

Datum	Vragenlijst							Functie		
	1	2	3	4	5	6	7			
10-04-12								7 Verstap 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	
15-04-12								7 context Verstap 3.2. Terugvoederingslijst Belastingdienst/Toeslagen Deze beschrijving is ter informatie aangeboden aan het Management Team. Het Management Team is met eens met de hiernavolgende beschrijving. Wat wel noodzakelijk is, is om de visie op de terugvoering 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 zijn een flexibel betalingsregime ingeval van terugvoering. Het feit dat het Management Team het eens is met de lijn, wil niet zeggen dat voor de 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 compliant burgers, strenge lijn bij niet-complianten.	MT Toeslagen	Crisisplan bij behandelen toeslagenaanvragen 1. Voortzetting alvorens bevestigingsmail op te vragen 2. Snel beantwoorden van aanvragen 3. Snel afhandelen van aanvragen na een omvangrijk en nauwgezet onderzoek 4. Zero tolerance aanpak bij het beoordelen van toeslagenaanvragen 5. Gedetailleerde informatieverstrekking aan burgers over ontbrekende bewijsstukken waaruit recht op toelag moet blijken 6. Ontbreken van de mogelijkheid voor burgers om onregelmatigheden te herstellen 7. Deppen gevallen en acties naar aanleiding van uitkomsten toezicht- en beroepszaken, jurisprudentie en uitpakken Rv 8. Ontbreken maatwerk bij beoordelen toeslagenaanvragen en terugvoeren toeslagen 9. Hierover uitsluitend van betaling en kwalificatie o/g/s 10. Achten strekken bij de afhandeling van bezwaarschriften inzake toeslagen
08-05-12								8 context Voor wat de toezichtlijsten betreft is het Management Team akkoord. Voor de uitsluitlijsten wordt opgemerkt dat eerst nader onderzocht moet worden hoe de 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 Appelbolesom met het oog op een aanstaande uitpraak van de Raad van State Signaleren van de grote impact van volledig terugvoeren van Kinderopvangtoeslag bij niet voldoen eigen bijdrage. Voorstel - dat door Staatssecretaris wordt gevolgd - om in dit soort gevallen altnog de eigen bijdrage te laten voldoen en dan niet terug te vorderen. Gezien de impact hierover overleg te houden met de staatssecretaris n.a.v. onderzoek Nationale Ombudsman/ bezwaren Toeslagen	DGBD, SG, Stas	http://zoeken.nrijksweb.nl/Pages/View/ViewOrg.aspx?source=MINFIN_DOCMAN&type=FILESYSTEM&hid=n.knowledgeplaza
06-12-12							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 achtergrond in bezwaar en wordt gesteld dat overschrijding Notitie aan de staatssecretaris "consequenties uitpraak Raad van State" met het advies de volledige toelag terug te vorderen bij niet voldoen aan eigen bijdrage	DGBD, SG, Stas	http://zoeken.nrijksweb.nl/Pages/View/ViewOrg.aspx?source=MINFIN_DOCMAN&type=FILESYSTEM&hid=n.knowledgeplaza
01-02-13								8 Verstap, punt 6, consequenties uitpraak Appelbolesom: Lig bij de minister van SZW. Verwacht wordt dat er deze week uitspraak zal komen. Aangegeven wordt dat eigen bijdrage blijft conform de Memorie van Toelichting. Afgesproken wordt om snel afspraken te maken voor een ambtelijk rondje. <i>(Name: Directeur-Generaal Toeslagen)</i>	Overleg SZW/BT	
04-03-13							8	8 context Verstap: Profiling Door in samenwerking met Belastingdienst en het Versnellingsplan Particulieren profielen samen te stellen, kan Toeslagen toelag-ontvangers 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 toelichting van een profiel aan een burger kan de kans op non-compliance van levaren 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. <input type="checkbox"/> Verhouding kosten - inkomen <KOT> <input type="checkbox"/> Koppeling oelgereg - urn <KOT> <input type="checkbox"/> Gastouder met > 15 opskinderen <input type="checkbox"/> Zwarte lijst adressen <HURJ> <input type="checkbox"/> Trendbreuken <input type="checkbox"/> Arbeidsmigranten <input type="checkbox"/> Verleidelijke vervoersmiddelen	MTBD	
