

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 14 augustus 2012

1. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 7 augustus 2012

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

Naar aanleiding van punt 2 van het verslag wordt opgemerkt dat alle belangstellenden voor de functies bij HHR en Fraude geïnformeerd zijn over de uitkomst van het gesprek.

Naar aanleiding van punt 6.2 merkt XXXXX op dat er vanaf 1 juli jl. geen boekingen meer gedaan kunnen worden op NTS, omdat NTS dan niet meer bestaat. Vanaf 1 juli moet alles geboekt worden op DTN.

3. HERINRICHTING B/TOESLAGEN

2.1 P-monitor – veranderkrachtmodel (eerste verkenning)

XXXXX heeft F [] gevraagd om P-monitor te vertalen naar het veranderkrachtmodel. Volgende week wordt dit memo besproken als het hele MT compleet is, maar tijdens de vergadering wordt het kort doorgesproken. XXXXX wil weten of dit bruikbaar is als nulmeting voor het MT. XXXXX merkt op dat je dan bij de volgende meting in ieder geval dezelfde vragen moet stellen. De aanwezigen zijn het hiermee eens. De aanbevelingen worden volgende week besproken.

De organisatie is heringericht, maar we hebben nog niet alle ondersteunende middelen aangepast.

Het WFM tool zou moeten worden aangepast op de nieuwe organisatie. Pete [] en met XXXX XXXXXXXXXXX aan het bezien wat hier op korte termijn aan gedaan kan worden.

XXXX meldt dat er een eerste concept ligt van het competentie paspoort. XXXX zal dit bespreken met de opstellers en agenderen voor de MT dag van volgende week.

3. HANDHAVING

Geen punten besproken.

4. PRODUCTIE

Naar aanleiding van de gemelde damage(faillissement M [10, 2g] vorige week in het MT meldt XXXXX dat de brieven de deur uit zijn.

XXXXX wil graag als XXXXX terug is bespreken of het mogelijk is het proces rondom damages te verbeteren.

5 INFORMATIEMANAGEMENT

6. BEDRIJFSVOERING

6.1 LEAN – voorzet vervolgaanpak

Afgelopen vrijdag heeft XXXXX het concept besproken met McKinsey. McKinsey heeft alle opmerkingen van het MT verwerkt en een nieuw concept aangeleverd. Afgesproken wordt deze nieuwe versie volgende week tijdens de MT dag te bespreken. XXXXX zal het concept ook doorsturen naar []

6.2 Aanpak Arbeidsmarkt en Werving

Donderdag a.s. heeft XXXXX een afspraak met [] over dit onderwerp. XXXXX zal [] het beeld schetsen hoe het bij Toeslagen zit met uitzendkrachten. (Noot: afspraak is niet doorgedaan)

6.3 Maandrapportage juli 2012

Het ziekteverzuim zakt heel langzaam. De meldingsfrequentie loopt weer wat op. XXXXX zou graag een overzicht hebben van het ziekteverzuim van de nieuwe teams, zodat hij beter hierop kan sturen. Ook de voortgangs gesprekken met medewerkers zijn nog niet in de cijfers opgenomen. Dit moet wel centraal bijgehouden worden. XXXX zal deze vragen bij Bedrijfsvoering neerleggen.

6.4 overige

XXXXX meldt dat het aantal ongestructureerde berichten heel hoog staan. Hier wordt hard aan gewerkt. Prioriteit blijft op dagverwerking te blijven.

7. MEDEDELINGEN

7.1 Agenda voor MT dag

Het programma voor de MT dag wordt kort doorgesproken. Er staat heel wat op het programma. XXXX zal de agenda aanpassen en voor volgende week rondsturen.

7.2 Voorbereiding bijeenkomst met M2 regie op 29 augustus a.s.

Op 29 augustus vindt er een bijeenkomst met het MT en de M2 regie teamleiders plaats. Dit overleg zal worden voorbereid door XXXX, een MT lid en een M2 regieteamleider. XXXX zal dit coördineren

7.3 Overige mededelingen

Op 27 september a.s. staat er een M&M dag gepland. Op deze dag heeft XXXXX een Top 50 bijeenkomst. En er zijn communicatierondes gepland in die week. Afgesproken wordt dat gezocht wordt naar een andere datum.

Ter informatie is een memo inzake tips en ideeën voor het werkoverleg meegezonden. De bedoeling is om te kijken hoe wij een nieuwe impuls kunnen geven aan de werkoverleggen. Binnenkort zal dit punt besproken worden in het MT.

Verder is ter informatie het jaarverslag 2011 van de vertrouwenspersonen meegezonden. Ook dit punt zal een keer worden besproken in het MT.

Er stond nog een vraag uit of er in het MT een keer een presentatie gehouden zou worden over connect people. Connect people moet wel een keer een plek krijgen in de interne en externe communicatie. XXXX zal namens het MT vragen aan contact hierover op te nemen met

8. BESPREKEN MET M2's

Onderwerpen zijn kort afgestemd.

9. SLUITING

XXXXX bedankt voor de inbreng en sluit de vergadering.

Aan MT Toeslagen
Van
Datum 24 augustus 2012

In tegenstelling tot het begintijdstip op de agenda (09.30 uur) opent deze MT dag al om 08.55 uur met de complimenten aan de aanwezigen voor het op tijd aanwezig zijn.

start met een korte toelichting op de agenda voor vandaag. De Veranderagenda is daarin leidend. Na een korte terugblik en uitwisseling van gedachten over het afgelopen halfjaar gaat het gesprek verder over de komende periode, tot medio 2013. Om de gewenste veranderingen te realiseren moet er nog veel gebeuren. Dat wordt beschreven in de Veranderagenda. Als de discussie over de inhoud van de Veranderagenda is afgerond gaat het gesprek verder over hoe de Veranderagenda uit te voeren en over de samenwerking in het MT. Dat laatste gaat dan om de samenwerking in brede zin, dus ook over hoe we met elkaar omgaan in de vergadering, hoe we omgaan met het voorbereiden van de vergadering en hoe we in gezamenlijkheid sturen etc.

Terugblik

Terugkijkend op de reorganisatie die in het afgelopen halfjaar veel tijd en aandacht heeft gevraagd van management en van een aantal medewerkers stelt het MT dat het traject redelijk geruisloos is verlopen. Dat komt niet in de laatste plaats op het conto van het bureau dat ons hierin heeft begeleid (Ten Have). Door hen is uiterst gesignaleerd en geadviseerd, nadrukkelijk zonder het zelf over te nemen. Steeds is, wanneer dat nodig was de bal weer bij het MT gelegd. Vanuit het MT is steeds gezorgd voor de verbinding richting M2 en OR. Het MT is hier erg tevreden over.

De termijn waarbinnen bezwaar kan worden gemaakt tegen de definitieve toedeling loopt binnenkort af. wordt gevraagd (door) om het MT een overzicht op te leveren van de ontvangen bezwaren. De verwachting is dat de bezwaren op één hand te tellen zijn. Ook dat is een meetpunt in relatie tot de in de uitvoering betrapte zorgvuldigheid.

Met het afronden van de organisatie (het opleveren van de instelplannen en het daarop verkregen positieve advies van de OR en het uitvoeren van de toedeling) is het nog niet af. Met het nieuwe organisatie-model en het nieuwe besturingsmodel beoogt het MT een echt andere manier van werken te realiseren. Daar gaat het MT nu mee aan de slag. In de Veranderagenda wordt dit beschreven. Afgesproken is dat het door gemaakte concept voor het onderdeel Mens en Organisatie de paraplu is waar de overige uitwerkingen van de blokken uit de bouwstenenplanning onder komen te hangen. Het geheel vormt dan de Veranderagenda.

merkt op dat hij aan heeft gevraagd om in kaart te brengen hoe het werk verdeeld wordt in IM. Dit in verband met de toedeling van een aantal medewerkers van POK aan IM dat zich bezighoudt met het inrichten en beschrijven van het proces.

weet dat er binnen de IM teams een herverdeling heeft plaatsgevonden, maar niet precies het hoe en wat. Het is ook van belang om die herverdeling te bespreken met de OR merkt op.

merkt op dat ook de teams Vraag een herverdeling van het personeel hebben uitgevoerd. Ook hierover zal informatie opleveren (aan) zodat dit met de OR besproken en gedeeld kan worden.

De toekomst

Nu gaat het erom dat ook in het komende traject, waarin de beoogde doelstellingen gerealiseerd moeten worden energie te blijven steken in het zoeken van de verbinding. De intentie om de werkwijze voort te zetten zoals die tot nu is gehanteerd wil zeggen dat M2 en OR nadrukkelijk betrokken gaan worden in de uitvoering van de Veranderagenda.

Een belangrijk onderdeel is de gedragscomponent. Hoe doen we ons werk, hoe werken we samen en hoe stuurt het management. Verantwoordelijkheid is daarin een belangrijk thema. Alle medewerkers dragen de verantwoordelijkheid die bij hun eigen rol hoort. We moeten leren om de verantwoordelijkheid die bij onze rol hoort ook echt te nemen. Voor de manager geldt dat hij/zij verantwoordelijkheid moet nemen, maar ook moet geven. Hierin is het werk leidend.

Opgemerkt is dat voor iedereen duidelijk moet zijn wat leidend is. Is leidend dat we ons werk doen zoals het proces beschreven is, is het de bedoeling dat in in de geest van het proces handelen of is het resultaat dat er uiteindelijk wordt geleverd het belangrijkste.

Het antwoord hierop is dat het gaat om het resultaat. Dat resultaat moet tot stand komen. Het resultaat is belangrijk, maar dat resultaat moet tot stand komen in een proces en dus binnen bepaalde kaders. Met name op het handelen binnen die kaders moet gestuurd worden. Daar moeten we vooral de komende periode scherp blijven. Aan M2 moet steeds duidelijk worden gemaakt waarom we iets doen of juist niet doen.

Ook in het MT zal er voortdurend aandacht moeten zijn voor de samenwerking, vooral daar waar de kwadranten elkaar raken (dat geldt vrijwel voor elk onderwerp dat aan de orde komt). Over die samenwerking wordt na de lunch verder gepraat.

De Veranderagenda:

De Veranderagenda is geen interne agenda, maar zal zich verbreden naar buiten. Dat zal min of meer vanzelf gebeuren als we de het instrument LEAN in onze dagelijkse manier van werken laten landen. Vastgesteld is dat het niet alleen belangrijk is om de medewerkers mee te nemen in de inhoud van de Veranderagenda, maar ook in het waarom. In de veranderagenda wordt opgenomen wat Toeslagen wil bereiken met het nieuwe organisatiemodel en het bijbehorende sturingsmodel. Ingegaan zal worden op het werken binnen de kaders in een proces en wat er bedoeld wordt met integraal management. Belangrijk is dat dat kernachtig wordt verwoord.

In de Veranderagenda moet ook de link gelegd worden met de uitkomsten van de P-monitor. Belangrijk is dat die link zichtbaar is voor management en medewerkers. Zodra de Veranderagenda af is wordt aan

gevraagd om dat te toetsen en ook te beoordelen of de uitkomsten van de P-monitor volledig zijn meegenomen.

In de Veranderagenda wordt ook op hoofdlijnen aandacht geschonken aan het samenbrengen van de productie in de oude sporen en het nieuwe. Hoe dat precies gaat gebeuren is nog niet bekend.

Gedetailleerde uitwerking daarvan vindt plaats in het blok Transitie productie.

Verder is afgesproken dat in de Veranderagenda op hoofdlijnen wordt beschreven wat de belangrijke veranderingen zijn in de verschillende kwadranten. krijgt deze informatie deze week van zijn collega MT leden aangeleverd.

De Veranderagenda wordt geschreven op de verschillende blokken uit de bouwstenenplanning. Om die reden staat Handhaving niet specifiek opgenomen in de Veranderagenda. Wel is het zo dat de bouwstenenplanning alle kwadranten raakt. In de uitvoering van de Veranderagenda is bijv. M1 Handhaving verantwoordelijk voor het oppakken van competentie management in haar kwadrant. Bedrijfsvoering faciliteert daarin door het leveren van een competentiepaspoort.

Leiderschap is een ander belangrijk thema. Vastgesteld is over welke competenties managers moeten beschikken, maar daarmee is nog niet duidelijk welk gedrag er van hen wordt verwacht.

Integraal management is het uitgangspunt. Dat betekent dat je als M2 verantwoordelijk bent voor de medewerkers in jouw team, verantwoordelijk bent voor de resultaten en verantwoordelijk bent voor de kaders (bijv. beschikbare budget) waarbinnen die geleverd moeten worden. Een manager kan zijn/haar werk dus pas goed uitvoeren als er voldoende kennis is over de inhoud van het werk en wanneer hij/zij weet wat de medewerkers kennen en kunnen. Daar moet de komende tijd echt aandacht aan geschonken worden. In de Veranderagenda wordt ingegaan op wat medewerkers van hun leidinggevers mogen verwachten. Afgesproken is dat wat dat precies betekent voor de manier van leidinggeven wordt uitgewerkt in een afzonderlijk document dat bedoeld is voor het management. Ook zal in een afzonderlijk document beschreven worden wat het management van de medewerkers verwacht.

Zichtbaar moet zijn dat beide documenten met elkaar verbonden zijn en bijdragen aan het realiseren van de Veranderagenda.

De Veranderagenda moet op 1 september 2012 beschikbaar zijn. Dat is er nog voldoende ruimte om deze voor commentaar aan te bieden aan de OR en het commentaar van hen te verwerken.

Daarna is het aan elk MT lid om in het eigen kwadrant aan de slag te gaan met de Veranderagenda.

Wat de Bouwstenenplanning betreft is afgesproken dat elk MT lid de verschillende tekstblokken hierin actualiseert waar nodig. De Bouwstenenplanning hoort bij de Veranderagenda en andersom.

Hoe gaat het MT de Veranderagenda uitvoeren? Welke rol heeft B/CKC daarin?

Er is uitvoerig gediscussieerd over het antwoord op deze vragen.

Kort samenvattend heeft het MT vastgesteld dat ieder MT lid zelf verantwoordelijk is voor het realiseren van de Veranderagenda in zijn/haar kwadrant en voor de afstemming met collega's waar dit een ander kwadrant raakt. Overall wordt de uitvoering gemonitord door het MT.

Het MT wil in het monitoren graag ondersteuning van B/CKC a la Ten Have. Dus met name op het juiste moment de juiste signalen, eventueel vergezeld van een advies met bijbehorende scenario's. Het MT is verantwoordelijk voor de uitvoering en de besluiten die daarin genomen moeten worden.

Ook is vastgesteld dat het MT voor het realiseren van de verbinding met M2 de komende periode er graag een beroep wordt gedaan op facilitaire expertise van CKC, bijv. voor management sessies.

Op het vlak van verbinding gaat het niet alleen om de verbinding tussen MT en M2 maar ook om verbinding tussen MT/M2 en medewerkers v.v.

Het MT wil ook op dit terrein zelf de regie houden.

Het MT is verantwoordelijk voor het borgen van de integraliteit in het realiseren van de Veranderagenda. Dat is de komende periode een behoorlijke klus. Facilitaire ondersteuning en een goede monitorrol daarop gaan daarin erg helpen.

[] merkt op dat wanneer je kijkt naar de transitie van de productie en alles waar daarin moet gebeuren er wel zorg is over de beschikbare capaciteit in de organisatie. De regie M2's moeten daarvoor goed in hun rol komen. Aangegeven is wel dat er ook een beroep kan worden gedaan op hulp vanuit het programma als het gaat om transitievraagstukken.

In de transitie van de productie moet het accent liggen op het meenemen van de productieteamleiders. Afgesproken is dat de reguliere besturingslijn wordt gehanteerd in de transitie van de productie. Daarmee wordt bedoeld dat M1 verantwoordelijk is voor de transitie van de productie in het eigen kwadrant. []

[] is verantwoordelijk voor het organiseren van de productietransitie, onder aansturing van []. Hij is dus niet van het realiseren van de transitie. Het blijft heel belangrijk om de regie tl's goed in hun rol te krijgen.

De structuur om de verandering te realiseren hebben we neergezet, nu vooral zaak om ook zelf te gaan doen. Daarin vooral ook de M&M dag(en), die voortaan Managementdag (Mdag) gaan heten, een plek geven en die gerelateerd aan de bouwstenenplanning vooral ook goed in te plannen.

Terugkomend op de inzet van CKC, is vastgesteld dat ondersteuning vooral op het facilitaire vlak zit en dat er behoefte is aan ondersteuning in het monitoren van de uitvoering van de veranderagenda. Wat die ondersteuning precies behelst zal duidelijk worden nadat de monitorrol goed is gedefinieerd. Met name in de eerste fase van het realiseren van de verandering zal ondersteuning nodig zijn is de verwachting.

[] bespreekt met B/CKC de ondersteuningsbehoefte van het MT is afgesproken.

De monitorrol zal vooral gericht zijn op hoe het management in zijn rol acteert en het invullen van leiderschap.

In 2012 staat er een Mdag gepland op 4 oktober. Afgesproken is dat er dit jaar eind november nog een Mdag wordt gepland. **Noot:** op 6 december 2012 staat er nog een Mdag in de planning.

Afbouw uitzendkrachten:

Het afbouwen van uitzendkrachten is al geruime tijd onderwerp van gesprek. Gesignaleerd is dat de druk van buiten toeneemt om daar duidelijkheid over te krijgen.

[] meldt dat zij niet het beeld heeft dat Toeslagen op een afzienbare termijn echt zonder uitzendkrachten kan. Grosso modo denkt zij dat ca. de helft van het huidige aantal uitzendkrachten in Rijswijk nodig blijft. Als die ruimte er echt niet meer is dan zal aangegeven moeten worden wat dat voor effect heeft op onze resultaten. Met andere woorden: dan moet aangegeven worden wat Toeslagen aankan met een bezetting van 630 vaste medewerkers.

Op korte termijn echt aan de slag om te onderzoeken waar nog aan winst is te behalen in de beheersing van het werk en waar mogelijk het werk beperkt kan worden. Dit moet getoetst worden vanuit handavingsperspectief. Het is belangrijk om Handavingsregie echt meenemen in het naar e voorkant brengen van het toezicht, rekeninghoudend met de mogelijkheden die het systeem ons biedt.

Afgesproken is dat [] checkt wat er inmiddels al ligt in het kader van het voorbereiden van de meerjarenclaim. Op grond van de gevoerde discussie is het zaak om in het kader daarvan een aantal mogelijke scenario's uit te werken met alle betrokkenen.

[] neemt hierin het voortouw om iedereen aan tafel te krijgen. **Noot:** afspraak staat gepland op vrijdag 24 augustus a.s.

Concernarchitectuur

In het kader van de concernarchitectuur vindt momenteel een uitwerking plaats van de specialisaties van de verschillende Belastingdienstonderdelen [] heeft hierover vanmiddag een gesprek met [].

[] vraagt aandacht voor de aanpassingen (groen gemarkeerd).

Het MT stemt in met deze aanpassingen. Hoofddijn is dat B/Toeslagen verantwoordelijk is voor een juiste, tijdige en rechtmatige toekenning van toeslagen. Als het gaat om bijv. het massale deel, dat door B/CA wordt uitgevoerd, dan is de B/CA verantwoordelijk voor de uitvoering van het massale proces. Gaat er in die uitvoering iets niet goed dan wordt B/Toeslagen daarop aangesproken als het gevolg daarvan is dat de burger niet tijdig wordt uitbetaald of een onjuist bedrag ontvangt.

Het mt stemt in met de groene tekstblokken.

LEAN:

Het MT is tevreden over de vervolgaanpak die McKinsey heeft uitgeschreven. In dat plan komt duidelijk naar voren dat het MT verantwoordelijk is en dat het de bedoeling is dat LEAN verankerd wordt in de manier waarop er leiding wordt gegeven.

Over de vervolgaanpak voert [] binnenkort een gesprek met het Programmabureau waarin [] voor LEAN zitting hebben. Het Programmabureau wil graag weten of de Toeslagenaanpak herbruikbaar is binnen de dienst op het moment dat de inzet van McKinsey eindigt. Ook over het financieren van LEAN moet gesproken worden. Het is de bedoeling dat financiering plaatsvindt uit de investeringsagenda.

Het MT heeft na enige discussie vastgesteld dat er gestart gaat worden met vier teams. Het is niet noodzakelijk om rekening te houden met een interne keten. LEAN wordt nl. verankerd in de manier van leidinggeven. Daarom hoeft er ook geen rekening te worden gehouden met de keuze over de transitie van de productie e.d. of mogelijke interne verschuivingen in teams.

Gestart wordt met een sessie voor alle leidinggevendenden waarin uitleg wordt gegeven over LEAN en over hoe we binnen Toeslagen met LEAN om willen gaan (wat betekent het voor de manier van leidinggeven). Daarvoor wordt de Veld (=uitvoering) en Forum (=de theorie/deskundigheid/) manier gebruikt. Het uitdragen van de systematiek bij alle leidinggevendenden moet goed geborgd worden, ook na afronding van het eerste deel.

[] meldt dat er bij IM binnenkort een tijdelijke TL start die de LEAN methodiek goed kent.

Voor Toeslagen geldt dat de methodiek echt verankerd moet worden in de manier van leidinggeven.

Gestart wordt met een team Vraag [] een team Uitval/Uitworp [] een team Bezwaar ([] en het team Beroepen []). Daarmee is LEAN ook in het MT verankerd, immers alle MT leden zullen actief betrokken zijn.

Met de hierboven TL's wordt zo snel mogelijk gesproken door hun M1.

Bij de start moet iedereen zoveel mogelijk worden meegenomen.

Bedrijfsvoering - HRM

Op het HRM terrein moet veel gebeuren. Zo moet dit jaar iedere medewerker beoordeeld worden.

Bedrijfsvoering zorgt ervoor dat iedere M2 zijn/haar planning voor het voeren van gesprekken inlegt en dat de betrokken M1 deze planning krijgt met als doel dat er op de realisatie van die planning gestuurd wordt. M2's die nog geen planning hebben ingelegd worden binnenkort gerappelleerd door Bedrijfsvoering.

De SAP structuur zal in september zijn aangepast aan de nieuwe organisatie. Feit blijft dat P-direct problemen blijft opleveren als het gaat om het leveren van personele BI. Voor Bedrijfsvoering HRM is het zaak om te zorgen dat deze BI toch juist en tijdig beschikbaar komt.

Ook op het gebied van ziekteverzuim moet er veel gebeuren en ga zo maar door

[] meldt dat hij graag met een vertegenwoordiging van M2 en de OR periodiek in gesprek gaat over dergelijke ontwikkelingen. Welke behoefte is er, wat kan Bedrijfsvoering bieden. De reguliere besturingslijn blijft uiteraard intact.

Benadrukt is dat ook geborgd moet worden dat integraal management het uitgangspunt blijft. Uitvoering in de lijn is een verantwoordelijkheid van de M1.

Afgesproken is dat [] vooralsnog een tijdelijk overleg HRM inricht. Begin 2013 wordt dit overleg geëvalueerd.

[] benadert de nieuwe TL IM, [] om zitting te nemen in dit overleg.

Competentiepaspoort:

Het MT is van mening dat de doelstelling om dit paspoort als basis te laten fungeren voor het opleidingsplan erg ambitieus is.

[] stelt dat het competentiepaspoort bijdraagt aan het zicht krijgen en houden op wat medewerkers kennen en kunnen en willen. Het competentiepaspoort moet meegenomen worden in het beoordelingsgesprek. Aansluiting tussen beoordelingsformulier en competentiepaspoort moet zichtbaar zijn. Het paspoort is eigendom van de medewerker en de medewerker moet ervoor zorgen dat dit wordt onderhouden.

De competenties die nu zijn opgenomen in het paspoort sluiten niet aan bij de inmiddels vastgestelde competentieprofielen.

[] zorgt ervoor dat het paspoort wordt aangepast in de zin van opnemen juiste competenties en zorgen voor aansluiting op het beoordelingsformulier.

Het aangepaste paspoort komt vervolgens terug in het MT voor vaststelling en het bespreken van de vervolgaanpak..

Samenwerking in het MT:

Uitgangspunt is dat verantwoordelijkheid helder belegd is en daar ligt waar hij hoort (ieder heeft het recht zijn eigen problemen op te lossen).

In die context is ieder MT lid eigenaar van zijn eigen deel van de MT agenda. Dat wil zeggen ook verantwoordelijk voor het zorgen van tijdige aanbieding van goed afgestemde relevante stukken.

We zijn allemaal bezig om daar invulling aan te geven. Dat gaat steeds beter.

Afgesproken is dat daar in de vergadering aandacht aan geschonken gaat worden in de zin van het regelmatig evalueren van de ervaringen.

Als het gaat om het in de rol komen van regie M2 op dit vlak dan is duidelijk merkbaar dat dit lastig is voor hen, omdat je je niet kunt beperken tot alleen het eigen perspectief.

Daar moet ook aandacht aan geschonken worden. Dat past overigens in de manier waarop we ondersteund willen worden door B/CKC.

Op 29 augustus a.s. is er een sessie voor M1 en regie M2 om het juist over dit onderwerp te hebben.

Arja legt voor wat haar ideeën zijn over het programma voor de 29^e. Zij gaat hier deze week mee verder, mede op basis van de informatie die zij van de regie M2 krijgt. Ook zal uit het regie M2 overleg iemand worden aangewezen waarmee verdere afstemming plaats kan vinden. Vanuit het MT vindt afstemming plaats met degene die tijd heeft in de agenda.

De sessie met M2 staat in het teken van samenwerking en sturing. Doel is het verduidelijken van de rollen en bijbehorende verantwoordelijkheden. Dat wordt opgepakt aan de hand van enkele casussen.

Vergaderoutine

In onderling overleg is besloten om de vergadertijd niet te wijzigen. Verder is afgesproken dat de MT leden ook de actielijst krijgen toegestuurd bij de agenda. De actielijst is bedoeld ter ondersteuning aan de MT leden om zicht te houden op de gemaakte afspraken over uit te voeren acties. Voortgang wordt door hen gemeld aan []. De actielijst wordt niet besproken in de vergadering.

Om de voorbereiding en het vergaderen zelf zo efficiënt en zorgvuldig mogelijk te doen wordt het aanbiedingsformulier voor vergaderstukken aangepast. De aanbieder van het stuk zorgt ervoor dat het aanbiedingsformulier wordt ingevuld.

Eerder is afgesproken dat het belangrijk is om elkaar feedback te geven. In het gesprek hierover is gebleken dat dat onvoldoende gebeurt in het MT zelf. Daarbuiten is het heel natuurlijk, maar in de vergadering niet.

Hier zal aandacht aan geschonken worden door alle MT leden.

[] merkt op dat zij vindt dat het MT in een volgende vakantieperiode elkaar beter kan informeren over wat er zoal is gebeurd. Daar zal binnenkort aandacht aan geschonken worden op het moment dat bijv. de herfstvakantie voor de deur staat.

Ook is gezamenlijk geconcludeerd dat het belangrijk is om elkaar te informeren over voorbereiding en inhoud van o.a. externe overleggen. Dat is nodig om gezamenlijk toeslagen eenduidig uit te dragen.

Beoordelen MT leden:

[] beoordeelt de MT leden. Hij gaat er vanuit dat een MT lid zijn/haar collega's als informant voor de beoordeling gebruikt en actief input vraagt voor de zelfbeoordeling.

[] vindt dat het ook belangrijk is om individuele toekomstplannen met elkaar te delen en waar nodig te bespreken.

Zo heeft [] bijv. aangegeven dat hij na DTN wel iets anders wil gaan doen. Concrete plannen heeft hij nog niet.

Ook voor [] geldt dat zij een volgende stap in haar loopbaan zou kunnen zetten. Op dit moment nog onvoldoende beeld van haar eigen wens als het gaat om waar dat zou kunnen zijn.

Eindevaluatie slechte schatters:

De eindevaluatie is door het MT vastgesteld. Het rapport kan daarmee aan WWI toegestuurd worden.

Financiële verantwoording DTN:

De financiële verantwoording DTN moet goed vormgegeven worden. Als het uitgangspunt wordt gehanteerd dat de verantwoordelijkheid daar ligt waar hij conform het proces hoort dan zou dat ingevuld moeten worden in Bedrijfsvoering. Echter gezien het feit dat het programmadeel echt apart van regulier Toeslagen moet worden gehouden in de administratie en verantwoording vraag [] of [] dit voor haar rekening wil nemen. Praktisch verwacht hij dat het werk betrekkelijk meevalt, omdat claims voor 2013 e.d. al zijn ingelegd.

Ook omdat bij Bedrijfsvoering het vormgeving van de EI richting departementen een grote en belangrijke klus is. Dat kan [] dan voor zijn rekening nemen. Ook het financiële stuk daar aan toevoegen is echt teveel is het beeld van [].

[] geeft aan dat zij hierover met [] om tafel gaat. Zij komt hierop terug bij [].

Vacature M2 Bedrijfsvoering

In deze vacature wordt het accent op HRM gelegd is de afspraak.

Na beoordeling van de tekst is door het MT is de algemene mening dat de tekst daarop aangescherpt moet worden.

[] heeft tekstuele op- en aanmerkingen en adviezen meegenomen. Hij bespreekt dit met []. Zij heeft nl. de concept tekst opgesteld.

Sluiting

Aan het eind van de dag is gezamenlijk geconcludeerd dat er veel is gedaan in een aangename en open sfeer.

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 28 augustus 2012

1. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 14 augustus 2012 en verslag MT dag 21 augustus

Het MT verslag van 14 augustus 2012 wordt ongewijzigd vastgesteld. Naar aanleiding van punt 6.1

(Lean) meldt XXXXX dat hij woensdag a.s. een afspraak heeft met

om de aanpak Lean te bespreken.

Verslag MT-dag 21 augustus.

Allereerst de complimenten van de MT leden aan XXXX voor het uitgebreide verslag. Het verslag zal op een enkel punt worden aangepast. Opgemerkt wordt nog dat de verslagen van de MT-dagen alleen voor het MT zijn.

3. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN

2.1 De veranderagenda

XXXX heeft naar aanleiding van de bespreking tijdens de MT dag de veranderagenda aangepast.

Deze versie wordt doorgesproken. XXXXX en XXXXX moeten nog een stukje tekst aanvullen. XXXX zal naar aanleiding van deze bespreking de veranderagenda nog aanpassen en dan kan deze naar de OR. In de communicatieronde is de veranderagenda onderwerp van gesprek. Van belang is dat dit goed wordt voorbereid.

De bouwstenenplanning zal worden aangepast en volgende week terug komen in het MT.

Naar aanleiding van deze stukken merkt XXXXX op dat nog steeds gesproken wordt over NTS. Met ingang van 1 juli 2012 is het programma NTS afgerond. Vanaf 1 juli is het programma DTN (Definitief Toekennen Nieuw) gestart. Vanaf die datum spreken we over het Toeslagen Verstrekkingen Systeem (TVS).

a. het competentiepaspoort

Het competentiepaspoort is een hulpmiddel om structureel en gestructureerd gebruik te maken van personeels- en loopbaanontwikkeling. In het competentiepaspoort worden competenties en ontwikkelafspraken vastgelegd. Daardoor is het onder andere mogelijk een opleidingsplan op te stellen. De voortgang wordt bewaakt door het competentiepaspoort steeds onderwerp van gesprek te laten zijn bij de voortgangsgesprekken. Het bijgevoegde formulier zal nog op een enkel punt worden aangepast. Er zal een blokje vrije ruimte worden opgenomen, zodat het paspoort ook geschikt wordt voor gebruik in de kwadranten. Daarna zal hiermee gestart worden. Er zal wel een evaluatie plaatsvinden of het competentiepaspoort voldoet aan de verwachtingen.

2.2 Afronding definitieve toedeling – bezwaren

XXXX zal het lijstje met namen van degenen die bezwaar hebben gemaakt doormailen aan de MT leden.

