

Aanleiding

In de nieuwe organisatiestructuur komt er een nieuw account voor de omvangrijke regelingen in Divisie A. Binnen het DGV-account zijn er twee regelingen in beeld die eventueel overgaan naar het nieuwe account, namelijk [TASO](#) en [TVS](#). Vanuit het account hebben wij onderzocht wat de mogelijke gevolgen zijn van een overplaatsing van TASO en TVS voor het DGV account hebben wij geprobeerd uiteen te zetten waarom wij vinden dat TASO en TVS geen (standaard) omvangrijke regelingen zijn.

Conclusie

Gezien de complexiteit van zowel TASO als TVS vinden vindt het TASO TVS team het onnodig om de uitvoering te beleggen in het programma omvangrijke regelingen. Sinds juni 2020 heeft afdeling B flink geïnvesteerd in het opzetten van een goede uitvoering met bijbehorende werkprocessen, personeel en kennisopbouw. DUS-I heeft daarin nauw opgetrokken met de collega's van zowel Sport als WJZ. Deze samenwerking is door alle partijen als prettig ervaren. De directie Sport heeft recentelijk aangegeven content te zijn over de huidige samenwerking. Bovendien is opgemerkt dat DUS-I steeds sterker in de rol van uitvoerder is komen te staan en daarmee een goede gesprekspartner is geworden bij de opzet van de diverse sportregelingen zoals TASO en TVS. Veranderingen aanbrengen in de huidige afstemming en organisatiestructuur is dan ook niet gewenst. Dit zal mogelijk leiden tot inefficiëntie en ruis en hier veranderingen in aanbrengen vinden wij bovendien zonde van de gedane investeringen waar wij nu de vruchten van plukken.

Mogelijkheden m.b.t. samenwerking met het programma omvangrijke regelingen zien wij met name in de werving van personeel, (tijdelijke) uitwisseling van personeel en werkzaamheden die administratief van aard zijn. Het TASO en TVS team (AC en UCers) gaan graag het gesprek aan om deze samenwerking te concretiseren.

Hieronder volgt een korte samenvatting van de bestaande zorgen. De zorgen hebben betrekking op de samenwerking binnen het gehele account, de uitvoering van TASO en TVS, de te teamleden en op de beleidsdirectie.

Geen noodzaak tot verandering

Ten eerste willen we benadrukken dat er wat ons betreft geen noodzaak is tot verandering. Alle betrokken partijen zijn zeer tevreden met de wijze waarop we de eerste ronde hebben uitgevoerd. We hebben veel complimenten ontvangen van de beleidsdirectie, de ADR heeft de TASO-verleningen een zekerheidsverklaring gegeven, aanvragers zijn tevreden met de communicatie en er is tijdig beschikt en betaald. Daarbij is ook het belang of noodzaak van een overstap van TASO en TVS naar het nieuwe account niet duidelijk, aangezien het geen voorwaarde is voor DUS-I brede kennisuitwisseling en samenwerking bij grote uitdagingen en projecten. Hier staan wij uiteraard erg voor open.

Daarnaast maken de TASO en TVS onderdeel uit van het DGV-account en kunnen ze niet gemakkelijk uit het account worden verwijderd, zonder dat dit nadelige gevolgen heeft voor de medewerkers, voor de regelingen en voor de directie sport. Dit zal nog verder worden toegelicht op de volgende pagina.

Verder zijn de regelingen inhoudelijk van aard en past een standaardwerkwijze voor omvangrijke bulk-regelingen niet goed bij hetgeen van ons wordt verwacht. De TASO en TVS kunnen beter

worden getypeerd als financieel inhoudelijke sportregelingen en vereisen een risicogerichte controleaanpak voor de vele verschillende casussen die zich voordoen. Vandaar ook dat we o.a. gebruik willen blijven maken van de kennis en expertise binnen het huidige DGV-account.