26-03-13								8 context 3.1. Pilot Dienstverlenend Toezicht We streven er naar om conform ons handwingsplan 2013 eind dit jaar in de actualiteit te werken. Tot die tijd is het noodzakelijk om aanvullende maatregelen te treffen, waarbij het risico dat toelag(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 inbrenging heeft op zich laten wachten omdat wij met Ministerie van SZW in overleg waren of zij de regeling in gunste van toeslagenaanvragers wilden wijzigen. Dan zou een terugvoering er wrang worden. Begin deze maand bleek dat SZW dit niet voornemens is.	DGBD, SG, Stas	
10-05-13			3					8 Brief aan de Tweede Kamer over maatregelen ter bestrijding van fraude bij toeslagen	DGBD, SG, Stas	http://zoeken.nrijksweb.nl/Pages/View/ViewOrg.aspx?source=MINFIN_DOCMAN&type=FILESYSTEM&hid=n.knowledgeplaza
03-06-23								8 context Memo directie 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 toelag aanvragen of een mutatie doorgeven. Door de voorgenoemde maatregelen zullen burgers vaker langer moeten wachten op hun geld en zullen ze vaker moeten aantonen dat zij recht hebben op de gevraagde toelag 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 TS, DGBD	
01-07-13								8 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 toelag aanvragen of een mutatie doorgeven. Door de voorgenoemde maatregelen zullen burgers vaker langer moeten wachten op hun geld en zullen ze vaker moeten aantonen dat zij recht hebben op de gevraagde toelag 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 afgewezen. Het systeem kent een beperkt mechanisme om burgers die we niet vertrouwen anders te behandelen dan burgers die we wel vertrouwen: Belastingdienst/Toeslagen plaatst (potentiele) fraudeurs op een toezichtlijst. Het systeem werkt daarna alle aanvragen en mutaties van de deze burgers uit voor handmatig toezicht. Eventueel kan een burger uitgesloten worden van het gebruik van het portaal. Gedifferentieerde behandeling gebaseerd op het gedrag van de aanvrager wordt verder niet ondersteund.	MT FRAUDE	
19-08-13								8 context Tijd de operationele start van het CAF is besloten op 19 augustus 2013 door het Management Team fraudebestrijding. 1, 2 Weekverslag CAF: We gaan massaal de toelagen van een gastouderbureau stopzetten. Indien een klant kan bewijzen (niet waarschijnlijk) dat het in zijn geval een onrecht is moet hij daar maar mee komen. Motto wat wij willen uitpakken dat we in dergelijke meer dan reële twijfelgevallen niet uitpakken - voorstel bewaars in het het uitpakken	MT Fraude	
20-09-13	1	2						1, 2 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	
27-09-13	1							1 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. Dit is significant dan worden de toelagen dichtgedraaid volgens het adagium bij twijfel stoppen met betalen.	Weekverslag CAF > MT Fraude	
28-12-13	1	2						2 Notulen Management Team Fraudebestrijding maandag 3 februari 2014	Weekverslag CAF > MT Fraude	
03-02-14			2					"De casuïstiek waar het CAF mee op pad gaat is iets mis mee. Ze zoeken daarbij te 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 ongetuigd gevolgen hebben voor de goede 20%". Verstap MT Fraudebestrijding maandag 3 februari 2014 - CONCEPT2 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	
01-04-14				5	6	7		5, 6, 7 Verstap: Jaarverslag en Jaarbericht Nationale Ombudsman: Hieruit komt o.a. naar voren dat onze klant problemen ervaart bij het in contact komen met Toeslagen en dat het vinden van een oplossing voor de klant in zijn gevoel stagneert in een voor hem onzichtbare keten Jaarverslag en Jaarbericht Nationale Ombudsman: actiespunten 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 Terugvoering. Toelichting KOT staat er niet specifiek tussen, maar kunnen regelmatig samenstemmen dat ook voor KOT geldt.	MT Toeslagen	Verstap MT Fraudebestrijding maandag 3 februari 2014 - CONCEPT2 http://zoeken.nrijksweb.nl/Pages/View/ViewOrg.aspx?source=MINFIN_DOCMAN&type=FILESYSTEM&hid=n.knowledgeplaza
