

Aan MT Toeslagen

Van

Datum

16 januari 2012

Aanwezig: [redacted]
(THCM) en [redacted] (B/CKC).

[redacted] ondersteunt B/Toeslagen in het implementatietraject en is in die context aanwezig.

De MT dag gehouden op 10 januari 2012 heeft in het teken gestaan van de herinrichting van B/Toeslagen.

[redacted] (Ten Have Change Management) zorgt voor de uitwerking van deze bespreking.

Hieronder is de uitwerking van de overig besproken onderwerpen opgenomen.

- B/Oost heeft gevraagd of B/Toeslagen bijstand kan verlenen in de klachtafhandeling Invordering Toeslagen. Afgesproken is dat onderzocht wordt waar het precies om gaat en vervolgens of er bijstand verleend kan worden en op welke manier dat kan.

[redacted] (??) neemt dit op zich.

- Geïnformeerd is of het verzoek om te rapporteren over de stand van zaken van het SPP, gedaan in een top 50 bijeenkomst in november, al is nagekomen. [redacted] meldt dat rapportage alleen noodzakelijk is in geval van bijzonderheden. Die zijn er niet echt. Wel moet helder zijn dat niet iedere uitzendkracht bij Toeslagen vervangen kan worden door een vaste medewerker.

- Kort aan de orde gesteld: het 'BAPL-probleem', dat met name speelt bij intermediairs.

- Meegedeeld is dat in het herschrijven van de concernarchitectuur een andere route wordt gevolgd dan dat wij willen. Na een korte toelichting van [redacted] heeft het MT hen laten weten dat de lijn die gevolgd moet worden is dat Toeslagen verantwoordelijk is voor het van klant-tot-klant proces B/Toeslagen. Dat Toeslagenspecifieke stuk van de concernarchitectuur wordt geschreven door een Toeslagen architect, rekeninghoudend met de kaders die in de lyketen zijn geformuleerd.

medewerkers zijn checkt. Eind eerste kwartaal helderheid over het nieuwe org. plaatje incl benodigde capaciteit. Wat het wegwerken van oud rekening houden met bijv. Stapeling in het dienstverleningsproces. Als je bijv. Kijkt naar de beroepen echt zaak om slim te kijken hoe we daar mee om kunnen gaan. Rekening houden met het werk dat je in de volgende schakels in de keten veroorzaakt. Wekelijks onderwerp van gesprek maken in het MT. In het MT de verbinding leggen met het werk in NTS. Nu beperkte groep aan het werk in nieuw. Zorg op de werkvloer over hoe de vaste mensen het werken met NTS onder de knie moeten krijgen. Achterkant van het werk wordt op kantoor gedaan. Alleen uitval/uitworp tgv toezicht op kantoor. Keuze zou kunnen zijn dat medewerkers in oud ook op oud blijven tot het af is cq op een acceptabel niveau. Zijn de frobo's af dan op andere stromen in oud bijv. Als het gaat om toezicht moet er echt rekening worden gehouden met het feit dat NTS echt anders is. Kantoormedewerkers, beperkte groep, krijgt inblikmogelijkheid om bij klantcontact toch hetzelfde beeld te hebben als de klant, nl wat er in de burgerportal staat. Workcenters blijven losstaan van de units. Heldere afspraken over inzet van uitzendkrachten. Dat betekent dat het al dan niet inzetten van uitzendkrachten zorgvuldig moet worden afgewogen.

NTS, oude voorraden, ziekteverzuim, toezicht zijn de punten waar managementaandacht aan geschonken moet worden. Gaat dan echt om sturing. Intensivering van toezicht is ook zo'n onderwerp.

Waarom is het tot nu toe niet gelukt? Onvoldoende tijd gehad of genomen om in contact te zijn over het resultaat wat je verwacht. Als m1 moet je mÅ² aanspreken op dat resultaat. Daarnaast is niet duidelijk wie waarvoor verantwoordelijk en bevoegd is op welk taakgebied. Wekelijks krijgt iedere tl zijn

productiedoelstellingen. Daar wordt niet over gesproken, niet door M1 maar ook niet door M2. Maakt de TL de planning of maakt krp of bedrijfsvoering de planning.

Geen duidelijkheid over de samenhang tussen de verschillende org.onddelen. Op hoofdlijnen zijn de kolommen wel verdeeld, maar nog onvoldoende is gesproken over wat het betekent voor hoe er dan gestuurd wordt.

Portefeuilles/ kolommen raken elkaar. Hoe ga je met die raakvlakken om. Wie maakt waarover afspraken en wie stuurt op de resultaten etc. Functionele en hiërarchische sturing moet gesplitst worden.

IM [] Productie [] Handhaving []

Verantwoordelijk over de hele keten heen. Wat productie betreft: regie in de keten; bepalend in de kantoorproductie, maar niet hiërarchisch verantwoordelijk voor de totale kantoorproductie.

In de kolom handhaving wordt bepaald wat er aan toezicht moet worden gedaan. In de kolom productie wordt vervolgens bepaald of en hoe dat werk wordt weggezet in kantoor en keten. IM maakt in de portfolio zichtbaar wat wanneer beschikbaar is tot op het niveau van de basis werkinstructie is het voorstel. Handhaving levert de risico's en de afdekkingmogelijkheden. Werkinstructies van POK verplaatsen naar IM en het productieplanningsdeel naar KRP. Procesbeheerdeel zit dan ook bij IM. Vragen over de manier van behandeling worden beantwoord door Handhaving. Productie toetst of het past in de planning en of de geleverde tools door IM voldoende zijn om het werk uit te voeren. Handhaving betekent ook het optimaliseren van de gegevensuitwisseling en/of afstemming met partijen buiten toelagen. Het MT zet de lijnen uit en bepaald het beleid dat daarin wordt gehanteerd. Als het gaat om bijv de invordering dan heeft elke kolom daarin zijn eigen taken. Die taken moeten in samenhang worden uitgevoerd. Als het gaat om een project, zoals nu op de invordering, dan een specifiek aanspreekpunt in het MT benoemen.

Portefeuille Bedrijfsvoering/overig plannen, sturen en verantwoorden, planning en control en pers. En organisatie. In bedrijfsvoering geen uitvoerend primair proces werk. Binnen bedrijfsvoering zit de expertise op bi terrein. Daarnaast is voor de interne sturing stuurinfo nodig. Dat wordt binnen de kolommen zelf georganiseerd. Comm nodig voor de uitvoering van de kolommen positioneren binnen bedrijfsvoering. Communicatie zo organiseren dat ze dicht zitten bij het werk waarvoor ze staan opgesteld. Aan Yvonne vragen om in de uitwerking rekening te houden met het beleggen van comm daar waar het nodig is en rekening te houden met de tijd die je op de verschillende onderdelen wilt besteden. Starten met in kaart brengen wat er nu is op het gebied van communicatie.

Opleiding: inhoud wordt geleverd door tl CKC maakt de opleiding. MÅ² is verantwoordelijk voor het zorgen dat zij medewerkers voldoende zijn opgeleid.

HRM: wat hoort bij M2 en wat bij PO. Uitvoerende PO taken liggen bij de M2. Kwalitatief is er wel verbetering nodig. Bv het SPP kan nu niet bij PO belegd worden. PO is een onderdeel van Bedrijfsvoering.

Toepassingsbeheer moet een besluit over worden genomen.

IVCo bij IM beleggen.

Communicatie: nog nader beschouwen op onderdelen.

Oude BS gaat met het werk mee naar de verschillende taakvelden.

Impulsproces: overzicht op MT niveau borgen. Binnen de kaders vd kolommen kunnen mÅ² direct oppakken.

[]. Wordt gevraagd om Dienstverlening uit te werken, met name het communicatieve aspect. []. Als denktank en [] om de operatie te borgen.

Hiërarchische sturing: belangrijk om in het MT elkaar op inhoud ook echt tegen te komen en zo daarin de gezamenlijkheid te borgen. Wel belangrijk om ook in de operatie een gezamenlijkheid te hebben. In de operatie een functionele en een hiërarchische verantwoordelijkheid. Op het moment dat duidelijk is welke teams er komen en van welke omvang een keuze maken.

Integraliteit in het MT is leidend, zowel op inhoud als wel in de productie.

Voorlopig zijn de overzichten vanuit POK, het werkloket, leidend voor productie.

Overige onderwerpen: financiële rapportage: accoord; een uitloep punt in de uitputting is het budget overig personeel. Daarnaast is er veel minder uitgenut op gebied van opleiding. 3e viermaandrapportage: in de managementverklaring expliciet handhaving vermelden. Stuk van [] uit medewerkerssessies integraal overnemen. Aan het uitvoeren van toezicht is veel tekst gewijd. Er wordt echter weinig over het effect geschreven. Komt wel overeen met de afspraak van halverwege dit jaar om uitvoerder op toezicht te rapporteren. Willen we in de rapportage inderdaad vermelden dat er onvoldoende managementaandacht is geweest. Nee niet zondermeer, moet wel goed gemotiveerd worden wat de oorzaak is en wat we gaan doen om hier nu wel echt een slag in te gaan slaan [] zorgt voor aanpassing. Ook bij klachten moet de tekst aangepast worden.

Beoordelingsgesprekken: voor 1 april as worden de nog resterende gesprekken gevoerd. KOT complexe behandeling; beperkt beschikbare capaciteit. Frobo's proces wordt qua volume beïnvloed door problematiek op andere terreinen, denk bijv aan frezen, kot stagnatie en ub. Klacht in aug. Percentage niet gehaald, overige maanden wel. Doorlooptijd aanvragen kot: tekst zit een schijnbare tegenstelling in.

Concern architectuur board: uitgangspunt dat bedrijfsondelen zich specialiseren. Toeslagen is van het uitvoeren van toeslagen wet en regelgeving. As donderdag document besproken waarin de onderdelen hun gebied beschrijven ☐ participeert in de architectuur board. Belangrijk om vast te stellen hoe tsl daar in wil zitten. Definitie erg smal vertaalt. Tsl ook van de business requirements voor het tsl proces. Belangrijk om dat proces goed te managen rekening mee houden in de herinrichting. In de samenwerking betekent dat ook een en ander. Als uitgangspunt hanteren dat toeslagen is van de regie op toeslagen specifieke proces. Specifieke stuk van bca is het massale proces daar waar het gaat om het massale tsl proces dan stemmen wij af met bca. Scherp formuleren dat als het gaat om kleur specifieke proces toeslagen de regie voert. Als er in het massale deel zaken fout gaan dan is de kleur van het oplossen van de damage. Ook op handhavingsterrein geldt het uitgangspunt dat de kleur er van is. Dat op concernniveau als kader wordt gesteld dat toezicht zoveel mogelijk aan de voortgang moet zitten dan is dat prima, maar over het hoe en wanneer etc. Bepaalt tsl zelf.

Belastingdienst/Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 17 januari 2012

Aanwezig:
(THCM) en (B/CKC) zijn aanwezig geweest bij agendapunt 2.

1. Opening en vaststellen agenda

opent de vergadering en heet de aanwezigen welkom. In verband met het dagelijks overleg van de Regiekamer is het MT overleg iets later gestart dan gebruikelijk.

2. Herinrichting B/Toeslagen

In vervolg op de MT dag van 10 januari jl. is er in het MT overleg een vervolggesprek gevoerd over de volgende onderwerpen:

- De spelregels: samenwerken, sturen en gewenst gedrag
- Communicatie over de herinrichting door M1 aan M2
- Het competentieprofiel leidinggevende (en medewerkers) en
- De veranderagenda voor het MT.

Het MT is het eens over de te hanteren spelregels in de samenwerking en de sturing en is het ook eens over het gewenste gedrag. Het MT gaat binnen het team deze spelregels hanteren en gaat deze uitdragen naar M2. Wat het gewenste gedrag betreft is het MT van mening dat ook dat gestart moet worden in het MT. Daarnaast wordt hier natuurlijk ook met M2 over gesproken de komende weken en is het belangrijk dat M2 hierover in gesprek gaat met de medewerkers.

Het MT heeft afgesproken dat er wekelijks, zo kort mogelijk na het MT overleg, een moment wordt gepland voor de terugkoppeling aan M2. Deze overleggen wordt na een week of zes geëvalueerd. Afhankelijk van de uitkomsten van de evaluatie worden de overleggen voor 2012 verder ingepland.

Er is uitvoerig gesproken over het competentieprofiel voor leidinggevend. Zodra de profiel(en) zijn uitgewerkt worden deze met M2 besproken.

Het gevoerde gesprek wordt uitgewerkt door Ten Have Change Management.

3. Handhavingsvisie 2012-2015

Het MT heeft de Handhavingsvisie 2012-2015, zoals al gepubliceerd op ToeslagenWeb, vastgesteld.

4. Handhavingsplan 2012

Het Handhavingsplan is aangeboden met het verzoek aan het MT om dit plan deze week door te nemen en waar nodig toelichting te vragen en/of op- of aanmerkingen kenbaar te maken bij meldt Het Handhavingsplan 2012 wordt voor het MT overleg op 24 januari a.s. opnieuw geagendeerd met als doel het nemen van een besluit c.q. het vaststellen van het plan.

5. Interne controle rapportage november 2011 en rapportage verbijzonderde interne controle op Uitworp HOT/HOR

Dit agendapunt is wegens tijdgebrek niet besproken.

6. Gestalde gelden

Dit agendapunt is wegens tijdgebrek niet besproken.

7. Businesscase TIA KOT (Toezicht in de actualiteit Kinderopvangtoeslag)

Dit agendapunt is wegens tijdgebrek niet besproken.

8. Klachtenproces

Dit agendapunt is wegens tijdgebrek niet besproken.

9. Mededelingen en Ingekomen stukken

- *Terugkoppeling uit het MT Belastingdienst van 16 januari 2012:*

In het MT Belastingdienst zijn de volgende onderwerpen besproken:

* Compacte overheid: er ligt een eindrapport. Ingezet wordt op het inrichten van expertisecentra gericht op o.a.: fraude, buitenland en rulebased ontwerpen. De Belastingdienst gaat het expertisecentrum Fraude aan de slag. SVB met Buitenland en DUO met rulebased ontwerpen.

Afgesproken is dat verdere uitwerking plaatsvindt onder regie van de Manifestgroep. Voor de Belastingdienst heeft Hans Blokpoel zitting in deze groep.

DG FZ (fiscale zaken) gaat het fiscaliseren van toeslagen verder onderzoeken.

Inbreng van opgedane ervaringen en beschikbare expertise binnen B/Toeslagen wordt geborgd. [] gaat hierover met Hans Blokpoel in gesprek.

* Onderzocht wordt of de Belastingdienst de domeinnaam MijnToeslagen.nl kan overnemen.

* In november worden er Belastingdienstbreed, met uitzondering van drie kantoren, OR verkiezingen gehouden.

* Op 6 maart a.s. is er een bijeenkomst gepland voor het management (M1 en M2) van de Belastingdienst.

Deze bijeenkomst staat in het teken van het Strategisch Personeelsplan. Voor deze bijeenkomst nodigt elk onderdeel ook een afvaardiging van de OR uit. [] vraagt de OR Toeslagen om twee leden af te vaardigen.

* Het MT BD heeft de Kanalenstrategie goedgekeurd. In het aangeboden memo wordt nog over HIP gesproken. Dat wordt veranderd in Dienstverleners. Onderzocht wordt nog hoe de BD om wil gaan met niet-zelfredzamen.

* De Belastingdienst gaat over op het functiegebouw Rijk. Gesprekken hierover met BZK worden binnenkort gestart.

- *Flyer en programma Leergang Sociale Zekerheid 2012*

Is ter kennisgeving toegestuurd.

- *Waardemanagement*

Dit memo is ter informatie toegezonden.

- *Beëindiging [] traject voor M2:*

[] meldt dat in overleg met [] is besloten om het lopende traject voor M2 te beëindigen.

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 24 januari 2012

Aanwezig: [redacted]
[redacted]

1. Opening en vaststelling agenda

[redacted] heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Herinrichting B/Toeslagen

[redacted] zijn aangeschoven voor dit punt. Hiervan zal door hen een verslag gemaakt worden.

3. Concept Verslag MT 17 januari 2012

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

4. Concernarchitectuur – Toeslagen specifieke deel

Naar aanleiding van het verslag van de concern architectuurboard Belastingdienst is er onduidelijkheid rondom specialisaties bedrijfsonderdelen. XXXXX heeft volgende week een afspraak met [redacted] om te bespreken wat er nu precies speelt. Indien nodig zal [redacted] richting Wim Sijtermans escaleren.

5. Financieel plan 2012

Het financieel plan is aangeboden ter vaststelling.

XXXXX heeft nog wel een vraag rondom het beleid bijzonder belonen. Hoe gaan we daar mee om. Afgesproken worden dat XXXXX aan [redacted] zal vragen het beleid rondom bijzonder belonen te agenderen voor het MT. (incl. verdeling). Het MT zal dan ook criteria vaststellen wanneer je in aanmerking kan komen voor een bijzondere beloning.

Ook stelt XXXXX de vraag hoe we willen omgaan met de teamuitjes. In het kader van de herinrichting gaan er nieuwe teams ontstaan. Afgesproken wordt dan ook dat de teamuitjes pas plaats mogen vinden in de nieuwe situatie. De verwachting is dat er in april/mei voldoende duidelijkheid is over de nieuwe teams. XXXX zal hierover een berichtje sturen naar de unitmanagers.

Verder vraagt XXXXX naar de kleine kas per team. Willen we dat in stand houden. De RAD heeft dit goedgekeurd. XXXXX zal de regels die hierbij horen opvragen bij [redacted]

Wat het opleidingsplan betreft wordt opgemerkt dat op basis van het opleidingsplan wat er vorig jaar lag het MT prioritering zal aanbrengen (persoonlijke ontwikkeling/teamontwikkeling). Komt terug op de MT agenda.

In het financieel plan staat dat we op de kleintjes moeten blijven letten. Hoe gaan we dat oppakken. Naar aanleiding hiervan komt [redacted] terug op de bespreking van het SPP gistermiddag. In het SPP komt te staan dat uitzendkrachten vervangen moeten worden door vaste mensen (van blauw). Plan is om een afbouwplan Rijswijk te maken. Over 2 weken zal dit plan gereed moeten zijn en besproken moeten worden in het MT. (Wellicht tijdens de MT dag. Voor NTS nu nog geen plan maken. Medio 2012 moet de formatie herijkt worden.

6. Gestalde gelden

[redacted] projectleider gestalde gelden. Ze bespreekt, na het vertrek van [redacted] de voortgang met [redacted]. Er is nu een werkwijze bedacht waarbij gekozen is om te beginnen met geld terug te halen bij de goedwillenden. Dit is een bewerkelijk traject en kost veel capaciteit. [redacted] wil deze keuze heroverwegen. Afgesproken wordt dat XXXXX een afspraak maakt met X [redacted]. De handhaving en inrichting moeten gezamenlijk besproken worden. Met X [redacted] XXXXX.

7. Businesscase TIA-KOT

Het MT stemt in met scenario 1, het direct in gang zetten van het handmatig scenario 1 (niet aanpassen van TVS). IM kan starten met het uitwerken van dit scenario. Op het moment dat de businesscase wordt herijkt wordt opnieuw naar de scenario's gekeken.

8. Behandeling beroepschriften

Wat de beheersing betreft van de beroepszaken lopen we op dit moment behoorlijk vast. In eerste instantie is een oplossing gekozen om e.e.a. beter te organiseren. Op zich prima. Maar bij een structureel hoger aanbod ten opzichte van de capaciteit leidt dit niet tot de gewenste beheersing. XXXXX heeft met [] gesproken over de mogelijkheden om op de inhoud de instroom te gaan beperken. [] heeft een aantal zaken beschreven in een memo. Een aantal voorstellen (bagatelzaken) kunnen meteen tot uitvoering worden gebracht. Het MT stemt hiermee in principe in. Starten met lopende beroepszaken, pas daarna kijken of dit doorgetrokken kan worden naar bezwaar. Goed kijken hoe we de beslissing formuleren aan de klant. Voor wat betreft de inning van de terugvorderingen wordt opgemerkt dat in een vroegstadium overleg gevoerd moet worden met degene die verantwoordelijk is voor de inning. Afgesproken wordt dat A [] gevraagd wordt om de coördinatie en de aansluiting op zich te nemen. A [] zal dan ook gevraagd worden contact op te nemen met [] voor het IM stuk hierin. [] heeft ook een voorstel gemaakt om beroepsmedewerkers bij elkaar te zetten in een team en vooruitlopend op de reorganisatie alvast keuzes te maken. Hiervan besluit het MT dat deze beweging op dit moment niet gemaakt moet worden.

9. Klachtenproces

In juni 2011 zijn de aanbevelingen, gedaan in het Rapport klachtenproces en de monitor tevredenheid klachtbehandeling, overgenomen door het MT. Een vervolg hierop een de implementatie van een aantal aanbevelingen. Het MT gaat akkoord dat toelagen een "leercirkel klachtafhandeling" inricht op basis van de bevindingen van de (landelijke) werkgroep Leercirkel. Het MT gaat niet akkoord met het bijgevoegde "analyseformulier" en kiest voor een variant met een steekproef. Het MT gaat akkoord dat "nazorg" in het kader van klachtafhandeling (zoals in memo beschreven) per 1 januari 2012 standaardpraktijk wordt. Het MT gaat vooralsnog niet akkoord met het geven (in 1^e kwartaal) van een eendaagse cursus op maat voor alle klachtbehandelaren. Dit wordt aangehouden tot na de herinrichting. Het MT gaat nog niet akkoord met het bijgevoegde overzicht van competentie en vaardigheden die de klachtbehandelaren zouden moeten hebben. Dit moet ingepast worden in de herinrichting. Beslispunt 6 wordt opgeschort i.v.m. de 2 voorgaande besluiten. Het MT is akkoord met een viermaandelijks klachtenrapportage (niet met analyseformulier) aan het MT. Aandacht wordt ook gevraagd voor de kwaliteit van de brieven. Dit moet meegenomen worden in de leercirkel.

10. Handhavingsplan 2012

Het Handhavingsplan is akkoord. Maar er zijn zorgen hoe dit weggezet kan worden in de planning van de productie en IM. De denkrichting is akkoord. Zorg dat er goede afstemming plaatsvindt. Gekeken moet worden of in relatie tot NTS acties wel haarbaar zijn. Er moet nog een toets waardemanagement plaatsvinden. RTP zit nog niet in de toets.

11. Interne controle rapportage november 2011 en rapportage verbijzonderde IC uitworp HOT-HOR

Dit agendapunt is niet meer aan de orde geweest

12. Mededelingen/Ingekomen stukken

. vakantieplanning

Afgesproken wordt dat een ieder zijn vakantieplanning doorgeeft aan het secretariaat. Ook zal een totaaloverzicht gemaakt worden van de planning van de unitmanagers.

. best practises voor Managementdag BD op 6 maart

Dit punt is niet aan de orde geweest

. overige

XXXXX kaart het werken op een andere locatie aan. Hoe wordt hier mee omgegaan. Afgesproken wordt dat het MT hierover een standpunt moet innemen. Dit punt zal geagendeerd worden voor het MT.

13. Sluiting

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 31 januari 2012

Aanwezig:

1. Opening en vaststelling agenda

heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Herinrichting B/Toeslagen

zijn aangeschoven voor dit punt. Hiervan zal door hen een verslag gemaakt worden.

3. Concept Verslag MT 24 januari 2012

Het verslag wordt op een enkel punt aangepast en vervolgens vastgesteld.

4. Productie – stand van zaken

Donderdag a.s. is er een bijeenkomst gepland over het wegwerken van oude voorraden spoor 1 & 2. Volgende week zal hierover terugkoppeling plaatsvinden in het MT.

5. Interne controle rap portage november 2011 en rapportage verbijzonderde IC Uitworp HOT-HOR

Dit agendapunt zal terugkomen. De rapportage over december 2011 zal dan worden meegenomen.

6. Volgen/monitoren realisatie stuurcontract B/Toeslagen

. risicolog stuurcontract: verdeling risico's en procesvoorstel

Het MT is akkoord met de aangegeven verantwoordelijkheden per doelstelling. Opgemerkt wordt dat punt 5.3 (papierloos MAC –beschikken) gevolgd wordt via het NTS programma.

Het MT is akkoord met de voorgestelde wijze van rapporteren. Dit betekent maandelijks een beperkte cijfermatige rapportage met toelichtende tekst in het geval sprake is van dreigende niet realisatie. Hiernaast zal viermaandelijks een rapportage worden gevraagd met als basis een uitgebreidere cijfermatige rapportage met eveneens toelichtende tekst in het geval sprake is van niet-realiserende realisatie. Hierin is ook een risicorapportage opgenomen. De tweemaandelijks rapportage, zoals we de afgelopen jaren deden, komt te vervallen.

. budgetten voor boter bij de vis, recepties etc. – werkwijze

Afgesproken wordt dat de teamleiders voor de eerste 4 maanden van dit jaar een budget krijgen. Daarna zal een herberekening gemaakt worden voor de nieuwe organisatieonderdelen. Opgemerkt wordt dat er tot de herinrichting geen conferenties georganiseerd mogen worden.

7. Instelplan fraudeteams (een eerste gedachtenwisseling)

De bedoeling is om met elkaar van gedachten te wisselen over het eerste concept van het instelplan fraudeteams. De MT leden hebben nog wel een aantal opmerkingen over dit stuk. XXXXX neemt de opmerkingen mee en zal deze nog deze week met en XXXXX XXXXXXXX bespreken en het zonodig laten aanpassen. Vrijdag vindt in een extra overleg tussen de MT leden afstemming plaats. Volgende week zal dit stuk in het MT afgeprocedeerd worden.

8. Personele onderwerpen

- KOMPAS

- Plaats- en/of tijdonafhankelijk werken

Dit agendapunt is wegens tijdgebrek niet aan de orde geweest.

9. Mededelingen/Ingekomen stukken

- . terugkoppeling MT Bel
- . Terugkoppeling Top 50 overleg 27 januari jl.
- . Praatplaat B/Toesagen tbv 6 maart 2012
- . best practises voor managementdag BD op 6 maart.
- . Terugkoppeling uit CFO overleg d.d. 30 januari 2012
- . terugkoppeling themadag Massaal Toezicht d.d. 27 januari 2012
- . Vakantieplanning 2012.
- . Programma MT dag 7 februari 2012.

Dit agendapunt is wegens tijdgebrek niet aan de orde geweest.

10. Afstemmen bespreekpunten voor het overleg met M2

11. Sluiting

**Verslag
(ALLEEN
VOOR MT)**

Verslag MT dag 7 februari 2012

Aan MT Toeslagen

Van

Datum

8

februari 2012

Aanwezig:

waren aanwezig bij de bespreking van de herinrichting en
aanverwante onderwerpen.

1. HANDHAVING

1.1. Instelplan teams Bijzondere klantbehandeling

Het concept Instelplan is besproken in het MT overleg op 31 januari 2012 en er is in MT verband op 3 februari een vervolgesprek gevoerd.

De op- en aanmerking gemaakt in die overleggen zijn verwerkt in het aangeboden Instelplan v. 0.97.

Het onderscheid dat gemaakt is tussen een voor- en achterkantteam blijft lastig, is een opmerking van XXXXX. Het lijkt of in het voorkantteam de zware taken zijn belegd, terwijl qua omvang het zwaartepunt juist in de uitvoering ligt. Blijft een punt om in de communicatie goed aandacht aan te geven.

Verder is opgemerkt dat in de inleiding een keer 'belastingplichtige' staat in plaats van 'toeslagontvanger'. In het medewerkerprofiel dat in het stuk is opgenomen ontbreekt 'Integriteit'. Overigens moeten het basis medewerkerprofiel nog bepaald worden.

XXXXX verwerkt dit laats te commentaar, waarna aan het MT de definitieve versie wordt voorgelegd.

Deze definitieve versie wordt geagendeerd voor het MT overleg op 14 februari a.s., incl. een voorstel voor de bemensing van de teams (incl. TL's).

Over het invullen van de TL's plekken op deze teams heeft een eerste gedachtenwisseling plaatsgevonden: De huidige leidinggevende op één van de teams en/of een zware TL (in- of extern) aantrekken voor bijv. de periode van een jaar om het proces goed in te richten. Intern gaan de gedachten naar of [] of iemand van buiten op basis van IF.

[] meldt dat ook [] van de FIOD tijdens een eerder bezoek van hem, heeft gezegd dat hij graag wil helpen bij het inrichten.

Daarom is afgesproken om te wachten met welke ideeën hij komt.

Het Instelplan teams Bijzondere klantbehandeling wordt aan de OR aangeboden ter bespreking in de Overlegvergadering van 15 februari a.s.

1.2. Massaal toezicht – TSL in relatie tot invulling Massaal toezicht in de Belastingdienst

Op 27 januari 2012 is, ter voorbereiding op de MT BD sessie in maart, een themadag massaal toezicht gehouden op initiatief van de B/CA. XXXXX en XXXXX hebben namens B/Toeslagen deelgenomen aan deze themadag.

Voor Toeslagen moet een deel van het massale toezicht handmatig worden uitgevoerd.

Tijdens de themadag presenteerde de B/CA dat door hen in de poort (dus bij binnenkomst) wordt gekeken om welk type klant het gaat en welke behandeling die klant verdient.

Het MT Toeslagen is van mening dat alleen de business inhoudelijke keuzes kan maken over toezicht, ook als het gaat om massaal toezicht.

Het lijkt of het idee dat de B/CA hierover heeft echt anders is.

Vraag die nu voorligt is hoe zorgen wij ervoor dat ons beeld op een goede manier wordt meegenomen in de plaat die gemaakt wordt in onderling overleg.

Business maakt de inhoudelijke keuzes als het gaat om toezicht. Ook als het gaat om massaal toezicht, is het standpunt van het MT Toeslagen.

XXXXX bespreekt deze week met [] of er inderdaad sprake is van een principiële discussie op dit onderwerp. In dat geval is het belangrijk om over de verschillen in gesprek te gaan voor BD avondsessie.

Dit onderwerp komt terug in het MT overleg van 14 februari a.s., of aansluitend aan de sessie Waardemanagement die op vrijdag 10 februari a.s. wordt gehouden.

1.3. Gestalde gelden

In vervolg op het MT overleg 31 januari heeft XXXXX een gesprek gevoerd met [] Conclusie op basis van dat gesprek is dat er voor een 200% oplossing is gekozen. Om die te realiseren is 100 fte aan capaciteit nodig. Deze oplossing is niet acceptabel voor het MT.

Aan hen is gevraagd om te onderzoeken wat het oplevert als ervoor gekozen wordt om instellingen zelf aan te laten geven wat er aan gestalde gelden ligt en dat geld terug te laten boeken (dus de opgave van de instelling te vertrouwen). Na terugboeking moeten dan de BSN's die het betreft worden dichtgeboekt om te voorkomen dat er bij de klant wordt teruggevorderd.

Een besprekspunt is dan nog maak je van de DT een VT of boek je de DT direct dicht. Opgemerkt is als dat DT tot VT maken niet mogelijk is. Waar wel naar gekeken moet worden is naar de in behandeling zijnde bezwaren. Veel klanten hebben mogelijk al bezwaar gemaakt, omdat het kind niet meer in de betreffende kinderopvanginstelling is.

Afgesproken is dat het scenario dat bij deze oplossing hoort samen met het scenario dat bij het eerste voorstel hoort wordt voorgelegd aan het MT.

XXXXX [] en [] onderzoeken parallel hieraan nog de andere route, vanuit Handhavingsperspectief, nl.: beginnen met malafide instellingen in plaats van eerste de bonafide. MT afstemming hierover vindt plaats met XXXXX en XXXXX.

Lopende zaken als 10, 2g en enkele andere instellingen lopen door. Is jammer om dat nu stil te leggen.

Verder is meegegeven dat belangrijk is dat het probleem gestalde gelden niet opnieuw gaat ontstaan.

Ook het politieke aspect (denk aan programmageden e.d.) moet meegenomen worden.