3. HANDHAVING

3.1 visie op terugvordering

Op 20 juli jl is een eerste bijeenkomst geweest over besturing terugvorderen Toeslagen. Op 7 september a.s. is er met het hele MT een vervolgsessie gepland. Ook de Belastingdienst/Oost zal aanschuiven bij dit overleg. Het is van belang dat we dan positie bepalen. Er is een notitie voor dit overleg aan het opstellen. Deze notitie zal volgende week in het MT besproken worden.

4. PRODUCTIE

4.1 Basisregistratie (vervolg aansluiten op)

De aansluiting op basisregistraties is voor B/T van groot belang. Deelname aan de project board BRS is wenselijk met het oog op de realisatie van de aansluiting op Registratie Niet Ingezetenen. Uitgezonderd zal worden wanneer deze projectboard plaatsvindt. Vanuit de verantwoordelijkheid voor handhavingsregie ligt dit bij XXXXX.

Aan IM is een impuls aangeboden om te onderzoeken of en op welke wijze de aansluiting op de BAG (Basisregistratie adressen en gebouwen) op een zo kort mogelijke termijn te realiseren.

Het MT stemt in met de twee kernpunten uit het voorgelegde memo.

5 INFORMATIEMANAGEMENT

Dit agendapunt is niet aan de orde geweest

6. BEDRIJFSVOERING

6.1 Risicoparagraaf behorend bij de 2^e viermaandsrapportage 2012 incl een voorstel over de totstandkoming en bespreking van volgende risicologs en rapportages.

In aanwezigheid van [] worden de risicoparagraaf doorgesproken. Eerder is al een concept versie gezonden aan DGBel en afgesproken is dat uiterlijk morgen een definitieve versie toegezonden wordt.

Alle risico's worden doorgenomen. [] zullen de risicoparagraaf aanpassen naar aanleiding van de bespreking en aan het eind van de dag een nieuwe versie rondsturen aan XXXX en XXXX. Na hun goedkeuring zal de risicoparagraaf aan DGBel verzonden worden.

6.2 Decentralisatie budgetten

In dit memo worden voorstellen gedaan voor de verdeling van de budgetten voor leidinggevendenden. Opgemerkt wordt dat ieder team een eigen budget moet krijgen. Verder wordt in het memo nog gesproken over CMT-uitgaven, dat moet worden aangepast. Het beleid bijzonder belonen is al eerder in het MT vastgesteld. Binnenkort zal dit traject weer gaan lopen. XXXX zal P&O vragen over het tijdspad te communiceren.

6.3 Functiegebouw Rijk n.a.v. presentatie d.d. 23 augustus jl.

Deze presentatie is ter informatie bijgevoegd. Vanuit Bedrijfsvoering zal een plan van aanpak opgesteld worden wat het functiegebouw Rijk voor ons qua acties betekent.

6.4 Aanpassingen in BI-beleidsdepartementen

Opgemerkt wordt dat de wetswijzigingen meelopen in de programmalijn. De informatieverstrekking aan de beleidsdepartementen is vastgelegd in raam- en beheer convenanten. Die zijn nog uit de periode van de start van B/T. De convenanten moeten worden aangepast en bovendien moet de bestuurlijke informatie verstrekking goed op orde worden gebracht. Bedrijfsvoering wordt gevraagd dit punt met urgentie op te pakken.

7. MEDEDELINGEN

7.1 Terugkoppeling MT Belastingdienst 27 augustus jl.

XXXXX heeft schriftelijk terugkoppeling gedaan uit het MT Belastingdienst.

7.2 Terugkoppeling OPF d.d. 27 augustus jl.

Bij de bespreking van dit agendapunt had XXXX de vergadering al verlaten.

7.3 Inrichten van een APK (Adviescollege Personeel Kwaliteit) team Toeslagen

XXXXX stelt voor om niet mee te gaan met het inrichten van een APK team bij Toeslagen. Het primaat ligt bij sturing in de lijn. Het MT stemt hiermee in.

7.4 Mediation en Conflictdeskundigheid

De vraag is gesteld of wij vanuit Toeslagen naar een conferentie mediation en conflictdeskundigheid willen. Het gaat dan om mediation in de klantbehandeling. Afgesproken wordt dat XXXX dit met XXXX bespreekt hoe dit eventueel verder uitgewerkt kan worden.

7.5 Toeslagen deelname aan themadag Internationale Invordering

Er is een uitnodiging gekomen voor een themadag Internationale Invordering op 4 oktober. Het MT is hiervoor uitgenodigd. [] staat ook op de lijst van genodigden. Hij zal Toeslagen vertegenwoordigen.

7.6 Crisismanagement afstemming in het kader van plannen van een training

Dit agendapunt wordt in verband met de afwezigheid van XXXX bij dit punt verschoven naar volgende week.

7.7 Vakantieplanning

XXXXX wil graag de vakantie van het MT voor de komende tijd bespreken. Ook wil hij graag voor het eind van het jaar de planning hebben voor de volgende zomervakantie. Een ieder wordt verzocht zo snel mogelijk de planning aan te leveren bij XXXX of []

7.8 Terugkoppeling overleg inzake bepalen productie omvang en bijbehorende capaciteit van 24 augustus jl.

Afgelopen vrijdag is een goede sessie geweest. Er zijn een aantal scenario's doorgesproken.
 is druk aan het rekenen en zal de resultaten met de regie teamleiders bespreken.
Volgende week zal een stuk geagendeerd worden voor het MT.

7.9 Overige

XXXXX meldt dat hij vorige week bij de projectboard business en ETM invordering geweest. De vraag is gesteld of Toeslagen als een van de eerste overgezet kan worden op ETM. XXXXX heeft aangegeven dat dit niet voor 2015 kan en dat het MT Toeslagen hier een beslissing over moet nemen. XXXXX merkt op dat hij nog uitgenodigd zou worden voor de Programboard ETM. Tot op heden is dat niet gebeurd. XXXXX zal nagaan hoe dit zit.

8. BESPREKEN MET M2's

Onderwerpen zijn kort afgestemd.

9. SLUITING

XXXXX bedankt voor de inbreng en sluit de vergadering.

Verslag M-dag verslag (uitgebreid)

Aan Management Toeslagen (MT en teamleiders)

Van

Kenmerk

Kopieën aan
OR

Opening/mededelingen:

opent de dag en verwelkomt ieder en in het bijzonder . Zij gaat als MT-lid het komende jaar aan de slag met Terugvordering. Bij de M-dag staat leiderschapsontwikkeling centraal zowel voor werk en mens. Eén van de pijlers in de Veranderagenda. Nu staan we ook stil bij ziekteverzuim. Dit gaan we niet geïsoleerd oppakken maar er zit een gedachte achter, wat we belangrijk vinden. We geven medewerkers verantwoordelijkheid, maar spreken medewerkers ook aan. Nu verzuim onder de 9%. Meer resultaat is wel gewenst er wordt al hard aan gewerkt. De blik van buiten zal ons straks inspireren. Reality verhalen werken meestal wel. In de middag Continu verbeteren, waar staan we nu bij de huidige teams die in het traject zitten.

staat stil bij de actualiteiten. Toeslagen is prominent in het nieuws. Doelt op uitzending Brandpunt waar Weekers het heeft over Bulgaren en Toeslagen. Maar ook in de landelijke pers. schets beeld, dat er gister aanhoudingen geweest zijn. Vandaag heeft stas Weekers vragenruimte in de Tweede Kamer. steunt stas bij voorbereidingen. Toeslagen moet wel in eigen rol blijven in overleg met Peter Veld. Bal moet bij politiek blijven betreft fraude. We doen wat we kunnen bij Toeslagen. Weekers wil politiek debat. noemt ook dossier terugwerkende kracht KOT, gaat om kleine groep wel serieus dossier. Zo zie je hoe kwetsbaar het systeem is. Belangrijk is om zelf rust te houden. Maar wel transparant zijn in wat we doen. Nu lastig i.v.m. politiek (vragenruimte) Peter Veld nu kort gereageerd op Beeldkrant.

vraag aan de groep of het onderwerp leeft.

Ja er wordt wel over de fraude kant gesproken. geeft aan er al over gesproken te hebben met de medewerkers tijdens een zeepkist sessie.

Als organisatie moeten we het niet te veel persoonlijk aantrekken, bij fraude loop je vaak achteraan. zegt dat het hem wel pijn doet. Maar ik heb vertrouwen in jullie en we zijn met de goede dingen bezig. Dat ook graag delen met de medewerkers. Uit onze kracht handelen en vasthouden! We zijn op de goede weg.

wel belangrijk om te communiceren en medewerkers (intern) mee te nemen.

toch voorzichtig mee om gaan. Over inhoud dossier.

veel fraude aan voorkant. Ja, we moeten communiceren. In MT-BD overleg ook aangegeven dat pilot dienstverlenend toezicht er aan komt, we zijn er zeker al mee bezig ook samenwerken met andere controlerende partijen. Zoals FIOD.

voor vragenruimte komt nog persbericht uit van FIOD.

wel communiceren niet te veel gelaagdheid creëren wel juiste signaal geven. Inhoud minder belangrijk.

Zaak ligt wel op straat.

lijkt net of we niet in control zijn, beeldvorming. Laks zijn.

- ☐ geeft aan. Nodig ons ook uit voor je teams. Wel zo handig om persoonlijk toelichting te geven. Wel deze week en hetzelfde verhaal vertellen (ACTIE?)
- ☐ wel eenduidig. Klein comité

Terugblik Sociaal Raadslieden

☐ geeft terugblik over bezoek soc. raadslieden. Twee weken geleden bezocht met ☐ ☐. Zij gaven terug dat zij de bijeenkomst als positief ervaren. Nu is lijst met contacten opgesteld. Wij kunnen gebruik maken van hun nieuwsbrief. Oproep: zijn er zaken die spelen voor die doelgroep dan via ☐ om hen te bereiken. Servicepunt willen ze worden, maar dat houden ze in eerste instantie achter de hand. Zelfredzaamheid eerst stimuleren. Accountmanagers zijn nu in contact met deze organisatie. Op operationeel en op koepelniveau zijn we ook met hen in gesprek. Balies blauw nu ook aangesloten dus ook met blauw in gesprek. Bij campagnes soc raadslieden betrekken acties komen geeft meestal aanloop. In juni haakt ☐ aan dan gaat het over Terugvordering. ☐ vraagt: Hoe gaan de contacten met de ombudsman? samen optrekken? ☐ Nee komen eerst bij ons en dan naar ombudsman. De lijn is nu ingericht, zegt ☐. ☐ leveren ze knelpunten aan? Nee niet echt. ☐ wel blijven vragen. Is al 80 procent in de oplossing. ☐ compliment aan ☐ en team over deze actie. Open staat voor buitenwereld. Geeft beter beeld wat we ook kunnen.

Blik van buiten naar binnen (verzuim)

- ☐ Wat doet t met de rest van je team? Door te delen met je team hebben overige medewerkers wel dat er wel aandacht voor de zieken is en er wat aan gedaan wordt.
- ☐ Wat zijn je succesfactoren geweest. Je aandacht mag niet verslappen. Afspraken nakomen en in agenda zetten. Actie ondernemen als iemand dat aangeeft.
- Valt op dat hogere schalen minder ziek zijn. Blijf ook dicht bij inhoud en zie wat iemand kan doen. Houdt voor ogen je bent met klanten bezig. Consequent blijven in acties.

Uitzendkrachten worden aangehaald. Het besef is daar wel degelijk, Als ze niet komen worden ze niet betaald, zegt ☐ Dat doet ook wat met vaste medewerkers. Zij worden positief meegezogen.

- ☐ Valt op dat verzuim en loopbaan trajecten samen gaan hoe kan je dat eerder oppakken? Preventief bezig zijn. Doorvragen in het gesprek. En dan met bedrijfsarts in gesprek.
- ☐: Onderling afstemming met MT collega's? Ja eerst wel in traject meer nu management rol minder. Moet wel continu onder de aandacht, contacten met mobiliteitscentrum werken ook. Hoe samenwerking met p&o? Wel ondersteuning, maar teamleiders blijven verantwoordelijke. Vast op werkoverleg bepreken. Het blijft maatwerk. De basis blijft pva etc.

Vooraf er samen willen uitkomen.

Subgroepen inzicht opgedaan uit dit verhaal? Effecten en consequenties, vervolgtraject, Wat betekent dit voor mijn team en mijn team? Welke vervolgtacties ga ik uitzetten. Wat heb ik nodig? Wat uit teamsessies komt.

Flappen met highlights uitwerken met opvallende zaken.

(zie flafoto's [])

[] groep [] meest opvallende zaken. In gesprek met bedrijfs arts vooraf. [] route UWV en mobiliteit bij elkaar wel eens, dat nog eens uitwerken (ACTIE?)

[] groep []

Afspraak is afspraak, consequent intensieve aanpak met dosis gezond verstand. Dossier vorming. BMW aanhaken.

Vertrouwen Complimenten, openheid en transparant vertrouwen. Maatwerk. Begrip tonen, belangstelling en faciliteer daarin bloemetje kaartje, doorbreek laagcultuur, maak bespreekbaar doelen uitleggen.

[] groep []

Over IM gesproken. Verzuim bij IM niet hoog.

Hoe werk je onderling met elkaar samen. Veel werk bij IM, veel afwezig bij ketenpartners Nog eens bekeken worden (ACTIE?). Verzuim kost tijd. Verbazing bij []. Wellicht anders inrichten zegt []

[] groep [] herkenbaar!

[] sluit ochtend af. Rode draad. Wat is onze rol? Aandacht en afspraken nakomen. Rollen belangrijk bedrijfsarts Bedrijfsvoering etc.

Symbol

[] presenteerde 2 symbolen, nl. wekker met Disney figuren en toverstaf (met lampje ;-). Afspraak is afspraak herkenbaarheid, voorspelbaarheid. Haalt ze leiderschap methode uit en geeft inspiratie. Toverstafje, creëer magie. Eyeopener is dat mensen vaak blij zijn met kleine dingen. Kleine dingen die het doen, maak persoonlijk het verschil. Meer weten vraag gerust. Lees ook even voorstellen ToeslagenWeb. Terugvordering op kaart zetten is nu haar doel. Ze noemt het een paarse proces. Door rood en blauwe samenwerking.

Continu verbeteren

De huidige teamleiders nemen de overige teamleider mee in proces waar staan we nu en stel vragen. Ervaringen delen, acties,

[] houden presentatie (Bij belangstelling opvragen bij de heren). Feyenoord Rotterdam in relatie tot CV werd geschetst stadion, team etc. Teamwork en afstemming opdracht was een wasknijper toren bouwen. Geen kaders gewoon gedaan, dus chaos. Navraag doen opdracht duidelijk. Samenwerken dus. Verbetereteams ingeregeld om acties op te pakken, zoals bijzondere berekening, klantreacties. Dat maakt wel verschil. Inventariseren en analyseren. Hoe pak je het aan? Komende 4 weken implementeren. Veel betrokkenheid vanuit team en gedreven medewerkers Heel enthousiast. []; Al resultaat? Voorraad bezwaar minder en onder controle. Ook team [] robos op orde en breder ingezet om te verbeteren. Als teamleider ben je er wel druk mee een heel traject. Weekstart wordt gewaardeerd in het team. Kleine stapjes. [] in team, waar worden we voor opgesteld, A3 transparant op kamer wat met medewerker doet, ook over productiecijfers hebben. Opleidingen onder de aandacht TVS die hothor doen en dan de KOT. Wel cursus op maat is gewenst (ACTIE?). Cees pluspunt met CV is ook netwerken. [] voegt toe ook ontwikkeling medewerker vanuit werk belangrijk.

[] praat met groep.

Vijfde team, nl MT volgende keer aan bod, stel hen gerust vragen naar

[] geeft aan dat CV maatwerk blijft, maar er een vervolg komt per 1 juni met 4 nieuwe teams.

Namelijk:

- Team Productieregie ()
- Team Uitval/uitworp ()
- Team bezwaar ()
- Team Vraag ()

Veel teams hebben nu al raakvlakken en dat sluit goed aan. De huidige teamleiders zullen de nieuwe teamleiders helpen (buddy) bij eventuele vragen/aanpak.

Slot

vraagt aan de groep naar de inzichten van deze dag.
 oproep Keten ziekteverzuim beter betrekken ook bedrijfsarts en bmv onder de aandacht.
 je kijkt altijd even naar jezelf, positie bepalend, persoonlijke benadering en aandacht.
 Met zakelijkheid die er mag zijn.
 vrouw vanmorgen vond ik inspirerend. Manier van aanpak spreekt aan. Hoop dat van haar in deze groep te krijgen. Kwetsbaar en toch zakelijk opstellen.
 Mooi verhaal vanmorgen. Consequent handelen en ook als groep daar aan houden.
 Vanmiddag traject CV leuk te horen waar we nu staan, enthousiasme is aanstekelijk. Goed te horen welke stappen en hoe medewerkers erop reageren. Manier van Mobilee past goed bij Toeslagen. Kijk uit naar volgende stappen.
 is druk met voorbereidingen vragenuurtje en zal wel in de pers komen. Aan het eind van de middag meer communicatie. Dank voorbereidingsgroep en de begeleiding.

Aan

MT B/T

Van

Kopieën aan -

Aanwezig

Agendapunten

0. Opening en vaststellen agenda
1. Vaststellen verslag mt overleg 28 augustus 2012
2. Veranderagenda b/toeslagen
 - 2.1. *Veranderagenda – definitief*
 - 2.2. *Bouwstenenplanning - definitief*
 - 2.3. *Terugkoppeling gesprek met Programmabureau over LEAN*
3. Handhaving
 - 3.1. *Terugvorderen Toeslagen*
4. Productie
 - 4.1. *Hoe de productie te agenderen*
5. Informatiemanagement
6. Bedrijfsvoering
 - 6.1. *Stuurcontract 2013 en actualisatie MLTP (overzicht aanpassingen)*
 - 6.2. *Financiële claim voor de periode 2013-2017*
 - 6.3. *Huisvesting team Klachten*
 - 6.4. *Concept viermaandsrapportage*
7. Mededelingen en afstempunten
 - 7.1. *Crisismanagement afstemming in het kader van het plannen van een training*
 - 7.2. *Bijzonder belonen*
 - 7.3. *Programma MT dag 11 september 2012*
 - 7.4. *Organisatielidmaatschap NGSZ*
 - 7.5. *Waardemanagement*
8. Bespreken met M2's
 - 8.1. *Bijzonder belonen*
 - 8.2. *Decentralisatie budgetten*
9. Sluiting

Verslag

0. Opening en vaststellen agenda

- De bespreking van de concept viermaandsrapportage wordt aan de agenda toegevoegd onder 6.4.
- Het MT wil de vergaderstukken in het vervolg graag in een zipfile en als één doorlopend pdf-document ontvangen.

1. Vaststellen verslag mt overleg 28 augustus 2012

Het concept verslag wordt besproken. Enkele aanpassingen worden verwerkt in het verslag. Het verslag wordt vastgesteld.

2. Veranderagenda B/Toeslagen

Veranderagenda – definitief

- 2.1. B/T wil van 'buiten naar binnen kijken'. Daarom hebben de missie en visie van B/T een prominente plaats gekregen in het memo. In de communicatieronde zal hiermee begonnen worden. Het memo wordt vastgesteld.

Bouwstenenplanning – definitief

- 2.2. De bedoeling van de bouwstenenplanning is de samenhang van de veranderingen inzichtelijk te maken, en deze samenhang te kunnen managen. Om die reden beschrijft de bouwstenenplanning de hoofdlijn en zijn nuances niet beschreven.

De bouwstenenplanning wordt vastgesteld.

Het MT neemt zich voor iedere maand de bouwstenenplanning terug te laten komen in de vergadering en mede aan de hand daarvan de voortgang en validiteit van de vervolgstappen te monitoren.

Het MT zal de veranderagenda bespreken met de OR. Voor de start van de communicatieronde bespreken de MT-leden de veranderagenda met de teamleiders. Het MT wil de communicatieronde doen met gebruikmaking van gezamenlijke spreekteksten en basisplaten. XXXX zorgt ervoor dat er voor het MT van 11 september een opzet beschikbaar is.

Inhoudelijke opmerkingen bij de bouwstenenplanning:

- In de planning is opgenomen dat alle medewerkers op 1 juli 2013 opgeleid zijn en ingezet worden voor NTS. Er zullen echter ook nog medewerkers nodig zijn voor de oude sporen. Wat dit betekent voor opleiding en inzet zal nog uitgewerkt worden.
- Volgens de planning is de transitie van DTN naar IM-Toeslagen afgerond op 1 juli 2013. Inmiddels ontstaat het beeld dat dit niet op de genoemde datum niet volledig gerealiseerd zal zijn.

Competentiepaspoort

In de bouwstenenplanning is ook opgenomen dat het competentiepaspoort uiterlijk op 1 januari 2013 ingevuld is. Overwegingen hierbij:

- De medewerkers van B/T zijn het belangrijkste kapitaal van ons bedrijfsonderdeel. Vastgesteld is dat de sturing op alle lagen binnen B/T zich richt op ontwikkeling van medewerkers en op de voortdurende verbetering van het werk.
- Het competentiepaspoort is één van de middelen die het MT B/T kaderstellend gekozen heeft om de ontwikkeling van medewerkers te ondersteunen. Het competentiepaspoort staat niet los van andere aandachtspunten, zoals aandacht voor ziekteverzuim, ontwikkelingsmogelijkheden voor medewerkers en beoordelingen. Het maakt deel uit van het totale pakket dat valt onder de noemer 'leiderschap'.
- De ingevulde competentiepaspoorten worden niet centraal verzameld. Het MT verwacht dat de competentiepaspoorten worden ingevuld en bijgehouden, en zal hier richting teamleiders op sturen.

- Het opleidingsplan 2013 dat B/T in november oplevert, zal mede gebaseerd zijn op de deel-opleidingsplannen van de teamleiders. De teamleiders baseren hun deel-opleidingsplannen mede op de competentiepaspoorten. Medewerkers hebben er belang bij dat zijn hun competentiepaspoort op tijd invullen.

Begin 2013 zullen de ervaringen met het competentiepaspoort gedeeld worden tussen MT en teamleiders.

Het MT wil de teamleiders coachen en begeleiden in het evenwichtig verdelen van aandacht aan ontwikkeling van medewerkers enerzijds en inhoud van het werk anderzijds. Dit is onderwerp voor het MT van 4 oktober.

- 2.3. *Terugkoppeling gesprek met Programmabureau over LEAN*
XXXXX heeft het programmabureau bijgepraat over de breedte van de verandering bij B/T en de manier waarop Lean daarin past. Het programmabureau zal Lean bij B/T met veel belangstelling blijven volgen.

3. Handhaving

- 3.1. *Terugvorderen Toeslagen:*

a. Terugkoppeling gesprek Nationale Ombudsman

Er is bij de belastingregio's grote achterstand ontstaan bij het afhandelen van verzoeken om betalingsregelingen en andere werkzaamheden voor de terugvordering van toeslagen. De NO heeft aangegeven dat op een termijn van uiterlijk 6 weken duidelijk moet zijn hoe dit opgelost wordt. Uiterlijk eind september wil B/T weten hoe de achterstanden ingelopen worden. Op vrijdag 7 september (eind van de ochtend) zal B/T hierover met B/Oost spreken. B/T zal een bijeenkomst organiseren met Belastingdienst/Oost en de NO om het hele proces rond klachten door te lopen.

b. Incassoketen Toeslagen (concept memo) ter voorbereiding 7 september a.s.

Het MT constateert dat het memo op twee sporen zit, namelijk de eigen werkzaamheden van B/T en de afstemming met andere bedrijfsonderdelen over de te volgen lijn. Door de regieteamleiders is daarnaast een beeld naar voren gebracht over de door hen gewenste inrichting van de terugvordering. Om te kunnen sturen en om het gesprek met de andere bedrijfsonderdelen te kunnen voeren heeft het MT behoefte aan de argumenten die de regieteamleiders tot deze conclusie gebracht hebben. Tijdens het overleg op 7 september (eerste deel van de ochtend) zal met de teamleiders gesproken worden over de achtergronden en overwegingen die hieraan ten grondslag liggen.

XXXXX gaat opnieuw in gesprek met onder anderen Hans Blokpoel. Belastingregio's moet de aansturing en uitvoering van de terugvordering toeslagen, en de informatievoorziening daarover, verbeteren.

Het MT constateert dat het niet eerder een besluit genomen heeft over het binnen B/T beleggen van de verantwoordelijkheid voor de verbetering en uitvoering van terugvordering. Het MT stelt vast dat dit tot de verantwoordelijkheid van productieregie behoort. De andere drie kwadranten hebben daarbij de rollen die bij hun taak en verantwoordelijkheid horen.

4. Productie

- 4.1. *Hoe de productie te agenderen*

XXXXX en XXXX komen eind september met een voorstel over manier waarop de productie besproken kan worden aan de hand van verbeterde bestuurlijke informatie.

5. Informatiemanagement

XXXXX informeert het MT over de plannen met ETPM, het vervolg op ETM. Toeslagen is in beeld om als eerste aan te sluiten. Daarvoor moet eerst vanuit het project een afdoende antwoord komen op een aantal vragen. De architecten van ETPM zijn aan zet. Zij weten welke architecten zij binnen B/Toeslagen kunnen benaderen.

6. Bedrijfsvoering

Stuurcontract 2013 en actualisatie MLTP (overzicht aanpassingen)

- 6.1. Het volgende concept-stuurcontract moet op 18 september naar DGBel gestuurd worden. Bedrijfsvoering heeft gesproken met de regieteamleiders. Op voorstel van BV spreekt het MT af dat de MT-leden deze week en anders op zo kort mogelijke termijn met de regieteamleiders spreken over de ambities en de KPI's. De opmerkingen van de MT-leden bij het concept-stuurcontract worden deze week naar XXXXX gestuurd, XXXXX beoordeelt aan de hand daarvan of het MT nog een keer gezamenlijk over het stuurcontract moet overleggen.

De bespreking van de aanpassingen MLTP wordt doorgeschoven naar een volgende vergadering.

- 6.2. *Financiële claim voor de periode 2013-2017*

Er is een eerste beeld opgesteld aan de hand van verwachte productievolumes waaruit blijkt dat er waarschijnlijk een tekort ontstaat ten opzichte van het meerjarencader. De meerjarencclaim zal besproken worden tijdens het MT van 11 september.

- 6.3. *Huisvesting team Klachten*

De huisvesting is overeenkomstig het ingebrachte memo vastgesteld.

- 6.4. *Concept viermaandsrapportage (ingevoegd agendapunt)*

Opmerkingen en aanvullingen worden uiterlijk vrijdag naar XXXXX gestuurd.

7. Mededelingen en afstempunten

- 7.1. *Crisismanagement afstemming in het kader van het plannen van een training*
Blijft staan – actiepunt.

- 7.2. *Bijzonder belonen:*

a. intern Toeslagen

Op Toeslagenweb is op 3 september een bericht geplaatst over de procedure voordrachten en kaders voor de bijzondere beloningen. De voorstellen van de teamleiders worden besproken tussen teamleider en MT-lid. De ontvangen voorstellen zullen worden beoordeeld en gewogen door de commissie.

b. voor strategische functionarissen (vanaf S15) voor 8 oktober naar Den Haag
Dit wordt een agendapunt voor de MT-dag van 11 september.

- 7.3. *Programma MT dag 11 september 2012*
MT-leden leveren onderwerpen aan bij XXXXX. Locatie: GvR

- 7.4. *Organisatielidmaatschap NGSZ*
MT kiest voor lidmaatschap waarmee 10 medewerkers kunnen deelnemen aan seminars e.d.

- 7.5. *Waardemanagement*

De agenda van de vergadering van 25 september laat het niet toe dat de presentatie waardemanagement daaraan toegevoegd wordt. De presentatie zal geagendeerd worden voor de MT-dag op 11 september.

8. Bespreken met M2's

- 8.1. Bijzonder belonen
- 8.2. Decentralisatie budgetten. Op 3 september zijn de overzichten met budgetten beschikbaar gekomen. Deze zijn nog niet besproken met de teamleiders.
- 8.3. Personele aangelegenheden
- 8.4. Team Beroep. Het team Beroep kampt met capaciteitsgebrek. Het MT constateert dat ook bij de overige bedrijfsonderdelen een tekort is aan F-ers die dit werk kunnen doen. Het MT zal in overleg met nagaan of er op dit moment uitzendkrachten met een passende opleiding op HBO-niveau voor B/T werken, die ingezet kunnen worden voor team Beroep.

9. Sluiting

Aan	MT Toeslagen
Van	
Datum	29 september 2012

0. Vaststellen agenda

De agenda is ongewijzigd vastgesteld.

1. Meerjarenclaim

a. Terugkoppeling gesprek CFO d.d. 6 september 2012

heeft een korte terugkoppeling gegeven uit het gesprek dat gevoerd is met de CFO (Ad van Luijn) op 6 september jl. Hoofdonderwerp was de overdracht van het programma NTS aan de lijn. Met de CFO is uitgebreid gesproken over uitfasering van uitzendkrachten in relatie tot het nieuwe systeem. Uitfasering van uitzendkrachten kan voorlopig niet aan de orde zijn. Eerst moet de hele toeslagencyclus in TVS draaien. Pas daarna wordt duidelijk welk effect dat heeft op de benodigde capaciteit. Voor eind 2013 zal er daarom geen sprake zijn van uitfasering ten gevolge van het nieuwe systeem.

We moeten er voor zorgen dat we op dit vlak zelf in regie blijven.

merkt op dat er al een begroting ligt voor de implementatie van DTN, opgesteld door . Die begroting is nog niet meegenomen in de opgeleverde scenario's. Dat is ook juist. Het zgn. benodigde BINTS budget, ten behoeve van beheerst implementeren DTN, is bekend. Dat budget wordt ook toegekend.

b. Scenario's productie

Belangrijk om aan te geven wat geleverd kan worden tegen welke prijs. Er is een minimum niveau qua te leveren diensten.

Opgesteld is een meerjarig productieplan, gebaseerd op huidige bekende informatie uit de vijfkwartalenplanning, de normatiek etc.

Over dit plan zijn een aantal opmerkingen gemaakt, te weten:

- Wat opvalt is dat toezicht alleen is opgenomen voor werk in spoor 1 en 2, maar niet in spoor 3 werk. Ook in spoor 3 zal er niet alleen sprake zijn van toezicht in de actualiteit. Zeker voor de KOT blijft toezicht achteraf altijd noodzakelijk.
- Groei in thematisch toezicht is laag. Sprake van weinig ambitie.
- Activiteiten Uitval en Uitworp: twijfels of daar toezicht wel goed in meegenomen is.
- Normatiek spoor 1 en 2 is niet echt ambitieus.

Geconstateerd is dat niet helder is waarop dit meerjarplan productie precies is gebaseerd. Als gezegd wordt dat de vijfjarenplanning in die basis is meegenomen, dan is er nog steeds sprake van een onduidelijk beeld qua betrouwbaarheid o.q. mate van afwijking van de realiteit.

In dit beeld zijn er bijv. 72 fte nodig voor beroepen. Dat is wel een heel hoog aantal.

De opgenomen volumes zijn gebaseerd op de nu bekende jaarbasis. Verder zijn de normen zoals die in 2011 zijn gehanteerd gebruikt. Dit is de basis van het zgn. grondscenario.

Volume is de jaarbasis gebaseerd op wat we nu weten.

Willen we dat er ambitie in zit dan kan dat door de normen te verhogen.

De opgenomen bezetting is de bezetting die nodig is om de volumes in de verschillende werkstromen uit te voeren.

Aandachtspunt is dat in het scenario meegenomen moet worden dat Heerlen niet realiseert wat in de BC Heerlen is afgesproken.

Verder is opgemerkt dat het BINTS budget is opgenomen voor een jaar, terwijl dit budget voor een halfjaar is toegekend. Overigens zal dit ook niet tot 2016 gelijk blijven.

Wat uit het scenario duidelijk blijkt is dat we ook in 2016 niet zonder uitzendkrachten kunnen. Mogelijk zijn er zelfs meer uitzendkrachten nodig.

