



verslag

MT overleg Belastingdienst Toeslagen

Datum

5 juli 2017

Datum vaststelling

18 juli 2017

Auteur

XXX XXXXXXXX

Bijlagen

Geen

Omschrijving**Vergaderdatum en -tijd****Vergaderplaats****Aanwezig**

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Dinsdag 4 juli 2017 van 09.30 – 13.00 uur

Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig**Kopie aan****Verslag**

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
170704.1	T/A	Visie Vaktechniek en kwaliteit: het MT heeft de Visie op Vaktechniek (excl. kwaliteit) vastgesteld. In deze visie zijn de verantwoordelijkheden helder vastgelegd. De teamleider Productieregie krijgt de opdracht om de uitvoering van Vaktechniek op basis van deze visie op te pakken incl. de raakvlakken met bijv. kwaliteitsregie, adviesregie, rechtmatigheid. Uitwerking moet in nauw overleg plaatsvinden met de overige kwadranten. De opdracht wordt daarom verstrekt door tussenkomst van het RTO. 170718: opdracht is verstrekt in het RTO d.d. 18 juli 2017. Uitwerking moet uiterlijk 1 oktober worden opgeleverd.	XXXXX √
170704.2	T/A	Toezichtplan versus beschikbare capaciteit: uit het overzicht blijkt dat er sprake is van een behoorlijke mis-match. Advies aan het MT is om een deel toezicht door te schuiven naar 2018. Standpunt van het MT is dat verdagen van bezwaren niet acceptabel is. Dat geldt ook voor het dusdanig op laten lopen van de voorraden dat behandeling niet binnen de termijnen plaats kan vinden. Afspraken gemaakt met de beleidsdepartementen en de ADR voor 2017, moeten nagekomen worden. Eerder is vastgesteld dat het nodig is om in de productieplanning tot een nieuwe ritme te komen. Productieplanning moet een continu proces zijn/worden. 170718: in de tweede helft van september wordt een dagdeel gepland voor het MT en de regieteamleiders om hierover door te praten.	XXXXX √
170704.3	B	Toezicht in 2017: eerder is in het MT, in het kader van het naar voren halen van toezicht, impliciet besloten de HOT/HOR grens te verlagen. Het MT bevestigt dit besluit, dat ten doel heeft zicht te krijgen op de effectiviteit van deze verschuiving in de toets-grens.	√
170704.4	T	1 ^e initiële budgetclaim IV Toeslagen voor 2018: de IV portfolio bestaat uit 4 compartimenten, t.w. 1. Continuïteit, 2. Wetgeving&	√

		Jaaraanpassing, 3. Modernisering&Rationalisatie en 4. Vernieuwing. De schotten tussen deze compartimenten zijn hard. De informatieve bespreking vandaag gaat vooral over compartiment 1 en 2. Binnen Toeslagen heeft afstemming plaatsgevonden met de operationele business-owners. Voor compartiment 4 moeten de eerder ingediende BC's geactualiseerd worden en opnieuw ingediend. Helder is dat prioritering in compartiment 1 en 2 nodig is. Zeker, omdat Gegevens nog opgenomen moet worden. Wat moderne interactie (Vernieuwing) betreft moet aangesloten worden bij onze ketenpartner KI&S.	
170704.5	T	MT Uitvoering B&T d.d. 3 juli 2017 en CDO 1 d.d. 30 juni 2017: het MT is via mail teruggekoppeld over het besprokene.	√
170704.6	T	Projectrapportages IA: maandelijks moet er gerapporteerd worden op de IA projecten. Voor Toeslagen gaat het om het Gegevensfundament en om Werkstroombesturing. Afspraak is gemaakt dat de rapportages voor verzending geagendeerd worden voor het MT.	√
170704.7	T	Natuurlijke dialoog: Iteratie 8 (Opvanglasten): deze rapportage is informatief geagendeerd. Het MT wordt verder geïnformeerd in het MT overleg van 19 september 2017.	
		(Personeels)vertrouwelijke passages alleen voor het MT	
170704-1	T	10, 2e	√
170704-2	T/A		XXX/ XXXXXX √
170704-3	T	Startdocument Ketenbesturing: wordt geagendeerd voor de MT dag d.d. 11 juli 2017.	√
170704-4	T	M-dag 7 juli 2017: XXXXX heeft het MT geïnformeerd over het programma. Het thema Leiderschap richt zich op wendbaarheid. In de subgroep neemt XXXXX het MT mee in het gesprek. Eindtijd ligt rond 14.00 uur.	√
170704-5	T	Herschikking productieteams: reactie op het advies van de OC is geschreven en met hen besproken. Ook is het ondernemersbesluit geschreven. Hierin staat dat de uitvoering start op 1 september 2017.	√
170704-6	T	Kweekvijver teamleiders BD: afronding van het traject heeft vorige week plaatsgevonden. Vraag is gesteld of Toeslagen medewerker(s) heeft om deel te laten nemen in een volgend traject. Afspraak is gemaakt dat de vraag via de TL's wordt uitgezet.	MT √
170704-7	T/A	10, 2e	XXX √
170704-8	T		√

		10, 2e	
170704-9	T	Signaal ontvangen dat er, beperkt, sprake is van nieuwe invalideproblematiek. Oorzaak wordt onderzocht.	√
170704-10	T	10, 2e	XXXXX √

¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



verslag

MT dag Belastingdienst Toeslagen

Datum
12 juli 2017

Datum vaststelling

Auteur
XXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 11 juli 2017 van 09.30 – ca. 14.30 uur
Gasterij De Os en het Paard te Deil

Afwezig
Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
170711.1	T	10.2.e / 10, 2g	√
170711.2	T	KOT Dagtaaktype: op inhoud is het memo vastgesteld. Wat de uitvoering betreft: Leidinggevend Productieregie zijn niet op de hoogte. Proces wordt geagendeerd voor het RTO d.d. 11 juli 2017.	√
170711.3	T/A	Herschikking productieteams: om met de uitvoering te starten op 1 september 2017 is afgesproken dat er voor het MT overleg d.d. 18 juli 2017 een 'draaiboek' wordt geagendeerd. Voor datzelfde overleg wordt een actueel teamoverzicht opgeleverd gebaseerd op de huidige bezetting.	XXXXXX XXXXXX √



verslag

MT overleg Belastingdienst Toeslagen

Datum
19 juli 2017

Datum vaststelling
22 augustus 2017

Auteur
XXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 18 juli 2017 van 09.30 – 13.00 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
170718.1	T/A	Kwartaalrapportage Toeslagen 2^e kwartaal 2017: beeld op basis van deze rapportage is vrijwel gelijk aan het beeld na de 1^e kwartaalrapportage. Gemaakte afspraken over wendbaarheid hebben tot op heden weinig tot geen effect. Gezamenlijke conclusie is wel dat er op dat vlak wel het nodige is gebeurd. Afspraken om dat ook goed in beeld te brengen ontbreken echter nog. Na de vakantieperiode worden hierover afspraken gemaakt. Verder zijn de volgende afspraken gemaakt: - QA: nagegaan wordt hoe de scores zich naar de processen laten vertalen. Ook wordt uitgezocht wat het niet volledig/onvoldoende uitvoeren van QA precies betekent, met als doel de uitvoering te verbeteren. - verminderen grote terugvorderingen bij DT: loopt goed; aanvullend op ingezette acties gaat onderzocht worden of het mogelijk is de DA2016 te gebruiken in de beoordeling voorlopige toekenningen. - DT 2015: blokkade SWO/TWO: is besproken in het RTO. Een systeemtechnische aanpassing is noodzakelijk om deze blokkade er af te halen en de posten definitief toe te kennen. Ingezet wordt op het realiseren van deze aanpassing voor het eind van 2017. - Tijdigheid: ondanks teruglopende voorraad is 5% niet tijdig behandeld. Oorzaak wordt onderzocht. - Productiviteit: wordt, onder regie van Productieregie, geanalyseerd. In de analyse wordt de focus gelegd op Klachten en Schriftelijke uitzoekopdrachten. - Hitrate: scores zien er goed uit. Nagegaan wordt welke criteria gehanteerd worden om te bepalen of een post 'rood' scoort in huur.	√ XXXXX/ XXXXX XXXXX XXX/ XXXXX XXXXX/ XXXX JXXXX XXXXX
170718.2	T/A	Continuïteit bedrijfsvoering/primairproces in relatie tot onthefingsprocedure AWS: zorg over het kunnen draaien van de eerstvolgende risicoselectie. Afspraak is gemaakt dat aan D&A Toesla-	XXXXX √

		gen gevraagd wordt de risico's nog eens goed door te nemen en vervolgens aan te geven wat wij nodig hebben om die risico's weg te nemen aan de IV keten ().	
170718.3	T/A	Onderzoek werkinstructies: in vervolg op een door het MT Uitvoering B&T uitgezette opdracht is onderzocht of er sprake is van contra legem werkinstructies binnen Toeslagen. Dit is niet het geval. Met de directie Vaktechniek wordt contact gelegd over de stand van zaken. 170822: uitkomst onderzoek heeft op de agenda MT Uitvoering B&T gestaan.	XXXXX √
170718.4	B	Plan van aanpak inventarisatie informatiestromen in het kader van AVG (Algemene verordening gegevensbescherming): met inachtneming van een enkele aanpassing heeft het MT het plan van aanpak vastgesteld, waarmee het in uitvoering wordt gegeven. Dit plan richt zich sec op AVG in relatie tot de keten Toeslagen.	√
170718.5	T/A	Opzet/Grove schuld (OGS) – structureel: het MT is van mening dat OGS in de reguliere uitvoeringslijn belegd moet worden. Dat betekent: niet in een specialistisch team, maar in de uitvoeringslijn toezicht. Aan het RTO (Productieregie) wordt gevraagd om het kader in kaart te brengen en vergezeld van een oordeel van Beleid en Vaktechniek opnieuw aan te bieden aan het MT.	XXXXX
170718.6	B/A	Service Berichten Toeslagen: het MT kies voor optie 2. Onderzocht wordt op welk moment realisatie mogelijk is. Afhankelijk van de uitkomst wordt er contact gezocht met de AP (Autoriteit Persoonsgegevens).	XXX/ XXXXX
170718.7	T	Herschikking Productieteams: het ondernemersbesluit is ondertekend door de DG. Daarmee is het adviestraject afgerond en kan de herschikking uitgevoerd worden. Door het MT is in kaart gebracht welke stappen er gezet moeten worden om begin september te kunnen starten. Deze stappen worden op donderdag 20 juli 2017 besproken met het Dagelijks Bestuur van de Onderdeel commissie.	√
170718.8	T	Formatie – Bezetting – Vacatures: Bedrijfsvoering heeft in kaart gebracht wat de vacature ruimte is. In de huidige situatie kunnen alleen bedrijfskritische vacatures opengesteld worden.	√
170718.9	T	Herprioritering IV Portfolio Toeslagen 2017: het MT is het eens met de voorgestelde herprioritering. Dit betekent dat e-Herkenning gerealiseerd kan worden, zonder een aanvullende budgetclaim.	√
170718.10	T	Challenge up Moderne Interactie: het MT gaat akkoord met het voorstel om in september 2017 een challenge up Moderne Interactie te organiseren. De organisatie is in handen van de programmamanager Moderne Interactie en the Greenhouse.	√
170718.11	T	MT Uitvoering B&T 17 juli 2017: het MT is schriftelijk geïnformeerd over wat er besproken is. Verslagen van het MT Uitvoering B&T worden na vaststelling gepubliceerd op intranet.	√
170718.12	T	Herijking Investeringsagenda / samenvatting werkgroep Bezwaar: Het MT heeft kennisgenomen van deze samenvatting.	√
170718.13	T	Financiële rapportage: ter kennisgeving aangenomen.	√
170718.14	T	Deelname Ketenbestuur Innen en Betalen: XXXXX meldt dat hij de eerstvolgende bijeenkomsten verhinderd is. Omdat afgesproken is dat in het ketenbestuur de directeuren participeren, zal XXXXX deelnemen.	√
170718.15	B/T	Instroom medewerkers Belastingen ter vervanging flex: stand van zaken is dat er een belangstellingsregistratieplaats vindt waar ook medewerkers B/CAP in mee kunnen doen. Deze belangstellingsregistratie is gericht op structurele overgang naar Toeslagen, zodra na de opleiding geschikt- en bekwaamheid positief wordt	√

		beoordeeld. In het kader van deze instroom heeft het MT het memo 'Organisatorische inbedding van de opleidingsteams' vastgesteld. Bij het opstellen van het opleidingsschema is uitgegaan van maximale belangstelling.	
170718.16	T	Fiscaal partnerschap – stand van zaken: betrouwbaarheid van gegevens belemmert de uitvoering. Afspraak is gemaakt dat gestart wordt met een toets op de betrouwbaarheid van 500 aangeleverde posten. Op basis van de uitkomst van die toets wordt het vervolg bepaald.	√
		(Personeels)vertrouwelijke passages alleen voor het MT	
170718-1	T	10, 2e	√
170718-2	T	Verslag opdrachtgevers-/opdrachtnemers overleg: ter kennisgeving aangeboden aan het MT.	√
170718-3	T	Werk versus beschikbare capaciteit 2 ^e halfjaar: Productieregie brengt in kaart wat de minimale bezetting in december moet zijn om de continuïteit in het werk te borgen. TL's moeten er vervolgens voor zorgen dat die bezetting beschikbaar is. Dat betekent dat er zorgvuldig omgegaan moet worden met verlof. Overzicht van de minimale bezetting wordt eerst aangeboden aan het MT. MT bespreekt het vervolg met de TL's.	√
170718-4	T	Geheimhoudingsverklaring Inhuur: Bedrijfsvoering heeft de verklaringen die Toeslagen gebruikt beoordeeld. Deze zijn OK.	√
170718-5	T	10, 2e	√
170718-6	T	Telefoon gebruik privé en in het buitenland: regelgeving is helder. Leidinggevende moet akkoord geven op meenemen en evt. gebruik telefoon naar het buitenland.	√
170718-7	T/A	Bijeenkomst in het kader van directe financiering met MKB: tijdens het overleg een bericht ontvangen dat dit overleg door vertegenwoordigers MKB is afgezegd, zonder opgaaf van reden en zonder een nieuwe datum voor te stellen. XXXXX legt contact met	XXXXX √
170718-8	T	Inzet op Handhavingsbrief in relatie tot haar beschikbaarheid binnen Handhavingsregie: XXXXX meldt dat zij hierover in gekpr is.	√
170718-9	T/A	Plan van aanpak pilot doorzetten zonder werkopdracht: plan van aanpak ligt er en wordt binnenkort besproken met de vertegenwoordigers van beide OC's (Toeslagen en KI&S). 170822: afstemming met vertegenwoordigers beide OC's heeft plaatsgevonden; ontvangen vragen van de OC Toeslagen zijn beantwoord. Uitvoering is gestart.	XXXXX √
170718-10	T	In het IST proces wordt wegens de vakantieperiode de zgn. wachtstap met een week verlengd. Is een tijdelijke maatregel die in september wordt teruggedraaid.	√

¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie.



verslag

MT overleg Belastingdienst Toeslagen

Datum

23 augustus 2017

Datum vaststelling

30 augustus 2017

Auteur

XXX XXXXXXXX

Bijlagen

Geen

Omschrijving

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
incl. vastlegging MT/RTO overleggen 25 juli en 1, 8 en
15 augustus 2017

Vergaderdatum en -tijd

Dinsdag 22 augustus 2017 van 09.30 – 12.30 uur

Vergaderplaats

Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Aanwezig**Afwezig****Kopie aan****Verslag**

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
		Vastlegging uit MT/RTO vergaderingen 25 juli en 1, 8 en 15 augustus 2017	
170725.1	B	Informatiezekerheid hoog risico posten Huur en rechtmatigheid: het MT stemt in met de voorgestelde adviezen en geeft productieregie opdracht deze te implementeren.	√
170801.1	B	Risico-analyse Toeslagen Query Loket: op basis van de uitgevoerde risico-analyse worden een aantal te nemen maatregelen voorgesteld. Het MT stemt in met het nemen van deze maatregelen.	√
170801.2	T	Vroeg- en Voorschoolse Educatie (VVE): enkele gemeenten voeren een pilot uit op VVE. Toeslagen levert een bijdrage; gaat enkel om informatieuitwisseling.	√
170815.1	B	Gebruik uitwisselingsschijven Toeslagen: het huidige gebruik en het autorisatieregime van de uitwisselingsschijven heeft risico's op het gebied data-governance. Om deze risico's te mitigeren Zal in de komende maand een aantal acties worden uitgevoerd. Deze acties zijn vastgesteld door het MT.	√
		Verslag MT overleg d.d. 22 augustus 2017:	
170822.1	T	Maatregelen data analyse omgeving: in een gesprek met alle data analisten is aan hen gevraagd om kritisch te kijken of binnen Toeslagen de zaken goed geregeld zijn en waar nodig met voorstellen voor verbetering te komen. Dit heeft geleid tot een aantal verbetermaatregelen. Deze maatregelen worden door Bedrijfsvoering vastgelegd en getoetst aan het HBB.	√
170822.2	T	Correcte huishoud situatie: uiterlijk 1 september 2017 moet de AP (autoriteit persoonsgegevens schriftelijk worden geïnformeerd. Het zgn. afnullen van BSN's in Service Berichten Toeslagen zal niet voor die datum gerealiseerd zijn. Hier moet zorgvuldig over gerapporteerd worden.	√

		Brief wordt geredigeerd door XXX van XXXXX. Verzending aan de AP vindt plaats door tussenkomst van DGBel. 170829: brief is op 28 augustus jl. aan DGBel verstuurd. De brief wordt door hen doorgestuurd aan de AP. Het releasemanagementteam (RMT) neemt op donderdag 24 augustus 2017 een besluit over het vrijgaveadvies. Verwachting is dat dit positief zal zijn. Het advies wordt door het RMT uitgebracht aan XXX (waarn. XXXXX), (IV) en (CAP). Uitrol van de release vindt bij een positief advies op 25 augustus 2017 plaats. Het advies wordt informatief geagendeerd voor het MT overleg d.d. 29 augustus 2017. 170829: XXX stuurt het vrijgave-advies ter info aan de MT leden.	XXX
170822.3	T	Pop-up kantoren: het MT is geïnformeerd over de stand van zaken. De regieteamleiders zijn nog niet geïnformeerd en hebben dus ook nog niet de gelegenheid gekregen om te reageren. Het MT stelt vast dat als strategisch businessowner fungeert in de ontwikkelfase. Zij bespreekt de rapportage met de projectleider (s). Ook neemt zij, in overleg met KI&S (Klantinteractie en Services) en CFD (Centrum voor Facilitaire Dienstverlening) contact op met Particulieren over de stand van zaken. Vervolgens vindt formele aanbidding plaats aan het RTO en het MT.	√
170822.4	B	Rappelleren in de voorschotfase: aanleiding voor dit voorstel zijn bij de NO (Nationale Ombudsman) ingediende klachten. Het voorstel is om ook in de voorschotfase de burger te rappelleren wanneer hij niet reageert op informatieverzoeken. Het MT 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 oppakt.	√
170822.5	T	Huisvesting stand van zaken medio juli: ter informatie aangeboden.	√
170822.6	T	Projectboard Stroomlijnen Rood-Blauw: op 30 augustus 2017 is er een extra ingelast overleg. In verband met de vakantie van XXXXX zal XXXXX deelnemen aan dit overleg.	√
170822.7	T/A	Maandrapportage D.A.T. (Data & Analytics Toeslagen) juni: is ter informatie aangeboden. Stand van zaken bron-ontsluiting van gegevens naar teradata via MIH is niet duidelijk. Hierover wordt contact gezocht met het team.	XXXXXX
170822.8	T	Herschikking productieteams: huidige feitelijke bezetting is in kaart gebracht. Op basis daarvan is vastgesteld hoe het nieuwe plaatje gerealiseerd gaat worden. Deze informatie wordt overzichtelijk uitgewerkt, besproken in het MT en gedeeld met de teamleiders. Ook de OC krijgt het overzicht toegestuurd. Daarnaast worden de te zetten stappen in de uitvoering herschikking goed beschreven zodat deze na bespreking in het MT eenduidig gecommuniceerd kunnen worden.	√
170822.9	T/A	Overzicht moties en toezeggingen aan de Kamer: binnenkort moet gerapporteerd worden op de in dit overzicht opgenomen onderwerpen. Toeslagen moet informeren over de uitvoering van twee BC's (1. achteraf uitbetalen en 2. machtigen om wijzigingen door te voeren). Geïnformeerd wordt hoe het hier mee staat. 170829: BC's staan op de rol om dit jaar uit te voeren. Handhavingsregie wordt gevraagd deze BC's uit te voeren.	XXXXXX √
170822.10	T	Bezoek DG, Jaap Uijlenbroek: op 31 augustus 2017 brengt de DG een bezoek aan Toeslagen. Programma wordt deze week opgesteld.	√
170822.11	T	EBV: klacht van NO ontvangen over de papieren beschikking. De	√

		NO wordt geïnformeerd dat hij wordt geïnformeerd zodra met de Politiek afstemming heeft plaatsgevonden over de oplossingsrichting.	
		(Personeels)vertrouwelijke passages alleen voor het MT	
170822-1	T	10, 2e / 10.2.g	√
170822-2	T		√
170822-3	T	Nieuwjaarsreceptie: optie op de Jaarbeurs kan genomen worden, onder voorwaarde dat annuleren mogelijk is. Gevraagd wordt om het MT te informeren over de annuleringsclausule, zodat er tijdig een definitief besluit genomen kan worden.	√
170822-4	T	ALO kop: directeur KGB SVB bespreekt deze week met de DG het oplossen van deze problematiek (vluchtelingen die gehuwd zijn, maar zonder partner komen) door middel van wetgeving (keuze directeurenoverleg SVB-TSL). Dit is één van de onderwerpen die binnenkort met de Stas besproken worden.	√
170822-5	T	Overheveling IV medewerkers (procesontwerpers en business consultants): medewerkers zijn inmiddels al geruime tijd binnen. IV vraagt nu of zij een beschikking hebben gekregen. Dat is niet het geval.	√

¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



verslag

MT overleg Belastingdienst Toeslagen

Datum

30 augustus 2017

Datum vaststelling

5 september 2017

Auteur

XXX XXXXXXXX

Bijlagen

Geen

Omschrijving

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Vergaderdatum en -tijd

Dinsdag 29 augustus 2017 van 09.30 – 13.00 uur

Vergaderplaats

Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Aanwezig**Afwezig****Kopie aan****Verslag**

