat-Generaal Belastingdienst - Trouw en RTL bereiden een artikel voor over het al dan niet gebruik van etnisch profileren door Belastingdienst/Toeslagen. - Raad van State heeft een uitspraak in het nadeel van het departement gedaan in CAF-11/Kinderopvangtoeslag-zaak.	BR		
15-5-2019 tot 11-6-2019	1			4							1, 4	Directeur Toeslagen en Staatssecretaris spreken met gedupeerde ouders over de impact van en de problemen omtrent het CAF-11 dossier. Directeur Toeslagen doet op 5 juni verslag van haar gesprekken aan de staatssecretaris. Duiding van tunnelvisie en erkenning dat er een welwillende blik heeft ontbroken. 92137p Stas DGBD 97219: CAF 11: oudergesprekken Benoemen van ernst van de zaak en van de tunnelvisie in Kamerbrief "Richting een oplossing voor ouders in de CAF-11 zaak" van 11 juni 2019 https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/kamerstukken/2019/06/11/kamerbrief-oplossing-ouders-kinderopvangtoeslag/kamerbrief-oplossing-ouders-kinderopvangtoeslag.pdf	Directeur Toeslagen, DGBD, Staatssecretaris		https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/kamerstukken/2019/06/11/kamerbrief-oplossing
21-05-19	1			4				8	9		1,4,8,9	Opvolging oudergesprekken De samenvatting en mogelijke opvolging van de oudergesprekken naar aanleiding van de CAF-11 zaak wordt besproken in het Management Team. Opmerkingen en aanvullingen: ☐ De rode draad van de samenvatting wordt herkend. ☐ De inzet van de landsadvocaat werd door de ouders niet positief ervaren. ☐ Ouders hebben de wens uitgesproken de zaak af te sluiten. ☐ Er is een externe partij (commissie) nodig met gezag om tot een goede afsluiting te komen. ☐ De Audit-Dienst Rijk zoekt vergelijkbare fouten met cumulatie in andere dossiers. ☐ Aandachtspunten voor de commissie: is er bij cumulatie aanleiding om nog wat te doen, is de rechtsbescherming voldoende en hoe omgaan met afrondingsverschillen. ☐ De hardheidsclausule is punt van aandacht voor ABD Topconsult. ☐ Kijken medewerkers bij de behandeling vanuit de blik van fraude en misbruik en welke afspraken spelen daarbij een rol? Het is belangrijk om als Management Team zelf mee te kijken met het werk en vragen te stellen. ☐ Overwegen om de afronding van lopende zaken te bespoedigen. Opvolging (naast commissie): ☐ Met Beroep en Vaktechniek worden regulier beslissingen met betrekking tot hoger beroep genomen. Het Management Team wil hier meer zicht op. Actie X ☐ Onderzoeken en waar mogelijk verwijderen van gedateerde en onnodige systeemuitworp. Opzet/Grove Schuld hierin meenemen. Actie X ☐ Onderzoeken of we hulp aan kunnen bieden bij opnieuw aanvragen van toeslagen en betalingsregelingen door deze doelgroep. Eerst de commissie afwachten.	MT Toeslagen		
04-06-19						6					6	Aanpassen rappelleren in voorschotfase Het Management Team heeft eerder gesproken over aanpassing van het rappelleren in de voorschotfase naar aanleiding van het rapport "Geen powerplay maar fairplay" van de Nationale ombudsman. Het nu aangeboden memo met verdere uitwerking vraagt van het Management Team een keuze tussen de volgende opties: 1. De huidige werkwijze voor rappelleren na een verzoek om informatie wordt in stand gehouden. 2. De wijze waarop Belastingdienst/Toeslagen omgaat met het rappel op een verzoek aan de aanvrager om informatie op te leveren wordt aangepast, waarbij het voorschot wordt stopgezet indien de gewenste informatie pas na het rappel niet is aangeleverd. Besluit: op basis van het memo en de uitspraak van de Lavaco dat rappelleren een wettelijke plicht is, gaat het Management Team akkoord met optie 2 uit het memo.	MT Toeslagen		
02-09-19											context	Gesprek over dilemma's rond toeslagen i.r.t. fraudeaanpak: dienstverlening vs fraude, efficiency vs maatwerk.	M-staf		
03-09-19											context	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.	MT Toeslagen		
18-09-19							7				7	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. De antwoorden op de aanvullende vragen van de Autoriteit Persoonsgegevens gaan deze week de deur uit	MT Toeslagen		
05-11-19									9		9	Notitie aan de staatssecretaris over Opzet/Grove schuld	DGBD, DGFZ, pSG, Staatssecretaris		Notitie opzet grove schuld
14-11-19	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	,4,5,6,8	Verschijnen rapport "Omzien in verwondering" van de Adviescommissie uitvoering toeslagen.			
22-11-19										10		Notitie aan staatssecretaris en minister. Analyse klachten de heer Niessen; De klachten van de heer Niessen zijn grotendeels gegrond. Er is in strijd met de wet en het beleid gehandeld bij de behandeling van bezwaarschriften. Zijn klacht over het eenmalig intrekken van 40.000 uitstellen terwijl het bezwaar nog niet is afgehandeld, wordt niet herkend.	DGBD staatssecretaris minister		1(a). Analyse brandbrief dhr Niessen