2. PRODUCTIE

2.1. Benodigde capaciteit Rijswijk voor spoor 1 en 2 (ten behoeve van afbouw uitzendkrachten in het kader van het realiseren SPP) incl. zicht op uitzendkrachten op formatieplaatsen

XXXXX licht de stukken kort toe. Zij is erg tevreden met wat er nu ligt, hoewel het cijfermatig nog niet helemaal rond is. Hier is door een aantal mensen hard aan gewerkt.

In de opdracht is gevraagd om in kaart te brengen wat er nodig is om op 31 december 2012 voor het werk in spoor 1 en 2 'schoon' over te gaan. Wat 'schoon' precies is, staat in de stukken beschreven per werkstroom. 'Schoon' overgaan is belangrijk in relatie tot de aansluiting op spoor 3, en in verband met de Wet Dwangsom. De Wet Dwangsom is van toepassing op het definitief toekennen en in het reguliere werk wanneer dit niet binnen de daarvoor geldende AWB termijnen wordt afgedaan.

De normatiek die is gehanteerd bij het maken van de planning is uitvoerig onderwerp van gesprek geweest. De normen zoals die er nu per proces liggen zijn in overleg met de OR tot stand gekomen en moeten volgens de M2'ers haalbaar zijn.

In de planning is het werk (zowel het nu bekende als het verwachte) dat in 2012 moet worden gedaan in spoor 1 en 2 doorgerekend naar benodigde bezetting. Verder is er ruimte gelaten om evt. slimme oplossingen (zoals bijv. voor de beroepen e.d.) direct door te kunnen rekenen.

In huidige planningen wordt gerekend met een opslagcapaciteit van 10% per unit. Of dat nu nog steeds nodig is moet besproken worden. Het beeld is nl. dat deze 10% werd gebruikt voor het inzetten van werkverdelers, coördinatoren etc. Uitgangspunt is dat die rollen in de nieuwe situatie niet meer bestaan.

Uit de stukken blijkt dat er in het 2^e kwartaal 2012 een piek te zien is in de benodigde capaciteit. Oorzaak daarvan is het aantal verwachte bezwaren.

XXXXX meldt dat de opstellers nog ca. één week nodig hebben om de laatste onduidelijkheden helder te krijgen.

Om de planning daadwerkelijk te realiseren wordt voorgesteld om op elke werkstroom twee M2 aan te wijzen die voor die werkstroom gaan sturen op de realisatie.

In het MT is de vraag gesteld hoe het kan dat het werk niet afkomt. Als je kijkt naar de planning dan zou dan geen enkel probleem mogen zijn.

Eén van de mogelijke redenen is dat TL's wellicht onvoldoende kennis hebben van het primaire proces.

Als dat de belangrijkste reden is dan is het aanwijzen van koppels nog geen garantie dat het nu ook echt gaat lukken. Het is zaak om er als MT ook goed bij te blijven.

Dit is in ieder geval een mooi begin om de TL's te laten starten met het sturen op resultaat en hun medewerkers in de realisatie van het resultaat goed te begeleiden.

Winst is dat door de exercitie die heeft plaatsgevonden M2 zicht bewust is geworden van de aard van het probleem en het belang van het oplossen daarvan. Of alle M2'ers dat ook kunnen is een vraag die nu nog niet beantwoord kan worden. Uitgangspunt is van wel.

Het bezettingsoverzicht opgenomen in de memo 'beeldplan' is bedoeld om inzicht te geven in waar mensen op ingezet worden.

Het MT is van mening dat zo snel mogelijk een begin moet worden gemaakt met het afbouwen van de niet-productieve rollen in de units.

Zowel vanuit het perspectief productiviteits als vanuit financieel perspectief maken deze overzichten duidelijk dat er echt iets moet gebeuren.

Volgens het opgenomen overzicht is het inhuurbudget toereikend tot ultimo mei. Het MT wil graag weten hoe dat komt. Dat signaal is nog niet eerder op tafel gekomen en er zijn geen grote aantallen inhuurkrachten bij gekomen.

Opgemerkt is dat onderzocht moet worden of in financieel opzicht budget 1 en 2 en budget spoor 3 tegen elkaar wegvallen. ☐ wordt gevraagd om daar naar te kijken.

Afspraak is dat in de planning van het werk geen rekening meer gehouden wordt met de 10% opslag voor 2012. Op basis van de planning maakt het MT resultatafspraken met de TL's.

Voorstel is om op 14 februari a.s. op basis van het dan volledige beeld een afspraak te maken over hoe de planning te realiseren. Dan moet ook duidelijk zijn wat het betekent als de productiviteit verhoogt wordt door het laten vervallen van coördinerende rollen en de 10% opslagcapaciteit komt te vervallen. Aandachtspunt: er moet wel goed gekeken worden of er daadwerkelijk sprake is van 10% bij elke unit.

Verder moet er mede met het oog op de verwachte piek in het werk (bezwaren) in het 2e kwartaal, nog goed naar het financiële plan gekeken worden.

Overige onderwerpen in relatie tot de Handmatige productie spoor 1 en 2:

- BC Heerlen:

Onduidelijk is in hoeverre de business case Heerlen momenteel wordt geëffectueerd. Afsproken is dat XXXXX aan ☐ vraagt dit te onderzoeken.

- Bezwaren:

Bezwaren: als termijn staat er nu in 12 weken. Dat is ook correct omdat de AWB is gewijzigd. Een bezwaar moet afgehandeld zijn uiterlijk 6 weken na de uiterste datum voor indiening voor een bezwaar door de burger valt. Gezien de hoeveelheid bezwaren in kantoor vraag XXXXX aan XXXX om iemand te leveren die kan onderzoeken of een aanpak á la beroepen ook een bijdrage kan leveren in de afdoening van de bezwaren.

- Versnelling toezicht:

Is nog in onderzoek bij XXXXX XXXXXXXX. Hij levert de uitkomsten begin maart op.

3. INFORMATIEMANAGEMENT

3.1. Concernarchitectuur – specialisatie onderdelen

XXXXXX heeft een gesprek gevoerd met ☐ In dat gesprek heeft ☐ gezegd dat wanneer de kleur het niet eens is met wat er staat, de kleur kan escaleren. Aan de andere kant staat in de architectuur wel beschreven dat er kleur er van is. Al met al geen heel duidelijke uitspraak.

☐ meldt dat hij dit punt heeft besproken met Peter Veld. Hij heeft gemeld dat er een mooie basis ligt, die echter nog niet af is. De kleur en moeten herkenbaar terugkomen.

Afsproken is dat ☐ dit onderwerp eerdaags bespreekt met Wim Sijstermans. Daarna vindt afstemming plaats in het MT over het al dan niet een vervolg geven aan de discussie.

4. PERSONELE ONDERWERPEN

4.1. Best practises voor managementdag BD op 6 maart a.s. (thema SPP)

[] meldt dat de opeldingsaanpak in Rijswijk volgens hem kwalificeert voor aanmelding. XXXX heeft XXXX XXXXX inmiddels benaderd met het verzoek om een concrete en compacte beschrijving van deze aanpak op te leveren aan het MT.

[] heeft aan XXXXX inmiddels laten weten dat hij nog wat verduidelijking nodig heeft.

4.2. Aanmelden van een toeslagenmedewerker voor de TD lijn:

Op voorstel van [] is voorgedragen voor de TD lijn.

Het MT onderschrijft deze voordracht is is bereid [] hierin te ondersteunen.

XXXXX maakt een afspraak met [] om te polsen waar zijn ambitie precies op ziet. Daarna wordt contact gelegd met Aly van Berckel om hem aan te melden, evt. met een voorstel voor inzet.

4.3. 'Vlootshow' M2 → bespreken aanpak en moment waarop

Het MT wil in principe 2x per jaar een vlootshow uitvoeren. In het kader van de toedeling van managers na de herinrichting wordt een eerste vlootshow in 2012 gepland in maart. Voorwaarde is dat het globaal ontwerp beschikbaar is. Op basis daarvan wordt nl. duidelijk hoeveel teams er gevormd gaan worden.

Voor een goede uitvoering is het van belang dat de wensen van M2'ers bekend zijn incl. het beeld dat M1 van hen heeft (beschreven in de beoordeling). Afgesproken wordt dat ieder MT lid de wensen van zijn/haar M2'ers inventariseert wanneer deze niet al bekend zijn gemaakt.

5. HERINRICHTING B/TOESLAGEN

5.1. Memo "Besluitvorming, sturen en samenwerking MT BT"

In dit memo wordt weergegeven wat er besproken is in het MT overleg d.d. 31 januari 2012.

Dit memo is zonder commentaar vastgesteld.

5.2. Adviestraject OR

Zodra de kwartiermakers het globaal ontwerp hebben opgeleverd gaat de adviesaanvraag naar de OR (incl. uitgeschreven competentieprofielen en besluiten etc.).

Voor M2'ers wordt een document gemaakt waarin het competentieprofiel wordt verduidelijkt. Waar staan de in het profiel opgenomen competenties voor? Wat verstaan we daaronder? Hoe zijn deze verbonden aan het MLTP? Etc. [] gaat dit stuk schrijven.

5.3. Communicatie

Interne communicatie zorgt voor periodieke informatie over het herinrichtingstraject. Om dat te kunnen realiseren sluit [] (vervangt []) wekelijks aan bij het kwartiermakers- en/of klankbordoverleg.

5.4. Vervolg fase 3 – wat, wanneer door wie

Dit onderwerp is niet besproken.

6. OVERIGE ONDERWERPEN

Discussie gevoerd over de brief van de Staatssecretaris aan de Kamer in het kader van de te realiseren bezuinigingen in spoor 2. Het MT is hier niet over geïnformeerd.

Afgesproken is dat [] de gang van zaken bespreekt met Peter Veld incl. wat dit betekent voor vervolgvacties NTS.

het vervolg.

Handboek Beveiliging: in het CFO is gemeld dat er een onvolkomenheid is geconstateerd in het Handboek Beveiliging Toeslagen. XXXXX zorgt ervoor dat dit gecorrigeerd wordt. Binnenkort (20 maart) komt er een informerende bijeenkomst (tijdens het MT overleg) over het Handboek voor het MT.

Afgesproken is dat met M2'ers gesproken wordt over boeken in SAP, het ziekteverzuim, bijzonder de gevallen e.d.

XXXXXX meldt dat zij een gesprek met heeft gevoerd over de samenwerking.

Aanleiding voor dit gesprek is onder andere de slinkende DGBel capaciteit op Toeslagen. In dat verband wordt van B/Toeslagen verwacht dat er meer aan de voorkant, richting de beleidsdepartementen wordt geacteerd.

DGBel levert binnenkort een memo op waarin hun rol en taak beschreven wordt. XXXXX zal dit moment naar de MT leden sturen en volgende week bespreekbaar maken in het MT.

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 14 februari 2012

Aanwezig:

1. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 31 januari 2012 en MT dag 7 februari 2012

Het MT verslag van 31 januari jl. wordt ongewijzigd vastgesteld.

XXXX zal het verslag van de MT dag op een enkel punt aanvullen. Complimenten van het MT voor XXXX voor het uitvoerige verslag.

Naar aanleiding van het verslag van de MT dag van 7 februari (punt gestalde gelden) merkt XXXXX op dat na overleg met is gebleken dat gewerkt kan worden met blokkeringen. Dit wordt nu verder uitgewerkt. Er zijn klanten die bezwaar hebben gemaakt in verband met een terugvordering en die nu dreigen met een advocaat Uitgezocht wordt om welke klanten het gaat en gekeken zal worden of die via Stella teams teruggebeld kunnen worden.

Naar aanleiding van punt 2 BC Heerlen wordt opgemerkt dat de evaluatie van de BC Heerlen belangrijk is voor de ondernemen stappen (hoeveel zijn we gekort op ons budget en welke werkzaamheden voeren we desondanks toch uit). XXXXX heeft de vraag voor de evaluatie al uitgezet bij XXXXX stelt voor daarbij aan te laten haken.

Naar aanleiding van de brief van Staatssecretaris Weekers aan de Kamer merkt XXXXX op dat zij en XXXXX op 9 maart a.s. een afspraak met DGBel hebben om over de uitwerking van de brief te praten. Afsproken wordt dat voorafgaand aan de afspraak een BC opgesteld wordt om alternatieven te berekenen voor fiscalisering van de zorg en KGB. XXXXX zal aan IM opdracht geven deze BC op te stellen.

3. HERINRICHTING B/TOESLAGEN

Vanmorgen vindt er kwartiermakersoverleg plaats. Vanmiddag zullen de kwartiermakers en het MT rond te tafel gaan zitten om bij te praten over de sturing en de samenwerking.

4. HANDHAVING

3.1 Massaal toezicht –TSL in relatie tot invulling BD

Op 12 maart a.s. is er een avondsessie met het MT BD over Antifraudebox en massaal Toezicht. De voorbereiding wordt gedaan door B/CA. Vanuit Toeslagen is een architect van IM uitgenodigd om deel te nemen aan de voorbereidingen. Vanuit het MT wordt aangegeven dat ook bestuurlijke betrokkenheid moet zijn bij de voorbereidingen. Afsproken wordt dat XXXXX een afspraak maakt met XXXXX Verder moet het MT nog bekijken wie vanuit het MT naast deelneemt aan de avondsessie op 12 maart.

3.2 Invordering – Speelveld Invordering Toeslagen

XXXXX heeft een stuk ontvangen van over de rol van B/T bij sturing op invordering toeslagen. Het is een verkenning van het speelveld. Tj bezig met een analyse. XXXXX zal aan vragen naar het tijdpad en wanneer het besturingsvraagstuk aan de orde komt. De werkgroep wordt meegegeven dat het als eerst vanuit burgerperspectief georganiseerd moet worden en als tweede vanuit besturingsperspectief.

3.3 Fraudeteams

Dit memo is besproken met de OR. Er moet nu snel gestart worden met het invullen van deze teams. Er zal een commissie worden opgesteld die de spelregels personele toedeling moeten gaan opzetten.

3.4 10, 2g

In de zaak 10, 2g is de Belastingdienst in het gelijk gesteld. Met DGBel zal besproken worden wat dit nu voor ons betekent en hoe we het gaan aanpakken. Ook zal de aanpak met SZW besproken moeten worden.

3.5 Overige

XXXXX meldt dat het plan van aanpak inzake 10, 2g wordt voorgelegd aan de landsadvocaat om te bezien wat de haalbaarheid is van ons standpunt.

Verder speelt er op dit moment een zaak met betrekking tot identiteitsfraude. F. [] VARA ombudsman) heeft hier vragen over gesteld. [] is met deze zaak bezig.

4. PRODUCTIE

4.1. Uitvoeren afbouwplan voorraden spoor 1 en 2

Het plan wordt doorgesproken. Afgesproken wordt dat dit stuk nog afgestemd wordt met [] en dat het uitgebreid besproken wordt tijdens de MT dag van 13 maart a.s. Ook zal op 13 maart het financiële plaatje (incl. uitzendkrachten) besproken worden.

Vorige week is gestart met de werkgroepen. Iedereen is enthousiast. Het werkloket is goed aangehaakt.

5. INFORMATIEMANAGEMENT

5.1 Beleidsnotitie uitgifte I-pads incl. aanvraagprocedure

Dit agendapunt wordt doorgeschoven naar een volgende vergadering.

5.2 Vereenvoudigen Huurgegevensuitwisseling.

Het MT stemt in met de lijn om het proces met betrekking tot de jaarlijkse huurprijswijziging, in de regel per 01-07, niet projectmatig op te pakken of aan te merken als een afzonderlijk proces. Een huurprijswijziging, ook de jaarlijks e per 01-07, past binnen het stramien van maandelijks dan wel periodieke aanlevering van mutaties aan B/T/VHA en moet ook als zodanig worden uitgevoerd. Ook wordt ingestemd met de lijn om de verzending van de IHF met ingang van 2012 achterwege te laten. Er dient nog wel afstemming plaats te vinden met diverse partijen (beleids ministeries, dienstverlening en verhuurders).

6. BEDRIJFSVOERING

6.1 Afbouwplan uitzendkrachten Rijswijk (spoor 3) – aanpak bespreken

XXXXX is in gesprek met [] en. De eerste analyses komen binnen. Op basis van ervaringen kan er een stuk liggen voor het MT van 13 maart a.s.

6.2 Maandrapportage/stand van zaken productie januari (eerste globaal beeld stavaza PI's) Dit punt wordt niet besproken omdat er geen cijfers vanuit SAP beschikbaar zijn.

6.3 Voortgang beoordelingen 2011

De stand van zaken wat de voortgang beoordelingen betreft is nu niet bekend. KO zal gevraagd worden een uitdraai te maken op persoonsniveau, zodat dan zichtbaar wordt wat de stand is.

6.4 1^e concept plan van aanpak implementeren gedragsmodel Falcke en Verbaan

Allereerst maakt het MT [] complimenten voor de aanpak ziekteverzuim.

Het MT stemt in met het plan van aanpak gedragsmodel Falcke en Verbaan. Nu staan [] en [] opgesteld als koppel om de bijeenkomsten met medewerkers te begeleiden. Afgesproken wordt dat er nog een koppel (M2'ers) gezocht zal worden. Verder zal worden opgenomen dat bij frequent verzuim een gesprek zal plaatsvinden met het verantwoordelijke MT lid. [] zal [] ander terugkoppelen aan []

6.5 Vacature M1 – stand van zaken

Gisteren zijn de gesprekken gevoerd met de kandidaten voor de vacature plv. directeur bij Toeslagen. Deze gesprekken hebben niet een geschikte kandidaat opgeleverd. Na de vakantie van [] zal hij verder met Aly van Berckel bespreken hoe nu verder.

6.6 Digitaliseren Graadmeter

In deze tijd van 'slimmer werken' en 'digitaal, tenzij...' ligt het voor de hand om meer op papier te bezuinigen. Dat betekent wat voor ons personeelsblad Graadmeter. Geadviseerd wordt om het personeelsblad in het vervolg te digitaliseren en voor 2012 zes keer per jaar uit te komen. Het MT is akkoord met dit advies.

7. MEDEDELINGEN

7.1 Terugkoppeling MT Belastingdienst incl. de avondsessie (authenticatie en autorisatie) d.d. 13 februari 2012

Het NIBO rapport Toeslagen ligt er. Dit wordt besproken in de ambtelijke vierhoek. Vermoedelijk in april in het kabinet.

Het programma voor 6 maart a.s. als alle leidinggevenden van de Belastingdienst bij elkaar zijn is doorgesproken.

De rapportage antifraudebox over november/december is doorgesproken. Naar aanleiding van de rapportage zal Hans van der Vlist (FIOD) de procedure bezien om bij het OM te bepleiten dat er een contactambtenaar Toeslagen moet komen. Verder is de avondsessie op 12 maart a.s. doorgesproken. Er zal externe inbreng zijn van ING en CAP. Gemini.

De concernrapportage tot en met december is besproken. Complimenten van Peter Veld voor de behaalde resultaten in 2011.

Het memo jongerenstrategie is besproken.

7.2 Terugblik op debat Sociale Zekerheid d.d. 9 februari 2012

XXXXX en XXXXX zijn namens het MT naar het debat sociale zekerheid geweest. Het was een zinvolle bijeenkomst. Afspraak wordt dat Toeslagen zich zal laten aansluiten het Nederlands Genootschap Sociale Zekerheid.

8. BESPREKEN MET M2'S

8.1 Afbouwplan oude voorraden (incl de communicatie richting medewerkers)

8.2 Naar aanleiding van de integriteitsworkshop:

. urensaldo SAP (negatieve vakantieuren, negatief TWR saldo enz)

. rol M2 – medewerker, M2 – M1 en M2/M1 – medewerker in bijzondere situatie

8.3 Voortgang beoordelingen 2011

8.4 Digitaliseren Graadtmeter

9. SLUITING

Belastingdienst/ Toeslagen

Concept Verslag MT overleg

Datum: 28 februari 2012

Aanwezig: [redacted]
[redacted]

1. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

[redacted] heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 14 februari 2012

Het verslag wordt besproken en ongewijzigd vastgesteld.

Naar aanleiding van punt 6.3 (voortgang beoordelingen) meldt XXXXX dat [redacted] vandaag een aangepaste lijst zal aanleveren aan het MT.

Naar aanleiding van punt 6.4 (aanpak ziekteverzuim) merkt XXXXX op dat ze wat ziekteverzuim betreft wel behoefte heeft aan een nadere analyse van de ziekteverzuimcijfers. [redacted] wil hier over 2 weken wat uitgebreider bij stil staan in het MT. Het moet dan wel goed voorbereid worden. [redacted] zal bezien of [redacted] hier tijd voor heeft.

3. HERINRICHTING B/TOESLAGEN

Bij dit agendapunt zijn [redacted] aangesproken. Zij maken een verslag van dit agendapunt.

4. HANDHAVING

5. PRODUCTIE

6. INFORMATIEMANAGEMENT

7. BEDRIJFSVOERING

6.1 Werkwijze DGBel in relatie tot de uitvoeringstoets

XXXXX heeft gisteren met XXXXX [redacted] de uitvoeringstoets besproken. Gemist wordt de aansluiting met de voortbrengingsketen en de coördinatie bij DGBel over de kleuren blauw, groen en rood. Donderdag bespreken [redacted] XXXXX de uitvoeringstoets met DGBel.

6.2 Terugkoppeling uit het OPF overleg

In het OPF is de stand van zaken Intergriteit besproken. Verder is de inventarisatie van de P-direct problemen aan de orde geweest. Er is een projectmanager aangesteld die alle problemen inventariseert en deze doorspeelt BZK.

Verder is gemeld dat de papieren loonstrook vanaf 1 juni a.s. verdwijnt.

8. MEDEDELINGEN

7.1 Terugkoppeling uit het MT Belastingdienst d.d. 27 februari 2012

In het MT is uitvoerig stil gestaan bij de commotie rondom de afdoening van bezwaar bij blauw. Naar aanleiding hiervan wordt opgemerkt dat het van groot belang is dat we goed beschrijven hoe wij de beroepen afdoen. XXXXX meldt dat zij dit vrijdag mee zal nemen in haar gesprek met [redacted]

[redacted] De GOBD heeft aangegeven dat voortaan alle reorganisaties gemeld dienen te worden. [redacted] zal dit met de OR bespreken.

De avondsessie ging over leergeschiedenissen.

7.2 Uitnodiging ambassadeur(s) inclusiviteit

Namens Toeslagen zullen [redacted], als vervanger van [redacted] aan de bijeenkomst op 19 maart a.s. deelnemen.

7.3 Overige

Donderdag a.s. vindt er op uitnodiging van B/CA een overleg plaats over muteren van rekeningnummers. Namens Toeslagen is alleen XXXXX [redacted] uitgenodigd. Het MT vindt echter dat hier namens het MT ook iemand naar toe zou moeten. De agenda's laten dit echter niet toe. XXXXX zal aan XXXXX XXXXXXXX vragen of hij in de gelegenheid is hier naar toe te gaan.

[redacted] heeft de aangepaste versie van de beleidsnotitie mobiel werken aan [redacted] gezonden ter bespreking in het MT. Afgesproken [redacted] dat XXXX de notitie zal rondsturen zodat een ieder deze

kan lezen. Volgende week zal deze dan definitief worden vastgesteld.

In de Programboard van volgende week zal gesproken worden over de aansturing. Er zal een transitie-manager aangeschreven moeten worden.

☐ X meldt dat zij het verslag van de vakgroep uitvoeringbeleid heeft rondgezonden. Eventueel commentaar graag zo snel mogelijk richting haar.

XXXXX meldt dat ☐ gesprekken heeft gevoerd met medewerkers die in het fraudeteam komen te zitten. Iedereen wil met het werk mee. Er zijn echter nog een aantal plekken niet ingevuld. Hiervoor zal zo snel mogelijk een belangenregistratie plaatsvinden. Verder meldt XXXXX dat ☐ tot de herinrichting ieder de helft van het team van ☐ op zich nemen. Ook zullen zij als ☐ op 1 april vertrekt ieder de helft van haar team op zich nemen tot de omslag.

XXXXX meldt dat XXXXX XXXXXXXX deze week met de FIOD bespreekt hoe we de uitspraak in de zaak ☐ op moeten gaan pakken.

XXXXX meldt dat ze donderdag a.s. een gesprek heeft met de SVB. Hierbij zal ☐ aansluiten.

8. BESPREKEN MET M2'S

9. SLUITING

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 5 maart 2012

Aanwezig:

Afwezig: (wegens beperkte reguliere MT punten)

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG D.D. 28 FEBRUARI 2012

Het verslag is ongewijzigd vastgesteld.

2. HERINRICHTING B/TOESLAGEN

2.1. Globaal ontwerp B/Toeslagen

Bij de bespreking van dit onderwerp is XXXX XXXXXXXXXX, voorzitter van het kwartiermakersoverleg, aangesloten bij het MT om daar waar nodig voor achtergrondinfo en toelichting te zorgen. Het MT vindt dat er een mooi product ligt. Complimenten daarvoor aan de kwartiermakers. XXXX meldt dat het Globaal ontwerp dat er nu ligt tot stand is gekomen in goed en constructief overleg tussen de kwartiermakers. Er is één onderwerp dat voorgelegd wordt aan het MT, omdat daarover het overleg steeds vastloopt. Het gaat om Communicatie en Dienstverlening. De verschillende zienswijzen daarop zijn aan de stukken voor dit overleg toegevoegd.

Het Globaal ontwerp is uitvoerig besproken. Als basis is daarvoor het aanbiedingsmemo gebruikt, waarin een tiental beslispunten, waaronder het positioneren van Communicatie en Dienstverlening, voor het MT staan geformuleerd.

XXXX zorgt ervoor dat de genomen beslissingen, gemaakte opmerkingen en dergelijk verwerkt worden in het Globaal Ontwerp. De aangepaste versie wordt uiterlijk dinsdagmiddag 6 maart verstuurd naar alle managers en de OR deelnemers ten behoeve van de M&M dag op 8 maart a.s.

2.2. Uitwerking competentieprofielen M1 en M2

De competentieprofielen M1 en M2 worden door resp. toegelicht tijdens de M&M bijeenkomst a.s. donderdag.

Daarna wordt bekeken of en hoe de memo Gewenst leiderschap en competentieprofielen M1 en M2 wordt geconcretiseerd en/of aangevuld.

2.3. Veranderopgave en transitie van huidige naar toekomstige organisatie

De veranderopgave zoals die heeft geformuleerd wordt op de M&M dag voorgelegd aan de M2'ers met het verzoek aan te geven waar volgens hen de meeste aandacht aan besteed zou moeten worden.

Tijdens de MT dag op 13 maart 2012 zal het MT de input bekijken en op basis daarvan in het MT overleg

3. HANDHAVING

3.1. Programma snw congres – vraag of wij (BD) daar een bijdrage aan willen leveren

Wegens tijdgebrek niet besproken; opnieuw agenderen voor 13 maart 2012.

3.2. Terugkoppeling Stuurgroep Antifraudebox

Wegens tijdgebrek niet besproken; opnieuw agenderen voor 13 maart 2012.

4. PRODUCTIE

4.1. Afbouw oude voorraden spoor 1 en 2 (mondelinge toelichting)

Niet besproken, anders dan dat het beeld is dat er nu echt meters worden gemaakt door de M2 koppels. Er wordt nog bekeken en of er tijdens de M&M dag ruimte gevonden kan worden om hen iets te laten vertellen over de opgedane ervaringen.

5. INFORMATIEMANAGEMENT

5.1. Mobiel Werken – beleid vers trekking iPad

Het MT stemt in met het voorgestelde beleid. Opgemerkt is wel dat de bereikbaarheid belangrijk verbetert met een iPad. Via mail bereik je elkaar ook buiten kantooruren. Om de verbinding tussen M1 en M2 op peil te brengen en te houden is het noodzakelijk dat een M2 in ieder geval over een iPad beschikt is het standpunt van het MT. Afgesproken is dat XXXXX c heeft of er voldoende budget beschikbaar is om iedere M2 van een iPad te voorzien. Als dat het geval is dan gaat er direct een bestelling voor alle M2's de deur uit.

6. BEDRIJFSVOERING

6.1. Mandatering in de Belastingdienst (concept MT-BD vergaders tuk)

Niet besproken; afgesproken is dat ieder zijn eventuele vragen en op- en aanmerkingen kenbaar maakt aan

6.2. Faciliteiten PV De Continenten

In een gesprek gevoerd met het bestuur van de personeelsvereniging is onder andere gebleken dat zij erg ruim van faciliteiten zijn voorzien. Dat geldt niet alleen voor de bijdrage die zij krijgen voor het organiseren van activiteiten, maar zij hebben ook de beschikking over mobiele telefoons, een internetaansluiting e.d. Daarnaast mogen bestuursleden een aantal uren per week schrijven voor vergaderingen en het organiseren van activiteiten.

Wat ook opvalt is dat er uitzendkrachten (ca. 10 van de totaal 120 leden) lid zijn van de PV. Een PV is bedoeld voor vaste medewerkers.

Afgesproken is dat XXXXX checkt uit welk budget de faciliteiten voor de PV bekostigd worden. Ook vraagt zij om te onderzoeken hoe collega-eenheden omgaan met hun PV.

Komt terug op de agenda zodra hier duidelijkheid over is (ca. 2 weken).

7. MEDEDELINGEN

7.1. Terugkoppeling uit overleg met DGBel over de nota Uitvoeringstoets (XXXXXX)

7.2. Terugkoppeling uit gesprek met SVB (XXXXXX)

7.4. Wisseling in Dagelijks bestuur van de OR

7.5. Gebouw Rijswijk (terugkoppeling uit gesprek met B/CFD accountmanager)

Punten 7.1 t/m 7.5 worden besproken tijdens het eerstvolgende MT overleg.

8. BESPREKEN MET M2's

De bespreekpunten voor het overleg vanmiddag met M2 zijn kort doorgesproken.

9. SLUITING

bedankt voor de inbreng en sluit de vergadering.

Aan	MT Toeslagen
Van	10.2.e
Datum	23 maart 2012 26 maart 2012 - aangepast

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

1. HERINRICHTING B/TOESLAGEN

1.1. Terugblik M&M dag 8 maart 2012

Goede dag geweest, waarop de richting geschetst in het Globaal Ontwerp (GO) is gedeeld en waarop gesproken is over de manier waarop het management gaat sturen en leiden. In de verschillende gespreksronden zijn goede gesprekken gevoerd. Duidelijk is geworden dat er echt meer tijd nodig is om gezamenlijk het GO te doorleven en te begrijpen wat waar is georganiseerd en waarom daar voor gekozen is. Afgesproken is dat er minimaal één vervolgbijeenkomst wordt belegd om nogmaals in gesprek te gaan over het GO, aan de hand van de daarvoor geformuleerde cases. Belangrijk is om met elkaar in gesprek te gaan en de vragen te stellen die er leven. Een andere manier van sturen en leiden begint bij het MT. Daarover moet het MT in gesprek zijn en blijven met M2.

Tijdens de M&M dag werd de vraag gesteld tijdens een van de gespreksronden, waar nu precies de handmatige productie zit. In het GO ligt de nadruk erg op de regieteams. Deze vraag is begrijpelijk, maar het is logisch dat de nadruk ligt op de regieteams, want in de praktijk was de verbinding tussen regie en productie onvoldoende aanwezig.

De komende weken wordt er hard gewerkt aan de instelplannen door de kwartiermakers. Deze instelplannen moeten op 1 april a.s. beschikbaar zijn. In de agenda's is als een dag gepland voor de kwartiermakers om de plannen, met name de verbinding daartussen, te bespreken. Ook vindt er begin april afstemming plaats met de klankbordgroep. Het MT plant in april minimaal een dagdeel om de instelplannen te bespreken met M2.

Zodra de instelplannen er liggen en besproken zijn (ook met de OR) start de transitie. In kaart wordt gebracht wat er in die fase precies moet gebeuren op bijv. het gebied van leiderschap etc. Opgemerkt is dat het belangrijk is dat er zo spoedig mogelijk duidelijkheid komt over wie er M2 van het onderdeel Bedrijfsvoering en overig wordt. In de huidige situatie worden de medewerkers KO en POK steeds geïnformeerd over de stand van zaken door hun huidige leidinggevende.