Onduidelijk is in hoeverre er rekening is gehouden met ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving etc. Dat moet nog wel verwerkt worden.

Ook voor het schetsen van een zo reëel mogelijk meerjarig productieplan is het nodig dat eerst een keer de hele toeslagencyclus een keer is doorlopen met TVS. Pas dan kan goed in kaart worden gebracht wat we willen en waarom.

Belangrijk is dat er een daling in het bovenste blok zichtbaar wordt en juist een toename in het thematisch toezicht deel.

Op basis van bovenstaande is afgesproken dat er een disclaimer wordt opgenomen, te weten: voor het bepalen van de volumes uitval en uitwerp is het noodzakelijk dat eerst de hele cyclus in TVS draait. Pas dan kunnen we zelf op dat vlak het werk regelen door aan de knoppen te draaien. Geconcludeerd is dat feitelijk ieder kwartaal de productieplanning tegen het licht gehouden moeten worden.

In het productieplan moet spoor 3 realistisch opgenomen worden. Daarvoor moeten we ook een doorkijk hebben naar het beheersen van het ziekteverzuim etc.

Ook moeten de aannames die onder deze meerjaren productieplanning zitten zichtbaar maken.

Opgemerkt is dat de scenario's beperkt moeten worden tot een basisscenario en een ambitiescenario. Aannames, ambitie en bijbehorende disclaimers moeten over de volle breedte, in ieder geval voor 2013, zichtbaar worden gemaakt. Wat is onze ambitie voor de komende jaren en wat kan er mogelijk gebeuren waardoor deze ambitie in de knel komt. Een concreet voorbeeld daarvan is het terugbrengen van het ziekteverzuim.

Aandachtspunt: in deze planning is alleen rekening gehouden met de bezetting in het primaire productieproces. Belangrijk is dat er een scenario wordt toegevoegd, waarin ook de overige bezetting is opgenomen. Dat is van belang voor de bijbehorende financiële vraag.

Uitgesloten is dat we meer mensen nodig gaan hebben dan nu. De scenario's moeten duidelijk maken wat wij leveren cq. wat wij willen leveren en welk effect dat heeft op de benodigde bezetting. Hierin moet rekening worden gehouden met eerdere afspraken. Bijv. als er geen sprake is van afname in het toezicht DT en zullen er meer mensen nodig zijn.

De normatief voor spoor 3 werk is gebaseerd op wat er nu wordt gehaald.

Voor 2013 hebben we in ieder geval ook in de 2e helft van het jaar zgn. BINTS budget nodig.

c. Claim specials

De zin opgenomen onder A vervalt.

In de tekst staat dat Rijswijk sluit. Dat is niet juist, zie ook de bespreking van de productieplanning.

Toeslagen zet de komende jaren in op de afbouw van interim management. Hoe zich dat verder vertaald wordt niet opgenomen.

Mocht blauw ingaan op het aanbod om 100 medewerkers in te zetten op toeslagenwerk, dan moet de opleiding van deze medewerkers gefinancierd worden uit de investeringsagenda. Deze passage (pagina 2, basisopleidingen) wordt bijgesteld.

2. Bijzonder belonen

Dit onderwerp is niet besproken. Wordt voor een volgend MT overleg opnieuw geagendeerd.

3. Veranderagenda

a. Concept presentatie communicatieronde

De concept presentatie is gezamenlijk doorgenomen en waar nodig aangepast. In de communicatieronde zal in ieder geval het belang van het competentiepaspoort goed geduid moeten worden. Ook is het belangrijk om helder te maken dat alle medewerkers, dus niet alleen leidinggevend, hun bijdrage zullen moeten doen aan het laten slagen van de reorganisatie.

Vervolgstep: interne communicatie beoordeelt de presentatie vanuit communicatieperspectief en zal zorgen voor het omzetten van de presentatie in de huisstijl.

b. Transitie Productie

In de verschillende workcenters die B/Toeslagen kent is werk dat voldoet aan een de karakteristiek die hoort bij dat bepaalde workcenter belegd.

Zo wordt in het workcenter Rijswijk bijv. eenvoudig en massaal werk gedaan. Door de soort werk is dit een constante, betrouwbare, voorspelbare en bestuurbare afdeling. Dat ligt in de workcenters Utrecht anders. Het werk dat in dit workcenter wordt gedaan is complexer en daardoor moeilijker te plannen en minder schaalbaar etc.

Wat je ziet is dus dat het werk planmatig wordt verdeeld op basis van de karakteristiek van het werk.

De karakteristiek van het werk is mede bepalend voor de wijze van besturing.

[] schetst een pyramide waarvan het werk dat in het bovenste puntje van de pyramide zit gedaan wordt in het workcenter Utrecht. Dat werk kan in de transitie naadloos landen in de huidige procesteams in kantoor Utrecht.

In Rijswijk, het onderste deel van de pyramide, worden nu allerlei soorten werk gedaan, die eenvoudig zijn en batchgewijs afgehandeld kunnen worden. Als een werkstroom kwalificeert aan de criteria, planbaarheid is hoog, volumes zijn hoog, complexiteit is matig, productiviteit is hoog, schaalbaarheid is hoog, efficiency is hoog en de wendbaarheid is matig, dan vraagt dat om een bepaalde manier van productiebesturing een bijbehorend kwaliteitssysteem en een bijbehorende manier van werving, selectie en opleiding van medewerkers.

Als deze lijn wordt onderschreven dan betekent dat in het kader van de transitie productie, dat het werk dat in het workcenter Utrecht wordt gedaan landt in de procesteams van kantoor Utrecht. In Rijswijk blijft het massale, eenvoudige, en hoogproductieve werk.

Het MT is van mening dat dit de juiste richting is.

Dat betekent dat in het kader van de transitie gekeken wordt naar de karakteristiek van het werk. Wat het workcenter Heerlen betreft betekent dit dat het werk ondergebracht wordt in Rijswijk.

4. Verhuizing Rijswijk naar Den Haag

Op dit moment wordt de ruimte die voor Rijswijk beschikbaar is in het gebouw in Den Haag, bewoond door Rijkswaterstaat. Wanneer Rijkswaterstaat terug kan naar de eigen huisvesting is nog niet bekend.

Wat het verhuizen van Rijswijk naar Den Haag betreft is aangegeven dat verhuizen na 1 november niet aan de orde is. In dat geval wordt er niet eerder dan in januari verhuisd. Wat dat betekent in het kader van de sluiting van het gebouw in Rijswijk wordt uitgezocht door B/CFD.

Van een gefaseerde overgang kan alleen sprake zijn als dat in de besturing van de productie geregeld kan worden.

5. Drieluik Beeldkrant

Door de Beeldkrantredactie is contact opgenomen over een te publiceren drieluik over de organisatie van B/Toeslagen. Gezien de huidige stand van zaken is de mening van het MT Toeslagen dat alleen een publicatie over Handhaving nu gewenst is. Een artikel over NTS, DTN of TVS is wel mogelijk, maar daar moet heel goed naar gekeken worden.

6. Financiële rapportage januari – augustus 2012

In de samenvatting wordt de tekst die in de 4^e alinea tussen haakjes staat opgenomen, verwijderd. Verder wordt in de 5^e alinea opgenomen dat de BC Heerlen wordt herijkt. De consequentie van het feit dat de BC Heerlen nu onvoldoende geëffectueerd wordt, gaat ten koste van het wegwerken van de oude bezwaren. Een gevolg daarvan is dat we achterblijven op het realiseren van de planning.

De onderuitputting van het onderdeel Personeel is hoger geworden, tengevolge van aanvullende budget verstrekking in verband met compensatie ABP.

7. Klachtenapplicatie

Inmiddels worden alle klachten over terugvordering geregistreerd binnen Toeslagen. Dat is geregeld.

Daarnaast zou er gekeken worden naar het registreren van alle klachten in TVS in verband met het uitfasen van AKB.

AKB is een applicatie van Blauw, die wordt uitgefaseerd. Dienstverlening ontwikkelt een nieuwe tool voor de hele BD. B/Toeslagen heeft gezegd daarop niet aan te sluiten, omdat dat betekent dat toeslagenklachten in twee systemen geregistreerd moeten worden, nl. TVS en AKB. Naar aanleiding daarvan is gevraagd om te onderzoeken of TVS het registreren van alle klachten die binnenkomen in de Belastingdienst aan kan. Daar is naar gekeken en dat lijkt niet te gaan lukken. Oorzaak: te weinig tijd, om alsnog naar specs e.d. te kijken.

Discussiepunt nu is hoe verder. Gaan wij aansluiten op de nieuwe tool die Dienstverlening ontwikkelt of gaan wij registreren in TVS.

Afspraak is dat wij in principe registreren in TVS. We moeten we blauw van BI voorzien. Daarvoor is het nodig om te weten aan welke specs we moeten voldoen in het kader van de oplevering van info en hoe dus de registratie goed in te bouwen in NTS. IM wordt gevraagd hier opnieuw contact over te zoeken met IM Dienstverlening [].

8. Presentatie Waardemanagement

In juli heeft het MT ingestemd met het opstellen van zgn. SPI normen.

Vanmiddag wordt het MT door [] beiden van Cap Gemini, en [] meegenomen in de verzamelde gegevens en de op basis daarvan vastgestelde SPI normen.

Belangrijk is om vast te stellen welke normen relevant zijn voor een op te stellen dashboard en verdere uitwerking van de doelstellingen die we op die terreinen hebben uit te werken in de strategiegebieden. Het MT stelt dat focussen op een zestal strategiegebieden belangrijk is. In een volgend MT overleg wordt besproken hoe verder.

8a Overige onderwerpen

Vanuit iBelastingdienst is gevraagd of [] bij hen ingezet kan worden. [] zal hier naar kijken in overleg met []

Opgemerkt is dat ook LTO vraagt om inzet van Toeslagenmedewerkers.
Het MT heeft behoefte aan een overzicht dat inzichtelijk maakt waar wij medewerkers van elders inzetten en waar medewerkers van ons anders dan binnen B/Toeslagen worden ingezet.

Sluiting

[] bedankt de aanwezigen voor hun inbreng en sluit de vergadering.

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 18 september 2012

1. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 4 september 2012

Het MT verslag van 4 september met een enkele wijziging vastgesteld, met dank aan

3. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN

Communicatieronde Veranderagenda:

XXXXX heeft kort teruggeblikt op de bijeenkomsten met IM en de Vraagteams over de Veranderagenda. Algemene beeld is dat medewerkers er positief in zitten.

Hij meldt dat LEAN wel echt om aandacht vraagt. Medewerkers vragen zich af, of hebben misschien zelfs wel het gevoel, dat LEAN een instrument is waarmee er op personeel bezuinigd gaat worden, terwijl dat nadrukkelijk niet zo is.

Over het competentiepaspoort is vrijwel geen enkele vraag gesteld. Overigens moet het proces rond het vullen en bespreken van het competentiepaspoort nog ingeregeld worden. XXXX pakt dat op.

Verder vragen medewerkers zich af of dit nu een eenmalig bezoek is of dat het MT vaker gaat komen om medewerkers mee te nemen in de stand van zaken realiseren Veranderagenda.

Iets om te bespreken in het MT overleg volgende week. Bijv. eens per kwartaal de medewerkers meenemen in de stand van zaken.

3. HANDHAVING

3.1 Stand van zaken Terugvordering Toeslagen

In de terugvordering van Toeslagen is sprake van achterstand, zo is gebleken. Hierover zijn de afgelopen week diverse contacten geweest.

Er zijn afspraken gemaakt over het wegwerken van de achterstanden bij Blauw. Ook zijn er afspraken gemaakt om er voor te zorgen dat B/Toeslagen in de toekomst wordt geïnformeerd door zijn ketenpartners (in dit geval Blauw) over bijzonderheden in de uitvoering van het toeslagenwerk dat zij doen.

Deze afspraken moeten nog wel ingeregeld worden. Toeslagen neemt daartoe het initiatief. XXXX gaat na of IM hier een projectmanager voor beschikbaar heeft.

4. PRODUCTIE

Geen specifieke besprekingspunten aangeboden.

5. INFORMATIEMANAGEMENT

XXXXX meldt dat er een discussie loopt met B/CFD over de betaling van de video conference apparatuur. Deze apparatuur is aangeschaft in de tijd van het programma NTS, feitelijk voordat dit breed werd uitgerold door B/CFD.

Mening van het MT is dat de apparatuur waarover wij beschikken beschouwd kan worden als apparatuur die is uitgerold bij de organisatie B/Toeslagen. XXXX wordt gevraagd om hierover contact te leggen met zijn collega in het MT B/CFD.

Door (IV beleid) is gevraagd of er een presentatie Waardemanagement verzorgd kan worden voor het cluster IV beleid. XXXX heeft deze vraag inmiddels uitgezet bij

Omdat IV beleid ook de CFO (Ad van Luijn) in de genodigde lijst heeft opgenomen wordt bij geïnformeerd naar het moment waarop de bijeenkomst plaats gaat v het verzoek gekomen voor een present

6. BEDRIJFSVOERING

6.1 Business Continuity B/Toeslagen incl. Verbeterplan

Het Business Continuity Handboek B/Toeslagen, versie 1.1, incl. het Verbeterplan is vastgesteld door het MT. XXXX wordt gevraagd om het Handboek en het Verbeterplan eens per drie maanden te monitoren en het MT over de voortgang te informeren.

6.2. Stuurcontract 2013 2^e concept

Het 2^e concept Stuurcontract 2013 is uitgereikt aan XXXXX en vanochtend digitaal toegestuurd aan het MT.

Afgesproken is dat XXXXX en XXXXX dit concept nog doornemen en daarna aangeven of er nog wijzigingen aangebracht moeten worden of dat het verzonden kan worden.

6.3. Werkwijze actualiseren MLTP

De werkwijze actualiseren MLTP is vastgesteld door het MT. Opgemerkt is wel dat het opstellen van een business case per strategische lijn wel beheersbaar moet blijven. Dat kan door de BC's te detailleren, zoals ook beschreven staat in het MLTP. Dat traject moet goed gemanaged worden is opgemerkt.

Verder is naar aanleiding van de tekst onder 5.1.9. geïnformeerd of wel juist is wat daar staat. Als het gaat om procesverbetering dan komt de vraag uit productie en doet IM een aanbod.

Onder 4.1.14 staat een onjuistheid, nl. 'een klein deel daarval zal oninbaar worden'. Wat bedoeld wordt is dat de kans bestaat dat besloten moet worden dat vordering niet tot de mogelijkheden behoort.

Deze wijzigingen worden teruggekoppeld aan/via XXXXX.

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1 Terugkoppeling uit MT Belastingdienst t avondsessie (Mijn belastingdienst en IH) d.d. 17 september 2012

XXXXX heeft de MT leden via mail de hoofdlijnen uit de avondsessie toegestuurd.

8. BESPREKEN MET M2's

Onderwerpen zijn kort afgestemd.

9. SLUITING

XXXXX bedankt voor de inbreng en sluit de vergadering.

Belastingdienst/Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 25 september 2012

1. Opening en vaststellen agenda

XXXXXX meldt dat zij graag enkele personele zaken wil afstemmen. Daarom wordt agendapunt 7.2. Personele zaken toegevoegd.

2. Vaststellen verslag MT overleg 18 september 2012

Het verslag is met een enkele tekstuele wijziging vastgesteld.

3. Ketenverantwoordelijkheid B/Toeslagen

Over de ontstane achterstanden bij de Blauwe dienst in de terugvordering toeslagen is een gesprek gevoerd door de DG, de directeur Landelijk Kantoor Blauw (LKB) en de directeur Toeslagen. In het verlengde van dat gesprek is binnen Blauw Jan Melsen vrijgemaakt om het wegwerken van de achterstanden in de uitvoering te gaan trekken.

Naar aanleiding van de terugvorderingproblematiek wil XXXXX de ketenverantwoordelijkheid van B/Toeslagen nader bespreken.

Hoe vullen we onze verantwoordelijkheid in voor het merk Toeslagen, in het bijzonder voor dat deel van het werk waarvoor de eindverantwoordelijkheid bij een ander dienstonderdeel ligt.

Afgesproken is dat samen met de regie M2'ers de ketens worden langsgelopen en te bespreken hoe we het nu doen en hoe we het zouden willen doen om tot slot gezamenlijk standpunten in te nemen.

Hiervoor wordt de MT dag die gepland staat op 23 oktober a.s. gebruikt. Ter voorbereiding daarop brengt ieder kwadrant de raakvlakken in kaart en hoe daarop geacteerd wordt.

Op de 23^e starten we met het herijken van wat we onder regie verstaan.

Aan [] wordt gevraagd om de voorbereiding van deze bijeenkomst op zich te nemen. [] tellen hoe we de regie op de raakvlakken willen voeren, vast te stellen waar we dan tegen aan lopen en wat we nodig hebben.

Door XXXXX is opgemerkt dat in de portfolio geen rekening is gehouden met de structurele verbetering en die hier waarschijnlijk uit naar voren zullen komen. Daar moet wel rekening mee worden gehouden.

Terugkomend op het wegwerken van de terugvorderingachterstand binnen Blauw: de eindverantwoordelijke, directeur LKB, heeft zoals gezegd Jan Melsen vrijgemaakt om het wegwerken van de achterstanden in de uitvoering te gaan sturen. Laatstgenoemde heeft een plan van aanpak opgeleverd. Dat plan van aanpak is becommentarieerd door XXXXX, XXXXX en XXXXX XXXXXXXX. Zo is bijv. aangegeven dat de directeur Toeslagen op gelijke wijze en gelijktijdig met de eindverantwoordelijke (directeur LKB) geïnformeerd moet worden over de voortgang. Het plan van aanpak wordt na bespreking in het MT Blauw ook ter bespreking aan het MT Toeslagen aangeboden.

Het wegwerken van de achterstanden wordt dus zoals gezegd in projectverband, onder leiding van Jan Melsen, opgepakt. De achterstanden moeten op 19 november zijn weggewerkt. Daarbij moet voorkomen worden dat er nieuwe achterstanden ontstaan. Op 22 november staat een afspraak gepland tussen DG en Ombudsman. Overigens zal binnen Blauw waarschijnlijk voorrang gegeven gaan worden aan het neerzetten van een Incassocentrum.

Belangrijk is dat in het project inhoudelijke toeslagenkennis beschikbaar is, vooral als het gaat om handhaving en handhavingcommunicatie.

Opgemerkt is dat het belangrijk is om vanuit Productie aan te sluiten in de projectgroep als het gaat om het wegwerken van de achterstanden. Het reguliere deel verrekenen en terugvorderen loopt nl. gewoon door en er is sprake van een samenloop met toezichtacties en het MAC e.d. Gaat het om vernieuwen dan is het zaak om vanuit Handhavingoptiek aan te sluiten.

Het MT stelt dat aangesloten moet worden op de rol- en verantwoordelijkheidsverdeling zoals die is gemaakt per 1 juli 2012. Vertegenwoordiging vanuit Productie en Handhaving is dus erg belangrijk. Feitelijk moeten en XXXX en XXXXX ook aansluiten. Beiden hebben eigenlijk geen ruimte nu.

Afgesproken is dat XXXXX zitting neemt in de Projectgroep. Zij zorgt dat XXXXX aangesloten blijft.

Inhoudelijke betrokkenheid loopt via XXXXX [] XXXXX stemt af met XXXX. Conclusie is dat bin-n en B/Toeslagen een senior projectmanager aangetrokken moet worden om ervoor te zorgen dat in de toekomst over de volle breedte (dus niet alleen op Terugvordering) de regie goed wordt/is ingeregeld.

XXXX zorgt voor het ops tellen van een profiel voor deze senior manager op S14 niveau. Verwachting is dat het gaat om een klus voor de periode van ca. een jaar.

Verder moet in het kader van het invullen en van de ketenverantwoordelijkheid vanuit de kwadranten een bijdrage geleverd worden om de BI op orde te brengen.

In het kader van het invullen van de ketenverantwoordelijkheid is er verder dringend behoefte aan een vaco-achtige functie vanuit Handhavingperspectief. Aan XXXXX wordt gevraagd om met een beschrijving van de functie te komen. Na beoordeling daarvan door XXXX wordt de werving uitgezet via de mobiliteitsbank.

Overige opmerkingen naar aanleiding van de gevoerde discussie:

- [] gaat aan de slag met de BI voor de convenanten met de beleidsdepartementen. Is dus een ander perspectief dan de ketenverantwoordelijkheid.
- Op het terrein van de BI ligt er veel werk.

3. LEAN

Met het Programmabureau en B/CKC is een gesprek gevoerd over het plan van aanpak en de bijbehorende offerte. Zowel Toeslagen als het Programmabureau en B/CKC zijn van mening dat er een goed plan van aanpak ligt dat voldoet aan de behoefte van B/Toeslagen. Echter de offerte vinden genoemde partijen niet acceptabel.

Gevraagd is om met een bijgestelde offerte te komen. Toeslagen heeft bijv. geen behoefte aan gebruikmaking van een omvangrijke back office.

Er ligt nu een bijgesteld plan van aanpak incl. aangepaste offerte.

Het MT is van mening dat het plan van aanpak onvoldoende zicht geeft op welke diensten/producten er precies geleverd gaan worden. Ook is onduidelijk hoe na de eerste 12 weken het vervolg geborgd gaat worden.

In het nu voorliggende plan is de verbinding met het oorspronkelijke plan niet terug te vinden. Dat maakt dat er weinig vertrouwen is in een goede samenwerking.

Het MT heeft dan ook unaniem vastgesteld dat hij zich niet kan vinden in het opgeleverde plan van aanpak en de bijbehorende offerte (die hoog blijft afgezet tegen de diensten die geleverd worden). Na bespreking met Programmabureau en B/CKC zal XXXXX contact leggen met de aanbiedende partij (10.2.g).

4. Handhaving

4.1. 10, 2g

In verband met de zitting die binnenkort plaatsvindt, heeft een gesprek plaatsgevonden tussen XXXXX en Peter Veld over mogelijke gevolgen van de verwachte uitspraak.

Een proefzitting is in voorbereiding. Aan Persvoorlichting is gevraagd aan te sluiten in dit traject.

4.2 Zorgtoeslag arbeidsmigranten (ZTA)

Het MT stemt in met de voorgestelde opschaling. Opgemerkt is dat een en ander goed ingeregeld moet worden. Een beschrijving daarvan moet aan het memo worden toegevoegd.

XXXXX merkt op dat deze werkwijze nog niet is geïntegreerd in TVS. Dat kan op zijn vroegst in 2014 gerealiseerd worden.

4.3. Terugvordering toeslagen (vervolg op bespreking 7 september jl.)

Bespreking van dit onderwerp heeft voor een belangrijk deel plaatsgevonden bij agendapunt 2. Het voor dit agendapunt aangeboden memo wordt meegenomen in het kader van het op 23 oktober a.s. te voeren gesprek door MT en regie M2'ers.

4.4. Participatie in Compacte Rijksdienst, project 12 (inkomsondersteuning burgers) – 12

Al dan niet participeren is geen discussiepunt: B/Toeslagen moet aansluiten.

Belangrijk is dat we zowel inhoudelijk als bestuurlijk goed vertegenwoordigd zijn.

Afgesproken is dat [] wordt gevraagd om als primus interparis te fungeren in dit project. XXXXX koppelt dit aan hem terug.

5. Productie

5.1. Bespreken stand van zaken productie

Het MT wil wekelijks de productie bespreken in het MT. Niet wat er de afgelopen week is gebeurd, maar hoe de stand van zaken op dat moment is (waar zitten eventuele knelpunten, waar loopt het bijzonder goed etc.). De rapportages zoals die in de huidige situatie worden opgeleverd bieden daar onvoldoende informatie voor.

Vastgesteld is dat het bespreken van de productie begint met een gezamenlijk beeld van de planning en de normatiek.

XXXXX neemt het initiatief om met XXXX en XXXXX te bespreken hoe de productie op een goede manier, met bijbehorende BI, op de MT tafel te krijgen.

6. Informatiemanagement

Geen specifieke agendapunten. Ter informatie is de aanpak LOA's (lokaal ontwikkelde applicaties) meegestuurd met de agendastukken. Dit onderwerp wordt voor het overleg op 2 oktober a.s. geagendeerd.

7. Bedrijfsvoering

7.1. Verzuimmanagement – activiteitenplanning

De aangeboden activiteitenplanning is toegelicht door XXXX. Het MT is blij met het op deze manier geboden zicht op wat er op de rol staat.

Opgemerkt is dat het belangrijk is om het eerder opgestelde protocol en draaiboek boven tafel te halen en het communicatietraject richting medewerkers goed vorm te geven.

Nu er BI op persoonsniveau beschikbaar is, is het belangrijk om vanuit het MT met de teamleiders in gesprek te gaan over frequente verzuimers en lang c.q. dreigend lang verzuimers.

XXXXX merkt op dat er mogelijk dit jaar nog wel winst is te behalen als we ons focussen op een specifieke groep verzuimers, bijv. de 25 meest frequent zieken of iets dergelijks.

In de planning staat dat er trainingen gegeven gaan worden aan alle M2. Echter tot eind december staat er nog geen enkele training in de planning. Van belang is om zo snel mogelijk te starten met het daadwerkelijk inplannen.

Het gesprek met de medewerker is erg belangrijk. In het traject leidinggeven zal daar veel aandacht aan gegeven worden. Het voeren van verzuimgesprekken is niet altijd even eenvoudig. Wanneer een M2 er niet uit komt, of een medewerker zich bijv. vervelend opstelt of iets dergelijks kan er een beroep worden gedaan op M1. M1 kan gevraagd worden het gesprek bij te wonen of het gesprek te voeren in dergelijke gevallen.

7.2. Personeelszaken

- Gezien het personeelsvertrouwelijke karakter van dit agendapunt is de verslaglegging hiervan alleen voor het MT beschikbaar.

ONDERSTAANDE PASSAGE STAAT ALLEEN IN HET VERSLAG VOOR DE MT LEDEN. DIT VANWEGE HET PERSONEELSVERTROUWELIJKE KARAKTER.

10, 2e

8. Mededelingen / Af te stemmen onderwerpen

8.1. Voorstellen Bijzonder belonen M2

- Gezien het personeelsvertrouwelijke karakter is de verslaglegging van deze bespreking alleen voor het MT beschikbaar.

ONDERSTAANDE PASSAGE STAAT ALLEEN IN HET VERSLAG VOOR DE MT LEDEN. DIT VANWEGE HET PERSONEELSVERTROUWELIJKE KARAKTER.

10, 2e

8.2. Vacatures:

XXXXX meldt dat er een tekort is aan projectmanagers. Hij legt aan het MT het verzoek voor om een vacature projectmanager open te mogen stellen. Het gaat in eerste instantie om openstelling op IF basis op niveau S13.

Het MT stemt hier mee in. XXXX zorgt voor openstelling van deze vacature via het mobiliteits centrum.

XXXX meldt dat er ook een verzoek ligt tot openstelling van een vacature binnen Bedrijfsvoering in de verantwoordingshoek. Afgesproken is dat dit voorsel voor het volgende MT overleg wordt geagendeerd.

8.3. Stand van zaken commissie Dijkhuizen

XXXXX koppelt kort de stand van zaken terug naar aanleiding van een gesprek dat met deze commissie is gevoerd door DGBel.

XXXX heeft een uitvoerings toets opgeleverd die gedaan is in het kader van een voorstel van deze commissie om de kinderopvangtoeslag te koppelen aan de minstverdienende partner. Het MT is het eens met de uitkomst van deze toets, nl.:

“gegeven de consequenties is het voorstel voor de Belastingdienst onuitvoerbaar. De toename van complexiteit in de regelgeving, het ontstaan van een nieuw inkomensbegrip, het toenemen complexiteit met name in situaties bij wisseling van minstverdiende partner in meestverdienende partner en de onuitlegbaarheid zijn hiervoor bepalend”.

~~De volgende overleggen~~ is een rappel gestuurd aan M2 die de planning voor de beoordelingsgesprekken nog niet hebben ingeleegd bij Bedrijfsvoering. Niet alle M2 hebben tijdig gehoor gegeven aan dit rappel.

De MT leden zijn ingelicht over de M2 die dit betreft. De MT leden, met uitzondering van XXXXX, moeten ook de planning van de gesprekken met de M2's die zij aansturen nog inleggen.

Verzoek is aan M2 en M1 om uiterlijk 2 oktober de planning op te leveren.

- De afgelopen weken is de meerjarenclaim c.q. de begroting voor de periode 2013-2018, incl. de afbouw van uitzendkrachten, opgesteld en toegestuurd aan DGBel. De komende periode zal daar nog nadere uitwerking aan worden gegeven.

- De 2^e Viermaandsrapportage over de periode januari – augustus 2012 is opgesteld en na bilaterale afstemming met de MT leden vastgesteld en verstuurd.

Datzelfde geldt voor het 2^e concept Stuurcontract 2013. Het definitieve Stuurcontract 2013 moet in november vastgesteld worden.

- Stand van zaken VIPproces : XXXXX gaat na.

- Terugkoppeling uit OPF en MTBel is via een mailbericht door resp. XXXX en XXXXX gedaan.

De aantekeningen uit het OPF overleg worden doorgestuurd aan de OR ter informatie.

9. Bespreken met M2's

De met M2's te bespreken onderwerpen zijn kort doorgenomen.

10. Sluiting

XXXXX bedankt de deelnemers voor hun inbreng en sluit de vergadering.

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 02 oktober 2012

1. Opening en vaststellen agenda

De agenda wordt vastgesteld.

2. Vaststellen verslag MT overleg 25 september 2012

Het verslag is met een enkele tekstuele wijziging vastgesteld.

Naar aanleiding van het verslag wordt opgemerkt dat binnenkort een keer naar de waardering van de functie teamleider Rijswijk gekeken moet worden.

Naar aanleiding van het punt vacature projectmanagers merkt XXXXX op dat, gegeven het feit dat het om een IF plek voor een jaar is, hij het somber inziet iemand op korte termijn aan te kunnen trekken.

3. Veranderagenda B/Toeslagen

2.1 Programma M-dag Toeslagen 4 oktober 2012

[] heeft het programma voor 4 oktober naar de MT leden gemaild. Een ieder is op de hoogte van zijn/haar taak. Afgesproken wordt dat XXXX de inleiding van XXXXX, die in de morgen afwezig zal zijn in verband met een afspraak met de Staatssecretaris, overneemt. Noot: de afspraak is verzet naar vrijdag, dus XXXXX is aanwezig.

4. HANDHAVING

3.1 Mediacampagne Toeslagen: hoe komt een mediacampagne tot stand, hoe ziet het proces eruit en wie waarvoor verantwoordelijk

Bij dit agendapunt zijn [] van CKC aanwezig. [] licht het proces totstandkoming crossmediale campagnes van de Belastingdienst van de start tot het einde toe. Afgesproken wordt dat de voorbereiding op de campagne voortaan via MT (XXXXX) en de teamleider Communicatie en Dienstverlening loopt ([]).

3.2 Deelname Toeslagen aan Intermediardagen

XXXXX heeft vorige week een memo ontvangen waarin staat dat tijdens de intermediardagen 2012 voor Toeslagen slechts een bijrol is weggelegd. Onze aanwezigheid bestaat alleen uit het bemannen van een stand voor vragen. XXXXX wil graag weten wie beslist over de inhoud van de intermediardagen. Afgesproken wordt dat XXXXX dit punt samen met [] zal bespreken. Daarna zal een aanpak in het MT besproken worden.

4. PRODUCTIE

5. INFORMATIEMANAGEMENT

5.1 Aanpak LOA's (Lokaal ontwikkelde applicaties)

B/T heeft lokaal ontwikkelde applicaties die weg dreigen te vallen of niet meer goed functioneren na de uitrol van de Digitale Werkruimte Belastingdienst. Deze ontwikkeling vraagt om een goed vangnet voor onze LOA's en verstrekt de behoefte om onze LOA's onder architectuur te brengen. In dit memo zijn de hoofdlijnen voor de projectmatige aanpak benoemd. Dit memo is afgestemd met het Regie M2 Toeslagen, de portfolioboard en het MT IM. Het MT stemt in met het memo.