07-04-14								8 context Verstap: Een ander voorbeeld van een thematisch onderzoek is het intensief behandelen van aanvragers kinderopvang- en huurtoelag, over wie niet voldoende informatie beschikbaar is. Belastingdienst/Toeslagen is hiermee begonnen in augustus 2013, vooruitgelopen 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 BuZ/O opgenomen waren, hebben eerst een uitnodiging gekregen hun aanspraak te aannemen om te maken voordat Belastingdienst/Toeslagen hen een voorschot toegekend heeft. Doordat het bedrag van de kinderopvangtoeslag gemiddeld genomen hoger is dan dat voor andere toelagen, kan het makkelijk voorkomen dat bij het definitief toekennen van de kinderopvangtoeslag terug te betalen bedragen ontstaan die groter zijn dan € 5000. Aanvragers bij wie op grond van de risicosocieteit het vermoeden bestaat dat er sprake is van een verhoogd risico op fraude, worden vanaf eind april 2013 uitgesloten 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 toelag of de gevraagde verhoging daarvan niet toegekend. Indien van toepassing wordt een lopend voorschot gestopt en Expertmeeting over de uren die voor toelag in aanmerking komen.	MTBD	
07-04-14								8 In de expertmeeting staat de vraag centraal "Welke uren komen voor toelag in aanmerking?". Er zijn verschillende definities van uren, te weten, contracturen, feitelijke afgenomen uren, gefactureerde uren, aangeboden uren en betaalde uren. Welke van deze uren kwalificeren zich voor de toelag. Zaak betreffende City Cons 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 heeft 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 Toelag. Daarnaast is het verzoek van de Belastingdienst om de esen die gesteld worden in het kader van gastouder opvang partij te trekken met de esen in het kader van de Buitenschoolse opvang. Het gaat hier om de es die de kosten inclusief de eigen bijdrage binnen 2 maanden betaald moet worden. Afgesproken is dat de Belastingdienst zorg voor casussen die tijdens de expertmeeting behandeld worden. Expertmeeting zal door het Ministerie van SZW worden	Afstemningsoverleg SZW/BT	
02-06-14								8 De Kinderopvangtoeslag werkt zo dat wanneer er aan één van de voorwaarden niet wordt voldaan er dan geen recht op toelag. Werkt als volgt: Geen hardbedingde voorwaarde. Dit kan je ouders niet aandoen. Voor Financien aanleiding om de Kinderopvangtoeslag ter discussie te stellen.	Afstemningsoverleg SZW/BT	
02-09-14								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. Materieel wordt gevolgd. De 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 Oplossen werkvoorwaarden bezwaren te behandelen in TVS: het probleem wordt onderkend. Op dit moment is er geen oplossing voorhanden. Ook hier geldt dat de TV aangereikt welke capaciteit beschikbaar is en dat Productiegericht zorg voor binnen die capaciteit. Het Management Team bespreekt 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 Productiegericht is van belang.	MT Toeslagen	

20-11-14		8				Notitie aan de staatssecretaris i.v.m. De parol: Hoevel de wet een herzieningsmogelijkheid biedt, heeft de Belastingdienst/Toeslagen (BT) in overleg met DGBD besloten om definitief regelende toelagen voor de jaren tot en met 2012 nu met nadere te onderzoeken. Deze toezichtafweging valt binnen de bevoegdheid van BT. Deze afweging kan mogelijk tot politieke en maatschappelijke discussies leiden over de vraag waarom niet in alle gevallen waar dat mogelijk was, is teruggevoerd. Er zullen nog wel forse terugvoeringen volgen over toelagen 2013, 2012 en 2011 in de gevallen waar de definitieve toekenning nog moet plaatsvinden	DGBD, SG, Stas	http://zoeken.niksweb.nl/Pages/View/Org.aspx?source=MINFIN_DOCMAN&type=FILESYSTEM&tid=nl.knowledgeplaza		
11-12-14		8				Memo aan de Staatssecretaris n.a.v. de casus De Parol. De Staatssecretaris wordt in de memo geïnformeerd 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 verdienen bedrag bij de ouder waardoor er de facto alomg sprake is van een eigen bijdrage."	DGBD, SG, Stas	http://zoeken.niksweb.nl/Pages/View/Org.aspx?source=MINFIN_DOCMAN&type=FILESYSTEM&tid=nl.knowledgeplaza		
05-01-15		7				Eerste conceptrapport Nationale Ombudsman over klachtafhandeling Toelagen ontvangen. Reactie voor 19/1. X leest mee. Uitbrengen rapport eind januari; daaraan voorafgaand gesprek met X. X overneemt in eerste 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. Toelagen. De No uit stevige kritiek op vijf werkprocessen van de B/Toelagen. 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			Evenredige toekenning Kinderopvangtoeslag; het Management Team besluit, genomen in het Management Teamoverleg d.d. 2 september 2015, blijft van kracht. Keden: afgelopen week is bekend geworden dat er vooruitgang geen voorstellen aan de Minister worden gedaan over de Eigen Bijdrage. (noot: bij 2015 wordt hier bedoeld 2014)	MT Toelagen			