Verder moet er op korte termijn zicht komen op de te hanteren spelregels in het proces van toedelen medewerkers. Het streven is om daadwerkelijk op 1 juli 2012 te starten in de nieuwe teams.

Half april moet helder zijn hoe het transitietraject eruit ziet. Dan moet er ook zicht zijn op de toedeling incl. de daarbij te hanteren spelregels. Belangrijke uitgangspunten in de toedeling zijn: medewerkers gaan met het werk mee en iedere medewerker krijgt een plek. Bij wordt nagegaan of bovengenoemde punten aangevuld kunnen worden op basis van gesprekken die gevoerd zijn tijdens het opstellen van het GO.

In het kwartiermakersoverleg is gediscussieerd over het moment waarop met de medewerkers in gesprek wordt gegaan. Het MT is van mening dat het vooral van belang is om medewerkers mee te nemen in de herinrichting. M2 kan de informatie waarover zij beschikken delen met de medewerkers. Ook dat hoort bij integraal manager zijn.

Voor het MT overleg van 20 maart wordt het medewerkerprofiel geagendeerd. Basis voor het gesprek daarover is de beschrijving die [] enige tijd geleden heeft opgeleverd.

1.2. Afbouwplan Rijswijk

Om het SPP Belastingdienst te realiseren is afgesproken dat uitzendkrachten die een formatieplaats bezetten worden uitgefaseerd. Ook is afgesproken dat onderzocht wordt in hoeverre het mogelijk is om de zgn. flexibele schil tijdelijk te bemensen met collega's die boventallig zijn. Om daar zicht op te krijgen wordt [] gevraagd om inzicht te geven in de afbouw van Rijswijk en de mogelijkheid om hier tijdelijk (minimaal een jaar) medewerkers van blauw in te zetten.

Als uitgangspunt moet genomen worden dat Rijswijk in 2014 is afgebouwd. Er moet dus inzicht komen in wat dit betekent voor het werk in Rijswijk in de periode nu tot 2014.

[] bespreekt dit met [] en vraagt hem om begin april een memo op te leveren.

1.3. Veranderopgave en transitie

De input die M2 heeft gegeven op het overzicht van de veranderopgave is inmiddels verwerkt. In een volgend overleg zal het MT bepalen hoe hier mee om te gaan.

2. HANDHAVING

2.1. Terugkoppeling uit de stuurgroep Antifraudebox

De antifraudebox is een tijdelijk samenwerkingsverband dat per 1 juli 2012 wordt opgeheven. Aan de trekker van dit samenwerkingsverband is gevraagd om, gebaseerd op de opgedane ervaringen, een voorstel te maken hoe de activiteiten gestructureerd in de organisatie te beleggen.

Eén van de vele vragen die er zijn is of niet ingeregeld kan worden dat wanneer aan de poort al wordt gezien dat de feiten die aangeboden worden niet kloppen, de aanvraag direct teruggewezen kan worden.

In het verlengde van dit punt is de bemensing van de fraudeteams besproken. Ook over de TL voor het tweede team is nog duidelijkheid.

Gezamenlijk is geconcludeerd dat het voor nu belangrijk is om door te gaan met de bemensing die nu beschikbaar is. In verband met de toedeling is nl. afgesproken om vooruitlopend daarop geen belangstellingsregistratie te houden. Wat de tweede TL betreft is het wel zaak om snel duidelijkheid te hebben of de FIOD tijdelijk (voor de periode van een jaar) iemand beschikbaar heeft. Uitgangspunt is nl. dat er inhoudelijke vakkennis nodig is om ervoor te zorgen dat de behandelteams goed ingeregeld worden.

2.2. Terugkoppeling uit het gesprek met SVB

Door de SVB zijn twee productieproblemen besproken met het verzoek om voor 25 maart met een oplossing te komen. Acties daarvoor zijn uitgezet.

Verder is afgesproken dat het strategisch overleg tussen Toeslagen en SVB nieuw leven wordt ingeblazen. Dit neemt [] voor haar rekening. Zij praat [] hierover bij. In dat overleg kan ook ingegaan worden op mogelijkheden voor samenwerking op het gebied van Intelligence. De SVB gaat nl. het expertisecentrum Buitenland, in het kader van compacte overheid, inrichten.

Invordering. [] heeft het MT bijgepraat over de stand van zaken, naar aanleiding van een bijeenkomst van de projectboard op maandag 12 maart 2012.

Er wordt een procesplaat gemaakt en er wordt hard gewerkt aan het KPI huis om zicht te krijgen op waar het om gaat. Invordering is onderwerp van gesprek voor de Top 50 bijeenkomst eind maart. NOOT: is inmiddels achterhaald; voor de top 50 is Toezicht het thema.

Op 3 april vindt er een themabijeenkomst Invordering plaats. Van belang is dat ook Toeslagen daarvoor uitgenodigd wordt. Hierover wordt contact gelegd.

Het KPI huis opstellen loopt niet goed op dit moment. Is wel een zorgpunt.

In april vindt een bijeenkomst plaats, waar het MT Toeslagen in gesprek gaat met inhoudelijk betrokkenen om te bespreken wat het voor B/Toeslagen betekent.

Een belangrijk vraag is hoe te sturen op het KPI huis. Op dit moment is die vraag nog niet beantwoord, laat staan al besproken.

Afgesproken is dat [] en [] zo snel mogelijk op zoek gaan bij B/Oost ([]).

Verantwoord kiezen. [] hebben een memo Verantwoord kiezen ter kennisname aan het MT toegestuurd.

Naar aanleiding van dit memo zullen [] in overleg met hen gezamenlijk een standpunt formuleren. Het is de bedoeling dat dit standpunt gebruik kan worden als kapstok waarlangs nieuwe voorstellen getoetst worden.

Vooruitlopend op het te formuleren standpunt wordt aan [] gevraagd verder te gaan met de uitwerking van het memo Verantwoord kiezen.

3. PRODUCTIE

3.1. LEAN in B/Toeslagen

[] meldt dat hij samen met [] een gesprek heeft gevoerd met medewerkers van McKinsey over LEAN. Op basis van dat gesprek stelt hij voor om binnen een afzienbare termijn (vier weken) een sessie te houden met MT. Advies McKinsey is om vooral ook aan te sluiten op internationale overleggen waar LEAN aan de orde komt.

Waarom een startsessie met McKinsey? Het voorstel is gebaseerd op ervaringen met- en wat er gezien wordt van hen.

Daarnaast kan er beschikt worden over een groot netwerk van bedrijven waar LEAN wordt ngezet. Bijv. verzekeringsmaatschappij Achmea, waar ook nog eens sprake is van vergelijkbare werkprocessen.

Uitgangspunt is dat zodra de herinrichting is afgerond er direct gestart wordt met LEAN. Om die reden is het van belang om zo snel mogelijk een aftrap te doen met het MT.

4. INFORMATIEMANAGEMENT

4.1. Gestalde gelden

In de aangeboden memo wordt de algemene richting hoe om te gaan met gestalde gelden beschreven.

Het MT heeft besloten dat scenario drie uitgevoerd moet gaan worden. Dat betekent dat gerechtvaardigd vertrouwen het uitgangspunt is. De intermediair zorgt voor een overzicht van de klanten waar het om gaat. Deze klanten krijgen een beschikking. Als de klant het niet eens is met de beschikking dan heeft hij de mogelijkheid hiertegen in bezwaar te gaan. Voordat gestart kan worden met de uitvoering moet afstemming plaatsvinden met DGBel en vervolgens met de beleidsdepartementen. Dat betekent dat er zo snel mogelijk contact gezocht moet worden met DGBel.

Ten behoeve van deze afstemming wordt onderzocht hoe het verloop er uit ziet (hoe verhoudt 2011 zich tot 2007). [] pakt dit op. Ook wordt in kaart gebracht welk resultaat wij verwachten. Eerder is al afgesproken met bijv. kinderopvangbureaus dat ook op basis van een signaal van de opvanginstelling de toeslag gestopt kan worden. In dat geval krijgt de klant een beschikking.

Belangrijk is dat in de aanpak zichtbaar wordt gemaakt hoe deze problematiek in de toekomst voorkomen wordt.

5. BEDRIJFSVOERING

5.1. Maandrapportage B/Toeslagen (incl. financiële rapportage)

De maandrapportage is ter kennisgeving aangeboden. Ultimo maart komt er een volledige rapportage.

Wat het financiële deel betreft: hierin is nog geen rekening gehouden met de analyses die ten grondslag liggen aan de memo Verantwoord kiezen en het vervolg daarop.

Uit het overzicht komt naar voren dat we financieel niet uit komen zonder maatregelen.

Vertaalt in fte gaat het om ca. 20 fte. Dat valt relatief gezien mee.

Belangrijk is dat er op uitzendkrachten regulier echt bezuinigd gaat worden. In de overzichten die er liggen is al rekening gehouden met de gewenste uitstroom. Dit wil dus zeggen dat de gewenste uitstroom verhoogd moet worden. Wat het reguliere deel koersen we op een 0 resultaat. Om dat te halen is het nodig dat alle medewerkers in de units ook daadwerkelijk worden ingezet op het primaire proces en niet meer op werkverdeling of coördinerende taken. Ook de inhuur in het reguliere deel moet op 0 uitkomen.

Aandachtspunt is dat de verwachte besparing die het uitvoeren van de businesscase Heerlen op zou moeten leveren nog niet wordt gerealiseerd, omdat de B/CA nog niet dalgene doet wat is afgesproken.

Vervolgafspraken:

- Op basis van de tabel waarin weergegeven wordt hoeveel medewerkers incl. hun rollen niet worden ingezet in het primaire proces, worden scenario's gemaakt die leiden tot een 0 resultaat als het gaat om het reguliere budget. Op realisatie moet zo snel mogelijk echt gestuurd worden.
- Wet Dwangsom is van toepassing met ingang van toeslagjaar 2013. In financieel opzicht is echt al rekening gehouden met het van toepassing zijn van deze wet in spoor 1 en 2 vanaf het 2^e kwartaal 2012.
- De BC Heerlen wordt geëvalueerd door [] Resultaten hiervan worden afgewacht.
- De formatie is niet geheel gevuld (nog ruimte voor ca. 20 fte). Afgesproken is dat hier een toevoeging plaatsvindt vanuit het perspectief 2015. Het is zaak om goed de vinger aan de pols te houden, om te voorkomen dat er in 2015 sprake is van boventalligheid. Ook is het belangrijk dat er ruimte beschikbaar blijft voor de zgn. flexibele schil.
- Halverwege het jaar zal zichtbaar gemaakt moeten worden welk budget nodig is direct gerelateerd aan NTS.
- Toeslagen is financieel gekort omdat het uitbetalen op een rekeningnummer zou komen. Deze korting moet herzien worden, omdat het uitbetalen op een rekeningnummer voorlopig niet door gaat.

Opgemerkt is dat het klopt dat onze medewerkers van het Toeslagenteam Heerlen (team van []) worden ingezet op NTS. Deze keuze is bewust gemaakt, om hen het Toeslagenwerk eigen te laten maken etc.

Verder is opgemerkt dat de negatieve uitkomst, op pagina 6 van de memo, opnieuw doorgerekend moet worden. Van belang is ook dat dwangsom alleen van toepassing is op het DT proces en processen waarin de AWB termijnen van toepassing zijn. Dwangsom geldt nadrukkelijk niet in relatie tot het MAC'en.

5.2. Uitkomsten workshop Integriteit B/Toeslagen (gehouden op 6 februari jl.)

P&O komt in samenwerking met [] met een reactie op de ontvangen uitkomsten. Deze reactie wordt geagendeerd voor het MT overleg van 20 maart a.s.

NOOT: de reactie is niet besproken in het genoemde MT overleg, omdat deze nog niet compleet was. Omdat de resultaten op 22 maart besproken worden tussen [] en de opstellers van de resultaten is besloten dat [] de reactie bilateraal met [] bespreekt.

6. PERSONELE ONDERWERPEN

6.1. Stand van zaken vacature M1

De stand van zaken is gedeeld. Op dit moment is er nog geen kandidaat in beeld.

6.2. Terugkomst oud relatiebeheerders na beëindiging IF contract

10, 2, e

6.3. Toedeling managers en medewerkers (voorbereiding Vlootshouw M2)

De komende periode gaat M1 gesprekken voeren met M2, voor zover dat niet al is gebeurd, over wat zijn je wensen, waar ligt je kracht etc. Bij voorkeur worden deze gesprekken gevoerd door twee MT leden. De resultaten van deze gesprekken vormen de input voor de te houden vlootshouw die bij voorkeur in april gehouden moet worden. In die vlootshouw bespreekt het MT in gezamenlijkheid alle M2's.

M2's zullen in het kader van de toedeling van de medewerkers soortgelijke gesprekken moeten voeren met hun medewerkers. Wanneer er sprake is van een eenduidig takenpakket dan zijn dat eenvoudige gesprekken, omdat dan duidelijk is hoe de toedeling er uit zal zien. Gaat het om medewerkers die nu bijv. als werkverdelers in een unit werken dan ligt dat anders. Deze taken gaan in de unit nl. verdwijnen.

7. MEDEDELINGEN EN OVERIGE ONDERWERPEN

Terugkoppeling MT Belastingdienst (incl. Avondsessie) d.d. 12 maart 2012

[] heeft kort de belangrijkste punten uit het MT Belastingdienst teruggekoppeld, nl. gesproken over de mogelijkheden die het RPVE en ARAR bieden nu er geen sociaal flankerend beleid beschikbaar is. Ook de Klachtenbehandeling is aan de orde geweest. Het is zaak om zo snel mogelijk in de pas te lopen.

7.2. Terugkoppeling bespreking defiscalisering []

[] en [] hebben samen met DGBel een gesprek gevoerd over het vervolg op de brief van de Staatssecretaris. Afsproken is dat er een drietal businesscases worden uitgewerkt, te weten: het defiscaliseren van heffingskortingen, papierloos werken en fiscalisering zorgtoeslag en KGB.

7.3. Wisseling in het Dagelijks Bestuur OR

[] meldt dat het voorzitterschap van de OR is overgegaan naar []. Reden: [] maakt gebruik van de uitstroombevorderende maatregelen en stop daarom per 1 april a.s. met werken. Verder is [] sinds enige tijd secretaris van de OR. Dit in verband met ziekte en reïntegratie van [].

7.4. Sluiting gebouw Rijswijk [] terugkoppeling uit gesprek met B/CFD)

Met [] accountmanager van B/CFD, en [] is gesproken over de aanstaande sluiting van het gebouw in Rijswijk. Afsproken is dat er in principe wordt verhuisd voor de start van het MAC'en (dus rond 1 november 2012). De medewerkers verhuizen naar een gebouw aan het Beatrix park in Den Haag. In dat gebouw zijn nu vnl. kamers. Uitgesproken is dat Toeslagen de voorkeur heeft voor grotere ruimten, waar ca. 20 medewerkers in kunnen werken. Verder moet de ruimte die voor Toeslagen beschikbaar komt niet toegankelijk zijn voor andere dan Toeslagenmedewerkers. Voor de zomer moet er zicht komen op concrete cijfers (hoeveel medewerkers moeten gehuisvest kunnen worden in Den Haag) en hoe lang is de ruimte in Rijswijk beschikbaar c.q. op welk moment wordt er verhuisd.

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 20 maart 2012

Aanwezig:

(verslag, behalve punt 2).

1. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

heeft de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG D.D. 05 Maart 2012

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

XXXXX merkt op dat de iPads voor de M2'ers inmiddels zijn besteld.

Naar aanleiding van het punt faciliteiten PV De Continenten merkt op dat hij samen met een voorstel zal opstellen en dat dit besproken zal worden met de OR.

3. HERINRICHTING B/TOESLAGEN

Dit agendapunt wordt besproken in aanwezigheid van Zij zullen zorgdragen voor verslaglegging.

4. HANDHAVING

3.1 Boetebeleid

Naar aanleiding van dit stuk wordt nogmaals benadrukt dat alleen MT leden stukken kunnen agenderen voor het MT. XXXXX vraagt zich af of het stuk al zover is afgestemd dat dit in het MT besproken kan worden. Het MT is van mening dat dit nog niet voldoende is gebeurd. XXXXX mist de kennis van NTS in dit stuk. Afgesproken wordt dat XXXXX dit stuk teruglegt bij XXXXX XXXXXXXX. Aan hem zal gevraagd worden dit met de betrokkenen (IM, KC,KRP) te bespreken. Vervolgens zal dit stuk via XXXXX opnieuw geagendeerd worden voor het MT.

3.2 Fraudeteams (M2, bemensing etc.)

Alle gesprekken met de zittende medewerkers zijn geweest. zal nog ten behoeve van het MT de stand van zaken opmaken. heeft dit punt met de OR besproken. Afgesproken is dat we de nog in te vullen plekken meenemen bij de toedeling. Wel is afgesproken dat er een belangstellingsregistratie gehouden kan worden voor het aantrekken van de BFC'ers. Verder merkt XXXXX op dat het van belang is dat er snel nog een M2'er komt heeft hiervoor nog een vraag ontstaan bij de FIOD. Afgesproken wordt dat G FIOD belt. Mocht daar niets uit komen wordt afgesproken dat de vacature opengesteld wordt.

3.3 Uitsluit- en toezichtslijst

Dit stuk wordt nu niet besproken. Het stuk moet eerst met XXXXX, XXXXX XXXXXXXX en XXXX XXXXXXXX besproken worden. XXXXX merkt op dat ook IM hierbij betrokken moet worden.

3.4 Overige

Voor 3 april a.s. hebben XXXXX een uitnodiging van Peter Veld ontvangen voor een thema middag Incass o. zullen beiden hieraan deelnemen.

De Top 50 van staat in het teken van Toezicht. Rood, Groen en Blauw zullen een presentatie houden over dit thema. XXX zullen deze presentatie verzorgen. Volgende week zal de presentatie geagendeerd worden voor het MT.

4. PRODUCTIE

Dit agendapunt is niet aan de orde geweest.

5 INFORMATIEMANAGEMENT

Vorige week woensdag heeft er een gesprek plaatsgevonden met een delegatie van de programboard met Peter Veld. Gesproken is over het beëindigen van het Programma NTS, zonder daarbij aan de opzet van de besturing te tornen. Van belang is dat wij de organisatie stevig neerzetten. In het DB zullen ook B/CA en B/CAO aanschuiven. Het komende jaar is nog een heftig jaar.

Op 2 april a.s. is er in Den Haag een conferentie belegd met de Programboard en Peter Veld. In de programboard van 28 maart a.s. zal deze conferentie voorbesproken worden.

6. BEDRIJFSVOERING

6.1 Continuïteitsplan Belastingdienst/Toeslagen

Het continuïteitsplan Belastingdienst/Toeslagen wordt vastgesteld. XXXXX merkt op dat het voor het MT van belang is dat we een 1 daagse cursus volgen hoe om te gaan met crisis management. XXXXX heeft [] gevraagd te kijken wanneer er zo'n cursus plaatsvindt.

6.2 Beleid gedifferentieerd belonen 2012

Afgesproken wordt dat er voor dit jaar niets aan het beleid veranderd wordt. De budgetten voor de teamuitjes zijn bevroren tot na de herinrichting. De boter bij de vis beloningen kunnen gewoon gehonoreerd worden. De notitie zal op een enkel punt worden aangepast.

6.3 Voorstel aanpak resultaten integriteitsworkshop

Begin februari jl. heeft er een workshop integriteit plaatsgevonden bij Toeslagen. [] (DGBel) heeft een terugkoppeling opgesteld wat in de workshop aan de orde is geweest. Toeslagen moet hierop reageren. [] heeft een reactie opgesteld. Donderdag a.s. bespreekt [] deze met []

7. MEDEDELINGEN

7.1 Moment aftrap LEAN

We moeten niet alleen tijd vinden voor de aftrap LEAN, maar ook nog voor de vlootshow en de kick off Falcke en Verbaan.

7.2 Terugblik bezoek DUO vrijdag 16 maart 2012

XXXXX meldt dat het een goede dag is geweest.

7.3 Terugblik 1^e bijeenkomst inclusiviteit

XXXXX is gisteren samen met [] naar de 1^e bijeenkomst inclusiviteit geweest. Achteraf bleek het een sessie op M2 niveau te zijn. Er zijn inmiddels 8 vervolgbijeenkomsten gepland. Het MT moet afspraken maken wie vanuit Toeslagen hier naartoe kunnen gaan. [] heeft al veel op haar bordje liggen. Dit wordt op een ander moment besproken.

7.4 Overige mededelingen

. Op meerdere verdieping zijn er problemen met de klimaatbeheersing. Afgelopen week heeft het geleid tot zomerse temperaturen. Er is inmiddels veelvuldig gerappeld via 888, maar dat heeft niet het gewenste resultaat opgeleverd. [] heeft dit inmiddels geëscaleerd bij de CFD.

. XXXXX heeft afgelopen vrijdag een gesprek gehad met [] (B/CKC) over een op te zetten faculteitsraad. Hieraan zal ook Toeslagen deelnemen. XXXXX zal de sheets aan de MT leden doorsturen.

. XXXXX heeft gesproken met iemand van de Sociaal Raadslieden over het misverstand dat is ontstaan over het congres van de Sociaal Raadslieden op 11 april a.s. Afgesproken wordt dat XXXXX namens het MT hiernaar toe zal gaan. Aan [] zal gevraagd worden een presentatie op te stellen. XXXXX zal vanmiddag nog contact opnemen met de Sociaal Raadslieden.

. De MT leden bespreken onderling nog een aantal personeelspunten.

8. BESPREKEN MET M2's

9. SLUITING

[] bedankt voor de inbreng en sluit de vergadering.

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 27 maart 2012

Aanwezig:
 (verslag, behalve punt 2).

1. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG D.D. 20 Maart 2012

Het verslag wordt op een klein punt aangepast en vervolgens vastgesteld.

3. HERINRICHTING B/TOESLAGEN

Dit agendapunt wordt besproken in aanwezigheid van Zij zal zorgdragen voor verslaglegging.

4. HANDHAVING

3.1 Toezicht – presentatie voor de Top 50

De presentatie voor de Top 50 van donderdag a.s. wordt doorgesproken. XXXXX zal de sheets aanpassen en de nieuwe vers Gerard sturen.

3.2 Stand van zaken inrichting en bemensing Fraudeteams

Het memo stand van zaken inrichting en bemensing fraudeteams wordt doorgesproken. Het MT is akkoord met het voorstel om de belangstellingsregistratie BFC'ers (F'ers) zo snel mogelijk te laten plaatsvinden en dat de belangstellingsregistratie voor de resterende C, E en F plekken vooralsnog nog niet te laten plaatsvinden.

Wat betreft de MO ondersteuning betreft merkt het MT op dat er op dit moment nog geen sprake kan zijn van toedeling omdat over de MO ondersteuning nog geen beslissing is genomen. Kortom het laten zoals het nu is.

merkt op dat hij volgende week een gesprek heeft met iemand van de FIOD die wellicht tijdelijk bij Toeslagen als M2'er aan de slag kan. XXXXX zal bij dit gesprek aansluiten.

4. PRODUCTIE .

Dit agendapunt is niet aan de orde geweest.

5 INFORMATIEMANAGEMENT

5.1. Evaluatie BusinessCase Heerlen .

De evaluatie BusinessCase Heerlen wordt doorgesproken. Overigens complimenten voor voor de duidelijke evaluatie.

Aanbevolen wordt om IM een grondige analyse te laten doen naar de inhoud en achtergronden van de delta. En aanbevolen wordt om IM de BC Heerlen te laten updaten naar de huidige situatie en daarin mee laten nemen de optie om meer/andere categorieën ongestructureerde berichten door B/Ca af te laten doen. Het MT stemt hiermee in. XXXXX zal dit aan doorgeven.

Verder wordt aanbevolen om met de regio Limburg in overleg te gaan. De ontbrekende fte's die door Limburg geleverd moeten worden moeten zo snel mogelijk komen. Hierover wordt afgesproken dat dit punt besproken zal worden met B/CA. XXXXX zal hierover contact opnemen met B/CA.

5.2 Overige

XXXXX meldt dat hij door DV op de huid wordt gezeten over de 'klacht-applicatie'. Wij werken nu met AKB. Het gevolg is dat er dubbel ingevoerd moet worden. Het MT wil graag goed de context overzien ook vanuit de historie. Afsproken wordt dat IM gevraagd zal worden dit nader uit te werken in een notitie voor het MT voor volgende week.

6. BEDRIJFSVOERING

6.1 Stand van zaken afronding beoordelingen 2011

De stand van zaken met betrekking tot de beoordelingen wordt gedeeld. Verwacht wordt dat we volgende week een heel eind zijn.

6.2 Eerste aanzet om te komen tot uitgangspunten voor huisvesting(in het kader van de herinrichting)

De eerste aanzet om tot uitgangspunten voor de huisvesting wordt voor kennisneming aangenomen. Er wordt niet akkoord gegaan met het voorstel om het aantal printers terug te brengen naar één printer per etage. Verder wordt opgemerkt dat bij het instelplan bekeken worden welke onderdelen in gesloten ruimtes moeten worden gehuisvest.

6.3 Vraag DGBel voor info bezuinigingsdiscussie

Het memo wordt kort doorgesproken. XXXXX zal zorgen dat het verzonden wordt naar DGBel.

6.4 Aanpak actualisatie MLTP 2013-2016

[] heeft aangegeven behoefte te hebben om de eerste contour en van MLTP 2013-2016 in een sessie van een dagdeel met het MT te bespreken. Het MT stemt hiermee in. Het MT stelt voor ook de M2'ers van de regieteam hierbij uit te nodigen. Gezocht zal worden naar een geschikt moment.

7. MEDEDELINGEN

7.1 Terugkoppeling MT Belastingdienst d.d. 26 maart 2012

[] meldt dat [] coördinator ULB (uniform loonbegrip).

Verder is de business case mijnbelastingdienst.nl aan de orde geweest. Er is gesproken over de risico's. Het MT heeft wel ingestemd met de BusinessCase. Er gaat nu een Poc plaatsvinden. Daarna vindt besluitvorming plaats over het vervolg.

Ook is aan de orde geweest de migratie aanpak voor authenticatie en autorisatie. Het MT heeft ingestemd met de aanpak. Er zal nu een roadmap gemaakt. Deze roadmap moet begin juni gereed zijn.

Het memo over de uitvoeringstoets is aan de orde geweest. Hiermee is ingestemd. Opgemerkt is dat ook de thema's handhaving/toezicht opgenomen moeten worden.

Verder is nog gesproken over de stand van zaken invulling taakstelling.

7.2 Terugkoppeling OPF overleg 26 maart 2012

Gesproken is over de ontwikkelingen van het programmabureau. Een verder is er een filmpresentatie geweest over veilig werken. Dit zal uiteindelijk via de teams arbeid en gezondheid ook op de agenda bij Toeslagen komen.

7.3 Uitnodiging voor de dag van de Bedrijfsvoering: Compacte overheid in uitvoering op 19 april 2012.

XXXXX heeft deze uitnodiging ontvangen. Zij is van mening dat gezien het onderwerp het verstandig is als Toeslagen vertegenwoordigd is op de dag van de Bedrijfsvoering. Het MT deelt deze mening. XXXXX is zelf verhinderd. Afgesproken wordt dat XXXXX hierheen zal gaan.

8. BESPREKEN MET M2's

9. SLUITING

[] bedankt voor de inbreng en sluit de vergadering.

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 03 april 2012

Aanwezig: (verslag, behalve punt 2).

1. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG D.D. 27 Maart 2012

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

3. REORGANISATIE B/TOESLAGEN

Dit agendapunt wordt besproken in aanwezigheid van Zij zullen zorgdragen voor verslaglegging.

Wat belangrijk is om te weten is dat de huidige workcenters geen deel uitmaken van de reorganisatie. De workcenters maken onderdeel uit van het nieuwe programma dat per 1 juli 2012 start (zie punt 7.1.). In dit programma wordt ook de transitie opgepakt.

Concreet betekent dit dat de vaste medewerkers die nu werkzaam zijn in een workcenter wel toegedeeld worden aan de nieuwe organisatie, conform de vast te stellen toedelingsregels, maar zo lang als dat nodig is werkzaam blijven in het workcenter.

Het moment waarop alle medewerkers in spoor 3 werken wordt bepaald door de afname van het werk in spoor 1 en 2 en toename van het werk in spoor 3. Uitgangspunt is dat het werken met NTS langzaam inzakt in de nieuwe organisatiestructuur.

4. HANDHAVING

3.1 Terugkoppeling Top 50 (28/29 maart)

De Top 50 is een goede bijeenkomst geweest.

De presentatie van XXXXX en XXXXX is goed ontvangen.

5. PRODUCTIE

4.1 Scenario's Rijswijk

Dit agendapunt wordt verschoven naar volgende week. XXXXX zal het memo nog met XXXX XXXXX bespreken.

4.2 Stand van zaken kantoorproductie

Afgelopen vrijdag hebben XXXXX en XXXXX een evaluatiegesprek gehad met de koppels van KOT, Klachten, Bezwaar, Fraude, KGB, Frobo's/ongestructureerd en Beroepen. Er zit veel energie op. Met de koppels is afgesproken dat ze inzichtelijk maken waar onze vaste medewerkers op ingezet worden. Volgende week zal hierover een memo geagendeerd worden voor het MT.

4.3 Productie NTS n.a.v. de conferentie NTS d.d. 2 april 2012

Zie punt 7.1

5 INFORMATIEMANAGEMENT

5.1. Aansluiten B/Toeslagen op gebruik nieuwe klachtenapplicatie.

Het MT is van mening dat we alles vanuit NTS willen ondersteunen. En wil derhalve ook niet een aparte klachtenapplicatie. Overigens onderschrijft het MT wel het belang van een goede BI. Dit moet opnieuw besproken worden in het MT Belastingdienst. vraagt of hij IM een notitie wil laten opstellen zodat deze kan laten agenderen voor het MT Belastingdienst.

5.2 Vacature Portfoliomanager

heeft deze vacature op het MT laten zetten. Hij wil dat vacatures op de MT agenda besproken worden. Hij wil dat het MT gezamenlijk bekijkt of indien er een vacature ontstaat deze ook opengesteld moet worden.

Het MT stemt in met het plaatsen van deze vacature. De vacature tekst moet eerst nog goed worden afgestemd. merkt op dat de vacature via het employability center moet lopen. XXXXX zal dit met afstemmen.

Naar aanleiding van dit punt merkt op dat de belangstellingsregistratie BFC nog niet op

Toeslagenweb heeft gestaan. Vorige week is hiermee ingestemd in het MT.

6. BEDRIJFSVOERING

6.1 Handboek beveiliging Belastingdienst

Voor dit onderwerp zijn [] werkzaam op het Ministerie) en []
[] (ARGI functionaris Toeslagen) aangesloten bij het MT.

Het Handboek Beveiliging Belastingdienst is vernieuwd. De aanleiding daarvoor ligt in het feit dat de Belastingdienst in zijn handelen naar buiten gerechtvaardigd vertrouwen hoog in het vaandel heeft staan. Ook intern moet dat uitgangspunt duidelijker gehanteerd worden.

Als het gaat om dit Handboek dan betekent dat voor B/Toeslagen dat het MT er verantwoordelijk voor is dat er gehandeld wordt binnen de kaders die in dit handboek staan beschreven. Het MT zorgt ervoor dat daar een toets op wordt uitgevoerd. Daarmee is er sprake van een wezenlijke verandering voor de ARGI functionaris, maar ook voor de managers.

Het MT stemt in met de beslispunten die verwoord zijn in het door [] opgestelde memo over het vernieuwde Handboek. Aan hem is gevraagd om een plan van aanpak voor de implementatie op te stellen. Hierin moeten ook de workcenters Rijswijk en Heerlen meegenomen worden.

Dit plan van aanpak moet ter bespreking worden aangeboden aan het MT.

Gezamenlijk is geconstateerd dat het goed is om over het beveiligingsaspect ten aanzien van IM in gesprek te gaan met de verantwoordelijken in de IV keten. Beveiliging zit voor een deel in de business requirements, maar ook voor een belangrijk deel aan de systeemkant.