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
170829.1	T	HHB (Handhavingsbrief Belastingdienst): het MT is geïnformeerd over het specifieke Toeslagen deel. Het MT stemt hier mee in, met dien verstande dat de one-liners er uit worden gehaald. De HHB moet eind september gereed zijn om het bestuurlijke traject in te gaan. De HHB wordt tegelijk met de 19e Halfjaarrapportage (HJR) aan de Tweede Kamer aangeboden. Wanneer dat precies is, is nu nog niet bekend. Een eerste bespreking met de Staatssecretaris moet nog plaatsvinden.	✓
170829.2	T/A	Vrijgave release CHS (Correcte Huishoud situatie): het RMT (Release Management Team) heeft een positief vrijgave advies gegeven. Afgelopen vrijdag is de release nagenoeg zonder problemen uitgerold. Komende weken wordt de implementatie CHS nauwlettend gevolgd. Het MT complimenteert alle medewerkers die hebben bijgedragen aan deze release en de uitrol daarvan. Het vrijgave rapport wordt ter informatie aan de MT leden toegestuurd.	✓ XXX
170829.3	T/A	Toeslagen Portfolio Overleg – verslag 18 augustus 2017: dit verslag is ter informatie gestuurd aan het MT. Werkwijze krijgt steeds meer vorm, rol van Business owners wordt duidelijker. Het TPO heeft er voor gekozen de bespreking van de portfolio te knippen in: de lopende periode, de eerste periode daarna en de tweede periode daarna. Inhoud: * e-Herkenning: in de lijn is het lastig gebleken om het goed te laten werken bij Logius. Spin-off: Inzet huidige middelen bezien. Op termijn is het noodzakelijk te werken met FNV. Daarover wordt, in samenspraak met C&DV, contact gelegd met Particulieren. * T.next: is niet stabiel. Geeft zorg. Is nl. echt helemaal nieuw; nog nergens beproefd. Implementeren kan alleen na de MAC en voor DT. Er wordt nu gewerkt aan criteria e.d. Afgesproken is dat XXX het programmaplan opvraagt. * Dit jaar en volgend jaar is er geen ruimte voor vernieuwing. Continuïteitsdeel: net voldoende waarschijnlijk.	✓ XXX XXX

170829.4	T/A	Kwadrant Business ontwikkeling: dit kwadrant levert, binnen de kaders van het besturingsmodel, een bijdrage aan de business ontwikkeling. Op dit moment richt het kwadrant zich vooral op de samenwerking met IV. Om ook de bijdrage aan de binnenkant te leveren wordt in kaart gebracht welke lopende businessontwikkelingen er zijn binnen Toeslagen. Het is de bedoeling om ook daar de business owners op in te zetten. Het MT is integraal verantwoordelijk. Daarvoor moet duidelijk zijn wat de rol/verantwoordelijkheid is van de individuele MT leden, dus ook het MT lid met de portefeuille Business ontwikkeling. Een duidelijke beschrijving van het kwadrant in de zin van rollen en verantwoordelijkheden wordt gemaakt. Daarin wordt ook het NGIV deel meegenomen.	XXX
170829.5	T/A	Herschikking productieteams: bedoeling is dat er een helder beeld geschetst wordt en dat er afspraken gemaakt worden over de vervolgstappen. Wat de herschikking precies betekent qua schuif binnen processen en over processen heen is uitgewerkt. In de uitvoering geldt: - Uitgangspunt voor schuif over processen heen is dat dit bij voorkeur op basis van vrijwilligheid gebeurt. - Is een medewerker het echt niet eens met zijn/haar schuif over, of binnen het proces dan kan hij/zij dat kenbaar maken bij , voorzitter van de commissie die zich over deze zaken gaat buigen. In deze commissie zitten naast hem een HR medewerker en een lid van de OC. - Daadwerkelijk start in nieuwe situatie is afhankelijk van het op orde zijn van SAP. Met Bedrijfsvoering worden afspraken gemaakt; aanpassingen in SAP moeten plaatsvinden onder centrale regie.	√ XXXXXX √
170829.6	T	Maandbeeld KPI's: ter informatie aangeboden. NOOT: In het RTO zijn de productiescenario's voor het 4 ^e kwartaal 2017 besproken. Deze scenario's worden volgende week geagendeerd voor het MT overleg incl. een doorkijkje naar het 1 ^e kwartaal 2018. Bekeken wordt of dan ook combinatie mogelijk is met de actie die Bedrijfsvoering nu doet (benodigde bezetting/budget).	√
		(P)Vertrouwelijke passages alleen voor het MT	
170829-1	T	10, 2e	√
170829-2	T	Terugkoppeling MT Uitvoering: in het kader van de nieuwe topstructuur is er vooral gesproken over de inrichting directieondersteuning. Verantwoordelijkheid en integrale besluitvorming zijn in die context belangrijk voor ons.	√

170829-3	T	Bezoek Nationale Ombudsman: de Nationale Ombudsman komt op 24 november a.s. op bezoek met een brede delegatie.	√
170829-4	T	DG komt op 31 augustus op bezoek. Vraag van de TL's Den Haag is waarom er weer voor kantoor Utrecht is gekozen. XXXXX meldt dat dit een keuze van de DG is geweest. TL's Den Haag zouden het leuk vinden als hij ook eens in Den Haag komt.	√
170829-5	T	Vertrek XXXXX: XXXXX en XXXXX hebben het met XXXXX gevoerd-de evaluatiegesprek teruggekoppeld.	√

¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



verslag

MT overleg Belastingdienst Toeslagen

Datum
September 2017

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen
Geen

Omschrijving **CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen**

Vergaderdatum en -tijd **Dinsdag 5 september 2017 van 09.30 – 13.00 uur**

Vergaderplaats **Kamer 3.23, kantoor Utrecht**

Aanwezig

Afwezig

Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
170829.1	T/B	Productiescenario's 4^e kwartaal 2017: beeld voor het vierde kwartaal is dat in november en december het werkaanbod hoger is dan de beschikbare capaciteit. Oorzaak ligt o.a. in versnelde uitstroom van uitzendkrachten en de achterblijvende instroom van vaste medewerkers uit Belastingen. Afspraak is gemaakt dat dit beeld wordt aangevuld met de prognose voor het 1^e halfjaar 2018. Op basis daarvan wordt deze problematiek gedeeld met de DG. Het MT heeft besloten dat: -De voorraden binnen de daarvoor geldende termijnen maximaal op mogen lopen; -Er gestuurd moet worden op het verhogen van de productiviteit met tenminste 5%; -Er op basis van vrijwilligheid overgewerkt mag worden; -Er 2 extra klassen met uitzendkrachten starten.	√
170829.2	T/A	Herschikking productieteams: stand van zaken is besproken. Binnen Bedrijfsvoering gaat [] regie voeren alles wat samenhangt met de herschikking als het gaat om SAP en Huisvesting. Het is de bedoeling dat op 1 oktober 2017 de nieuwe situatie is gerealiseerd in SAP en dat de nieuwe teams dan dus kunnen starten.	√
170829.3	T/A	EBV – Klacht Nationale Ombudsman: van de Nationale Ombudsman is een klacht ontvangen over de papieren beschikking. Essentie is dat het om een compacte beschikking gaat waar niet alle informatie in op is genomen. Voor meer informatie wordt de burger verwezen naar de website. Dat is gek, wanneer je weet dat er om een papieren beschikking is gevraagd. Klacht is gerelateerd aan een Toeslagen beschikking. In die context moet de klacht binnen de termijn beantwoord worden. Naar aanleiding van deze klacht is het nodig om nog eens opnieuw	☐

		naar EBV (Electronisch Berichten Verkeer) te kijken. Dat wordt gedaan in overleg met KI&S en Particulieren en staat los van de beantwoording van de ontvangen klacht. TPO heeft er voor gekozen de bespreking van de portfolio te knippen in: de lopende periode, de eerste periode daarna en de tweede periode daarna.	
		-	

¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



verslag

MT overleg Belastingdienst Toeslagen

Datum

14 september 2017

Datum vaststelling

26 september 2017

Auteur

XXX XXXXXXXX

Bijlagen

Geen

Omschrijving

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Vergaderdatum en -tijd

Dinsdag 12 september 2017 van 09.30 – 13.00 uur

Vergaderplaats

Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Aanwezig**Afwezig****Kopie aan****Verslag**

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
170912.1	T	Risicoselectiemodel: [redacted] hebben uitleg en een toelichting gegeven op het risicoselectiemodel en het gebruik daarvan. Het model wordt regelmatig getraind voor een zo optimaal mogelijk resultaat. De posten die uitvallen worden voor behandeling uitgezet bij de IST teams, rekening houdend met de beschikbare behandelcapaciteit.	√
170912.2	T/B	Opdracht Evaluatie IST en Fraude: [redacted] (teamleider Belastingen/EHI) is aangesloten bij het MT. Zij gaat de evaluatie IST en Fraude uitvoeren. Het MT heeft de opdrachtomschrijving vastgesteld. Verwachting is dat eind 2017 de evaluatie is afgerond.	√
170912.3	T/A	Klacht NO over de papieren beschikking: met EBV koerst de Belastingdienst op het zo veel mogelijk digitaal communiceren met burgers. De papieren beschikking die Toeslagen verstuurt is een zgn. compacte beschikking. In die beschikking wordt de klant voor meer informatie verwezen naar de website. Dat is bijzonder wanneer een klant juist specifiek vraagt om een papieren beschikking. Naar aanleiding van deze klacht wordt in breder verband met KI&S en Particulieren besproken wat dit betekent in relatie tot EBV. Daarnaast wordt gewerkt aan een antwoord op de klacht vanuit Toeslagen. Het MT is het eens met het voorstel om in dat verband te kiezen voor optie C (het opnemen van een verwijzing naar de Belastingtelefoon). Die lijn wordt op korte termijn afgestemd met KI&S. 170926: afgesproken is dat op één of meerdere momenten in het jaar de doelgroep waar het hier om gaat, een brief krijgt waarin gewezen wordt op de mogelijkheid telefonisch contact op te nemen. Hoe dat precies uit te voeren is nu onderwerp van gesprek tussen Toeslagen, KI&S en CAP.	XXXXX √
170912.4	T	Werkstroombesturing Toeslagen en Gegevensfundament Toeslagen: voor deze ontwikkelingen is deze week een herhaalaanvraag ingediend. Deze herhaalaanvraag is gelijk aan de eerder XXX-diende aanvraag. Deze ontwikkelingen zijn de enige vernieuwingen voor Toeslagen	√

		die onder de Investeringsagenda vallen. De komende jaren is er verder geen ruimte voor vernieuwingen waar IV inzet mee gemeind is.	
170912.5	T	2 ^e Viermaandsrapportage Toeslagen 2017: de rapportage is inhoudelijk vastgesteld door het MT, met dien verstande dat de rapportage op KPI 5 (Productiviteit) wordt aangepast conform het tekstvoorstel van Bedrijfsvoering. Eind dit jaar is het werkaanbod groter dan de capaciteit die beschikbaar is. Productieregie voegt het verwachte beeld over het 1 ^e kwartaal 2018 toe, en biedt het MT een aantal scenario's aan om dit probleem op te lossen.	√
170912.6	T/A	Maandbeeld KPI's ultimo augustus: sluit aan op het eerder maandbeeld. Zorgpunten: verzuim en productiviteit. Bij de bespreking van de interne 2 ^e kwartaalrapportage heeft het MT een aantal afspraken gemaakt. De stand van zaken met betrekking tot die afspraken worden in een volgend overleg besproken.	MT √
170912.7	T	Conferentie Ketensturing: op vrijdag 8 september zijn alle voorzitters van de ketenbesturen en de ketenmanagers met de DG in gesprek geweest over ketensturing. Tijdens deze conferentie zijn de spelregels en het begrippenkader vastgesteld. Eén van de spelregels is dat wanneer er verschil van mening is tussen een directie en het ketenbestuur er geëscaleerd wordt in het directieteam. Gezamenlijk is vastgesteld dat kader stellende afspraken nodig zijn en dat de afstemming tussen directie, keten en ministerie(s) goed Ingeregeld moet worden. In die context wordt de besturing Toeslagen herijkt in het kader van de op te stellen O(rganisatie)/F(ormatie)-rapporten.	√
170912.8	T	Integraal vrijgave advies Correcte Huishoud Situatie (CHS): ter informatie aangeboden; geen inhoudelijke bespreking. In de productie bleek afgelopen week dat er veel brieven aan één adres worden gestuurd voor het verkrijgen van handtekeningen (bijv. naar een bejaardenhuis). Ook bleek dat er post aan overledenen klaarstond. Deze brieven zijn handmatig gelicht. Oorzaak is nog in onderzoek. Vermoedelijk is er in een conversie iets niet goed gegaan.	√
170912.9	T/A	Herschikking productieteams: signalen ontvangen dat medewerkers met een specifieke rol niet in een ander proces geplaatst moeten worden. De TL's worden geïnformeerd over het feit dat zij het organisatiebelang mee moeten wegen wanneer er medewerkers aan een ander proces geleverd moeten worden.	MT √
170912.10	T/A	Becon overleg: het MT is van mening dat het belangrijk is om in gesprek te zijn met belastingconsulenten. Voorkeur: ieder Becon overleg sluit Toeslagen (XXXXX en bij zijn afwezigheid XXXXX) 10 a 15 min. aan. Dit wordt afgestemd met de secretaris van het overleg.	XXXXX
		(P)Vertrouwelijke passages – alleen voor het MT	
170912-1	T	Bedrijfskritische vacatures: mail is ter vergadering doorgestuurd; volgend overleg op terugkomen.	MT
170912-2	T	Eerder gemaakte afspraken in het kader van de kwartaalrapportage (o.a. QA, Productiviteit) in het MT overleg d.d. 18 juli 2017 (zie ook actielijst): Kwartaalrapportage Toeslagen 2 ^e kwartaal 2017: beeld op basis van deze rapportage is vrijwel gelijk aan het beeld na de 1 ^e kwartaalrapportage. Gemaakte afspraken over wendbaarheid hebben tot op heden weinig tot geen effect. Gezamenlijke conclusie is wel dat er op dat vlak wel het nodige is gebeurd. Afspraken om dat ook goed in beeld te brengen ontbreken echter nog. Na de vakantieperiode worden hierover afspraken gemaakt. Verder zijn de volgende afspraken gemaakt: - QA: nagegaan wordt hoe de scores zich naar de processen laten vertalen. Ook wordt uitgezocht wat het niet volledig/onvoldoende uitvoeren van QA precies betekent, met als doel de uitvoering te verbeteren.	√ XXXXX/ XXXXX

		- verminderen grote terugvorderingen bij DT: loopt goed; aanvullend op ingezette acties gaat onderzocht worden of het mogelijk is de DA2016 te gebruiken in de beoordeling voorlopige toekenningen. - DT 2015: blokkade SWO/TWO: is besproken in het RTO. Een systeemtechnische aanpassing is noodzakelijk om deze blokkade er af te halen en de posten definitief toe te kennen. Ingezet wordt op het realiseren van deze aanpassing voor het eind van 2017. - Tijdigheid: ondanks teruglopende voorraad is 5% niet tijdig behandeld. Oorzaak wordt onderzocht. - Productiviteit: wordt, onder regie van Productieregie, geanalyseerd. In de analyse wordt de focus gelegd op Klachten en Schriftelijke uitzoekopdrachten. - Hitrate: scores zien er goed uit. Nagegaan wordt welke criteria gehanteerd worden om te bepalen of een post 'rood' scoort in huur.	XXXXX XXX/ XXXXX XXXXX/ XXXXX XXXXX
170912-3	T	Programma M-dag: Communicatie en Dienstverlening verzorgt het inhoudelijke deel, langs de 4 hoofdthema's binnen deze afdeling. Er wordt vooral ingezoomd op de binnenkant. In haar korte introductie zal benoemen wat de rol van C&DV aan de buitenkant is en welke ontwikkelingen daar nu spelen. Zoals gebruikelijk wordt de dag afgesloten met bijpraten van de TL's op actuele onderwerpen. Ook de terugkoppeling uit dit MT overleg wordt daarin meegenomen.	√
170912-4	T	Herschikking: XXX meldt dat de bezwarenteams na de herschikking gezamenlijk op de 8^e etage gaan zitten. Dit is door hen afgestemd met Bedrijfsvoering. Team Klacht verhuist dan naar de 9^e etage. XXX is op bezoek geweest bij team Bezwaar 4. De medewerkers van dit team worden verdeeld over de overige teams. Zij heeft hen geïnformeerd over de lijn waarin deze afspraken zijn gemaakt.	√
170912-5	T	Instroom vast ter vervanging flex: maandag 11 september heeft XXX de eerste opleidingsklas in Utrecht welkom geheten.	√

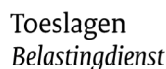
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



MT overleg Belastingdienst Toeslagen

Geen

Kopie aan

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
170919.1	T/A		MT √
170919.2	T/A	De Natuurlijke Dialoog: het MT is door [REDACTED] geïnformeerd over de actuele stand van zaken lopende iteraties, de stand van zaken implementaties in 2017 en wat er nog op de agenda staat. De afgelopen maanden is er gewerkt aan het documenteren van de uitgevoerde experimenten en aan het maken van zgn. bedrijfsregels om deze in te bouwen in ons datafundament. Op die manier is het eenvoudiger om een specifieke doelgroep te detecteren en vervolgens op de juiste manier te benaderen. Afgesproken is dat waar het gaat om inboundcontact XXXXX [REDACTED] goed aangesloten moet worden in het kader van het Virtueel MT. De door het kernteam geformuleerde vragen worden opnieuw geagendeerd voor bespreking in het MT. Het MT wil zich hierop laten adviseren door de regieteamleiders en zal daarna een besluit nemen.	√ XXXXXX √
170919.3	T/A	De Natuurlijke Dialoog: het MT brengt later dit jaar een bezoek aan het kernteam om zich te laten informeren over Gedragsbeïnvloeding. 170926: deze bijeenkomst wordt in de loop van oktober ingepland.	MT √
170919.4	T	Topstructuur, ketensturing, Toeslagen: Ten Have Change Management is gevraagd om samen met het MT in kaart te brengen wat de nieuwe situatie betekent in relatie tot het huidige bestuursmodel. Vandaag vindt een eerste gesprek plaats.	√
170919.5	T	Productiescenario's t/m 1 ^e halfjaar 2018: het werkaanbod over-	√

		stijgt de beschikbare capaciteit. Oorzaken zijn o.a.: versnelde uitstroom uitzendkrachten en achterblijvende instroom vaste medewerkers vanuit Belastingen. Beeld is besproken met de DG. Hij deelt onze zorg én onze analyse. Afsproken is dat Toeslagen een memo opstelt voor concern control. Doel van dit memo is te komen tot werving extra uitzendkrachten en het voor langere tijd kunnen verlengen van lopende contracten met uitzendkrachten.	
		(P) vertrouwelijke passages, alleen voor het MT	
170919-1	T	Bijeenkomst met Ten Have: doel: in kaart brengen wat de nieuwe topstructuur en ketensturing betekent in relatie tot het huidige besturingsmodel. Vastgesteld is dat producten en diensten aan burgers geleverd worden door de keten Toeslagen. Daarin is het klantperspectief leidend. Het huidige Klantsegmentplan Toeslagen wordt vervangen door een Ketenplan Toeslagen. Leidende principes in het vervolgtraject zijn: - In de nieuwe situatie is er sprake van verantwoordelijkheid voor het besturen van de hele Toeslagenorganisatie - Besturen van de keten is het vertrekpunt. Missie en visie vaststellen. - Beïnvloeding kaderstelling borgen. - Regierol opnieuw vorm geven; daarin rekening houden met de vraagarticulatie in de driehoek. - Managen interfaces - Inrichting (virtueel) ketenbureau Bij het definiëren van vervolgvragen worden XXX van XXXXX en betrokken.	

¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



verslag

MT overleg Belastingdienst Toeslagen

Datum

26 september 2017

Datum vaststelling**Auteur**

XXX XXXXXXXX

Bijlagen

Geen

Omschrijving

CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Vergaderdatum en -tijd

Dinsdag 26 september 2017 van 09.45 – 13.00 uur

Vergaderplaats

Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Aanwezig**Afwezig****Kopie aan****Verslag**

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
170926.1	T/A	Kick off AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming): vanuit het landelijk projectteam wordt geen concrete steun geboden als het gaat om de implementatie. Voorstel is om de Toeslagen aanpak deze week te formaliseren en een eigen projectteam in te richten voor de implementatie. Op 3 oktober 2017 sluit [] (landelijk programmamanager) aan bij het MT om zijn opdracht toe te lichten en wederzijdse verwachtingen te bespreken. XXX legt contact met [] om het gesprek met [] voor te bereiden.	√ XXX
170926.2	T	De Natuurlijke Dialoog: kader is dat uitvoering plaatsvindt binnen Innovatie. Aan de regieteamleiders wordt gevraagd het MT te adviseren op het gebied van implementatie en procesinrichting incl. het borgen van de leercirkel. NOOT: vraag is bij de regieteamleiders uitgezet in het RTO d.d. 26 oktober 2017.	XXXXX √
170926.3	T	Taakverdeling MT de komende vier maanden: Het MT heeft de taken, in verband met het niet beschikbaar zijn van XXXXX de komende maanden, herverdeeld. Ieder MT lid bespreekt de wijzigingen met zijn/haar teamleiders.	MT
170926.4	T	Herschikking productieteams: het MT heeft de stand van zaken besproken. Streven is dat op 1 oktober 2017 de nieuwe situatie in SAP is ingevoerd en de nieuwe teams dus kunnen starten op 2 oktober 2017.	√
170926.5	T	Terugkoppeling Directieteam: op 25 september 2017 is het Directieteam voor het eerst bij elkaar geweest. Het MT is kort geïnformeerd over de belangrijkste gespreksonderwerpen, waaronder de formatie en de lopende IA projecten.	√
170926.6	T	Pilot Direct Doorverbinden zonder werkopdracht: pilot wordt uitgevoerd in vraagteams Utrecht. Reden: het was technisch niet mogelijk om teams in Den Haag in te zetten. Over ca. een week is	√

		de eerste fase van de pilot afgerond. Direct daarna start het vervolg met Klantvraag Overig.	
170926.7	T/A	Tussenrapportage Experiment 'Samenwerken op afstand, zonder afstand': het gaat hier feitelijk om een verslag van het experiment. Term 'tussenrapportage' is hier niet op zijn plaats. Afgesproken is dat XXX contact legt met de Greenhouse over de stand van zaken.	XXX
170926.8	T	Jaarcontract en Begroting: stand van zaken is besproken. Voor het MT overleg d.d. 3 oktober 2017 wordt een eerste versie van de begroting aangeboden. Het Jaarcontract is in de vorm van een zgn. A3 ingestuurd.	√
170926.9	T	Ketenjaarplan: het ketenjaarplan is gericht op ontwikkelingen. De halfproducten worden gedeeld in het MT, zodra deze beschikbaar zijn.	√
170926.10	T	Halfjaarrapportage BD: de bijdrage vanuit Toeslagen aan deze rapportage is ter informatie gedeeld. In de tekst wordt nog toegevoegd dat het achterblijven van de instroom vast ter vervanging flex tot een continuïteitsrisico leidt.	√
170926.11	T/A	Productieregie: de MT dag oktober staat voor een deel in het teken van Productieregie. In het MT overleg d.d. 3 oktober 2017 wordt besproken welke productieregie gerelateerde onderwerpen er aan de orde komen.	XXXXX
		(P)Vertrouwelijk – alleen voor het MT	
170926-1	T	10, 2e	
170926-2	T		
170926-3	T	Pilot Direct doorverbinden zonder werkopdracht: op basis van de ervaringen in de 1 ^e fase van de pilot is er zorg over de inzetbaarheid van de medewerkers. Onderzocht wordt of in fase 2	

		ook medewerkers Den Haag ingezet kunnen worden.	
170926-4	T	Werkvoorraad klant geïnitieerd werk loopt op: XXXXX meldt dat de reactietermijn uitzoekopdrachten inmiddels van 5 naar 8 dagen is verhoogd. Ook is het aantal belpogingen beperkt tot 2 en is er overgegaan op direct inspreken van de boodschap. Bijstand in dit proces is noodzakelijk. Dagelijks is er 168 uur extra nodig. Belangrijk dat er snel duidelijkheid is over de mogelijkheid tot Overwerken. NOOT: Bedrijfsvoering verwacht op 27 september 2017 over een concept memo te kunnen beschikken.	√
170926-5	T	10, 2e	MT

¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



verslag

MT overleg Belastingdienst Toeslagen

Datum

4 oktober 2017

Datum vaststelling

17 oktober 2017

Auteur

XXX XXXXXXXX

Bijlagen

Geen

Omschrijving

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Vergaderdatum en -tijd

Dinsdag 3 oktober 2017 van 09.45 – 12.30 uur

Vergaderplaats

Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Aanwezig**Afwezig****Kopie aan****Verslag**

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
171003.1	T	10, 2e	√
171003.2	T	AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming): bij dit agendapunt zijn de regieteamleiders, XXX XXXXXXXX, aangesloten bij het MT. heeft het MT, RTO en andere deelnemers geïnformeerd over zijn opdracht en over de actuele stand van zaken. Het ministerie van Veiligheid en Justitie is eigenaar van AVG. Feitelijk is AVG de opvolger van de Wbp (Wet bescherming persoonsgegevens). Binnen de Belastingdienst heeft het programma de opdracht om te zorgen dat AVG in de lijn wordt geïmplementeerd en de lijn daarin te ondersteunen. Anders dan nu is er op het moment dat AVG geïmplementeerd moet zijn (25 mei 2018) een verantwoordingsplicht richting de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat betekent dat Toeslagen moet weten welke gegevens er beschikbaar zijn binnen Toeslagen én hoe die gegevens verwerkt worden. Die informatie moet voor de burger beschikbaar zijn in voor hem begrijpelijke taal/terminologie. In het Jaarcontract Toeslagen moet aangegeven worden wat er gedaan wordt om per 25 mei 2018 maximaal aan te kunnen sluiten bij de AVG. Vanuit Toeslagen is aangegeven dat belangrijk is dat er beschikt kan worden over een kader en uitgangspunten. Ook moet er duidelijkheid zijn over wie er eigenaar is van gegevens. Toeslagen voert wet- en regelgeving uit van verschillende beleidsdepartementen. 11, 1 Verantwoordelijkheid van Toeslagen is om duidelijk te krijgen waar we staan op 25 mei 2018. Ook moet dan helder zijn wat er	√

		nog gedaan moet worden om 100% compliant te zijn aan AVG. Vraagt veel capaciteit. Daar moet rekening mee gehouden worden in de jaarcontracten, de IV portfolio en de op te stellen O&F rapporten. Op dit moment is onduidelijk hoe de implementatie AVG in de IV portfolio is opgenomen.	
		11, 1	
		Basispositie, aanpak inventarisatie en voorstel KPI's worden op maandag 9 oktober 2017 besluitvormend geagendeerd voor het Directieteam Belastingdienst. Processen vormen de basis voor de inventarisatie. Over de inventarisatie op de eigen interne bedrijfsvoering processen zijn afspraken gemaakt met cluster Bedrijfsvoering in Den Haag.	
171003.3	T/A	Begroting 2018-2022: onverwachts is er door 'Den Haag' een forse korting doorgevoerd. Bedrijfsvoering is in overleg met de controller over hoe men tot die korting is gekomen. XXXXX informeert de DG en meldt dat Toeslagen hierover contact opneemt met de CFO. Vandaag wordt de opgestelde en afgestemde begroting (zonder korting) formeel ingediend incl. reactie op de voorgestelde korting.	XXXXX √
171003.4	T	Bijzonder belonen: het MT heeft de voordrachten bijzonder belonen M2 besproken.	√
171003.5	T	Herschikking productieteams: Bedrijfsvoering heeft alle mutaties in SAP tijdig uitgevoerd. Een waar huzarenstukje! Complimenten van het MT aan	√
171003.6	T	Opdrachtbrief kwartiermaker/beoogd Algemeen directeur directie Toeslagen: wordt binnenkort inhoudelijk besproken. De medezeggenschap wordt gedurende de kwartiermaker periode uitgevoerd door de Voorbereidingscommissie medezeggenschap. Die commissie bestaat uit leden van de huidige OC Toeslagen en een lid van de huidige OR Belastingen en Toeslagen.	√
171003.7	T	Kerstfeest Den Haag: ook dit jaar leggen de TL's Den Haag het beschikbare budget voor de kerstborrel bij elkaar om een gezamenlijk kerstfeest te organiseren.	√
171003.8	T	Agendapunten 7 (Analyse Productiviteit), 8 (Pop-up kantoor) en 9 (thema Productieregie) zijn wegens tijdgebrek niet besproken. Deze agendapunten worden opnieuw geagendeerd. Agendapunt 10 (Opdracht data samenwerking) is teruggenomen.	√
		(P)Vertrouwelijke passages alleen voor het MT	
171003-1	T/A	10, 2e	MT √

		10, 2e	
171003-2	T/A		XXXXX √
171003-3	T		√

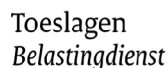
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



Bijlagen
Geen

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Afwezig
Kopie aan

		- Fraudemaatregelen: werkpakket IST en Fraude wordt geëvalueerd door Eind 2017 levert zij haar evaluatierapport op aan het MT. XXXXX is eigenaar in het MT. - Wendbaarheid zit voor een deel in het kunnen leren van de medewerker en voor een ander deel in het conditioneren van de medewerkers op veranderingen. - Adviezen worden niet altijd overgenomen. Uitgangspunt is dat er gewerkt wordt binnen het door het MT vastgestelde kader. Productieregie heeft een specifieke rol binnen dat kader. Sturing op de voortgang van bijsturingsmaatregelen door het MT is niet voldoende zichtbaar in de organisatie. Ook is er een verschil in volwassenheid tussen de TL's. Kader moet helder zijn; MT stuurt op werken binnen dat kader. In relatie tot wendbaarheid heeft Productiebesturing nodig dat het MT snel kan beslissen. Daar is het MT nu niet op ingericht. - Afspraak gemaakt dat het MT eens per kwartaal wordt geïnformeerd over het totale werkaanbod, op basis van nog nader vast te stellen prioriteiten. Op dat moment wordt ook gekeken naar het verbeterpotentieel in de teams/processen. In de contractering wordt in overleg met de TL's het werk over de teams verdeeld. Uitgangspunt is dat M1 aanwezig is bij de contracteringsgesprekken. is bedankt voor de wijze waarop hij de situatie in beeld heeft gebracht en het MT heeft meegenomen in het gesprek. Vervolgafspraken: XXXXX bespreekt dit met XXXXX en zorgt dat de vandaag gemaakte afspraken daarna geagendeerd worden voor het MT overleg. NOOT: besluiten zijn besproken in het MT overleg d.d. 24 oktober 2017.	XXXXX MT MT XXXXX √
171010.3	T	Topstructuur en Aanpak opdracht kwartiermaker Directie Toeslagen: In de nieuwe topstructuur verandert de overlegstructuur. Het HR directeuren overleg komt bijv. te vervallen en er komt een C&F Beraad. Aan dat laatste overleg neemt deel voor Toeslagen. Ook moeten de zgn. driehoeksoverleggen, tussen de kaderstellende, de ondersteunende en de primair proces directies vorm gaan krijgen. Hoe dat gebeurt is nog niet precies duidelijk. Uitgangspunt is dat Toeslagen niet overal aan tafel hoeft te zitten. Toeslagen sluit aan waar het gaat om of waar het raakt aan de bedrijfsdoelstellingen Toeslagen. In de MT agenda wordt de komende periode onderscheid gemaakt in de reguliere MT agendapunten en het onderdeel Kwartiermaken. Opgemerkt is dat nog wel besproken moet worden wat het betekent dat er in de nieuwe situatie een directeur en een plv. directeur is. Dat is nodig om de continuïteit te borgen in de diverse overleggen bij afwezigheid van de directeur. Dat betekent niet dat de MT leden die geen plv. directeur zijn zich alleen bezighouden met lijnsturing. Net als in de huidige situatie zullen de MT dossiers en portefeuilles verdeeld worden in het MT. Om de opdracht te komen tot een Directie Toeslagen te realiseren is een stuurgroep ingericht. Deze stuurgroep neemt geen besluiten, maar is verantwoordelijk voor het tijdig en goed voorwerken van stukken ter besluitvorming in het MI. Een onderdeel als de cultuurparagraaf, die in het O&F rapport opgenomen moet worden zal door het MT bepaald worden. Gewenste cultuur en leiderschap zal besproken worden tijdens één of twee MT dagen. In het kader van dat gesprek wordt het Onderzoeksrapport van de Universiteit Twente rondgestuurd. In de aanpak is het onderdeel Vaktechniek bij XXXXX belegd. Dit onderdeel staat los van het implementeren van Vaktechniek in Toeslagen. Dat zit in de portefeuille van XXXXX.	√

		In relatie tot de opdrachtbrief moet de aansluiting op de corporate dienst Vaktechniek geregeld worden. Dat deel is bij XXXXX belegd in haar rol als plv. voor XXXXX. Zoals afgesproken worden besluiten in het MT genomen. Ook hier geldt dat de stuurgroep het gesprek in het MT 'voorwerkt'. De komende maanden lopen er een aantal trajecten die in samenhang besproken moeten worden in het MT. Het gaat dan om het Ten Have stuk, het vormgeven van de nieuwe overlegstructuur, de kwartiermakersopdracht en ketensturing. Afspraak is gemaakt dat er op de dinsdagmiddag MT tijd wordt gemaakt om de genoemde trajecten te bespreken.	
171010.4	T	Ketenbesturing: corporate dienst Communicatie is uitgenodigd om deel te nemen in het ketenbestuur Toeslagen. Op vrijdag 13 oktober 2017 komt het ketenbestuur Toeslagen voor de 2^e keer bij elkaar. Verwachting is dat het ketenbestuur enkele malen per jaar bij elkaar komt. De ketentafel (dagelijks bestuur keten Toeslagen) komt maandelijks bij elkaar. Het ketenbestuur definieert de kaders. Binnen die kaders richt de ketenmanager het dagelijks bestuur in. Een overzicht van de ketens incl. de deelname van Toeslagen wordt door XXX gemaakt en aan de MT leden toegestuurd.	√
171010.5	T	10, 2e	√
171010.6	T	Begroting 2018: Korting 100 fte is definitief en wordt dus doorgevoerd. In kaart wordt gebracht wat dit precies impliceert in relatie tot de beweging vast vervangt flex. Een vraag om extra flexers in te mogen zetten is al gedaan.	√
171010.7	T	Jaarplan 2018: a.s. donderdag wordt het concept jaarplan Toeslagen (bijdrage aan Jaarplan BD) besproken. Afstemming met het MT vindt plaats via mail.	√
171010.8	T	10, 2e	√
171010.9	T	Vraag: terugbellen op telefonische uitzoekopdrachten zit nu op 8 dagen in plaats van de gewenste 2 dagen.	√

		Wordt a.s. dinsdag geagendeerd voor het MT overleg in relatie tot o.a. capaciteit Vraag in Leeuwarden.	
--	--	--	--

¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



verslag

MT overleg Belastingdienst Toeslagen

Datum

18 oktober 2017

Datum vaststelling

24 oktober 2017

Auteur

XXX XXXXXXXX

Bijlagen

Geen

Omschrijving

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Vergaderdatum en -tijd

Dinsdag 17 oktober 2017 van 09.30 – 12.30 uur

Vergaderplaats

Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Aanwezig**Afwezig**

Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
171017.1	T	10, 2g en eHerkenning: mogelijk dat het MT overleg onderbroken wordt, omdat er op deze dossiers vandaag informatie naar 'Den Haag' moet.	√
171017.2	T	Gevolgen en impact van de formatiebesparing: aan het MT zijn een aantal maatregelen voorgelegd incl. argumentatie. In dat memo is rekening gehouden met de eerder al genomen maatregelen. Het MT vraagt om goed door te rekenen welke impact de maatregel heeft in relatie tot de wervingsbehoefte. Van belang is dat de formatie gevuld wordt. Als het traject instroom vast ter vervanging van flex daar niet c.q. onvoldoende aan bijdraagt, moet er een andere manier gevonden worden. Dit onderwerp wordt besproken in het 2^e Viermaandsgesprek a.s. donderdag. Dan wordt ook gesproken over hoe het personele budget aangewend kan worden in 2018, staan er bijv. schotten tussen de budgetten voor flex- en vast personeel. Mogelijk moet er in 2018 ten gevolge van de formatieve korting ook een keuze gemaakt worden in de uitvoering van toezicht. Het MT vindt dat doorontwikkeling nodig is. Om dat te bereiken moet er minimaal rekening worden gehouden met het niveau van 2017. Daarin moet gestreefd worden naar verbetering. Handhavingsregie wordt gevraagd een en ander in kaart te brengen. Begroting 2018 en Jaarcontract 2018 worden opnieuw geagendeerd voor het MT overleg d.d. 31 oktober 2017.	√
171017.3	T	Pop-up Kantoor: in verband met vakantie van [redacted] wordt dit onderwerp opnieuw geagendeerd voor het MT overleg d.d. 24 oktober 2017. Het MT benadrukt dat al eerder is besloten dat de pilot wordt voortgezet.	√

171017.4	T	Productiviteit - resultaat analyse Vraag en Klacht: bespreking vandaag beperkt zich tot het deel dat betrekking heeft op Vraag. Bespreking Klacht vindt plaats in het MT overleg d.d. 24 oktober 2017. Analyse op Vraag leert dat tijd die besteedt wordt aan schriftelijke uitzoekopdrachten al geruime tijd niet juist wordt verantwoord in SAP. Per direct zijn afspraken gemaakt om ervoor te zorgen dat tijd nu wel juist wordt geschreven. Dit wordt gemonitord. Alle overige voorgestelde maatregelen zijn/worden ook opgepakt.	√
171017.5	T/A	Rappelleren: het RTO heeft de impact in kaart gebracht van het versturen van een rappelbrief wanneer de klant geen gehoor geeft aan het verzoek om informatie. Op basis van de benodigde capaciteit en kennis adviseert het RTO om niet te rappelleren. Het MT neemt dit advies niet over. Reden: dat zou betekenen dat de toeslag direct wordt stopgezet. Vanuit klantperspectief is dat niet correct. Het MT vraagt de regieteamleiders daarom om de kosten en de planning van de invoering op de MT tafel te brengen.	XXXXX √
171017.6	T/A	Telefonische uitzoekopdrachten: de termijn waarbinnen een telefonische uitzoekopdracht wordt afgehandeld is gestegen naar 8 werkdagen. Eén van de oorzaken is dat er 35 fte minder in dit proces worden ingezet. Vanuit Bezwaar en Toezicht wordt bijstand verleend. Ook is de tijd waarbinnen opnieuw contact wordt gelegd met de klant verkort naar 1 uur. Om snel terug te komen naar een behandeltermijn van max. 2 werkdagen zijn andere maatregelen nodig. Afsproken is dat er in de organisatie animo is om op bijv. op een zaterdagochtend over te werken op dit specifieke proces. Daarnaast wordt in het MT overleg d.d. 24 oktober 2017 de beschikbare capaciteit op dit proces in Leeuwarden besproken. 171024: het MT heeft de beschikbare capaciteit in Leeuwarden voor proces Vraag besproken. Er is nog geen besluit genomen.	XXXXX
171017.7	T	Wendbaarheid in relatie tot productiebesturing: wordt opnieuw geagendeerd voor het MT overleg d.d. 24 oktober 2017, onder voorbehoud van bespreking XXXXX en XXXXX.	√
171017.8	T	Terugblik Ten Have sessie d.d. 12 oktober 2017: in de sessies nu vooral aan de slag met het in kaart brengen van de omgeving. Dat is nodig om in gesprek te gaan over wat die omgeving en de nieuwe topstructuur nu precies betekent.	√
171017.9	T	Terugkoppeling Ketenbestuur Toeslagen d.d. 13 oktober 2017: in dit overleg is gesproken over het Ketenjaarplan in de context van het jaarplan Toeslagen, de overige jaarplannen van de onderdelen en het jaarplan BD. Ook is over het ketenbureau besproken. Het memo over de inrichting van het ketenbureau is vastgesteld. De beschrijving van het Ketenbureau wordt onderdeel van het op te stellen O&F rapport. In het ketenbestuur zitten de directeuren van onze ketenpartners. XXXXX is voorzitter van het ketenbestuur. Het ketenbestuur komt 3 a 4 x per jaar bij elkaar. Naast het ketenbestuur is er een Dagelijks Bestuur, de zgn. Ketentafel. De ketentafel, die bestaat uit plv. directeuren, komt 1x per maand bij elkaar.	√
171017.10	T	Bezetting Stella team: vraag aan de TL's om twee E'ers beschikbaar te stellen voor het Stella team heeft geen resultaat gehad. Slechts een enkele TL heeft gereageerd op deze vraag. Afspraak is dat de MT leden zelf inventariseren en met een voorstel komen.	√
171017.11	T/A	Herhaalaanvragen BPM en Gegevensfundament: (controller Toeslagen) meldt dat er nog gereageerd moet worden op vragen in het kader van BPM.	XXXXX √
171017.12	T	eHerkenning: het lijkt nu dat het EH2 wordt, in plaats van EH3. Gesprekken lopen.	√

		(P)Vertrouwelijke passages – alleen voor het MT	
171017-1	T/A	10, 2e	✓ XXXXXX XXXXXX ✓
171017-2	T	Opleidingsteams Leeuwarden: gestart wordt met 2x 18 medewerkers in plaats van met 2x 15 medewerkers.	✓
171017-3	T	10, 2e	✓
171017-4	T/A		XXXXXX

¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



verslag

MT overleg Belastingdienst Toeslagen

Datum

25 oktober 2017

Datum vaststelling

31 oktober 2017

Auteur

XXX XXXXXXXX

Bijlagen

Geen

Omschrijving

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Vergaderdatum en -tijd

Dinsdag 24 oktober 2017 van 09.30 – 13.30 uur

Vergaderplaats

Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Aanwezig**Afwezig**

Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
171024.1	T	10. 2g met dank aan [] is het gelukt om de reactie op de aanbevelingen van de NO tijdig op te leveren aan de Staatssecretaris.	✓
171024.2	T	eHerkenning: afspraak gemaakt dat EH2 als machtigingsvoorziening voor het FNV beschikbaar komt. Reden: als Belastingdienst gebruik maken van dezelfde voorziening. BD gebruikt EH2. Vanochtend wordt dit besproken met het FNV. XXXXX is bij dat overleg aanwezig.	✓
171024.3	B/A	Plan van aanpak verbeteren administratie GWO (Grote Woon Objecten): het MT stemt in met de voorgestelde, iteratieve, aanpak. XXXXX coördineert de gang van zaken rond het beschikbaar stellen van capaciteit. Afspraak is dat medewerkers door de lijn benaderd worden. Uitvoering vindt plaats onder leiding van [] [] ondersteund hem als adviseur. Na de eerste fase neemt het MT opnieuw een besluit over het vervolg.	XXXXX
171024.4	T	Pop up Kantoor: het MT heeft eerder al besloten dat deze pilot voortgezet moet worden. Op basis van de aangeboden documenten heeft het MT dit besluit bekrachtigd. Begin 2018 gaat de pilot een volgende fase in. Op dat moment wordt het MT opnieuw gevraagd een besluit te nemen.	✓
171024.5	T	Analyse op productiviteit Klacht en Vraag: in het MT overleg d.d. 24 oktober 2017 zijn de uitkomsten proces Vraag besproken. Vandaag bespreekt het MT de uitkomsten van de analyse op het proces Klacht. De uitkomsten hebben geleid tot een versterking van de sturing. Er is sprake van verbetering. Het tempo ligt echter wel laag. Op dit moment wordt binnen Klacht individueel gekeken hoe er wordt gewerkt. Verbetermaatregelen worden gemonitord. Zo loopt bijv. de samenwerking met het LIC als het gaat om klachten over de invordering, niet altijd even vloeiend.	✓
171024.6	T	Integraal vrijgave overzicht: is ter kennisgeving aangenomen. Opvallend is dat de aanpassing in Service Berichten Toeslagen al	✓