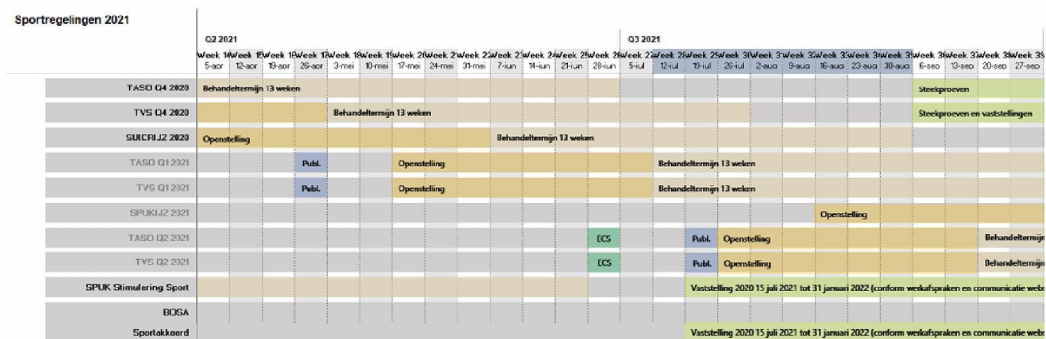
Ten slotte is er al een proces ingericht dat goed werkt bovendien waarschijnlijk afwijkt van dat van andere omvangrijke regelingen. Op basis van dit proces hebben we het team samengesteld en andere keuzes gemaakt ten opzichte van bijvoorbeeld de Bonusregeling kijkende naar de achtergrond, opleidingsniveau en expertise van de teamleden. Bij het efficiënt uitvoeren van een grote regeling moeten we absoluut goed samenwerken, maar een volledige overgang naar een nieuw account is wat ons betreft niet nodig. Dit mede omdat de aanvraagronde van de TVS en TASO regelingen kort op elkaar volgen en van korte duur zijn. Het is niet wenselijk om inspanning van een jaar om te gooien voor twee regelingen die tot 2022 lopen.

Bovenstaande punten zijn hieronder verder toegelicht. Hierbij is gebruik gemaakt van bestaande werkformats.

TASO en TVS zijn onderdeel van het DGV account

De regelingen TASO en TVS komen inhoudelijk deels overeen met andere regelingen binnen het DGV-account. Om de bestaande kennis binnen het account optimaal te benutten is ervoor gekozen om mensen op meerdere regelingen tegelijk in te zetten (bijvoorbeeld SPUK & TASO/TVS). We hebben deze ontwikkeling sinds ruim een jaar ingezet en we merken dat het de kwaliteit en de motivatie ten goede komt. Bij het uitvoeren van de regeling is inhoudelijke samenwerking binnen het account dan ook van groter belang dan de samenwerking met andere bulk-regelingen. Onze teamleden denken en werken dus mee in het behandel- en vaststellingsproces van meerdere regelingen. Uit onze evaluatie is gebleken dat dit ook heeft geleid tot extra motivatie en werkplezier bij onze teamleden.

Daarnaast maken TASO en TVS deel uit van de account-brede planning. In afstemming met beleid hebben we de aanvraagperiodes en de beslistermijnen van de verschillende Covid-19 regelingen op elkaar aangesloten. Op deze manier voorkomen we dat alle regelingen tegelijk op een piekmoment zitten en kunnen we van elkaars capaciteit gebruik maken. Bijkomend voordeel voor beleid is dat onder uitputting bij de ene regeling over uitputting bij andere regelingen kan compenseren (TASO/TVS & SPUK-IJZ). Om dit alles af te stemmen is er een account-brede planning opgesteld, zie afbeelding planning Q2 & Q3 (SPUK-IJZ 2 ontbreekt nog).



Ook op het gebied van communicatie met de beleidsdirectie worden zaken account-breed afgestemd. De regelingen hebben zoals bekend overeenkomende doelstellingen, doelgroepen en komen qua systematiek deels overeen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de SPUK-regelingen en de TVS,

waarbij tussenpartijen (waaronder gemeenten) een uitkering of tegemoetkoming aan kunnen vragen voor amateursportorganisaties. Door vaste aanspreekpunten en door zaken account-breed op te pakken heeft de beleidsdirectie een verbetering van de communicatie en van de geleverde kwaliteit van onze werkzaamheden geconstateerd. De kwaliteitsverbetering is deels ook het gevolg van het feit dat DUS-I tegenwoordig vanaf het begin wordt betrokken bij het opstellen van de sportregelingen. Zodoende kunnen de UC'ers veel kennis opdoen in de ontwikkelfase en deze overdragen aan het gehele team. Hier zijn we uiteraard erg blij mee en we willen de ingeslagen weg daarom graag vervolgen, zodat DUS-I echt ingezet gaat worden als expertisecentrum.