Hoe ga je daar precies mee om? Wie is waarvoor verantwoordelijk?

Geïnformeerd is of het nog mogelijk is om in een Rijksgebouw de ruimten waar Toeslagenwerk wordt gedaan alleen toegankelijk te maken voor Toeslagenmedewerkers?

Toegang e.d. wordt in de regel door B/CFD geregeld. Als Toeslagen iets specifiek wil dan moet dat in eerste instantie met hen besproken worden. Kunnen wensen niet gehonoreerd worden dan moet er geëscaleerd worden op niveau MT BD.

Naar aanleiding van bovenstaande bespreking is opgemerkt dat de resultaten van de audit Personeelsbeheer beschikbaar zijn. Aan KO wordt gevraagd om het een MT een voorstel te doen hoe hier mee om te gaan.

7. MEDEDELINGEN

7.1 Terugkoppeling conferentie Transitie Toeslagen d,d, 2 april 2012

Gisteravond heeft de conferentie Toeslagen in het bijzijn van de DG plaatsgevonden. Afgesproken is dat het huidige programma met ingang van 1 juli a.s. wordt afgesloten. Er wordt met ingang van 1 juli a.s. een nieuw programma opgestart om dat er nog belangrijke functionaliteiten gebouwd moeten worden, maar ook in de besturing van het programma is nog veel te doen. Hetgene wat in het huidige programma goed gaat zal in het nieuwe programma voortgezet worden.

Ook zullen we nog blijven werken met de workcenters. [] zal de nieuwe Business Executive worden van het nieuwe programma.

7.2 Toeslagen deelname aan beurzen e.d.

Dit agendapunt wordt doorgeschoven naar volgende week.

7.3 Papierloos werken

Dit agendapunt wordt doorgeschoven naar volgende week.

8. BESPREKEN MET M2's

9. SLUITING

[] bedankt voor de inbreng en sluit de vergadering.

Belastingdienst/ Toeslagen

Concept Verslag MT overleg

Datum: 10 april 2012

Aanwezig:

(verslag, behalve punt 2).

1. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG D.D. 03 April 2012

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld, met dien verstande dat de tekst bij agendapunt 2 wordt aangevuld met een verduidelijkende tekst over het feit dat de transitie NTS los staat van de huidige reorganisatie.

Naar aanleiding van punt 5.1 (klachtenapplicatie) merkt XXXXX op dat we snel een keuze moeten maken omdat de LOAP verdwijnt. Het MT is van mening dat het uitgangspunt "NTS, tenzij" hier van toepassing is. Naar aanleiding van de gevoerde gesprekken hierover, is afstemming belangrijk. XXXXX pakt dit op.

3. REORGANISATIE B/TOESLAGEN

2.1 stand van zaken instelplannen

2.2 stand van zaken voorbereidingen implementatie

2.3 communicatieronde – aanpak en moment waarop

Dit agendapunt is uitvoerig besproken in het bijzijn van

(B/CKC); uitwerking vindt plaats door

4. HANDHAVING

3.1 Invordering

a. terugkoppeling bezoek aan B/Oost en themamiddag Incassoketen

Het is een waardevol bezoek geweest aan B/Oost. Het bezoek werd gewaardeerd. Geconstateerd is dat de besturing op te veel plekken wordt gedaan. Het zou beter zijn als dat meer geconcentreerd wordt. Dit punt wordt opgepakt.

Verder is er gesproken over de klachten over de invordering. Bij de burger is veel onduidelijkheid over het proces. Zo blijkt ook uit via de Ombudsman ontvangen correspondentie. Van belang is dit proces beter, bij voorkeur centraal en onder regie van B/Toeslagen in te richten. XXXXX zet hiertoe een opdracht uit aan IM.

Themamiddag Incassoketen

Op deze themamiddag, georganiseerd door Blauw, zijn een aantal presentaties gegeven over verschillende trajecten die binnen Blauw lopen en raken aan de invordering. Voor B/Toeslagen is het belangrijk om op dit vlak aan te haken. Op die manier kunnen we borgen dat de verschillen tussen invordering, waar Blauw mee te maken heeft en terugvordering, waar Toeslagen mee te maken heeft zichtbaar worden, zodat daar rekening mee gehouden kan worden in de inrichting e.d.

Een volgende keer zal ook het Toeslagenperspectief meegenomen moeten worden.

Op grond van wat er besproken is blijkt dat Toeslagen zitting moet hebben in de stuurgroep ETM.

XXXXX bespreekt dit met Hans Blokpoel.

Verder moeten we aangesloten zijn in overleggen waar het gaat om de aansluiting tussen techniek en uitvoering van het in- en terugvorderingsproces.

b. Invorderingslijn B/Toeslagen incl. voorbespreking overleg 13 april a.s.

Het MT is het eens met de beschreven visie. Het bestuurlijke aspect dat hier op volgt moet separaat beschreven worden. Verder moet het stuk nog beoordeeld worden op tekstuele inconsistentie. Eén daarvan is dat er als het om Toeslagen gaat sprake is van terugvordering en geen invordering. XXXXX koppelt terug en pakt verder op.

3.2 Gestalde gelden

Het MT geeft décharge aan de pré pilot en neemt het advies over. Van belang is dat er nu een proces wordt ingericht langs de lijn van handhaving en productie.

Zodra een en ander in uitvoering is dan loopt de aansturing van de productie via de reguliere lijn, dus via KRP.

Afgesproken is dat XXXXX en XXXXX onderling de laatste wijzigingen nog afstemmen.

4. PRODUCTIE.

4.1 Stand van zaken kantoorproductie

De koppels zijn druk bezig geweest met het op een rij te krijgen waar onze vaste medewerkers op ingezet worden bij Toeslagen. Deze week zal de notitie nog nader uitgewerkt worden en deze zal volgende week in het MT besproken worden.

4.2 Scenario's Rijswijk

Dit punt heeft XXXXX met XXXX XXXXX besproken en dit agendapunt zal volgende week besproken worden.

5 INFORMATIEMANAGEMENT

Binnenkort wordt een conferentie gehouden, die georganiseerd gaat worden door de werkgroep ICT - Compacte Overheid. ICT. Gezien de ontwikkelingen op dit terrein vindt het MT dat B/Toeslagen betrokken moet zijn bij die organisatie.

Wie dat precies op zich kan nemen wordt volgende week besproken.

6. BEDRIJFSVOERING

6.1 Maandrapportage B/Toeslagen ultimo maart 2012

De cijfermatige rapportage productie en financiën wordt besproken. Voor de vergelijking is het nuttig als de cijfers van de vorige maand erbij worden gezet. Dan kan je zien wat de trend is.

Opgemerkt wordt dat we wat het ziekteverzuim betreft nog veel stappen te maken hebben.

6.2 Huisregels B/Toeslagen

Dit stuk is geagendeerd om de huisregels nog een keer te herbevestigen. XXXXX vraagt of dit een uitbreiding is van de huisregels. Als dat zo is moet dit via de OR lopen. XXXXX merkt op dat dit niet het geval is, de huisregels zijn alleen anders vormgegeven. XXXXX merkt op dat het nummer dat genoemd wordt in het memo geen mobiel nummer is zoals wel gesuggereerd wordt. XXXX merkt op dat deze huisregels opgenomen kunnen worden in de implementatieaanpak die door KO wordt opgesteld ivm het handboek beveiliging. XXXXX zal dit punt meenemen in zijn terugkoppeling aan de OR, met als doel de huisregels te herbevestigen. Benadrukt is dat het herbevestigen van de huisregels inhoudt dat er ook gestuurd moet gaan worden op het naleven van deze regels.

6.3 Deelname aan beurzen

Al sinds de opstart van Toeslagen doen wij actief mee op een aantal beurzen. De laatste tijd was het alleen nog op de 9 maanden beurs. In het begin van Toeslagen hadden we sterk de behoefte om te communiceren met burgers. Inmiddels is ons beleid veranderd, dus als we geloven in onze eigen keuzes moeten we niet meer deelnemen aan beurzen.

Toch is de vraag of wij als bedrijf zelf niet wat uit te dragen hebben. Afgesproken wordt dat dit thema een keer op een MT dag besproken wordt.

6.4 Opleidingstraject assistent accountant (n.a.v. signaal OR)

Haaglanden is een traject gestart om aan C'ers een opleiding aan te bieden tot assistent accountant. Het traject is in gang gezet op kosten van Haaglanden en in de tijd van Haaglanden. De bedoeling van dit traject is uitstroom naar buiten de belastingdienst te bevorderen. Dit signaal is via de OR binnen gekomen met de vraag of wij als Toeslagen niet mee zouden willen liften met dit traject. Het MT staat hier niet negatief tegenover. Eerst zal een en ander nog nader worden uitgezocht en dan zal het nog een keer terug komen op de MT agenda.

6.5 Advies van de OR op het Globaal Ontwerp

Het advies van de OR wordt kort besproken. Het Globaal Ontwerp B/Toeslagen 1.1 wordt vervolgens vastgesteld. De adviezen van de OR worden overgenomen. XXXX zal een antwoord opstellen voor de OR.

7. MEDEDELINGEN

7.1 Medewerker-m anagementdag 2012 –Buitenkans

Afgesproken wordt dat XXXX het memo rondstuurt aan het MT. Indien er vragen en/of opmerkingen zijn zullen de MT leden dit aan XXXX doorgeven.

7.2 Programma en voorbereiding 17 april 2012

XXXX zal een concept agenda rondsturen waarop een ieder eventueel aanvullingen zal geven. **7.3 Verandercommunicatieplan**

Dit agendapunt zal volgende week besproken worden.

8. BESPREKEN MET M2's

9. SLUITING

XXXXX bedankt voor de inbreng en sluit de vergadering.

Belastingdienst/ Toeslagen

Concept Verslag MT overleg

Datum: 17 april 2012

LET OP: Op 17 april 2012 heeft het MT voor een deel thematisch overlegd over de Instelplannen en de reorganisatie en daarnaast zijn een aantal reguliere vergaderonderwerpen aan de orde geweest. Gezien het bijzondere karakter van deze vergadering wordt publicatie van dit verslag beperkt tot het deel dat betrekking heeft op de reguliere onderwerpen.

In de verslaglegging is het format van een regulier MT overleg gebruikt.

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

Nadat XXXXX de aanwezigen welkom heeft geheten is gestart met een korte terugkoppeling en toelichting op de in Rijswijk ontstane situatie door XXXXX.

De M2'ers worden morgenvroeg door XXXXX geïnformeerd over de situatie en XXXXX sluit morgenvroeg op dezelfde tijd aan in Rijswijk om daar met de teamleiders kort om tafel te gaan. Zij blijft de ochtend in Rijswijk aanwezig voor het beantwoorden van eventuele vragen e.d.

Nadat de TL's zijn geïnformeerd wordt een kort bericht op ToeslagenWeb gepubliceerd.

1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG

Gezien het bijzondere karakter van dit MT overleg, wordt het verslag van het MT overleg van 10 april separaat ter becommentariëring aan de MT leden toegestuurd.

2. REORGANISATIE B/TOESLAGEN

2.1. Instelplannen

Algemeen:

De kwartiermakers zijn van mening dat de maximale bezetting van een regieteam 15 fte moet zijn, om de span of control beheersbaar te houden. Om die reden wordt nu voorgesteld om in een aantal kwadranten meerdere regieteams in te richten (IM: 3, Bedrijfsvoering: 2 en Productie: 2).

Aan dit voorstel ligt ten grondslag dat de kwartiermakers van mening zijn dat de leidinggevende van een regieteam ook een fors takenpakket in de keten heeft.

Het MT is van mening dat er in elk kwadrant sprake moet zijn van één regieteam geleid door een M2 V. Het feit dat er op de regieteams zwaardere M2'ers zitten dan op de productieteams impliceert dat er in de regieteams inderdaad sprake is van een zwaarder takenpakket. Voor alle Toeslagenteams geldt dat er een span of control wordt gehanteerd van maximaal 1:25, stelt het MT.

Daarnaast wil het MT in elk kwadrant maximaal één regie M2, om de lijnen helder en kort te houden. Als uitgangspunt geldt dus dat er in elk kwadrant één M2, hoofdgroep V zit. Uitvoerende taken worden in principe belegd in de productieteams.

Instelplan Productie:

- Afspraak is dat er in de productieteams geen werkverdelers en andere coördinerende rollen zijn belegd. Toch komen die nu voor.

- Beschreven staat dat er een Kwaliteitsteam binnen productie moet worden ingericht. Eerder is al gezegd dat IC en dergelijke in de teams moet worden uitgevoerd. Welke taken worden bij dit kwaliteitsteam belegd?

- In het instelplan staat een passage over Planning en rapportage. Hoe verhoudt dit zich tot wat PFC doet op dat terrein. Bedrijfsvoering (PFC) is verantwoordelijk voor de rapportage naar buiten toe. Dat de kwadranten een eigen rapportagelijijn hebben gerelateerd aan de bijdrage die zij moeten leveren en aan de doelstellingen van het stuurcontract is logisch. Het Stuurcontract is een belangrijke basis voor datgene wat er van Toeslagen wordt verwacht, maar niet alles wat wij moeten doen c.q. wat van ons verwacht wordt staat daarin beschreven.

PFC staat opgesteld om alles te beschrijven wat er van Toeslagen verwacht mag worden. PFC rapporteert daarover, hetzij in de vorm van verantwoordingsrapportages hetzij in andere vorm.

Duidelijk is dat het beschrijven van de plannings- en rapportagecyclus op strategisch, tactisch en operationeel niveau nog goed in beschouwing moet worden genomen, incl. de daarvoor benodigde capaciteit.

In het primaire proces zit het plannen op tactisch en operationeel niveau zo dicht tegen elkaar aan dat het nog maar de vraag is of daar echt onderscheid in gemaakt kan worden.

Bespreekpunt: Hoe ziet de taakafbakening tussen PFC en productieregie er nu precies uit.

- Ook in de regieteams moeten coördinerende functies zoveel mogelijk beperkt worden.

- Toepassingsdeskundige: komt de naam van deze functie overeen met de inhoud? Verzoek om de benaming nog eens goed te bekijken.

- Het maken van werkinstructies vindt plaats in productie, maar waar is het beheer ondergebracht?

Standpunt MT is dat het beheer van werkinstructies gecentraliseerd plaats moet vinden.

- Beheer en onderhoud van LOA's staat beschreven in het instelplan Productie. Het MT is van mening dat dit thuishoort bij IM. Dit onderdeel moet dus overgeheveld worden.

- Interfacebeheer: er moet zuiver beschreven worden wat productie hierin doet. Onderschreven wordt dat een deel van interfacebeheer thuishoort bij productie, maar dit hoort ook deels thuis in IM.

Daarom is het van belang goed te beschrijven wat er in welk kwadrant wordt gedaan.

- Een klantbehandelaar in de rol van werkverdelers is niet acceptabel in relatie tot het uitgangspunt dat in de productieteams geen sprake is van dergelijke rollen.

- In de beschreven overlegstructuur: staan een aantal overleggen gericht op de ontwikkelagenda.

Feitelijk gaat het hier om overleggen waaraan nu met name wordt deelgenomen door F [redacted]

[redacted] Duidelijk is dat deze functionarissen in de toekomst in het kader van deze overleggen nauw zullen moeten samenwerken met de kwadranten.

Als uitgangspunt voor de overlegstructuur geldt dat de voorzitter van het overleg bepaalt in welk kwadrant het overleg thuishoort.

- Productieteams: de werkwijze die beschreven is, is anders dan de nu gekozen werkwijze met de koppels. Afspraak is dat langs de lijn van het werk gezien moet worden wat het meest logisch en het effectiefst is. Is het bijv. handig om een team Bezwaar huur in te richten, of is het beter om teams Bezwaar huur, zorg, KOT en KGB in te richten. Diezelfde vraag kan gesteld worden voor alle onderscheiden processen. Afsproken is dat in het proces Bezwaar voorlopig onderscheid wordt gemaakt in huur, zorg en KOT. Daarmee wordt de continuïteit maximaal geborgd is de mening van het MT.

- Resources bezwaar: ook hier staat capaciteit opgenomen voor werkverdeling, managementondersteuning etc. Dat is niet conform afspraak.

Wat de managementondersteuning betreft moet inzicht worden gegeven in de taken die daar belongd worden en de ondersteuningsbehoefte van de M2.

- Er zal toelichting worden gevraagd op hoe Quality Assurance zich verhoudt tot IC.

- Vraag: waar is het proces schadevergoedingen belegd. Op dit moment zijn 7 fte voor een deel van hun tijd met dit proces bezig. Voor het andere deel van hun tijd worden zij nu ingezet op bezwaar of klacht. Het beeld is dat het schadevergoedingsproces het dichtst bij het klachtproces in de buurt komt. Het gaat om een redelijk gevoelig proces dat veel aandacht krijgt van de bijv. de Ombudsman.

Afspraak: deze context wordt meegegeven aan degenen die voor de verdere uitwerking gaan zorgen.

- De vakspecialisten is gewoon klantbehandelaar, dit in tegenstelling tot wat er in het plan staat.

- Specials: genoemd staat een special tijdelijke klussen, waaronder bijv. de Gestalde gelden.

Het MT is van mening dat er in de nieuwe organisatiestructuur geen sprake meer moet zijn van specials. Wel kan het zo zijn dat bepaalde activiteiten projectmatig (en dus tijdelijk) worden ondergebracht bij een productieteam. De criteria waaraan getoetst moet worden of het handig is om iets projectmatig in te richten moeten nog bepaald worden. In ieder geval zal er sprake moeten zijn van een zeker afbreukrisico en zal er sprake moeten zijn van een heldere begin- en einddatum.

Wat de gestalde gelden betreft is het MT van mening dat dit niet moet worden belegd in een tijdelijk projectteam.

Wanneer werk projectmatig wordt weggezet dan wordt de uitvoering begeleid door een projectleider, vanuit IM.

Afgesproken is dat bekeken wordt wat precies de taken zijn van de huidige specials en vervolgens hoe die het best weggezet kunnen worden in de nieuwe organisatie.

Instelplan IM:

- Voor een belangrijkdeel wordt vanuit de IV keten bepaald wat er onder IM valt. Het is belangrijk om dat goed in de gaten te houden, omdat op dat deel de taakstelling van de IV keten gerealiseerd moet worden.

Toeslagen heeft ervoor gekozen om ook een stuk IM specifiek voor Toeslagen intern te positioneren.

- Business continuïteit: dit deel is sec gericht op de continuïteit in de IV keten. Overige deel zit in Bedrijfsvoering.

- Discussie over waar de werkinstructies worden geschreven en waar het beheer op de werkinstructies is belegd. Het maken van werkinstructies kan bij IM of bij KRP liggen. Op basis van de gevoerde discussie is er voor gekozen om het maken van de werkinstructies te beleggen bij KRP. Waar zitten de werkinstructieschrijvers dan, ook in KRP, of in de productieteams of? Deze vraag wordt voorgelegd aan de kwartiermakers.

Het beheer van de werkinstructies moet in ieder geval centraal belegd worden. Datzelfde geldt voor het maken van de instructies zelf. Aan de kwartiermakers wordt gevraagd hier een keuze in te maken.

- Managementondersteuning: beschreven moet worden welke ondersteuningsbehoefte er is en welke taken er bij managementondersteuning belegd worden. beschrijven wat de behoefte is en wat de taken zijn. Datzelfde geldt voor Qa en bedrijfsvoering.

- Het MT wil graag horen waarom de schaalniveaus zijn, zoals ze zijn (pagina 18).

- Projectmanagement: beschreven staat dat er 12 projectmanagers nodig zijn. Is dat zo? Waarop gebaseerd?

- In de Supportoffice staat QA opgenomen. Deze QA is sec bedoeld voor de IV keten.

Instelplan Handhaving:

- BelTel wordt gewijzigd in Dienstverlening.

- B/ CA: afspraken over het ontsluiten van gegevens. Bij het ontsluiten van gegevens en dergelijk horen ook andere aspecten, zoals bijv. het inrichten van het proces, rekeninghoudend met beveiligingsaspecten e.d.

- Een product van Handhaving is het Handhavingsplan. Een algemene opmerking is dat uit het plan onvoldoende blijkt hoe de verbinding naar productie er uit ziet. Waar en hoe vindt de overdracht plaats etc. Nu lijkt het alsof die grens vooral door handhavingsregie wordt bepaald. Klopt dat? Wie stuurt en hoe sturen we samen?

- Regiefuncties (pagina 13): wat zijn de taken van deze medewerkers. Beeld is dat deze medewerkers staan opgesteld om in de lijn te volgen wat er gebeurt. Klopt dat?

Instelplan Communicatie en Dienstverlening:

- Algemeen: goed en helder stuk.

- Communicatie en Dienstverlening is een afzonderlijk team in het kwadrant Handhaving.

- Het overzicht benodigde resources moet nog goed beoordeeld worden. Lijkt redelijk zwaar.

- De dienstverlening aan intermediairs is wezenlijk veranderd is opgemerkt, als je kijkt naar de bijlage over het ISC. Afgesproken is dat aan wordt gevraagd om hun zienswijze op de dienstverlening aan intermediairs te schetsen in relatie tot de veranderingen de afgelopen periode.

Instelplan Bedrijfsvoering

- Informatiebeveiliging (pagina 4): zowel opdrachtgever als kaderstellend. Dat laatste moet aangepast worden, want de kaders komen voor een belangrijk deel uit IV. Ook is eerder al besproken dat de uitvoering bij IM zou moeten liggen.

- Programmabudget (pagina 5): hoort niet bij Bedrijfsvoering. Het interpreteren van de cijfers wel, maar niet de verantwoording hierover. Ook het budget ten behoeve van de voortbrengingsketen hoort hier niet in thuis.

- Pagina 6, ad 6 het oriëntatieoverleg blijft bestaan. Ook wordt Bedrijfsvoering het loket voor DGBel. Bezien vanuit de rest van de portefeuille van bedrijfsvoering, waar ook het prestatiecontract e.d. en de rapportagelijijn is geborgd, past het centraal wegzetten van deze postbus c.q. het loket bij Bedrijfsvoering goed. Op deze manier is geborgd dat er maximaal aansluiting wordt gezocht bij de overige kwadranten en bij het MT.

- Functionele aansturing autorisatiebeheer ligt nu bij de IVco. De IVco gaat over naar IM. Bezien moet worden wat dit betekent voor autorisatiebeheer e.d.

- Ook wat de rollen in Bedrijfsvoering betreft is het van belang om nadrukkelijk stil te staan bij wat er precies wordt verwacht en vervolgens wat daarvoor nodig is. Opgemerkt is dat er bijv. over huisvesting e.d. nog niet gesproken is.

Vervolgafspraken: de vandaag benoemde discussiepunten worden besproken met de kwartiermakers

en in vervolg daarop worden zij uitgenodigd om aan te sluiten bij het MT op dinsdag 24 april, tussen 09.30 – 11.30 uur.

Het MT gaat er vanuit dat er volgende week zicht is op hoe de benodigde bezetting matcht met de zittende. Ook wordt verwacht dat er volgende week een organogram van de nieuwe organisatie beschikbaar is.

3. HANDHAVING

3.1. Afspraak Nationale Ombudsman

Vanuit de Nationale Ombudsman is een aantal onderwerpen benoemd die zij graag met B/Toeslagen bespreken. XXXXX wil in ieder geval bij dit overleg aansluiten vanuit het MT. Verder is afgesproken dat de onderwerpen die genoemd zijn door de NO verdeeld worden over het MT.

XXXX vraagt XXXXX om de afspraak in te plannen.

4. PRODUCTIE

4.1. Scenario's Rijswijk

De gevraagde scenario's hoe bij te dragen aan het realiseren van het SPP Belastingdienst zijn nog niet beschikbaar.

XXXXX verwacht dat in het volgende MT overleg, op 24 april 2012, enkele scenario's beschikbaar zullen zijn.

5. INFORMATIEMANAGEMENT

5.1. Compacte Overheid – ICT

Op 10 april is er een bijeenkomst geweest van de projectgroep Compacte Overheid – ICT. Aanwezig waren vertegenwoordigers van DUO, IND en UWV en SVB en Belastingdienst. Opvallend is dat eigenlijk alleen DUO en IND echt gericht zijn op samenwerking.

Gezamenlijk is een top 3 van aandachtspunten in het kader van samenwerking benoemd.

Op nummer 1 staat: op specifieke onderwerpen (bijv. outsourcing) leren van elkaar, door met elkaar samen te werken.

6. BEDRIJFSVOERING

6.1. Verandercommunicatieplan

Dit onderwerp wordt opnieuw geagendeerd voor het MT overleg op 24 april a.s.

7. MEDEDELINGEN

7.1. Terugkoppeling MT Belastingdienst d.d. 10 april 2012

XXXXX heeft het MT geïnformeerd door middel van een mailbericht.

7.2. Projectleider Functiegebouw Rijk voor Toeslagen

Dit onderwerp is niet besproken; wordt opnieuw geagendeerd voor het overleg op 24 april a.s.

Overige mededelingen:

- XXXXX heeft samen met XXXXX, [redacted] een gesprek gevoerd met professor [redacted] over mogelijke toekomstige ontwikkelingen op het gebied van toeslagen. [redacted]

Op dit moment worden er door B/Toeslagen een aantal businesscases uitgewerkt die betrekking hebben op het al dan niet fiscaliseren van zorgtoeslag en kindgebonden budget.

Van belang is dat onze collega's van de blauwe dienst hier ook bij betrokken worden.

- Naar aanleiding van bijeenkomst sociale raadslieden meldt XXXXX dat Toeslagen is gecompimenteerd met de manier waarop wij met onze klanten omgaan. Uit deze hoek is dat een mooi compliment.

Met de sociaal raadslieden is onder andere gesproken over het feit dat het noodzakelijk is om gege-

vens van de klant, als persoonsbewijs, te archiveren. De exacte details op dat vlak zijn bekend bij onze adviseur op communicatie en dienstverlening ([redacted]). Gezien alle ontwikkelingen op het terrein van dienstverlening is het belangrijk om vooral in contact te blijven met de sociaal raadslieden.

- In de regietafel Dienstverlening is opnieuw gezegd dat het MT BD een besluit heeft genomen over de klachtenapplicatie. Wanneer B/Toeslagen deze applicatie niet kan of wil gebruiken dan moet dat vooral ook in het MT BD besproken worden. XXXXX zal de klachtbehandeling Toeslagen (incl. klachten terugvordering) bespreken met het MT BD. Op een later moment zal het MT het onderwerp positionering in relatie tot specifieke items, als bijv. Dienstverlening, bespreken.

- Afgelopen vrijdag is er een overleg gevoerd over invordering/terugvordering in de keten. De te beantwoorden vraag die er ligt is: hoe wil B/Toeslagen zich positioneren in dit traject. Uitgangspunt is dat B/Toeslagen in ieder geval zelf de regie wil voeren op de uitvoering van de terugvordering toeslagen. Op dit moment is dat proces als het ware geoutsourced naar B/Oost en daardoor onvoldoende in beeld bij B/Toeslagen. De afgelopen weken is, onder andere met de collega's van B/Oost, gesproken over het terugvorderingsproces. Ook bij hen is het beeld dat B/Toeslagen onvoldoende betrokken is. Afgesproken is dat er op korte termijn gestart wordt met het onder de loep nemen van het proces van klachtafhandeling terugvordering Toeslagen. Conform de nieuwe organisatiestructuur wordt aan Bedrijfsvoering gevraagd om hiervoor beleid te formuleren. Aan IM is al gevraagd om het proces in te richten en te beschrijven ter vaststelling in het MT van 8 mei.

- Terugkoppeling bijeenkomst i-O verheid: binnen i-O verheid zijn inmiddels vier scenario's uitgewerkt. Deze scenario's zijn gezamenlijk besproken. XXXXX meldt dat wanneer de verschillende scenario's in ogenschouw worden genomen, de overheid nog veel moet doen om deze te realiseren. Binnen Toeslagen zitten we al een eind op de goede weg. Daarom is het van belang om in dit traject goed aangehaakt te zijn en blijven. Net als op het terrein van Dienstverlening is de vraag hier: hoe positioneert B/Toeslagen zich. Afhankelijk van de keuzes die binnen i-Overheid gemaakt gaan worden zit hier nl. een vrij groot afbreukrisico voor B/Toeslagen.

- [redacted] gaat het realiseren van de afspraken gemaakt over het uifasieren van uitzendkrachten gefinancierd uit het reguliere budget, bewaken en coördineren. Zij is in die zin het aanspreekpunt voor XXXXX v.v. Afronding van dit traject vindt in principe uiterlijk 1 juli 2012 plaats.

- Naar aanleiding van het afstemmingsoverleg met DGBel afgelopen maandag is afgesproken dat XXXXX met XXXXX in gesprek gaat over het in uitvoering geven van het Toezichtplan 2012.

- Op 30 mei komen de medewerkers van het Toeslagenteam Heerlen (het team van [redacted]) op bezoek. Zij zullen welkom worden geheten door een lid van het MT.

8. BESPREKEN MET M2's

M2's worden over de grote lijn bijgepraat op 18 april a.s.

9. SLUITING

Verslag

Verslag MT dag 24 april 2012

Aan

MT Toeslagen

Van

Datum

25 april 2012

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

10.2.e

1. HERINRICHTING B/TOESLAGEN

1.1. Instelplannen

Discussiepunten Instelplannen:

Het MT heeft op 17 april jl. de instelplannen besproken. De op- en aanmerkingen en vragen en dergelijke zijn door de MT leden teruggekoppeld aan de kwartiermakers en vervolgens in de vorm van verslaglegging van de bespreking aan hen aangeboden.

Vandaag wordt de reactie van de kwartiermakers besproken, met als doel de nog aan te brengen wijzigingen in de plannen vast te stellen, zodat de plannen in de loop van volgende week kunnen worden aangeboden aan de OR.

Algemene discussiepunten die alle kwadranten raken:

- Naar aanleiding van het overzicht benodigde resources is er uitvoerig gediscussieerd wat de basis daarvoor moet zijn, te weten: gaan we uit van wat we nu aan resources hebben en weten of nemen we op wat we verwachten nodig te hebben, gerelateerd aan het realiseren van het SPP.

Gezamenlijke conclusie is dat de basis voor dit overzicht moet zijn de situatie per 1 juli 2012. Met andere woorden wat we nu hebben en weten. Dat neemt niet weg dat er op een aantal plekken sprake zal zijn van (deels) nieuwe functies, bijv. in Bedrijfsvoering. Die functies worden in een afzonderlijk overzicht opgenomen.

Daarnaast is het wel de bedoeling dat in de instelplannen zelf tot uiting komt wat de ambitie binnen het betreffende kwadrant is voor de komende jaren.

Op 1 juli 2012 starten we met een zgn. indicatieve startformatie.

Het instelplan moet voldoende basis bieden het komende jaar.

Zoals eerder al is afgesproken gaan we direct na de start in de nieuwe situatie door met LEAN, zodat langs die lijn wordt gekomen tot de gewenste situatie.

Dat wil niet zeggen dat er niets verandert. Per 1 juli is het de bedoeling dat de inzet op het primaire proces verhoogd wordt, omdat coördinerende taken en dergelijke bij de teamleiders worden belegd. Wat dat precies betekent in de productieteams moet nog in kaart worden gebracht.

Het resultaat van de reorganisatie zal in ieder geval niet zijn dat er minder medewerkers in het primaire proces worden ingezet en dat er meer leidinggeverder nodig zijn.

- Span of control: het MT is van mening dat ook in de regieteams de span of control 1:25 kan zijn. Door de kwartiermakers wordt dit tegengesproken. Zij voeren hier als belangrijke reden voor aan dat het leidinggeven aan professionals meer van een leidinggevende vraagt en dat de werklast voor hen in de keten een forse is.

Het MT is van mening dat juist de medewerkers van de regieteams in de keten werkzaam zijn. Het argument van werklast in de keten wordt daardoor goeddeels teniet gedaan.

Verder geldt dat de M2 functie in de regieteams een zwaardere is dan die in de productieteams, en daarom ook hoger wordt gewaardeerd.