09-02-15					10	Directoraat-Generaal Belastingdienst deelt mee dat deze week het rapport van de Ombudsman over Toelagen wordt verwerkt.	Bestuursraad			
16-02-15		7	8		10	Wetvoornemens in de klav. Bij Toelagen deze week veel openstaande onderwerpen in de media: Morgen aandacht voor fraude bij de Parol bij Tros oplicht, donderdag volgt aanbieding rapportage door Nationale Ombudsman aan de Staatssecretaris, daarnaast wordt aandacht verward rondrijd uitvoering Kinderopvangtoeslag nieuwe stijl en verwerking inkomens 2008-2011. Mensgerechtigd ontbreekt de Tweede Kamer een brief aan de Parol. 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 voldoende basis om onze processen verder te verbeteren. Het Management Team besluit om het opkappen van de aanbevelingen mee te nemen in het 'continu verbeterproces'. De aanbevelingen raken meerdere processen en moeten dus in overleg met verbeter-teams worden neergelegd. Omdat de beschikbare capaciteit bij de 'lean coaches' beperkt is, is afgesproken dat er een langloot en een shortloot wordt gemaakt van de verbeterpunten. De worden vooropgesteld aan het Management Team. Noot: op de lijst met verbeterpunten stonden onder meer: duidelijkheid van brieven en beschikkingen en tijdig terugbellen.	MT Toelagen			
18-05-15					context	De fraude aanpak Toelagen is aangemerkt als 'best practice' in het aankomende ARK rapport. Complimenten voor Toelagen voor het behalen van dit resultaat.	MTBD			
12-01-15		6			10	6, 10 Informeren Staatssecretaris over onderzoek Nationale Ombudsman inz. Toelagen.	DGBD, stas	http://zoeken.niksweb.nl/Pages/openfile.aspx?file=%5C%5CData\dfs.frd.sbs\dir.n%5CComdata%5CFCFIN%5CFCDFE		
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 bezwaarsproces moet echt aangepakt worden. Vragen die er liggen is: hoe kunnen we bezwaren zoveel mogelijk voorkomen, hoe verlopen we de behandeling etc. Nog voor de vakantierestort 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 voorwaarde.	MT Toelagen			
01-09-15					10	10 Verspreiden in het bezwaarsproces: 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 Toelagen			
07-02-16					context	Rapport IBO Op medewerkersniveau wordt tussen Toelagen, het Directoraat-Generaal Belastingdienst en de beleidsdepartementen een gezamenlijke verantwoordelijkheid onderkend en wordt intensief samenwerkend. De volgende herziening conversanten en de uitvoeringsprocedures 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 gemaakt om voortgang ontwikkeling wet- en regelgeving, beleid, uitvoering en feedback van uitvoering van effecten van beleid. De algemene afspraken tussen Toelagen en de beleidsdepartementen zijn op papier gedaan, maar zijn in de praktijk niet voldoende geoperationaliseerd. Er is onvoldoende gedeelde verantwoordelijkheid voor de toelagenketen 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 geïnformeerd over acties die lopen.	MT Toelagen			
10-05-16					10	10 Groene Amsterdammer: via Persvoorlichting is Toelagen gevraagd om mee te doen aan een achtergrondgesprek met Groene Amsterdammer over het bezwaarsproces van de Belastingdienst.	MT Toelagen			
17-07-16					10	10 Informeren directeur Toelagen over overschrijden termijnen bezwaarsbehandeling 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 Bezwaarsproces: op dit moment zijn een aantal verbetergroepen actief in het Bezwaarsproces. De TL is hebben aangegeven dat vanuit die groepen verbanding naar andere processen nodig is om het einddoel 'betere 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 Toelagen			