Samengevat kan worden gesteld dat de TASO en TVS een vast onderdeel uitmaken van het account en dat de onderlinge samenwerking binnen het account van toegevoegde waarde is voor alle regelingen binnen de directie sport. Het verplaatsen van de regelingen kan ten koste gaan van de ontwikkeling en cohesie van het gehele account.

TASO en TVS zijn financieel inhoudelijke regelingen

Inmiddels hebben we de eerste verleningsronde van TASO en TVS afgerond en worden de aanvragen steekproefsgewijs vastgesteld. De ervaring leert dat de uitvoering veel financieel inhoudelijke kennis vraagt van de behandelaren, van de coördinatoren en van de interne controle (IC). Door de complexiteit van de regelingen, de grote verscheidenheid aan (type) aanvragers en de context waarbinnen zij zich bevinden, wordt er meer gevraagd van onze behandelaren dan alleen het controleren op volledigheid. Wij komen vaak vraagstukken tegen waarbij juridisch uitgezocht moet worden wat kan en mag. Ook lopen wij bij de beoordeling aan tegen verschillende boekhoudkundige constructies van verschillende rechtsvormen waarvan moet worden uitgezocht of een aanvrager wel of niet binnen de doelgroep van de regeling valt. Daarnaast wordt ook veel financieel inhoudelijke kennis gevraagd van de subsidiemedewerkers die zich bij TASO en TVS mee bezighouden. De UC'ers hebben hier veel werk aan als het gaat om inhoudelijke afstemming en begeleiding zowel naar het team als naar de beleidsdirectie.

Al voordat aanvragen worden ingediend, is het team druk met de communicatie, met name richting de aanvragers. Doordat veel amateursportorganisaties geen ervaring hebben op het gebied van subsidies (of tegemoetkomingen), ontstaan er veel vragen binnen de doelgroep. Veel van de binnenkomende vragen zijn financieel inhoudelijk, gerelateerd aan andere Covid-19 regelingen en kunnen niet zomaar door iedereen worden opgepakt. Om een beeld te geven over de inhoudelijke thema's volgen hieronder een paar voorbeelden van vragen:

- Met de NOW zijn niet al onze loonkosten vergoed. Kan ik nu alsnog de personele lasten opvoeren voor de TASO-regeling?

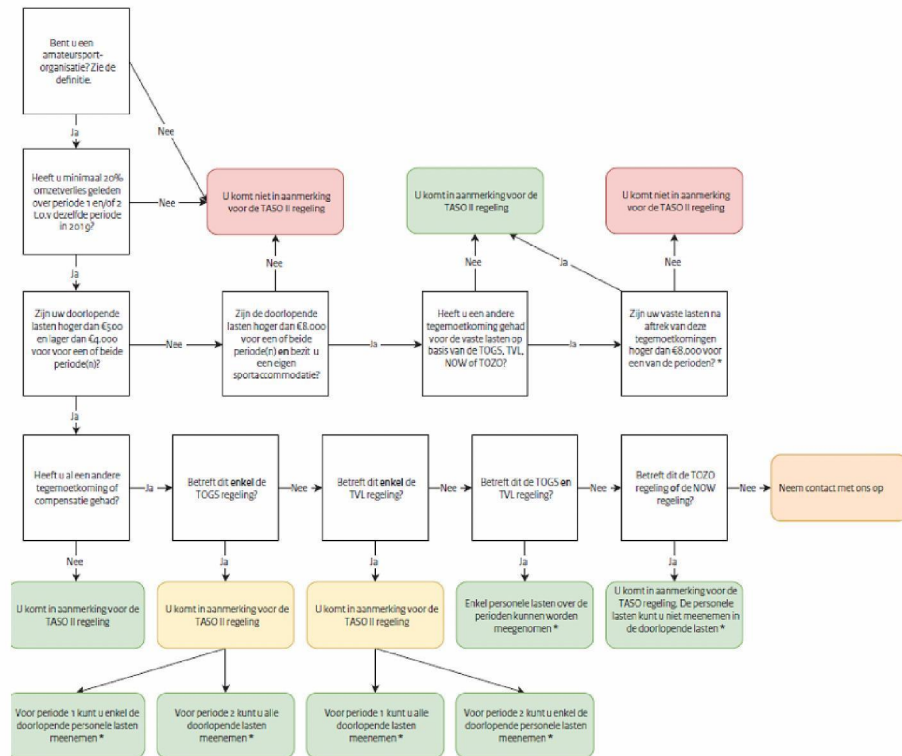
- Ik heb voor het berekenen van mijn doorlopende lasten het maandelijkse voorschot energiekosten meegenomen. Is dit juist?