Een ander argument van het MT is dat als uitgangspunt geldt dat er op elk kwadrant één M2 is. Dat maakt dat de lijnen tussen de regieteams en het MT kort en transparant zijn. Afhankelijk van de mate van diversiteit en complexiteit in de inhoud kan er in de regieteams op onderdelen gewerkt worden met voortrekkers.

Belangrijk kader is dat het instellen van regieteams niet moet leiden tot een uitbreiding van de M2 laag.

Gehoord hebbende de argumenten van de kwartiermakers is door het MT gezegd dat zij zich op de span of control in de regieteams nog nader wil beraden. Hierover zal het MT zo spoedig mogelijk een standpunt innemen.

NOOT: het standpunt dat het MT heeft ingenomen luidt als volgt: in principe is de span of control in de regieteams gelijk aan de span of control in de productieteams, te weten 1:25. Echter de aard en inhoud van het kwadrant kan aanleiding zijn om op onderdelen te zorgen voor een kwalitatieve versterking.

M1 gaat hierover in gesprek met de M2 van het regieteam. Verder wordt er op korte termijn een bijeenkomst belegd tussen M1 en M2 V om op basis van een aantal casussen gezamenlijk gevoel te krijgen bij de taken van M1 en M2 V.

- Overlegstructuur: de kwartiermakers zijn het eens met het standpunt van het MT dat ieder kwadrant zijn eigen overlegstructuur kent. Echter door de kwartiermakers is ervoor gekozen om één overzicht te maken. Conform het standpunt van het MT zal aan ieder instelplan een overzicht van de overlegstructuur toegevoegd worden.

Instelplan Communicatie en Dienstverlening:

- Het MT heeft opgemerkt dat de dienstverlening aan met name de dienstverleners sterk gewijzigd is het afgelopen jaar. In die context is de uitwerking daarvan, zoals die nu in het Instelplan ISC staat, niet meer relevant. Voor het afronden van het Instelplan Communicatie en Dienstverlening is dit geen belemmering. Wel zijn de eerder geschetste uitgangspunt voor dienstverlening medebepalend geweest voor het overzicht benodigde resources. Dit wordt bevestigd door de opsteller van het Instelplan en de kwartiermaker Handhaving. Beiden melden dat het niveau van de functies afhankelijk is van de ambitie op het gebied van Dienstverlening en Handhaving.

Afspraak is dat het Instelplan inhoudelijk wordt vastgesteld, dat dit Instelplan onderdeel wordt van het Instelplan Handhaving en dat het MT een uitspraak zal doen wat de ambitie van B/Toeslagen moet zijn als het gaat om dienstverlening en handhaving.

Zodra het MT zich heeft uitgesproken over de ambitie op deze terreinen wordt op basis daarvan het overzicht benodigde resources herbeoordeeld.

Instelplan Productie:

- Werkverdeling is een taak voor M2. De kwartiermakers onderschrijven dit uitgangspunt en passen de instelplannen hierop aan.

- Kwaliteitsteam: het MT vindt kwaliteit belangrijk. Aandacht voor kwaliteit is een taak voor alle leidinggevenden.

 is het hier mee eens, maar geeft wel aan dat het belangrijk is het controlegebouw in stand te houden. Om dat te borgen is er een klein kwaliteitsteam nodig dat het totaal aan IC's en QA borgt en ook zorgt dat in het vervolg op deze controles en onderzoeken de leercirkel wordt afgemaakt en dat procesverbeteringen geïnitieerd worden.

Verder heeft dit team een rol als het gaat om het coördineren en uitvoeren van verbijzonderde IC's Met name de verbijzonderde IC regie door productieregie en de uitvoering in de productie.

Verder is opgemerkt dat als het gaat om rechtmatigheidscontrole dit een taak is die bij Bedrijfsvoering hoort. Dat is juist, wel kan het zijn dat er gelinkt aan deze controle een verbijzonderde IC uitgevoerd moet worden. Dan voert het kwaliteitsteam de regie op de uitvoering in overleg met Bedrijfsvoering.

Van belang is dat het proces rond QA en IC wordt uitgeschreven incl. de uitvoering (wie is waarvoor verantwoordelijk).

Afgesproken is dat per 1 juli wordt gestart met een zo klein mogelijk kwaliteitsteam dat direct na 1 juli start met het overbrengen van IC en QA activiteiten naar de productieteams.

- Gegevensbeheer: hier wordt met name de taak van het queryloket bedoeld, dus echt ter ondersteuning van de productie. Past in die zin dus echt in productieregie. Opgemerkt is wel dat verwacht wordt dat deze taak het komende jaar echt minder zal worden tengevolge van de komst van NTS.

- Planning en rapportage: uitgangspunt geen dubbels. Wat hier bedoeld wordt heeft echt betrekking op de specifieke taken gericht op de planning en rapportage in Productie.

De planning en rapportage taken op Toeslagenniveau i.c. stuurcontractniveau is belegd bij Bedrijfsvoering. Het productiedeel moet passen in het Bedrijfsvoeringsdeel.

Afspraak: komende maanden moet in de praktijk goed bekeken worden hoe de taken in de planning en control cyclus precies afgebakend zijn en wie daarin waarvoor verantwoordelijk is.

Opgemerkt is dat bijv. in de IV keten in de planning en control cyclus ook sprake is van een afzonderlijke financiële component. Dit is niet het geval in de kwadranten Productie en Handhaving.

- Toepassingsdeskundige: opgemerkt is dat het hier gaat om de senior eindgebruiker. Verdere uitwerking wordt meegenomen in de uitwerking van gebruikersbeheer. Opgemerkt is dat het hier niet gaat om een functie, maar om een taak. Belangrijk is om wel helder te beschrijven waar deze taak is belegd.

- Werkinstructies: er is uitvoerig gediscussieerd over waar het maak- en het beheerproces met betrekking tot werkinstructies zou moeten liggen.

Uitgangspunt is dat er geen onderscheid gemaakt moet worden in het maken en beheren. Dat wil zeggen dat het maken en beheren van werkinstructies in hetzelfde kwadrant belegd moeten worden.

Afgesproken is dat het maken en beheren van de werkinstructies in principe (moet afgestemd worden met de kwartiermaker IM) belegd wordt bij IM.

IM is verantwoordelijk voor het leggen van de verbinding met de productie. Als het gaat om procesverbeteringen is KRP de opdrachtgever aan IM.

- Interfacebeheer: het gebruik, het inrichten en het maken van zijn taken van IM. Het in de praktijk gebruiken van interfaces is een taak die bij productieregie ligt.

- Productieteams worden ingericht op basis van het proces en niet middelgericht. Wel kan er in het kader van het wegwerken van de oude voorraden voor gekozen worden om binnen het proces een middelgerichte indeling te kiezen. Wanneer daar sprake van is moet wel aangegeven worden wat de einddatum is.

- Managementondersteuning: in de nieuwe situatie wordt uitgegaan van 1 managementondersteuner op 4 managers. Nu is dat een verhouding van 1:3. Managementondersteuning hoort niet in de formatie van de primaire teams is het standpunt van het MT.

Afgesproken is dat gestart wordt met een formatie zoals hierboven omschreven (1:4). In principe voert de managementondersteuner geen teamondersteunende taken uit. Dit moet in de loop van het volgende jaar geformaliseerd worden in het functiegebouw.

- Proces schadevergoeding: zowel in het proces bezwaar, als het proces klachten en ongestructureerde berichten kan sprake zijn van schadevergoeding. Afgesproken is dat dit proces centraal wordt belegd bij het proces waarin dit het meest voorkomt.

- Vakspecialisten: is afhankelijk van het taakgebied. Gaat het om een vakspecialisme gericht op de uitvoering van het primaire proces, dan is de medewerker die deze taak uitvoert per definitie ook klantbehandelaar. Gaat om het om een vakspecialist op het gebied van wet- en regelgeving dan hoeft er niet per definitie sprake te zijn van een behandelaar.

- Specials: in de nieuwe organisatie is er geen sprake meer van specials. Wel kan er op basis van een specifieke afweging gekozen worden om primair proces werkzaamheden in projectverband uit te voeren, onder aansturing van een projectmanager. Hieraan ligt altijd een MT besluit ten grondslag.

Instelplan IM:

- Managementondersteuning: de schaalniveaus zijn binnen de bandbreedte gebracht.

- Projectmanagement: medewerkers die in de huidige organisatie keteninrichter zijn, zijn in de nieuwe organisatie projectmanager. Dat maakt dat IM komt tot het huidige aantal. Dit aantal kan teruggebracht worden tot 10. Hoeveel er nodig is sec in relatie tot ondersteuning van de business is niet te zeggen. Zaak is om dit begrotingstechnisch goed te beoordelen.

Instelplan Handhaving:

- Gegevens: wat is nu onze taak en wat is bijv. de taak van onze ketenpartner B/CA is de vraag. Aangegeven is dat de B/CA verantwoordelijk is voor het ontsluiten van gegevens. Het detecteren van gegevensbronnen is een taak van Intelligence, dus Handhaving en het verbeteren van gegevens van derden is een belangrijke taak van KRP, in samenwerking met de keten.

B/CA is als ketenpartner verantwoordelijk voor gegevens van derden. Als het gaat om de kwaliteit van die gegevens dan is er een samenwerkingsverband tussen IM, Productie en Handhaving en de B/CA. In het Instelplan staat dat onvoldoende uitgeschreven.

Handhavingsregisseurs: wat doen deze medewerkers precies, wil het MT graag weten. Reactie: deze medewerkers hebben als taak het voeren van de regie op de inhoudelijke uitvoering van handhaving.

- Handhavingsplan in productie brengen: vanuit Handhaving moet een voorzet gedaan worden tot het maken van een behandelplan incl. werkinstructie. De kwadranten zijn er nl. zelf verantwoordelijk voor om de verbinding met de uitvoering te leggen.

[] meldt dat in de implementatie aanpak beschreven wordt hoe een en ander zijn beslag gaat krijgen.

Zoals al eerder vandaag afgesproken wordt er een bijeenkomst belegd tussen M1 en M2 V die ten doel heeft om zicht te krijgen wat precies de taak van M1 is en wat de taak van M2 V, incl. het raakvlak tussen M1 en M2

Instelplan Bedrijfsvoering:

- Informatiebeveiliging het gaat hier niet om ICT gerelateerde beveiliging, maar meer beveiliging als autorisatiebeheer e.d. IM is verantwoordelijk voor de informatiebeveiliging vanuit processen en ICT. De overige onderdelen van Beveiliging (bijv. autorisatiebeheer e.d.) zijn belegd bij Bedrijfsvoering.

- Met Programmabudget: wordt bedoeld het geld dat de departementen beschikbaar stellen voor de uitbetaling van de toeslagen.

- Budgetten: het budget ten behoeve van de IV voortbrengingsketen ligt bij IM. Het budget ten behoeve van de formatie IM ligt bij Bedrijfsvoering.

Specifieke trajecten als NTS wil zeggen dat het budget wordt toebedeeld aan de IV-keten c.q. IM. Dat geldt met name als het gaat om budget dat verstrekt wordt voor het realiseren van trajecten genoemd in de kadernota IV.

- Programmabudget rapportage wordt verzorgd door B/CA. Over evt. afwijkingen worden wij ingelicht. Daar zijn wij dan ook verantwoordelijk voor, bijv. als het gaat om het analyseren waardoor de afwijking ontstaat, etc.

- Het Oriëntatieoverleg: blijft bestaan. In relatie tot de uitvoering van deze taken is het ook het meest logisch om adviesregie te beleggen bij Bedrijfsvoering. Bedrijfsvoering is gericht op het objectieve totale Toeslagenbelang, in die zin past adviesregie het best in dit kwadrant.

- Functionele aansturing van autorisatiebeheer: opgemerkt is dat autorisatiebeheer een taak is van Bedrijfsvoering. Bedrijfsvoering richt ook de functionele aansturing in voor zolang als dit proces nog niet geautomatiseerd wordt uitgevoerd.

- Opgemerkt is dat binnen het kwadrant Bedrijfsvoering een aantal zaken specifiek zijn benoemd in de portefeuille Facilitair. Wanneer daar aanleiding toe is worden de hieronder gebrachte taken verder uitgewerkt. Dat geldt bijv. ook als het gaat om huisvesting.

1.2. Vlootshow M2

Dit punt is doorgeschoven naar een volgend overleg.

2. HANDHAVING

2.1. Gestalde gelden

De beslispunten opgenomen in de oplegmemo zijn overgenomen. [] neemt de M1 verantwoordelijkheid op zich als het gaat om het onderdeel overdracht en aansturing.

Gezien het afbreukrisico en mogelijke imagoschade moet het vervolgetraject goed geborgd worden, met name de communicatie.

Met het overnemen van de beslispunten verleent het MT de projectmanager () decharge. Daarmee is haar project afgesloten en wordt er een nieuw project opgestart voor de uitvoering. () wordt gevraagd om voor de uitvoering een senior projectmanager aan te wijzen.

Verder is door het MT uitgesproken dat het advies voor inrichting van een projectadministratie als kader, op basis van opgedane ervaringen, wordt vastgesteld en meegegeven aan de aan te wijzen senior projectmanager.

() zorgt voor terugkoppeling aan ()

3. PRODUCTIE

3.1. Stand van zaken Rijswijk

() heeft het MT geïnformeerd over de stand van zaken.

3.2. Scenario's Rijswijk in het kader van het realiseren SPP Belastingdienst

Afgestemd is hoe de beschikbare informatie vertaald kan worden in een of meerdere scenario's die bijdragen aan het realiseren van het SPP Belastingdienst. Mogelijk dat hier later deze week meer duidelijkheid over komt.

Zonering:

B/CFD () heeft gevraagd om hem nog deze week te informeren over wat het MT wil met betrekking tot de zonering in het gebouw aan het Beatrixpark waar Rijswijk eind dit jaar gehuisvest wordt.

Afgesproken is dat aan () formeel wordt doorgegeven dat het standpunt van het MT is dat de etages waar Rijswijk wordt gehuisvest alleen toegankelijk moeten zijn voor medewerkers van B/Toeslagen.

4. INFORMATIEMANAGEMENT

4.1. Compacte Overheid – ICT-deel → betrokkenheid vanuit B/Toeslagen

Wordt doorgeschoven naar een volgend overleg.

NTS release waar definitief toekennen 2012 in zit:

() meldt dat er hard gewerkt wordt aan het release waar definitief toekennen 2012 in zit. Nu wil het geval dat in de huidige situatie voor definitief toekennen KOT contrainformatie wordt ingeladen, afkomstig van KOI's (jaaropgave uren). Die koppeling wordt niet ingebouwd in definitief toekennen 2012. Is dat acceptabel is zijn vraag.

Zowel () melden dat zij het besluit dit niet in te bouwen ondersteunen. Om de werklust te sturen en reguleren is het beter om dit soort specifieke controles alleen te doen als daar vanuit Handhaving om wordt gevraagd. In zo'n geval wordt gebruik gemaakt van queries.

5. BEDRIJFSVOERING

5.1. Opleidingsprogramma Leiderschap, naar aanleiding van Beeldkrantbericht

Van () is, naar aanleiding van een Beeldkrant bericht over het programma Leiderschap, een vraag ontvangen of hij zich hiervoor kan aanmelden.

Afgesproken is dat () morgen informeert bij () of Toeslagen centraal aansluit op het programma dat het Employability Centrum uitzet, of dat er voor managers van B/Toeslagen een andere traject komt.

Aan () wordt gevraagd om morgen M2 hierover te informeren.

Eveneens gerelateerd aan opleidingen heeft () onlangs aan P/O een vraag gesteld over het verstrekken van studiefaciliteiten.

P/O heeft op de vraag van () geantwoord dat faciliteiten alleen aan de orde zijn, wanneer er sprake is van uitstroom. Het MT is van mening dat dit genuanceerder ligt.

() zal dit morgen met () bespreken. Het MT merkt op dat het belangrijk is om de uitgangspunten op dit terrein helder en duidelijk vast te zetten, zodat er snel, adequaat en juist geantwoord kan worden op dit soort vragen.

6. MEDEDELINGEN

6.1. Terugkoppeling MT Belastingdienst d.d. 23 april 2012

() heeft zijn MT collega's geïnformeerd via mail.

6.2. Terugkoppeling OPF d.d. 23 april 2012

Wordt voor zover van toepassing doorgeschoven naar een volgend overleg.

6.3. Projectleider Functiegebouw Rijk voor Toeslagen

Wordt voor een volgend MT overleg opnieuw geagendeerd.

6.4. Eerste viermaandsrapportage 2012

De eerste viermaandsrapportage 2012 wordt eind deze week aan de MT leden toegestuurd ter becommentariëring. Bespreking van deze rapportage vindt plaats in het MT overleg van 8 mei a.s.

Overige mededelingen:

BeITel:

Gesignaleerd is dat de BeITel burgers in daartoe aanleiding gevende gevallen het advies geeft de Belastingdienst in gebreke te stellen. Hier kan ook op een andere manier gereageerd worden. Afsproken is dat er via Communicatie contact wordt gelegd met de BeITel.

Proces VIP en geprivilegeerden:

Van [] is een PID document ontvangen in het kader van het inrichten en beleggen van het VIP en geprivilegeerden proces.

[] heeft hierover op 25 april een afspraak met hem. Zij zal hem adviseren vooral met de regie M2's om tafel te gaan over dit proces.

7. BESPREKEN MET M2's

Relevante onderwerpen zijn benoemd en worden aan [] meegegeven.

8. SLUITING

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 08 mei 2012

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG

Deze week was er geen verslag ter bespreking. Vorige week heeft er een informeel MT plaatsgevonden.

2. REORGANISATIE B/TOESLAGEN

2.1 instelplannen – definitief

De instelplannen zijn vastgesteld, met dien verstande dat er nog wel wat kleine aanpassingen aan de kwartiermakers zijn doorgegeven.

2.2 Instellen plaatsingsadviescommissie (PAC)

Het MT heeft de PAC formeel ingesteld. De PAC bestaat uit XXXXX (B/Rivierenland, voorzitter), (KO-P&O) en (OR).

Op maandag 14 mei 2012 is er een eerste bijeenkomst tussen XXXXX en de PAC.

2.3 Afronding Vlootschouw

Het MT heeft de Vlootschouw M2 afgerond. Dat betekent dat er een concept toedeling van de M2's aan de processen ligt. Er resteren nog enkele besprekpunten. Die zullen de komende weken verder opgepakt worden.

2.4 Stand van zaken implementatieaanpak

is bezig met een memo voor de periode 1 juli 2012 – 1 juli 2013, dat tevens dient ter afronding van haar opdracht. Voor de periode nu tot 1 juli 2012 komt er een werkplan. Dit werkplan ziet sec op het overgaan van de huidige situatie naar de nieuwe.

3. HANDHAVING

3.1 Dienstverlening als instrument voor fraudebestrijding

Dit memo is bedoeld om het instrument uitsluitlijst/toezichtlijst in het juiste perspectief te plaatsen als een van de instrumenten in het kader van gedifferentieerde dienstverlening en middel ter voorkoming van fraude.

Voor wat de toezichtlijsten betreft is het MT akkoord. Voor de uitsluitlijsten wordt opgemerkt dat eerst nader onderzocht moet worden hoe dit georganiseerd moet worden. Er moeten duidelijke criteria opgesteld worden op basis waarvan mensen uitgesloten kunnen worden. We moeten goed kunnen uitleggen waarom we iemand uitsluiten. Afgesproken wordt dat dit nader uitgewerkt wordt samen met Dienstverlening en de ketenpartners. Ook moet afstemming plaatsvinden met DGBel.

4. PRODUCTIE

4.1 Scenario's Rijswijk

XXXXX heeft vanmorgen een stuk hierover rondgemaild. Afgesproken wordt dat een ieder eventuele opmerkingen via de mail zal sturen zodat we dit volgende week kunnen afronden.

5 INFORMATIEMANAGEMENT

6. BEDRIJFSVOERING

6.1 Terugkoppeling MT Belastingdienst

XXXXX heeft gisteren een schriftelijke terugkoppeling rondgestuurd. De presentatie digitaal klantbeeld was interessant om te zien. Op 27 juni a.s. is er een AO Belastingdienst in de Tweede Kamer. Peter Veld wil daar vastgelegd zien dat we voor Toeslagen papierloos gewerkt gaat worden.

6.2 1^e viermaandsrapportage B/Toeslagen

XXXXX heeft vorige week opmerkingen aangeleverd en XXXXX heeft afgelopen vrijdag met [] de rapportage doorgesproken. Er is goed werk verricht. Complimenten.

6.3 Maandrapportage B/Toeslagen april 2012 (intern)

6.4 Opleidingstraject assistent accountant, georganiseerd door Haaglanden

XXXX heeft gisteren hierover een stuk rondgemaild. Graag zo snel mogelijk een reactie hierop van het MT.

6.5 CIE goes business

B/Cie wil graag een medewerker de kans bieden om een dag stage te lopen binnen de bedrijfsonderdelen Douane, Belastingtelefoon, Belastingregio's en Toeslagen. Toeslagen wil hier graag aan meewerken. Afgesproken wordt dat XXXX dit zal coördineren en dat zij met een voorstel zal komen hoe dit te organiseren.

7. MEDEDELINGEN

[] is samen met [] bezig met het organiseren van de medewerkersbijeenkomsten Falcke en Verbaan. Het lijkt handig om hier nog een M2 er bij aan te laten sluiten. XXXXX heeft hier wel ideeën over. Hij zal deze met XXXXX bespreken.

Er worden veel vragen gesteld door M2'ers over het programma leiderschap. Morgen zal in de terugkoppeling aan M2 hierbij stil gestaan worden.

XXXXX heeft gisteren met [] de Toeslagencampagne doorgesproken. De campagne op zich ziet er goed uit, maar XXXXX ziet nog wel een aantal risico's. Er wordt namelijk gebruik gemaakt van een dobbelsteen. Het gebruik hiervan zou de toekomstvastigheid in het gedrang kunnen brengen. Je weet immers niet of het aantal toeslagen meer of minder wordt in de toekomst. De DG beslist over de campagne. [] zal dit punt meenemen in haar gesprek met de DG.

8. BESPREKEN MET M2's

9. SLUITING

XXXXX bedankt voor de inbreng en sluit de vergadering.

Belastingdienst/Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 15 mei 2012

1. Opening en vaststellen agenda

XXXXX heet de aanwezigen van harte welkom en opent de vergadering.
De agenda is vastgesteld.

2. Vaststellen verslag MT overleg 8 mei 2012

Het verslag is ongewijzigd vastgesteld.

3. Reorganisatie B/Toeslagen

2.1. Implementatie advies periode 1 juli 2012 – 1 juli 2013

Besproken is het adviesmemo geschreven door In dit memo geeft zij het MT een aantal adviezen en doet zij een aantal aanbevelingen voor het implementeren van de nieuwe reorganisatiestructuur, rekeninghoudend met het feit dat in de productie overgegaan moet worden van oud op nieuw en met het in de reguliere organisatie beleggen van het programma NTS.
Een uitwerking van deze bespreking is inmiddels opgeleverd.

Op 1 juli 2012 starten we in de nieuwe organisatiestructuur. Op dat moment begint de implementatie en transitiefase. Gedurende die periode, van 1 juli 2012 – 1 juli 2013, zijn er verschillende trajecten die in samenhang met elkaar bestuurd moeten worden. Daar is deze bespreking op gericht.

Belangrijk is dat het MT vaststelt en communiceert wat er van elkaar verwacht wordt in die periode. Het gaat dan om wat moet er gebeuren, hoe gaan we dat doen en wie doet wat op welk moment. M1 moet daar duidelijk over zijn richting M2 en M2 moet duidelijk maken aan de medewerkers wat er verwacht wordt. Opgemerkt is dat het ook niet zwaarder gemaakt moet worden dan het is. We moeten in die periode immers gewoon ons werk doen. Dat geldt voor het overgrote deel van de medewerkers in ons kantoor. Echter het overgaan van oud naar nieuw zal niet zonder bewegen van medewerkers en teams gaan. Het sturen op de overgang van oud naar nieuw moet gebeuren op basis van het productieplan. Belangrijk is dat we inzetmanagement goed beleggen de komende periode.
De TL's zullen productiegericht aan moeten sturen.
Het MT zal op productiegericht acteren van de M2 moeten sturen en duidelijk moeten maken wat zij van de M2 verwachten.

De transitie van het programma NTS naar de staande organisatie (de ontwikkelkant) speelt zich met name af binnen IM.

Een belangrijk aandachtspunt is de transitie van oud naar nieuw in de productie. Verwacht wordt dat het MAC traject zwaar wordt. Dit valt nl. samen met o.a. de invoering van de uniformering van het loonbegrip. Zolang het programma bestaat, blijven de workcenters bestaan. De workcenters worden bestuurd vanuit het programma. Op het workcenter Utrecht zitten wel Toeslagen M2's.
Het laten landen van de workcenters in de nieuwe organisatie gebeurt in de loop van het komende jaar. Belangrijk is dus dat het komende jaar de regie op het werk goed wordt ingeregeld.
Medewerkers gaan per 1 juli 2012 over naar de nieuwe organisatie. Als gevolg van de overgang van oud naar nieuw in de productie vindt er groei van oud naar nieuw plaats en afbouw van oud. Dat kan gevolgen hebben voor het aantal teams en voor de omvang van de teams.
Gedurende deze periode is het belangrijk dat de transitie goed wordt begeleid, geregisseerd en gestuurd. Voor de M2'ers zal er een soort van spoorboekje gemaakt moeten worden.
Het MT is van de sturing op Toeslagenniveau.

Primaire uitgangspunt is de ordening in processen. Na 1 juli 2012 zullen er op basis van het werk verschuivingen gaan plaatsvinden. Het is niet de bedoeling dat er voortdurende aanpassingen plaatsvinden, maar op het moment dat aanpassing nodig is langs de lijn van het werk, dan wordt dit geïnitieerd vanuit productieregie en worden er afspraken over de nodige aanpassingen gemaakt.

Binnenkort wordt de veranderkrachtmeting opnieuw uitgevoerd. Ten Have neemt dit op zich. Nu wordt er gebruik gemaakt van een vragenformulier. Belangrijk is dat M2 dit vragenformulier invult zoals zij er tegenaan kijkt. Op basis van de resultaten die deze meting oplevert zal de communicatie en interactie verder vormgegeven worden.

Zoals al eerder gezegd is rolbewustheid en rolvastheid voor het management belangrijk. Hoe M1 M2 daarin gaat begeleiden, sturen en coachen moet nog wel besproken worden.

In het memo worden een aantal risico's genoemd die de transitie in de weg kunnen staan. Dit overzicht is niet uitputtend. Een van de belangrijkste voorwaarden is dat iedere medewerker doet waarvoor hij of zij staat opgesteld. Daar moet op gestuurd worden door M1 en M2. In dit kader is het ontwikkelaspect een aandachtspunt. Medewerkers zullen waar nodig taakgericht ontwikkeld moeten worden. Dat moet hen aangeboden worden door hun leidinggevende.

De gesignaleerde risico's moeten bewaakt worden. Dat betekent dat continue de plan-do-check-act cirkel afgemaakt moet worden.

De vragenlijst voor de uit te voeren veranderkrachtmeting wordt aan het MT aangeboden voor beoordeling. Dat gebeurt voor het MT overleg van 22 mei 2012.

Tot slot meldt [] dat zij ter afronding van haar opdracht nog een einddocument opstelt. Verder zal gelijktijdig met de rapportage uitkomsten veranderkrachtmeting een aantal aanbevelingen worden gedaan voor de veranderagenda. In juni vindt bespreking van die documenten met het MT plaats.

In het vervolgtraject nemen [] (beiden van B/CKC) de begeleiding op zich. [] zal met name de leiderschapskant op zich nemen en [] de organisatiekant. De opdracht voor hen moet nog geformuleerd worden.

In de afronding van Ten Have, door [], wordt een eerste aanzet tot de veranderagenda gegeven en wordt ingegaan op de resultaten van de veranderkrachtmeting.

Terugkoppeling uit de OR :

In het gesprek is de splitsing in de implementatie duidelijk geworden. De OR heeft aangegeven dat dit hen helpt in het kader van het adviestraject op de instelplannen. Met de OR worden afspraken gemaakt over hoe hen mee te nemen in de trajecten na 1 juli 2012.

De OR heeft aangegeven dat we door kunnen in afwachting van het op te leveren advies.

Instelplannen, implementatie aanpak tot 1 juli en een overzicht van het aantal teams wordt de OR deze week opgeleverd. De OR streeft er naar om in de week van 21 mei 2012 het advies op de instelplannen op te leveren.

Op 14 mei 2012 is er een startbijeenkomst met de PAC gehouden. Er zijn afspraken gemaakt over het stappenplan personele toedeling. OR levert volgende week het advies op over het totaal.

In de week van 29 mei zorgt het MT voor de toedeling van de medewerkers aan de nieuwe organisatie. Dat gebeurt op basis van informatie op te leveren door de M2'ers. Het door het MT op te stellen voorlopig plaatsingsplan wordt op 4, 5 en 6 juni beoordeeld door de PAC.

Op 6 juni 2012 wordt het voorlopig plaatsingsplan gepubliceerd en vanaf dat moment heeft iedere medewerker een week de tijd om eventuele bedenkingen kenbaar te maken. Daarna wordt het plaatsingsplan definitief. Iedere medewerker krijgt, zoals het er nu voor staat, een plaatsingsbrief. Belangstellingsregistraties voor de fraudeteams en handavingsregie worden, als de OR hiermee instemt, opengesteld zodra het voorlopig plaatsingsplan is gepubliceerd.

In juni zal het MT beoordelen welke overige kritische functies niet ingevuld zijn/kunnen worden en wel op korte termijn ingevuld moeten worden.

2.2. Implementatie aanpak tot 1 juli 2013

De implementatie aanpak is besproken. Het opgenomen organogram moet worden aangepast in een totaal organogram Toeslagen. Verder is het MT van mening dat de aanpak zich echt moet beperken tot de periode tot 1 juli 2012 en dat detailplanning niet thuishoort in de implementatieaanpak.

Tijdens de vergadering zijn de wijzigingen doorgegeven aan de opsteller met het verzoek uiterlijk a.s. woensdag een gewijzigd exemplaar op te leveren.

Het toedelingstraject moet overigens nog opgenomen worden in de implementatie aanpak.

2.3. Match bezetting nu – bezetting op 1 juli 2012

Deze match is op dit moment nog niet te maken.

Het MT heeft onder dit agendapunt tijd genomen om de vlootschouw M2 gezamenlijk af te ronden. In de vlootschouw is eveneens de toedeling van de M2 meegenomen. Deze toedeling is nu nagenoeg afgerond. Er resteren nog enkele besprekpunten.

De tweede teamleider voor de fraudeteams gaat voor de periode van een jaar ingevuld worden door een TL afkomstig van de FIOD, conform het uitgangspunt. Betrokkene start half juni.

De naam van deze TL wordt zo spoedig mogelijk bekendgemaakt.

NOOT: half juni is gestart als TL Fraude. In principe voor de periode van een jaar.

3. Handhaving

3.1. Boetebeleid

Het MT is van mening dat de beschreven lijn een goede basis biedt, hoewel er sprake is van een zeker groeipad. Productietechnisch betekent het nog wel wat om deze lijn uit te gaan voeren. Het opleggen van een boete voor onjuiste inkomensschatting moet wel hard gemaakt kunnen worden.

Verder is het zo dat wanneer de definitieve toekenning een basis is er een aantal malen sprake kan zijn van definitief toekennen. Een definitieve toekenning kan nl. om een aantal redenen herzien worden en resulteren in een nieuwe definitieve toekenningsbeschikking. Welk moment neem je dan als leidend in de uitvoering. Als uitgangspunt voor het uitvoeren van het boetebeleid wordt het moment van eerste definitieve toekenning genomen, stelt het MT. Dit moet opgenomen worden in de beschrijving voor bespreking met de departementen.

Verder moet onder de kop Context in de 4^e zin 'optimistisch' vervangen worden door 'te laag'.

3.2. Terugvorderingslijn B/Toeslagen

Deze beschrijving is ter informatie aangeboden aan het MT. Het MT is het eens met de hierin beschreven lijn.