6. BEDRIJFSVOERING

7. MEDEDELINGEN/ AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

Net als vorig jaar is besloten om voor de jaarovergang een Regiekamer DTN in te richten. Omdat de ruimte die vorig jaar als Regiekamer dienst deed nu bezet is, is naar een alternatief gezocht. Vanaf half oktober zal vergaderzaal 4.22 dienen als Regiekamer. De video conferencing apparatuur zal naar deze zaal verhuizen. De Regiekamer heeft prioriteit met de video conference. Er zal een bericht hierover op Toeslagenweb geplaatst worden.

Elke maand vinden er afstemmingsoverleggen met de beleidsdepartementen plaats. Deze worden op

de laatste dag van de maand gehouden. In beginsel is XXXX degene die naar deze bijeenkomsten gaat, maar omdat deze samenvallen met of het OPF-overleg of het CFO-overleg is XXXX niet in de gelegenheid om te gaan. XXXXX is achtervang, maar het is al een paar keer gebeurd dat ook XXXXX (ivm DTN) niet naar de afstemmingsoverleggen kan. Dit is niet wenselijk. Voor dit jaar wordt afgesproken dat indien XXXXX niet naar de overleggen kan XXXXX haar zal vervangen. Voor volgend jaar zal afgesproken worden dat de overleggen niet meer op de laatste maandag van de maand zullen plaatsvinden zodat XXXX naar de bijeenkomsten kan.

Vacature Bedrijfsvoering (nagekomen)

Bij Bedrijfsvoering is een vacature stafmedewerker Verantwoording. In het MT ligt een concept voor de vacature tekst. De vacature is enerzijds noodzakelijk om de kwetsbaarheid te verminderen en continuïteit te waarborgen en anderzijds een aantal zaken op te pakken die nu niet of onvoldoende worden opgepakt. Het MT stemt in met het plaatsen van deze vacature.

XXXXX heeft vorige week een gesprek gehad met heeft een tool waarmee je je menselijk kapitaal kan meten. XXXXX was hierover wel enthousiast en zou hem graag uitnodigen om een presentatie te geven. Afgesproken wordt dat XXXXX de sheets doorstuurt naar het MT en dat hierop wellicht tijdens de MT dag terug gekomen wordt.

XXXXX is vorige week gevraagd wat de stand van zaken met betrekking tot Implementatie werkwijze VIP's, ambtenaren en geprivilegieerden is. Het blijkt dat dit stuk rechtstreeks aangeboden is aan XXXXX en hij dit al heeft getekend op 10 augustus jl.. Voortaan zal dit via het MT lopen. Het MT stemt in met het memo. De lijst wordt actueel gehouden bij Toepassingsbeheer.

8. BESPREKEN MET M2's

Omdat er niet heel veel terug te koppelen valt en omdat donderdag a.s. een M-dag ingepland staat wordt de terugkoppeling aan de M2'ers vandaag geannuleerd.

9. SLUITING

XXXX bedankt de deelnemers voor hun inbreng en sluit de vergadering.

Belastingdienst/ Toeslagen

Concept Verslag MT overleg

Datum: 09 oktober 2012

1. Opening en vaststellen agenda

De agenda wordt vastgesteld.

2. Vaststellen verslag MT overleg 02 oktober 2012

Het verslag is met een enkele tekstuele wijziging vastgesteld.

3. Veranderagenda B/Toeslagen

2.1 Terugblik M-dag 4 oktober 2012

Er wordt teruggeblikt op een goede bijeenkomst. Wel is duidelijk dat er nog heel veel werk verzet moet worden. De locatie was prima. Dat er heel veel afwezigen waren wordt als heel jammer ervaren. Er wordt vanuit gegaan dat bij de volgende M-dag op 6 december a.s. iedereen aanwezig zal zijn. Er zal gekeken worden of er voor die dag ook een avonddeel georganiseerd kan worden.

2.2 Bevindingen uit de communicatieronde veranderagenda

De communicatieronden met betrekking tot de veranderagenda zijn goed ontvangen. Ieder MT lid zal wat zijn/haar actiepunten vinger aan de pols houden.

4. HANDHAVING

3.1 Intermediair dagen – Toeslagen aanwezigheid overzicht data en locaties toegevoegd

Afgesproken is dat de deelname van B/T voor 2012 beperkt blijft tot het bemannen van een stand. Ook is afgesproken dat we voor 2013 al in een vroegtijdig stadium worden betrokken bij de organisatie. [] heeft hierover al contact gehad met [] (organisator intermediairdagen). Het advies voor dit jaar is dat we als B/T zorgen dat er op alle intermediairdagen iemand vanuit de lijn aanwezig is. Het secretariaat zal bekijken welke dagen door MT leden bezocht kunnen worden. De andere dagen zal gezorgd worden dat er een M2-er aanwezig is.

3.2 Toeslagenbrochure in 2013

Gekeken moet worden of we de toeslagenbrochure voor 2013 moeten handhaven, laten vervallen of dat we voor een tussenvorm kiezen, waarbij op verzoek gekozen kan worden om de brochure uit te printen. Geadviseerd wordt om voor dit laatste scenario te gaan. Er worden hierop een aantal opmerkingen gemaakt. Niet duidelijk is wat precies de kosten zijn, wat is nodig om het proces in te richten en wat betekent het voor de BelTel. Dit stuk is ook niet via het regieoverleg gelopen. XXXXX zal dit oppakken en het met C&DV bespreken.

5. PRODUCTIE

4.1 Kwaliteitssysteem B/Toeslagen incl. evaluatie Kwaliteitsteam

Er heeft een pilot gedraaid in Utrecht en Rijswijk voor het meeluisteren Outbound bellen. Uit de evaluatie is gebleken dat meeluisteren een toegevoegde waarde heeft, maar dat het wel regulier werk is. Dus daar zal geen apart team op gezet worden. Deze taak zal worden belegd in de productieteams zelf onder regie van Productieregie/IC. Centraal zal worden bepaald wat de selectiecriteria zijn. Verder was een aanbeveling uit de evaluatie om een professioneel systeem te krijgen voor het genereren van BI. Meegezonden is een stuk van Productieregie en Bedrijfsvoering met een voorstel voor een kwaliteitssysteem Productie. Het MT heeft een aantal opmerkingen op dit stuk. Deze zal XXXXX bespreken met [] verder akkoord met het stuk.

6. INFORMATIEMANAGEMENT

5.1 Stand van zaken invulling vacature Projectmanager

Tot op heden is het niet gelukt iemand op IF basis te vinden. XXXXX is van mening dat deze vacature permanent ingevuld moet gaan worden. XXXXX zal dit vanmiddag verkennend bespreken met de OR.

DTN

Vorige week is een nieuwe release in productie gegaan. Nu zijn we bezig met de generale repetitie om te kijken of alles goed werkt. Omdat we de testomgeving moeten delen met vele anderen lopen we vertraging op. Er wordt nog wel gekeken naar alternatieven en consequenties. XXXXX zal dit morgen in de Programboard bespreken.

In zaal 4.22 zal een Regiekamer ingericht worden. Deze zal ongeveer vanaf 22 oktober a.s. operationeel zijn.

6. BEDRIJFSVOERING

6.1 Interne Maandrapportage B/Toeslagen september 2012, incl. financiële rapportage

De maandrapportage is ter informatie aangeboden. Naar aanleiding van de rapportage spreekt XXXXX zijn zorg uit over het aantal behandelde DT-bezwaren door B/CA ver achter blijft bij de afspraken. Hierdoor moet B/T 15.000 bezwaarschriften extra behandelen. XXXXX heeft afgelopen week overleg gehad met B/CA over de business case Heerlen. Ze hebben 15 fte tekort om de werkzaamheden uit te voeren. Het voorstel van B/CA is dat B/CA, Toeslagen en Blauw ieder 5 fte leveren om te problemen op te lossen. Het MT vindt dit vreemd aangezien Toeslagen budget heeft ingeleverd en het werk tot nu toe nog steeds uitvoeren. Opgemerkt wordt wat het zou kosten als de business case teruggedraaid zou worden. Afgesproken wordt dat XXXXX dit zal laten uitzoeken.

Naar aanleiding van het punt voortgangsgesprekken wordt opgemerkt wanneer de gevoerde voortgangsgesprekken in de systemen worden vastgelegd. Dit zal aan XXXX gevraagd worden.

Financiële rapportage

Geconstateerd is dat we meer geld over houden dan we dachten. XXXXX heeft afgelopen week overleg gehad over het beroepen team. Ze zijn daar voortvarend gestart met het oppakken van de nieuwe beroepen. Het idee bestaat om de oude voorraad op te laten pakken door een daarvoor gespecialiseerd bureau. XXXX heeft afgelopen week met [] besproken of het geld dat over is hiervoor ingezet kan worden. Afgesproken wordt dat eerst wordt uitgezocht hoe we dit moeten oppakken (krijgen we te maken met een aanbestedingstraject of niet). Vrijdag is er ook nog een afspraak met vertegenwoordigers van de bestuursrechtspraak. Eventuele uitkomsten van dit gesprek kunnen dan ook nog meegewogen worden. XXXXX zal dit morgen met XXXX bespreken.

10, 2e

[] zit deze week om de tafel met de Regieteamleiders om het MLTP te bespreken. Op 30 oktober a.s. zal het MLTP in het MT besproken worden.

7. MEDEDELINGEN/ AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1 Terugkoppeling MT Belastingdienst d.d. 8 oktober 2012

[] heeft schriftelijk al terugkoppeling gegeven uit het MT Belastingdienst. De vergadering vond plaats in Utrecht in verband met de opening van het Academisch jaar.

XXXX meldt dat in het MT van 6 november a.s. [] (persvoorlichter) kennis komt maken.

8. BESPREKEN MET M2's

Onderwerpen zijn kort afgestemd.

9. SLUITING

XXXXX bedankt de deelnemers voor hun inbreng en sluit de vergadering.

Aan MT Toeslagen
Van XXXX
Datum 31
oktober 2012

Deze MT dag staat geheel in het teken van de keten. De centrale vraag die voor ligt is: hoe versterken wij onze rol in de keten om zo de verantwoordelijkheid voor het merk Toeslagen te kunnen dragen.

(B/CKC) begeleidt deze dag.

De MT dag wordt vanmiddag afgesloten met een gesprek over programmatisch Handhaven met van Adviesbureau .

XXXXX licht kort toe dat de keten en de verantwoordelijkheid voor het merk Toeslagen ook aan de orde is geweest in het gesprek over de 2^e viermaandsrapportage met Peter Veld en Ad van Luijn. In dit gesprek is nadrukkelijk aangegeven dat het belangrijk is om ook in de stuurcontracten de verantwoordelijkheid in de keten naar voren te laten komen.

Dat steunt ons in onze gedachte om gezamenlijk scherp te willen krijgen waar de nadruk dan moet liggen, hoe wij ons in de keten op willen stellen en in hoe wij de organisatie B/Toeslagen daarin mee gaan nemen.

zegt dat zij onlangs een mooie uitspraak heeft gehoord van XXXXX welke goed als start voor het gesprek kan dienen, nl.

“Is een grens een scheidslijn of een ontmoetingsplaats”.

Het gaat in het gesprek dus, zoals gezegd, vooral om waar Toeslagen voor staat opgesteld c.q. welke resultaten worden er verwacht en hoe.

Toeslagen is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de wet- en regelgeving toeslageregelingen van klant tot klant (dus van het verwerken van de aanvraag tot de definitieve toekenning). Delen van dat proces worden door anderen uitgevoerd. Vaak gaat het dan om andere onderdelen van de Belastingdienst, maar het kan ook gaan om ander overheidsinstellingen of derden. Voor die delen van het toeslagenproces ligt de hiërarchische verantwoordelijkheid buiten B/Toeslagen. Als het gaat om het merk Toeslagen wordt B/Toeslagen aangesproken ongeacht of het gaat om iets wat direct onder aansturing van B/Toeslagen gaat of niet.

Daar moeten wij en onze omgeving zich bewust van zijn en dat betekent iets vooral voor de samenwerking en de manier waarop wij acteren in de keten.

Vragen die we ons daarbij kunnen stellen zijn:

- Hoe positioneren we ons en hoe ziet onze omgeving er precies uit?
- Hoe krijg ik voor elkaar wat ik wil daar waar de bestuurlijke verantwoordelijkheid buiten het MT toeslagen ligt.

Opgemerkt is nog dat verantwoordelijk zijn en je verantwoordelijk voelen niet hetzelfde is. Concreet voorbeeld van XXXXX is dat op het workcenter in Heerlen (van de B/CA) een TL voorlopig niet beschikbaar is. XXXXX weet dat oplossen daarvan urgent is, maar voelt B/CA die urgentie ook en zorgen zij dus dat er met spoed vervanging komt? Kortom: hoe ga je met dit soort situaties om, waarin je niet direct verantwoordelijk bent, maar wel verantwoordelijk wordt gehouden voor het resultaat.

Aanvullend is opgemerkt dat in onze omgeving de houding en zienswijze op de keten ook verandert. De DG benadert XXXXX als gaat om het merk Toeslagen. Dat betekent impliciet dat XXXXX dus minimaal goed geïnformeerd moet zijn over dat wat er buiten B/Toeslagen wordt uitgevoerd. de resultaten in het toeslagenproces

Om de vragen over positionering en het dragen van bestuurlijke verantwoordelijkheid te kunnen beantwoorden moeten we onze relevante omgeving en hoe we daarin acteren goed in beeld hebben, om vast te stellen waar we ons verder moeten versterken.

Vanuit het perspectief van de kwadranten is ter voorbereiding op deze bijeenkomsten door de MT leden de relevante omgeving in kaart gebracht.

Om zicht te krijgen op de gebieden waarop verbetering/versterking nodig is, is gestart met een korte toelichting per kwadrant.

Handhaving:

Het zwaartepunt in Handhaving ligt vooral binnen Toeslagen zelf. Echter als er 'buiten' vragen worden gesteld dan is het noodzakelijk ook daarop te kunnen focussen.

Op dit moment is nog niet in kaart gebracht op welk niveau de lijnen met partijen buiten Toeslagen worden onderhouden.

Op de vraag waar vanuit burgerperspectief het grootste risico wordt gelopen is een antwoord niet gemakkelijk te geven.

Door XXXXX is opgemerkt dat vanuit dat perspectief gezien de balies en intermediairs er voor hem echt uitspringen. Steeds weer blijkt dat het erg lastig is om naar buiten toe eenduidig te acteren.

Er is veel gedaan en bereikt op het terrein van handhaving en fraude. Dat moet minimaal bestendigd worden. Vraag is wel waar de focus volgend jaar op ligt.

Vooralsnog is het beeld dat de focus volgend jaar vooral gericht is op de keten. Het gaat dan om het optimaliseren van contacten en samenwerking met bijv. FIOD en LTO.

Opgemerkt is dat intern de productie goed ingeregeld moet zijn/worden. Ook de productie die niet direct binnen B/Toeslagen wordt uitgevoerd. Daar moet volgend jaar ook aandacht aan gegeven worden.

Het gaat erom dat we in kaart brengen wat de situatie nu is, wat de gewenste situatie is (het WAT) en hoe we daar gaan komen (HOE) en WANNEER we daar willen zijn.

Wat in het nu vooral opvalt is dat feitelijk iedereen de informele lijn blijft bewandelen als dat zo uitkomt.

Concreet moet er vanuit het kwadrant Handhaving gezien dus versterking plaatsvinden richting Dienstverlening (Balies en Intermediairs) en moet er bestendigd worden op het terrein van aanpak fraude en handhaving. Verder moet Handhaving aan de slag met het goed inregelen van wat er in productie moet gebeuren. Aandachtspunt is dat dit wel moet gebeuren door degenen die daarvoor vanuit hun functie verantwoordelijk zijn.

Bedrijfsvoering:

Binnen het kwadrant Bedrijfsvoering moet elk cluster nog uitwerken wat daarbinnen gebeurt en wat er dus van deze clusters verwacht mag worden.

Opgemerkt is dat onderscheiden moet worden dat Bedrijfsvoering een ondersteunende rol heeft binnen B/Toeslagen, maar ook een eigenstandige rol naar buiten (bijv. richting Rekenkamer en Auditdiensten).

De doelstellingen die Bedrijfsvoering heeft zullen altijd afgeleid moeten zijn van de doelstellingen van B/Toeslagen.

Als concreet voorbeeld van een aspect waarop verbeterd moet worden is het volgende genoemd: in de rapportage is gesignaleerd dat er minder uitnutting van programmageld heeft plaatsgevonden. Het is belangrijk zo'n signalering zichtbaar te maken naar buiten toe, maar dan wel inclusief de uitkomsten van een analyse naar de oorzaak e.d.

Bedrijfsvoering moet investeren in het in kaart brengen wat er gebeurt in de keten, het uitvoeren van analyses daarop en de rapportages over het geheel, zowel als het gaat om financiën, productie en handhaving.

Dergelijke informatie is belangrijk voor de beleidsministeries. In de relatie met Den Haag en de beleidsministeries moet Bedrijfsvoering Toeslagen pro actiever worden.

Verantwoordelijkheid van Bedrijfsvoering ligt sec aan de verantwoordingskant. Het meten van effecten ligt in de kwadranten zelf.

De HR (human resource) kant moet versterkt worden.

Informatiemanagement:

Opvallend is dat werkinstructies in de teams worden gemaakt en onduidelijk is welke rol IM daar in speelt. De complexiteit zit in het eigen (Toeslagen) opdrachtgeverschap en het opdrachtgeverschap in de IM keten. Door de transitie van het programma naar de lijn wordt momenteel steeds diffuser wie wat doet en hoe en wanneer.

IM is nog erg zoekend naar de eigen rol en toegevoegde waarde. Als voorbeeld is de aansluiting op basisregistraties genoemd. Dat moet plaatsvinden op basis van de wensen die de business heeft, rekeninghoudend met procesverbetering. Het proces en de geautomatiseerde ondersteuning daarvan is een ketenverantwoordelijkheid.

Voor IM is het belangrijk om vooral intern te zorgen voor versterking in de verbinding met de overige kwadranten. Daarnaast moet IM zijn rol in de IV keten versterken, met name in verband met de transitie van het programma naar de lijn.

In het MT kan die verbinding gemaakt worden door het spreken van de hoe vraag langs de lijn van de portfolio-opdrachten.

Opgemerkt is dat het maakstuk (uitvoerende deel) nog wordt gemist. Dat komt doordat de WAT vraag komt uit Handhaving en productie. Daarna wordt de vraag bij IM neergelegd en gaat IM aan de slag. Daarin is het de verantwoordelijkheid van IM om ervoor te zorgen dat ook de omgeving daarin wordt meegenomen.

Productie:

De interne afstemmingslijn tussen Productie, Handhaving, IM en Bedrijfsvoering moet ingevuld worden in het regie M2 overleg. Vanuit het MT moet daarop gestuurd worden en zonodig moet er hulp worden geboden.

Als het gaat om de relatie met Den Haag, dan heeft productieregie geen rechtstreekse lijn naar Den Haag. Verantwoordingsinfo gaat via Bedrijfsvoering richting Den Haag.

Wat versterkt moet worden is de productiviteit in kantoor. Ook moet de inrichting van processen verbeterd worden.

Opgemerkt is dat als het gaat om de productie in de toeslagenketen er zorg is over hoe dat te sturen op het moment dat het programma ophoudt te bestaan.

Daar moeten we snel mee aan de slag. Het gaat dan om het goed inregelen van de regiefunctie en alles wat daar bij komt kijken.

Gezamenlijk is geconcludeerd dat het noodzakelijk is om ook in het MT de leercirkel goed in te regelen. Dit onderwerp wordt opgenomen in de actielijst. In dit kader is het belangrijk dat het MT concrete casuïstiek bespreekt en waar nodig maatregelen ter voorkoming (laat) treffen.

Ook de kwaliteit van de processen is een belangrijk aandachtspunt. Met name het kunnen beïnvloeden van uitval en uitworp moet zo snel mogelijk opgepakt worden.

Dat geldt ook als het gaat om bezwaren en beroepen. Onlangs is er een gesprek gevoerd met de rechtbanken. Daaruit is naar voren gekomen dat er een actieve verbeterrol gepakt moet worden om klantwensen die bij ons en bij de rechtbanken leven ook daadwerkelijk op te pakken.

In dat deel moet ook de B/CFD niet vergeten worden. Deze ketenpartner is nl. verantwoordelijk voor het scannen van de post.

Tot slot is gezamenlijk gerubriceerd wat er gedurende de bespreking is opgetekend als 'te versterken'.

Ook zijn alle onderwerpen voorzien van een eigenaar en een einddatum.

(Zie bijgevoegde uitwerking van de flappen).

Belastingdienst/Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 30 oktober 2012

1. Opening en vaststellen agenda

De agenda wordt vastgesteld.

2. Vaststellen verslag MT overleg 09 oktober 2012

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

3. Veranderagenda B/Toeslagen

2.1 Stand van zaken LEAN

XXXXXX heeft nog een vervolgoverleg gehad met McKinsey. Het voorstel dat McKinsey heeft opgeleverd is uiteindelijk niet zoals XXXXX het graag ziet voor Toeslagen. Er zal naar een nieuwe partner gezocht moeten worden. Omdat de start met LEAN hierdoor vertraging oploopt zal XXXXX een berichtje maken voor Toeslagenweb.

2.2 Vervolg communicatie nav communicatieronde veranderagenda

Het MT stelt voor om op een herkenbare manier te communiceren volgens de drie veranderstromen. Afsproken wordt dat XXXXX en XXXX een afspraak zullen maken met [] over het opstellen van een communicatieplan.

2.3 Overige

XXXXXX koppelt terug uit de afstemmingsoverleggen van gisteren. Gesproken is uiteraard over het regeerakkoord waarin staat dat de zorgtoeslag afgeschaft zal worden. Het MT wil graag zo snel mogelijk inzichtelijk maken wat de impact hiervan is voor Toeslagen is. Afsproken wordt dat er een taskforce komt om te bekijken wat dit betekent. XXXXX zal hier namens het MT het voortouw in nemen.

4. HANDHAVING

3.1 Terugblik op KOT dag te Eindhoven

XXXXXX is vorige week naar de KOT-dag te Eindhoven geweest. Het was een druk bezochte bijeenkomst die aan de behoefte voldeed. Afsproken is dat de bijeenkomsten geëvalueerd zullen worden. De evaluatie zal geagendeerd worden voor het MT.

3.2 Activiteitengroep Toeslagen

Door de reorganisatie van 1 juli 2012 is het noodzakelijk om de positie van de Activiteitengroep Toeslagen opnieuw te bespreken. Afsproken wordt dat XXXXX dit memo met [] bespreekt. Vragen van het MT zijn wat de samenhang is met Communicatie en Dienstverlening, waar beleggen we de sturing, wat is de tijdsbesteding van de activiteitengroep, zitten er dubbelingen in taken in. [] zal gevraagd worden met een advies voor het MT te komen.

3.3 Overige

Vorige week was [] uitgenodigd voor het MT om een presentatie te geven over programmatisch handhaven. Door omstandigheden is niet het hele MT aanwezig geweest. De vraag is of de presentatie toch niet nogmaals gegeven zou moeten worden voor het hele MT. Afsproken wordt eerst een tussenstap te maken. Ma [] zal samen met [] en XXXXX aan de hand van een voorbeeld bekijken of programmatisch handhaven extra toegevoegde waarde heeft, naast waardemanagement. En dan met een voorstel komen voor het MT.

5. PRODUCTIE

4.1 Casus KOT afgelopen week

XXXXXX vraagt zich af hoe we het proces rondom KOT verder afronden. Het lijkt handig om hiervoor een aparte MT sessie te beleggen. Tijdens de vergadering zijn er nog meer thematische punten aan de orde geweest die wat uitgebreider aan de orde moeten komen. XXXX zal bekijken wanneer het mogelijk is om een extra lange MT dag in te plannen met als onderwerpen KOT, afschaffen zorgtoeslag, transitie en waardemanagement.

5. INFORMATIEMANAGEMENT

5.1 DTN – stand van zaken

XXXXX meldt dat het MAC proces loopt. We zijn bezig de ULB in te laden. Dat proces gaat goed. Voor de afrekening CJIB zijn we aan het bekijken of het mogelijk is een workaround te regelen bij de Belastingdienst/Oost.

5.2 Vacature Projectmanager

Het MT stemt in met het plaatsen van deze vacature.

6. BEDRIJFSVOERING

6.1 Risicomanagementparagraaf tbv Stuurcontract 2013

Dit agendapunt is wegens tijdgebrek niet aan de orde geweest.

6.2 MLTP Toeslagen 2013-2018

6.3 Waardemanagement

Bij dit onderwerp sc huiven Cap Gemini) aan.

koppelt het gesprek dat vorige week heeft plaatsgevonden met Ad van Luijn terug. Het was een heel boeiend gesprek. Afgesproken is dat namens Toeslagen contact persoon voor Ad van Luijn al zijn.

Tijdens de bespreking in het MT wordt nog eens teruggeblikt wat er tot nu toe zoal gedaan is op het gebied van waardemanagement. De decharge voor fase 2 zal met XXXXX bespreken. Nu wordt er een opmaat besproken naar fase 3, het operationaliseren. Het is belangrijk om goed voorbereidt fase 3 in te gaan. Afgesproken wordt dat er een aparte MT sessie belegd zal worden om met elkaar fase 3 te bespreken. XXXXX en zullen dit samen voorbereiden.

7. MEDEDELINGEN/ AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1 Vergaderplanning 2013

De vergaderplanning voor 2013 wordt vastgesteld. De vergaderingen met de OR moeten nog worden toegevoegd.

7.2 Nieuwjaarsbijeenkomst Toeslagen 2013

Het MT stemt in met het voorstel voor wat betreft de locatie. Over de nadere invulling moet nog gesproken worden.

8. BESPREKEN MET M2's

Onderwerpen zijn kort afgetemd.

9. SLUITING

XXXXX bedankt de deelnemers voor hun inbreng en sluit de vergadering.

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 06 november 2012

1. Opening en vaststellen agenda

De agenda wordt vastgesteld.

[] (persvoorlichting DGBel) komt kennismaken met het MT Toeslagen. [] is sinds vorig jaar juni persvoorlichter bij DGBel. Na het vertrek van [] richt hij zich onder andere ook op Toeslagen. Ieder MT lid stelt zich voor. Vanuit het MT Belastingdienst is gevraagd een top 10 samen te stellen van leuke projecten waarmee we als Belastingdienst naar buiten kunnen treden. Voor Toeslagen zien we hier ook kansen. Vooral op het gebied van Handhaving. Afsproken wordt dat [] een keer een halve dag stage komt lopen bij Toeslagen om meer diepte kennis te vergaren qua proces maar ook van de systematiek zelf. XXXX zal samen met [] en stage programma opstellen.

2. Vaststellen verslag MT overleg 30 oktober 2012

Het verslag wordt met een kleine tekstuele aanpassing vastgesteld.

3. Veranderagenda B/Toeslagen

2.1 Stand van zaken transitie productie

XXXXX meldt dat het Transitie stuk productie aardig vorm begint te krijgen. Het samenspel tussen productie en alle teamleiders die er verantwoordelijk zijn is een grote taak. XXXXX stelt voor dit traject door een transitie manager te laten begeleiden. Het MT vindt dit een goed uitgangspunt. XXXX zal dit straks in de terugkoppeling aan de OR bespreken. XXXXX zal bilateraal met XXXX bespreken hoe dit op te pakken. Volgende week zal de transitie productie besproken worden tijdens de MT dag.

4. HANDHAVING

Niet aan de orde geweest.

5. PRODUCTIE

4.1 Beschikbare capaciteit versus werkaanbod KetenRegie Productie, team Beleid en Vaktechniek (B& VT)

Dit punt is niet aan de orde geweest.

6. INFORMATIEMANAGEMENT

5.1 DTN – stand van zaken

XXXXX meldt dat de ULB is geladen. Er is nog geen output beschikbaar. Morgen vindt er weer een programboard plaats.

7. BEDRIJFSVOERING

6.1 Stuurcontract 2013 3^e concept incl risicobeeld 2013

Door de impact van het regeerakkoord komt het stuurcontract 2013 in een ander perspectief te staan. Omdat op 15 november de eerste effecten van het regeerakkoord al naar DGBel gezonden moeten worden zal dit dinsdag 13 november in de MT dag besproken worden. Op 30 november is een vervolgssessie hierover gepland. Pas dan kan een beetje ingeschat worden wat de gevolgen voor het stuurcontract en het MLTP zijn. XXXX zal contact opnemen met Ad van Luijn om te bezien of nu het stuurcontract al opgestuurd moet worden, met de opmerking dat er na 30 november een aangepast stuurcontract komt, of dat het pas later opgestuurd kan worden. Wat het risicobeeld betreft wordt opgemerkt dat in ieder geval de KOT toegevoegd moet worden.

6.2 MLTP Toeslagen 2013-2018

Zie punt 6.1

6.3 Sociaal internet en de samenhang met connect people etc.

Voor dit agendapunt zijn [] (CKC) en [] aangeschoven. [] vertelt dat door het nieuwe werken we ook met social media te maken krijgen. Bij blauw is men gestart met sociaal internet. Wiard legt ook uit wat de voordelen kunnen zijn van het werken met connect people. Het MT is van mening dat we het sociaal internet wel vorm moeten geven.

6.4 Overige

XXXXXX meldt dat A [] bereidt is gevonden nog een jaar langer kantoor Rijswijk onder zijn hoede te nemen.

Verder worden er nog wat personele zaken met elkaar gedeeld.

7. MEDEDELINGEN/ AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1 Terugkoppeling uit MT Belastingdienst d.d. 5 november 2012

XXXXXX heeft al schriftelijk terugkoppeling gegeven uit het MT Belastingdienst. Uiteraard is er ook gesproken over de gevolgen van het Regeerakkoord voor de Belastingdienst. De top 50 van eind november zal geheel in het teken staan van het Bedrijfsplan 2013. Ieder bedrijfsonderdeel is gevraagd om uiterlijk 15 november de effecten per onderdeel in kaart te brengen.

Het effectonderzoek Toezicht is aangehouden. Afgesproken is dat XXXXX samen met Ad van Luijn bekijken hoe dit verder op te pakken. Verder is er kennis gemaakt met onze nieuwe minister Jeroen Dijstelbloem.

7.2 Terugkoppeling uit gesprek met Ad van Luijn

Dit punt is niet aan de orde geweest.

7.3 Terugkoppeling uit workshop Kanaalsturing

Dit agendapunt is niet aan de orde geweest.

7.4 Overige

Er moet een besluit genomen worden over een datum en locatie voor de Nieuwjaarsreceptie. XXXXX en XXXX zullen dit bilateraal na de vergadering bespreken.

De opdrachtbeschrijving/onderzoeksrapport uitfasering zorgtoeslag wordt kort doorgenomen. Volgende week dinsdag zal een eerste notitie besproken worden. Uiterlijk 15 november moet er wat in Den Haag liggen. Opgemerkt wordt dat de M2 regie teamleiders ook vanaf het begin betrokken moeten worden. XXXXX zal dit laten toevoegen aan de onderzoeksopzet.

[] heeft aangegeven dat hij gevraagd is samen met Cap Gemini een presentatie te houden bij de SVB over productiebesturing. Afgesproken wordt dat XXXXX eerst uitzoekt wat de achtergrond hiervan is.

8. BESPREKEN MET M2's

Onderwerpen zijn kort afgestemd.

9. SLUITING

XXXXXX bedankt de deelnemers voor hun inbreng en sluit de vergadering.

Aan MT Toeslagen

Van

Datum

15 november 2012

XXXXX heet de aanwezigen welkom. Hij informeert of de agenda zoals die is rondgestuurd gehanteerd kan worden, of dat daar nog aanvulling op plaats moet vinden.