02-08-16					10	10 Eind dit jaar mag er geen sprake zijn van voorraad buiten de behandeltermijn. 100809: 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 bezwaarschrift correspondentie betreffende het rapport van de Nationale Ombudsman van de directeur Toelagen aan de Nationale Ombudsman. Hiervan wordt degenereerd uitgedaald dat: Er op basis van een deelwaarneming is besloten tot het stoppen bij een hele grote vraagstukken Er geen bewijsstukken zijn opgevraagd voorafgaand aan het stoppen De doorlooptijd van bezwaren in een aantal gevallen lang was Reactie op onderzoek No 221216	MT Toelagen			
22-12-16	1	2			10	1, 2, 10	1, 2, 10	Directeur Toelagen	http://zoeken.niksweb.nl/Pages/View/Org.aspx?source=MINFIN_DOCMAN&type=FILESYSTEM&tid=nl.knowledgeplaza	
27-06-17			5	6		5, 6	5, 6	MT Toelagen	http://zoeken.niksweb.nl/Pages/View/Org.aspx?source=MINFIN_DOCMAN&type=FILESYSTEM&tid=nl.knowledgeplaza	
18-07-17			6	7		6, 7	6, 7	MT Toelagen		
09-08-17	1	2		5	6	7	10	2, 5, 6, 7	DGBD, Staatssecretaris	https://www.google.nl/search?hl=nl&q=geen+powerplay+maar+fairplay&gs_rd=ss&sf=1574682500189
22-08-17			6			6	6	MT Toelagen	http://zoeken.niksweb.nl/Pages/View/Org.aspx?source=MINFIN_DOCMAN&type=FILESYSTEM&tid=nl.knowledgeplaza	
31-10-17	1	2		5	6	7	10	2, 5, 6, 7	DGBD, SG, Staatssecretaris	http://zoeken.niksweb.nl/Pages/View/Org.aspx?source=MINFIN_DOCMAN&type=FILESYSTEM&tid=nl.knowledgeplaza
28-11-17						7	7	MT Toelagen	http://zoeken.niksweb.nl/Pages/View/Org.aspx?source=MINFIN_DOCMAN&type=FILESYSTEM&tid=nl.knowledgeplaza	
09-01-18						10	10	MT Toelagen		
25-04-18			7			10	7, 10	DGBD, Staatssecretaris	http://zoeken.niksweb.nl/Pages/View/Org.aspx?source=MINFIN_DOCMAN&type=FILESYSTEM&tid=nl.knowledgeplaza	
12-06-18			6			6	6	MT Toelagen	http://zoeken.niksweb.nl/Pages/View/Org.aspx?source=MINFIN_DOCMAN&type=FILESYSTEM&tid=nl.knowledgeplaza	
03-07-18			6	7		6, 7	6, 7	MT Toelagen	http://zoeken.niksweb.nl/Pages/View/Org.aspx?source=MINFIN_DOCMAN&type=FILESYSTEM&tid=nl.knowledgeplaza	

03-09-18										context	Deze week is een Kamerdebat over het stopzetten van de Kinderopvangtoeslag in 2014 van ouders die gebruik maakten van een gezinsvoorzorg via een bureau dat verdacht werd van misbruik van toeslagen. Noot: Eerste expliciete vermelding in Bestuursraad In volgende verslagen BR wordt onderwerp regelmatig benoemd 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 plenaire debat (datums is nog niet bekend) met de Tweede Kamer naar 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	DGBD, staatssecretaris					DGBG 160499 - Notitie kinderopvangtoeslag nav artikel 17a		
01-10-18										context	NRCR 160499 - Notitie kinderopvangtoeslag nav artikel 17a Trouw heeft een artikel gepubliceerd over een rechtszaak (geen powerplay maar fair play) Plenaire debat wordt voorbereid. Er wordt gedacht aan een schadevergoeding.	Overleg SEN/Toeslagen/ Financien							
08-10-18										context	Directorat-Generaal Belastingdienst: drie brieven voor volgende week (over kinderopvangtoeslag, bezwaarschriften en over werving).	M-Staf							
09-10-18			2							10	Noot: eerste vermelding Concept kamerbrief Erkenning aantal problemen - Hoge snelheid stopzetting Kinderopvangtoeslag en traag vervolg - Informatievoorziening met op orde - Zelfreflecterend vermogen Toeslagen beperkt - Noodzaak verbeteren vaktechnische infrastructuur	DG, pSG, Staatssecretaris							
04-12-18										10	Ons kenmerk: 2018-0000171620 E.5 Voortgang bezwaaraanhaling 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 problemen voorzien voor de tijdigheid van de bezwaaraanhaling, 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 verdueren voor januari; deze bezwaren moeten dan wel in januari worden behandeld 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: <input type="checkbox"/> De implementatie van het rappelleren moet nu worden opgepakt. <input type="checkbox"/> Met Vaktechniek wordt gekeken naar de noodzaak van het opragen van stukken. <input type="checkbox"/> 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					171584a Stas		
05-02-19							6			6	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							