- Hoe moet ik omgaan met BTW als gevolg van de huurkijtschelding?

De activiteiten waarvoor tegemoetkoming wordt aangevraagd, kunnen dus ook via andere regelingen gesubsidieerd worden. Denk hierbij aan de TOGS, NOW, TOZO en aan de TVL. Elke beoordelaar moet op de hoogte zijn van de andere regelingen, de kosten die via deze regelingen worden vergoed en de hierbij behorende perioden. We krijgen dagelijks vele vragen binnen over de mail en telefonisch die elke behandelaar moet kunnen beantwoorden. Het gaat hier om maatwerk. Het beantwoorden van deze vragen door de behandelaren draagt bij aan kennisontwikkeling in de verleningsfase. De opgedane kennis wordt vervolgens toegepast in de vaststellingsfase en zorgt voor

een efficiënte afhandeling. In onderstaande afbeelding is een vereenvoudigde beslisboom opgenomen, die als hulpmiddel gebruikt werd door behandelaars (zie volgende pagina).

Stappenplan TASO II regeling



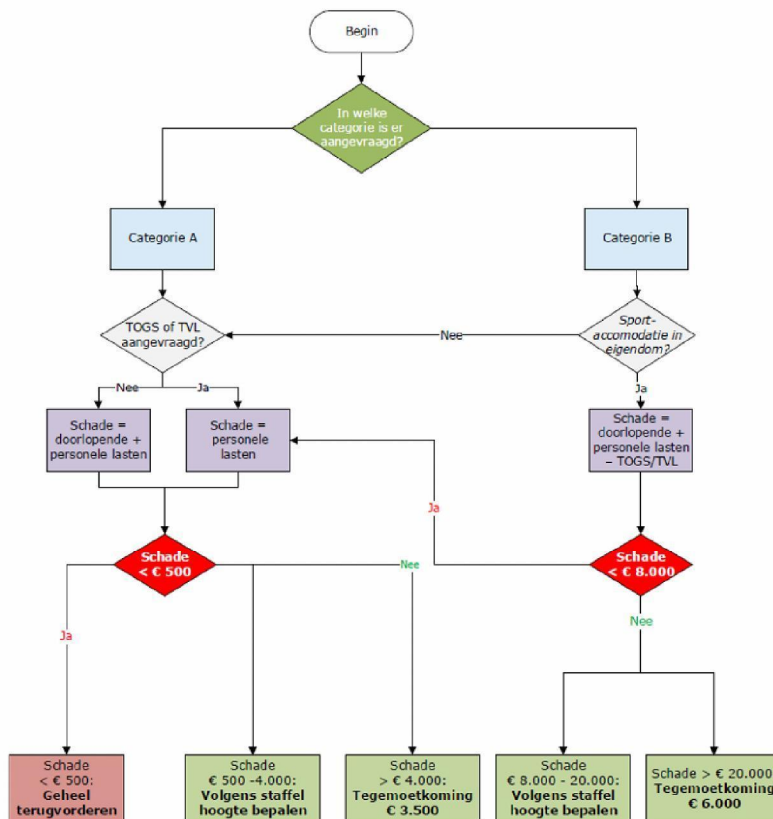
In de eerste ronde vond de controle pas plaats in de verantwoordingsfase. Na de evaluatie met de beleidsdirectie Sport is besloten om meer controles aan de voorkant toe te passen bij de nieuwe rondes. Dit betekent dat het verlenen in de toekomst meer van onze medewerkers gaat vragen.