Agendapunt 2: de gevolgen van het afschaffen van de zorgtoeslag kan van de agenda geschrapt worden. De eerste beelden, quick en dirty, die door de taskforce zijn opgeleverd laten zien dat voorhet afschaffen van een regeling nogal wat nodig is. Afgesproken is dat het onderzoek op een goede manier wordt afgerond. Dat de resultaten gedeeld worden met DGBel en dat de resultaten op een goede manier gearchieveerd worden.

Op dit moment zijn er diverse medewerkers bezig met het in kaart brengen van de gevolgen van het regeerakkoord voor toeslagen. Aan de hand van het A4'tje van wordt gekeken wat dit betekend voor het stuurcontract en het MLTP. Dit A4'tje dient ook als input voor het Bedrijfsplan Belastingdienst, zoals dat door Den Haag aan alle belastingdienstonderdelen is gevraagd.

Gezien het feit dat XXXX vanmiddag de vergadering moet verlaten in verband met de begrafenis van een oud-collega is besloten dat gestart wordt met een rondje mededelingen en overige af te stemmen onderwerpen. Daarna worden in ieder geval agendapunten 1 en 4 in gezamenlijkheid besproken.

Mededelingen en af te stemmen onderwerpen

XXXXX:

Publieksonderzoek naar de burgerportal

XXXXX meldt dat het publieksonderzoek naar de ervaringen van burgers met de portal een 7,7 scoort.

Dat is een extreem hoog cijfer. Doorgaans scoren dergelijke onderzoeken tussen een 6 en een 7.

Iets om trots op te zijn dus. Belangrijk is dat we dit onder de aandacht brengen van de politiek. Afgesproken is dat XXXXX dit onderwerp aanmeldt voor bespreking in het MT Bel, nadat hij hier met Peter Veld over heeft gesproken.

XXXXX vraagt of de bespreking willen voorbereiden.

Teamleider Beroepenteam:

10, 2e

XXXXX:

Getuigenbescherming

XXXXX meldt dat hij een gesprek heeft gevoerd met vertegenwoordigers van de rechtbank die zich bezighouden met getuigenbescherming. In de huidige situatie hebben burgers die als getuige te boek staan soms moeite met het verkrijgen van een toeslag, simpel omdat ze niet in de GBA staan ingeschreven. XXXXX heeft afgesproken dat er in het eerste kwartaal van 2013 wordt gekeken hoe hier mee om te gaan in het toeslagenproces.

DUO:

Door DUO is tijdens een gesprek afgelopen week formeel gevraagd of gebruik gemaakt mag worden van FRS. Verkennend wat dan precies de bedoeling zou zijn bleek dat er sprake zou kunnen zijn van een scenario waarin wij DUO daarin hosten. Uiteraard behandelt DUO zelf de eigen uitval en uitworp. DUO is gevraagd de exacte vraag te definiëren en deze schriftelijk aan ons toe te sturen. Verder werkt DUO met een goed betaalsysteem dat wellicht ook voor ons bruikbaar is. XXXXX blijft op de hoogte van de ontwikkelingen daarin en hij zorgt er voor dat het MT aangehaakt blijft. Op voorhand is in ieder geval een vraag uitgezet of er juridische voorbehouden zijn met betrekking tot het gebruik van FRS door andere partijen. Daarnaast wordt er een PoC situatie gecreëerd om aan de slag te gaan. In het gesprek is DUO ook bevraagd naar de manier waarop zij omgaan met het oplossen van problemen.

Stand van zaken DTN:

Alles loopt op schema.

Op dit moment staat het maken van concept berekeningen op de rol. Er is inmiddels wel wat uitval ontstaan, maar het beeld is dat deze hoeveelheid gecontroleerd weggewerkt kan worden. Wat belangrijk is, is dat vandaag de zorgnorm bekend moet zijn. In het MAC is tot nu toe sprake van één echt probleem. In de compacte beschikking zit nl. een tekstueel probleem. Verwachting is dat dit nog opgelost kan worden. Opgemerkt is dat het verzenden van de compacte beschikking een goed persmoment kan zijn voor de STAS, bij voorkeur in combinatie met de uitkomsten van het publieksonderzoek. Afgesproken is dat XXXXX dit bespreekt met 'Den Haag'.

Wat het CJIB betreft is het beeld nu dat, onder een klein voorbehoud, B/Oost een en ander in de eerste week van januari in productie kan zetten. De berichten die daar uit komen moeten wel geladen kunnen worden in TVS. Het beeld is dat dit gaat lukken.

Het gaat hier om een voorlopige oplossing. Er is gevraagd om een goede structurele oplossing te zoeken in het hoofdspoor.

Tot slot meldt XXXXX dat de aftrap regiekamers heeft plaatsgevonden. Hij meldt dat het werken met regiekamers, net als vorig jaar, invloed kan hebben op de agenda van het MT. Onder andere door het feit dat wanneer het nodig is XXXXX en/of XXXXX aan moeten sluiten bij de regiekamer.

XXXXX:

Bezoek aan SVB:

Tijdens een bezoek aan de SVB is, samen met XXXXX XXXXXXXXX, de Handhavingsvisie gepresenteerd. XXXXX gaat hier tijdens een volgende afspraak nog dieper op in is afgesproken. In het kader van het regeerakkoord wordt ook naar mogelijke samenwerking met de SVB gekeken.

Bezoek aan FIOD Rotterdam:

Afgelopen week is een bezoek gebracht aan FIOD Rotterdam. Ook B/Rijnmond was daar aanwezig. Het houden van dergelijke gesprekken is erg waardevol merkt XXXXX op. Over dit gesprek wordt een gezamenlijk bericht op de intranetten van betrokken onderdelen gepubliceerd. ben.

KOT dagen:

De zgn. KOT dagen zijn inmiddels afgerond. Aan het MT wordt binnenkort een compilatie en een evaluatie aangeboden.

Onderzoek naar ouderen en niet-zelfredzamen."

Samen met is een gesprek gevoerd met een professor die onderzoek wil gaan doen naar ouderen en niet zelf-redzamen. Lijkt goed om daar bij aan te haken.

Gesprek met Uitvoeringsbeleid Den Haag:

Onlangs een gesprek gevoerd met van Uitvoeringsbeleid. Ook is daarbij aangeschoven. Onderwerp was Dienstverlening.

In het verlengde van deze mededeling merkt XXXXX op dat vanuit IM de noodklok is geluid over de bezetting bij Dienstverlening. XXXXX neemt dit mee.

XXXX:

Uit het OPF:

Via mail is het verslag van het laatstgehouden OPF rondgestuurd, samen met een in dit overleg gegeven presentatie over de organisatie van HR binnen Blauw, na 1 januari 2013.

XXXX meldt dat de gedachte is om met expertisecentra te gaan werken. Wanneer daarvoor gekozen wordt, bestaat de mogelijkheid dat ook de overige onderdelen van de Belastingdienst, waaronder Toeslagen, gevraagd worden zich daarbij aan te sluiten. Risico is dat er onvoldoende verbinding is tussen business en bijv. HR of PFC.

Vanuit het klantperspectief is het zaak om zelf in de lead te zijn. In ieder geval is het belangrijk om aan te geven wat wij van deze ontwikkeling vinden en welke onderbouwing daarbij hoort.

CFO:

De kadernota is vastgesteld. Benadrukt is dat hoewel in overleg met de CFO BD (Ad van Luijn) de budgetten zijn vastgesteld, wij ons moeten realiseren dat er steeds nadrukkelijker gevraagd wordt waarvoor wij het gevraagde nodig hebben. Het wordt steeds belangrijker dit te onderbouwen met bijv. een business case.

We zullen aan moeten geven wat nodig is in de productie en vanuit dat perspectief verbreden. Kortom niet blijven beperken tot sec toezicht. Belangrijk is dat Hardhavingsbeleid tijdig vaststelt wat er gerealiseerd moet worden, zodat productie dat kan inregelen en de impact daarvan op de productie kan beoordelen.

Communicatie Veranderagenda:

Met [] is gesproken over het communicatieplan en de communicatie-aanpak rond de Veranderagenda.

In het verlengde hiervan meldt XXXX dat hij samen met XXXXX afgelopen week een gesprek heeft gevoerd met [] over het leiderschapsprogramma van het programmabureau versus ons leiderschapstraject.

XXXXX:

Gesprek Theo Poolen:

Afgelopen week gesproken met Theo Poolen over enkele strubbelingen tussen de medewerkers Formeel recht in Den Haag en onze medewerkers.

Afgesproken is dat er een themaachtend wordt belegd om de lucht te klaren en samen te bespreken hoe de samenwerking verder te optimaliseren.

Casus is het Boetebeleid.

XXXX pakt de organisatie van deze bijeenkomst op. Afspraken kunnen gemaakt worden met []

Toeslagen is gevraagd om mee te doen in de review van het programma online Dienstverlening. XXXXX heeft inmiddels zijn bijdrage geleverd. XXXXX is gevraagd voor een interview door Willy Rovers en []

XXXXX merkt op dat hij [] op bezoek heeft gehad. Hij heeft gevraagd om rekening te houden met de komst van de berichtenbox.

Programboard ETPM:

In de programboard ETPM is het Masterplan besproken. Het Masterplan beschrijft een gefaerde ontwikkeling, waarin rekening kan worden gehouden met specifieke wensen van de verschillende partijen.

Met specifieke wensen moet al rekening worden gehouden bij het ontwikkelen van de zgn. bodemplaat. Deze bodemplaat wordt nl. zo ontwikkeld dat daarop het deel specifiek voor Toeslagen ontwikkeld kan worden. Ook IH etc. wordt specifiek daarop ontwikkeld.

In het Belastingplan 2014 wordt het samenbrengen van inning Blauw en Rood opgenomen. Voorzover nu bekend is B/Toeslagen daar niet bij betrokken. Dat is echter wel belangrijk.

Wat ETPM betreft zal, zodra de bodemplaat is ontwikkeld gestart worden met het bouwen van een klein middel op die bodemplaat, daarna wordt er een groot middel op de bodemplaat gebouwd. Wat het grote middel betreft wordt er de komende weken, langs de lijn van een aantal criteria, een keuze gemaakt tussen de IH of Toeslagen. Een belangrijk criteria is De Klant.

In het publieksonderzoek is opgemerkt dat de klant ook graag de betalingen opgenomen wil zien in de burgerportal. In de afweging die ETPM gaat maken wegen dat soort zaken zeker mee.

Vragen Ombudsman over KOT:

Onduidelijk is of de beantwoording van de vragen die de Ombudsman heeft gesteld over de achterstanden in de KOT al is opgepakt. Het gaat om formele vragen, die dus zorgvuldig beantwoord moeten worden. Gemeld is dat XXXX XXXXXXXXXX de beantwoording op heeft gepakt. Hij levert vanmiddag de concept antwoorden op. Deze gaan vervolgens naar DGBel, omdat [redacted] heeft aangegeven dat hij de eindredactie wil voeren. Voordat het antwoord door DGBel wordt verzonden moet wel eerst afstemming met Toeslagen plaatsvinden is de afspraak.

Transitieplan Productie:

Per 1 juli 2013 moet het workcenter Utrecht geland zijn in de reguliere organisatie, zoals die per 1 juli 2012 is neergezet. Medewerkers uit het workcenter nemen hun werk en hun kennis daarin mee. Medewerkers die nog niet met TVS werken moeten daarin opgeleid worden. Het tempo waarin dat gebeurt wordt bepaald door het werk. Met andere woorden als het werk in oud afneemt en in nieuw toeneemt moet kennis parallel aan die beweging in de organisatie worden gebracht.

Kortom zoals is afgesproken zal de transitie van de productie langs de lijn van het werk plaats moet vinden, waarbij het borgen van de continuïteit leidend is.

In de processen kan onderscheid gemaakt worden in processen die fabrieksmatig uitgevoerd kunnen worden en processen die niet fabrieksmatig zijn. In de transitie wordt een knip gemaakt in de fabrieksmatige en de niet fabrieksmatige processen.

Om de transitie per 1 juli 2013 uit te kunnen voeren c.q. uitgevoerd te hebben is het nodig dat er voldoende in TVS opgeleide medewerkers zijn om het werk vanaf toeslagjaar 2012 uit te kunnen voeren. Dat wil niet zeggen dat alle medewerkers dan al opgeleid moeten zijn. Zoals in de eerste paragraaf vermeld wordt dat bepaald door de ontwikkelingen in het werk (afname oud – toename nieuw).

Lijn die nu gekozen is, is dat het TVS werk gaat landen in de procesteams kantoor, incl. de medewerkers uit het workcenter die het werk nu doen. De medewerkers in de huidige procesteams worden geleidelijk aan opgeleid in het werken met TVS.

Per 1 juli 2013 bestaan de procesteams dus uit medewerkers die het werk doen dat betrekking heeft op de oude jaren en uit medewerkers die in de actualiteit werken, dus met TVS.

Dat betekent dat er opnieuw gekeken wordt naar de beschikbare capaciteit en het werkaanbod, rekeninghoudend met de bovengenoemde teamindeling en het onderscheid in fabrieksmatig en meer handmatig proces.

Wat het opleiden betreft wordt er begonnen met het opleiden van de M2'ers. Zij zijn immers verantwoordelijk voor de uitvoering van het werk in zowel oud als nieuw.

Er zal in eerste instantie een klein deel van het workcenter (ca. 10 medewerkers) bij elkaar gehouden worden als een praktijkteam dat kan begeleiden in het uitvoeren van nieuw.

De besturing van de productie wordt daarmee complex, omdat er rekening moet worden gehouden met oud en nieuw in de teams. Dit goed inregelen is zeker uitvoerbaar, maar binnen KRP moet men daarin wel praktijkervaring opdoen. Wat daar nog bij komt is dat er een zeker capaciteitsverlies gemanaged moet worden dat ontstaat tengevolge van het opleiden. Gedurende de periode dat medewerkers worden opgeleid moet de continuïteit immers geborgd worden.

De transitie richt zich dus met name op kantoor. Het workcenter Rijswijk en het bezwarenteam Heerlen worden hier nog buiten gehouden.

Opgemerkt is dat de suggestie wordt gewekt dat de productie in Rijswijk daarmee verder omhoog gaat. XXXXX zegt dat die suggestie is gebaseerd op aannames. Hier is op dit moment nog niets concreets over te zeggen.

Belangrijk is dat er snel een transitie-manager wordt gezocht, die naast XXXX XXXXXXXXXX de transitie van de productie op gaat pakken. [redacted] wordt daarmee sec van het zorgen voor de opleidingen en het zorgdragen van de transitie van het programma onderdeel naar de lijn.

Aan XXXXX is als aandachtspunt meegegeven het onderscheiden van budget benodigd voor de implementatie/transitie en het reguliere budget.

Het MT kan zich vinden in de geschetste lijn en is accoord met het uitvoeren van de transitie zoals beschreven.

Het plan wordt aangepast in de zijn van het consistent gebruiken van terminologie en het aanpassen van de opbouw. Zodra het transitieplan beschikbaar is wordt dit besproken met alle M2'er en met de OR. XXXXX biedt het transitieplan aan de OR aan met een adviesaanvraag. Een eerste bespreking wil hij graag voeren met de OR in december, waarna in januari de formele afronding plaats kan vinden.

KOT – achterstanden:

Zoals al eerder gezegd verschuift de politieke interesse zich steeds meer naar de dagelijkse operatie. Daarmee ontstaat er druk op behandeltermijnen etc.

Hoe hier mee om te gaan en hoe het werk in de oude jaren zo snel mogelijk weg te krijgen is onderwerp van gesprek geweest in een eerste overleg tussen: [REDACTED] XXXXX XXXXXXXXX, [REDACTED] (vergezeld van enkele TL's Rijswijk), XXXX XXXXXXXXXX, XXXXX en XXXXX.

Tijdens dit eerste overleg zijn vooral beelden met elkaar gedeeld. Op basis daarvan worden nu de uitgangspunten op papier gezet die leidend zijn bij het komen tot oplossingen. XXXXX neemt dat voor zijn rekening. Op 23 november a.s. is er een vervolgesprek. Daarna worden de uitgangspunten incl. oplossings-richtingen aangeboden aan het MT. Het MT zal zorgen voor afstemming van de aanpak met DGBel.

De oude voorraden hebben met name betrekking op 2009, 2010 en 2011.

Grove lijn is dat wanneer een klant zich nu compliant gedraagt het niet erg waarschijnlijk is dat dat in eerdere jaren anders is geweest. Dus hoe hard gaan we dan aan de slag om voor die klant 2009 tot op de bodem alles te bekijken. Het gaat hier om een voorbeeld. Uitgangspunten en keuzen worden voorgelegd aan het MT.

Doelstelling is om zo snel mogelijk naar het werken in de actualiteit te komen.

Opgemerkt is dat hier in de halfjaarrapportage over gerapporteerd moet worden. Deze rapportage moet vooraf goed worden afgestemd met DGBel.

XXXXX merkt op dat de KOT productie die hoort bij een bepaald toeslagjaar niet in datzelfde jaar kan worden afgerond. Dat heeft meerdere redenen.

XXXXX schetst nogmaals de handavingspyramide. Om in de actualiteit te komen is het noodzakelijk dat er veel meer werk in het onderste deel van de pyramide (massaal en dienstverlening) wordt gedaan. Daar moeten we vooral de komende tijd mee aan de slag om dat voor elkaar te krijgen.

Of de huidige A, B, C aanpak nog bruikbaar is is nog maar de vraag. Daar zal op 23 november a.s. naar gekeken worden.

Beeld is dat er meer en anders gedifferentieerd moet worden.

Veranderagenda:

Op 6 december a.s. staat de volgende Mdag gepland. Eerder is afgesproken de blik van buiten naar binnen een vast onderdeel van deze dagen te laten zijn. Afgelopen week bleek echter dat er nog geen concrete afspraken waren gemaakt met een externe partij, waar tijdens de vorige Mdag al gesuggereerd is de NO te benaderen.

Naar aanleiding daarvan is gevraagd hoe de voorbereiding nu precies loopt. Wat is de rol van B/CKC daarin etc.

Het gesprek hierover heeft geresulteerd in de vaststelling dat het belangrijk is om vanuit het MT de regie te blijven voeren. Wat de Mdagen betreft moet XXXX zorgen dat hij is aangehaakt.

Suggestie voor een alternatief is Aly van Berckel te vragen haar beeld van leiderschap te schetsen tijdens de eerstvolgende Mdag.

LEAN: komende week worden er gesprekken gevoerd met de Lean Consultancy Groep en de Mobilee groep over de ondersteuning bij de implementatie LEAN. Het beeld is dat er na die gesprekken ook snel gestart kan worden met de implementatie.

Versterken van de Ketenvaerwoordelijkheid:**Terugvordering:**

Het is belangrijk om binnenkort om tafel te gaan met Blauw over de uitvoering van de terugvordering toeslagen. Het werkverband dat Blauw heeft ingericht om de ontstane achterstanden weg te werken wordt binnenkort opgeheven. Dan is het wel zaak om de terugvordering toeslagen goed uit te blijven voeren. Daar komt nog bij dat per 1 januari 2013 de organisatiestructuur Blauw wijzigt.

Het MT stelt dat Toeslagen als het ware de functionele eisen stelt waar in de uitvoering aan voldaan moet worden. Blauw bepaalt vervolgens hoe het werk ingerageld wordt.

Afgesproken is dat er op korte termijn een gesprek zal worden gevoerd door XXXXX met Jan Melsen, ter voorbereiding op een breder bestuurlijk overleg.

Sluiting

XXXXX sluit de vergadering. Gezamenlijk is vastgesteld dat er sprake is geweest van een goed overleg, waarin veel aan de orde is geweest.

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 20 november 2012

1. Opening en vaststellen agenda

De agenda wordt vastgesteld.

2. Vaststellen verslag MT overleg 6 november 2012

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

3. Veranderagenda B/Toeslagen

2.1 Stand van zaken transitie productie

XXXXX meldt dat XXXX en hij deze week gesprekken hebben met twee bureau's over LEAN.

XXXXX meldt dat het concept communicatieplan veranderagenda beschikbaar is en dat dit zo snel mogelijk geagendeerd wordt voor het MT.

Het idee was dat de substituu Nationale Ombudsm an op de M-dag van 6 december a.s. zou spreken. Dit is nu verschoven naar de M-dag van 17 januari 2013. Binnenkort zal gekeken worden naar de invulling van de M-dag op 6 december a.s. Het MT gaat er vanuit dat alle teamleiders aanwezig zijn. Afgesproken wordt dat XXXX nog een mail zal uitsturen met de boodschap dat de teamleiders zich bij hun M1-er moeten afmelden bij verhindering.

3. HANDHAVING

XXXXXX meldt dat ze gisteren samen met XXXXX XXXXXXXX en [] een gesprek heeft gehad met de heren [] (beide Belastingdienst) over Fiscale Dienstverlening. Het was een oriënterend gesprek. Er zal een vervolg op komen. We gaan de speerpunten voor 2013 opstellen.

4. PRODUCTIE

4.1 Presentatie Publieksonderzoek naar de burgerportal

[] presenteert de resultaten van het publieksonderzoek naar de burgerportal. Er is een positief beeld (rapport cijfer 7.7). Natuurlijk zijn er ook punten waar men minder tevreden over is. Bijvoorbeeld vinden van informatie voor de KOT doelgroep, bij wijzigingen merk je dat mensen die minder ervaren zijn met het gebruik van internet (vooral ouderen) problemen hebben. En bij aanvragen merk je dat mensen die nog niet eerder een toeslag hebben aangevraagd(jongeren) moeite hebben.

Op 3 december zal in het MT belastingdienst de presentatie aan de orde komen. XXXXX, XXXXX en XXXXX zullen bespreken welke boodschap we aan de presentatie gaan meegeven en wie de presentatie zal gaan geven.

4.2 overige

10, 2e

5. INFORMATIEMANAGEMENT

5.1 DTN – stand van zaken

Wat CJIB (belangrijkste knelpunt) betreft merkt XXXXX op dat de oplossing via de Belastingdienst/Oost beschikbaar komt.

Het knel punt met betrekking tot de compacte beschikking is gistermiddag succesvol getest. Morgenavond gaat deze live.

Verder meldt XXXXX dat de zorgnorm binnen is. De concept beschikking staat klaar. DT is zo goed als afgerond. Er zal nog een generale repetitie plaatsvinden.

Het idee wordt geopperd dat het goed zou zijn om in januari 2013 een keer een avondsessie met het MT Belastingdienst in te plannen, met bijvoorbeeld het thema één jaar NTS. Het MT is van mening dat je het dan breder moet oppakken. We gaan het programma DTN afronden en dan komt het in de lijn. Hoe gaan we dat oppakken, hoe houden we vast wat goed loopt en hoe positioneren in de ketensturing.

6. BEDRIJFSVOERING

6.1 financiële rapportage ultimo oktober 2012

De rapportage is inmiddels verzonden en is ter informatie aangeboden aan het MT.

7. MEDEDELINGEN/ AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1 Terugkoppeling uit MT Belastingdienst d.d. 19 november 2012

XXXXX heeft schriftelijk teruggekoppeld uit het MT Belastingdienst. De actiepunten met betrekking tot de onvolkomenheden ARK worden binnen Toeslagen bij Bedrijfsvoering opgepakt.

De Top 50 van volgende week gaat over het Bedrijfs plan en het regeerakkoord.

7.2 Inventarisatie vragen t.b.v. webinar op 14 januari

Afgesproken is dat aan gevraagd wordt dit op te pakken. De vragen moeten aan het eind van de week aangeleverd worden. XXXX zal dit meenemen.

8. BESPREKEN MET M2's

Onderwerpen zijn kort afgestemd.

9. SLUITING

XXXXXX bedankt de deelnemers voor hun inbreng en sluit de vergadering.

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 27 november 2012

1. Opening en vaststellen agenda

De agenda wordt vastgesteld.

2. Vaststellen verslag MT overleg 20 november 2012

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

3. Veranderagenda B/Toeslagen

2.1 Stand van zaken LEAN

XXXXX en XXXX hebben vorige week gesprekken gevoerd met twee bureau's over Lean. Het zijn allebei goede partijen. Vandaag ontvangen XXXXX en XXXX nog een opzet van één van de partijen. Op korte termijn zullen XXXXX en XXXX dan een beslissing nemen met welk bureau in zee gegaan wordt.

2.2 overige

XXXXX merkt op dat er in december weer een aangepaste bouwstenenplanning opgeleverd moet worden. XXXX vraagt ieder MT lid de elementen van de bouwstenenplanning onder de loep te nemen en opnieuw te formuleren. Het concept communicatieplan veranderagenda is opgeleverd. XXXXX en XXXX hebben commentaar hierop geleverd en het plan zal worden aangepast. Volgende week zal dit aan de orde komen in het MT.

4. HANDHAVING

3.1 Gebruik toezichtlijst

Afgesproken wordt dat XXXXX en XXXXX samen met de regieteamleiders en andere betrokken vrijdag a.s. een overleg hebben om dit memo door te spreken.

Het principebesluit wel of geen uitsluitlijst, zal in het MT besproken worden.

Naar aanleiding van de opmerking dat vanuit IM naar de mogelijkheden gezocht wordt IP adressen versneld in te voeren wordt opgemerkt dat dat niet mogelijk is. Het verzoek voor IP adressen is al langer bekend. Voor de releaseplanning in TVS wordt het gebouwd in de DT release (april 2013). Ondanks dat we het belang snappen zien we geen mogelijkheid om het te versnellen.

3.2 Handhavingsplan 2013 – eerste verkennende bespreking

XXXXX merkt op dat het handhavingsplan nog volop in ontwikkeling is. Dit is een eerste verkennende bespreking. Complimenten voor het plan zoals het er nu al ligt. XXXXX neemt de opmerkingen van het MT mee en zal het plan laten aanpassen. XXXXX merkt nog op dat ook een check gedaan moet worden wat haalbaar en niet haalbaar is in TVS.

3.3 Toeslagenbrochure in 2013

Dit agendapunt is eerder in het MT besproken. Toen is gevraagd aanvullende informatie over de kosten van de scenario's te leveren om op basis daarvan een keuze tussen scenario 2 en 3 te kunnen maken. Op basis van de geleverde informatie wordt besloten te kiezen voor scenario 2 (handhaven papieren brochure).

4. PRODUCTIE

4.1 Aanpak KOT oude jaren

Afgelopen vrijdag is er een vervolgspraak geweest over de aanpak KOT oude jaren. Er ligt een plan. Nu worden daar de cijfers tegenaangeplakt. De verwachting is dat in het MT van 4 december a.s. een eerste beeld gedeeld kan worden.

4.2 Transitieplan Productie

Het transitieplan productie wordt kort doorgenomen. XXXXX neemt alle opmerkingen van het MT mee. zal het transitieplan aanpassen. Het transitieplan zal volgende week tijdens de M-dag verkennend besproken worden. In januari 2013 zal een advies van de OR worden verwacht.

5. INFORMATIEMANAGEMENT

5.1 DTN – stand van zaken

XXXXX meldt dat het burgerportal gistermiddag open is gegaan voor de klant. Het weekend was het portal gesloten omdat beschikkingen al eerder te zien waren voor de klant. De formele campagne zal nu eerder van start gaan, namelijk vrijdag a.s.

XXXXX meldt dat de cbt regeling er toch weer is uitgeknald. Door B/CA was deze damage niet gemeld. XXXXX zal dit met B/CA bespreken.

XXXXX heeft vanmorgen gesproken over de ontwikkelscenario's toeslagen App. De conclusie is dat de aansluiting op DigiD via Logius meer tijd nodig heeft dan we hadden gedacht.

6. BEDRIJFSVOERING

6.1 Capaciteit Communicatie en Dienstverlening

Opgemerkt wordt dat er twee medewerkers van C&D op IF basis werken bij CKC. Deze komen wellicht een keer terug. Afgesproken wordt dat eerst in beeld gebracht wordt hoeveel medewerkers op IF basis ergens anders werken. Verder zal nog naar de inschaling van deze vacature kijken.

6.2 Capaciteit productie regie – team Beleid en Vaktechniek

Afgesproken wordt dat we 2 vacatures op F niveau openstellen, 1 structureel en 1 op IF-basis. Opgemerkt wordt wel dat als we het intern gaan opvullen we een gat trekken ergens anders, dus de voorkeur gaat uit naar extern invullen.

6.3 Overige

. XXXXX meldt dat maandag a.s. de geselecteerde uitzendkrachten starten bij het beroepenteam.
. Wat de inschaling van de teamleiders betreft wordt afgesproken dat binnenkort een herijking zal plaatsvinden. Het MT zal de criteria met elkaar vaststellen en dan de teamleiders bespreken met elkaar.

. Op 8 januari a.s. vindt de nieuwjaars receptie plaats. De receptie zal in de ochtend plaatsvinden. XXXX zal met de offerte bespreken.

7. MEDEDELINGEN/ AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

XXXX is gisteren naar het OPF geweest. Er komt een vlootshow voor alle managers aan. Functiegebouw Rijk: wij staan op de rol voor 2014, in 2013 is er nog veel huiswerk te doen voor Toeslagen. Verder is gesproken over niveautesten, besproken is de niveautest niet langer in te zetten als instrument bij werving en selectie, maar te gebruiken als instrument bij een ontwikkeltraject vooruitlopend op de toekomstige loopbaanwens van de medewerker. Dit zal nog verder besproken met het MT Belastingdienst en de vakbonden.

Verder is nog gesproken over de 1% quotum regeling. Als Belastingdienst hebben we het 1% quotum regeling over 2012 gehaald. In het regeerakkoord blijkt dat met ingang van 2015 overgegaan wordt op een 5% quotum regeling. Er volgt nog een ontwerp hoe dat ingevuld moet gaan worden.

XXXXX meldt dat er gisteren een ingelaste projectboard ETPM heeft plaatsgevonden. Daar is besloten om eerst IH aan te sluiten.

8. BESPREKEN MET M2's

Onderwerpen zijn kort afgestemd.

9. SLUITING

XXXXX bedankt de deelnemers voor hun inbreng en sluit de vergadering.

Belastingdienst/ Toeslagen

Concept Verslag MT overleg

Datum: 30 november 2012

Tijdens dit extra MT overleg is gesproken over de volgende onderwerpen:

Ochtenddeel:

1. Transitie programma (aangesloten zijn [] (transitiemanager programma), [] (transitie cluster organisatie vanuit programma) en [] (transitie IM-deel).

Middagdeel

2. MLTP B/Toeslagen 2013-2016 (aangesloten is []) en
3. Stuurcontract B/Toeslagen 2013.

1. Transitie programma

Tijdens het ochtenddeel is het MT geïnformeerd over wat de transitie van het programma precies inhoud, wat de stand van zaken is en welke specifieke aandachtspunten er nu liggen.

1 juli 2013 is een harde datum. De transitie moet daan zijn afgerond, waarmee het programma DTN stopt.

Het programma is verantwoordelijk voor het MAC'en, incl. aanpassingen in regelgeving en gewijzigde wetgeving per 1 januari 2013, voor het bouwen en opleveren van de DT functionaliteit en voor de transitie.

Voor de transitie maken alle betrokken partijen in de reguliere organisatie een eigen transitieplan. Het programma zorgt voor het overkoepelende plan.

Wat het DT proces 2012 wil dat waarschijnlijk zeggen dat dit start in de programmastructuur, maar afgerond wordt door de reguliere organisatie.

Philip merkt op dat het borgen van de besturing een belangrijk aandachtspunt is in het kader van de transitie. In de programmastructuur is de sturing goed ingeregeld. Een programmastructuur maakt het ook makkelijker om de sturing zoals die nu is ingeregeld te krijgen.

De reguliere organisatie moet zich wel realiseren dat het na 1 juli 2013 belangrijk blijft om goed in contact te zijn en te blijven over bijv. het MAC- en DT-proces.

XXXXX onderschrijft deze opmerking en zegt dat hij hier nog over in gesprek wil in de programboard.