		is vrijgegeven. Stond gepland voor half december. Komende weken wordt gekeken of het in de praktijk goed werkt. Als daar zicht op is wordt, conform eerdere afspraak, de Autoriteit Persoonsgegevens geïnformeerd.	
171024.7	B/A	Uitstel van betaling bij herzieningsverzoeken: het MT is eens met het voorstel om de behandeling specifiek in te regelen, los van het bezwaarproces. Het verlenen van uitstel van betaling door Toeslagen betekent wel een extra processtap. Deze aanpassing in de werkstroom is niet complex. Het MT kiest voor scenario 1b. In de proceslijn moet afstemming plaatsvinden met Inning. Die afstemming vindt plaats aan de ketentafel Toeslagen.	√ XXXXX
171024.8	T	Terugkoppeling Directie Team Belastingdienst: het MT is geïnformeerd over relevante onderwerpen. Het verslag van de vergaderingen van het Directie Team Belastingdienst wordt na vaststelling gepubliceerd op de Beeldkrant.	√
171024.9	T	2e Viermaandsgesprek: op donderdag 19 oktober jl. is de 2 ^e Viermaandsrapportage besproken met de DG, pDG, directeur Control en Financiën en de controller Toeslagen. Dit was een goed en plezierig gesprek. De DG heeft Toeslagen gecomplimenteerd voor hoe de organisatie er voor staat.	√
171024.10	T	Intermediardagen: ook dit jaar levert Toeslagen een bijdrage aan de intermediardagen. Planning van deze dagen is bdkn Zoals gebruikelijk sluit het MT aan als dat agenda technisch mogelijk is. C&DV stemt de bijdrage vanuit Toeslagen af met XXXXX/XXXXX.	√
171024.11	T	Formatie- kaderbesparing en de gevolgen voor begroting en jaarcontract: 'Den Haag' heeft de formatieve besparing doorgerekend tegen een gemiddelde loonsom, berekend over heel Toeslagen. Gevolg is dat er meer bespaart moet worden. Deze week wordt een memo opgesteld ter bespreking met directeur Control en Financiën.	
171024.12	T/A	Wendbaarheid in relatie tot werkverdeling/productiebesturing: De opgenomen afspraken worden door de MT leden besproken met de eigen TL's. Punt 6: nu niet aan de orde. Evaluatie wordt afgewacht. Op basis daarvan worden besluiten genomen, niet eerder.	MT
		(P)Vertrouwelijke passages – alleen voor het MT	
171024-1	T/A	Capaciteit Vraag – Uitval/Uitworp te Leeuwarden: het omzetten van capaciteit Vraag naar U/U moet opgevangen worden. Productieregie heeft enkele voorstellen uitgewerkt. Deze worden de komende week uitgewerkt en aangescherpt en verder afgestemd. Daarna wordt het memo geagendeerd voor het MT overleg d.d. 31 oktober 2017. 171031: wordt opnieuw, besluitvormend geagendeerd voor het MT overleg d.d. 7 november 2017.	XXXXX √
171024-2	T	M-dagen: wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 31 oktober 2017. Doel van de bespreking: gaan we door met de M-dagen binnen het afgesproken kader en zo ja hoe. Ook het programma voor de M-dag d.d. 10 november wordt in dit overleg vastgesteld (deze week nadenken over de inhoud).	MT
171024-3	T	Formatie- kaderbesparing en de gevolgen voor begroting en jaarcontract: 'Den Haag' heeft de formatieve besparing doorgerekend tegen een gemiddelde loonsom, berekend over heel Toeslagen. Gevolg is dat er meer besparingen gerealiseerd moeten worden dan in eerste instantie voorgelegd aan het MT. Deze week wordt een memo opgesteld ter bespreking met directeur Control en Financiën. Er is bijv. geen rekening gehouden met de kosten die het opleiden van medewerkers in het kader van Vast vervangt flex mee-brengt. Waarbij opgemerkt is dat een groot aantal van de XXX-stroomde medewerkers gebruik maken van de uitstroom bevorderende maatregelen en dus maar kort inzetbaar zijn. Ook neemt het verzuimpercentage fors toe ten gevolge van de instroom vast	XXXXX

		vervangt flex, zo is gebleken. Afgesproken is dat op basis van de ontvangen 4 ^e budgetbrief de toeslagen begroting voor 2018 wordt opgesteld. Daarnaast wordt er een memo opgesteld voor de directeur Control en Financiën waarin wordt beschreven wat het effect is van deze financiële korting op Toeslagen. Dat memo gaat deze week de deur uit en wordt door XXXXX besproken met Marjo Lamers.	
171024-4	T/A	Wendbaarheid in relatie tot werkverdeling/productiebesturing: de rol van de TL in continu verbeteren moet helder gemaakt worden aan de TL's. In het viermaands gesprek heeft de DG aangegeven dat hij geïnteresseerd is in de ontwikkelingen op het gebied van wendbaarheid. Daar moeten we dus inzicht in kunnen geven. Verder is duidelijk dat de productiviteit volgend jaar omhoog moet. Uitkomsten van de gesprekken met de TL's over rol- en verantwoordelijkheidsverdeling in deze context worden besproken in het MT overleg d.d. 31 oktober 2017. Voor dat overleg wordt ook het schema werkverdeling irt wendbaarheid in iBabs toegevoegd.	MT
171024-5	T	10, 2g Zijdelings is nog gesproken over het Kassa item over het feit dat Belastingconsulent een vrij beroep en de consequenties daarvan.	√
171024-6	T	Evaluatie IST: opdracht besproken met XXXX . Bewuste keus het smal te houden. Uitvoering loopt op schema. Eerste resultaten worden in november aangeboden aan het MT.	√
171024-7	T/A	TL vacatures: met DG is actuele stand van zaken besproken tijdens VMR gesprek. Hij geeft aan dat er ruimte is om op 11 niveau te werven. Als EC niet akkoord gaat dan contact zoeken moet dus de lijn zijn. 	XXXXXX
171024-8	T	Herschikking (specifiek medewerkers U/U naar BelCentrum): afspraken gemaakt over hoe we om gaan met het herschikken van medewerkers over processen heen. Belangrijk om ons in de communicatie met TL's (en medewerkers) altijd aan ons MT besluit te houden en bij een wijziging van het MT besluit elkaar goed te informeren.	√
171024-9	T/A	E-medewerkers voor het Stella team: afspraak is dat XXX en XXXXX ieder zorgen dat er één naam (twee totaal dus) wordt aangeleverd bij XXXXX	XXXXXX XXX
171024-10	T/A	Overwerk op voorraad Vraag: XXXXX spreekt vanmiddag met een aantal mensen om snel een actie uit te kunnen zetten.	XXXXXX

¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



verslag

MT overleg Belastingdienst Toeslagen

Datum

2 november 2017

Datum vaststelling

7 november 2017

Auteur

XXX XXXXXXXX

Bijlagen

Geen

Omschrijving

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Vergaderdatum en -tijd

Dinsdag 31 oktober 2017 van 12.00 – 13.00 uur

Vergaderplaats

Kamer 3.27, kantoor Utrecht

Aanwezig**Afwezig**

Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
171031.1	T	Begroting 2018 – formatieve besparing: in kaart is gebracht wat het effect is van de formatieve besparing incl. voorstellen hoe die effecten op te vangen. Dit memo wordt door de directeur Control en Financiën ter bespreking aangeboden voor het Directieteam Belastingdienst d.d. 6 november 2017.	✓
171031.2	T/A	Toezicht in 2018: onder de titel 'Formatiekorting als kans' is in een samenwerkingsverband tussen Handhavingsregie, Communicatie en Dienstverlening en Data Analyse Team Toeslagen gepresenteerd hoe invulling te geven aan toezicht in 2018, met aandacht voor doorontwikkeling/procesoptimalisatie. Het MT complimenteert betrokkenen hiervoor. Het MT onderschrijft de voorgestelde richting en vraagt HHR scenario 3 verder uit te werken in overleg met de overige kwadranten en die uitwerking via het RTO vervolgens ter besluitvorming aan te bieden aan het MT. 171107: bespreking in het RTO staat voor vandaag geagendeerd. Afspraak is gemaakt dat er tijd voor wordt ingeruimd op de MT dag 14 november 2017.	XXXXX
171031.3	T	Program Back Log voor PI event 13 en 14 november 2017: deze is door het MT ter kennisgeving aangenomen.	✓
171031.4	T	Overwerkactie op voorraad Vraag: het MT heeft besloten dat er op zaterdag 4 november 2017 wordt overgewerkt op kantoor Utrecht en kantoor Den Haag, met als doel de werkvoorraad Vraag zo snel mogelijk te reduceren. Uitgangspunt is dat er binnen 2 werkdagen gereageerd wordt op een telefonische uitzoekopdracht. Op dit moment is de voorraad zo groot dat de reactietermijn op 8 werkdagen zit. Er wordt overgewerkt binnen de geldende wet- en regelgeving, met dien verstande dat de medewerker niet kan kiezen voor vergoeding in tijd.	✓
171031.5	B	Nieuwjaarsreceptie 2018: het MT heeft besloten dat er in 2018 in Utrecht, Den Haag, Heerlen en Leeuwarden afzonderlijk Nieuwjaarsrecepties worden gehouden.	✓

		(P) vertrouwelijke passages alleen voor MT	
171031-1	T/A	Capaciteit Vraag en Uitval/Uitworp Leeuwarden: voorstel is om medewerkers Vraag Leeuwarden in te zetten op Uitval/Uitworp en de capaciteit Vraag die daarmee verloren gaat te compenseren door het inzetten van capaciteit in kantoor Den Haag (nieuwe flexkrachten). MT is het eens over deze lijn en neemt een principe besluit. Moet nog wel afgestemd worden met betrokken TL's en de medewerkers moeten goed 'meegenomen' worden. Ook moet nog uitgewerkt worden hoe en wanneer deze schuif te realiseren. Per 15 november 2017 kan de beweging in gang gezet worden. Afspraak: deze week afstemming met betrokkenen (TL's en medewerkers) en het hoe verder uitwerken. Op basis daarvan bekrachtigen besluit in MT overleg d.d. 7 november 2017. DB OC wordt vanmiddag geïnformeerd. 171107: het MT heeft conform bovenstaande besloten.	XXXXXX √
171031-2	B	10, 2e	√

¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



verslag

MT overleg Belastingdienst Toeslagen

Datum

8 november 2017

Datum vaststelling

21 november 2017

Auteur

XXX XXXXXXXX

Bijlagen

Geen

Omschrijving

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Vergaderdatum en -tijd

Dinsdag 7 november 2017 van 09.30 – 13.15 uur

Vergaderplaats

Kamer 3.27, kantoor Utrecht

Aanwezig**Afwezig**

Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
171107.1	T	Herijking Investeringsagenda: IRF-FEZ heeft een extern bureau (Berenschot) gevraagd de herhaalde budgetaanvragen voor de projecten die deel uit maken van de investeringsagenda te beoordelen. Voor Toeslagen gaat het dan om Werkstroombesturing en het Datafundament.	✓
171107.2	T/A	Overwerkactie werkvoorraad Vraag d.d. 4 november 2017: deze actie heeft een erg goed resultaat opgeleverd. In totaal zijn er 507 werkitens weggewerkt. Bovendien was de sfeer erg goed op beide kantoren en waren de medewerkers enthousiast. Onderzocht wordt of er na het betaalmoment november opnieuw een soortgelijke actie mogelijk is. Voorstel wordt aangeboden aan het MT. 171121: de belangstelling om over te werken op 25 november 2017 is gepeild. Slechts een beperkt aantal aanmeldingen. Besloten dat de overwerkactie niet door gaat.	XXXXX ✓
171107.3	T/A	Jaarplan 2018: aanstaande donderdag moet het Jaarplan Toeslagen 2018 aan 'Den Haag' toegestuurd worden. Dat is niet haalbaar. Standpunt MT is dat er een Jaarplan opgesteld moet worden vanuit het werk. In relatie tot de opgelegde formatieve besparing van 100 fte in 2018 zal er een risicoparagraaf toegevoegd moeten worden. Belangrijk is dat er ruimte is voor doorontwikkeling. Stilstand is achteruitgang. Aanstaande vrijdag bespreekt het MT een eerste concept. 171121: gesprek heeft plaatsgevonden. Aantal vervolgacties afgesproken. Het Jaarplan 2018 is ingestuurd.	XXXXX ✓
171107.4	B	Gegevenseffectbeoordeling(GEB) Anti fraude monitoring portal Toeslagen: uitkomst van het uitgevoerde onderzoek is dat het gebruik van HEIDI als voldoende veilig wordt beoordeeld, onder voorwaarde van enkele beheersmaatregelen. Het MT neemt het advies van het RTO over, te weten: maak gebruik van HEIDI, tot het moment dat Logius een voorziening heeft gerealiseerd.	✓

		Nadrukkelijk stelt het MT dat de voorgestelde beheermaatregelen echt ingevuld moeten worden. Deze maatregelen worden uitgevoerd door D.A.T. (Data-analyse Toeslagen), Bedrijfsvoering toetst de invoering.	
171107.5	B/A	Opleiden van instroom flex- en vaste C medewerkers: in het memo staat beschreven hoe nieuwe instroom op C niveau wordt opgeleid met als doel daar uniform en eenduidig invulling aan te geven. Ook is een toetskader toegevoegd dat overzichtelijk weergeeft wat de medewerker op welk moment in de opleiding moet beheersen. Het MT is het eens met de algemene lijn en richting. Vervolgafpraak: op inhoud verder afstemmen van de modules en bouwstenen, het benodigde aantal begeleiders etc. (is beschikbaar/kan geleverd worden wat er gevraagd wordt). Het plan wordt daarna via het RTO opnieuw aangeboden aan het MT. Het opleidingsplan wordt ook geagendeerd voor bespreking met de OC.	XXXXX
171107.6	B/A	Wendbaarheid in relatie tot werkverdeling: het MT heeft het document, waarin de managementafspraken beschreven staan, vastgesteld, met inachtneming van enkele aanpassingen. Ook het prioriterings- en werkverdelingskader voor het 4 ^e kwartaal 2017 is vastgesteld. Dit kader wordt als richtlijn gehanteerd. Vervolgafspraken: het aangepaste memo incl. de richtlijn voor prioritering/werkverdeling wordt: - door de MT leden besproken met de TL's - besproken met de OC.	XXXXX MT XXXXX
171107.7	B	Woordvoering: in het aangeboden memo staat beschreven hoe Toeslagen zijn input/bijdrage levert aan een op te stellen woordvoeringslijn (rollen en verantwoordelijkheden). Het MT heeft deze lijn vastgesteld.	√
171107.8	B	Inzet capaciteit Vraag – Uitval/Uitworp: afspraak is gemaakt dat in Leeuwarden de medewerkers die ingezet worden op Vraag overgaan naar Uitval/Uitworp. Dit wordt gecompenseerd door flexmedewerkers U/U in Den Haag in te gaan zetten op Vraag. Op 1 december 2017 moet deze omzetting geregeld zijn. Betrokken TL's, medewerkers en de OC zijn geïnformeerd.	√
171107.9	T	Gesprekscyclus Rijk: per 1 januari 2018 sluit de Belastingdienst aan op de Gesprekscyclus Rijk. Binnen Toeslagen wordt de implementatie geregeld door Op MT niveau is XXXXX eigenaar. In oktober zijn de TL's geïnformeerd over de veranderingen en de op te pakken activiteiten (afsluiten huidige cyclus en informeren medewerkers). Het MT stemt in met het voorstel, te weten MT meenemen in de veranderingen. Daarmee is fase 1 (toolset) van de implementatie afgerond. Fase 2 (skill- en mindset) start in 2018. Het MT stemt in met het voorstel (meetlatsessie in januari 2018 en vervolg M1 eigen teamleiders ondersteund door HR/project). Gesprekscyclus Rijk – implementatie Toeslagen wordt met de OC besproken in de Overlegvergadering november 2017.	√ XXXXX
171107.10	T/A	Ketensturing: op dit moment wordt nagedacht over de inrichting van het ketenbureau, ter ondersteuning van het ketenbestuur en de ketentafel. Op basis van het gevoerde gesprek wordt een voorstel gemaakt voor de inrichting en bezetting van het ketenbureau, ter bespreking in het MT.	XXXXX
171107.11	T	Terugkoppeling Directieteam Belastingdienst (DT BD) en Avondsessie: het MT is geïnformeerd over wat er in het DT BD besproken is. Het verslag van deze vergadering wordt na vaststelling gepubliceerd op de Beeldkrant. De Avondsessie stond in het teken van de Herijking Investeringsagenda.	√
171107.12	B	M-dag 10 november 2017 en 8 december 2017 en M-dagen 2018: het MT heeft het programma voor de M-dag 10 november vastge-	√

		steld. Ook heeft het MT besloten de M-dagen binnen het afgesproken kader en rekening houdend met de uitkomsten van de eind vorige jaar/begin dit jaar gehouden evaluatie voort te zetten.	
171107.13	T/A	Resultaten Oktoberfest: het MT is geïnformeerd over de resultaten van het Oktoberfest. Deze sessies hebben uiteindelijk 6 ideeën opgeleverd om mee aan de slag te gaan. Elk van die ideeën heeft een opdrachtgever op MT niveau nodig. Afspraak is gemaakt dat de MT leden bij degenen die uit de regieteam hebben deelgenomen de ideeën ophalen. XXX informeert nog of er een totaaloverzicht is gemaakt.	MT XXX
171107.14	B	Voordrachten bijzonder belonen: deze week informeren de TL's de medewerkers en zorgen zij voor verwerking in P-Direkt. Communicatie blijft beperkt tot in de teams, in lijn met de afspraak gemaakt in het MT BD.	√
		(P)Vertrouwelijke passages alleen voor het MT	
171107-1	T	Uit het DT BD: - Bijzonder belonen: afspraak gemaakt het overzicht niet te publiceren. Reden: AVG. - Toeslagenmemo – effect opgelegde besparing: na toelichting door XXXXX en Marjo Lamers heeft Jaap uiteindelijk beslist dat er tot 8 december 2017 nog medewerkers gemeld kunnen worden in lijn met de eerder gemaakte afspraak vast vervangt flex. Na die datum is dat niet meer mogelijk. Het deel van de formatie dat niet gevuld is op 8 december 2017 wordt ingevuld door middel van werving. Opleidingskosten worden niet vergoed. Wel is gevraagd om in kaart te brengen wat de kosten zijn van opnieuw opleiding ten gevolge van nu opgeleide overgekomen Switch medewerkers die weer gaan vertrekken. - 3 – 5 – 7 lijn voor managementfuncties is als kader herbevestigd. - vastlegging 3-gesprekken Switch: in een aantal VSO's staat mogelijk als einddatum 2020, wat betekent dat deze medewerkers op hun huidige werkplek kunnen blijven tot uitstroom. Wordt uitgezocht. - Medewerkertevredenheidsonderzoek: eerste beelden gedeeld. Toeslagen scoort behoorlijk rood. Rapporten komen deze week beschikbaar, na een eerste bericht van de DG.	√
171107-2	T	M-dagen: rode draad is leiderschap. Lijn voor de programma's M-dagen 2018 wordt: blik van buiten – leiderschap – inhoud. Voorbereidingsgroep: XXXXX en XXXXX vanuit het MT. In de M-dag november oproep TL's om zich aan te melden voor de voorbereidingsgroep. M-dag december: op het programma komen in ieder geval de uitkomsten van het medewerkertevredenheidsonderzoek en Verzuim.	√
171107-3	T	Verlengen uitzendkrachten: individuele afweging op basis van functioneren. Bij Bedrijfsvoering wordt nog uitgezocht of het beeld klopt dat het feitelijk om een administratieve verlenging gaat (we zitten niet een jaar aan een flexer vast, binnen de geldende afspraken kan er afscheid worden genomen, wanneer daar aanleiding toe is). TL's worden, tijdens de terugkoppeling MT, gevraagd om in kaart te brengen wie zij willen verlengen en voor hoe lang.	XXXXX
171107-4	T	Medewerkers Lccuwarden: Lccuwarden is onderdeel van het op te stellen O&F rapport.	√
171107-5	T	Opdrachten 3 ^e periode ORMIT traject: MT leden is gevraagd om na te denken of er opdrachten binnen Toeslagen zijn. Wordt opnieuw geagendeerd voor het MT overleg d.d. 28 november 2017.	MT
171107-6	T	Vragen n.a.v. C&F beraad: eigenaarschap budgetmodel: ☐ stemt af met XXX v. XXXXX Aanspreekpunt inrichting directieondersteuning = XXXXX.	☐

171107-7	T	10, 2e	√
171107-8	T		√
171107-9	T		√
		Bijeenkomst in Rotterdam op 8 november in het kader van de ontvlechting Bedrijfsvoering georganiseerd door C&F en SSO FMI. Is Toeslagen daarvan op de hoogte? Ja, er gaan verschillende mensen heen.	

¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



verslag

MT overleg Belastingdienst Toeslagen

Datum

22 november 2017

Datum vaststelling

28 november 2017

Auteur

XXX XXXXXXXX

Bijlagen

Geen

Omschrijving

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Vergaderdatum en -tijd

Dinsdag 21 november 2017 van 09.30 – 13.00 uur

Vergaderplaats

Kamer 3.27, kantoor Utrecht

Aanwezig

Afwezig

Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
171121.1	T/A	Verbeterpotentieel systeemwerking processen: in opdracht van het MT heeft Productieregie onderzoek gedaan naar het verbeterpotentieel. De uitkomsten van het onderzoek zijn gepresenteerd aan het MT. Het MT complimenteert Productieregie voor de heldere rapportage. Er is geen besluit genomen over een vervolg. Reden: naast de vandaag besproken opbrengst van het onderzoek Productieregie ligt er een plan van aanpak Handhavingsregie om toezicht/handhaving door te ontwikkelen en ligt er een opbrengst vanuit het Oktoberfest. Het MT beslist op een later moment welke acties er binnen Toeslagen uitgevoerd gaan worden. Het MT heeft een besluit genomen over de doorontwikkeling toezicht/handhaving. Gekozen is voor scenario 3. Dat scenario wordt nu uitgewerkt door Handhavingsregie in samenwerking met Productieregie, Bedrijfsvoering en business ontwikkeling. Uitgangspunten zijn dus: - Doorontwikkeling toezicht/handhaving moet uitgevoerd worden; - In principe mag de doorontwikkeling toezicht/handhaving niet ten koste gaan van lopende zaken; - Zodra duidelijk is welke capaciteit de doorontwikkeling toezicht/handhaving vraagt kan bepaald worden wat er daarnaast nog gerealiseerd kan worden. Afspraak is gemaakt dat de doorontwikkeling / optimalisatie van handhaving/toezicht projectmatig wordt uitgevoerd. Het MT neemt op korte termijn een besluit over de sturing hierop.	MT
171121.2	T/A	Hackathon: uitkomsten van de hackathon worden in de vorm van een experiment verder gebracht. Concreet wil dat zeggen dat er afspraken worden gemaakt met DUO en over resp. communicatie over toeslagen bij einde studie en begin werkver-	XXXXX √

		band. Op bestuurlijk niveau moet nog afstemming plaatsvinden. XXXXX neemt dit op zich.	
171121.3	T	Maandbeeld KPI's: niet besproken. Wordt opnieuw geagendeerd voor het MT overleg d.d. 28 november 2017.	√
171121.4	T	Uitgifte mobiele devices: memo is teruggenomen.	√
171121.5	T	Directieteam Belastingdienst d.d. 20 november 2017: het MT is geïnformeerd over relevante besprekpunten. Het verslag van dit overleg wordt na vaststelling gepubliceerd op intranet.	√
171121.6	T	Managementletter Toeslagen 1 ^e halfjaar 2017: geen bijzonderheden.	√
171121.7	T	Nieuwjaarsrecepties: in 2018 worden er op alle locaties recepties gehouden. In Den Haag op 9 januari 2018, in Utrecht op 11 januari 2018. In overleg met Heerlen en Leeuwarden wordt nog een datum geprikt.	√
		(P)Vertrouwelijke passages alleen voor het MT	
171121-1	T/A	Sturing op project Optimalisatie Handhaving: XXXXX en XXXXX stemmen af of XXX XXXXXXXX dit op zich kan nemen.	XXXXXX/ XXXXXX
171121-2	T	Vacature bepaling na 8 december 2017: XXXXX stelt voor ook de benodigde capaciteit voor het Stellateam (2 E'ers) hierin mee te nemen. Voorstel is niet overgenomen, omdat hier een afspraak over is gemaakt in het MT (XXXXXX en XXX leveren ieder één E'er).	√ XXXXXX/ XXX
171121-3	T/A	Gesprek met AP over BSN's huurders in relatie tot verhuurders: MT leden inventariseren wie er bij het gesprek met de AP aan zouden moeten sluiten, vanuit de inhoud. Namen worden aangeleverd bij XXX.	MT
171121-4	T	Nieuwjaarsrecepties: programma: MT-leden stellen voor om bijv. teams iets te laten zeggen over 2018. Dat 'iets' moet dan wel gekaderd worden.	√
171121-5	T	10, 2e	√

¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



verslag

MT overleg Belastingdienst Toeslagen

Datum

30 november 2017

Datum vaststelling

5 december 2017

Auteur

XXX XXXXXXXX

Bijlagen

Geen

Omschrijving

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Vergaderdatum en -tijd

Dinsdag 28 november 2017 van 12.00 – 15.00 uur

Vergaderplaats

Kamer 3.27, kantoor Utrecht

Aanwezig**Afwezig****Verslag**

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
171128.1	T	e Herkenning: afgelopen week contact gezocht met IV om ook het CNV toe te voegen. Dat lijkt zonder problemen uitgevoerd te kunnen worden. Hier wordt nog een laatste check op gedaan op bestuurlijk niveau. 171205: ligt binnen IV complex. XXXXX zoekt contact met 	XXXXX ✓ XXXXX
171128.2	T/A	Opleiden nieuwe instroom op C niveau: afspraak is gemaakt dat, na een laatste afstemming, de memo, besluitvormend wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 12 december 2017	XXXXX XXXXX ✓
171128.3	T	O&F rapport v 0.05: kort geleden is duidelijk geworden dat als peildatum 1 september 2017 wordt gehanteerd. Dit concept is onder grote druk tot stand gekomen. Compliment aan de schrijvers.	✓
171128.4	T	Sturing op doorontwikkeling Handhaving: XXX XXXXXXXX is bereid dit op zich te nemen.	✓
171128.5	T	E-capaciteit ten behoeve van het Stella team: eerder is afgesproken dat XXX en XXXXX er ieder voor zorgen dat er één E'er geleverd wordt. Tot op heden is deze capaciteit, die hard nodig is binnen het Stella team, nog niet geleverd. XXX en XXXXX stemmen dit onderling af.	XXX XXXXX ✓
171128.6	T	Maandbeeld KPI's: - afhandelen telefonische uitzoekopdrachten vindt nu plaats binnen 4 a 5 dagen. Dat moet terug naar maximaal 2 dagen. - schriftelijke uitzoekopdrachten: eerder is afgesproken dat bestede tijd anders verantwoord zou worden. Tot in oktober is dat echter niet gelukt. - Klacht: er is sprake van een dalende tendens qua voorraad. Daar tegenover staat dat ook de bezetting is teruggelopen. - Kwaliteit uitval TSL: oorzaak is niet bekend.	✓
171128.7	T	Resultaat Verzuimanalyse: het aangeboden stuk is ter informatie en ter kennisname bedoeld. Hier komt nog een aanvulling op. Het memo incl. de nog op te leveren aanvulling wordt geagendeerd voor de M-dag d.d. 8 december 2017.	✓
171128.8	T	Overgang medewerkers PDB naar Toeslagen: in dit memo staat het proces beschreven. Het MT heeft dit memo, behoudens een	✓

		enkele kleine wijziging/aanvulling vastgesteld.	
171128.9	T	TL vacatures: de interdepartementale openstelling heeft, na de briefselectie, geleid tot 8 kandidaten. Deze week worden de gesprekken gevoerd.	√
171128.10	T	Bezoek Nationale Ombudsman vrijdag 24 november jl.: thema voor dit bezoek was: Meer maatwerk. Aan de NOM 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 NOM was erg positief over deze ontwikkelingen, en ook over het feit dat Toeslagen gerelateerde klachten sterk zijn afgenomen. De klachtcoördinatoren () werden gecompimenteerd voor de manier waarop er wordt samengewerkt met de NO.	√
171128.11	T	Uitkomsten medewerkeronderzoek: de uitkomsten worden op dinsdag 5 december 2017 besproken door het MT. Basis is dan een presentatie van de Toeslagen brede uitkomsten door B/CKC. Na deze MT bespreking worden de uitkomsten door het management besproken tijdens de M-dag op 8 december 2017. Tijdens de M-dag wordt een start gemaakt met het opstellen van een actieplan.	√
171128.12	T	Budgetaanvragen Werkstroombesturing en Gegevensfundament naar aanleiding van de Herijking Investeringsagenda: het gevraagde budget voor BPM wordt gefaseerd vrijgegeven. De aanvraag voor het Gegevensfundament is niet goedgekeurd. De DG heeft uitgesproken dat hij vindt dat het benodigde budget voor het Gegevensfundament Toeslagen wel beschikbaar moet komen. Control en Financiën (C&F) onderzoekt hoe dit te financieren is.	√
		(P)Vertrouwelijke passages alleen voor het MT	
171128-1	T	Opleiden nieuwe instroom op C niveau: het leveren van begeleiders loopt moeizaam. Ook moet afgestemd worden wanneer het Bezwaarteam van over kan nemen en naar het Opleidingsteam kan (onderling lijken hier al afspraken over gemaakte te hebben).	MT
171128-2	T/A	O&F rapport: - Productiedeel: E- en F-capaciteit moet toegewezen worden aan teams. Dat kan pas gedaan worden na afronding evaluatie IST. Dan wordt ook duidelijk of en hoe groot het tekort is aan E- en F-capaciteit. Werving staat overigens los van het O&F rapport. - Toegevoegd wordt: afhandelen telefonische vragen tweede lijn. - Regieteams: beschrijven wat er al staat/wat we al hebben als het gaat om ketensturing. - Overzichten zijn per team opgenomen. FGR functies die bezet waren bij de invoering FGR staan hierin op naam beschreven. Functies die niet bezet waren staan er niet in met een FGR benaming. Daarnaast is er ook geen FGR benaming voor de MT leden. - Cultuurparagraaf: het MT stelt dat daar vooral in opgeschreven moet worden wat het MT daar in wil hebben. In de uitvoeringsparagraaf wordt beschreven hoe dat vervolgens gerealiseerd. Afspraak is dat deze paragraaf voor het volgende MT overleg wordt geagendeerd met als doel een goede beschrijving van de kern. - Directie ondersteuning: het MT heeft vastgesteld dat het gaat om een hoogwaardige adviesfunctie. Rollen die we wel willen behouden, maar binnen die context niet thuishoren binnen Directie-ondersteuning worden langs de lijn van het werk in onze organisatie gepositioneerd. Afsproken is dat XXXXX informeert over deze lijn en dat XXXXX datzelfde doet richting - Vraagarticulatie: vindt plaats vanuit de portefeuilles (nu kwadranten genoemd).	√ MT XXXXX XXXXX

		- Ketensturing: richten op 1^e kwartaal 2018 afronden. - Besturingsmodel: wijzigt. Nu 4 kwadranten. Dat worden 6 portefeuilles. Het MT wordt ondersteund vanuit die portefeuilles. - IM ontvlechting uit Toeslagen naar IV en het weer terug leveren functies die bij de business horen door IV: buiten beschouwing laten in het O&F rapport; alleen de feitelijke situatie beschrijven. - Vaktechniek: invulling wordt vorm gegeven in het 1^e halfjaar 2018. [redacted] neemt in zijn rol als controller van het dienst-onderdeel Toeslagen deel aan de MT overleggen. Het MT stelt vast dat het belangrijk is om op korte termijn de gewenste formatie te bespreken.	
171128-2	T	Startconferentie keten Gegevens: bijgewoond door XXX. Deze keten staat nog echt aan het begin van de inrichting. In de zijlijn van deze conferentie is contact gelegd met [redacted] over gegevens irt gebruik gegevens door Toeslagen. Afspraak is gemaakt dat XXXXX en XXX een overleg plannen met [redacted]	XXX √
171128-3	T	Collegiale uitnodiging ontvangen van Douane om met hen van gedachten te wisselen over Agile werken, met name de rol van de business owner daarin. Afspraak is dat aan deze uitnodiging gehoor wordt gegeven. XXX legt contact.	XXX √
171128-4	T	Ketenjaarplan: sec ter info aangeboden. Streven is dit plan te agenderen voor de ketentafel d.d. 18 december 2017.	√
171128-5	T	'Uurtje van de baas': alleen voor vaste medewerkers is de lijn van de BD. Daar moeten we bij aansluiten. Dit jaar is dit recht alleen van toepassing op 5 december 2017.	√

¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



verslag

MT overleg Belastingdienst Toeslagen

Datum
8 december 2017

Datum vaststelling
12 december 2017

Auteur
XXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

Omschrijving

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Vergaderdatum en -tijd

Dinsdag 5 december 2017 van 09.30 – 15.00 uur

Vergaderplaats

Kamer 3.23 kantoor Utrecht

Aanwezig

Afwezig

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
171205.1	T/A	Resultaten medewerker onderzoek: de resultaten zijn gepresenteerd en waar nodig toegelicht door [redacted] en [redacted] van B/CKC. Duidelijk is dat er veel ruimte is voor verbetering. Het MT bespreekt de uitkomsten op vrijdag 8 december 2017 met de TL's. Doel van die bespreking is om gezamenlijk vast te stellen welke verbeterpunten er in ieder geval opgepakt gaan worden.	MT
171205.2	T	Huurtoeslag recreatiewoningen: de Nationale Ombudsman heeft aangekondigd dat hij hier een vooronderzoek naar gaat doen.	✓
171205.3	T/A	Evaluatie IST en Fraude: het MT heeft het concept rapport 'Evaluatie van enkele maatregelen ter voorkoming van fouten en bestrijden van mogelijke fraude' besproken. [redacted], die de evaluatie heeft uitgevoerd, heeft waar nodig voor toelichting gezorgd. Het MT heeft haar geconcludeerd voor de manier waarop zij het onderzoek heeft uitgevoerd en de manier waarop zij haar bevindingen en adviezen heeft verwoord. Deze week wordt de laatste feedback verwerkt en wordt er nog een gesprek gevoerd met Productieregie. De definitieve versie wordt aangeboden voor het MT overleg d.d. 12 december 2017. 171208: de definitieve versie is ter besluitvorming aangeboden voor het MT overleg d.d. 12 december 2017.	XXXXX ✓
171205.4	T	Verlofuren: het MT vraagt aandacht voor de verlofuren. Conform de nieuwe regels moeten verlofuren binnen een bepaalde periode gebruikt worden. In het verlofoverzicht in P-Direkt zie je in één oogopslag welk verlof gebruikt kan worden tot 31 december 2017.	✓
171205.5	T/A	Jaarcontract 2018: afspraak is dat de laatste op- en/of aanmerkingen uiterlijk donderdag 7 december 2017 kenbaar worden gemaakt. Op 8 december 2017 wordt het Jaarcontract 2018 naar 'Den Haag' gestuurd. Streven is dat de contracten nog dit jaar ondertekend worden. 171212: Het Jaarcontract 2018 is ingestuurd.	MT ✓
171205.6	T	Implementatieplan AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming): wordt op 12 december 2017 besluitvormend geagen-	✓

		deerd.	
171205.7	T	10, 2e	√
171205.8	T	Terugkoppeling Directieteam Belastingdienst d.d. 4 december 2017: het MT is geïnformeerd over de besproken onderwerpen. Eén van die onderwerpen was: de BC's 'maandelijks achteraf betalen' en 'muteren voor de burger'. Deze BC's zijn toegezegd in vervolg op de Beleidsdoorlichting Toeslagen. Het verslag van het DT BD wordt na vaststelling gepubliceerd op intranet.	√
171205.9	T/A	Organisatie en Formatierapport (O&F rapport): [] is aangesloten bij dit agendapunt. Stand van zaken is besproken, waarbij specifiek is ingegaan op de in te vullen cultuurparagraaf. Conform de eerder vastgestelde aanpak is afgesproken dat de cultuurparagraaf verder wordt uitgewerkt en daarna ter bespreking wordt geagendeerd voor het MT.	Stuurgroep O&F √
171205.10	T	Topstructuur in relatie tot Toeslagen: eindrapport van het traject, ondersteund door Ten Have, waarin in kaart is gebracht wat er moet gebeuren in relatie tot de Topstructuur, is opgeleverd. Hoofddijn wordt op vrijdag 8 december 2017 besproken tijdens de M-dag.	√
		(P)Vertrouwelijke passages alleen voor het MT	
171205-1	T	Medewerker onderzoek: speerpunten voor 2018 moeten in ieder geval zijn Verzuim en Uitkomsten medewerker onderzoek. Wat het medewerker onderzoek betreft: bepalen waar beïnvloeding mogelijk is en daar gerichte aandacht op zetten. In de communicatie moet dit een doorlopend aandachtspunt zijn in 2018.	√
171205-2	T/A	E-capaciteit voor Stella team: afspraak is gemaakt dat XXXXX en XXX beiden zorgen dat er een E'er beschikbaar komt voor het Stella team. Gezien de gang van zaken is benadrukt dat het belangrijk is dat gemaakte afspraken worden nagekomen en dat het MT elkaar goed informeert wanneer een situatie anders wordt. XXXXX gaat na of het leveren van een tweede E'er nog nodig is (een E'er vanuit IST is inmiddels geleverd en vanuit BelCentrum is extra C capaciteit ingezet). 171212: Op dit moment is er voldoende capaciteit. Mocht daar verandering in komen, dan wordt er een beroep gedaan op XXX, om te zorgen dat er een E'er beschikbaar wordt gesteld.	XXXXXX √
171205-3	T	Vergaderdag DT BD wijzigt mogelijk in donderdag.	√
171205-4	T	10, 2e	MT √

171205-5	T	10, 2e	✓
171205-6	T/A	Gesprek AP (BSN's – verhuurders): XXXXX gaat dit gesprek voeren samen met minimaal 2 inhoudelijk deskundigen. Hij informeert [] (DGBel).	✓
171205-7	T/A	eHerkenning: vanuit IV bericht ontvangen dat het machtigen van ook het CNV te risicovol is, mede omdat de CNV omgeving niet bekend is. XXXXX legt contact met [] met de vraag aan haar om contact te zoeken.	XXXXX ✓
171205-8	T/A	O&F – cultuur en leiderschap: in het O&F wordt gerelateerd aan de doelstelling Jaarcontract 2018 op leidinggeven hoog over kernachtig opgeschreven naar welke cultuur het MT streeft, hoe daarop gestuurd wordt en wat dit betekent in relatie tot leidinggeven. XXXXX, XXXXX en [] werken voor en bieden de paragraaf daarna ter bespreking aan het MT aan.	XXXXX XXXXX ✓
171205-9	T/A	Ten Have – Eindrapport: naar aanleiding van ontvangen mail van XXXXX is vastgesteld dat haar waarneming juist is. Het verdelen van taken/portefeuilles moet gedaan worden door het voltallige MT, dus samen en in overleg met XXXXX. XXXXX legt hierover contact met XXXXX. Afspraak: MT dag 19 december 2017 wordt besteed aan het bespreken van de vervolgstappen in relatie tot het eindrapport.	XXXXX

¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



verslag

MT overleg Belastingdienst Toeslagen

Datum

12 december 2017

Datum vaststelling

Auteur

XXX XXXXXXXX

Bijlagen

Geen

Omschrijving

CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Vergaderdatum en -tijd

Dinsdag 12 december 2017 van 09.30 – 12.30 uur

Vergaderplaats

Kamer 3.23 kantoor Utrecht

Aanwezig

Afwezig

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
171212.1	T/A	Medewerkeronderzoek: het MT maakt een actieplan, waarin input van de TL's wordt meegenomen. In het op te stellen actieplan wordt ook de verzuimaanpak meegenomen. Aan de TL's wordt gevraagd om input, die komt uit het bespreken van de resultaten met het eigen team, uiterlijk half januari 2017 bij hun M1'er in te leveren.	MT
171212.2	T/A	Evaluatie IST en Fraude: afgelopen week is de laatste feed back ik het rapport verwerkt en zijn er enkele tekstuele aanpassingen gedaan. Daarmee ligt nu de definitieve versie ter bespreking voor. De hierin opgenomen conclusies en aanbevelingen worden onderschreven. Het rapport wordt nu aangeboden aan de regieteamleiders met de vraag of het geschetste beeld wordt gedeeld en zo ja het MT te adviseren op de implementeerbaarheid van de conclusie en aanbevelingen. Op basis van dit advies zal het MT een besluit nemen over het vervolg. Bespreking met de OC vindt plaats in de Overlegvergadering van januari 2018. Voor dat overleg bespreekt de OC het rapport intern.	XXXXX
171212.3	B/A	Huurtoeslag chronisch zieken/gehandicapten (M31): de melding M31 is gekoppeld aan het object. Dat betekent wanneer de chronisch zieke/gehandicapte verhuist er sprake blijft extra huurtoeslag. Het gaat hier om een bekende onvolkomenheid uit de conversie die nu recht gezet wordt. Het RTO adviseert conform het voorgestelde besluit. Het MT besluit conform het voorstel. Dat betekent dat de herstelactie wordt uitgevoerd voor de januari betaling met terugwerken de kracht tot 1 januari 2018. Aan Bedrijfsvoering wordt gevraagd een check te doen op de voorgestelde oplossing in relatie tot AVG.	√ XXX
171212.4	B	Implementatieplan AVG: in dit plan is zijn de ontvangen op- en aanmerkingen van de regieteamleiders verwerkt. Het implementatieplan sluit aan bij de door het programma geformuleerde KPI's.	

		Het MT heeft het implementatieplan vastgesteld en complimenteert de opstellers. XXXXX agendeert het implementatieplan informatief voor de ke-tentafel Toeslagen d.d. 18 december 2017.	
171212.5	T/A	Convenantenprotocol 1 POBR: is besproken door de regieteamleiders. De regieteamleiders komen niet tot een eenduidig advies. Vraag is of er juridisch gezien wel ruimte is om het convenant aan te passen zoals wordt voorgesteld. Afgesproken is dat er een gesprek wordt gepland tussen enkele MT leden, XXX van XXXXX, [redacted]	XXXXX
171212.6	T	O&F rapport: in de week van 18 december 2017 moet een 0.8 versie opgeleverd worden. De 0.6 versie is op 7 december jl. besproken met de VBC (Vorbereidingscommissie). De VBC brengt te zijner tijd advies uit op de 1.0 versie. Het MT heeft de actuele stand van zaken besproken.	
171212.7	T/A	Opleiden C medewerkers binnen Toeslagen: het stuk zoals eerder besproken is er op gericht dat nieuwe medewerkers begrijpen hoe onze processen werken. Dat begrip krijgen zij door een aantal modules te doorlopen. Aan het eind van de opleiding wordt bepaald in welk proces de medewerkers worden ingezet op basis van een individuele toets. In de uitvoering is behoefte aan een tweede TL en ligt er een vraag om vaste begeleiders aan te wijzen. Het MT komt hieraan tegemoet. Met Bedrijfsvoering wordt besproken hoe opgeleide medewerkers uitstromen in het reguliere proces. Het memo Opleiden wordt als vast te stellen beleidsdocument geagendeerd voor het MT d.d. 19 december 2017 (MT dag).	MT XXXXX
171212.8	T/A	Evaluatie Bijzonder belonen: niet besproken. Aan Bedrijfsvoering wordt gevraagd de ervaringen/bevindingen opgedaan in de uitvoering aan te leveren. Onderwerp wordt opnieuw geagendeerd voor het MT overleg d.d. 9 januari 2018.	XXXXX
171212.9	T	Terugblik M-dag 8 december 2017: het MT kijkt terug op een goede dag. Medewerkeronderzoek en ziekteverzuim krijgen aandacht in een door het MT op te stellen actieplan, waarvoor ook input van de TL's wordt gevraagd. Werkoverleg krijgt een vervolg in samenspraak met de OC.	√
171212.10	T	Voortgangsrapportage Investeringsagenda: is nu ter informatie aangeboden. Voornemen is deze rapportage in de toekomst vóór verzending aan te bieden.	√
		(P) Vertrouwelijke passages alleen voor het MT	
171212-1	T/A	Recreatiewoningen: deze week moet de reactie op de brief van de Nationale Ombudsman verzonden worden door tussenkomst van het MT aan DGBel gestuurd worden. Afspraak XXXXX stuurt er op dat deze reactie uiterlijk a.s. donderdag aan hem en XXXXX wordt opgeleverd ter verzending aan DGBel.	XXXXX
171212-2	T/A	Autoriteit Persoonsgegevens: aan de AP moet een antwoord gestuurd worden op een datalek melding. Hier geldt hetzelfde, t.w.: deze week moet het antwoord door tussenkomst van het MT aan Den Haag gestuurd worden. XXXXX stuurt hier op.	XXXXX
171212-3	T	Capaciteit Stella team: voor nu is er voldoende capaciteit. Komt daar verandering in, dan wordt XXX benaderd om een E'er beschikbaar te stellen.	√
171212-4	T	eHerkenning: XXX heeft nog geen antwoord van [redacted]. Vraag is ook of [redacted] wel goed is geïnformeerd. XXXXX is door [redacted] benaderd. Zij stelt voor om een signaal bij de DG te leggen. XXXXX neemt contact op met [redacted]	√
171212-5	T	10, 2e [redacted]	√
171212-6	T	[redacted]	√