De vaststellingsfase is het meest complex, aangezien de meeste inhoudelijke zaken hier samenkomen. Afhankelijk van: type aanvraag, de aanvrager (gemeente, sportbedrijf, particuliere verhuurder of amateursportorganisatie) en de totstandkoming van het aangevraagde bedrag moet per dossier de juiste werkwijze worden gehanteerd. Hieronder een voorbeeld van een aantal controles die worden uitgevoerd m.b.t. TASO categorie B organisaties:

Categorie B	Amateursportorganisatie met een sportaccommodatie in eigendom en doorlopende lasten van ten minste € 8.000 na aftrek van een ontvangen tegemoetkoming of subsidie op grond van de TOGS of de TVL;	
9	Doorlopende lasten periode 1 maart 2020 – 1 juni 2020 conform <i>het doorlopende lasten format</i> :	€..... / NVT
10	Doorlopende lasten periode 1 juni 2020 – 1 september 2020 conform <i>het doorlopende lasten format</i> :	€..... / NVT

11	Heeft de amateursportorganisatie middels facturen/nota's/overzichten op naam van de amateursportorganisatie en betaalbewijzen (indien factuur/nota >€ 1.000) aangetoond dat het doorlopende lasten zijn die direct betrekking hebben op het gebruik van de sportaccommodatie en dat de doorlopende lasten aansluiten bij de uitkomst van vraag 9 en/of 10?	Ja / Nee
12	Blijkt uit het <i>doorlopende lasten format</i> dat de amateursportorganisatie een sportaccommodatie in eigendom heeft of is het aannemelijk dat de amateursportorganisatie een sportaccommodatie in eigendom heeft? Aannemelijk omdat:	Ja / Nee
13	Controleer op https://now-inzichtelijk.nl/ of de amateursportorganisatie NOW heeft aangevraagd. Heeft de amateursportorganisatie NOW aangevraagd volgens deze website?	Ja, namelijk: €..... / Nee
14a	Heeft de amateursportorganisatie middels het overleggen van besluiten aangetoond dat zij tegemoetkoming heeft ontvangen op grond van de TOGS, NOW, de Tozo en/of de TVL?	Ja / Nee / NVT
14b	Sluit eveneens de uitkomst van vraag 13 aan met het NOW besluit.	Sluit aan / sluit niet aan
15	Bereken op basis van <i>het doorlopende lasten format</i> en de ontvangen besluiten zelf het bedrag aan tegemoetkoming. Berekening:	€.....
16	Sluit je berekening aan met de tegemoetkoming in het aanvraagformulier?	Ja / Nee
17	Is de juiste tegemoetkoming overgemaakt op het juiste IBAN?	Ja / Nee

Ondanks dat iedereen de vaststellingen via dezelfde formulieren behandelt, blijkt het erg lastig is om een uniforme werkwijze te garanderen. Heel veel verschillende inhoudelijke casussen bevinden zich binnen grijs gebied en moeten binnen het team gezamenlijk worden afgestemd. We zetten nadrukkelijk in op uniform werken waarbij er in gelijke gevallen altijd gelijke conclusies worden getrokken, ongeacht welk teamlid het dossier uitvoert. Dit kunnen we alleen bereiken als alle teamleden intensief worden betrokken bij het afstemmen van casussen en begrijpen waarom bepaalde keuzes worden gemaakt in zowel de verlening- als vaststellingsfase. Voor een succesvolle uniforme uitvoering zijn we afhankelijk van de kennis en expertise van alle individuele teamleden, zeker gezien het grote aantal aanvragen. Om het team hierbij zoveel mogelijk te ondersteunen is er voor hen o.a. een TASO-stroomschema opgesteld, zie de afbeelding op de volgende pagina (niet alle gerelateerde Covid-19 regelingen zijn hierin verwerkt).