Opgemerkt is dat de verantwoordelijkheid voor het implementeren van de productie (het transitieplan productie) verder gaat dan alleen de productie in kantoor Toeslagen. Over productie buiten kantoor B/Toeslagen geldt dat dit bespreekbaar wordt gemaakt bij de collega die daarvoor verantwoordelijk is in het DB Toeslagen. Overigens geldt ook binnen B/Toeslagen dat wanneer er overdracht plaatsvindt aan bijv. Handhaving of Bedrijfsvoering dat loopt via de implementatiemanager. In die gevallen wordt een impuls ingebracht bij IM. IM gaat met de impuls aan de slag en draagt over aan hetzij Handhaving of Bedrijfsvoering etc.

Het opleidingstuk is zo'n zelfde soort bespreekpunt. Wat doet de organisatie zelf en wat besteden we uit.

Vanuit transitieperspectief kan er een andere keuze gemaakt worden dan vanuit het perspectief van de reguliere organisatie. Daar moet wel rekening mee worden gehouden.

Het programma kent twee hoofdstromen, te weten de Productie en de IV voortbrengingskant. Ook in het kader van de transitie gelden die hoofdstromen.

De basis voor de transitie wordt gevormd door de blauwdruk van de ontvangende organisatieonderdelen.

In het transitietraject gaat het om halen en brengen. Elk organisatieonderdeel heeft een bepaald belang. Van elkaar moeten de verschillende onderdelen wel weten wat er beschikbaar is en waar de belangen zitten.

Om de transitie goed uit te voeren is het nodig om in kaart te brengen welke capaciteit daarvoor nodig is. Op dit moment zijn er veel uitzendkrachten werkzaam. Als niet goed in kaart is gebracht waarvoor zij staan opgesteld, dan zal er zeker een probleem ontstaan na 1 juli 2013.

De inhoudelijke invulling van het transitietraject is nog niet in beeld gebracht door de betrokken partijen.

Normaal gesproken is het programma verantwoordelijk voor nazorg die bij een dergelijk traject hoort. In het plaatje dat er nu ligt is dat niet mogelijk. Immers 1 juli 2013 is een harde datum. De nazorg/ondersteuning zou daarna dus in de reguliere organisatie geregeld moeten worden. De ondersteuning die wij kunnen bieden is echter niet toereikend is het idee. Voor de zaken die in de lijn geborgd moeten worden in inmiddels een afspraak gemaakt met B/CAO. Belangrijk is wel dat we goed blijven kijken en waar het precies om gaat. Het belang moet liggen bij het tijdige gesprek tussen en met alle ketenpartners over de transitie.

Opgemerkt is dat nagegaan moet worden of het goed wordt geregeld als we daarvoor de eerder opgeleverde blauwdruk gebruiken. Van belang is dat de blauwdruk wordt getoetst aan de rond 1 juli vastgestelde instelplannen. Verschillen moeten besproken worden.

De transitie van het programma naar de reguliere organisatie zal bij alle ketenpartners een merkbaar andere dynamiek met zich mee brengen. Het nieuwe systeem vraagt om werken in de actualiteit. In de reguliere organisatie gaan er voor TVS bedrijfsprocesreleases geleverd worden. De verbinding in de keten is daarmee na 1 juli 2013 van cruciaal belang.

De blauwdruk B/Toeslagen is opgesteld in 2010. Deze blauwdruk moet herijkt worden aan de huidige organisatie (op basis van de instelplannen). Op basis daarvan moet in kaart gebracht worden op welke terreinen de besprekingspunten met de ketenpartners zitten. Deze input moet voor 1 januari 2013 opgeleverd worden.

Voor de transitie van het voortbrengingsdeel (naar IM) geldt dat het IV kaderdocument leiden is, tenzij. Opgemerkt is dat dit wel bespreekbaar gemaakt moet worden. Een belangrijk punt is dat er na 1 juli 2013 meer kortcyclisch ontwikkeld moet worden. Kort cyclisch ontwikkelen is een manier die nog niet e.c.q. onvolgende wordt ondersteund in de Belastingdienst / onze organisatie.

Belangrijk is dat langs de lijn van het werk alle activiteiten goed onder de loep gelegd moeten worden. Om deze in de reguliere organisatie te beleggen moet er iets georganiseerd worden en daar is wat voor nodig. Dat laatste moet in kaart worden gebracht.

XXXXX benadrukt nog dat die discussie ook van belang is in relatie tot het handavingsplan. Langs de lijn van het werk moet het in werk order de loep genomen worden. Wat heb je daarvoor nodig en hoe wil je het organiseren.

Opmerking XXXXX: de discussie over wat er zou moeten gebeuren in het kader van bijvoorbeeld het uitvoeren van het handavingsplan moet wel tijdig gevoerd worden.

2. MLTP 2013-2016:

 is gestart met een korte toelichting op de wijzigingen die zijn aangebracht ten opzichte van het eerder opgeleverde MLTP.

Hij gaat met name in op de strategische lijnen die in dit MLTP zijn beschreven en die verder

uitgewerkt worden met en door de regie M2.

Het MT vindt dat ook bijv. het professionaliseren van de eigen bedrijfsvoering, het verder komen in de richting van een e- dienst, werken in de actualiteit etc. op een herkenbare manier in het MLTP naar voren moet komen.

Feitelijk zou dat de bovenliggende lijnen moeten zijn in het MLTP. Verder is gevraagd in hoeverre het MLTP aansluit op het Bedrijfsplan BD.

Dat de regie M2 zich vanuit het uitvoeringsperspectief juist herkennen in de nu in het plan beschreven strategische lijnen is goed. Deze speerpunten moeten ook echter verder uitgewerkt worden.

Het MT is echter van mening dat het MLTP zich moet beperken tot de strategische visie van het MT. De verdere uitwerking van deze visie in een aantal strategische uitvoeringslijnen kan daaronder plaatsvinden in overleg met de regie M2 in een werkplan.

Ook het positioneren van intermediairs moet daarin tot zijn recht komen.

Verder moet in het verlengde van het MLTP het SPP herijkt worden. Daar wordt aan gewerkt meldt XXXX. Het herijken van het SPP vraagt nog wel wat aandacht, omdat er ten opzichte van het moment van de oorspronkelijke opstelling (2010) nogal wat zaken gewijzigd zijn.

Stuurcontract B/Toeslagen 2013

XXXX heeft het stuurcontract kort toegelicht. Hij meldt dat het vooral belangrijk is om de risico's nog eens goed gezamenlijk door te nemen.

Standpunt van het MT is dat in de risico's sec beschreven moet worden wat je mogelijk belemmert in het halen van de doelstellingen.

Afgesproken is dat ieder voor zich de risico's nog doorneemt en dat deze a.s. dinsdag tijdens de MT vergadering nogmaals de revue zullen passeren. Het gaat dan om:

- zijn het de goede risico's;
- zijn ze goed geformuleerd;
- missen er nog risico's.

Specifiek is nog ingegaan op de PI Ziekteverzuim. In het stuurcontract staat nu een streefpercentage van 8,1 opgenomen. Zit daar wel genoeg ambitie in, is de vraag.

Gezien het feit dat we nu, dus eind 2012 op een percentage van 9,1 zitten is de algemene mening dat er sprake is van voldoende ambitie om te komen naar 8,1%.

Sluiting

XXXXX dankt de aanwezigen voor hun bijdrage en sluit de vergadering.

Belastingdienst/Toeslagen

Concept Verslag MT overleg

Datum: 04 december 2012

1. Opening en vaststellen agenda

De agenda wordt vastgesteld.

2. Vaststellen verslag MT overleg 27 november 2012

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

Naar aanleiding van punt 3.1 van het verslag merkt XXXXX op dat afgelopen vrijdag een goed overleg heeft plaatsgevonden over de toezichtslijst. Naar aanleiding van verslag MT 27 november Punt 3.1. gebruik toezichtlijst

Op vrijdag 30 november hebben XXXXX en XXXXX gesproken met vertegenwoordigers van de kwadranten over het memo gebruik toezichtslijst.

De volgende afspraken zijn hier gemaakt:

- Het fraudeteam (team 1 [redacted]) is verantwoordelijk voor het eigenaarschap en het beheer van de toezichtslijst.
- Het fraudeteam behandelt de FRS uitworp van BSN's die op de toezichtslijst staan
- Het fraudeteam heeft een postbus waarin verzoeken tot plaatsing op de toezichtslijst kunnen worden gedaan. Het fraudeteam beslist tot plaatsing op deze lijst.
- Beheer houdt o.a. in dat het fraudeteam posten tijdig van de toezichtslijst verwijderd worden
- Indien het fraudeteam besloten heeft tot plaatsing op de toezichtslijst, wordt op werkdagen z.s.m. doch uiterlijk 24 uur na dit besluit de toezichtslijst operationeel.
- IM (XXXXX [redacted]) is verantwoordelijk voor het inrichten en implementeren van dit proces. Bij het inrichten hoort tevens het zorgen voor de juiste werkinstructies
- Uiterlijk 31 december is het proces ingericht. XXXXX [redacted] zal uiterlijk 7 december aan de gehele groep een voortgangsrapportage geven.
- op 14 december vindt een vervolgspraak plaats waar ook over de uitsluitlijst wordt gesproken. Naar aanleiding van punt 6.1 (capaciteit C&D) wordt opgemerkt dat uitgezocht is wie van C&D op IF basis uitgeleend zouden zijn. Het blijkt dat één medewerker vast is aangenomen bij CKC en dat één medewerker op IF basis werkt bij de BelTel. Ook is de inschaling van de vacature gecheckt. Bij P&O wordt nu gewerkt aan het openstellen van de vacature bij C&D op schaal 10 niveau. Naar aanleiding van punt 6.3 (nieuwjaars receptie) merkt XXXX dat de offerte met [redacted] is doorgesproken. Het programma wordt iets aangepast.

2. Veranderagenda B/Toeslagen

2.1 Stand van zaken LEAN

XXXXX meldt dat XXXX en hij een keuze hebben gemaakt voor een bureau. Het MT zal in zee gaan met Mobilee. Morgen zullen XXXXX en XXXX de offerte van Mobilee bespreken. In december zal nog een startbijeenkomst gepland worden met het MT.

2.2 High level communicatieplan

XXXXX en XXXX hebben het communicatieplan al besproken en commentaar aan [redacted] geleverd. Nu ligt het communicatieplan in het MT ter bespreking. Opgemerkt wordt dat het een goed plan is maar dat gemist wordt hoe dit plan ondersteund gaat worden door Communicatie. Wie pakt de regie hierop. Ook het motto ziet het MT graag aangepast. XXXXX zal dit samen met [redacted] bespreken.

2.3 Programma M-dag 6 december a.s.

Het programma voor de M-dag van 6 december wordt doorgesproken. Vanmiddag zal een aangepaste versie verzonden worden.

3. HANDHAVING

Dit agendapunt is niet aan de orde geweest.

4. PRODUCTIE

4.1 KOT: afhandeling werkvoorraad oude jaren

XXXXX en XXXXX hebben vanmorgen nog om de tafel gezeten om een volgende notitie over dit onderwerp. Het ziet er allemaal goed uit. Volgende week zal de notitie in het MT besproken worden. XXXXX zal nog feedback vragen aan DGBel.

XXXXX meldt dat ze gisteren samen met XXXXX een goede awarenesssessie DT heeft gehad. Alle 4 de kwadranten waren vertegenwoordigd. In januari 2013 zal een plan beschikbaar zijn.

5. INFORMATIEMANAGEMENT

5.1 DTN – stand van zaken

XXXXX meldt dat het naar omstandigheden goed loopt. Op dit moment zijn we uit de lucht omdat logius eruit ligt en niemand dus bij het portaal kan. Hoe dit komt wordt nu nader uitgezocht.

XXXXX meldt dat E-m ededelen begint te lopen. Voor Toeslagen is e-mededelen in een POC neergezet. Er moeten goede afspraken gemaakt worden voor het migratiepad.

6. BEDRIJFSVOERING

6.1 Communicatieplan ziekteverzuim

Het communicatieplan ziekteverzuim zal nog op een aantal punten worden aangepast en zal volgende week geagendeerd worden voor het MT.

6.2 Stuurcontract 2013

XXXXX meldt dat de opmerkingen naar aanleiding van de bespreking van vrijdag jl. zijn verwerkt in het stuurcontract. Vanmiddag zal XXXX het stuurcontract nog met [redacted] bespreken. Vrijdag 7 december moet het stuurcontract verzonden worden naar DGBel.

6.3 Overige

Er worden nog wat personele zaken doorgesproken.

7. MEDEDELINGEN/ AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1 Terugkoppeling top 50 d.d. 28 en 29 november jl. en terugkoppeling MT Belastingdienst d.d. 03 december jl.

De top 50 stond in het teken van het bedrijfsplan 2013. Was een goede sessie. XXXXX heeft schriftelijk terugkoppeling gedaan uit het MT Belastingdienst. Onder andere is er een presentatie geweest hoe de Belastingdienst zich gaat profileren richting de arbeidsmarkt. Verder zijn de kadernota en de huisvestingsnota vastgesteld. Het portfolio zal over 2 weken terug komen op de agenda. Verder heeft [redacted] een presentatie gehouden over de waardering van de gebruikers van mijn Toeslagen. Peter Veld heeft zijn waardering uitgesproken over het eerste jaar ervaring met NTS.

7.2 Extra openstelling rond betaaldatum MAC

Rond de betaaldatum MAC in december (uitbetaling voor de maand januari 2013 nav de MAC). Er zijn voor dit moment verruimde werktijden. Er zal op 20, 27 en 28 december tot 20.00 uur gewerkt worden en op zaterdag 22 december a.s. zal van 09.00-16.00 uur gewerkt worden.

7.3 Uitreiken kerstattenties.

In het MT wordt kort gesproken over het uitreiken van de kerstattenties. Afgesproken wordt dat de teamleiders de kerstattenties uitreiken. Het MT zal de kerstattenties uitreiken aan de teamleiders. XXXX zal in overleg met Bedrijfsvoering afspreken wanneer de kerstattenties uitgereikt zullen worden. (nb: afgesproken is dit op 13 december a.s. te doen, mits de kerstkaart dan ook beschikbaar is.)

7.4 Overige

XXXXX meldt dat hij zojuist een mailtje heeft ontvangen dat het webinar op 28 januari a.s. zal plaatsvinden.

8. BESPREKEN MET M2's

Onderwerpen zijn kort afgetemd.

9. SLUITING

XXXXX bedankt de deelnemers voor hun inbreng en sluit de vergadering.

Belastingdienst/ Toeslagen

Concept Verslag MT overleg

Datum: 11 december 2012

1. Opening en vaststellen agenda

XXXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 4 december 2012

Het verslag is vastgesteld, met dien verstande dat 3 december gewijzigd moet worden in 4 december. Over het uitreiken van de kerstattentie is in overleg met de M2'ers besloten dat zij dit zelf doen. Het MT reikt de attenties aan de M2 uit tijdens de terugkoppeling uit het MT op dinsdag 18 december a.s. De M2'ers worden hierover vooraf geïnformeerd.

3. Veranderagenda B/Toeslagen

2.1. Start LEAN Toeslagen:

Binnenkort wordt gestart met LEAN gekoppeld aan leiderschap. Mobilee gaat het management B/Toeslagen daarin ondersteunen. Aanstaaende vrijdag is er een kick off voor het MT en in januari is er een managementbrede kick off.

(van Mobilee) start in januari met individuele gesprekken met managers.

De teams waarmee gestart wordt zijn in principe vastgesteld. Communicatie daarover vindt plaats als er met de M2'ers van deze teams is gesproken.

2.2. Terugblik Mdag 6 december jl.

Het MT heeft kort teruggeblikt op de Mdag, gehouden op 6 december jl. Algemene lijn is dat het een goede dag was met een goed programma. Ondanks dat wordt tijdens zo'n dag ook duidelijk dat we er nog lang niet zijn. In die zin is het goed dat de Mdagen volgend jaar met een hogere frequentie in de vergaderagenda staan opgenomen.

Wat elke Mdag terugkomt is Leiderschap, in brede zin. Wat is leiderschap binnen BT, hoe wordt dat ingevuld, waar lopen we tegenaan etc.

3. Handhaving

Geen agendapunten.

4. Productie

4.1. Aanpak afronding oude jaren KOT

De afgelopen week is er verder nagedacht en gesproken over een verantwoorde versnelling in de afhandeling van de oude jaren. Deze week wordt met de ADR gesproken over de richting. Afhankelijk van de uitkomsten wordt volgende week een definitief voorstel gedaan aan het MT of een nog nader te bespreken memo. Op maandag 17 december wordt de stand van zaken besproken met de collega's van DGBel en op vrijdag 21 december zal XXXXX de gekozen aanpak met Peter Veld bespreken.

5. Informatiemanagement

5.1. DTN – stand van zaken

DTN loopt vrijwel geruisloos. Er zijn weinig vragen over de compacte beschikking. Wel neemt de activiteit in de burgerportal zichtbaar toe. Wat lastig is, is dat het inloggen met DiGiD af en toe hapert. Rond de betaalmomenten deze maand wordt het mogelijk nog wel druk, maar ook dat kan erg meevallen.

Ook bij de BelTel is het vergeleken met dezelfde periode vorig jaar erg rustig.

In december staat nog wel een doelgroepactie op het programma. Deze actie kan nog wel leiden tot wat meer drukte aan de telefoon e.d.

Met betrekking tot het CJIB is aan de Toeslagenkant alles geregeld om CJIB van de benodigde informatie te voorzien. CJIB heeft echter bij ons aangegeven dat zij graag wat uitstel willen. Hierover zou een brief opgesteld worden door ons. Of dat al gebeurd is, is niet bekend.

5.2. E-mededelen

Het is de bedoeling dat het MAC'en naar 2014 geheel elektronisch wordt uitgevoerd. Toeslagen heeft daarvoor een voorziening nodig die het programma e-Mededelen moet leveren. Om te borgen dat die voorziening ook tijdig beschikbaar is, heeft Peter Veld besloten dit programma in de portfolio te splitsen in twee delen. Het ene deel houdt zich bezig met het bouwen en leveren van de voorziening voor Toeslagen. XXXXX neemt de business executive rol op zich in de lijn die de PoC voor Toeslagen moet leveren. Dit deel wordt bestuurlijk ondergebracht in het programma DTN.

XXXXX neemt de business executive rol op zich voor het andere deel, waarin de generieke voorziening wordt gebouwd en geleverd. Deze voorziening moet in 2014 beschikbaar komen voor de IH.

De zorg over het tijdig beschikbaar komen van de PoC voor B/Toeslagen is daar nog niet helemaal mee weg omdat in het programma zelf geen extra capaciteit beschikbaar komt.

Op een zeker moment zullen de twee lijnen die er nu zijn moeten migreren, zodat ook Toeslagen gebruikt maakt van de generieke voorziening. Wanneer dat aan de orde is, is nu nog niet bekend.

6. Bedrijfsvoering

6.1. Communicatieplan en ziekteverzuim

In dit plan zijn de communicatiestrategie, de doelgroepen, de boodschap en middelen beschreven. In januari/februari worden er teamsessies georganiseerd waarin het gedachtegoed van Falke Verbaan wordt besproken. Daar aan voorafgaand is er een sessie voor de leidinggevenden. Na de teamsessies zullen er aanvullende trainingen plaatsvinden. Teamsessies en trainingen zullen in de kalender worden opgenomen. Omdat het verzuimpercentage – objectief gezien en zeker ook in verhouding tot de andere onderdelen van de Belastingdienst – veel te hoog is, zoeken we voortdurend naar mogelijkheden tot beïnvloeding. In dat kader spreken we af dat vanaf een vierde ziekmelding medewerkers in principe worden uitgenodigd voor een gesprek met de teamleider en M1. De regietafel HRM zal de monitorrol op zich nemen die bij B/CFD wordt benoemd als "Tom Poezen Club" (evalueren, problemen signaleren en vooral 'listen verzinnen'). De bespreking van dit communicatieplan wordt vanmiddag teruggekoppeld aan de M2'ers.

XXXXX zorgt ervoor dat communicatie richting de medewerkers nu snel wordt opgepakt, o.a. door een bericht in de Graadmeter.

6.2. Terugkoppeling afstemming DGBel over financiële claim kadernota

De afstemming met DGBel is goed verlopen. Toch heeft de CFO nog gevraagd om aanvullende informatie naar aanleiding van de overzichten waar hij over beschikt.

Waar het feitelijk om gaat is dat er een claim is neergelegd door Toeslagen van 16 miljoen. 6 miljoen daarvan ten gunste van beheerste implementeren. Deze 6 miljoen is gehonoreerd. Het resterende deel is feitelijk ook bedoeld voor TVS, maar dan om meer grip te krijgen op uitval en uitworpen e.d. Ook het verantwoord versnellen vraagt nog wel het nodige.

Belangrijk is dat we zichtbaar kunnen maken waar we het door ons gevraagde extra geld voor gebruiken. Dat kan bijv. op basis van het handavingsplan. Wel moeten we steeds vanuit het totaal blijven redeneren. Het beeld moet niet ontstaan dat we alleen met handhaving bezig zijn.

In het verlengde van dit agendapunt is nog opgemerkt dat B/CIE heeft gemeld dat er bij hen sprake is van onderuitnutting van het DTN budget. Dat betekent dat er werk doorschuift naar 2013. Wat daar de gevolgen van zijn is nu niet bekend.

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

ALLEEN VOOR MT:

* XXXXX merkt op dat zij zorgt heeft over het tempo in het traject rond het Handavingsplan. Zij merkt op dat er op inhoud de goede dingen gebeuren. Om in 2013 snel te kunnen starten moeten acties wel ingepland kunnen worden door Productieregie. Daar is afstemming voor nodig tussen HHR en Productieregie. Die afstemming loopt te stroperig.

- XXXXX meldt dat hij a.s. donderdag een overleg heeft over de stand van zaken met betrekking tot het Expertisecentrum Buitenland, een project in het kader van Compacte Overheid, getrokken door SVB.
- De financiële rapportage november 2012 is ter informatie meegestuurd met de stukken. Hierover zijn geen bijzonderheden te melden.

8. BESPREKEN MET M2's

- In ieder geval wordt het communicatieplan ziekteverzuim en de aanvullende afspraken daarover besproken met de M2'ers.

9. SLUITING



verslag

Overleg MT Belastingdienst/Toeslagen

Datum

18 december 2012

Versienummer

Concept

Datum vaststelling

MT-overleg 10 januari 2013

Auteur**Bijlagen**

Geen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Overleg MT Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 18 december 2012, 10.00 – 12.30 uur
Utrecht, Graadt van Roggenweg, kamer 3.23

Afwezig
Kopie aan

Vergaderpunten

1. Opening en vaststellen agenda
2. Vaststellen verslag MT overleg 11 december 2012
3. Veranderagenda B/Toeslagen
4. Handhaving
 - 3.1. *Handhavingsplan 2013*
 - 3.2. *Fraudeteams – Werkplan 2013 (ter info)*
5. Productie
 - 4.1. *Verantwoord versnellen afhandeling oude jaren – KOT*
 - 4.2. *Voorstel inrichting gebruiksbeheer (uit overleg regie M2 – gemeld door [redacted])*
 - 4.3. *Bespreken productie in het MT (stand van zaken)*
6. Informatiemanagement
 - 5.1. *DTN - stand van zaken*
 - 5.2. *E-Mededelen*
 - 5.3. *Portfolio*
7. Bedrijfsvoering
 - 6.1. *Analyse Convenanten Beleidsdepartementen*
 - 6.2. *Nieuwe opzet personeelsgesprekken*
8. Mededelingen en af te stemmen onderwerpen
 - 7.1. *Terugkoppeling MT Belastingdienst d.d. 17 december 2012*
 - 7.2. *Communicatieronde januari 2013 (XXXXX)*
 - 7.3. *Programmatisch Handhaven (XXXXX)*
 - 7.4. *Proces Terugvorderen en de Incassoketen in 2013 incl. terugkoppeling gesprek met Jan Melsen (XXXXX)*
 - 7.5. *Operationalisering Waardemanagement (XXXXX)*
9. Bespreken met m2's
 - 8.1. *Uitreiken kerstattenties (in de kast bij secretariaat – let op lijst aftekenen)*
10. Sluiting

Verslag

0. Opening en vaststellen agenda

Er worden twee punten toegevoegd aan de agenda:

5.3. Portfolio

6.2. Nieuwe opzet personeelsgesprekken

1. Vaststellen verslag MT overleg 11 december 2012

Het verslag van het MT-overleg van 11 december wordt vastgesteld.

2. Veranderagenda B/Toeslagen

Geen besprekingspunten voor dit overleg – voor communicatieronde zie punt 7.2

3. Handhaving

3.1. Handhavingsplan 2013

Het concept Handhavingsplan 2013 is aan het MT B/T aangeboden ter vaststelling. Het MT stemt in met de inhoudelijke lijn. Kanttekening daarbij is dat het plan de gewenste richting aangeeft. Realisatie daarvan in 2013 is afhankelijk van diverse omstandigheden en risico's, zoals bijvoorbeeld het beschikbaar zijn van ruimte in de (concern-)portfolio.

Omdat het Handhavingsplan ook externe werking heeft, laat XXXXX een paragraaf met deze strekking opnemen in het Handhavingsplan, en laat zij het plan checken op structuur en op consistentie met het stuurcontract. De definitieve concept-versie wordt in januari 2013 aan het MT aangeboden.

3.2. Fraudeteams – Werkplan 2013 (ter info)

Het werkplan is ter informatie aan het MT aangeboden. Het MT geeft aan dat de vormgeving een evenwichtig beeld moet oproepen van de omvang van fraude met toeslagen, en van de resultaten van de inspanningen van B/T om dit aan te pakken.

Het MT vindt het wenselijk dat op termijn meer teams werkplannen maken, waarbij de werkplannen een beeld geven van waar een onderdeel aan het eind van een jaar wil staan. Op dit moment is het daarvoor te vroeg, omdat de komende maanden veranderingen op stapel staan zoals het in de lijn brengen van de workcenters.

Tenslotte leidt de bespreking van dit onderwerp tot een gedachtewisseling over de wijze waarop MT-leden hun verantwoordelijkheid voor de productieteams in combinatie met de aansturing van de kwadranten vorm geven. XXXX zorgt ervoor dat dit in het nieuwe jaar thematisch besproken wordt.

4. Productie

4.1. Verantwoord versnellen afhandeling oude jaren – KOT

XXXXX XXXXXXXX licht het ingediende voorstel toe. Het voorstel betreft de voorraden over de toeslagjaren 2007 – 2009. Toezicht op deze posten is nog steeds van belang. Omdat deze posten er met reden al langer liggen, wordt voorgesteld hier gemiddeld genomen 'strenger' naar te kijken.

De posten voor toeslagjaren 2011 – 2012 zijn nog niet gekwalificeerd op risico, er is nog geen keuze gemaakt. Uitgangspunt is dat 100% van de populatie onder toezicht staat, en dat BSN's die boven een bepaalde grens scoren intensief gecontroleerd worden.

Voor de behandeling start begin 2013 een proef in Rijswijk, waarvoor geen onomkeerbare besluiten genomen worden. BSN's die op grond van de selectiecriteria hoog scoren worden voor de toeslagjaren 2010 en 2011 begin 2013 behandeld.

In overleg met ADR wordt een steekproefomvang bepaald voor het deel van de populatie dat op grond van de selectiecriteria niet intensief gecontroleerd wordt. Aan de hand van deze steekproef wordt nagegaan of het selectiemodel tot de juiste resultaten leidt.

Het MT stemt in met de voorgestelde lijn. Het MT verzoekt daarbij:

- De validiteit van de onderscheiden groepen te onderbouwen.
- De argumenten toe te voegen die ertoe leiden dat oudere jaren en nieuwere jaren verschillend worden behandeld.
- In het gesprek met de ADR ook de gewichtsverdeling tussen de scores en de soorten criteria (zoals capaciteit en financieel risico) aan de orde te stellen die leiden tot de bepaling van de groep die intensief gecontroleerd wordt.
- Bij de behandeling van 2012 rekening te houden met de classificatie over voorgaande toeslagjaren: wat er nog aan oude jaren ligt behoort per definitie tot de groep BSN's intensief te behandelen, voor 2012 hoeft je daarom voor die BSN's geen keuze te maken.

XXXXX wordt gevraagd de voorgenomen behandeling onder de aandacht te brengen van de DG.

- 4.2. *Voorstel inrichting gebruiksbeheer (uit overleg regie M2 – gemeld door)*
Geen stuk – punt wordt niet besproken.

4.3. *Bespreken productie in het MT (stand van zaken)*

Over een deel van het budget van B/T vindt op 19 december een gesprek plaats tussen MT B/T en de CFO Belastingdienst. Het door B/T geclaimde budget voor 2013 is volledig opgenomen in de Kadernota. Hiervan is een bedrag van € 10 miljoen gereserveerd binnen de centrale kaders in afwachting van nadere onderbouwing door B/T. Voor het gesprek zijn de volgende noties van belang:

- De beeldvorming lijkt te zijn dat de uitvoering van de toeslagenregelingen met de invoering van TVS goedkoper wordt. Hoewel de verwachting is dat het werk op termijn minder wordt, is dat nu nog niet het geval. Het is ook niet bekend wanneer dat wel het geval zal zijn.
- B/T heeft verder vooralsnog te maken met de omstandigheid dat naast de behandeling met TVS van toeslagjaren 2012 en later, er ook nog voorraden over voorgaande toeslagjaren met de oude systemen afgewikkeld moeten worden.
- TVS is gebouwd vanuit de gedachte dat iedere post die niet aan de specificaties voldoet, na uitval / uitworp handmatig behandeld wordt. XXXXX heeft opdracht gegeven de behandeling van de uitval- / uitworp-stromen die nu uit TVS komen, te toetsen op toegevoegde waarde aan de (strategische) doelstellingen van B/T. Sommige stromen scoren daar hoog op, maar leiden tot meer klantcontacten. B/T wil zijn capaciteit inzetten op de stromen die er het meest toe doen. Die ontwikkeling is in gang gezet maar nog niet voltooid. Een voorbeeld hiervan is de aanpak oude jaren KOT.
- Het beschikbaar krijgen van het door B/T voor 2013 geclaimde budget is voorwaarde voor het kunnen realiseren van het stuurcontract en voor het kunnen realiseren van de voorgenomen verdere verschuiving van toezicht van de DT- naar de VT-fase.

B/T heeft het aanbod gedaan DGBel – cluster Bedrijf iedere 5 – 6 weken mee te nemen in de ontwikkelingen bij B/T.

Het MT vraagt de kostprijs per toegekende toeslag opnieuw te laten berekenen.

Tenslotte signaleert het MT het risico dat de werving door het bedrijfsonderdeel Belastingen in 2013 ertoe leidt dat medewerkers vertrekken naar Belastingen. XXXX zoekt contact met DGBel om na te gaan of in dergelijke gevallen B/T de mogelijkheid krijgt te werven.

5. Informatiemanagement

5.1 DTN – stand van zaken

XXXXX licht de stand van zaken zoals bekend per 18 december toe:

- De betaalopdrachten zijn in december volgens planning naar de bank gestuurd.
- Het gebruik van het portal neemt in vergelijking met vorig jaar enorm toe. Eind 2011 waren er maximaal 20.000 gebruikers per dag, in 2012 zijn dit er meer dan 60.000 per dag. De compacte beschikking heeft effect. De verwachting is dat het belgedrag afneemt.
- De enige bekende onvolkomenheid van betekenis is de onjuiste verzending van brieven aan 'doelgroepen'. Zij krijgen op 21 december een nieuwe brief. De groep die door middel van outbound bellen benaderd wordt, is na een steekproef vastgesteld op ca. 2000. De overigen kunnen generiek behandeld worden.
- Er is inmiddels voor de tweede keer formeel beschikt in december, met uitzondering van de huurtoeslag.