		10, 2e	
171212-7	T	AVG: [] kan t/m mei 2018 op AVG ingezet worden door Toeslagen.	√
171212-8	T/A	O&F rapport – Cultuur- en leiderschap: deze paragraaf moet aansluiten op wat er in de topstructuur beschreven staat over cultuur en leiderschap. In de uitvoering is ruimte voor eigen accenten. Keuze is gemaakt om alle thema's te beschrijven. Geborgd moet worden dat er consistentie in zit en dat het que volgorde goed op elkaar aansluit. In de huidige tekst wordt niet ingegaan op wat er allemaal gedaan is en wordt als het gaat om leiderschap. Het beeld kan ontstaan dat er nu iets anders komt, terwijl dat niet zo is. Afspraak is gemaakt dat in de tekst, zowel in de inleiding als in de tekst onder gewenst leiderschapsprofiel, verbinding wordt gemaakt met de leiderschapsvisie Toeslagen waar de afgelopen jaren mee aan het werk is geweest. [] levert een gewijzigd tekstvoorstel op.	XXXXX
171212-9	T/A	M-dag 8 december 2017: TL's zijn ontevreden. Die ontevredenheid zit vooral op: aandacht, informatie en betrokken zijn/worden. Aantekeningen uit de gesprekken in de subgroepen worden toegestuurd aan XXX. Voor de voorbereiding M-dagen hebben [] zich gemeld. Zij vormen samen met XXXXX en XXXXX de voorbereidingsgroep.	MT
171212-10	T/A	Inzet beschikbare TL's capaciteit: in het kader van de afgelopen selectiegesprekken moet in kaart gebracht worden welke plekken met prioriteit ingevuld moeten worden en of dat kan door een nieuw geselecteerde TL of dat er een schuif nodig is. Een andere vraag is hoeveel LWP er kunnen zijn. Een TL op een LWP vraagt veel begeleiding. Moet dus zorgvuldig bekeken worden. Afspraak: onderwerp van gesprek MT dag d.d. 19 december 2017. Voor dat overleg wordt een overzicht van vacante plekken aangeleverd.	XXXXX
171212-11	T	10, 2e	XXXXX of XXXXX
171212-12	T		XXXXX √
171212-13	T/A	Afspraak gemaakt dat alle vergaderstukken voorzien moeten zijn van een aanbiedingsformulier. Voorlopig wordt daarvoor het huidige aanbiedingsformulier gebruikt.	MT

¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie.



verslag

MT overleg Belastingdienst Toeslagen

Datum

9 januari 2018

Datum vaststelling**Auteur**

XXX XXXXXXXX

Bijlagen

Geen

Omschrijving

CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Vergaderdatum en -tijd

Dinsdag 9 januari 2018 van 09.30 – 13.00 uur

Vergaderplaats

Kamer 3.23 kantoor Utrecht

Aanwezig**Afwezig****Verslag**

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
		<i>In dit eerste MT verslag van 2018 staan eerst enkele besluiten genomen tijdens de MT dag d.d. 19 december 2017 opgenomen.</i>	
171219.1	B	Versneld vernieuwen: het MT heeft de voorgestelde aanpak (onderwerpen, werkwijze en communicatieplan) vastgesteld. Op MT niveau is XXXXXX verantwoordelijk. Zij zoekt daarin intensieve samenwerking met XXXX. Vervolg: er wordt een planning opgesteld voor de uitvoering. XXXXXX neemt het initiatief om de aanpak Versneld vernieuwen af te stemmen met onze stakeholders in- en extern, waaronder de ADR.	√ XXXXXX
171219.2	B	Toezicht planning januari t/m april 2018: deze planning is vastgesteld. Over de uitvoering wordt conform afspraak gerapporteerd.	√
171219.3	B	Opleiden vaste en flexmedewerkers op C-niveau: de opleidingsaanpak incl. het toetskader is vastgesteld door het MT. De aanpak wordt geagendeerd voor bespreking met de OC in de overlegvergadering van 26 januari 2018.	√
171219.4	B	Wet banenafspraken en quotumregeling: het MT stemt in met het voorstel. Dat betekent dat er in 2018 vijf medewerkers die vallen binnen de doelgroep worden geworven. Deze medewerkers gaan in teamverband een nog nader vast te stellen pakket van werkzaamheden uitvoeren. In overleg met de projectleider Belastingdienst worden er eveneens nadere afspraken gemaakt over hoe deze medewerkers te begeleiden/aan te sturen. Die capaciteit is op dit moment niet beschikbaar binnen Toeslagen.	XXXXXX
180109.1	T	Peuterspeelzalen in relatie tot kinderopvangtoeslag: per 1 januari 2018 is er sprake van gewijzigde wet- en regelgeving. Het met SZW en de branche (waaronder BOINK) afgestemde communicatietraject is tijdig gestart. In de pers staan nu berichten dat veel ouders niet op de hoogte waren en daar nu door gedupeerd zijn. Intern is van die onrust weinig merkbaar. Er komen bijv. niet extreem veel telefonische vragen e.d. binnen. Berichten in de pers zullen ongetwijfeld spin off krijgen in de vorm van Kamervragen.	√

180109.2	T	Huurtoeslag in geval van recreatiewoning: door de Ombudsman vragen gesteld. Die vragen zijn beantwoord. Of er een nader onderzoek door hem wordt ingesteld is nog niet bekend.	√
180109.3	T	10. 29 er zijn nieuwe vragen gesteld op grond waarvan een heroverweging van een aantal bezwaar en beroepschriften is uitgevoerd.	√
180109.4	T	Verworven recht: in het MAC proces is een aantal posten, waarbij sprake is van verworven recht, mogelijk niet juist verwerkt. Productieregie analyseert wat er precies speelt en stelt op basis daarvan een behandelvoorstel op. Dit memo wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 16 januari 2018.	√
180109.5	T	Projectboard Stroomlijnen Rood – Blauw: het MT is geïnformeerd over wat er besproken is. Wat de Beslagvrije voet betreft komt er nog een memo naar het MT Toeslagen dat de mitigerende maatregelen beschrijft. Op 30 januari a.s. is er een PI event specifiek in relatie tot wat er nog moet gebeuren om de invoering mogelijk te maken. Het is belangrijk dat Toeslagen daarin participeert.	√
180109.6	T	Ketentafel Interactie: het MT is geïnformeerd over wat er besproken is in dat overleg.	√
180109.7	T/A	Stand van zaken selectie Teamleiders: actuele stand van zaken is besproken. Duidelijk is dat er nog steeds sprake is van TL vacatures op het moment dat de lopende selectie is afgerond. Afspraak is gemaakt dat XXXXXX de vacature TL aanmeldt voor hernieuwde openstelling.	XXXXXX
180109.8	T/A	Uitval/Uitworp: in dit proces is dringend behoefte aan E-capaciteit. XXXXXX legt contact met HR om te bespreken hoe dit het best opgelost kan worden, óf intern óf werving.	XXXXXX
180109.9	T	O&F rapport Toeslagen: op de 0.8 versie is een review gedaan door het review team. Het verslag van deze review is ontvangen. De 0.8 versie is op 8 januari 2018 besproken met de Voorbereidingscommissie Primair proces Toeslagen. Streven is de 1.0 versie in maart op te leveren.	√
180109.10	T	Bezoeken: op woensdag 17 januari 2018 brengt de pSG (Han van Gelder) een bezoek aan Toeslagen. Op donderdag 18 januari 2018 komt een delegatie van DGFZ een vervolgbezoek brengen. Op maandag 19 maart 2018 komt de Staatssecretaris Financiën (Menno Snel) een kennismakingsbezoek brengen.	√
180109.11	T/A	Medewerkeronderzoek 2017: op basis van de beschikbare informatie (het onderzoek zelf, de resultaten M-dag 8 december 2017 en de bespreking van het rapport in de teams) wordt een plan van aanpak opgesteld door XXXXXX, in samenwerking met een aantal teamleiders. Dit plan wordt, na bespreking met de OC, door het management besproken tijdens de M dag op 30 januari 2018.	XXXXXX
180109.12	T	Bedrijfsarts: Toeslagen heeft met ingang van 8 januari 2018 een nieuwe bedrijfsarts, te weten [redacted]	√
180109.13	B/T	Opdracht Verkenning migratie datafundament Toeslagen van AWS naar SAS Grid: het MT is het eens met de omschrijving van de opdracht tot het verkennen van deze migratie. Medio februari worden de uitkomsten ter bespreking aangeboden samen met de in november vastgestelde scenario's betreffende het Datafundament Toeslagen.	√
180109.14	T	Actualiseren Te beschermen belangen: deze actualisatie moet uitgevoerd worden. Inhoudelijke bespreking vindt plaats in het MT overleg d.d. 16 januari 2018.	√
180109.15	T	Huisvesting: van B/CFD is bericht ontvangen dat er een fors aantal werkplekken ingeleverd moet worden. Bedrijfsvoering heeft op basis daarvan een nieuw huisvestingsplan gemaakt en dat aan de TL's toegestuurd. TL's kunnen daarover in gesprek gaan met Bedrijfsvoering ([redacted]). Blijkt dat er sprake is van geschilpunten waar zij samen niet uit komen dan worden die voorgelegd aan het MT om een besluit te nemen.	√

180109.16	B	MT overleg in 2018: het MT heeft besloten dat er in 2018 1x per 2 weken een formeel MT overleg wordt gehouden. De tussenliggende dinsdagen wordt er informeel vergaderd. XXX zorgt dat het vergaderschema hier op wordt aangepast.	√
		(P)vertrouwelijke passages alleen voor het MT	
180109-1	T/A		√
			XXX
			XXXXXX
180109-2	T		√
180109-3	T		√
180109-4	T		√
180109-5	T	Naar aanleiding van een vraag van de gemeente Amsterdam over verbetering van de basisadministraties heeft XXX contact met hen gezocht. Er zijn geen vervolgspraken gemaakt.	√
180109-6	T	Uitje management: afspraak is gemaakt dat de M-dag d.d. 30 januari 2018 wordt afgesloten met een etentje.	√
180109-7	T	Verlenging uitzendkrachten: de OR B&T heeft gevraagd om een adviesaanvraag. Deze is ingediend. Op een adviesaanvraag van CAP heeft de OR B&T onlangs negatief geadviseerd. Dat gaan zij mogelijk ook doen op onze adviesaanvraag. A.s. maandag staat een afspraak gepland tussen Jaap, [] XXXXX over dit item.	√
180109-8	T/A	Meetlatsessie Gesprekscyclus Rijk: afspraak is gemaakt deze sessie te houden tijdens een MT dag. XXXXXX stemt dit met [] en [] af. In principe wordt de MT dag van januari (de 23 ^e) hiervoor gebruikt.	XXXXXX
180109-9	T	Concerndirectie IV en Databeheersing: voor deze directie is een kwartiermaker/beoogd directeur benoemd (zie Beeldkrantbericht d.d. 4 januari 2018). Dat betekent dat [] vanaf medio februari 2018 haar plek in het MT Toeslagen weer	√

¹: nummering is als volgt ingesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie.



verslag

MT overleg Belastingdienst Toeslagen

Datum
9 januari 2018

Datum vaststelling

Auteur
XXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Donderdag 18 januari 2018 09.00 – 11.00 uur
Kamer 3.23 kantoor Utrecht

Afwezig

Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
180118.1	T	3e Viermaandsrapportage 2017 Toeslagen: Tekst is iets aangepast. Hier zag men een risico in i.v.m. systematiek. Hij wordt 15 februari met jaap besproken.	√
180118.2	A	Rijkstraineeship: de vraag is of Toeslagen plaats heeft om een trainee te huisvesten. Qua opdrachten (vaktechniek, greenhouse) zijn er genoeg mogelijkheden. Zorgen zitten in het juist kunnen begeleiden van de trainee, dit moet zorgvuldig gedaan worden. De vraag terug naar RTO, het MT zou graag een trainee binnen Toeslagen willen plaatsen. MT wil eerst weten is het haalbaar en kan de begeleiding zorgvuldig neergezet worden. 10, 2e	XXXXXX
180118.3	A	Actualiseren te beschermen belangen: het betreft hier een procesafpraak, er is een nieuw kader vastgesteld. Toeslagen zal dit kader moeten gaan toepassen.	XXXXX
180118.4	B	Huurtoeslag - Verworven recht: sluit aan om verdere toelichting te geven. Eerder al memo geschreven over het probleem, nu is de vraag wat gaan we doen met de oude situaties 2017 en eerder. Hoeveel situaties het gaat betreffen is nog niet bekend, wordt nog bekend gemaakt. Besluit MT: advies van scenario 2 volgen, daar waar wij het hadden kunnen weten vorderen we niet terug, daar waar het niet aan BT ligt dan wel terugvorderen. MT geeft aan dat elke situatie maatwerk zal betreffen, situaties waarbij het meerdere jaren betreft extra zorgvuldig behandelen. Elk persoon wie dit betreft zal telefonisch ingelicht moeten worden, daarnaast zal een brief ter bevestiging gestuurd gaan worden waarin alles nog een keer uitgelegd staat. Dit kan dan meegenomen worden in de woordvoeringslijn, die nog opgesteld moet worden. MT wil na een aantal weken een stavaza om te zien waar tegenaan gelopen wordt.	√
180118.5	T	Terugkoppeling DT BD 15 januari Overheersend hoe men nu verder moet gaan met de herijking na het rapport Berenschot. De agenda punten erna waren hier een	√

		vervolg op. Het gaat hier om 6 enorme trajecten. Advies luidt hier wel mee door te gaan, maar te temporiseren, 1 traject prominenter maken.	
180118.6	T	Terugkoppeling Top 25: Die vindt vanavond 18 januari plaats, op volgende MT overleg laten terugkomen. Zal gaan over Missie/visie belastingdienst en over de cultuur.	√
180118.7	T	Terugblik bezoek plv. SG, bezoek DGFZ Han van Gelder heeft veel interesse getoond, 2 invalshoeken hoe goed de zaken bij toeslagen gaan, D&A zorgen over de toepassing. Na het bezoek was er voor Han geen zorgen meer over Data gebruiken etc. hier binnen toeslagen. DGFZ komt op een later moment op bezoek. [] heeft presentatie en toelichting gegeven over toezicht en handhaving, dit is zeer positief ontvangen.	√
180118.8	T	Terugblik top 200 Centraal stond het medewerkerstevredenheid onderzoek, goede gesprekken gevoerd. Men schrok omdat er laag gescoord wordt op resultaatgerichtheid. Werkdruk scoorde ook laag. Vraag is of het onderzoek dit jaar weer in september uitzetten verstandig is, uitstel is geen goed teken tegenover de medewerkers. September is enigszins aan de korte kant om wijzigingen goed door gevoerd te hebben.	√
180118.9	I	Integraal vrijgave overzicht release 2018 Ter info; Geen vragen en/of opmerkingen	√
180118.10	I	Voortgangsrapportage IA Toeslagen december 2017 - Ter info: XXXXX heeft de rapportage commentarieert, daarna is hij vanuit de mailbox van XXXXX verstuurd.	√
180118.11	B	Vergaderoverzicht 2018; in de weken dat er een M-dag is, het MT overleg ipv de maandag naar de woensdag verplaatsen. De rest is akkoord.	XXXXXX
180118.12	A	Uitvoeren Het Nieuwe Werken / Plaats- en tijdsafhankelijk werken: de gestelde vraag is of uitzendkrachten thuis mogen werken en onder welke voorwaarden. Inventariseren welke richtlijnen er nu gehanteerd worden door de teamleiders m.b.t. het thuis werken. Zodra inventarisatie is afgerond komt dit terug in het MT overleg om dit meningsvormend te bespreken.	Allen
180118.13	T	Verlengingen UZK - terugkoppeling gesprek met Jaap en Douwe 15 januari: OR wil graag een adviesvraag hierop krijgen, zij willen kijken naar de toepassing van de wet. Jaap/[] gaan een tekst schrijven, zij sturen dit naar XXXXX zodat hij kan zien welke lijn er gevolgd wordt. Vanuit Toeslagen gaat BV samen met de OR en OC in overleg om een beeld te krijgen hoe Toeslagen UZK in zetten.	√
180118.14	A	Deelname 17e ICT Topseminar: Mogelijke deelnemer [] []	XXXXX
180118.15	I	Overzicht business owners op de verschillende bestuursniveaus - Ter info: Dit betreft een actualisatie. Als [] vertrekt neemt [] zijn zaken waar als business owner.	√
180118.16	T/A	10, 2e	Allen

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

¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Toeslagen
Belastingdienst

ststelling

verslag

MT Overleg

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 7 februari 2018 09.30 – 12.30 uur
3.23

Afwezig

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
180206.1	T	Handhavingsplan: Het plan is afgestemd met de teams en de regieteams, het plan is geschreven vanuit ontwikkeling die men wil maken. Men gaat nu starten met het maken van werkplannen vanuit alle disciplines. Terugblik over de afgelopen jaren laat duidelijk zien dat er groei in zit, het schetst ook het beeld dat veranderingen niet ineens gaan plaats vinden en dat hiervoor meerdere jaren nodig zullen zijn. Dit jaar zal voor het eerst een effectmeting over het totaal plaatje gemaakt gaan worden. MT vraagt of het mogelijk is dat er nog iets toegevoegd wordt in het plan over het objectgericht toezicht en de BAG. Besluit MT: Plan is vastgesteld, zodra de eventuele wijzigingen/aanvullingen met bovenstaande zijn doorgevoerd ziet het MT graag het handhavingsplan nogmaals voorbij komen.	XXXXXX
180206.2	T	Voortgang AVG: AVG loopt ruim op schema. Nu wordt aan het MT gevraagd of zij mensen kunnen aanwijzen om de 25 processen zoals beschreven te kunnen valideren. Het gaat dan om teamleiders, kwaliteitsregie en indien nodig kan er besloten worden om ook de businessowner te laten aansluiten. Bij kwaliteitsregie gaat het MT navragen wie er kan aansluiten om de processen te valideren, zij gaan hen ook vragen om te kijken wie het beste vanuit de teams zouden kunnen aansluiten zodat er een inventarisatie ontstaat. Verzoek aan het MT om tijdens een M-dag de teamleiders te laten informeren over informatiebeveiliging. Dan ontstaat ook de	XXX/XXXX

		mogelijkheid om uit te vragen waar de behoefte nog ligt om dit eventueel beter te kunnen toepassen. Besluit: Tijdens M-dag wordt het AVG team uitgenodigd om in ongeveer 1 uur uitleg te geven over AVG en informatiebeveiliging. Tevens wil het MT dat iedereen de module I Bewustzijn gaat volgen, dit kan gewoon online.	
180206.3	A	Vaktechniek: Onlangs heeft het MT aangegeven graag te willen meewerken aan een traineeship binnen Toeslagen. Gekeken is waar de opdracht het beste neergelegd kan worden en het MT ziet mogelijkheden binnen vaktechniek. Afgestemd moet worden binnen het MT wie de eigenaar wordt/is van de implementatie. Besluit: tijdens het volgende MT overleg dit opnieuw bespreken en afstemming zoeken over de taakverdeling per MT-lid.	XXXXXX
180206.4	B	Vacatures: Binnen BT moeten er nog zo'n 72 vacatures vervuld gaan worden. MT wil hiermee gaan starten. Het gaat hier om ongeveer 20 individuele functies en verder om groepsfuncties. Proces zoals deze moet lopen voor het openstellen van de vacatures: voorbrengen in MT die kunnen er dan een besluit overnemen, doorzetten naar het EC en vervolgens werven en selecteren. Onder de groepsfunctie is er grote vraag naar E-ers, duidelijk is nog niet op welke processen er E-ers nodig zijn en hoeveel. Per proces moet er met de teamleiders en BV gekeken gaan worden wat de meest logische formatie is o.b.v. beschikbare formatie en productie. Besluit: voor nu gaat er gestart worden met het openstellen van de vacature voor 15 E-ers, waarvan er 3 naar het stellateam zullen gaan. Deze zullen eerst horizontaal opengesteld gaan worden, bij onvoldoende belangstelling wordt de vacature opnieuw opengesteld en kan de rest ook reageren. MT gaat kijken met BV en de teamleiders waar deze mensen het beste neergezet kunnen gaan worden. Individuele vacatures en de plaatsen waar E-ers nodig zijn z.s.m. in kaart brengen, deze wordt volgende week in het MT besproken.	Allen
180206.5	A	Bezoek staatssecretaris 21 februari 2018: dit bezoek is een maand vervroegd. De staatssecretaris zal rond 14.00 uur aanwezig zijn. Allereerst zal dan het gehele MT kennismaken en daarna zal hij een rondje langs de afdelingen gaan maken. De bedoeling is om de staatssecretaris een zo breed mogelijk beeld mee te geven. Voorzet tot een planning zal door het MT gemaakt worden en deze komt volgende week ter bespreking terug op het MT overleg.	XXXXX
180206.6	I	Interne budgettering 2018 en prognose (ter info) Dat men binnen Toeslagen hard bezig is met de werving zou het MT graag terug zien in de externe rapportage. Ook moet duidelijk gemaakt worden welk werk er op dit moment blijft liggen en welke gevolgen dit heeft.	XXXXX
180206.7	B	Opleiding en doorstroom: lasten moeten gedeeld gaan worden, de teamleiders zullen in de beslissingen hierover worden meegenomen. Voorstel, i.v.m. verschillen tussen de huidige 2 opleidingsgroepen in Den Haag, de eerste opleidingsgroep voorlopig onder laten zodat ze extra begeleid kunnen worden op de verschillende werkzaamheden en zodra beide opleidingsgroepen dan klaar zijn met de gehele opleidingsperiode (mei) dan de mensen op werkstroom gaan verdelen. Als er gewacht wordt kan er een betere match gemaakt worden tussen de mensen en het werk.	XXXX

		Besluit: MT stemt in met het voorstel om de 1^e groep voorlopig nog onder te laten, zij worden gelijktijdig met de 2^e groep gematcht aan de teams. Dit geldt alleen voor de twee huidige opleidingsgroepen in Den Haag voor alle andere opleidingsgroepen blijft de normale procedure gehandhaafd.	
180206.8	T/A	E-herkenning: Zoals het er nu uitziet zal het niet tijdig voor 1 maart opgeleverd gaan worden, men loopt tegen een aantal drempels aan. Verwacht wordt dat e-herkenning i.c.m. een aantal weken later klaar zal zijn. Dit zal aan de FNV medegedeeld moeten worden, tevens zal men een tijdelijke oplossing moeten bedenken om alsnog vanaf 1 maart aan de slag te kunnen, op papier is geen optie. Geschakeld zal gaan worden met Jaap om hem van de voortgang op de hoogte te houden. Tevens zal geschakeld worden met IV om te kijken wat er eventueel nodig is om dit alsnog z.s.m. op te kunnen leveren.	XXXXX/XXX
180206.9	A	Viermaandsgesprek: op de agenda wil het MT terugzien; de personele instroom, medewerkers tevredenheidonderzoek en het verzuim.	XXXXX/ XXXXXX/ XXXXX
180206.10	A	Werkstroombesturing: De voortgang staat onder druk. De pilot zal wel tijdig afgerond gaan worden. Door een inhuurplafond bij IV kan de gevraagde capaciteit niet geleverd worden. Gevraagd wordt aan het MT wat men nu moet doen om te zorgen dat de werkstroombesturing alsnog tijdig door kan gaan. Oplossing zou zijn om bijvoorbeeld te minden bij BAG. De situatie is bij het MT niet helder genoeg, er zal uitvraag gedaan worden en vervolgens verder gekeken worden over hoe nu verder.	XXX/XXXX
180206.11	B	Bemensing keten generieke voorzieningen: MT heeft besloten dat het voor nu goed is om hierbij aan te gaan schakelen.	XXXXX
180206.12	B/A	Opdracht externe validatie risicoclassificatiemodel: dit betreft een actiepunt uit 2016 waar men nog steeds graag mee aan de slag wil. Er ligt een opdracht. De vraag is of dit nu en door wie dit dan gedaan moet worden. Besluit: AVG en NO blijven gewoon doorlopen en worden hier buiten gehouden. In de 2^e helft van het jaar als de lopende zaken zijn afgerond wil het MT dit oppakken. Dan wordt de opdracht uitgezet, gekeken moet nog worden of het dan gedaan wordt door mensen met kennis binnen Toeslagen of dat er extern een opdracht neergelegd gaat worden.	XXXXXX
180206.13	B/A	Nieuwe MT sessie: Afsproken is dat de aankomende MT dag hiervoor gebruikt zal gaan worden. Dit wordt dan 20 februari. Gekeken wordt nog of hierbij zal aansluiten.	XXXXX
180206.14	A	Taakverdeling: XXXXX komt op korte termijn weer terug, binnen het MT zal gekeken moeten worden naar de taakverdeling. Afsproken is om hier de 13 ^e en 20 ^e februari over door te praten.	Allen

¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Toeslagen
Belastingdienst

ri 2018
ststelling

amson

verslag

MT overleg Belastingdienst Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Concept verslag informeel MT overleg Toeslagen
Dinsdag 13 februari 2018 09.30-12.30 uur
Kamer 3.23 kantoor Toeslagen

Afwezig

Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
180213.01		Vandaag het eerste informele MT. De volgende punten moeten ook aan de orde komen XXXX • Terugkoppeling ketentafel en ketenbestuur • Mailwisseling NO- hoe loopt het XXX • Overzicht release • Voortgangsrapportage IA • Pop-up • E herkenning • Nom • Inhuur M2 Den Haag XXXXXX • Het nieuwe werken XXXXX • MT dag XXXXX • 3^e viermaandsrapportage	
180213.02		ZTA convenant Wat voorligt is de aanpassing van het convenant. Er zijn geen vragen vanuit het MT. Volgende week terug op het MT voor besluitvorming	
180213.03		Vaktechniek/traineeship Gesproken wordt over de positionering van de portefeuille Vaktechniek binnen het MT. Afsproken wordt dat Vaktechniek in de portefeuille van XXXXXX zal komen. Kwaliteitsregie zal bij PR blijven met een goede taakafbakening richting Vaktechniek Dit zal in het soll O&F rapport worden geformaliseerd. De rol van de VTA zal dan ook worden beschreven.	