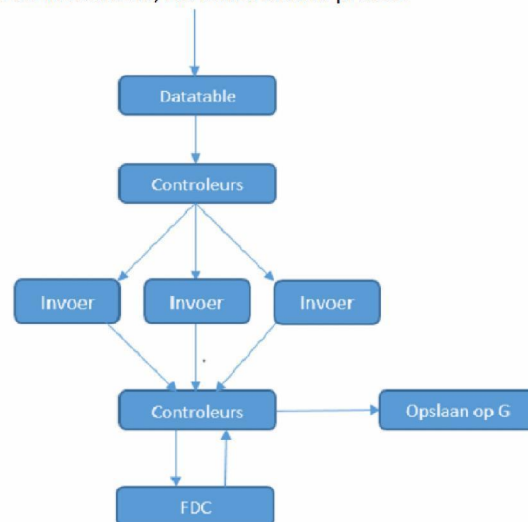
Geen standaard werkproces

Bij de TASO en TVS is er geen standaard proces ingericht, zoals bij de meeste andere regelingen binnen DUS-I. De behandelaars hebben naast hun beoordelingstaken ook allemaal nog een overige functie. Twee medior's in het team zijn bijvoorbeeld verantwoordelijk voor de planning, taakverdeling en voor de werkoverzichten. De overige teamleden zijn verdeeld over onderstaande werkgroepen:

- *Werkgroep communicatie.* Voor zowel TASO en TVS hebben we een aparte werkgroep voor de communicatie. Zij zijn ervoor verantwoordelijk dat signalen uit het veld worden opgevangen, dat de website altijd actueel is en voor uniforme communicatieformats (beschikkingen, mails, sheets etc.). De UC'ers hebben wekelijks contact met de werkgroep en geven signalen door naar beleid. Verder vindt afstemming plaats tussen de werkgroep en 5.1.2e
- *Werkgroep beleidsinformatie.* We krijgen veel (last minute) verzoeken van beleid om nieuwe informatie aan te leveren. Om dit op een efficiënte en uniforme wijze aan te kunnen leveren is ervoor gekozen om hier een aparte werkgroep voor aan te stellen bestaande uit twee teamleden. Met behulp van Excel en Power BI kunnen we binnen een uur professionele statistieken genereren en altijd de laatste stand van zaken doorgeven.
- *Werkgroep beschikken en betalen (verlenen).* Deze werkgroep is verantwoordelijk voor het beschikken van de aanvragen en vervolgens voor het invullen van de betaaltemplates. Zij zorgen ervoor dat Xerox de juiste mergebestanden ontvangt

voor het mergen van de beschikkingen en dat de betalingen conform beschikking in SAP worden geboekt. De werkgroep heeft hierbij intensief contact met IC.

- We hebben een vast team van vier IC'ers die zich fulltime bezighouden met het controleren van de werkzaamheden van de behandelaars. We hebben IC, inclusief 5.1.2e intensief betrokken bij het opstellen van het werkproces en bij het maken van werkafspraken. Daarnaast is IC ook aanwezig tijdens het wekelijkse vragenuurtje waarbij nieuwe casussen en problemen worden besproken. Zodoende is IC inhoudelijk goed op de hoogte van de actualiteit, hebben ze direct inspraak op keuzemomenten en kennen ze het proces tot in detail. Vooral dat laatste punt zorgt ervoor dat ze op een efficiënte wijze de werkzaamheden kunnen controleren. Om functiescheiding te waarborgen zijn deze medewerkers niet betrokken bij de uitvoering zelf en wordt alles vastgelegd in een ADR-omgeving.
- Ten slotte hebben we een team dat zich bezighoudt met het aanmaken van nieuwe zakenpartners. Voor elke aanvraag die binnenkomt moest er in de eerste ronde een nieuwe zakenpartner aangemaakt worden (+5.000). We verwachten dat we in de tweede ronde ongeveer 2.000 nieuwe zakenpartners aan moeten maken. Hier is een apart werkproces opgesteld waarbij de aanvragen die volledig zijn en inhoudelijk voldoen aan de regeling vanuit het behandelteam worden doorgezet naar het team zakenpartners. Zij zijn ervoor verantwoordelijk dat de nieuwe zakenpartners door het FDC worden aangemaakt en dat de zakenpartnernummers worden aangeleverd bij de werkgroep betalen. Binnen team zakenpartner wordt onderscheid gemaakt tussen controleurs en invoerders, zie onderstaand proces:



-
-