5.2. E-Mededelen

De staatssecretaris heeft besloten dat vanaf januari 2014 alle beschikkingen over toeslagen via de elektronische berichtenbox verstuurd moeten worden. Het programma Online Dienstverlening (OLDV) werkt aan het digitaliseren van alle berichtenstromen van de Belastingdienst. Vanwege de urgentie heeft TB/ de opdracht gekregen de voorziening voor e-mededelen van de toeslagen-beschikkingen te realiseren. Ook de wetgeving moet vóór 1 januari 2014 aangepast zijn.

B/T gaat een tijdelijke voorziening realiseren waarmee de (compacte) MAC- en mutatiebeschikkingen voor toeslagjaar 2014 verstuurd kunnen worden. Het programma OLDV heeft nog steeds de opdracht voor een structurele oplossing te zorgen. Deze structurele oplossing is nodig voor het versturen van de beschikkingen op bezwaar en de beschikkingen naar aanleiding van de definitieve toekenning.

XXXXX stuurt het memo aan het MT dat de opdracht aan B/T beschrijft. De stuurgroep bestaat uit XXXXX, XXXXX en

Het gebruik van de berichtenbox vereist zorgvuldige communicatie. Op dit moment ligt de communicatie nog bij het programma DTN. Dit wordt tussen nu en 1 juli 2013 overgedragen aan de lijn B/T. Afgesproken wordt dat, zolang hierover geen contact gezocht wordt met XXXXX, het programma de communicatie verzorgt. XXXXX stelt het DB van het programma hiervan met een kleine notitie op de hoogte. XXXXX en XXXXX zorgen er in overleg voor dat de lijn naar de ketenpartners helder blijft.

5.3. Portfolio

De geclaimde capaciteit voor de concern-portfolio is veel hoger dan de beschikbare capaciteit. Het MT BD heeft het IV-budget voor het eerste kwartaal 2013 goedgekeurd. In het eerste kwartaal moet het IV-budget voor de rest van 2013 vastgesteld worden.

Binnen B/T heeft een sessie plaatsgevonden over de samenwerking tussen regieteams rond het onderwerp toezichtslijst. Rolvastheid blijkt een aandachtspunt. Het MT wil de regie-teamleiders faciliteren om goed in hun rol te komen. Dit onderwerp komt terug op de agenda van het MT in 2013.

6. Bedrijfsvoering

6.1. Analyse Convenanten Beleidsdepartementen

Het memo is ter informatie aangeboden aan het MT. Er is eerder gesproken over de verantwoordelijkheidsverdeling. XXXX geeft dit mee aan

6.2. Nieuwe opzet personeelsgesprekken

XXXX geeft een toelichting op de totstandkoming van het besluit over de nieuwe opzet van de personeelsgesprekken. Vanaf 2013 is de jaarlijkse beoordeling niet langer verplicht. Er moeten wel functieovergangsgesprekken gehouden en worden, en in deze gesprekken moeten 8 onderwerpen verplicht besproken worden.

De visie van het MT B/T is dat teamleiders regelmatig met ieder van hun medewerkers in gesprek moeten zijn, en dat niet alle 8 onderwerpen noodzakelijkerwijs in één gesprek aan de orde gesteld worden.

Het proces van besluitvorming op Belastingdienst-niveau is gericht geweest op het halen van de datum van 1 januari 2013. Nadere uitwerking moet nog plaatsvinden. Het MT heeft behoefte aan afspraken over de inzet van beoordelingen door leidinggevendenden van B/T bij bijvoorbeeld beheershandelingen en integriteitskwesaties.

Op het B/T-intranet zal een bericht geplaatst worden over de komende verandering. XXXX verstrekt de OPF-stukken over dit onderwerp aan de andere MT-leden. In januari 2013 komt het onderwerp terug op de agenda: hoe gaat B/T in het vervolg om met beoordelingen.

7. Mededelingen en af te stemmen onderwerpen

7.1. Terugkoppeling MT Belastingdienst d.d. 17 december 2012

Vanwege de afwezigheid van XXXXX is uitsluitend kort stilgestaan bij de opheffing van de vacaturestop voor groepsfunctionarissen E, F en I. Ook werktijduitbreiding wordt voor deze groepen weer mogelijk.

7.2. Communicatieronde januari 2013 (XXXXX)

Deze communicatieronde zal voortbouwen op de communicatieronde in het najaar 2012. Er zal een beeld gegeven worden van de voortgang van de bouwstenen. [] helpt bij het vormgeven van de presentatie, de MT-leden / bouwsteeneigenaren leveren de inhoud. Medewerkers zal vooraf gevraagd worden aan te geven waar ze over geïnformeerd willen worden.

De presentatie wordt afgestemd in het MT van 15 januari 2013. De communicatie-bijeenkomsten worden ingepland vanaf 21 januari.

7.3. Programmatisch Handhaven (XXXXX)

In 2013 wordt een 'low impact' pilot gestart voor de KOT. De bedoeling daarvan is de regie-teamleiders en team Handhavingsregie meer bekend te maken met het instrument. Programmatisch handhaven past bij waardemanagement.

7.4. Proces Terugvorderen en de Incassoketen in 2013 incl. terugkoppeling gesprek met Jan Melsen (XXXXX)

B/T is mondeling geïnformeerd dat de aansturing van de terugvordering als onderdeel van de operatie van SMP onder de verantwoordelijkheid van de plaatsvervangend directeurs gebracht wordt. Dat betekent dat de aansturing van de terugvordering op het niveau van plv. directeur niet langer in één hand is. Het MT B/T gaat daar niet mee akkoord. Het MT B/T zal de directeur SMP en de algemeen directeur Belastingen hiervan op de hoogte stellen.

7.5. Operationalisering Waardemanagement ([])

[] heeft een inspirerende presentatie van VisionWaves en laat begin januari een management meeting organiseren.

8. Bespreken met m2's

8.1. Uitreiken kerstattenties (in de kast bij secretariaat – let op lijst aftekenen)

9. Sluiting

AP	Actie	Wie
3.2	MT thematisch bespreken: Verantwoordelijkheid productieteams icm aansturing kwadranten	XXXX
4.1	Behandeling oude jaren KOT bespreken met DG	XXXXX
4.3	Bespreken mogelijkheid werving B/T met DGBel	XXXX
5.3	MT agenderen samenwerking kwadranten	
6.2	MT agenderen toepassing beoordelingen	XXXX
7.4	Informereren (algemeen) directeur Belastingen over standpunt tav aansturing terugvordering	XXXXX

Besluiten MT-overleg 18 december 2012

AP	Besluit
3.1	Het MT stemt in met de inhoudelijke lijn uit het concept Handhavingsplan 2013.
4.1	Het MT stemt in met de voorgestelde behandeling oude jaren KOT.

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 10 januari 2013

Aanwezig:

Afwezig:

1. Opening en vaststellen agenda

XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 18 december 2012

Het verslag wordt op een enkel punt aangepast en vervolgens vastgesteld. Met dank aan XXX XXXXXXXX voor het maken van het verslag.

3. Veranderagenda B/Toeslagen

2.1. Voorbereiding communicatieronde januari 2013

is aangesloten bij dit onderwerp. De presentatie wordt uitvoerig doorgenomen. XXX zal de presentatie aanpassen en deze zal dan volgende week opnieuw geagendeerd worden voor het MT. Met XXXX zal XXX het stuk over InformatieManagement bespreken.

4. Handhaving

3.1 Jaarplan Communicatie en Dienstverlening 2013 e.v.

Het jaarplan van Communicatie en Dienstverlening (versie 0.9) ligt meningsvormend voor aan het MT. De jaarplannen van de teams handhavingsregie, fraude en communicatie en dienstverlening zijn inhoudelijk op elkaar afgestemd. XXXX vraagt de MT leden of ze nog issues missen in het jaarplan. XXXX merkt op dat de hoofdlijnen goed in het plan zitten. Hij merkt wel op dat interne communicatie er in het plan nog wat bekaaid afkomt. XXXXX merkt op dat er steviger opgenomen mag worden dat we vanaf het toeslagjaar 2014 elektronisch gaan medecelen.

XXXX zal alle opmerkingen met XXXX bespreken. Het jaarplan zal dan met de regieteamleiders besproken worden. Daarna zal het jaarplan nogmaals geagendeerd worden voor het MT.

3.2 Intensivering toezicht IH (spoor3) –gevolgen Toeslagen

heeft naar aanleiding van een gesprek met informatie gekregen over de extra aantallen IH, die vanwege intensivering toezicht, opgepakt gaan worden. Naar aanleiding hiervan merkt XXXXX op dat het van groot belang is dat we aangesloten raken op de verschillende segmenten bij blauw. Het MT stemt hiermee in. Aan XXX XXXXXXXX zal worden gevraagd om voor het MT van volgende week de processen Blauw die Toeslagen raken in kaart te brengen. Dan kan besproken worden hoe we hier de regie op gaan pakken.

5. Productie

4.1. Leerwerkplek invulling

Het MT is voornemens om een leerwerkplek in te vullen bij het MT. Hiermee laat het MT een talent ervaring opdoen bij een MT. Het zal dan gaan om een afgeronde periode waarin een klus geklaard wordt. De klus zal dan zijn om binnen B/T goede regie te krijgen op het terugvorderingsproces. Binnenkort zullen er gesprekken plaatsvinden.

6. Informatiemanagement

5.1. DTN – stand van zaken

meldt dat 23 januari een programboard gepland staat. Op de agenda zal de transitie staan. XXXXX meldt dat de MAC periode heel voorspoedig is verlopen. Hij spreekt veel waardering uit voor degenen die bij dit proces betrokken zijn geweest.

5.2. Transitie programma – streefbeeld TSI versus de blauwdruk

Afgesproken wordt dat een vernieuwde versie besproken zal worden in het MT van 22 januari a.s. XXX XXXXXXXX zal worden gevraagd de vernieuwde versie te maken. Gevraagd wordt om het stuk zo snel mogelijk aan te bieden aan het MT, zodat er genoeg tijd is om het stuk te lezen. XXX zal gevraagd worden dit stuk ook vooraf met XXXX te bespreken, omdat XXXX op 22 januari a.s. niet aanwezig is. Indien blijkt dat XXXX toch bij de bespreking aanwezig moet zijn dan zal een ander moment in die week geprikt worden om gezamenlijk het stuk te bespreken.

6. Bedrijfsvoering

6.1. 3^e viermaandsrapportage 2012 incl financiële deel

In aanwezigheid van XXX XXXXXXXX wordt de managementsamenvatting besproken. XXX zal alle opmerkingen van de MT leden verwerken. [] zal de 3^e viermaandsrapportage aanpassen naar aanleiding van alle opmerkingen. Dan kan alles uiterlijk morgen worden verzonden aan DGBel.

Het MT spreekt veel waardering uit over de afgelopen periode. Er blijven natuurlijk altijd een aantal aandachtspunten over.

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1 Programma M-dag B/Toeslagen d.d. 17 januari a.s.

Het programma voor de M-dag wordt kort doorgesproken. De substituut Ombudsman komt langs om een presentatie te geven over de blik van buiten op Toeslagen. En verder zal LEAN onderwerp van gesprek zijn. De M-dag zal plaatsvinden in het Centre for Generative Leadership te Utrecht.

7.2 Overige

[] meldt dat voor 22 januari a.s. een MT dag gepland staat. XXXX heeft voor die dag verlof gepland. Afgesproken wordt dat de MT dag verschoven wordt naar 5 februari a.s.

XXXX meldt dat [] heeft aangegeven dat ze een acuut capaciteitsprobleem heeft onder andere door recente uitval van een medewerker. Ze heeft dringend behoefte aan E-c capaciteit. Afgesproken wordt dat [] eerst bij haar collega teamleiders gaat navragen of ze haar hieraan kunnen helpen.

8. BESPREKEN MET M2's

De terugkoppeling met de M2'ers zal voornamelijk in het teken staan van bijpraten.

9. SLUITING

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 15 januari 2013

1. Opening en vaststellen agenda

XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering. Er worden nog wat agendapunten toegevoegd aan de agenda.

2. Vaststellen verslag MT overleg 10 januari 2013

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

3. Veranderagenda B/Toeslagen

2.1. Voorbereiding communicatieronde januari 2013

Naar aanleiding van de bespreking van vorige week is de presentatie aangepast. Nu het gehele MT aanwezig is wordt de presentatie nogmaals besproken. De presentatie zal naar aanleiding van deze bespreking op een enkel punt nog worden gewijzigd. Daarna is de presentatie gereed voor de communicatierondes.

4. Handhaving

3.1 één rekening nummer (toegevoegd punt)

De wetgeving rondom één rekeningnummer wordt ingevoerd met ingang van 1 januari 2014. Dit heeft veel consequenties voor de uitvoering. Afgesproken wordt dat XXXX en XXXX vanmiddag nog met DGBel, om de tafel gaan zitten om afspraken te maken.

5. Productie

4.1. Afhandeling oude jaren KOT

en XXXX hebben gistermiddag met het proces besproken voor de versnelling van de oude KOT jaren. De Accountantsdienst gaat e.e.a. nog toetsen. Het enige zorgpunt is nog de rechtmatigheid. DGBel gaat het meenemen naar de Stas. Ze staan er positief tegenover. Binnenkort start in eers te proefproductie in Rijswijk.

6. Informatiemanagement

5.1. DTN – stand van zaken.

Bij CJIB bestaat er nog een probleem in de ketentest tussen CJIB en Rinus. Hier gaan wij vertraging oplopen.

Verder meldt XXXX dat de SVB volgende week op bezoek komt. Ze zijn geïnteresseerd in de gedeelde informatievoorziening met de klant. Daar willen ze informatie over hebben. Afgesproken wordt dat iemand van Handhaving bij deze bespreking aanwezig zal zijn.

Inmiddels is er vanuit de compacte Rijksdienst 12 ook een vraag gesteld. De belangstelling vanuit buiten is aan het toenemen.

6. Bedrijfsvoering

6.1. MLTP 2013-2016 incl. speerpunten uitvoeringsperspectief (strat. Lijnen uit concept MLTP)

Naar aanleiding van de mail van Peter Veld waarin hij onder andere een vooruitblik naar 2013 geeft van de belangrijkste zaken voor Toeslagen vraagt XXXXX of we daar bij Toeslagen goed op voorbereid zijn. Onder andere de voortrekkersrol naar het E-mededelen vergt de nodige aandacht. Het MT is van mening dat we eerst duidelijk moeten hebben wat precies de opdracht is. En dan deze opdracht met Peter Veld bespreken.

Afgesproken is dat de strategische lijnen uit het MLTP gehaald zullen worden en dat het MLTP dan aangevuld zal worden met de punten uit het memo van Peter Veld. Dit zal dan eerst in ons MT besproken worden. Het aangepaste MLTP en de aangepaste strategische lijnen zullen in het MT besproken worden.

6.2 Overige

XXXX meldt dat Haaglanden bezig is met een versnelling van de IH regeling. Ze gaan daarvoor een bedrijf a la Rijswijk neerzetten met uitzendkrachten. Het blijkt dat er ook uitzendkrachten vanuit Rijswijk geworven worden. XXXX vindt dat ze vindt dat dat zowel van Haaglanden als van het uitzendbureau niet kan. XXXX heeft al gesproken met [] van Haaglanden. Zij dacht dat het was besproken met Toeslagen. XXXX zal hierover contact opnemen met [] of []

Verder brengt XXXX het nog af te leggen bezoek van het MT aan Vision Waves onder de aandacht. Afgesproken wordt dat er gevraagd zal worden een beknopte samenvatting te maken, zodat we weer weten wat was het ook als weer, wat betekent het voor ons als we het gaan gebruiken. Geef aan wat wij moeten doen qua proces. Dan kan een inschatting gemaakt worden van de kosten. XXXX en XXXX zullen dit samen voorbereiden.

XXXX vraagt het MT of ze nog een keer naar het verhaal van [] willen luisteren. Dat gaat over het meten van de veranderbereidheid van de organisatie. Het MT merkt op dat we in de 2^e helft van het jaar al hebben afgesproken om een nieuwe veranderkrachtmeting door Ten Have te laten uitvoeren. Dus op dit moment heeft dit niet de voorkeur van het MT.

XXXX vraagt wanneer we als MT de vlootschouw van de teamleiders gaan bespreken. Afgesproken wordt dat op 5 februari te doen tijdens de MT dag. XXXX zal dit voorbereiden.

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1 MT agenda 2013

Zie punt 6.1

7.2 Overzicht processen Belastingdienst die Toeslagen raken

[] is druk bezig met het opstellen van dit overzicht. Dit punt zal volgende week besproken worden in het MT.

7.3 Terugkoppeling uit Belastingdienst d.d. 14 januari 2013

XXXXXX heeft schriftelijk al terugkoppeling gegeven uit het MT Belastingdienst.

Onder andere is besproken de uitbreiding arbeidsduur. Naar aanleiding van de COR wordt ingestemd met het uitbreiden van arbeidsduur voor B en C functies. Binnen Toeslagen zal alleen op voordracht van een teamleider door het MT bezien worden of het verzoek gehonoreerd zal worden. Sowieso geldt altijd mits formatieve en budgettaire ruimte. Opgemerkt wordt dat er ook naar de relatie met inzet van uitzendkrachten gekeken moet worden. Elk kwartaal zal dit een aandachtspunt worden van het MT. Er zal hierover gecommuniceerd worden via Toeslagenweb.

Naar aanleiding van een aantal verstoringen op verrekenen-betalingen is afgesproken verhoogde dijkbewaking in te stellen op dit thema en de besturing onder te brengen in de programboard ETPM, alle betrokken onderdelen.

XXXXXX heeft met [] afgesproken dat er een grondige evaluatie komt van de afgelopen damages.

De avondsessie ziekteverzuim was goed. XXXXXX XXXXXX was met XXXXX mee naar deze sessie. XXXXXX heeft de aanpak van het ziekteverzuim van een aantal onderdelen genoteerd. Kunnen we wellicht nog ons voordeel mee doen. Het is duidelijk dat we bij Toeslagen voor een zware opgave staan op dit punt.

7.4 Terugblik op bijeenkomst employability Center d.d. 14 januari 2013

[] meldt dat hij samen met XXXXXX XXXXXX, E [] een goed gesprek hebben gehad met het employability center. Er zijn goede afspraken gemaakt om om te gaan met vacatures en met de selectie van de kandidaten.

8. BESPREKEN MET M2's

10.2.e | en XXXX zullen samen de terugkoppeling aan de M2'ers verzorgen

9. SLUITING

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 22 januari 2013

1. Opening en vaststellen agenda

XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering. Er worden nog wat agendapunten toegevoegd aan de agenda.

2. Vaststellen verslag MT overleg 15 januari 2013

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

Naar aanleiding van agendapunt 4.1, afhandeling oude KOT-jaren, wordt opgemerkt dat de ADR 33 posten hebben bekeken. Dat waren er te weinig. XXXX zorgt er voor dat er nog deze week nieuwe posten aangeleverd zullen worden zodat het proces doorloopt.

Naar aanleiding van punt 6.2 (uitzendkrachten bij Haaglanden) merkt XXXX op dat hij gebeld heeft met [] Toeslagen was niet goed aangehaakt aan de voorkant. [] is nu wel goed aangesloten. Ondertussen is er bij Toeslagen productiviteitsverlies geweest. Opgemerkt wordt dat ze bij Blauw bij allerlei processen uitzendkrachten gaan infietsten. Wat nu gebeurt is moet worden voorkomen. XXXX zal nog contact opnemen met [].

Naar aanleiding van de uitbreiding arbeidsduur merkt XXXXX op dat hij zo snel mogelijk een overzicht van de aanvragen hiervoor in het MT wil hebben. XXXX geeft aan dat hier bij P&O aan gewerkt wordt.

3. Veranderagenda B/Toeslagen

3.1 Terugblik M-dag 17 januari 2013

Het wordt teruggekeken op een zeer geslaagde M-dag. De ombudsvrouw deed het heel goed en er was een goede interactie met de teamleiders. Geconstateerd wordt dat het goed is om voor een volgende keer ook iemand van buiten erbij te hebben. Tijdens het middagdeel stond LEAN op de agenda. Er zijn 4 teams gestart met LEAN. De coaches gaan in gesprek met de betrokken teamleiders over welke werkprocessen ze hebben en welke verbeterpunten er zijn. In afstemming met elkaar dus ook met de verantwoordelijke M1'er wordt er bezien welk werkproces we gaan optimaliseren. Vanaf 5 februari a.s. zal [] elke week bij het MT aanschuiven om over continu verbeteren te praten met het MT.

3.2 Voorbereiding communicatieronde januari 2013

[] heeft gisteren afgetrapt met de eerste communicatieronde bij de workcenters in Utrecht. Het verhaal is goed gevallen. XXXX merkt op dat een uur aan de korte kant is.

4. Handhaving

3.1 Handhavingsplan 2013

In december was het handhavingsplan inhoudelijk al akkoord bevonden. Het plan is qua lay-out nog aangepast. Hiervoor complimenten van het MT. Het handhavingsplan is vastgesteld. Het plan zal nu naar DGBel gezonden worden. Alle handhavingsplannen zullen in het MT Belastingdienst komen. Nu moet er een werkplan opgesteld worden met alle acties en actiehouders erin. XXXX merkt op dat er al een werkplan is en dat ze deze met XXXX XXXXXXXXXX wekelijks bespreekt. Het werkplan moet besproken worden met de regieteamleiders. Afsproken wordt dat XXXX en XXXX na de vakantie van XXXX met XXXX XXXXXXXXXX en XXXX in gesprek gaan over de uitvoering van het werkplan.

3.2 Dienstverlening aan fiscale intermediairs

[] is 2 weken geleden naar het becon-overleg geweest. In het overleg is aan de orde geweest dat ze een grote lijst met verbeterpunten hadden en dat daar naar hun mening nog weinig of niets aan gedaan was. XXXXX heeft ze uitgenodigd bij Toeslagen. Ze komen op 15 maart a.s. Aan hen is gevraagd een lijst op te leveren met knelpunten. Deze lijst is inmiddels toegezonden. Deze lijst moet worden voorbereid. XXXXX zal met XXXX het punt over xbrl bespreken. De lijst zal ook besproken worden in het MT. Afsproken wordt dat XXXX ook bij het becon-overleg van 15 maart aanwezig zal zijn.

4. Productie

AWIR

[] meldt dat er partnerharmonisatie moet plaatsvinden omdat de wet is gewijzigd. Er gaan 150.000 brieven uit naar klanten. Donderdag en vrijdag wordt er nog getest. DGBel moet aangehaakt worden in deze. Nu is er vorige week een damage geweest op de 1 euro kwestie. Dit heeft te maken met afrondingsproblematiek. Deze moet gerepareerd worden van Peter Veld. Er moet hiervoor voor vrijdag een passende oplossing zijn anders kan er vrijdag niet worden beschikt voor 2013. Dat betekent dan ook weer wat voor de awirconversie. XXXX heeft vanmiddag een damage overleg hierover.

Zorg

Er zijn een aantal (42.000) late aanvragen voor zorgtoeslag binnen gekomen. Deze hadden uitstel voor IB en waren dus toch tijdig. Deze aanvragen zijn niet zomaar in het systeem gezet om te voorkomen dat we dan het hele jaarrecht in één keer uitbetalen. Nu heeft dit geleid tot een enorme stroom bezwaren (19.000). Op dit moment wordt uitgezocht of het mogelijk is versneld via Vektis te bekijken of betrokkenen zorgverzekerd zijn, zodat versneld toegekend kan worden en bij de onverzekerden versneld te bezwaren afgehandeld kunnen worden. Besloten wordt dat deze bezwaren op basis van een risicoafweging afgedaan worden. Opgemerkt wordt dat uitgezocht moet worden hoe dit heeft kunnen gebeuren.

1 rekening nummer

Vorige week is veelvuldig overleg gevoerd over het 1 rekening nummer. Vanmiddag vindt er weer overleg plaats op DGBel samen met DGfz. Duidelijk is dat dit heel werk gaat opleveren. Met name het technische gedeelte gaan problemen opleveren. Als er een wetswijziging moet komen moet eerst een technische uitvoeringstoets plaatsvinden voordat je verder kan. XXXX zal vanmiddag naar het gesprek in Den Haag gaan.

5. Informatiemanagement

5.1. DTN – stand van zaken.

XXXXX meldt dat er geen bijzonderheden zijn. De programboard van morgen is afgezegd. Op 6 februari a.s. vindt de eerst volgende programboard plaats, die met name in het teken van de blauwdruk zal staan.

XXXX meldt dat er gisteren weer een awareness sessie DT heeft plaatsgevonden. Er worden nog een aantal opties uitgewerkt. Over 2 weken zullen die opties in het DB besproken worden. Half april is nog steeds de streefdatum voor DT.

5.2 Streefbeeld B/Toeslagen versus blauwdruk – stand van zaken

Volgende week donderdag is er een sessie met het DB gepland om de blauwdruk te bespreken.

6. Bedrijfsvoering

6.1. MLTP 2013-2016

Het MLTP is aangepast en wordt tijdens de vergadering uitgedeeld. Het MT is het eens dat het MLTP op concern niveau toegespitst is en is akkoord met deze opzet. Afsproken wordt dat ieder MT-lid deze versie goed doorleest en bekijkt of er nog essentiële dingen gemist worden. Opmerkingen kunnen ze doorgeven aan XXX XXXXXXXX. Volgende week zal het MLTP dan afgeprocedeerd worden in het MT. Als het MLTP zal in concept aan de regieteamleiders gegeven worden, zodat zij individueel hun commentaar via hun MT-lid kunnen inbrengen.

6.2 Inz et rijkstrainees

Er is weer een mogelijkheid om rijkstrainees in te zetten. XXXX moet uiterlijk maandag in het OPF eventuele aanmeldingen doorgeven. XXXX heeft het memo al uitgezet bij de regieteamleiders. Vanuit IM en C&D is interesse getoond. Het formulier moet deze week worden ingevuld, zodat XXXX dit maandag in het OPF kan brengen.

6.3 Overige

[] meldt dat ze donderdag a.s. een afspraak heeft met [] over de verhuizing van Rijswijk naar Den Haag. Het gaat dan met name over het verplaatsen van wandjes.

Het MT bespreekt de stand van zaken rondom de vacatures. De drie vacatures bij XXXX XXXXXXXX zijn ingevuld. Ook de vacatures bij Communicatie en Dienstverlening zijn ingevuld. De vacature teamleider is ook vervuld. Er zal via Toeslagenweb gecommuniceerd worden.

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1 Terugkoppeling uit gesprek met Algemene Rekenkamer

Afgelopen vrijdag zijn 2 medewerkers van de Algemene Rekenkamer op bezoek geweest bij Toeslagen. Namens Toeslagen zaten XXXXX, [REDACTED], XXXX XXXXXXXXXX, [REDACTED] en XXX XXXXXXXXX bij het gesprek. Ze hebben de Algemene Rekenkamer uitvoerig meegenomen in de ontwikkelingen bij Toeslagen. Het was een goed gesprek.

8. BESPREKEN MET M2's

Kort wordt besproken wat met de M2's besproken zal worden.

9. SLUITING

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 29 januari 2013

1. Opening en vaststellen agenda

[] heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 22 januari 2013

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

Naar aanleiding van punt 3.2(dienstverlening fiscale intermediairs) wordt afgesproken dat XXXX de totale lijst met k nelpunten bij XXXX opvraagt. Deze lijst moet ook in het MT aan de orde komen.

Naar aanleiding van agendapunt 4 (1 rekeningnummer) merkt XXXX op dat in het overleg met Den Haag is afgesproken dat wetgeving 1 rekeningnummer ingevoerd wordt met ingang van toeslagjaar 2014, alleen met uitzondering convenant hoofdelijke aansprakelijkheid. Wel is afgesproken dat we horizontaal partnership gaan verknen met de branche. Er wordt een brief opgesteld aan de Tweede Kamer. Deze week moet op het concept gereageerd worden.

Er wordt bij dit agendapunt ook voorgesteld om een parafensysteem op te zetten voor stukken die naar DGBel gaan. Ten alle tijden een paraaf van een M1'er. Aan F [] zal dan gevraagd moeten worden hiervoor een proces uit te werken.

2. Veranderagenda B/Toeslagen

2.1 Terugblik teambijeenkomsten i.h.k.v. communicatieronde Veranderagenda

Inmiddels hebben alle MT leden teambijeenkomsten gehad. De bijeenkomsten worden als zeer waardevol ervaren.

2.2 Continu verbeteren – ervaringen delen

Volgende week zal M [] aansluiten bij het MT. Opgemerkt wordt nog dat de procesinrichters IM aangehaakt moeten worden bij LEAN.

3. Handhaving

3.1 Jaarplan Communicatie en Dienstverlening

Het jaarplan staat op de agenda om te worden vastgesteld. XXXX heeft nog een paar opmerkingen die hij bilateraal met XXXX zal bespreken. Ook XXXX heeft nog een paar opmerkingen die ze XXXX zal doorgeven. Het jaarplan wordt vastgesteld.

4. Productie

4.1 Analyse proces rond onterechte late aanvragen zorgtoeslag over 2012 (onder voorbehoud) XXXX heeft de analyse aan XXXX XXXXXXXX gevraagd. Deze analyse zal eerst met de regieteamleiders besproken worden. Indien nodig zal dit nog terug komen in het MT.

4.2 Terugkoppeling gesprek versnelling KOT

Afgelopen woensdag is XXXXX met [] bij Peter Veld geweest om de versnelling KOT te bespreken. Peter Veld onderschrijft de koers waarmee we bezig zijn. Nu is het wachten op de resultaten van de eerste proefproductie R ijswijk.

4.3 Invullen leer-/ werkplek (stand van zaken)

De gesprekken zijn inmiddels afgerond. Omdat XXXXX vandaag afwezig is in het MT kan niet gedeeld worden wat de uitkomst van de gesprekken is.

5. Informatiemanagement

5.1. DTN – stand van zaken.

Op dit moment is niets te melden

5.2 Specifieke besprekpunten B/Toeslagen in relatie tot de blauwdruk

De blauwdruk 2010 is door [] rondgemaild aan betrokkenen met het verzoek eventueel commentaar te leveren. Het is niet de bedoeling om een hele nieuwe blauwdruk te maken, deze staat niet ter discussie. Wel moeten we invulling gaan geven om het te laten landen in de lijn. De committent sessie met het DB van donderdag is gecancelld. Volgende week zullen XXXXX, XXXX

de blauwdruk met B/CA bespreken.

5.3 Effecten uitkomst review online dienstverlening

Gisteren is dit onderwerp van gesprek geweest in het MT Belastingdienst. Er is nog geen terugkoppeling over ontvangen door XXXXX.

5.4 E-mededelen

XXXX vraagt of communicatie en dienstverlening is aangehaakt bij dit onderwerp. XXXX merkt op dat bezig is met het opstellen van een eerste communicatie aanpak E-mededelen. Afgesproken wordt dat e-m edelen als standaard punt op de agenda gezet zal worden, zodat we hierover wekelijks bijpraten.

6. Bedrijfsvoering

6.1 MLTP 2013-2016

meldt dat hij het MLTP met XXXXXX XXXXXX heeft besproken en commentaar heeft aangeleverd aan XXX XXXXXXXX. XXXX geeft aan dat ze het nog met XXXX XXXXXXXXXX wil bespreken. Dat is door zijn vakantie nog niet gebeurd. Afgesproken wordt dat eerst al het commentaar naar XXX zal gaan, zodat XXX het MLTP kan aanpassen. Daarna vindt de bespreking in het MT plaats.

6.2 Interne begroting 2013 – stand van zaken

heeft de interne begroting besproken met . Cijfermatig is de begroting af. Alleen tekstueel zal nog een kleine aanpassing gedaan worden. Deze week zal XXXX de begroting rondmailen aan het MT en kan dan geagendeerd worden.