Wat wel noodzakelijk is, is om de visie op Terugvordering verder in te kaderen. In de memo staan acties beschreven die nu al ingeregeld kunnen worden, maar het zwaartepunt ligt vooral op acties waarvoor nog beleid moet worden geformuleerd, zoals bijv. een flexibel betalingsregime ingeval van terugvordering.

Het feit dat het MT het eens is met de lijn, wil niet zeggen dat voor die acties ook al zaken uitgezet kunnen worden. Dat heeft nog nadere afstemming nodig.

Om die reden is besloten dat de beschreven lijn als input voor het op te stellen MLTP Toeslagen 2013 – 2016 dient.

Noot 090712: lijn incl. lijst is inmiddels gereed.

3.3. Gestalde gelden

De memo's zijn sec aangeboden aan het MT om een laatste check te doen op de impact van de ingenomen standpunten en deze vervolgens formeel vast te leggen.

Het MT heeft de ingenomen standpunten bestendigd, met dien verstande dat wanneer het gaat om teveel uitbetaalde toeslagen aan een derde partij er geen sprake kan zijn van een klantbetrouwbaarheidstoets door bijv. de kinderopvanginstelling. Bij twijfel kan de KOI het fraudemeldpunt inschakelen.

Wat betreft het B/CA deel is opgemerkt dat het dan sowieso om maatwerk moet gaan.

Actuele stand van zaken met betrekking tot de Gestalde gelden is dat de projectadministratie aan het inrichten zijn.

3.4. Toeslagen deelname aan gesprek met NO (mw. Stehouwer) en B/Oost

Uitgangspunt is dat wanneer er een gesprek plaatsvindt met de subsituut (mw. Stehouwer) er aangesloten moet worden vanuit het MT. Verwachting is dat ook op MT niveau wordt aangesloten vanuit B/Oost. Hierover wordt contact opgenomen met B/Oost.

XXXXX sluit aan ingeval het gaat om een gesprek met de subsituut NO.

3.5. Terugkoppeling uit regietafel Dienstverlening d.d. 10 mei 2012

In de regietafel Dienstverlening is opnieuw gesproken over het aansluiten van B/Toeslagen op de generieke klachtenapplicatie. Standpunt van het MT is dat er gebruik gemaakt wordt van NTS. Dat betekent dat de benodigde BI uit NTS opgeleverd wordt.

Om deze discussie af te ronden zal XXXXX contact opnemen met Albert v.d. Meer.

In de regietafel is aan de orde geweest het rapport Klachtenonderzoek, uitgevoerd door Forum. Dit rapport laat zien dat het noodzakelijk is om in te zetten op verbeteracties, zoals het inrichten van de leercirkel. Overigens is het wel zo dat het onderzoek is uitgevoerd in een periode dat de afhandeling van klachten problematisch verliep.

4. Productie

4.1. Onderzoek stabiliteit inkomens

Het aangeboden rapport onderbouwt de beelden over de schattingsproblematiek. Geïnformeerd is of er ook onderzocht is in welke mate er verschillen geconstateerd worden tussen de opgaaf van het inkomen en de informatie uit de polisadministratie. Afhankelijk van de uitkomsten zou wellicht dat gegeven nog gehanteerd kunnen worden in toezicht.

XXXXX zal dit uitzetten bij

Het rapport is ter informatie aangenomen door het MT.

5. Informatiemanagement

Geen agendapunten.

6. Bedrijfsvoering

6.1. Bijdrage Toeslagen aan het realiseren SPP BD (scenario Rijswijk)

Het MT stemt in met de aangeleverde informatie. Dit aanbod zal XXXXX bij Hans Blokpoel neerleggen.

6.2. Stuurcontract 2013 – concept

Allereerst worden de opstellers gecompimenteerd met het eerste concept.

Paragraaf 2.1, 2^e alinea: Hier staat dat 2012 een druk jaar is.

Het concept stuurcontract moet zo min mogelijk '2012' bevatten. Het gaat nl. om 2013. Verder is het beter om positief te formuleren, dus: omdat er nog maar kort met NTS wordt gewerkt moet het referentiekader hiervoor nog opgebouwd worden. Onze referentie is compleet op het moment dat de hele toeslagencyclus, dus tot en met definitief toekennen, doorlopen kan worden. Dat zal in 2013 het geval zijn.

Het MT merkt op dat het deze week bekend geworden Lenteakkoord als risicofactor meegenomen moet worden. Dit moet beschreven worden in de algemene paragraaf.

Paragraaf 2.2, 2^e zin: de rode draad voor 2013 is het afmaken van de transitie van oud naar nieuw. In 2013 zal voor het eerst de hele cyclus in NTS worden uitgevoerd.

Onderaan paragraaf 3 staat vermeld dat de mobiliteit wordt gestimuleerd. Dit moet worden aangevuld met: vooral door middel van doorstroming.

Paragraaf 4: hierin moet vermeld worden dat er een bijdrage wordt geleverd aan het realiseren van de taakstelling.

Wat Toezicht en Terugvordering betreft: het in de actualiteit uitvoeren van toezicht leidt waarschijnlijk wel tot een lager bedrag aan terugvordering, maar niet tot een grote afname in aantallen. De KPI op toezicht moet daarom bijgesteld worden.

Ook Horizontaal partnership, ofwel het gebruik maken van gegevens van andere overheidspartijen, moet ook een plek krijgen. Dit ligt ook in de lijn van bijv. Compacte rijksdienst.

Verder moet in het stuurcontract het Papierloos werken opgenomen worden voor 2013.

In paragraaf 3.4 wordt het in de lijn beleggen van NTS beschreven. Het is wel van belang om te onderscheiden dat hierin twee trajecten onderkend worden. Eén betreft de productie en één met betrekking tot de ontwikkeling en voortbrenging. Dit moet nog verder uitgewerkt worden.

6.3. *Inclusiviteit – wie gaat er als ambassadeur B/Toeslagen deelnemen vanaf mei*

Nu bekend is wie M2 Bedrijfsvoering wordt, te weten [] wordt zij gevraagd om namens B/Toeslagen te participeren in het traject Inclusiviteit.

6.4. *Invulling functies BFC*

De belangstellingsregistratie heeft niet geleid tot het kunnen invullen van de vacatures. Omdat het openstellen van een vacature binnen de Belastingdienst leidt tot een stijging van de bezetting is besloten dat de functies eerst nog een keer specifiek onder de aandacht van de F'ers worden gebracht tijdens een daarvoor belegde bijeenkomst. Die bijeenkomst vindt plaats in de week van 21 mei a.s.

6.5. *Communicatie Opleidingstraject Haaglanden (assistent accountant)*

De OR heeft een opleidingstraject dat Haaglanden aanbiedt aan medewerkers t/m schaal 7 onder de aandacht gebracht bij XXXXX. In vervolg daarop is contact gezocht met Haaglanden over de mogelijkheid om ook Toeslagenmedewerkers aan te laten sluiten.

[] heeft gisteren een voorlichting bijgewoond. Zij heeft naar aanleiding daarvan het MT een kort memo aangeboden met de vraag of het MT zich kan vinden in de afspraken die inmiddels zijn gemaakt door Haaglanden en ook Holland-Midden.

Het MT sluit zich hier bij aan. Met XXXX wordt contact opgenomen over hoe dit traject onder de aandacht van de medewerkers te brengen.

6.6. *Voorstel programma M&M dag*

Het programma voor de M&M dag zal voor een belangrijk deel bestaan uit het bespreken van de stand van zaken van de reorganisatie en het laten slagen van de daarmee beoogde doelstellingen.

Daarnaast zal er aandacht zijn voor de reguliere doelstellingen die Toeslagen moet realiseren in 2012.

6.7. *Coaching connect people – DWB*

Dit agendapunt is niet besproken en wordt opnieuw geagendeerd voor het MT overleg van 29 mei 2012.

7. Mededelingen

7.1. *Voorstellen diverse bezoeken e.d.*

Afgesproken is dat de programmavoorstellen voor o.a. het bezoek van de CFO BD en de SG deze week waar mogelijk bilateraal plaatsvindt. XXXX neemt daarvoor het initiatief.

Overige mededelingen:

10, 2e

8. Bespreken met M2

XXXXX zal woensdagochtend de M2'ers bijpraten. Met name over de stand van zaken reorganisatie.

9. Sluiting

Belastingdienst/Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 22 mei 2012

1. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG d.d. 15 mei jl.

Het verslag wordt op een aantal punten aangepast en vervolgens vastgesteld.

Naar aanleiding van het punt boetebeleid merkt XXXXX op dat DGBel en DGFez niet akkoord gaan. We moeten nu het nadere standpunt afwachten.

Naar aanleiding van het punt gestalde gelden vraagt XXXXX of XXXXX dit nog met DGBel heeft afgestemd. In een eerder stadium wel, maar XXXXX zal nog even bellen.

Naar aanleiding van het punt over de klachtenapplicatie wordt gevraagd of iemand weet of XXXXX nog heeft gebeld met Albert van der Meer. Dit zal aan XXXXX gevraagd worden als hij terug is van vakantie.

3. REORGANISATIE B/TOESLAGEN

2.1 implementatieplan tot 1 juli 2012 incl. planning

2.2 veranderkrachtmeting M2 (vragenlijst + inleidende tekst)

Agendapunt 2 is besproken in aanwezigheid van

4. HANDHAVING

Geen agendapunten.

5. PRODUCTIE

4.1 stand van zaken proces beroepen.

heeft dit memo geschreven omdat is aangegeven dat met ingang van 1 juli a.s. afscheid genomen moet worden van de uitzendkrachten. In dit memo geeft hij weer waar hij tegenaan loopt als deze uitzendkrachten wegvallen. Het MT is van mening dat hier wel een issue heeft. Afsproken wordt dat de uitzendkrachten ten behoeve van het beroepsproces mogen blijven, maar dat die ruimte dan moet komen vanuit Rijswijk. Daar wordt de prioriteitstelling verscherpt en worden dan dus minder uitzendkrachten ingezet. Voor de ondersteuning van de beroepen moet invulling worden gevonden door middel van belangstellingsregistratie. De belangstellingsregistratie vindt plaats zodra het voorlopig plaatsingsplan er is. XXXXX stemt dit na de vergadering af met de OR. Wat het secundaire voorstel en de lange termijn voorstellen betreft wordt nu nog geen beslissing genomen.

5. INFORMATIEMANAGEMENT

Geen agendapunten.

6. BEDRIJFSVOERING

6.1 Terugkoppeling MT Belastingdienst

XXXXX is namens XXXXX naar het MT Belastingdienst geweest. De evaluatie van de nieuwe website is aan de orde geweest. Er zijn een aantal verbeterpunten genoemd.

Verder is gesproken over de stand van zaken van het lenteakkoord. Duidelijk is wel dat de maatregelen veel gaan kosten. Met de bestaande mensen en middelen moeten we als organisatie meer gaan doen. Wordt vervolgd. Verder is gesproken over elektronische berichten Toeslagen naar de berichtenbox. Afsproken is dat de ontwikkelingen voor elektronisch mededelen van Toeslagen vanaf heden ondergebracht wordt in de Projectboard e-M ededelen, net als dat al het geval is voor IH.

Verder is een nadere analyse portfolio 2012 besproken.

Er is zorg over mijn belastingdienst.nl. Er is ook samenloop met het lenteakkoord. Komt opnieuw terug in het MT Belastingdienst en wellicht zal er nog een avondsessie over volgen. Het rapport mandatering Belastingdienst is besproken en akkoord bevonden. Verder is de voortgangs rapportage antifraude box besproken. De avondsessie ging over de Belastingdienst als werkgever.

6.2 Terugkoppeling OPF overleg

XXXX is namens XXXXX naar het OPF geweest en heeft via mail kort teruggekoppeld.

6.3 Terugblik op bijeenkomst presentatie tool Waardemanagement.

Afgesproken wordt dat dit agendapunt besproken wordt als het MT compleet is.

6.4 Voorstel programma M&M dag 31 mei a.s.

Er wordt kort gesproken over de invulling van de M&M dag. XXXX had dit ook al voorbesproken met XXXXX. Volgende week zal het programma opnieuw punt van bespreking zijn in het MT.

7. MEDEDELINGEN

7.1 Voorstel programma bezoek CFO BD (Ad van Luijn)

Afgesproken wordt dat XXXXX dit programma in haar kennismakingsgesprek met Ad van Luijn bespreekt. Daarna wordt het programma definitief gemaakt.

Verder worden er nog een aantal personele punten besproken.

8. BESPREKEN MET M2's

9. SLUITING

XXXXXX bedankt voor de inbreng en sluit de vergadering.

1. Opening en vaststellen agenda

XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering. De agenda is ongewijzigd vastgesteld.

2. Vaststellen verslag MT overleg 22 mei 2012

Het verslag is niet behandeld.

3. Reorganisatie B/Toeslagen

Voor het bespreken van dit agendapunt zijn aange-sloten bij het MT.

In vervolg op de in het MT overleg van 22 mei 2012 gevoerde discussie over het besturen van de transitie in de periode 1 juli 2012 – 1 juli 2013 is het volgende gezegd:

In genoemde periode worden een drietal transities onderscheiden, nl.:

- Transitie reorganisatie
- Transitie Productie (afbouw oud en opbouw nieuw)
- Transitie Programma (het in de lijn beleggen van de ontwikkel- en voortbrengingskant nieuw).

Wat de laatste twee transitietrajecten is opgemerkt dat de voorwaarden scheppende activiteiten (bijv. opleiding) in de transitietrajecten geborgd moeten worden.

Het MT wil de onderscheiden transities in samenhang besturen en borgen. Het gaat er dan om dat er doorlopend kritisch gekeken wordt naar de manier waarop er gewerkt wordt, waarop er beslist en besloten wordt etc., zodat afwijken van de uitgangspunten of noodzakelijke herziening van uitgangspunten bespreekbaar worden gemaakt in het MT.

Ieder MT lid heeft vanuit zijn of haar portefeuille een eigen verantwoordelijkheid in de drie genoemde transities. Als dat uitgangspunt leidend is dan is het van belang om een soort van toezichthouder aan te stellen die er voor zorgt dat kaders en uitgangspunten gehanteerd worden zoals bedoeld.

Ook voor een traject als LEAN en Falke Verbaan geldt dat er heldere afspraken moeten worden gemaakt over de kaders waarbinnen we deze uitvoeren. Dat kader is voor iedereen hetzelfde.

Afgesproken is dat het management van de transitie op de agenda wordt gezet zodra het MT voltallig (dus incl. XXXX) om tafel zit.

2.1. Advies OR op instelplannen en implementatieaanpak:

Aan het eind van het MT overleg is de voorzitter OR kort aangesloten bij het MT om het advies van de OR aan bestuurder kort persoonlijk toe te lichten.

De OR heeft de instelplannen in een kort tijdsbestek beoordeeld. Dit heeft impact gehad op het opgestelde advies. Daarom is ervoor gekozen om de verslaglegging van de Overlegvergadering van 22 mei, waarin de instelplannen besproken zijn met bestuurder, onderdeel te laten zijn van het advies.

Enkele punten wil hij onder de aandacht brengen van bestuurder, te weten:

- In de productie ziet de OR dat het werken in oud en het werken in nieuw meer uit elkaar lijkt te gaan dan in het globaal ontwerp staat beschreven.
- De OR adviseert bestuurder nadrukkelijk om M2 zo dicht mogelijk bij zijn medewerkers te huisvesten, bij voorkeur op de werkvloer. Natuurlijk is er ruimte nodig voor het voeren van 1:1 gesprekken en dergelijke, echter het overgrote deel van de tijd zou de M2 bij zijn team moeten zijn is de mening van de OR.

Verbinding tussen management en medewerker blijft onveranderd een belangrijk punt van aandacht.

Bestuurder is blij met het advies van de OR en ziet dat in het advies ook echt rekening is gehouden met de medewerker.

Hij zegt toe zo snel mogelijk te reageren op de specifiek opgenomen punten.

Verder merkt de voorzitter van de OR nog op dat het vorige week ingenomen standpunt over de toedeling van de testers nog eens bekeken moet worden. Hij vraagt zich af om welke medewerkers het hier gaat, gaat het echt om medewerkers die testen in het kader van NTS of zijn het medewerkers die eerder zijn 'uitgeleend' uit de unit voor het doen van gebruikerstesten.

Afgesproken is dat geïnformeerd wordt om welke medewerkers het gaat (op naamniveau).

2.2 Stand van zaken Personele toedeling:

Op basis van de tot nu toe gevoerde gesprekken kan gesteld worden dat de personele toedeling voorspoedig loopt. Tot nu toe is er in elk team slechts sprake van enkele bespreekgevallen.

XXXXX merkt op dat tijdens een toedelingsgesprek aan de orde werd gesteld dat er medewerkers zijn die in NTS als tester werkzaam zijn.

In overleg met [] is besloten om deze medewerkers gelijk aan de medewerkers in het workcenter voorlopig hun werk voort te laten zetten en hen uiterlijk 1 juli 2013 toe te delen aan een proces.

Zoals afgesproken worden ook de medewerkers die nu werkzaam zijn in het opleidingscentrum AKB toegevoegd aan de nieuwe organisatie. Aandachtspunt is dat er ook in de nieuwe organisatie medewerkers opgeleid zullen moeten worden.

2.3. Huisvesting na 1 juli 2012

Vlekkenplan huisvesting: tijdens de vergadering bleek dat het aangeboden memo niet vooraf besproken is met de regie M2's. Dat staat haaks op de inhoud: nl. een voorstel voor het huisvesten van de regieteams. Daar moeten de M2's van deze teams in gekend worden, voordat het ter besluitvorming wordt voorgelegd in het MT overleg. Om die reden is het memo teruggelegd bij de opstellers met het verzoek om eerst in overleg te gaan met de regie M2's. Daarbij is opgemerkt dat er in de fase tot nu toe ook door de kwartiermakers al over huisvesting is nagedacht. Advies is om afstemming te zoeken met [] over wat daar al ligt.

3. Handhaving

Geen bijzonderheden.

4. Productie

Geen bijzonderheden.

5. Informatiemanagement

5.1 Procesverbetering Klachten Terugvordering Toeslagen

In het aangeboden memo staan de op korte termijn te realiseren verbeteringen beschreven.

Het gaat dan met name om het inregelen van de centrale regierol om het proces voor de klant transparanter te maken.

Daarnaast loopt het traject Incassoketen, waarin ook de terugvordering Toeslagen wordt gezien. Dat is een afzonderlijk traject. Daaruit voortvloeiende acties staan los van de op korte termijn te realiseren procesverbeteringen beschreven in dit memo.

Het MT stemt in met de voorgestelde aanpassingen. IM krijgt opdracht om het proces aan te passen, zoals voorgesteld. Specifiek aandachtspunt is de benodigde capaciteit van B/Toeslagen om de centrale regierol invulling te geven en de afstemming met ketenpartners.

5.2. Functieprofielen IM

Ter vergadering is een memo van IM ([]) ingebracht, waarin zij enkele specifieke punten beschrijven in het kader van het onderbrengen van de IM functies in de functieprofielen die in de IV keten gehanteerd moeten worden. Nadrukkelijk is gesteld dat dit helemaal los staat van toedeling in de reorganisatie B/Toeslagen.

Geconstateerd is nl. dat een beperkt aantal medewerkers nu qua functieniveau onder het niveau zit waarin zij volgens het IV functieprofiel komen. Vraag is feitelijk hoe daar mee om te gaan.

Is een erg lastig onderwerp. Al eerder is bij vacatureinvulling in IM dit onderwerp naar voren gekomen. Het lijkt of de IV keten ons hierin dicteert. Als wij niet volgen dan is het moeilijk om IM-vacatures bezet te krijgen, omdat deze elders hoger gewaardeerd worden. De IV profielen zijn afgeprocédéerd in de COR eind april. In die zin zullen ook wij ons daar dus aan moeten houden.

Op de vraag of de in aangeboden memo genoemde medewerkers compleet is of dat er nog meer soortgelijke situaties zich voor kunnen doen luidt het antwoord dat dit compleet is. Voor de zekerheid zal een laatste check gedaan worden door XXXXX.

Het MT stelt voor om eerst na te gaan of er beoordelingen zijn die onderbouwing bieden voor benoeming c.q. benoeming met terugwerkende kracht. Feitelijke benoeming moet aan de orde komen in een beoordelingsgesprek. Dat betekent dat de medewerkers waar het om gaat een beoordelingsgesprek aangezegd moeten krijgen. Langs die lijn moet uitvoering plaatsvinden.

Dit betekent wel dat IM duurder wordt als er niet elders in IM bespaard wordt. XXXXX houdt vinger aan de pols.

In het overzicht wordt voorgesteld om een medewerker die op IF basis bij ons werkzaam is op te nemen. Hem is een toezegging gedaan. In het overzicht staat dat er een formatieplaats wordt overgeheveld. Dat betekent dat B/Toeslagen overall gezien duurder wordt. Volgens XXXXX is dat niet het geval. Dit is nl. op te lossen zonder dat de formatie IM verhoogd moet worden.

6. Bedrijfsvoering

6.1 Waardemanagement tool:

Voor het realiseren van de onlangs aan het MT gepresenteerde tool is data nodig. In de lijn is op dit moment onvoldoende capaciteit beschikbaar voor het leveren van de benodigde data.

Het MT wil eerst gezamenlijk vaststellen wat het inzetten van de tool ons oplevert. Uitgangspunt is dat we BI willen genereren door middel van één tool.

Het MT gaat daarom een bedrijfsbezoek brengen aan een instelling die gebruik maakt van vision waves, waar deze tool mee draait. Dat bedrijfsbezoek zal na de zomerperiode plaatsvinden. Daarna wordt een definitief besluit genomen over het al dan niet ontwikkelen van de tool.

Dat betekent dat fase 3 van het traject Waardemanagement in de tijd verschuift naar het najaar 2012.

XXXXX zal deze prioriteitstelling bespreken met

6.2 Voorbereiden viermaandsgesprek

Het MT is van mening dat in ieder geval de afbouw Rijswijk en onze bijdrage aan het realiseren van het SPP BD (het brengen van werk uit Rijswijk naar een andere plek in het land) aan de orde moet komen.

Verder zal ingegaan moeten worden op het feit dat B/Toeslagen in de uitvoering te maken heeft met werken in de oude systemen en werken in het nieuwe systeem. Voorlopig blijft dat zo.

Oud en nieuw gaan het komend jaar bij elkaar komen. Ook zal het komend jaar de ontwikkel en voortbrengingskant NTS in de reguliere organisatie landen.

Opgemerkt is dat ook de afspraken gemaakt in het lente akkoord nogal wat zullen betekenen voor de uitvoering van toeslagen.

De besprekpunten zullen in een memo worden opgenomen en eind van de week toegestuurd worden aan

7. Mededelingen / afstempunten etc.

7.1 Bestuurlijke kick off Expertisecentrum ICT

Het MT is van mening dat B/Toeslagen goed vertegenwoordigd moet zijn bij deze kick off, die op 20 juni a.s. plaatsvindt. XXXXX neemt in ieder geval deel en ook XXXXX sluit zo mogelijk aan.

7.2. Veegronde training opdrachtgeverschap

XXXXX beveelt deze training van harte aan bij de MT leden die nog niet hebben deelgenomen aan deze training. XXXXX neemt dit over en na de vergadering heeft ook XXXXX aangegeven dat zij graag deelneemt. Bij XXXX wordt gecheckt of hij al heeft deelgenomen en zo niet of hij dat alsnog wil doen.

7.3. Programma M&M dag

Het programma is besproken. In principe blijft de hele dag gereserveerd staan in de agenda's. Mocht op 31 mei blijken dat er minder tijd nodig is dan is dat zo en wordt er eerder gestopt.

7.4. Programma bezoek CFO

Het programma is niet besproken. Wordt bilateraal met XXXXX en XXXXX afgestemd. Dit omdat niet bekend is wat de uitkomsten zijn van het gesprek tussen XXXXX en Ad van Luijn.

Overige besprekpunten:

- Valideren in de PD lijn: uit navraag bij LTO blijkt dat deze plek/opdracht past in een validatietraject. Vervolgafspraken gaan gemaakt worden. Eén daarvan is dat deels inzetbaar blijft voor Toeslagen gedurende het uitvoeren van de opdracht voor LTO.

- M2 Rijswijk: deze plek wordt voorlopig ingevuld door . Voorlopig wil zeggen tot het moment dat duidelijk is hoe het traject met de oude leidinggevende wordt afgerond.

10, 2e

- Er is een mail ontvangen van een vaste medewerker AKB met het verzoek om budget beschikbaar te stellen voor het afscheid van de vaste medewerkers van het tijdvak AKB.
Het MT herbevestigt het ingenomen standpunt dat het beschikbare budget bedoeld is voor het bouwen van de nieuwe teams en niet voor het afscheid van oud.

XXXXX wordt gevraagd om betrokkene hierover in te lichten, om de communicatie zo eenduidig mogelijk te houden. Zij heeft nl. ook gereageerd naar de M2.

10, 2e

In het verlengde van dit punt is besproken om vanmiddag de vlootschouw M2 af te ronden, zodat de toedeling M2 aan de nieuwe organisatie tijdig bekend is. Het voorlopig plaatsingsplan moet nl. op 4 juni a.s. in het bezit van de PAC zijn.

8. Bespreken met M2

De terugkoppeling uit het MT aan M2 vervalt voor vandaag.

9. Sluiting

Belastingdienst/Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 05 juni 2012

1. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG d.d. 22 mei en 29 mei jl.

De verslagen worden op een enkel punt aangepast en vervolgens vastgesteld.

3. REORGANISATIE B/TOESLAGEN

2.1 voorlopig plaatsingsplan (evt. eerste reactie)

Op dit moment kan op basis van ontvangen bedenkingen gesteld worden dat de plaatsing zorgvuldig is uitgevoerd. Er is nog tot eind deze week ruimte om bedenkingen in te dienen.

2.2 Terugblik en besprekpunten uit M&M dag

. proces QA en IC

Afgesproken is dat de kwartiermakers dit verder uitgaan werken. XXXXX zal dit vragen

. beoordelingen en functioneringsgesprekken

Afspraak is dat in 2012 iedere medewerker een beoordeling krijgt. Als het beoordelingstijdvak afloopt voor 1 augustus 2012 dan wordt het beoordelingsgesprek gevoerd door de huidige TL. Wanneer het beoordelingstijdvak afloopt na 1 augustus 2012 dan voert de nieuwe TL het gesprek en fungeert de oude TL als informant voor de beoordeling.

Wat betreft de vastlegging van voortgangs- en functioneringsgesprekken in P-direct maakt XXXXX zich zorgen, aangezien er nog geen enkel gesprek is vastgelegd over 2012. Afgesproken wordt dat aan XXXX gevraagd zal worden dit nader uit te zoeken.

. samenstelling teams (balans in teams en verhouding fte en mensen)

Vrijdag a.s. zal het MT het voorlopig plaatsingsplan bespreken. Na de bespreking in het MT zullen de toedielingslijsten verzonden worden aan de M2-ers. Aan hen zal worden gevraagd een evenwichtige teamindeling te maken. Deze teamindeling moet dan uiterlijk maandag middag ingeleverd worden, zodat het MT deze dinsdagochtend in het MT kan vaststellen.

. vlekkenplan huisvesting

Het vlekkenplan wordt kort doorgesproken en vervolgens op hoofdlijnen vastgesteld.

4. HANDHAVING

3.1 Terugblik op gesprek NO (initiatief B/Oost) op 30 mei jl.

XXXXX heeft een schriftelijke terugkoppeling gedaan. Mw. Stehouwer (substituut NOM) wilde graag voor de zomer ook nog een gesprek met Toeslagen. Dit is inmiddels ingepland.

3.2 Rapport Commissie Stevens – gevolgen Toeslagen

B/Toeslagen is niet betrokken geweest in dit onderzoek. Dat geldt overigens ook voor Douane.

Het MT vindt het wel belangrijk om goed kennis te nemen van de inhoud en van daaruit te kijken wat B/Toeslagen daaruit kan leren. Bij alle onderdelen worden kantesessies gehouden over het rapport. B/Toeslagen wordt uitgenodigd om deel te nemen aan zo'n sessie samen met IM Blauw, LTO en B/CKC op 13 juli 2012 in De Wereld. XXXXX zal samen met enkele M2's inventariseren welke medewerkers en managers hiervoor uitgenodigd moeten worden. Mogelijk wordt er na deze sessie, afhankelijk van de inhoud, nog een presentatie specifiek voor Toeslagen georganiseerd.

3.3 Definitief rapport klanttevredenheid

De klachtenregisseurs zijn vandaag bij elkaar om dit rapport te bespreken. Daarna zal advies naar het MT komen.

5. PRODUCTIE

Geen specifieke agendapunten.

6. INFORMATIEMANAGEMENT

Geen specifieke agendapunten.

6. BEDRIJFSVOERING

6.1 Voorbereiden viermaandsgesprek 7 juni a.s.

Intern zijn de bespreekpunten vastgesteld en aan 'Den Haag' toegestuurd. Vandaag horen we van DGBel welke onderwerpen zij in het gesprek willen bespreken. Zodra deze onderwerpen bekend zijn bereiden [] XXXXX het overleg bilateraal voor.

6.2 LEAN- aftrap MT

De aftrap LEAN voor het MT vindt plaats op 28 juni a.s.

6.3 Uitbreiding diensttijd – hoe gaan wij om met verzoeken

Opnieuw wordt bevestigd dat er in geen enkele vorm uitbreiding van uren kan worden toegekend. **6.4**

Maandrapportage mei – intern incl. financiële rapportage (intern)

De financiële rapportage wordt doorgesproken. Op zich ziet het er goed uit alleen moet er op het budget uitzendkrachten in Rijswijk nog behoorlijk afgebouwd worden. Dit moet goed doorgesproken worden door []

Spoor 3 valt onder het programma. Het financiële tekort dat daar wordt verwacht wordt door [] (DGBel) uitgewerkt en verklaard.

7. MEDEDELINGEN

7.1 Terugkoppeling uit het MT Belastingdienst d.d. 04-06-2012

XXXXX heeft het MT geïnformeerd via mail. Aandachts punt voor de komende tijd is zorgen dat wij vanuit de uitvoering aangesloten blijven bij de Antifraudebox. Vanuit dat overleg is gevraagd of de NTS techniek gebruikt kan worden voor het wijzigen van rekeningnummers. Eerste reactie daarop is positief, moet echter wel zorgvuldig onderzocht worden.

7.2 Terugkoppeling gesprek over klachtenapplicatie

Het gesprek met Albert v.d. Meer (Dienstverlening) over het al dan niet aansluiten op de generieke klachtenapplicatie heeft geresulteerd in een vraag aan Toeslagen om te onderzoeken of het mogelijk is om voor de hele Belastingdienst gebruik te maken van de mogelijkheid die NTS biedt voor het registreren van klachten. Afsproken is dat dit onderzocht gaat worden. Afhankelijk van de uitkomsten moet een besluit worden genomen over de uitgevoerde business case met betrekking tot de bouw van een generieke klachtenapplicatie. Vanuit Dienstverlening zal ons een formele onderzoeksvraag toegestuurd worden. Over het tijdpad waarbinnen die vraag beantwoord moet worden e.d. is nog niet gesproken. Daarover zijn dus ook geen afspraken gemaakt.

7.3 Vakantieplanning management B/Toeslagen

De vakantieplanning is doorgenomen. Vastgesteld is dat gedurende de vakantieperiode er altijd een MT lid aanwezig of bereikbaar is.

7.4 Datum en deelnemers cursus Crisismanagement

Aan het MT wordt voorgesteld om de training Crisismanagement te volgen op 24 augustus a.s. Hier wordt mee ingestemd. Nagegaan wordt wie er verder zitting hebben in het crisismanagementteam, zodat alle leden van dit team voor deze training uitgenodigd worden.

7.5 Eindevaluatie manager AKB

XXXXX meldt dat zij binnenkort een gesprek heeft met het uitzendbureau en [] als eindevaluatie van zijn periode bij B/Toeslagen. De gespreksonderwerpen die in dit gesprek aan bod komen zijn aan de MT leden uitgereikt. XXXXX en XXXXX stemmen onze input af.