19-02-19										7	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 toezeggingen. Samen met de staatssecretaris worden gesprekken geland met Nationale Ombudsman en de Kinderombudsman. Afspraken: <input type="checkbox"/> X neemt de acties op zich om gesprekken te voeren met betrokken ouders en met de ombudsman en Kinderombudsman. <input type="checkbox"/> X is samen met de regioteamleiders van Handhavingregie en productieregie aanspreekpunt voor het onderzoek dat de Audit-Dienst Rijk gaat uitvoeren naar andere CAF-zaken. <input type="checkbox"/> X voert samen met X een verkenning gesprek met ABD Topconsult over het leveren van maatwerk bij kwetsbare groepen.	MT Toeslagen							
26-03-19										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 toezeggingen. Samen met de staatssecretaris worden gesprekken geland met Nationale Ombudsman en de Kinderombudsman. Afspraken: <input type="checkbox"/> X neemt de acties op zich om gesprekken te voeren met betrokken ouders en met de ombudsman en Kinderombudsman. <input type="checkbox"/> X is samen met de regioteamleiders van Handhavingregie en productieregie aanspreekpunt voor het onderzoek dat de Audit-Dienst Rijk gaat uitvoeren naar andere CAF-zaken. <input type="checkbox"/> X voert samen met X een verkenning gesprek met ABD Topconsult over het leveren van maatwerk bij kwetsbare groepen.	MT Toeslagen							
25-04-19										7	Directorat-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. 9,13,17 Stas DGBD 97119; CAF 11: oudergesprekken	Directeur Toeslagen, DGBD, Staatssecretaris				https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/kamerstukken/2019/06/11/kamerbrief-oplossing-ouders-kinderopvangtoeslag			
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: <input type="checkbox"/> De rode draad van de samenvatting wordt herkend. <input type="checkbox"/> De inzet van de landsadvocaat werd door de ouders niet positief ervaren. <input type="checkbox"/> Ouders hebben de wens uitgesproken de zaak af te sluiten. <input type="checkbox"/> Er is een externe partij (commissie) nodig met gezag om tot een goede afsluiting te komen. <input type="checkbox"/> De Audit-Dienst Rijk zoekt vergelijkbare fouten met cumulatieve in andere dossiers. <input type="checkbox"/> Aanbachtpunten voor de commissie: is er bij cumulatieve aanleiding om nog wat te doen, is de rechtsbescherming voldoende en hoe omgaan met afrondingsverschillen. <input type="checkbox"/> De hardheidsclausule is punt van aandacht voor ABD Topconsult. <input type="checkbox"/> 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. <input type="checkbox"/> Overwegen om de afronding van lopende zaken te bespoedigen. Opvolging (naast commissie): <input type="checkbox"/> Met Beroep en Vaktechniek worden regulier beslissingen met betrekking tot hoger beroep genomen. Het Management Team wil hier meer zicht op. Actie X <input type="checkbox"/> Onderzoeken en waar mogelijk verwijderen van gedateerde en onnodige systeemuitworp. Opzet/Grove Schuld hierin meenemen, Actie X <input type="checkbox"/> 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 gesprekken 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 rapel 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 rapel niet is aangeleverd. Besluit: op basis van het memo en de uitspraak van de Lavaco dat rappelleren een wettelijke plicht is, moet 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 <input type="checkbox"/> Door SP, BOINK en de Bond van belastingbetalers is een zwartboek aangeboden aan onze Stas. De taskforce CAF zal ragen welke van de 280 gevallen al bij ons in beeld zijn. <input type="checkbox"/> Met de Commissie-Dionier zijn voor de komende weken twee besprekingen gepland. <input type="checkbox"/> Switch en MKB hebben ingestemd met ons verzoek om de ingeleende medewerkers tot 1-10 in te kunnen zetten. <input type="checkbox"/> Er is een extra uitvraag uitgezet voor accountants om de dossiers van na 2016 te bekijken. <input type="checkbox"/> 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	Vershipen rapport "Omzien in verwondering" van de Adviescommissie uitvoering toeslagen.							
22-11-19											10	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 invoeren van 40.000 uitstelde terwijl het bezwaar nog niet is afgehandeld, wordt niet herkend.	DGBD staatssecretaris minister			1/a Analyse brandbrief dhr Niessen		