6.3 Aanpak ziekteverzuim – stand van zaken

In het memo wordt een nadere toelichting gegeven op de doelen, opzet en uitvoering van het traject rondom de teamsessies ziekteverzuim. De teamsessies zijn onderdeel van de afspraken rondom het terugdringen van het ziekteverzuim. Er wordt op 1 maart a.s. een sessie ingepland voor het MT en teamleiders. XXXX merkt naar aanleiding van de memo op dat hij vindt dat het MT het klankbord moet zijn van de teamleiders. En dat hij daarom bij de sessies van de teamleiders met de medewerkers aanwezig moet zijn. XXXX en XXXX delen deze mening ook. Afgesproken wordt dat in overleg met M2 aangesloten wordt bij de sessies. XXXX merkt op dat ze zich zorgen maakt of er genoeg capaciteit bij Bedrijfsvoering is om het proces te ondersteunen. XXXX is hierover al in overleg met XXXXXX XXXXXX.

6.4 Herijken SPP

Het herijken van het SPP moet gebeuren in relatie tot het MLTP. XXXX zorgt ervoor dat het tijdig op de agenda komt.

6.5 Overige

meldt dat tijdens de OPF vergadering is ingestemd met de instroom rijkstrainees. De door toeslagen gevraagde plekken zijn ook akkoord, mits er voldoende geschikte kandidaten geworven worden voor het traject. Het is de bedoeling dat de instroom in september plaatsvindt.

XXXX meldt dat wat betreft de werk tijduitbreiding tot nu toe in het totaal voor 5 fte uitbreiding is aangevraagd. Het MT is nog wel benieuwd om hoeveel medewerkers het dan gaat.

XXXX meldt dat Ad van Luijn aan alle CFO's heeft gevraagd om per dienstonderdeel mogelijke investeringen en ombuigingen/bezuinigingen te benoemen. Het is de bedoeling dat er een top 5 aan investeringen en een top 5 aan ombuigingen/bezuinigingen wordt opgesteld. Bedrijfsvoering heeft hiervoor, in overleg met de regieteamleiders, al een voorzet voorgedaan. Aan de MT leden wordt gevraagd deze lijst aan te vullen. XXXX zal na de vergadering deze lijst rondmailen. XXXX wil graag deze week het commentaar ontvangen.

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1 Terugblik op bezoek SVB

Voornamelijk mensen uit de uitvoering van SVB waren op bezoek bij Toeslagen. Ze waren zeer geïnteresseerd en positief over wat we hen hebben laten zien.

7.2 MT dag 28 mei 2013

Op 28 mei staat een MT dag gepland. XXXX zou graag op deze dag naar een seminar gaan. Afgesproken wordt dat de MT dag verzet zal worden en dat XXXX zich zal inschrijven voor het seminar.

7.3 Terugblik Webinar, gehouden 28 januari 2013

Omdat XXXXX niet aanwezig is wordt dit niet besproken.

7.4 Overige

meldt terug hoe de aanpak is met betrekking tot de P-monitor. Eens per 3 jaar wordt een algehele P-monitor gehouden. Voor dit jaar zal een steekproef p-monitor plaatsvinden aan de hand

van a-select gekozen groep.

Volgende week vindt een MT dag plaats. Er zal om 09.00 uur gestart worden. Er zal vergaderd worden tot uiterlijk 18.30 uur. In de ochtend zal aanschuiven.

8. **BESPREKEN MET M2's**

Afgesproken wordt dat XXXX en XXXX de terugkoppeling aan M2 zullen verzorgen.

9. **SLUITING**



10
0

Datum
5 februari 2013
Versienummer
Concept
Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en -tijd	Dinsdag 5 februari 2013 (09.00 – 17.15 uur)
Vergaderplaats	Extern (te Deil)
Aanwezig	 is 's ochtends aanwezig geweest voor het bespreken van Continu Verbeteren.
Afwezig	
Kopie aan	Dit verslag is, gezien het personeelsvertrouwelijke karakter, alleen bestemd voor het MT B/Toeslagen

Thema's voor deze MT-dag:

1. Continu verbeteren met behulp van LEAN (rol van het MT en ondersteuning van het MT door)
2. Vlootschauw M2

Overige onderwerpen:

- a. Herijking business case Heerlen
- b. Formeel verzoek DUO om het gebruik van ons systeem te mogen testen

Verslag

Opening

heet de aanwezigen welkom, in het bijzonder
 deelt vandaag de eerste ervaringen en opvalpunten die hij en zijn collega's van Mobilee hebben bij het in gang zetten van Continu verbeteren met behulp van LEAN binnen B/Toeslagen.

Continu verbeteren met behulp van LEAN

meldt dat er nog maar net een eerste start is gemaakt. Hij zal er voor zorgen dat er periodiek een kort verslag met bevindingen aan het MT wordt toegestuurd. Waarschijnlijk zal het de eerste paar keren om een wat uitgebreider verslag gaan.
Voor vandaag heeft hij en via mail op de hoogte gesteld van een aantal zaken die naar voren zijn gekomen in de gesprekken die gevoerd zijn met teamleiders van enkele teams die gaan starten, te weten

☐ heeft dit mailbericht doorgestuurd aan de MT collega's.

Een drietal punten is opgevallen.

1. Er is in de organisatie veel enthousiasme over continu verbeteren, maar ook over de organisatie Toeslagen en het MT en de werkwijze van het MT. Daar staat tegenover dat de medewerkers en de teamleiders afstand ervaren tussen hen en het MT.

☐ vraagt het MT hoe zij daar mee om willen gaan. Met andere woorden: wil het MT bewust inzetten op het verkleinen van die door medewerkers en leidinggevenden ervaren afstand?

Reacties van MT leden:

- wordt herkend dat dit zo is bij Toeslagen, was in de IT omgeving in het Apeldoornse anders;
- er zijn veel medewerkers die tegen je opkijken omdat je M1 bent. Dat geldt ook voor een aantal teamleiders.
- in principe moeten medewerkers bij hun direct leidinggevende terecht met vragen e.d. en niet bij de M1.
- het is lastig en vervelend als aanwezigheid van M1 maakt dat medewerkers dichtslaan en/of blokkeren.

Hoe verder:

In de dagelijkse praktijk moet zichtbaar worden gemaakt hoe het MT graag wil dat medewerkers met elkaar omgaan. Dat begint bij het MT zelf. Uitgesproken is dat wat het MT wil bereiken op dit vlak niet bereikt wordt met allerlei kunstmatige acties.

Het MT moet vooral eenduidig opereren. Als bijv. wordt afgesproken dat er deelgenomen wordt aan bepaalde bijeenkomsten dan doen alle MT leden dat. Ook is het belangrijk dat zichtbaar wordt gemaakt dat de signalen die ontvangen worden van medewerkers ook opgepakt worden wanneer dat mogelijk is.

Als een medewerker er met zijn M2 niet uit komt of geen gehoor vindt, dan kan hij of zij terecht bij het MT. Het MT is in dit geval de escalatieroute. Het MT moet er niet alleen bij lastige zaken zijn, maar ook wanneer er bijv. een succes te vieren is. Belangrijk is dat altijd helder is waarom je als MT lid aansluit en in welke rol je dat doet.

Het MT is verantwoordelijk voor het neerzetten van de kaders. Niet alleen voor de uitvoering van het werk, maar ook als het gaat om het gewenste gedrag.

Het MT is zich er van bewust dat interactie met de medewerkers in de regieteams natuurlijker is dan de interactie met de medewerkers in de productieteams. Dat komt doordat het werk dat in de regieteams wordt gedaan regelmatig vraagt om afstemming met een of meerdere MT leden.

Mario meldt dat de komende twee weken de teams die starten met Continu verbeteren bij elkaar komen voor een kick off. Het MT moet afwegen of aan deze bijeenkomsten wordt deelgenomen door hen. Er bij zijn is meedoen.

Het MT sluit aan bij de sessies. Gezien de rol die zij hebben (aansturing van de teamleider) horen zij deel uit te maken van het Continu verbetertraject van hun teams.

2. Er gebeurt veel binnen Toeslagen. Onduidelijk is of de TL's zien dat alle in gang gezette en nog in gang te zetten acties leiden naar één centraal punt. Het beeld is dat de TL's het beeld hebben dat het gaat om een stapeling van allerlei acties die naast het normale werk gedaan moeten worden.

Als zij de samenhang zien, dan zullen zij zich realiseren dat het niet gaat om allemaal op zichzelf staande zaken, maar dat er sprake is van een kern waar het echt om gaat.

Nuance is dat er verschil is tussen de productie teamleiders en de regie teamleiders.

Laatstgenoemden hebben meer zicht op de samenhang.

Begrijpelijk is dat TL's veel werk zien in relatie tot het borgen van de continuïteit in het reguliere werk. Het MT moet aandacht hebben voor de zorg van de teamleiders.

Het MT stelt dat dit een goed onderwerp is om te bespreken tijdens een M-dag. Het MT realiseert zich dat het maken van een praktische vertaling vanuit de verschillende initiatieven niet door iedere teamleider gemaakt kan worden.

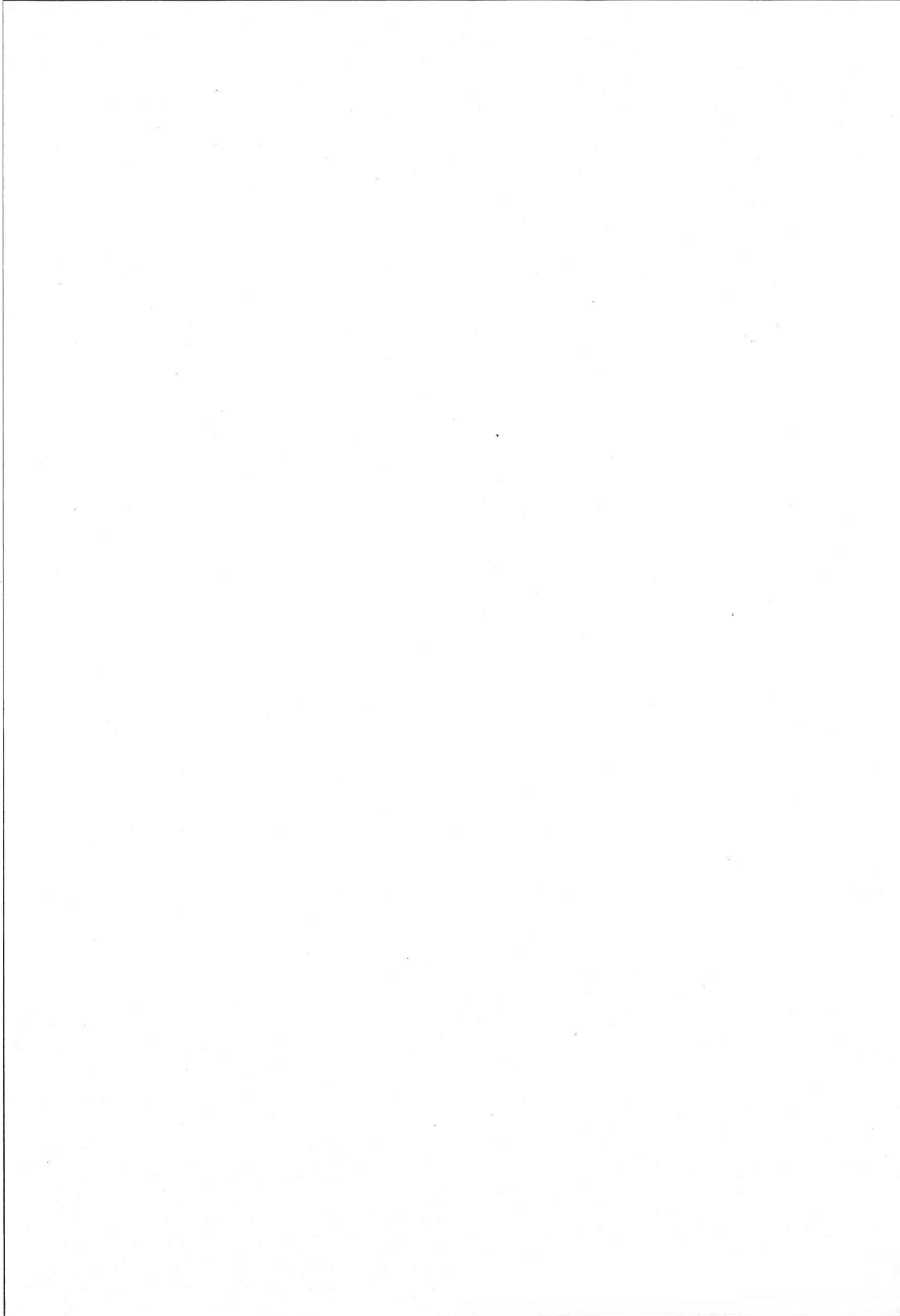
3. In Continu verbeteren moet ook de individuele performance zichtbaar worden in het eigen team. Hier is veel discussie over. Belangrijk is dat op dit vlak helder wordt gecommuniceerd waarom het belangrijk is ieders individuele bijdrage zichtbaar te maken. Alleen wanneer je het daar met elkaar over kunt hebben kun je in alle openheid het gesprek voeren over hoe je tot verbeteringen kunt komen. Het zichtbaar maken van ieders bijdrage moet wel zorgvuldig gebeuren. Een teamleider kan daar niet in voorzien door een productiestaatje rond te sturen. Het gaat er om dat hij zichtbaar maakt dat het team een gezamenlijke verantwoordelijkheid heeft voor het halen van het gewenste resultaat. Binnen die context moet het gesprek aangegaan worden over ieders persoonlijke bijdrage daaraan. Vergelijking tussen teams qua prestaties kan, maar dat is niet iets om direct mee naar buiten te gaan. Teamleiders moeten zich in dit traject echt op het eigen team durven te richten als het gaat om het bespreken van de teamresultaten. Voor het MT is het belangrijk om duidelijk aan te geven op welke aspecten er gestuurd wordt. Transparantie is hierin een belangrijke voorwaarde.

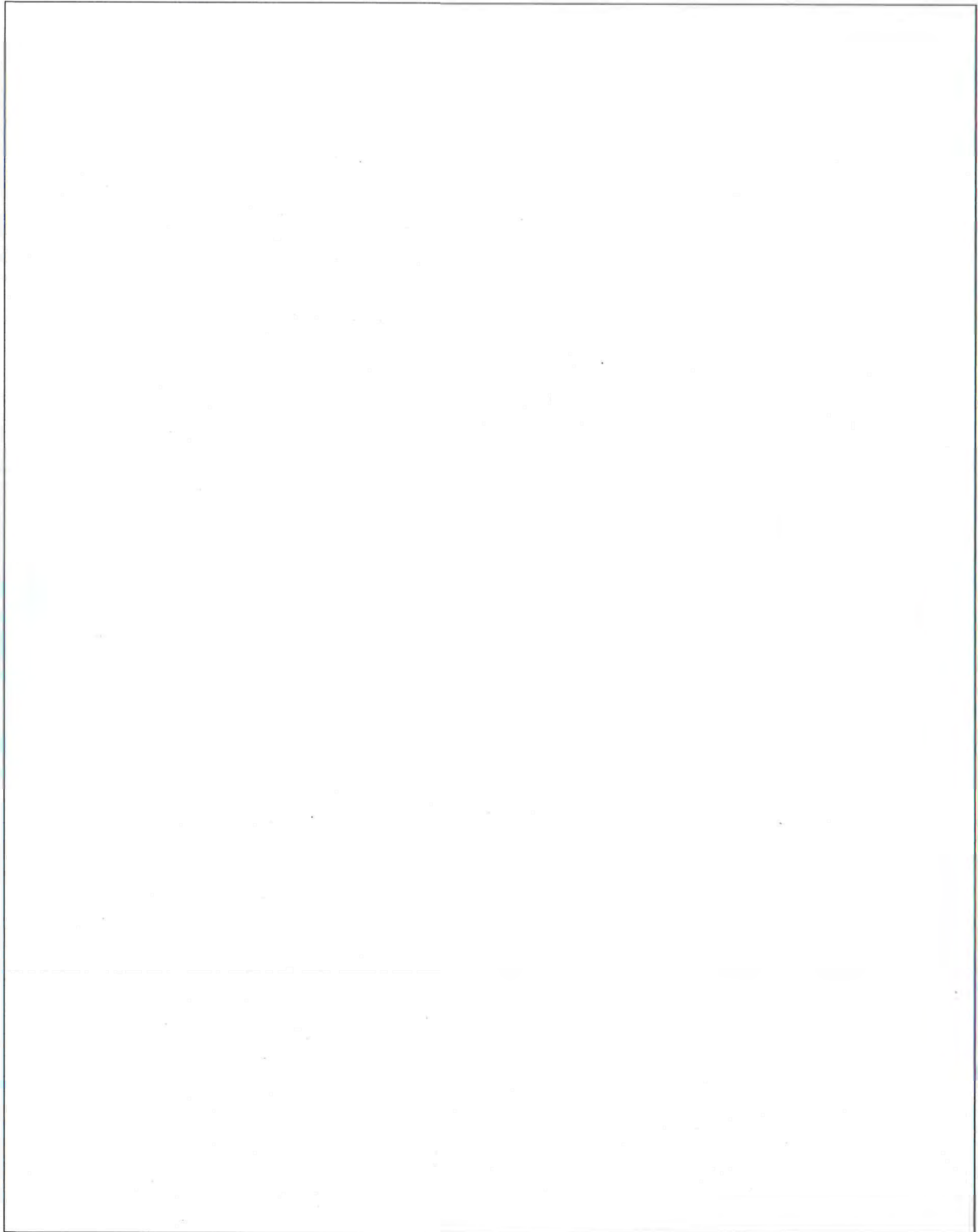
- Afstand MT – werkvloer;
- Samenloop initiatieven;
- Transparantie over wat het MT wil bereiken in de teams.

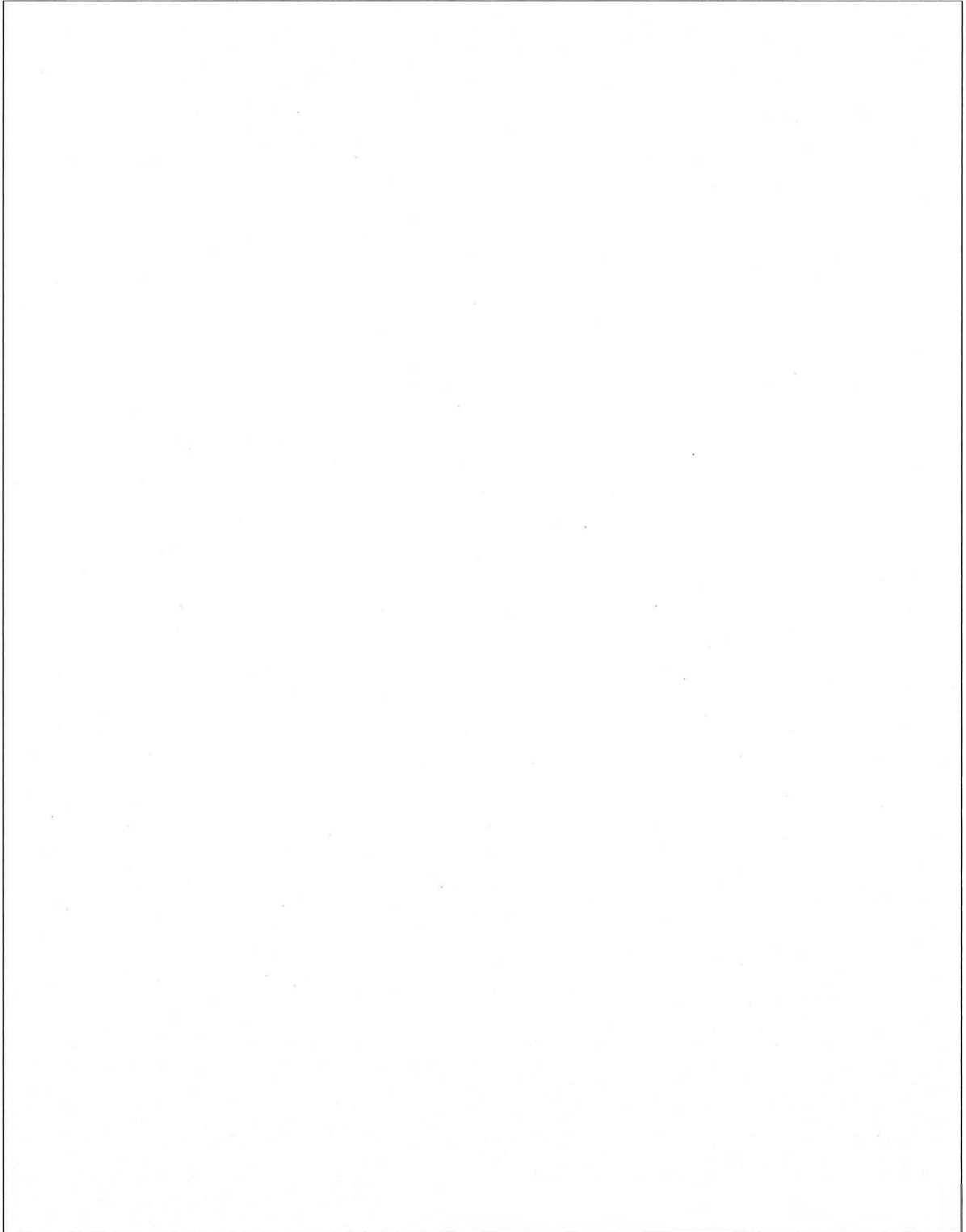
☐ stelt voor om na de kick offs in de teams zogenaamde verbeterborden op te hangen. Op deze borden kunnen de teamleden gedurende een bepaalde periode (twee weken) verbeterpunten noteren, maar ook dat wat volgens hen goed gaat. Vanuit hetgeen op deze borden wordt geschreven wordt vervolgens gefocust op een beperkt aantal echte verbeterpunten. Het MT vindt dit een goed idee en stemt hier mee in.

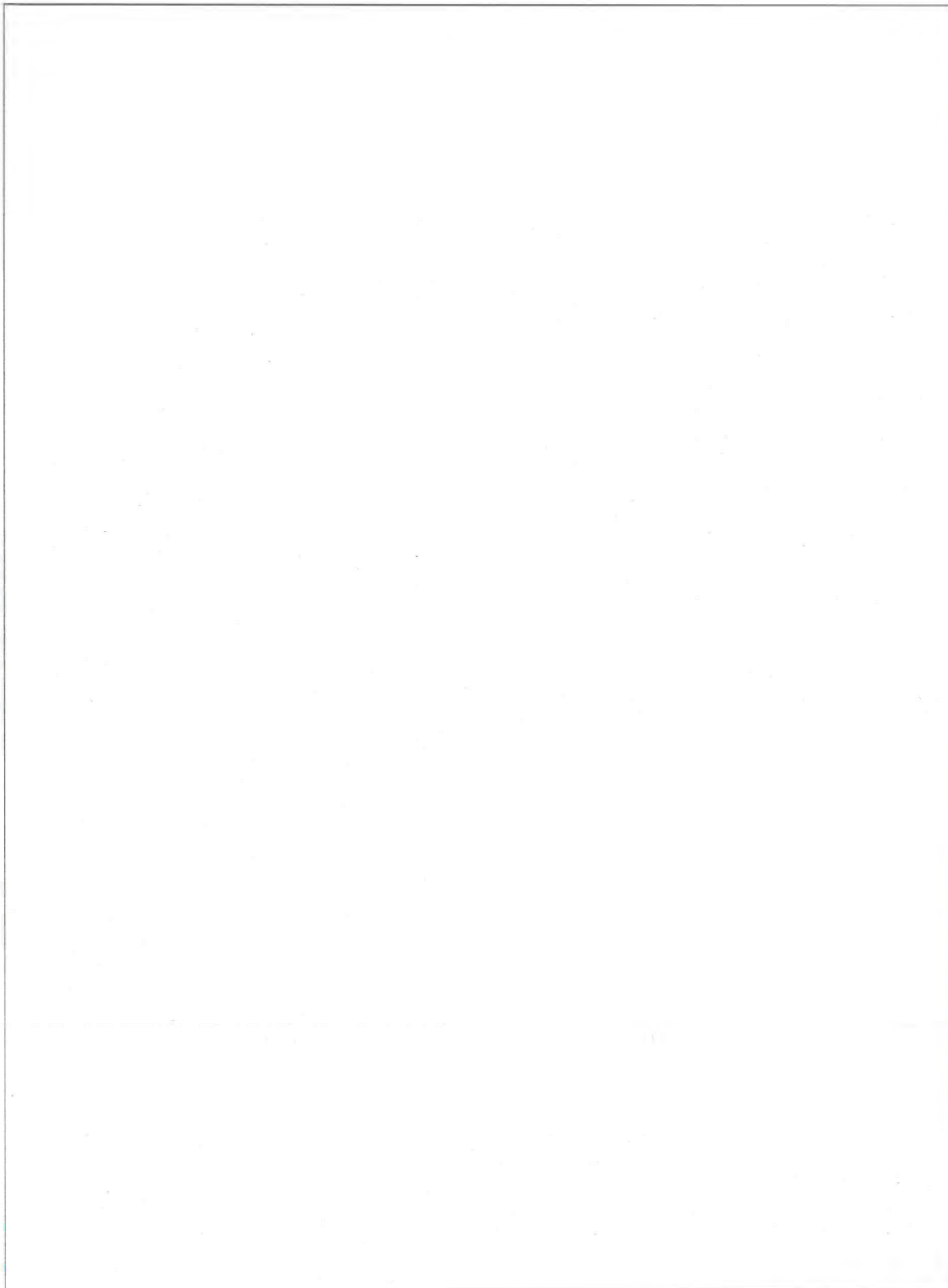
Vlootschauw

The map shows the northern Adriatic coastline of Italy. Sampling stations are indicated by numbers 1 through 10. Station 1 is located near the Gulf of Genoa, station 2 is further east, and stations 3 through 10 are distributed along the coast from Liguria down to the Marche region. The map includes latitude markings from 43° 30' N to 44° 30' N and longitude markings from 10° 00' E to 12° 00' E.



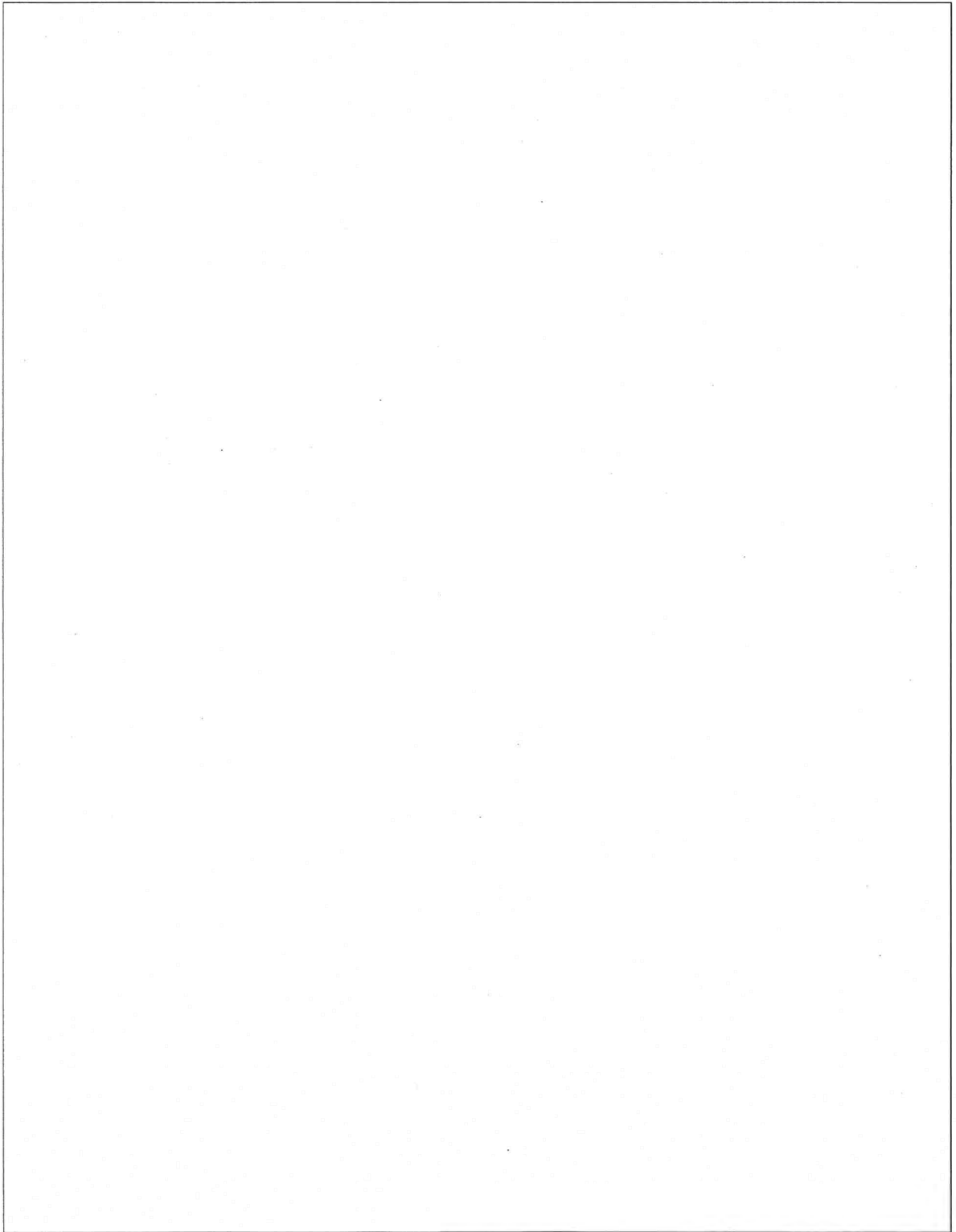


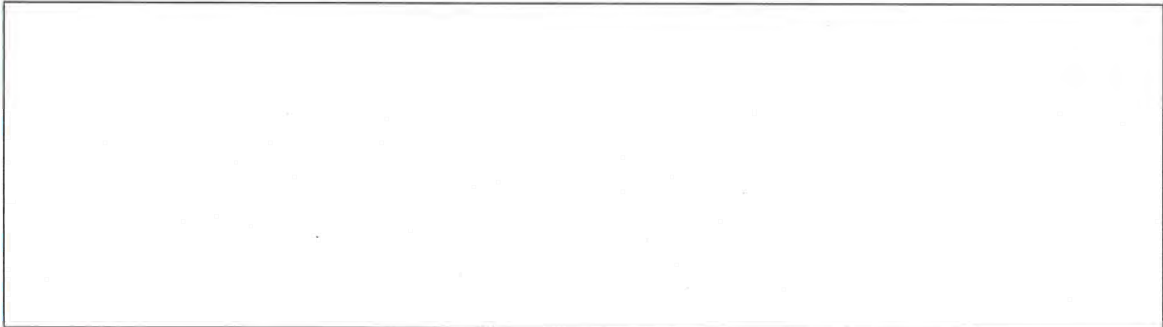












Overige onderwerpen:

[] meldt dat DUO een formeel verzoek heeft gedaan om met onze techniek een proof of concept uit te mogen voeren voor het nieuwe leensysteem dat de studiefinanciering gaat vervangen.

[] zal de mening van het MT (op het verzoek in gaan, [] aan laten haken) toetsen bij Peter Veld. Voorwaarde is dat de DG zich hier in vinden kan.

Transitie programma: het lijkt er op dat de gesprekken die de afgelopen weken zijn gevoerd er toe hebben geleid dat de discussie met B/CA over FRS geslecht is.

Herijkte Business case Slimmer Werken:

[] heeft inmiddels de opties voor het vervolg er uit gehaald. Na een laatste beoordeling door [] zal hij er voor zorgen dat de Business case verstuurd wordt naar B/CA ([]). Bespreking met de B/CA vindt plaats na de vakantie van [] op 8 maart a.s.

Als het gaat om de Transitie Productie fungeert Geard de komende weken als achtervang voor []

Sluiting:

[] sluit deze intensieve MT dag met dank aan zijn collega's voor de goed gevoerde gesprekken.