7.6 Landelijke conferentie prettig contact met de overheid: Koersen op vertrouwen en rechtvaardigheid” 21 juni 2012 te Amsterdam (Biza) – wie neemt deel?

Er is een uitnodiging ontvangen voor deelname aan deze conferentie. Op verzoek van het MT wordt aan [] gevraagd of hij aan deze conferentie deel wil nemen namens B/Toeslagen. *Noot:* [] neemt deel.

7.7 ABD kandidatenprogramma

In onderling overleg is vastgesteld dat er geen kandidaten voor dit programma worden aangemeld.

Overige onderwerpen:

- Voor het opleidingstraject assistent-accountant is veel belangstelling. 36 Toeslagenmedewerkers hebben zich aangemeld voor de informatiebijeenkomsten.
- Er komt nog een volgend traject ICT Topseminar: voor dit traject worden XXXX en [] aangemeld.
- Naar aanleiding van het ter informatie toegestuurde document over de Rijks pas, waarin wordt aangegeven dat het noodzakelijk is dat de P-administratie op orde is als de Rijks pas wordt ingevoerd, is door [] nagegaan wat nodig is. Zij vraagt [] om dit verder uit te zoeken.
- De vacature M2 Communicatie en Dienstverlening wordt zo spoedig mogelijk opengesteld door tussenkomst van het Employabilitycenter. KO P&O wordt gevraagd de vacaturetekst op te stellen en deze aan hen toe te sturen.

8. BESPREKEN MET M2's

De bespreekpunten voor de M2's zijn kort doorgenomen.

9. SLUITING

XXXXX bedankt voor de inbreng en sluit de vergadering.

Belastingdienst/Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 12 juni 2012

Aanwezig:

1. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering. In het bijzonder heet hij XXXX welkom die vandaag voor het eerst het MT bijwoont. Verder meldt XXXXX dat XXXXX en hij uiterlijk half 11 weg moeten omdat zij een presentatie verzorgen bij de besturingsdag van de FIOD.

2. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG

Het verslag van vorige week wordt volgende week besproken.

3. REORGANISATIE B/TOESLAGEN

2.1 bouwstenenplanning transitie – voorbeeld

Deze bouwstenenplanning transitie is een voorbeeld van hoe we deze planning kunnen besturen. Het is een concept. De planning is langs 3 verschillende lijnen opgesteld, productie, IV en NTS en organisatie en mens. De onderlinge besturing en samenhang moet goed ingeregeld worden. XXXXX is van IV en NTS, XXXXX is van de productie. Het onderdeel organisatie en mens ligt bij XXXXX en XXXX. Voor de input van de verschillende bouwstenen moeten wij nog wel input aanleveren. De komende periode moeten we dat doen. Ook M2 moet met de implementatie van zijn/haar eigen team aan de slag. Het MT wil dat ze dit gaan doen aan de hand van een sjabloon. XXXX zal dit sjabloon opstellen. Voor de vakanties wil XXXXX dit afstemmen in het MT. XXXXX merkt op dat zij al in overleg is met betrokkenen om het vervolg vorm te geven. Streven is om voor 1 september de bouwstenen nader in te vullen en de randvoorwaarden te bepalen.

2.2 voorlopig plaatsingsplan incl. teamindeling

Het voorlopig plaatsingsplan is inmiddels gepubliceerd, met uitzondering van de M2's. Deze week wordt bekend welke M2 welk team gaat leiden. Zodra hier duidelijkheid over is, wordt het overzicht op TSLWeb gepubliceerd.

4. HANDHAVING

3.1 Afwijkend Behandelen, Toezicht- en Uitsluitlijst.

Dit onderwerp is eerder aan de orde geweest in het MT. In dat overleg is afgesproken dat eerst verder onderzoek gedaan moet worden naar criteria en communicatie en dergelijk voordat de uitsluitlijst ingezet kan worden als middel voor mogelijke kwaadwillenden. Dit omdat een burger niet zomaar het gebruik van de burgerportal ontzegd kan worden.

Dit memo beschrijft hoe de uitsluitlijst ingezet kan worden. Na enige discussie is vastgesteld dat met het inzetten van de toezichtlijst hetzelfde doel bereikt kan worden. Op die manier kan ook geborgd worden dat een ingediende papieren aanvraag behandeld en toegekend wordt. Het MT besluit om vooralsnog niet te werken met een uitsluitlijst, maar alleen met een toezichtlijst. 1 September 2012 vindt evaluatie plaats. XXXXX zal dit met XXXXX V. bespreken.

5. PRODUCTIE

4.1 Stand van zaken, op basis van weekrapportage kantoor over de week van 28 mei t/m 1 juni 2012

Dit agendapunt wordt besproken als het MT compleet is.

Werk naar Blauw in het kader van het realiseren SPP BD: onlangs heeft XXXXX het aanbod van B/Toeslagen bij Hans Blokpoel neergelegd. Door laatstgenoemde is hier nog geen antwoord op gegeven. Het gedane aanbod is niet zonde einddatum geldig. Dit omdat het werkpakket niet gelijk zal blijven. XXXXX zal dit met hem bespreken.

5 INFORMATIEMANAGEMENT

Geen agendapunten.

6. BEDRIJFSVOERING

Geen agendapunten.

7. MEDEDELINGEN

7.1 Terugkoppeling viermaands gesprek van donderdag 7 juni

Deze terugkoppeling heeft XXXXX gedaan via een mail aan zijn collega MT leden.

7.2 Overige

* Volgende week woensdag 20 juni komt de SG bij Toeslagen op bezoek. Het bezoek staat in het teken van Handhaving. Namens het MT zullen XXXXX en XXXX bij het bezoek aanwezig zijn.

* Op 29 juni a.s. vindt er een strategisch account overleg plaats met de CFD. XXXXX en XXXX zullen dit gesprek doen. Eventuele agendapunten kunnen worden aangeleverd.

* Binnenkort start weer een Bosno leergang. Hier kan door vijf medewerkers uit de Belastingdienst aan deelgenomen worden. Afgesproken wordt dat uit oogpunt van continuïteit in het werk en dergelijke er dit jaar geen Toeslagenkandidaten voor deze leergang worden aangemeld.

8. BESPREKEN MET M2's

Kort wordt doorgenomen wat met de M2'ers besproken wordt.

9. SLUITING

XXXXX bedankt voor de inbreng en sluit de vergadering.

Verslag

Verslag MT dag 19 juni 2012

Aan

MT Toeslagen

Van

Datum

22 juni 2012

0. Opening

De MT dag opent met het kort inventariseren van reacties op het voorlopig Plaatsingsplan. Conclusie is dat er nagenoeg geen sprake is van negatieve geluiden. Er zijn ca. 12 bedenkingen ontvangen tot op heden. Medewerkers willen wel graag weten wie hun leidinggevende wordt. Daarom moet de voorlopige plaatsing van de M2's snel gepubliceerd worden. **Noot:** de voorlopige plaatsing is inmiddels op ToeslagenWeb geplaatst.

In het verlengde van de toedeling is het volgende ter tafel gebracht:

meldt dat de organisatie van het beroepenproces beter kan. Langs de lijn van wat daar nodig is zegt zij dat op grond van eerdere ervaringen, zij graag daar tijdelijk, voor een bepaalde periode, op in zou willen zetten. Hoe gaan we hier mee om is naar vraag.

Gezamenlijk is vastgesteld dat er in principe geen bezwaar tegen is om medewerkers op basis van hun competenties tijdelijk in een ander team of op ander werk in te zetten, als het werk daarom vraagt.

Voorwaarde is dan wel dat vooraf de periode wordt bepaald en dat dit niet mag leiden tot rechtspositionele afspraken met de medewerker waar het om gaat. Het gaat nl. sec om het tijdelijk inzetten van de vaardigheden die betrokkene heeft.

Gezamenlijk is vastgesteld dat het nodig is om heldere eenduidige procesafspraken te maken, waarnaar gehandeld moet worden in dit soort situaties.

pakt dit op.

1. Resultaat Veranderkrachtmeting

De uitkomsten van de Veranderkrachtmeting zijn met het MT besproken door

(THCM). Bij deze bespreking is ook (B/CKC) aangesloten.

zegt dat in het verandertraject gebruik is gemaakt van een beproefde methode om te toetsen hoe een organisatie er voor staat, om vervolgens te bepalen wat er veranderd moet worden om ervoor te zorgen dat de organisatie er uit gaat zien zoals dat gewenst is.

Vorig jaar is gestart met een interviewronde om in kaart te brengen hoe de organisatie er uit ziet en wat de veranderkracht in de organisatie is. Nu na het afronden van het herontwerp van de organisatiestructuur is deze meting opnieuw uitgevoerd onder het management.

Kijkend naar de scores op de verschillende aspecten dan zijn deze, op een enkele uitzondering na, hoog. Daar komt nog bij dat er sprake is van weinig spreiding in scores. Er is dus sprake van een evenwichtige situatie en dat is positief. Doordat de meting vorig jaar niet in cijfers is weergegeven is het niet mogelijk om concrete verschillen in scores te laten zien. Echter wat wel nadrukkelijk naar voren komt is dat er meer energie in de organisatie zit en dat er sprake is van een gedeeld beeld over de verandering. Ook is de verbinding tussen M1 en M2 verbeterd.

Integraal management heeft de nodige aandacht gekregen, maar is op dit moment nog onvoldoende uitgekristalliseerd in de zin van: wat betekent integraal management nu precies in de praktijk. Daar moet nog het nodige aan gedaan worden.

Het MT is blij met het resultaat en vindt de gebruikte methode erg bruikbaar, omdat deze op de verschillende aspecten die van belang zijn voor een evenwichtige organisatie laat zien hoe de organisatie er voor staat.

Op dit moment wordt de Belastingdienst P-monitor uitgevoerd. In dat onderzoek wordt het beeld van de medewerkers over de Belastingdienst en de eigen organisatie gepeild. Deze resultaten kunnen wellicht herleid worden en zo als 0-meting dienen voor een brede Veranderkrachtmeting medio 2013 voor alle medewerkers van B/Toeslagen.

Gezamenlijk is vastgesteld dat het belangrijk is om het de gewenste werkwijze van het management vast te houden en gezamenlijk verder vorm te geven. Het gaat erom dat dit verder wordt gebracht richting medewerkers. M2 speelt daarin een cruciale rol en moet dus goed in zijn/haar rol komen.

Het MT zal moeten afspreken binnen welke kaders er gestuurd en gemanaged wordt en er ook op moeten sturen dat die kaders gehanteerd worden.

De veranderkrachtmeting laat in deze context zien dat het risico van terugvallen in oude routines iets is om alert op te blijven. Het is en blijft belangrijk om besluiten en dergelijke goed te communiceren en de context (vanuit welke achtergrond en kaders is het besluit genomen) daarin mee te nemen.

Verder geldt dat niet alleen het terugvallen in oude gewoonten en routines een risico is, maar ook het feit dat het aanspreken van elkaar geen gemeengoed is in onze organisatie. Elkaar aanspreken is nodig en hoort bij gewenst gedrag in onze organisatie.

Het MT moet de M2 laag hierin meenemen en faciliteren.

Ook de M2'ers van de Regieteams moeten in de praktijk hun ideeën werkend maken c.q. hun rol in gaan vullen.

Een ander aandachtspunt op basis van de veranderkrachtmeting is dat escaleren in onze organisatie als een zwakte wordt gezien. Vanuit die achtergrond zijn het consolideren en evalueren aandachtspunten voor het MT. Dit moet onder andere vorm krijgen in de MT overleggen.

Verantwoordelijk zijn voor het resultaat: wat betekent dat nu precies? Dat is een vraag die het management nog wel bezighoudt. Doe jij het goed als jouw individuele resultaat goed is, of doe je het goed als het resultaat van de organisatie goed is. Daarover zullen we in gesprek moeten.

Het MT onderschrijft de aandachtspunten die uit de de veranderkrachtmeting naar voren komen. Deze worden breed herkend. De informatie die de veranderkrachtmeting heeft opgeleverd is erg nuttig voor het vervolgtraject, te weten het realiseren van de verandering.

Formele afronding van het verandertraject met Ten Have Change Management vindt plaats in een te plannen slotgesprek. Het MT is unaniem van mening dat er sprake is van een goede en plezierige samenwerking met hen. Wat met name positief is ervaren is dat het 'doen' bij de organisatie is gelaten.

2. De Veranderagenda

2.1. Wat nemen we daarin op?

De Veranderagenda moet de komende periode verder vorm krijgen. Eind augustus moet deze agenda beschikbaar zijn.

[] werken momenteel aan de bouwstenenplanning, waarin ook de veranderagenda een plek krijgt. Deze planning komt nog voor de zomerperiode op de MT agenda.

Verder wordt er gewerkt aan de opdracht voor [] (B/CKC) die ziet op het realiseren van de reorganisatie.

2.2. Leiderschap en LEAN

[] verwacht vandaag het concept programma te ontvangen.

Hij heeft McKinsey gevraagd om in het programma te starten met het delen van de hoofdlijnen van LEAN en om vervolgens de verbinding te leggen met leiderschap.

Na de MT bespreking op 28 juni a.s. zal er een plan gemaakt moet worden hoe LEAN binnen B/Toeslagen verder vorm te geven.

Uitgangspunt is dat we dat vooral zelf moeten doen, met daarin ondersteuning door een deskundige partij. Na de zomer moet daar mee aan de slag worden gegaan. Begin september moet er een plan van aanpak liggen.

Evalueren van het gesprek dat op 28 juni wordt gevoerd met McKinsey vindt plaats in het MT overleg van 2 juli 2012. In dat gesprek worden ook vervolgspraken gemaakt over bijv. het maken van het plan van aanpak en de ondersteuning etc.

Het thema Leiderschap nemen [] en [] in portefeuille.

2.3. Het managen en sturen van de veranderagenda

Dit onderwerp komt aan de orde op het moment dat de Veranderagenda beschikbaar is. Dat zal eind augustus het geval zijn.

3. Het MT als team

3.1. Taakverdeling

De portefeuilles zijn op hoofdlijnen goed verdeeld in het MT, maar er moet nog wel in kaart worden gebracht wie bijv. aan welke overleggen deelneemt en hoe de vervanging daarin is geregeld.

Voordat daarover in gesprek wordt gegaan is doc [] de aansturing van projectmanagers nog aan de orde gesteld. De aansturing van projectmanagement is bij hem belegd, maar wat betekent dat als een M2 naast zijn M2 rol een projectmanagersrol op zich neemt.

Na enige discussie waarin de rol van projectmanager gestalde gelden, het project waardemanagement en de businesscases als casus hebben gediend is het volgende afgesproken:

- De opdrachtgever, altijd een MT lid, stuurt op de inhoud van het project, de business case etc.
- Hierarchische sturing is belegd bij de leidinggevende van de projectmanager of de business consultant. Dat kan dus een MT lid zijn, maar ook een M2.
- Voor een business case kan er afgeweken worden van het uitgangspunt dat de opdrachtgever stuurt op inhoud. Het MT kan er ook voor kiezen de inhoudelijke sturing te beleggen bij het MT lid in wiens portefeuille de business case uiteindelijk verzilverd moet worden.
- De begeleidende en coachende rol in het vak projectmanagement is belegd bij []

Specifiek voor het project Gestalde gelden en voor Toezicht in de actualiteit (TIA) KOT is afgesproken dat de inhoudelijke sturing is belegd in de portefeuille Handhaving []

Verdeling overleggen:

- []
 - OPF overleg
 - CFO overleg (op termijn)
 - Strategisch accountoverleg CFD

- []
 - CFO overleg (op termijn overdracht aan [] en daarna vaste vervanger)
 - Regietafel Dienstverlening ([] vervangt)
 - Incassoketen invordering (zou bij Productie horen) – moet nog nader besproken worden
 - Antifraudebox bestuurlijk overleg ([] vervangt)
 - Bestuurlijk overleg met SVB

- []
 - IM overleg
 - IV overleg
 - Samenwerking met DUO
 - NTS: Dagelijks bestuur en Programboard

- []
 - Afstemoverleggen met de departementen
 - Wekelijks afstemoverleggen DGBel

Wat de overleggen met de departementen betreft is het goed om te bespreken of daar niet aan deelgenomen zou moeten worden vanuit de portefeuille Bedrijfsvoering. Gezamenlijk geconcludeerd dat dat inderdaad zo is. Op termijn zal [] hieraan gaan deelnemen. Datzelfde geldt dan voor de wekelijkse afstemoverleggen met DGBel.

- Damagelij: op de vraag of dit juist is is gezamenlijk vastgesteld dat deelname vanuit portefeuille Productie inderdaad juist is. [] fungeert als vervanger. Ook als het gaat om de oude sporen.

- []
 - MT Belastingdienst ([] vervangt)
 - Themabijeenkomsten BD: voor deze overleggen geldt dat er collega MT leden of M2'ers of inhoudelijk deskundigen ook kunnen deelnemen (op verzoek [])
 - OPF (als vervanger van [])
 - Top 50 overleg ([] vervanger)

Naast bovengenoemde externe overleggen zijn er een aantal interne overleggen, zoals:

- MT overleg (alle MT leden)
- Overlegvergadering ([] en [])
- Aansturing koppels ([]): stopt na 1 juli 2012.
- Voortgangsoverleggen met M2 (bilaterale overleggen tussen M1 en M2)

Verder moet het MT aan de slag met de begeleiding van M2 om het beschreven proces ook in bestuurlijke zin werkend te krijgen. Daarvoor zal kort na de vakantieperiode een thematische bijeenkomst met in ieder geval de regie M2'ers worden belegd.

Een standaardagendapunt voor het MT overleg is de Productie, zowel in kantoor als in de hele keten. De portefeuillehouder Productie bereidt dit agendapunt voor. Het gaat erom dat met name de uitzonderingen zowel in positieve als in negatieve zin aan de orde komen.

Ander onderwerpen die hoog op de agenda staan van het MT de komende tijd zijn: Leiderschap en LEAN, Ziekteverzuim etc.

Het gaat hier om sturingsthema's die integraal van het MT zijn.

Wat dat precies betekent voor de sturing is iets om verder uit te diepen. Als je kijkt naar bijv. Ziekteverzuim dan is dat een onderwerp dat opgepakt kan worden vanuit de portefeuille Bedrijfsvoering. Hoe dan om te gaan met zo'n onderwerp dat het hele MT raakt, waar ieder MT lid aan moet bijdragen. Wat is dan precies de sturing vanuit Bedrijfsvoering en hoe verhoudt die zich tot de sturing vanuit de andere portefeuilles. Dit punt wordt geagendeerd voor een eerste bespreking in het MT overleg van 2 juli 2012.

Verder meldt [] dat hij met alle MT leden eens in de vier a vijf weken een bila zal plannen.

Afgesproken is dat direct na de zomerperiode op 21 augustus a.s. een MT dag wordt georganiseerd om het verdere te hebben over sturing en samenwerking.

Met de vandaag gemaakte afspraken is de continuïteit voldoende geborgd.

4. Overige besprek- en afstempunten

4.1. Terugblik op gesprek met de FIOD (11 juni jl.) en vooruitblik op bezoek SG (20 juni a.s.)

- De presentatie tijdens de besturingsdag FIOD is goed ontvangen en heeft inmiddels een vervolguitinodiging bij FIOD Rotterdam opgeleverd.
- Aanstaande woensdag komt Richard van Zwol, Secretaris Generaal, op bezoek om zich te laten informeren over toezicht en handhaving bij B/Toeslagen.

4.2. Terugblik themaachtend OPF over het SPP

Tijdens de themaachtend OPF over het SPP, waaraan [] en [] hebben deelgenomen is ingegaan op wat de verschillende onderdelen hebben opgepakt en wat nog niet incl. de ervaringen die daarin zijn opgedaan.

Opgemerkt is dat het belangrijk is het SPP te herijken. Het realiseren van het SPP wordt binnen Toeslagen vooral gekoppeld aan het realiseren van de organisatieverandering.

4.3. Terugkoppeling MT Belastingdienst d.d. 18 juni 2012

[] heeft zijn collega's via mail geïnformeerd over de onderwerpen die besproken zijn in het MT BD. Hij meldt specifiek dat B/Toeslagen in het MT BD door Hans v.d. Vlist is gecompimenteerd voor de bijdrage aan de besturingsdag FIOD.

4.4. Stand van zaken productie

Het overzicht laat zien dat uitval en uitwerp afneemt, datzelfde geldt voor het overige werk in NTS in relatie tot verantwoord kiezen (toezicht aan de voorkant)..

Er lag een planning voor toezicht om 100.000 posten in toezicht te behandelen voor het MAC. Logistiek moet dat nog ingeregeld worden, om het ook daadwerkelijk uitgevoerd te krijgen.

Belangrijk om helder te hebben wie waar van is en hoe de lijnen horen te lopen. Dit moet ingeregeld worden in de driehoek Handhaving, Productie en IM. Afgesproken is dat [] hier met [] over aan tafel gaan.

[] zegt zorgt te hebben over het aantal beroepen. Belangrijk om op procesniveau eens goed te kijken hoe of wat. Een belangrijk aspect hierin is dat de rechtbank zelf zaken inplant en hier vervolgens daarop aangesloten moet worden. Verder moet nagegaan worden in hoeverre de toename van de beroepen veroorzaakt wordt door de kwaliteit van het bezwaarproces.

Ook het kijken hoe onze instroom zich verhoudt tot de instroom in Blauw is van belang.

Wat de fraudeaanpak betreft is geconstateerd dat er achterstand is in de afdoening van daaraan gerelateerde bezwaren.

Het beeld dat de kantoorrapportage schetst over de frobo's is onduidelijk. Wat wil dit nu precies zeggen?

Het DT proces start binnenkort. De ketenpartners zullen hierover worden geïnformeerd.

Afgesproken is dat wekelijks alle informatie over de productie naar de MT leden wordt gestuurd. In het MT overleg worden de uitzonderingen (positief en negatief) besproken. De portefeuillehouder Productie bereidt deze bespreking voor.

Overige bespreek- en afstempunten:

- *Stand van zaken belangstellingsregistraties*

Voor het volgende MT overleg wordt geïnformeerd hoeveel reacties er zijn ontvangen op de gepubliceerde belangstellingsregistraties. Bezien moet worden wat de consequentie daarvan is voor het plaatsingsplan.

- *Communicatie Toeslagenbreed de komende periode*

* Half september zal er een communicatieronde worden gepland, waarin alle medewerkers worden geïnformeerd over de veranderagenda.

* Markeren van de omslag naar de nieuwe organisatiestructuur: a.s. donderdag wordt met de M2'ers besproken hoe daar uniform aandacht aan te geven.

- *PID – NTS:*

[] voert morgen een gesprek met [] over de communicatiestrategie en de rol van B/CKC als het gaat om communicatie.

Lijn is dat de business het 'wat' bepaalt en dat het hoe met B/CKC wordt besproken. B/CKC adviseert daarin. Gezamenlijk is geconcludeerd dat het deelproject communicatie in NTS in stand gehouden moet worden.

- *Waardemanagement:*

Besproken is hoe nu verder. Met [] (CAP Gemini) is gesproken over het verzamelen van data ten behoeve van de SPI's. Na enige discussie in het MT is vastgesteld dat het verzamelen van deze data nodig is en feitelijk losstaat van het vervolg waardemanagement in de zin van het ontwikkelen van de onlangs gepresenteerde tool. Om die reden zal [] worden gevraagd om komende maand (periode van max. vier weken) deze data te verzamelen.

5. Te bespreken met M2

De terugkoppeling aan M2 staat gepland voor a.s. donderdag. Tijdens deze terugkoppeling zullen de M2'ers geïnformeerd worden over de uitkomsten van de Veranderkrachtmeting.

Ook wordt met hen besproken hoe op een uniforme manier aandacht te besteden aan de omslag op 2 juli a.s.

Sluiting

Belastingdienst/Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 26 juni 2012

1. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG

De verslagen zijn niet besproken.

3. REORGANISATIE B/TOESLAGEN

2.1 stand van zaken plaatsing- aantal en categorie bedenkingen

Gisteren heeft de PAC de bedenkingen doorgenomen met XXXXX en XXXX. De PAC zal een overzicht opleveren waarin aangegeven wordt in welke gevallen er echt een herbeoordeling van de plaatsing noodzakelijk is en in welke gevallen er een bedenking ingediend is omdat er nadere informatie over de procedure noodzakelijk is. Dit overzicht komt vandaag beschikbaar. XXXXX en XXXXX zullen gezamenlijk kijken hoe de te voeren gesprekken nog deze week in te plannen.

2.2 reacties op uitgezette belangstellingsregistratie

De reacties op de uitgezette belangstellingsregistratie zijn binnen. Opgemerkt wordt dat het fijn is dat er zoveel belangstellenden zijn. De betrokken TL's kunnen nu gesprekken gaan voeren met degenen die gereageerd hebben. Ook deze gesprekken moeten zoveel mogelijk deze week nog ingepland worden, voorzover betrokkenen niet met vakantie zijn. Maandag aan het eind van de dag wil het MT graag van de TL's een overzicht ontvangen hoe zij de vacatures in willen vullen, zodat dit dinsdag in het MT besproken kan worden.

2.3 bedenkingen tegen voorlopige plaatsing

zie 2.1

2.4 overige

* Het MT heeft kort van gedachten gewisseld over het markeren van het moment van overgang in de nieuwe organisatiestructuur. Dat staat overigens los van een startmoment dat TL's kiezen met hun team. Afsproken is dat er maandag gebak wordt uitgedeeld om het moment te markeren. In de tweede helft van september gaat het MT met medewerkers in gesprek over de veranderagenda.

* Verder worden er nog een aantal huisvestingspunten besproken, zoals: hoe ziet het draaiboek er nu precies uit en welke M2 is aanspreekpunt in geval van problemen. gevraagd om als aanspreekpunt te fungeren. Ook is aan haar gevraagd om in de terugkoppeling aan M2 vanmiddag het draaiboek kort toe te lichten.

* XXXXX meldt dat hij maandag een eindgesprek heeft met Ten Have Changemanagement. Hij vraagt de MT leden eventuele punten voor dit gesprek bij hem aan te leveren.

3. HANDHAVING

3.1 Boetebeleid – stand van zaken

De memo Boetebeleid d.d. 8 mei 2012 is in het MT-overleg d.d. 15 mei 2012 besproken. Het MT is akkoord gegaan met de criteria die bepalen of een verzuimboete zal worden opgelegd in verband met het niet(-tijdig) doorgeven van een wijziging. Het MT is daarbij ook akkoord gegaan met de verzuimenreeks voor wat betreft de hoogte van de (verzuim)boete: waarschuwing (1^e overtr.), 10% van de terugvordering (2^e overtr.), 50% van de terugvordering (3^e overtr.) en vergrijpboete (4^e overtr.). Daarnaast wordt het huidige boetebesluit in samenwerking met DG Bel en het Landelijk antoor belastingregio's aangepast aan de verhoging van de boetebedragen per 1 juli 2012. Voornoemde verzuimenreeks werd echter niet door DG Bel geaccepteerd. De belangrijkste redenen hiervoor: het uitstralend effect naar Blauw, en te veel gedoe in de uitvoering, zoals gebleken bij Blauw. Er wordt nu een verkorte / andere verzuimenreeks in het boetebesluit opgenomen: waarschuwing (1^e overtr.), en daarna een boete van € 226 (2^e e.v. overtr.). Daarnaast nog steeds de mogelijkheid om in uitzonderlijke gevallen een boete tot het wettelijk maximum (per 1 juli 2012: € 4920) op te leggen.

Van een uitzonderlijk geval is sprake bij het stelselmatig begaan van overtredingen, of als de overtreding betrekking heeft op een aanzienlijk bedrag aan toeslagen. *Het nieuwe boetebesluit gaat normaal gesproken nog deze week op Financiën de parafenlijnen in.* Het duurt dan, behoudens onvoorziene omstandigheden, nog ongeveer een maand voordat deze in de Staatscourant wordt gepubliceerd.

De criteria zoals opgenomen in de memo d.d. 8 mei 2012 blijven overeind staan. De clausule 'uitzonderlijke gevallen' biedt daarnaast voldoende ruimte om als B/T de hoogte van de boete af te stemmen op het aantal overtredingen in een referentieperiode, en/of de omvang van de benadeling. In zoverre kan de door DG Bel verworpen verzuimenreeks wel worden uitgevoerd, zij het in een aangepaste vorm die het beste aansluit bij het nieuwe boetebesluit. Zodra de definitieve tekst van het nieuwe boetebesluit vaststaat, zal hierover een nieuwe memo opgeleverd ten behoeve van het MT. *Noot:* is ter informatie gevoegd bij de stukken voor het MT overleg van 3 juli 2012.

3.2 Uitsluit-/toezichtlijst – stand van zaken

XXXXX heeft met XXXXX XXXXXXXX de door het MT voorgestane richting besproken. Resultaat van dit gesprek is dat er tot 1 september 2012 alleen gebruik gemaakt zal worden van de toezichtlijst. Op basis van de in de periode nu tot eind augustus opgedane ervaringen zal XXXXX een analyse uitvoeren, welke ter bespreking aangeboden zal worden aan het MT.

4. PRODUCTIE

4.1 Kantoor-/ketenproductie bijzonderheden

Geen specifieke besprekingspunten.

5 INFORMATIEMANAGEMENT

Geen specifieke besprekingspunten.

6. BEDRIJFSVOERING

6.1 Gedragsmodel Falke en Verbaan

Naar aanleiding van de kick-off Falke Verbaan heeft het MT gevraagd te komen met een plan van aanpak voor de implementatie van het gedragsmodel Falke Verbaan.

Het MT vindt dat er zo snel mogelijk gestart moet worden met de communicatie richting de medewerkers. Dat is een belangrijk onderdeel van het implementatietraject.

Dat laat onverlet dat iedere leidinggevende met zijn medewerkers in gesprek kan gaan over het ziekteverzuim en het gedragsmodel.

Afgesproken is dat XXXX, samen met op basis van het voorstel dat er ligt, zal bespreken hoe dit traject nu verder vorm te geven. Daarin wordt ook meegenomen dat er tijdig juiste BI over het ziekteverzuim beschikbaar moet zijn.

Streven is om nog voor de vakantieperiode hoofdlijnen in de aanpak vast te stellen.

6.2 Aanmeldingen opleidingstraject Assistent accountant – incl. bijbehorende afspraken tussen M2 en deelnemer

Verrassend veel Toeslagenmedewerkers hebben zich aangemeld voor dit opleidingstraject. Voor zover nu bekend kan er een groep starten op 1 september 2012 en kan er een groep starten op 1 januari 2013. Zaak is om een zo evenwichtig mogelijke verdeling te maken.

De toets of daadwerkelijk kan worden deelgenomen wordt op basis van de vooraf geformuleerde toelatingseisen gedaan door het ROC. Voor de aanmelding bij het ROC checkt KO P&O of de kandidaat ook voldoet aan eisen als een dienstverband van minimaal 20 uur.

Ook overige afspraken zijn van belang. Zo is afgesproken dat de TL's een loopbaangesprek voeren met medewerkers die zich hebben aangemeld en vastleggen met welk doel de medewerker deze opleiding volgt. Verder is het belangrijk dat centraal het overzicht op het totaal wordt bewaakt.

XXXX bespreekt dit met zal zorgen voor een A4 waarin alle spelregels, voorwaarden, rechten en overige afspraken zijn vastgelegd.

6.3 Uit het OPF overleg van 25 juni jl.

XXXX heeft schriftelijk al een terugkoppeling gedaan aan de MT leden. De volgende punten zijn onder andere aan de orde geweest. Er is teruggeblikt op de themaochtend SPP. Belangrijk punt was hoe we thema's effectief naar het OPF krijgen. Verder is gesproken over het ziekteverzuim. Dit is een groot zorgpunt, heeft ook de aandacht van de Stas. Wordt uitdrukkelijk aandacht voor gevraagd. Er is een memo besproken over de hernieuwde aandacht voor de richtlijn loonbeslagen. XXXX zal deze stukken intern verspreiden. Het stage en trainee beleid gaat herijkt worden, gaat hier dan om trainees t.b.v. het werk. Het beleid integriteit is geëvalueerd. Er wordt een kenniscgroep ingericht. is de landelijke integriteitcoördinator. XXXX wil dit als thema met M2 bespreken. Hij zal dit samen met bespreken. Als Toeslagen moeten wij hier ook een integriteitcoördinator voor leveren.

Actie: XXXX.

In augustus komt er een stuk over strategische werving in relatie tot talentontwikkeling.

6.4 Rapport Ontruiming 11^e, 12^e en 13^e etage op 10 mei 2012

Op 10 mei jl. is er een gedeeltelijke ontruiming geweest ivm een schroeilucht in h[]
10, 2g [] Hoofd BHV heeft een rapport over deze ontruiming opgesteld. Gebleken is wel dat er veel zaken niet helemaal goed zijn verlopen. Het MT is van mening dat de aanbevelingen en de conclusies niet met elkaar in evenwicht zijn. Afsproken wordt dat XXXX dit met h[] zal bespreken.

6.5 Kwaliteitsteam Meeluisteren – hoe verder na 1 juli 2012

Conform de ingenomen uitgangspunten is het MT van mening dat het kwaliteitsteam meeluisteren geen bestaansrecht meer heeft. Reden: noodzaak IC en evt. extra kwaliteitscheck bepalen vanuit M2. Hier worden dus niet full time medewerkers mee belast. De mogelijkheid om telefonische afdoening van klachten mee te luisteren kan mogelijksteekproefsgewijs toegepast worden, maar het is niet de bedoeling dat medewerkers dit als opgedragen taak hebben. Afsproken is dat XXXXX en XXXXX hier nog een niveau dieper naar zullen kijken om zo tot een zorgvuldig en afgewogen besluit te komen.

7. MEDEDELINGEN

7.1 Terugblik op bezoek SG d.d. 20 juni 2012

Dit agendapunt is niet meer aan de orde geweest.

7.2 Terugblik op bezoek Albert van der Meer d.d. 25 juni 2012

Dit agendapunt is niet meer aan de orde geweest.

7.3 Programma LEAN

Donderdag 28 juni is het MT aan de slag met LEAN. 's Ochtends worden zij geïnformeerd over wat LEAN nu precies is en wat LEAN inhoudt en 's middags wordt er gediscussieerd over de verbinding tussen LEAN en leiderschap.

In augustus zal het MT bespreken hoe LEAN in Toeslagen toe te passen en op welk moment daarmee te starten.

7.4 Overige

*XXXXX vraagt nog aandacht voor de vervanging van XXXXX tijdens zijn vakantie. Op 30 juli is XXXXX nl. ook met vakantie en dan is er een MT Belastingdienst gepland. XXXXX is dan het enig aanwezige MT lid. Hij zal dan deelnemen aan het MT Bel, wanneer dit overleg doorgaat.

*XXXXX en XXXXX bespreken nog een vergaderschema voor de Programboard.

*Op 13 juli is er een kantine sessie in de Wereld gepland voor een toelichting op de uitkomsten van het Rapport Commissie Stevens. Dit is een wat algemene aftrap. XXXXX stelt voor om in het najaar een lid van de Commissie uit te nodigen bij Toeslagen voor een sessie met M2.

*Het MT heeft [] aangemeld als TD talent.

8. BESPREKEN MET M2's

Kort wordt doorgenomen wat met de M2'ers besproken wordt.

9. SLUITING

XXXXX bedankt voor de inbreng en sluit de vergadering.

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 03 juli 2012

1. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 12 en 26 juni 2012

De verslagen zijn niet besproken.

3. TRANSITIES B/TOESLAGEN

2.1 bouwstenenplanning

2.2 opdracht B/CKC in het kader realiseren organisatieverandering

2.3 stand van zaken bedelingen

2.4 voorstellen belangstellingsregistratie

3. HANDHAVING

3.1 Aanpak arbeidsmigranten

Dit agendapunt wordt verschoven naar een volgende keer.

4. PRODUCTIE

4.1 Kantoorproductie

XXXXX heeft afgelopen vrijdag overleg gehad met [redacted]. Afgesproken is dat [redacted] de BC gaat herijken. Voor nu moet gekeken worden wat we kunnen doen. De aantallen zijn zoals ze zijn. B/CA gaat kijken of een versnelling mogelijk is. Afgesproken is dat de eenvoudige bezwaren bij de B/CA blijven ongeacht het aantal. Probleem is dat wij gekort zijn om bezwaren bij B/CA af te doen. En nu lopen de bezwaren op. Vanmiddag hebben XXXXX en XXXXX een afspraak met [redacted] om te bezien waar we kunnen helpen. Na de herijking van de BC zullen we weer met B/CA om de tafel gaan zitten. Afgesproken wordt wel dat in de financiële rapportage een opmerking over de herijking van de BC wordt opgenomen en dat de BC niet het financiële voordeel oplevert.

4.2 Business Continuity Toeslagen (Handboek en Verbeterplan)

Het MT neemt het handboek globaal door. Er dienen nog een aantal aanpassingen gedaan te worden. In het hele plan is Toeslagen Heerlen niet opgenomen. Daar moet het plan op gecheckt worden. Verder staat bij punt 2.3, onder 2.4 dat B/CA verantwoordelijk is. Dit moet worden gewijzigd in Toeslagen. Het verbeterplan moet nog concreter gemaakt worden. XXXX zal namens het MT [redacted] vragen de wijzigingen in het Handboek aan te passen en voor het verbeterplan te komen met een voorzet voor de te ondernemen acties en een prioritering daarbij aangeven. XXXX zal ook navragen of de versie die in het MT ligt al is doorgezonden door [redacted]. Zo ja, dan moet ze een bericht nasturen dat dit document nog in bewerking is.

Aan het MT zijn 2 beslispunten voorgelegd. Het MT gaat niet akkoord met beslispoint 1: inhoud handboek, zie opmerkingen hiervoor. MT gaat wel akkoord met beslispoint 2. De rol van BE exclusief te beleggen bij M1 Bedrijfsvoering.

5 INFORMATIEMANAGEMENT

5.1 Terugkoppeling laatstgehouden Programboard

De end of program is besproken. De bijbehorende stukken zullen worden rondgemaild. Vanaf 1 juli 2012 is het programma NTS beëindigd. Vanaf 1 juli wordt het systeem onder de verantwoordelijkheid van de directeur Toeslagen aangepast (wetgeving 2013) en afgebouwd (Definitief Toekennen). Dit zal starten onder de nieuwe programmaam Definitief Toekennen Nieuw (DTN). Woensdag a.s. is er een laatste opdrachtgeversoverleg bij Peter Veld. Vanaf half augustus zal de programboard DTN worden opgestart.

6. BEDRIJFSVOERING

6.1 Resultaten P-monitor

De resultaten van de p monitor zijn gisteren in het MT Belastingdienst gepresenteerd. Elk belastingdienstonderdeel zal zijn eigen actie hierop benoemen. In het MT wordt van gedachten gewisseld hoe wij met de resultaten van de P monitor om gaan. De acties moeten weggezet worden in de tijd. Afgesproken wordt dat XXXX aan [] vragen samen met XXXX en [] een eerste analyse op de resultaten van de P monitor te maken. Eind augustus zal dit dan besproken worden in het MT. Ondertussen zal aan de teamleiders gevraagd worden om in gesprek te gaan met hun medewerkers over de resultaten van de P monitor. XXXX zal een stukje maken voor Toeslagenweb.

6.2 LEAN, terugblik op kick off

Vorige week heeft de kick off LEAN plaatsgevonden met het MT. Het is een goede dag geweest. We wachten nu het plan van aanpak af en aan de hand daarvan wordt besloten hoe nu verder te gaan.

6.3 Falcke & Verbaan

XXXX heeft het memo over het plan van aanpak met [] spoken. XX [] gevraagd om in augustus een bijeenkomst te beleggen waarbij zij en XXXX samen met de teamleiders die het plan van aanpak opgesteld hebben. Dan zal bekeken worden hoe we dit gaan oppakken, ook qua communicatie. XXXXX vraagt of het mogelijk is om nu al BI te krijgen wat ziekteverzuim en het registreren van de voortgangsgesprekken betreft. XXXX zal dit met [] spreken.

6.4 Financiële rapportage

Allereerst complimenteren voor een ieder die ervoor heeft zorggedragen dat we per 1 juli een sluitende begroting hebben.

XXXXX merkt op dat we het opleidings budget niet uitputten. Wellicht dat dit budget aangewend zou kunnen worden voor themabijeenkomsten voor leidinggevend en medewerkers. XXXXX heeft hiervoor al een aantal ideeën. Ze zal dit samen met XXXX nader uitwerken.

Voor de onderwerpen Lean en het opleidingstraject assistent-accountant zullen we proberen via de investerings agenda budget te krijgen. Hiervoor moet wel actie ondernomen worden. XXXX zal dit punt oppakken.

Verder wordt in de rapportage gemeld dat ervan uitgegaan wordt dat de kosten van de verhuizing van Rijswijk voor rekening genomen wordt door de CFD. XXXXX ziet graag dat dit bevestigd wordt door de CFD. (NB inmiddels bevestigd door BCFD, zie ook financiële rapportage over juli). Afgesproken wordt dat XXXX aan XXXX XXXXX zal vragen dit in haar accountgesprek met de CFD mee te nemen.

XXXXXX heeft vorige week de aanschrijving voor de kadernota 2013-2018 ontvangen. Uiterlijk 11 september a.s. moeten de onderbouwde budgetvoorstellen aangeleverd worden. XXXXX stelt voor om de kadernota, het stuurcontract, het MLTP en SPP samen te pakken en in een goed voorbereide sessie met het MT te bespreken. Ze stelt voor om dit door [] te laten coördineren. Het MT stemt hiermee in. XXXXX zal dit met [] bespreken.

6.5 Maandrapportage juni 2012

De maandrapportage is gemaakt maar per abuis niet toegestuurd.

6.6 Selectie – uniformering selectiecommissie M2

Voorgesteld wordt om voor de selectie voor de vacature bij Communicatie en Dienstverlening uit te gaan van een selectiecommissie bestaande uit M1 Bedrijfsvoering en een M1 verantwoordelijk voor het betreffende kwadrant (in dit geval XXXXX) en een personeelscommissie. Hiermee wordt ingestemd. Afgesproken wordt deze procedure voortaan altijd gehanteerd wordt bij selectiegesprekken voor teamleiders.

7. MEDEDELINGEN

7.1 Terugkoppeling MT BD

XXXXXX heeft al schriftelijk terugkoppeling gedaan uit het MT Belastingdienst, maar licht nog een aantal zaken toe. Er is gesproken over de integriteitsaanpak. Deze is akkoord bevonden. Alle onderdelen moeten een integriteitcoördinator benoemen. Het lijkt het beste iemand vanuit de lijn integriteitcoördinator te laten zijn. Bij Bedrijfsvoering komt alles samen. XXXX zal dit met XXXX bespreken.

Tijdens de avondsessie is gesproken over waar we nu staan met het MLTP en de stand van zaken ziekteverzuim. []

7.2 Opleidingstraject assistent-accountant

XXXX heeft de voorwaarden besproken met [] (BV/P&O). Afgesproken is dat [] een contract per medewerker opstelt met de spelregels. Criterium voor de opleiding was 20 uur werken. De BD heeft gezegd dat 18 uur acceptabel is. Voor Toeslagen akkoord maar dat is dan ook echt het minimum. Er geldt een terugbetalingsverplichting bij het niet halen van de opleiding door 'eigen schuld'. In het contract wordt opgenomen dat de deelnemer het ROC machtigt op opleidingsresultaten

door te geven aan B/Toeslagen. Teamleiders moeten de loopbaanafspraken met de deelnemers vastleggen. Dit moet uiterlijk eind augustus gedaan zijn. De voortgang van de studie wordt vast onderdeel in de voortgangsgesprekken.

7.3 Communicatie over de reorganisatie

De communicatie over de reorganisatie zal plaatsvinden via Toeslagenweb.

7.4 Connect people ambassadeurs

Het MT wil eerst bespreken wat het MT wil met connect people. XXXX heeft hierover ook met [] gesproken. Ideeën zullen worden geïnventariseerd. Dit punt zal na de vakantie terugkomen op de agenda van het MT.

7.5 MT sessies over strategische onderwerpen

Het MT heeft verzocht om een lijst op te stellen van onderwerpen die in themasessies aan de orde moeten/kunnen komen. Bij de stukken is een lijst met onderwerpen gevraagd die tot stand is gekomen in overleg tussen XXXXX, XXXX, [] de Beleidsstaf en de regie M2-ers. Afgesproken wordt dat het MT individueel naar de lijst zal kijken en dan zal besloten worden wat een eventuele volgorde zou kunnen zijn. Er is inmiddels wel al een themamiddag Dienstverlening gepland op 14 september a.s.

7.6 Inventariseren evt. specifieke vragen lenteakkoord en concernarchitectuur

Dit punt heeft XXXXX op de agenda gezet omdat zij maandag 9 juli a.s. een facultatief CFO overleg heeft. Het MT heeft geen specifieke punten. Opgemerkt wordt dat de gevolgen van het lenteakkoord al via het IM overleg wordt opgepakt. XXXXX zal nagaan of bijvoorbeeld [] maandag ook aanwezig is bij het extra CFO overleg.

7.7 Het programmabureau gaat themabijeenkomst organiseren. Input Toeslagen

Het programmabureau gaat op verzoek van het OPF een themabijeenkomst organiseren over het nieuwe werken. Alle Belastingdienst onderdelen is gevraagd input te leveren over wat in het kader van het nieuwe werken wordt gedaan en wat op de rol staat wat hieraan te gaan doen. XXXX heeft inmiddels een mail aan [] gezonden. Hij heeft gemeld dat bij ons nog niets structureel in gang is gezet omdat wij het afgelopen half jaar ons hebben gericht op de interne herinrichting per 1/7 en NTS.

8. BESPREKEN MET M2's

Kort wordt doorgenomen wat met de M2'ers besproken wordt.

9. SLUITING

XXXXX bedankt voor de inbreng en sluit de vergadering.

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 10 juli 2012

1. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 12, 26 juni 2012 en 03 juli 2012

De afgelopen weken zijn de verslagen er steeds bij ingeschoten. XXXX en XXXXX hebben de verslagen van 12 en 26 juni doorgenomen en deze waar nodig aangepast. Deze zullen op Toeslagenweb geplaatst worden.

3. VERANDERAGENDA 1 JULI 2012 – 1 JULI 2013

2.1 Bouwstenenplanning incl beschrijving.

Dit punt is niet aan de orde geweest

4. HANDHAVING

3.1 Aanpak arbeidsmigranten

In het handhavingsplan 2012 is opgenomen dat er onderzoek zal worden gedaan naar het compliance niveau van arbeidsmigranten. Bij de analyse is specifiek ingezoomd op arbeidsmigranten uit Polen, Bulgarije en Roemenië. De bevindingen duiden op grote hoeveelheden onrechtmatige toekenningen (zorgtoeslag en huurtoeslag). In bijgaand memo wordt een voorstel gedaan hoe de onrechtmatige toekenningen 2010, 2011 kunnen worden teruggedraaid en 2012 worden gestopt.

Het MT stemt in met de denkrichting van deze nota. Akkoord met het massale stuk 2011 voor de HT en bij de ZT moet die worden uitgebreid met alle niet verzekerde aanvragers. Er wordt afgesproken dat voor 2012 met een gefaseerde start begonnen wordt met een kleine productie van ongeveer 500. Bij de ZT moet gekeken worden hoe we het gaan doen met de contra-informatie. En er moet goed nagedacht worden over de tijdlijn, de workload moet behapbaar zijn. XXXXX merkt op dat het getoetst moet worden aan waardemanagement. Komt terug in het MT.

5. PRODUCTIE

Geen punten besproken

5 INFORMATIEMANAGEMENT

Geen punten besproken.

6. BEDRIJFSVOERING

6.1 Plan van aanpak voor het tijdig opleveren van stuurcontract e.d.

Naar aanleiding van het MT van vorige week heeft XXXXX aan gevraagd om voor de samenhang visie- en planproducten B/T een planning op te stellen (Kadernota, Stuurcontract, MLTP en SPP). Voor dit MT heeft een planning aangeleverd. Op 11 september a.s. moet een budgetvoorstel voor de kadernota 2012-2018 worden aangeleverd en op 18 september een conceptversie van het stuurcontract 2013. Het MT is akkoord met de aangeleverde planning. 28 augustus zal een concept MLTP besproken worden en op 4 september het budgetvoorstel.

6.2 Samenstelling selectiecommissie M2

Vorige week is in het MT besloten dat voortaan bij de selectie van een nieuwe M2'er een selectiecommissie wordt ingesteld. In deze selectiecommissie nemen dan zitting, M1 Bedrijfsvoering, M1 van het betreffende kwadrant en iemand van P&O. XXXX XXXXX heeft het MT voorgesteld om ook een collega M2 van het betreffende kwadrant waar de vacature is in de commissie te laten plaatsnemen. Het MT stemt hiermee in.

7. MEDEDELINGEN

7.1 Ipad's voor beroepenteam

Er is een vraag binnen gekomen van voor 2 Ipad's voor het beroepenteam. Het zou dan louter gaan om de wetboeken op de Ipad te zetten zodat er niet met die boeken gesjouwd hoeft te worden naar de zittingen. Het MT stemt niet in met dit verzoek, omdat dit zeker precedentwerking krijgt.

Sowieso lijkt het handig om de uitgifte van l-pads eens te herijken. Aan BV/huisvesting zal worden gevraagd om een keer een lijst op te stellen wie er nu allemaal een l-pad hebben. Deze lijst zal dan samen met het herijkte beleid in het MT worden besproken.

7.2 Stand van zaken klachtenapplicatie (zie mail IM DV)

De concept business case wordt donderdag a.s. besproken in de M1 regietafel. XXXXX stelt voor dat we laten openemen in de business case dat we 2 varianten onderzoeken, eigen klachten in NTS en eventueel alle klachten opnemen in NTS. Dit moet opgenomen worden in het portfolio van IM.

7.3 Overige mededelingen

XXXXX meldt namens XXXX dat XXXX XXXXX de integriteit coördinator voor Toeslagen wordt. XXXXX en XXXXX merken op dat er wel erg veel op het bordje van XXXX ligt en spreken daar hun zorg over uit. Afsproken wordt om na de vakanties van de MT leden dit wordt besproken. Ook IM heeft veel op hun bordje liggen. Dit wordt dan gelijk meegenomen.

XXXXX meldt dat de vraag is gesteld hoe om te gaan met schadeverzoeken. Afsproken wordt dat onder verantwoording van [] een notitie opgesteld zal worden over het beleid met betrekking tot schadevergoedingen. [] zal hierbij aanhaken.

Op 4 oktober a.s. is er een themabijeenkomst internationale invordering. Er moet goed gekeken worden naar de deelname van Toeslagen. Dit zal op door XXXX op de actiepuntenlijst worden gezet voor na de vakanties.

XXXXX zal na de vergadering bij [] langslopen om de stand van zaken rondom de toedelingsbrieven te bespreken.

XXXXX meldt dat [] de projectleider verhuizing Rijswijk wordt.

XXXXX meldt dat de mensen van de klachtenteams wel heel dicht op elkaar zitten op de afdeling. Dit wordt door de medewerkers als heel hinderlijk ervaren omdat ze allemaal veel moeten bellen. Moeten we nog een keer naar kijken.

XXXXX meldt dat er 3 damages zijn op oud. Donderdag a.s. heeft ze een regiekamer afspraak gepland om deze damages te bespreken.

XXXXX meldt dat ze met [] het opleidingsbehoefte voor NTS heeft besproken. Afsproken is dat het opleidingsmateriaal geüpdatet wordt en dat gericht op de organisatie planmatig gekeken wordt waar opleiding nodig is.

8. BESPREKEN MET M2's

Wordt niet besproken.

9. SLUITING

XXXXX bedankt voor de inbreng en sluit de vergadering.

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 17 juli 2012

1. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

XXXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 10 juli 2012

Het verslag wordt op een enkel punt aangepast en vervolgens vastgesteld.

3. VERANDERAGENDA 1 JULI 2012 – 1JULI 2013

Voordat XXXXX en XXXX met vakantie gingen hebben ze de veranderagenda 2012-2013, aspect Mens en Organisatie versie 0.9 rondgemaild. De MT leden is om commentaar gevraagd. Omdat XXXXX en XXXXX met vakantie zijn als XXXXX en XXXX terugkomen bespreken ze dit kort. XXXXX en XXXXX zijn van mening dat dit een goede eerste aanzet is. Gekeken moet worden of de resultaten uit de P monitor niet ingebed moeten worden. Dit memo moet in samenhang met de andere bouwstenen besproken worden,

4. HANDHAVING

Afgelopen vrijdag heeft de kantine sessie commissie Stevens plaatsgevonden voor B/T. Naar aanleiding van deze bijeenkomst hebben aanwezige teamleiders het idee geopperd om voor alle medewerkers in september sessies te plannen om de hoofdlijnen van ons handhavingsregie en de commissie Stevens te delen. XXXXX XXXXXXXXX gaat dit samen met XXXXX oppakken.

Boetebeleid

Vanuit CKC is naar aanleiding van het lezen van een MT verslag de vraag gekomen of ze het memo boetebeleid kunnen ontvangen. CKC heeft gezien dat er een artikel is geplaatst op www.rijksoverheid.nl over de verhoging van de boetes voor misbruik en oneigenlijk gebruik van toeslagen. CKC wil een artikel plaatsen op Toeslagenweb. XXXXX geeft aan dat het memo boetebeleid nog niet officieel is afgeprocedeerd. Dus we gaan het memo niet verstrekken aan CKC.

XXXXXX meldt dat ze vrijdag jl., samen met XXXXX XXXXXXXXX, een gesprek heeft gehad met de (adviesgroep). Het gesprek ging over programmatisch handhaven. Dit bureau is in de hand genomen binnen de rijksoverheid. Ze hebben een methodiek ontwikkeld om handhaving en intelligence op een gestructureerde manier op te pakken. XXXXX stelt voor om als het MT compleet is een keer uit te nodigen.

Gisteren heeft XXXXX in het afstemmingsoverleg met DGBel de procedure rondom de uitspraak inzake Appelbloesem besproken. Er is afgesproken dat er een vervolgsessie komt waarbij de DG, DGBel en een afvaardiging van B/T aanwezig met zijn. DGBel neemt het initiatief voor deze afspraak. Voor half september moet dit zijn afgerond.

XXXXXX meldt dat XXXXX XXXXXXXXX zich zorgen maakt over de voortgang van Hercules. De acties zouden voor 1 augustus klaar moeten staan voor productie. XXXXX meldt dat heeft toegezegd dat het voor 1 augustus klaar is. XXXXX zal naar de voortgang hiervan kijken.

In het afstemmingsoverleg met WWI is een rapportage van de pilot slechte schatters toegezegd. Afgesproken wordt dat de rapportage eerst in het MT besproken moet worden. Dit zal dan op 21 augustus a.s. moeten, dan kan het op 27 augustus a.s. in het afstemmingsoverleg besproken worden.

4. PRODUCTIE

Bij de teams uitval/uitwerp waren wat opstartperikelen. Is inmiddels goed opgepakt. Er wordt werk van Rijswijk naar Utrecht gebracht.

5 INFORMATIEMANAGEMENT

Vorige week is in de M1 regietafel gesproken over de business case klachtenapplicatie. Als XXXXX terug is van vakantie, en het MT weer compleet, moeten we dit punt nog een keer op de agenda hebben (21 augustus)

6. BEDRIJFSVOERING

Geen punten

7. MEDEDELINGEN

7.1 concept projectbrief reduceren onbestelbaar retour post

XXXXX heeft onlangs van XXXX XXXXXXXXXX de vraag gekregen wie vanuit het MT aansluit bij het project onbestelbaar retour. Namens IM is [] aangehaakt. Afgesproken is dat XXXXX zal aansluiten bij de stuurgroep en hierover contact opneemt met [] Tot nu toe is er nog geen startbijeenkomst gepland.

7.2 reservering NTS

[] (DGBel) heeft een mail gestuurd waarin ze aangeeft dat ze graag een afspraak wil met Toeslagen, DGBel en [] om de overdracht NTS budget te bespreken. XXXXX is uitgenodigd om deel te nemen aan dit gesprek. Afgesproken wordt dat dit een zaak is die XXXXX aangaat. De afspraak moet dan ook in de agenda van XXXXX komen.

7.3 overige

XXXXX heeft een mail gekregen van [] over deelname van Toeslagen aan de 50+ beurs (11 tot en met 15 september). Op 10 april jl is de deelname van Toeslagen aan beurzen besproken. Toen is opgemerkt dat als we geloven in onze eigen keuzes we niet meer deel moeten nemen aan beurzen. Wel is toen de vraag gerezen of wij als bedrijf zelf niet wat uit te dragen hebben. Toen is afgesproken dat dit een keer als thema op een MT dag besproken zou worden. Dat is tot op heden niet gebeurd. Nu wordt afgesproken dat we voor deelname aan de 50+ beurs akkoord gaan en dat aan XXXXX XXXXXXXXXX gevraagd wordt de themabijeenkomst voor het MT op te pakken.

XXXXX heeft gisteren een gesprek gehad met [] over de opzet van een APK team binnen B/T. Afgesproken wordt dit punt besproken wordt als het MT compleet is.

XXXXX heeft schriftelijk terugkoppeling gedaan uit het MT Belastingdienst van afgelopen maandag. Ze merkt nog op dat de kwartiermakers bij blauw aan de slag kunnen en in het najaar met een eerste plan van aanpak komen.

8. BESPREKEN MET M2's

Wordt niet besproken.

9. SLUITING

XXXXX bedankt voor de inbreng en sluit de vergadering.

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 7 augustus 2012

1. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 17 juli 2012

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld. Naar aanleiding van de vraag van XXXXX bij punt 3 om adviesgroep) uit te nodigen in het MT voor een toelichting op programmatisch handhaven wordt opgemerkt dat dit een goed idee is.

3. HERINRICHTING B/TOESLAGEN

Er wordt nog even teruggeblikt op de verhuizing. Over het algemeen is de verhuizing goed verlopen. Het klachtenteam heeft wel aangegeven dat ze te dicht op elkaar zitten. Dit is te onrustig in verband met de vele telefoontjes die zij moeten afhandelen. Er wordt momenteel bekeken of er hiervoor een oplossing is.

Na de zomer vakantie zal het MT een communicatieronde langs alle teams houden. De bedoeling is dat deze ingepland worden tussen 17 september en 28 september. Deze zullen ingepland gaan worden. De communicatieronde moet in goed overleg met de afdeling communicatie worden voorbereid.

XXXXX heeft aan F gevraagd de P-monitor te vertalen naar het veranderkrachtmodel. Er is nu een memo opgeleverd. XXXXX en XXXX zullen dit memo samen bespreken. Op 21 augustus zal dit memo besproken worden tijdens de MT dag.

Via de OR zijn er wat signalen binnen gekomen dat bij de belangstellingsregistratie HHR en Fraude nog niet alle belangstellenden geïnformeerd zijn over de uitkomst. XXXX zal checken of dit inderdaad niet is gebeurd.

XXXXX merkt op dat er nog veel oud werk ligt wat herverdeeld moet worden. Hiervoor moet aandacht zijn.

3. HANDHAVING

Geen punten besproken.

4. PRODUCTIE.

XXXXX praat het MT bij over het faillissement van 2 gastouderbureau's

10, 2g

 Er is in juli contact gezocht met Toeslagen om aan te geven dat er surseance aangevraagd zou gaan worden voor deze gastouderbureau's. Verzocht is om betaling naar de ouders te doen. Zijn we niet aan tegemoet gekomen. Een paar dagen later gingen ze failliet. Uiteraard vervelend voor de ouders. Inmiddels is uit de Awir gebleken dat wij gegronde redenen hadden kunnen hebben dat de ouders benadeeld zouden worden. Inmiddels is besloten dat de ouders het geld over augustus alsnog krijgen. We gaan dan bezien of wij dit kunnen verhalen bij de failliete boedel. IM is inmiddels een proces hiervoor aan het inregelen.

XXXXX meldt dat XXXX XXXXXXXXXX vanmorgen meldde dat de productie spoor 3 redelijk goed verloopt. Er wordt inmiddels toegekomen aan contra informatie opvragen. Opgemerkt wordt dat goed gekeken moet worden dat met ingang van 1 januari het partner begrip wijzigt en dat voorkomen moet worden dat nu niet klanten aangeschreven worden dat ze zaken moeten aanpassen die dan op 1 januari weer teruggedraaid moeten worden.

5 INFORMATIEMANAGEMENT

5.1 Dienstenmodel Toeslagen (verdieping specialisaties bedrijfsonderdeel)

Het MT wordt gevraagd om commentaar te leveren op dit dienstenoverzicht van B/T. Het betreft een werkversie van B/T diensten. Het dienstenmodel is afgestemd op de vier kwadranten en de inrichtingsplannen die onlangs zijn gemaakt. XXXXX merkt op dat invordering gemist wordt. Het stuk wordt kort doorgenomen. Er zullen nog aanvullingen volgen. Dit stuk wordt bestempeld als eerste concept.

6. BEDRIJFSVOERING

6.1 Risicoparagraaf behorend bij de 2^e viermaandsrapportage incl. een eerste verkenning spionagerisico's Toeslagen

De stukken worden kort doorgesproken. Toeslagen heeft uitsel gekregen van het aanleveren van definitieve rapportage tot 29 augustus op voorwaarde dat er wel een concept risicobeeld wordt aangeleverd, uiterlijk 15 augustus. Het MT is akkoord met de conceptversie en deze kan worden doorgezonden naar DGBel met de opmerking erbij dat de risico's niet zullen veranderen maar dat de waardering wellicht wel zal veranderen. Op 28 augustus a.s. zal dit punt besproken worden in het MT.

6.2 Financiële rapportage t/m juli(intern)

De financiële rapportage wordt kort doorgesproken. XXXXX merkt op dat programma NTS niet meer bestaat en dat dat nu DTN heet. Om de DTN kosten zuiver te houden wordt voorgesteld met ingang van 1 juli jl. NTS en DTN kosten te splitsen.

6.3 Overige onderwerpen

XXXXX heeft op verzoek van een aantal uitvoeringstoetsen geaccordeerd. XXXXX zal deze toetsen ter kennisneming doorsturen aan XXXX.

7. MEDEDELINGEN

7.1 project gestalde gelden vaststellingsovereenkomsten worden altijd ondertekend door een lid van het MT(mededeling namens XXXXX)

Het MT stemt ermee in dat bij het project gestalde gelden de vaststellingsovereenkomsten altijd door een lid van het MT worden ondertekend.

Naar aanleiding van dit onderwerp merkt XXXXX op dat het wellicht handig is om de intelligence club van XXXXX XXXXXXXX een keer te laten kijken wat er zoal gebeurt in de maatschappij, zodat daar bij Toeslagen geanticipeerd kan worden. Een keer een punt om wat dieper op in te gaan.

7.2 Mogelijkheid aanmelden onderzoekers voor RBB groep

Van de RBB groep(Rijksbrede Benchmark groep) is, via DGBel, het verzoek gekomen om onderzoekers te leveren voor de onderzoeksronde 2013. De deelname bedraagt 25 dagen per jaar. Gezien de grote impact wordt afgesproken dat Toeslagen niemand zal aanleveren.

7.3 Capaciteit beroepenteam

Het beroepenteam heeft een groot capaciteitsprobleem, de bezetting neemt onder andere af door verschuiving naar andere teams. Onderkend wordt dat er een probleem is, maar dat is breder dan alleen een capaciteitsprobleem. Vooruitlopend op eventuele besluitvorming lijkt het verstandig om een korte termijn een analyse te maken van het proces. XXXXX zal hierin actie nemen.

8. BESPREKEN MET M2's

Onderwerpen zijn kort afgestemd.

9. SLUITING

XXXXX bedankt voor de inbreng en sluit de vergadering.