		10, 2e	
180213.04			XXXXXX
180213.05		Bezoek Staatssecretaris De Staatssecretaris zal 21 februari van 14.00-16.00 uur Toeslagen bezoeken. Hij zal een breed beeld van de organisatie moeten krijgen. Zoveel mogelijk zien van de organisatie. Eerst zal een korte kennismaking plaatsvinden met de aanwezige MT leden. Het idee is om het in de vorm te doen als destijds bij het bezoek van de SG. XXXXX zal en XXX vragen e.e.a. voor te bereiden.	XXXXX
180213.06		Taakverdeling MT Binnenkort komt XXXXX terug. Met elkaar bespreken wat dit betekent. Het is belangrijk om continuïteit en evenwichtigheid in de portefeuilles en aansturing te continueren. De bespreking taakverdeling moet in aanwezigheid van XXXXX plaatsvinden. XXXXX zal XXXXX bellen wat haar ideeën zijn.	XXXXX
180213.07		Voortgangsrapportage IA Ter info. Rapportage wordt morgen verzonden	
180213.08		Release 2018.6 Ter info Goede release. Geen gedoe.	
180213.09		T.next Integrale planning ontbreekt. Wordt nogal wat capaciteit van Toeslagen gevraagd. Komt aan de orde in de ketentafel.	
180213.10		E Herkenning stavaza Geen blokkerende issues. Wellicht kan de productie inname nog naar voren getrokken worden. Gekeken zal nog worden of de CNV kan worden toegevoegd. Er zal ook naar een plan B gekeken worden, extra bellijnen. XXXXX heeft woensdag om 13.00 uur een belafsprak met Eline Spros en FNV.	
180213.11		Pop up kantoor Heeft niet meer met de Greenhouse te maken. Na de pitch heeft Albert van de Meer dit geadopteerd. heeft Albert hier een mail over gestuurd. Wordt vervolgd.	
180213.12		NOM Bij de NOM zaken moeten we goed de regie in handen houden. Vanuit de portefeuilles zoals we die hebben acteren.	
180213.13		M2 inhuur Afgesproken wordt dat via BV het verzoek wordt gedaan voor een externe teamleider. De kosten mogen niet boven de €100.00 komen	
180213.14		3 ^e viermaandsrapportage XXXXX heeft een gespreksnotitie gemaakt. Deze is met Peter en besproken. Eind van de dag zal deze naar de DG verzonden worden.	
180213.15		Nieuwe werken, volgende week agenderen	
180213.16		10, 2e	

180213.17		Voor de MT sessie productiebesturing zal een nieuwe datum gezocht worden. Een dinsdagmiddag is de beste optie. Noot: 6 maart is inmiddels gepland.	
180213.18		Terugkoppeling uit de ketentafel en ketenbestuur zal volgende week plaatsvinden.	

¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Toeslagen
Belastingdienst

ststelling

verslag

MT overleg

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Concept MT verslag d.d. 27 februari 2018
27 februari 2018, 09.30 -12.30
Utrecht, kamer 3.23

Afwezig

Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
20180227.2	C	M-dag 13 maart; locatie wordt ditmaal gezocht in Den Haag. De dag zal in teken staan van PvA medewerkerstevredenheid en het ziekteverzuim.	√
20180227.3	T	Stand van zaken e-herkenning; e-herkenning werkt en is opgeleverd, hoewel het wel iets aan de late kant was. Plan B hoeft niet uitgerold te worden omdat de FNV ondanks een aantal kleinere problemen wel met e-herkenning gaat werken.	√
20180227.4	B/A	De eindrapportage van de pilot Woonobjecten wordt toegelicht door [redacted] Conclusie: de voorzieningen voor juist vastleggen objecten zijn aanwezig maar moet geconfigureerd worden. Het gaat om uitbreiden van kennis (opleiden), vrijmaken van capaciteit en inperken van autorisaties (niet iedereen moet kunnen muteren in de administratie). Daarnaast moet er verder worden gewerkt aan lange termijn visie. De omvang van het werk is moeilijk in te schatten omdat we 6 werkstromen op dit moment hierin nog niet meenemen. MT: Document is vastgesteld en geaccordeerd. Opdracht voor platform 1 en 2 is bij Productieregie ([redacted]) uitgezet. Elementen die aan de orde moeten komen zijn: hoe worden de instrumenten ingericht, hoe ziet de opleiding eruit, inrichting virtueel team en de besturing. In mei de resultaten bespreken in het MT. Aparte opdracht formuleren voor platform 3. Deze opdracht wordt opgepakt als er voldoende ervaring is opgebouwd met platform 1 en 2. De resultaten in het 4^e kwartaal op het MT bespreken. Bedrijfsvoering is gevraagd voor een advies over o.a. beheer en positionering.	Platform 1 en 2 XXXX Platform 3 XXXXX
20180227.5	A	Implementatie werkstroombesturing principes, prioriteiten en toedelen. De memo vraagt om een accordering van de richting.	XXXX

		Het hoogst geprioriteerde werk als eerste beleggen, iedere medewerker krijgt het werk wat bij zijn competenties past. Het MT stelt ieder kwartaal de prioritering van het werk vast. MT: Met het voltallige MT bespreken, het gaat nogal wat impact op de organisatie en de teams hebben. Weer even de hoofdlijn vaststellen. Sessie werkstroombesturing plannen met regieteamleiders erbij dit om de vragen te beantwoorden.	
20180227.7	A	Memo voortgang fiscale beheersing; De analyses zijn al eerder gedaan, het raakt ons alleen op de LH. Voor onze raakvlakken vinden de checks al plaats in P-direkt en SAP. Bedrijfsvoering pakt dit verder op.	XXXXX
20180227.9	A	Taakverdeling MT; communicatie naar iedereen dat XXXXX haar "oude" taken weer oppakt. Overdracht moet nog afgestemd worden.	XXXXX
20180227.10	A	Mogelijk onderzoek rekenkamer; er moet een contactpersoon worden doorgegeven, dit wordt XXXXX.	XXXXX/ XXXXX
20180227.11	C	IM: inventarisatie applicaties; Totaal plaatje waar staan we als BD, continuïteit en vernieuwing. Dit wordt deze week geleverd.	-
		(P) vertrouwelijke passages alleen voor het MT	
20180227.1	B		XXXXX/ XXXXX
20180227.8	C	Medewerkers onderzoek 2017: rapportage open vragen toeslagen; dit moet meegenomen worden in het PvA van het MT. Er staan wel een paar aandachtspunten in. MT wil het document analyseren en deze terug laten komen op de M-dag, gekeken zal worden wat HR hierin kan betekenen. Paar Quick wins zijn goed uit dit document te halen. Document kan gedeeld worden met de teamleiders.	XXXXX
20180227.6	C	Memo stavaza 1BRN; Memo is de laatste stand van zaken. Betalingen zijn niet gedaan op naam van de aanvrager. Dit is al eerder geconstateerd door de ADR, toen is navraag gedaan bij CAP. Het gaat om 3 casussen zorgtoeslagen waarbij er gezegd wordt dat het onrechtmatig uitbetaald is (2 bij de huur en 1 bij KGB). 10, 2d	√

¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie

1. **O&F**

Bij DT geen opmerkingen over de rapporten. Het rapport is een goed leesbaar en consistent stuk. Dit is de startpositie (september 2017) met een doorkijk waar we naar toe willen.

Pagina 6

- minimale inzet burger is niet nieuw
- bij missie zie je de burger, bij de hoofdtaken zie je dit niet terug. Dit komt omdat je van binnen naar buiten werkt.

Pagina 7

- onder formatie, opschrijven wat de vaste formatie is en opschrijven wat het budget is voor uitzendkrachten voor 2018.

Pagina 8

- leiderschapvisie stuk over BT weglaten en hem vooral vanuit de topstructuur laten verlopen.

- Resultaat gericht wel benoemen als 1 van de speerpunten.

Pagina 13

- de cijfers klinken nogal dramatisch, kan weggelaten worden.

Pagina 17

- Het OOT benoemen als overleg en pSG als eigenaar benoemen.

Pagina 26

- Naadloos verwijderen
- resultaat ook benoemen

Pagina 28

- focustpunten

Pagina 31

- MPP Meerjarig personeelsplan
- ketenbureau en BDO overlappen, samenwerking benoemen.

Pagina 35

- Kijken wat er niet mee gaat naar het BDO

Pagina 40

- 13 ketens i.p.v. 11

Tweede O&F rapport zal vermoedelijk geactualiseerd moeten worden. Waarbij er gekeken wordt waar we naar toe gaan.

Alles wat er ligt wordt doorgestuurd naar de medezeggenschap.

2. **Verkenning Migratie Datafundament Toeslagen**

er is een verkenning uitgevoerd naar onze voorzieningen, al 3 jaar steeds budget, maar door prioritering mislukt dit steeds. Beveiliging privacy en de functionaliteit zorgen ervoor dat het alsnog dit zo snel mogelijk te gaan doen.

DF&A komt dit stuk voor maar ook bij ons, kan bij goedkeuring gaan kijken of zij in de prioritering kan inbreken.

Het zou kunnen zijn dat we budget moeten vinden om dit te kunnen financieren, aangezien IV geen budget hiervoor heeft.

Inzet van mensen is nodig, geen ontwikkelactiviteit. Voornamelijk advies nodig. Prioritering zal het grootste struikelblok zijn, de grootste inspanning komt uit eigen huis. Bedoeling is dan een eigen bibliotheek te gaan ontwikkelen. Geschatte kosten 50.000 euro geen DT nodig. Wachten op uitkomst DF&A daarna weer terug op MT

3. **Kaderdocument (ter info)**

Gisteren besproken en vastgesteld dat dit de planning is. Vorig jaar kon de LIC de aantallen niet bolwerken, hierop heeft geen evaluatie plaatsgevonden. Doelstellingen in ons eigen contract en die van de partners worden hiermee gerealiseerd. Document is niet voor geweest in het RTO dit alsnog doen.

4. **NO communicatie**

Schrijvende gevallen, er moet een brief gestuurd gaan worden. Kleine groep mensen moet contact opnemen met BT i.v.m. de beslagvrije voet. OGS die kunnen zich dan melden en dan houden we dus rekening met de beslagvrije voet. Als wij de communicatie niet doen dan zal de NO dit gaan doen. Communicatie en dienstverlening vraagt zich af of BT dit moet willen doen.

MT: we gaan de communicatie zelf doen maar zo algemeen mogelijk, zodat mensen zich wel melden en zodat we de NO kunnen laten weten dat we de communicatie hebben opgepakt.

5. **Belonen/Uitjes voor uitzendkrachten**

Voorstel wat nu wordt gedaan, uitzendkrachten krijgen geen vast budget. Zij vallen onder het rugzakje van de vaste medewerker. Dus bij uitjes etc. moeten zij in het vaste budget mee. Toeslagen heeft dit eigenlijk altijd al zo gedaan, bij uitjes is de dag zelf wel eigen tijd voor uitzendkrachten.

6. **Afvaardiging naar het portfolio overleg communicatie**

is hier vorig jaar bij aanwezig geweest het bleek toen om communicatie en dienstverlening te gaan, dit valt in de portefeuille van . sluit een keer aan, mocht blijken dat het beter is dan daarna gaat dan zal dit inregelen.

7. **Taakverdeling**

Dit is nu niet in overleg gegaan, productieteams moeten nog verdeeld gaan worden. Het MT zal 1 keer gaan samen zitten om een definitieve verdeling te gaan maken.

8. **Inhuur externe teamleider**

10, 2e

9. **Stroomlijnen rood blauw**

Geen harde datum geven waarop stroomlijnen ingevoerd kan gaan worden.



Toeslagen
Belastingdienst

instelling

verslag

MT overleg

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Concept MT verslag d.d. 15 maart 2018
14 maart 2018, 09.30 -12.30
Utrecht, kamer 3.23

Afkezig

Kopie aan:

Verslag

NR.1	2	OMSCHRIJVING	STATUS
20180314.1	C	<u>Mededelingen</u> Vacatures TL-ers worden uiterlijk volgende week opengesteld. De overige 30 vacatures (E-ers, Handhavingsregie en Productieregie) moeten nog door het EC worden opgepakt. Het EC heeft aangegeven te kampen met capaciteitsproblemen waardoor de openstellingsprocedure vertraging oploopt. Vanuit het MT wordt contact opgenomen met het EC. <u>Naar aanleiding van verslag 27-2-2018</u> Er lopen 2 inventarisaties naar de applicaties: - De portfolio board wil zicht op het technisch landschap en de mate van beheersing. - De DG wil inzicht in applicaties en portfolio, wat speelt er, de complexiteit en de financieringsstromen.	☐ ✓
20180314.2	A	De ziekteverzuimcijfers van februari worden besproken. Bedrijfsvoering gaat de bestaande afspraken opnieuw onder aandacht brengen van de teamleiders. Daarnaast zal het MT de verzuimaanpak actualiseren en uitdragen.	☐ Allen
20180314.3	C	Rapportage bedrijfsmaatschappelijk werk 2017. Het MT neemt kennis van de rapportage. Het MT herkent de problematiek van de Switch-opleidingsteams en neemt dit mee in een lopende evaluatie op het doorstroombroces vanuit de opleidingsteams.	✓
20180314.4	B A	Het MT stemt in met het voorstel om maximaal 12 stageplaatsen (MBO-4) beschikbaar te stellen van medio mei tot 1 februari 2019. Het MT vraagt enkele teamleiders om mee te denken over de aanpak en invulling.	☐
20180314.5	B	Plan van aanpak DigiRie 2018 Het MT gaat akkoord met de voorgestelde aanpak. De uitkomsten zullen in samenhang met het MTO en de verzuimaanpak worden bekeken.	✓

20180314.6	B	Productieafspraken Q2: Het MT stemt in met de voorgestelde beslispunten 2, 3 en 4. Over beslispunt 1 is het volgende afgesproken: = De IST-teams concentreren zich op de behandeling van Toezicht vooraf (risicoselectie en HOT/HOR). Werk waar IST niet aan toe komt gaat naar Bezwaarteams. = Bezwaarteams gaan hun resterende capaciteit vooral inzetten op Toezicht overig (met name DT).	✓
20180314.7.1	C	a. Memo voortgang Fiscale beheersing is belegd bij Bedrijfsvoering. Het gaat hier om het creëren van bewustzijn. b. De ADR heeft geconstateerd dat de zorgtoeslag in een aantal gevallen aan de ouder wordt uitbetaald i.p.v. aan het kind. CAP zoekt naar een oplossing voor deze gevallen. c. [] hebben gesproken met vertegenwoordigers van de Algemene Rekenkamer (ARK). De ARK overweegt een onderzoek naar de schuldenproblematiek in relatie tot de toeslagensystematiek.	✓
20180314.7.2	C	De MT-leden gaan de VWNW-bijeenkomsten bezoeken.	✓
20180314.7.3	C	Het MT gaat met teamleiders en C&DV kijken naar de mogelijkheid om een verdieping aan te brengen in het taalgebruik in brieven en verslaglegging.	MT
20180314.7.4	C	Het MT neemt kennis van de vrijgave-overzichten van releases. Naar aanleiding hiervan deelt [] mee dat het contingent IV-dagen voor 2019 aan de keten Toeslagen wordt toegekend en dat de keten zelf de compartimentering (onderhoud, vernieuwing etc.) kan bepalen.	✓

¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg - referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



verslag

MT overleg

Omschrijving Concept MT verslag d.d. 27 maart 2018
Vergaderdatum en -tijd 27 maart 2018, 09.30 -12.30
Vergaderplaats Utrecht, kamer 3.23
Aanwezig

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
20180327.1	A	Versneld Vernieuwen; XXXX/XXXXXX worden tweewekelijks bijgepraat, eens in de twee maanden wordt het met het voltallig MT gedeeld. Dit gaat over de resultaten (besparingen) van de pilot en welke implementaties hieruit voortkomen. Het lemniscaat zou ook een rol moeten spelen in de implementatie, zij moeten vanaf begin kijken of het te implementeren is. HotHor wordt geïmplementeerd in meerdere teams, graag de nieuwe werkwijze toepassen. Overzicht maken van acceptanten en het lemniscaat team wel laten begeleiden. Het overzicht bespreken met XXXX en XXXXXX en deze vervolgens laten vaststellen door het MT. De acceptant al eerder in het proces laten meelopen zodat hij/zij meegenomen is in de inhoud. De fases van elke vernieuwing/pilot zijn afgebakend en deze worden niet verder opgerekt, men dient zich hieraan te houden. Tranche 3 toezicht moet wel de kern zijn. De andere lijn hierbij betrekken zoals de lijst van productieregie moet besproken worden in het MT. Dit wordt voor tranche 3 gedaan, hierop komt een voorstel. De brede uitrol van HotHor wordt even on hold gezet, tot de stappen zijn gezet binnen de AVG en gebruik van de gegevens. Eerdere implementaties waarop akkoord (Inkomens en opvanglasten, natuurlijke dialoog) is gegeven, zal bij sms acties/notificaties ook even gewacht moeten worden i.v.m. AVG. Complimenten voor alles wat er nu ligt in het kader van versneld vernieuwen!	XXXX/ XXXXXX
20180327.2	A	Gebruik telefoonnummers; Je mag wel een telefoonnummer gebruiken, maar hierop zal eerst een PIA moeten worden toegepast. Als er een aantal aanpassingen plaatsvinden dan kunnen we telefoonnummers van de burgers wel gebruiken. AVG moeten we continu onderdeel uit laten maken van de processen.	XXXXX

		De oplossingen in de memo moeten wel AVG proof zijn, dit moet eerst uitgezocht gaan worden. Dit wordt opgepakt met het AVG team. Voor nu moet de PIA ingeregeld gaan worden en zal het AVG team integraal moeten gaan aansluiten op de lemniscaat teams.	
20180327.3	B	Recreatiewoningen; Veel issues, door vervuiling uit het bestaande bestand en door nieuwe aanwas. We kunnen nu een business regel invoegen in TVS waarbij we het woondoel kunnen aangeven. Men wil ook een vernieuwd verzoek indienen om via de Bag te gaan kijken voor een oplossing omdat we gebruik willen blijven maken van de basis registratie. Periodiek behoefte blijven aangeven bij de Bag. MT stemt in met het voorstel.	√
20180327.4	A	Boetebeleid; De vraag is of het MT wil gaan beboeten, de schatting is dat we er zo'n 300.000 gaan versturen. Politiek gezien is een waarschuwing ook een boete, dus het 2^e verzuim is dan direct een boete. 1. Hoe detecteren we dat het gaat om het inkomen en niet door andere oorzaken. 2. MT wil terug in de lijn met de vraag of dit is wat echt moet gaan gebeuren. Bespreknotitie door XXXXXXXXXX laten maken. De juiste personen zullen hierbij betrokken worden waarna een afspraak gepland zal gaan worden.	1. XXXXXX 2. XXXXX
20180327.6	A/B	Bijzondere berekening; Bezwaar behandelen we als verzoek. Wij stimuleren onbedoeld dat mensen een bezwaar indienen. De burger kan i.p.v. een bezwaar ook een verzoek indienen. Alle ingediende verzoeken laten we dan behandelen door het bezwaarteam, ook al is het geen bezwaar. Het gaat er nu om hoe we dit gaan implementeren. Het memo bevat een 3-tal beslispunten. Het MT wil weten waarom dit nu gedaan wordt terwijl de huidige werkwijze al jaren zo wordt uitgevoerd. MT is akkoord met de memo. Bezwaar is een bezwaar, verzoek is verzoek en bij twijfel behandelen we hem als een verzoek.	XXXX/ XXX
20180327.7	B	Verbetering NINBI-proces; NINBI is een terugkerend item, grote groepen worden uitgesloten waardoor we de DT moeizaam halen. CAP moet deze groep een brief sturen, en dan is het wachten op gegevens die vanuit het buitenland gestuurd worden. Deze groep willen ze verkleinen, om deze te kunnen uitsluiten zullen hierbij 2 aanpassingen moeten worden gedaan. MT is akkoord met het voorstel.	√
20180327.8	C	Halfjaar rapportage bedrijfsmaatschappelijk werk jan/jun 2016 (ter info); OC heeft langere tijd gevraagd naar deze rapportage. Deze rapportage is niet eerder op het MT geweest vandaar dat hij nu alsnog voorbij komt.	√
20180327.9	B	M-dag 1 mei; Vorbereidingscommissie heeft het besproken, aantal MT leden en een behoorlijk aantal teamleiders zijn niet aanwezig, deze M-dag wordt daarom gecancelled.	√
20180327.10	B	Uitstroom opleidingsklassen; Komende maanden komen er nog ongeveer 60 mensen de	√

		organisatie in. Inmiddels hebben we wat ervaring opgedaan. Medewerkers moeten wel op een goede manier landen in de organisatie. Switchmedewerkers (nieuw bij toeslagen) in een apart team gaan zetten zodat we beter maatwerk kunnen leveren, dit geldt voor Utrecht en Den Haag met één eigen teamleider. MT is hiermee akkoord. In de komende klas zitten nog 4 die een plaats moeten krijgen, gekeken wordt dan naar span of control, toezicht/vraag/bezwaar. Deze 4 gaan naar bezwaar.	
20180327.11	A	Plaats- en tijdonafhankelijk werken; Geen onderscheid binnen de teams van XXXX/XXX, alleen belcentrum kan niet thuiswerken. Uitzendkrachten en vaste krachten mogen thuiswerken. De verschillen zitten hem vooral in de randvoorwaarden. Bij de teams van XXXXXX, bij werken de uitzendkrachten niet thuis. Iedere medewerker zal iBewust verplicht moeten volgen. Thuiswerk dag is geen recht, bij belangrijke team overleggen zullen ze gewoon aanwezig moeten zijn. De zorgen (flexers) en de randvoorwaarden bespreken met M2-ers en OC door middel van gespreksrondes organiseren. Teamleiders kunnen zich dan aanmelden. 2 gesprekken 1 Den Haag en 1 in Utrecht. Via een VC Leeuwarden en Heerlen laten aansluiten.	XXXXXX
20180327.12	A	Proces jaarplan 2019; Het MT wordt via de mail bijgepraat	XXXXXX
20180327.13	A	VWNW bijeenkomsten; Niet iedereen gaat. De bijeenkomst vindt plaats tijdens 1 van de MT overleggen, af stemmen of dit anders kan	XXXXXX
20180327.14	I	Mededelingen: <u>Douane collega's</u> komen vanmiddag op bezoek, collegiale uitwisseling over business ownership. Zij komen van 15.00 tot 17.00 uur.	
		(P) vertrouwelijke passages alleen voor het MT	
20180327.1	I	Taakverdeling secretariaat; Het MT heeft er nog niet mee ingestemd, moet dus nog een keer terug komen op het MT.	XXXX/ XXXXXX
20180327.2	T		XXXXXX

¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie

Verslag Informeel Toeslagen MT overleg

Datum: 03-04-2018
Tijd: 09:30 – 12:30
Locatie: Utrecht, Gr. v. Roggenweg 500
Voorzitter:
Toelichting:

Punt	Omschrijving
0	Openen en vaststellen agenda De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.
1	Mededelingen en af te stemmen onderwerpen 10, 2e We bespreken in het vervolg het MT-verslag van het voorafgaande overleg. Als we het verslag van een informeel overleg tijdens het volgende informele overleg bespreken zit er nl. 2 weken tussen en dat is te lang.
2	Vaststellen verslag informeel MT overleg d.d. 6 maart 2018 Naar aanleiding van het verslag: De brief schrijvende gevallen KOT is verzonden aan de NO en wordt door XXXXX verspreid. De info van de website is met ons afgestemd door de klachtcoördinatoren. De NO wil dat we de burger actief benaderen. werkt aan beantwoording van de vragen van de NO. De persberichten zijn door de NO aangepast op onze info. XXXXX komt met een voorstel over het proces en de rolverdeling voor de communicatie met de NO.
3	Besluitvormend Voorstel inhoud en proces O&F 2
3.1	<u>Besluit:</u> - De scope is akkoord. - In het voorstel worden punten genoemd die niet worden meegenomen in O&F 2. De volgende punten vervallen: - o Herverdeling taken MT; - o Nieuwe teams die worden opgericht voortkomend uit de opleidingsteams; - Tijdspad: onze is om ambitie op om tot een zo goed mogelijke detaillering te komen. - We accepteren de gevraagde inzet voor O&F.
3.2	Impact speerpunten jaarcontract 2019 Aanpassingen: - Speerpunt 5: De laatste zin van de eerste alinea wordt gewijzigd in: De opdrachtgevers (departementen en DGFZ) worden meegenomen in deze koers. - Het toegevoegde speerpunt 6 kan vervallen. XXX geeft de wijzigingen door aan Verder is het memo akkoord; er is waardering voor het werk dat in zo korte tijd is verzet. Tijdspad: het memo wordt vandaag aangeleverd. Het DTBD bespreekt 12 april.

Begin mei 1^e versie van het jaarplan.

4 Te bespreken onderwerpen

4.1 Taakverdeling MT

Op basis van het voorlopige organogram worden de volgende aanpassingen afgesproken.

- Data en Analytics valt onder XXX.
- Klacht gaat van XXX naar XXXXX.
- Uitval/Uitworp gaat van XXXXXX naar XXXXX.
- IST en Fraude gaan van XXXXX naar XXXXXX.

In het MT van 10 april wordt de taakverdeling op basis van het aangepaste organogram vastgesteld.

4.2 Medewerkersplan: aanpakdelen en vervolgafspraken

Het gaat nu om: hoe we sturen en ons verantwoorden. Het sturen heeft alles te maken met de wijze van leiding geven. Dit wordt vanmiddag besproken tijdens het MT-overleg Leidinggeven.

De ~~ant~~woording wordt op een later moment geagendeerd voor een MT overleg.

4.3 BehandelprincipesProductie

Dit agendapunt wordt doorgeschoven naar het MT van 10 april.

4.4 Mogelijke opdrachten voor

De volgende suggesties worden aan XXXXXX meegegeven:

- Implementatieplan IST-evaluatie.
- Onderzoek gegevens: welke gegevens van wie, afspraken. Opdracht nog formuleren. Scope: vanuit handhavingsperspectief. In beeld brengen hoe we er voor staan.
- Risicomodel: doen we de goede dingen?

Als er nog andere suggesties zijn kunnen die aan XXXXXX worden meegegeven.

4.5 Ontwikkeling en mobiliteit

XXXXX geeft een korte toelichting. Er wordt een werkgroep gevormd die een plan van aanpak gaat ontwikkelen. Voor deze werkgroep zijn TL-ers nodig die gaan meedenken.

De werkgroep wordt getrokken vanuit Bedrijfsvoering.

Afspraak:

- Opdracht laten aanscherpen door
- Daarna de vraag voor TL-ers breed uitzetten.

4.6 Gebruik telefoonnummers i.r.t. AVG

Concept PIA geeft aan dat we het anders moeten gaan doen in de omgang met gegevens van de burger.

- a. Is de lijn en de prioritering van het memo juist?
- b. Wat doen we ondertussen in de lopende processen?

Ad A:

Er moet eerst een PIA toets worden uitgevoerd. XXXXXX pakt dit op. Daarna komt het voorstel terug op het MT-overleg en komen ook de prioriteiten aan de orde.

Ad B:

Het ~~wer~~kingenregister is getoetst op architectuurprincipes ()

Vooralsnog worden geen aanvullende acties ondernomen.

4.7 Memo Doorstroom Opleidingen

Er komt een apart Switch team voor mensen met een uitstroomdatum.

De 25 vrijwillige medewerkers vanuit "vast vervangt flex") gaan niet naar het Switch team maar worden 'gemengd' met de reguliere teams.

Een mogelijke optie is om deze mensen naast de Switch-medewerkers te zetten die volgend jaar uitstromen? Het voorstel komt later terug met besispunten.

4.8 Ter info: Agenda en verslag ketentafel Toeslagen

XXXX licht kort toe.

4.9 Ter info: Randvoorwaarden Berenschot Werkstroombesturing

XXXX licht kort toe.

5 Rondvraag

Er zijn geen punten voor de rondvraag.

6 Sluiting



Toeslagen
Belastingdienst

ststelling

verslag

Naam overleg

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Concept MT overleg d.d. 20180410
10 april 2018, 09.30 – 12.30
3.23

Afwezig

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
20180410.1	A	Vervolg medewerkersplan focuspunten resultaatgerichtheid en samenwerking; Medewerkersplannen worden allemaal per team opgepakt. De bedoeling is dat in de tussentijd de teams hierop gevolgd worden. Het memo wordt een procesbeschrijving, alle acties uit de teamplannen op deze twee speerpunten (resultaatgerichtheid en samenwerking) komen terug op de M-dag van september. Vervolgens wordt gekeken welke generieke onderwerpen toeslagen breed opgepakt kunnen worden. De twee andere focuspunten, welzijn en ontwikkelen medewerker, worden centraal vanuit het MT opgepakt.	XXXXX
20180410.2	B	Taakverdeling MT; MT is akkoord met de verdeling. Kan met de aanpassingen gepubliceerd worden.	√
20180410.3	B	Behandelprincipes productie; [] licht het stuk toe. Het MT gaat akkoord met de 12 principes voor kantoorbehandeling. Opmerkingen hierbij zijn wel dat de professionaliteit van de medewerker het uitgangspunt blijft. De rol en de verantwoordelijkheid van de teamleider inzake het functioneren van de medewerker blijft ongewijzigd. De uitzonderingen te weten; beroep, klacht, toezicht, FRS en telefonische uitzoekopdrachten worden i.v.m. integrale klachtbehandeling met de teamleiders besproken, de verantwoordelijke M1-er zal hierbij aansluiten.	Allen
20180410.4	I	Uitwerking kwartiermakersopdracht C&DV:	√

		Het betreft een eerste voorstel welke taken in het kader van de vorming van de topstructuur overgaan naar de centrale directie communicatie. Het werk van 5 FTE gaat over. Wat niet meegaat naar CDC is onderdeel van O&F 2. De interne naamgeving voor communicatie is nog onderwerp van gesprek.	
20180410.5	T	Maandbeeld februari BV (ter info) Het maandbeeld wordt kort besproken. Productiviteit en ziekteverzuim blijven een aandachtspunt.	√
20180410.6	T	Terugkoppeling O&F 2; Bij alle productieteams is gevraagd wat er in hun team en proces nodig is qua formatie, dit wordt de 17^e besproken. De input uit die gesprekken wordt de 18^e verder opgepakt. De vraag naar de benodigde formatie wordt ook nog uitgezet bij productieregie en handavingsregie.	√
20180410.7	T	DTBD 29 maart 2018; Er is één actiepoint naar voren gekomen, deze is al opgepakt. De DG rapportage komt 26 april op het DT als proef. XXXXX moet hiervoor een stuk schrijven, dit komt terug op het MT.	
20180410.8	I	DTBD 12 april 2018; XXXXX licht de agenda kort toe.	√
20180410.9	I	Handavingsbrief 2019 (ter info) Het proces hiervoor is gestart, Toeslagen is hierin prominent aanwezig. Er wordt een workshop georganiseerd op 19 april.	√
20180410.10	I	Werkzaamheden KI&S t.b.v. Toeslagen in 2018 (ter info); Dit komt vanuit de jaarcontracten. Dit is de afspraak wat KI&S qua werkzaamheden uitvoert voor Toeslagen.	√
20180410.11	T	Planning MT overleggen; Akkoord	√
20180410.12		Verzuimrapportage maart 2018; Vanaf volgende week komt het MT wekelijks terug op het ziekteverzuim per team. Startend op 17 april met U/U. Op 24 april zal het belcentrum op de agenda staan.	Allen
20180410.13		Voorstel evaluatie uitstroom opleidingen; Proces uitstroom wordt uitgevoerd zoals afgesproken. Over 4/6 maanden volgt een evaluatie die mogelijk ook wordt gedeeld met het DT. Op kortere termijn bespreekt het MT een analyse van Vast vervangt flex. Er volgt nog een definitief voorstel.	√
20180410.14		Toeslagen Portfolio overleg; Vastgesteld wat er gedaan wordt tijdens komende PI. Er moet nagedacht worden wat in de toekomst verbeterd kan worden. Men is terughoudend om met ideeën te komen. Er wordt een sessie gepland met de business owners om input op te halen voor de portfolio van 2019.	XXX
20180410.16		De eerste opzet van de M-dag van 26 juni wordt gedeeld. (P) vertrouwelijke passages alleen voor het MT	
20180410.17		Mededelingen: Issue 10. 2g	

		10, 2g	
		AVG: Implementatie in de ketens wordt in de landelijke rapportage niet beschreven. Kaderstellingen missen in deze rapportage.	

¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



verslag

Naam overleg

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig
Afwezig

Concept MT overleg d.d. 08-05-2018
08 mei 2018, 09.30 – 12.30 uur
3.23

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
20180508.1	A	Medewerkersplan update april De vraag is welke teamleiders willen participeren in een werkgroep samen met HR om invulling te geven aan het focuspunt ontwikkeling medewerker. Medewerkers zouden in eerste instantie hun ontwikkeling moeten bespreken met hun leidinggevende. Hier wil het MT de komende tijd gericht aandacht gaan geven. Het memo wordt op enkele punten aangepast. Afspraken: - Bedrijfsvoering gaat op een rij zetten welke instrumenten er nu al zijn. - Het MT spreekt verder door over dit onderwerp, het staat ook op de agenda van de M-dag van 26 juni. - Het medewerkersplan komt maandelijks terug op de agenda van het MT. - <u>Onderzoeken</u> of de workshop Integriteit/omgangsvormen breder kan worden ingezet.	XXXXX
20180508.2	B	Implementatie iBewustzijn In 2018 moeten de medewerkers (inclusief management) de cursus iBewustzijn gevolgd hebben. Certificaten moeten in P-direct worden gezet. MT is akkoord met de memo.	√
20180508.3	B	Protocol huisbezoeken Betreft het juridische kader van Toeslagen waarmee rekening moet worden gehouden bij huisbezoeken. MT is akkoord met het protocol.	√
20180508.4	B	Ontvangst bezwaar naar indiener De ontvangstbevestiging moet wettelijk gezien naar de ontvanger (gemachtigde) gestuurd worden. MT is akkoord met de memo.	√
20180508.5	B	Gesprekscyclus Rijk stavaza Er zal een training gesprekstechnieken specifiek gericht op verzuim aangeboden gaan worden. Vanuit de opgedane ervaringen kan voor een verdere verdieping of verbreding worden gekozen. MT is akkoord met het voorstel om de training gesprekscyclus eerst specifiek te richten op verzuim.	√

20180508.6	B	Bewust belonen Uitzendkrachten mogen niet uit het bewust belonen budget meegenomen worden maar vanuit het zogenaamde rugzakje. Het teamuitje is eigen tijd voor een uitzendkracht. Memo wordt op 1 punt aangepast. MT is akkoord met het voorstel.	√
20180508.7	C	21 ^e Halfjaarrapportage Ter info	√
20180508.8	C	Werkgroep begroting Het MT wordt meegenomen in de reactie van Bedrijfsvoering op de KPI's in het kader van de begroting van 2019.	√
20180508.9	T	AVG XXXXX licht de rapportage toe. AVG blijft terugkomen op de agenda ook na 25 mei, de ontwikkeling op AVG loopt dan gewoon verder. Nu zijn de basisposities vastgesteld.	√
20180508.16	A	Verzuimrapportage Elke week wordt het ziekteverzuim van een team besproken hiervoor wordt een planning opgesteld.	√
20180508.21	B	Inhuur Mini competitie nu in gaan zetten. Werving teamleiders staat nog open. Alles verlengen tot 1 september.	√
		(P) vertrouwelijke passages alleen voor het MT	
20180508.1	T	O&F bezetting/formatie Formatie wordt gezet op 20 per team, er moet met een aantal factoren rekening gehouden worden. Met als ijkpunt 2020 zou er op dit moment nog 39 FTE ingevuld kunnen worden, twee lege teams. In de bezetting van 1-5-2018 is de uitstroom nog niet meegenomen. 15 mei zal hier uitgebreider over gesproken worden.	Allen
20180508.2	C	Reactie op managementletter ADR 2 ^e halfjaar 2017 Ter info, geen vragen of opmerkingen.	√
20180508.3		Jaarverslag vertrouwenspersoon 2017 Er zijn aanbevelingen gedaan hierbij moet gekeken worden welke acties eruit voortvloeien. Het verslag wordt besproken met de OC en de DG. Aanbevelingen: - Mediation; alleen in daar toe geëigende situaties, niet als uitbreiding van de escalatieladder. Alleen als beide partijen hiertoe aanleiding zien. - Communicatie; de teamleider kan ondersteunen in het zoeken van de juiste informatie, HR en ook BV kunnen ondersteuning bieden. MT kan de rol van de leidinggevende in vlootshow meenemen. - Ziekteverzuim; teamleiders moeten op de hoogte zijn van het ziekteverzuimtraject zodat ook zij het traject kunnen uitleggen aan de medewerker. Teamleiders zijn ook de casemanagers bij deze trajecten. - Er komt nog een managementreactie op het jaarverslag die zal worden gedeeld met teamleiders en OC.	

¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



verslag

Naam overleg

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Definitief MT overleg d.d. 06-06-2018
22 mei 2018, 09.30 – 12.30 uur
3.23

veid, Guido Houweing,

Afwezig

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
20180522.1.1	C	<u>Onderzoek ARK in kader van schuldenproblematiek</u> De ARK start een beschrijvend onderzoek naar de schuldenproblematiek en de invloed van het toeslagenstelsel daarop. [] coördineert dit onderzoek vanuit Toeslagen. Als er een plan van aanpak is, wordt dit besproken op het MT-overleg. De ARK gaat posten uit het verleden volgen, hiervoor worden alle data gebruikt en is mogelijk een PIA nodig. Het feitelijk onderzoek wordt eind 2018 afgerond.	✓
20180522.2	B A	<u>Vaststellen verslag MT-overleg d.d. 8 mei 2018</u> Naar aanleiding van het verslag: - Het O&F 1 rapport wordt aangevuld met het ketenbureau. - Voor O&F 2 is meer tijd nodig dan gepland. - Er wordt nog nagedacht over de locaties en teams waar de te werven E-ers gaan 'landen'. Aanvullend op het verslag: - Er komt nog een managementreactie op het jaarverslag vertrouwenspersonen 2017 die zal worden gedeeld met teamleiders en OC.	✓ []
20180522.3.1	B	<u>Proces Definitief Toekennen KOT 2017</u> In het memo wordt voorgesteld om het toezicht op dezelfde wijze uit te voeren als voorgaande jaren. Het MT heeft behoefte aan een korte evaluatie die met name is gericht op gewerkte uren en het proces van de vraagbrief. Verder wordt opgemerkt dat in het project Versneld Vernieuwen is voorzien in een pilot waarbij de verwerking van gegevens sneller en beter moet gaan lopen. Dit is ook onderdeel van de verbetervoorstellen KOT. Besluit: - Voorafgaand aan de vaststelling van het proces wordt eerst een korte evaluatie uitgevoerd en geagendeerd voor het MT overleg van 5 juni.	[]
20180522.3.2	B	<u>Versneld Vernieuwen</u> [] wil meer inzicht in de besparing op toezicht en is hierover in gesprek met [] De focus van Versneld vernieuwen is en blijft toezicht.	✓

		Als het plan van aanpak voor verbetering van de KOT er is, wordt de prioritering van de back log opnieuw bekeken; het plan van aanpak KOT is hierbij leidend. Besluit: - Het back log voor de 3e tranche is akkoord. - In september Versneld Vernieuwen evalueren en hiervoor eind juni in het MT de evaluatiecriteria benoemen.	
20180522.3.3	A	<u>Eindrapportage Samenwerken op afstand</u> Hoofddijn is dat er geen vervolg wordt gegeven aan het experiment tussen KI&S en Toeslagen. Wel wordt de digitale samenwerking binnen JV verder uitgebreid. ☐ schrijft nog een aanvullend memo met de achtergrond en gevraagde besluiten voor het MT-overleg van 5 juni a.s.	☐
20180522.3.4	B	<u>Vergunninghouder en ALO-kop terugvorderingen</u> Door een besluit van SZW en Financiën hebben vergunninghouders met een (huwelijks)partner geen recht op ALO-kop. Het voorstel heeft betrekking op de praktische uitwerking en een goede begeleiding van de doelgroep. Besluit: - Het MT is akkoord met beslispunt 1: uitstellen van de verwijdering van DT-uitsluitingen 2016 tot september 2018. Hierdoor is er meer tijd om de doelgroep verder aan te scherpen in samenwerking met Vluchtelingenwerk Nederland (VWN) en Justitie en Veiligheid. - De communicatie met de doelgroep moet verder worden uitgewerkt waarbij met VWN wordt gekeken hoe we omgaan met terugvorderen en faciliteren.	√
20180522.4.1	C	<u>Maandbeeld Bedrijfsvoering april en financiële rapportage april</u> Ter info.	√
20180522.4.2	C	<u>Resultaten en risico's rechtmatigheidscontrole 2017</u> Ter info. De actiepunten en actiehouders zijn akkoord, de voortgang wordt over een maand besproken in het MT.	√
20180522.4.3	T	<u>Ziekteverzuim team Belcentrum</u> Het verzuim is besproken en er zijn vervolgstappen afgesproken.	√
20180522.4.4	T	<u>Ziekteverzuim teams Uitval/Uitworp</u> Het verzuim is besproken en er zijn vervolgstappen afgesproken.	√
20180522.5.1	B	<u>Proces en planning DT 2017</u> Proces en planning zijn in lijn met vorig jaar en afgestemd met CAP en KI&S. Ter info.	√
20180522.5.2	C	<u>Voortgang vacatures</u> Dit punt is geagendeerd voor het MT-overleg van 5 juni a.s.	√
20180522.5.3	C	<u>Status en voortgang WoonObjectAdministratie</u> Ter info. In juni opnieuw agenderen.	√
20180522.5.4	C	<u>Memo AVG en beveiligde gegevenslevering</u> Ter info.	√
20180522.6.1	C	<u>Team Handhavingsregie</u> Vacature teamleider wordt uitgezet. Op dit moment is er geen tijdelijke vervanging.	√
20180522.6.2	C	<u>Overdracht burgerbrieven van DGBel naar Toeslagen</u>	√

		Ter info. Dit betreft de categorie brieven van burgers met klachten over de behandeling door Toeslagen die door DGBel worden behandeld. De behandeling wordt door Toeslagen overgenomen en nu verder ingeregeld.	
20180522.6.3	A	<u>MT-acties naar aanleiding van Q-rapportage</u> kwaliteitsverbetering verhuurdersadministratie kwaliteitsborging via QA door CAP op toeslagenprocessen e: risicosselectie; analyseren postenselectie KOT, hitrate, kwetsbaarheid; organisatie inrichten kwaliteitsbeoordeling gegevensbestanden Alert: - productiviteit bij eigen processen verbeteren Nog niet toegewezen: - vormgeven verbreding inzetbaarheid	✓

1: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg - referentiepunt?

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie