

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 12 februrari 2013

1. Opening en vaststellen agenda

XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 29 januari 2013

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

3. Veranderagenda B/Toeslagen

2.1 Continu verbeteren met behulp LEAN

Met ingang van vandaag sluit [] wekelijks aan in het MT overleg om met het MT in gesprek te gaan over Continu verbeteren. Het is de bedoeling om, zoals XXXXX het zo mooi verwoordt, 'een klimaat te creëren, waarbinnen Continu verbeteren actief blijft en kan floreren. De teamleiders die starten met Continu verbeteren hebben een projectplan opgesteld. Dat plan is besproken met hun MT lid en hun coach. Tijdens die gesprekken is geconstateerd dat nog niet alle plannen voldoende concreet zijn.

Het is de bedoeling dat a.s. donderdag de pilot kick off plaatsvindt. Met welk team dat gebeurd is nog niet duidelijk.

Deelnemers aan de kick off zijn: de teamleider en de medewerkers van zijn/haar team, het MT lid en de coach van Mobilee.

Interne communicatie zorgt er voor dat het overige management en medewerkers regelmatig worden geïnformeerd over de stand van zaken. In de communicatie is nadrukkelijk een rol weggelegd voor de teamleiders die met hun team starten. Zij moeten in de reguliere werkverbanden hun ervaringen delen.

Op basis van de stand van zaken op dit moment heeft het MT formeel besloten dat er gestart wordt met Continu verbeteren. Afgesproken is dat wanneer daar aanleiding toe is het tempo waarin kan worden bijgesteld.

4. Handhaving

3.1 Terugkoppeling uit gesprek met Logius d.d. 7 februari

Afgelopen donderdag heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen Logius en Toeslagen.

Het gesprek had als doel Logius meer inzicht te geven wat we doen bij B/Toeslagen. Afgesproken is om voortaan via vaste lijnen te communiceren. De anti fraude box heeft ook vorige week een gesprek met Logius gehad. In juni zal de Belastingdienst een intelligence-center inrichten. De doelstelling is dat Logius gaat participeren in het intelligence-center.

3.2 1 rekening nummer

[] meldt dat gisteren een vervolgesprek heeft plaatsgevonden met DGBel en DGFZ over 1 bankrekeningnummer en de uitzondering KOI's daarop. Zo snel mogelijk zal het contact met SZW gestart worden zodat ook met de branche het overleg kan starten.

XXXX stelt voor om voor het HP-traject alvast een projectleider te zoeken. Afgesproken wordt dit verzoek via XXXXX XXXX te laten lopen.

XXXX heeft donderdag a.s. een afspraak met Blauw over 1 bankrekeningnummer.

3.3 Fiscale dienstverlening

Afgesproken wordt dat dit stuk voor volgende week geagendeerd wordt.

4 Productie

4.1 Evaluatie damage Woonlandfactor KGB

De damage is voor deze week gemanaged. Aan de oplossing wordt hard gewerkt.

XXXX heeft donderdag een afspraak met [] Dan zal bezien worden wanneer een bestuurlijk overleg gepland kan worden met de SVB

5. Informatiemanagement

5.1. DTN – stand van zaken

De voortgang op de IV-ketentest is goed. Half maart is de general e repetitie. Er is nog wel wat discussie over de productiebesturing DT . Toeslagen gaat voor een gefaseerde opstart van ongeveer 6 weken en daarna opschalen. Dik komt nog in het DB en de programboard

5.2 e-mededelen - stand van zaken

Het project e- mededelen loopt. Peter Veld heeft zijn zorg uitgesproken dat er een aantal externe afhankelijkheden zijn rondom MAC e-mededelen. Volgende week is hierover een afspraak gepland met XXXXX, XXXX en [REDACTED]

5.3 Expertisecentrum ICT – stand van zaken en jaarplanning

[REDACTED] heeft deze stukken ter informatie meegestuurd. Hij onderhoudt regelmatig contact met het expertise centrum ICT. Het expertise centrum heeft o.a. als doel om medio 2013 een bouwstenencatalogus(een catalogus met de belangrijkste herbruikbare producten en kennis) op te leveren. XXXX vraagt het MT of wij als Toeslagen hierin willen participeren. Het MT vindt dat noodzakelijk. XXXX zal zich aanmelden voor de ICT werkgroep.

5.4 Visionwaves – hoe verder

[REDACTED] heeft met [REDACTED] afgesproken dat hij een pilot met het product visionwaves in gang zet samen met B/CA. Uiterlijk 1 juni a.s. moeten we weten of we hier wel of niet mee door willen gaan.

5.5 Overige

[REDACTED] meldt dat vorige week in het IV-o verleg het portfolio is besproken. Er zijn meer toezeggingen gedaan als dat er geld in de pot zit. Sowieso moet geld gereserveerd worden voor de continuïteit XXXX heeft XXXXX XXXX gevraagd naar het portfolio te kijken wat het betekent voor ons als zaken doorschuiven. Op 4 maart a.s. vindt er een avondsessie met het MT BD plaats over het portfolio.

Verder meldt XXXX dat vanuit IM gevraagd wordt toetsing te verlenen voor het invullen van de vacature LOA –ontwikkelaar. XXXX steunt het voorstel van IM. Het inzetten van een extra LOA-ontwikkelaar vergroot de expertise die noodzakelijk is. En de inhuur van de externen kan dan worden afgebouwd. Het MT stemt in met het invullen van de vacature.

6. Bedrijfsvoering

6.1. MLTP 2013-2016

Alle commentaar cq aanvullingen die zijn aangeleverd bij XXX XXXXXXXXXX zijn door hem verwerkt in het MLTP. Het MLTP wordt vastgesteld, met complimenten voor het stuk. XXX XXXXXXXXXX heeft via XXXX aangegeven dat hij wel inconsistenties ziet met eerder opgestelde stukken. Aan XXX zal gevraagd worden de lijst met inconsistenties aan te leveren bij XXXX. Voor wat de communicatie over het MLTP betreft is Bedrijfsvoering in de lead. XXXX zal dit met XXXXXXX XXXXXXX bespreken.

6.2 Financieel plan B/Toeslagen 2013

[REDACTED] heeft het financieel plan met [REDACTED] besproken. In het financiële plan worden verwachte c.q geplande uitgaven 2013 afgezet tegen het beschikbaar gestelde budget. Het MT stemt in met het financieel plan. XXXX is voortdurend in gesprek over de financiën met DGBel.

De vraag wordt gesteld tot hoe ver we onze formatie vullen. Afgesproken wordt dat ieder kwadrant gevraagd zal worden het instelplan te actualiseren.

6.3 Interne maandrapportage B/Toeslagen januari 2013

Naar aanleiding van deze rapportage merkt XXXX op dat medewerkers bewust anders ingezet zijn en dat dus geplande achterstand ontstaat. XXXX merkt op dat ze een afspraak heeft gehad met het werkloket over de realisatie van de productieplanningen. Over twee weken zal dit gereed zijn.

Ook wordt opgemerkt dat we wat ziekteverzuim betreft meer informatie moeten hebben. We moeten op maandniveau kunnen zien hoe het er voor staat. Afgesproken wordt dat we elke maand het ziekteverzuim bespreken in het MT.

6.4 Terugkoppeling Auditdienst Rijk (ADR) d.d. 8 februari 2013

Afgelopen vrijdag heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de ADR en Toeslagen. Onderwerp was bespreken van de bevindingen in de managementletter. Naar aanleiding van het gesprek zullen een aantal punten worden aangepast. Volgende week komt de definitieve versie. Op 18 februari vindt opnieuw een gesprek plaats tussen de ADR en Toeslagen.

6.5 Rapportages vanuit Bedrijfsvoering, waaronder audit en IC

Afgesproken wordt dat voortaan alle IC rapportages op de agenda van het MT komen voorzien van eventuele acties. XXXX zal dit bespreken met XXXXXXX XXXXXXX.

6.6 Top 5 eventuele bijsturingsmaatregelen (stavaza)

XXXX heeft de besprekspunten vanuit Toeslagen naar DGBel gezonden. Volgende week is er een afspraak gepland met Ad van Luijn om de top 5 te bespreken.

6.7 Bevindingen communicatieronden (2012 en 2013)

Afgesproken wordt dat ieder MT lid voor zich zal bekijken met welke punten iets gedaan moet worden.

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1 *Terugkoppeling uit het MT BD d.d. 11 februari 2013*

XXXXX heeft al schriftelijk terugkoppeling gedaan uit het MT Belastingdienst.

Onder andere is aan de orde geweest een presentatie door IM Belastingen over "moeten of mogen" voor de aangifte IB. Verder heeft Aly van Berc kel gerapporteerd over de opening van het employability center. En de maandelijkse rapportages over de voortgang Online Dienstverlening zijn aan orde geweest. Naar aanleiding van de rapportage Stella in de keten zal XXXX tijdens de M1 regietafel van 14 februari a.s. aankaarten dat Toeslagen hierbij betrokken moet worden. De nota effectmeting is teruggetrokken. Komt in juni terug in het MT/BD

7.2 *M-dag BD voorstel samenstellen Toeslagen delegatie en concept bericht voor Toeslagenweb* Op 19 april wordt de jaarlijkse medewerker-management dag Belastingdienst gehouden. B/Toeslagen kan met 15 mensen(incl. MT) deelnemen aan deze dag. Afgesproken wordt dat de toeslagen delegatie dit jaar tot stand zal komen in overleg en op voordracht van een aantal leidinggevenden van zowel productie- als regieteam. Er zal morgen een bericht hierover op Toeslagenweb worden geplaatst.

8. BESPREKEN MET M2's

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

9. SLUITING

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 19 februarari 2013

1. Opening en vaststellen agenda

XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 12 februari 2013

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

3. Veranderagenda B/Toeslagen

2.1 Continu verbeteren met behulp LEAN

[] s aangeschoven om de voortgang met betrekking tot continu verbeteren te bespreken.

4. Handhaving

3.1 Overleg met fis caal intermediairs op 15 maart 2013

Op 15 maart a.s. vindt het beconoverleg plaats bij Toeslagen. Namens het MT zijn XXXXX en XXXX aanwezig. Dit overleg wordt intern voorbereidt door []. Belangrijk is dat we ons positioneren, aangeven hoe wij dingen doen en ingaan op hun knelpunten.

XXXX zal bij Dienstverlening navragen wat op dit moment de verwachting is van het E-fundament.

Volgende week zal de inhoudelijke nota besproken worden.

4 Productie

Geen stukken.

5. Informatiemanagement

5.1. DTN – stand van zaken

Morgen vindt de eerste programboard van dit jaar plaats. [] zal de stand van zaken met betrekking tot de blauwdruk presenteren. Er wordt daar ook een voorstel gedaan hoe de verschillende overleggen vorm te geven na de transitie. Ook is de productiebesturing DT onderwerp van gesprek. De planning van de DTN oplevering staat op eind april. Zit in de ketentest. Er komt een generale repetitie. Er is een probleem in de release 13.2. Uitgezocht zal worden wat dit betekent.

5.2 e-mededelen - stand van zaken

Morgen vindt er overleg plaats tussen B/CA en Toeslagen e-m ededelen MAC. Er zullen verschillende scenario's besproken worden. Eind deze week vindt er een projectboard E-m ededelen plaats waar [] verschillende scenario's zal presenteren.

6. Bedrijfsvoering

XXXX meldt dat wederom voor de vacature projectmanager geen kandidaten zijn gekomen.

Afgesproken wordt dat IM, via P&O, naar DGBel aangeeft wat allemaal gedaan is voor deze vacature en vraagt deze vacature extern open te stellen.

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1 Samenstelling voorbereidingsgroep M dagen

Omdat [] vanaf 1 maart a.s. geen teamleider meer is zal hij ook niet meer deelnemen aan de voorbereidingsgroep M-dagen. Er wordt gezocht naar vervanging voor hem. Voorgesteld wordt om XXXXXX te laten deelnemen. XXXX zal dit met haar bespreken.

7.2 Terugkoppeling bespreking concept managementletter 2012 Tsl.

Afgelopen vrijdag is de concept managementletter besproken met de RAD. We blijven nu net onder de fouten tolerantie. De definitieve managementletter komt nog op de agenda van het MT. Aan de hand hiervan zullen acties worden besproken. Belangrijk aandachtspunt is in ieder geval het actueel houden van de werkinstructies.

7.3 Verantwoord versnellen – managementsessie begin maart

Volgende week zal een memo over verantwoord versnellen geagendeerd worden voor het MT. Deze zal dan inhoudelijk besproken worden. Op 5 maart a.s. wordt hierover een managementsessie gehouden. Het MT en de teamleiders worden verzocht de agenda hiervoor vrij te maken.

8. BESPREKEN MET M2's

Omdat XXXXX een afspraak heeft in Den Haag en XXXX een afspraak heeft met Ad van Luijn wordt afgesproken dat XXXX de terugkoppeling aan de M2'ers aan zal doen.

9. SLUITING

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 26 februar 2013

1. Opening en vaststellen agenda

XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 19 februari 2013

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

Naar aanleiding van punt 7.1 (samenstelling voorbereidingsgroep M-dagen) merkt XXXX op dat XXXXXX XXXXXX zal gaan deelnemen aan de voorbereidingsgroep. Er zal nog gekeken worden of vanuit productie ook iemand aan moet schuiven bij de voorbereidingsgroep. XXXX zal dit met XXXX afstemmen

3. Veranderagenda B/Toeslagen

2.1 Continu verbeteren met behulp LEAN

XXXX is aangeschoven om de voortgang met betrekking tot continu verbeteren te bespreken.

4. Handhaving

3.1 Voorbereiding Overleg met fiscaal intermediairs op 15 maart 2013

XXXX wil de stukken eerst voorbereiden met XXXX XXXXXXXX. Dit is door de vakanties van XXXX en XXXX nog niet gebeurd. Afsproken wordt dat dit agendapunt volgende week wordt besproken.

4 Productie

4.1 Verantwoord versnellen/gerechtvaardigd vertrouwen/profiling

XXXX heeft dit stuk gisteren besproken met XXXX XXXXXXXX. Er moeten nog een aantal aanpassingen gedaan worden. Dit agendapunt wordt daarom doorgeschoven naar volgende week.

4.2 Overige

XXXX meldt dat er rondom de WLF wellicht toch nog fouten zijn ontdekt. Vandaag wordt een en ander nog nader uitgezocht. Naar aanleiding van de uitkomst zal XXXX bezien of ze contact op zal nemen met de SVB.

5. Informatiemanagement

5.1. DTN – stand van zaken

De DT release loopt nog steeds goed. Afgelopen week is er gepuzzeld op wat nog open stond. Er is een extra risico sessie ingelast. Er is extra ruimte gezocht voor de zogenaamde sticky sessions probleem en extra testen productiebesturing. Die ruimte is gevonden maar het betekent wel dat de productiegang van de DT release een week naar achter schuift. Release 13.2 blijft staan op eind juni. Er is ook een oplossing gevonden voor de generale repetitie en de korte doorlooptijd. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een ict test. Nog niet duidelijk is wanneer we beslissing op bezwaar gaan gebruiken. Dit betekent voor het productieschema dat vanaf 1 juni a.s. VIT wordt vrijgegeven en dat het wordt ingespoeld in TVS. Dit zal langzaam opgestart worden.

5.2 e-mededelen - stand van zaken

Vorige week hebben XXXXX en XXXX met XXXX een aantal scenario's besproken. De voorkeur is uitgesproken voor scenario 2, via berichtenbox op basis van vrijwilligheid/verleiding.

5.3 Overige

Afgelopen vrijdag heeft XXXX IV overleg gehad. Op de agenda stond het portfolio. Donderdag is er een extra IV overleg ingelast over het portfolio. Maandag 4 maart is er een avondsessie met het MT Belastingdienst gepland over het portfolio

6. Bedrijfsvoering

6.1 Huisregels B/Toeslagen

De huisregels stonden gepubliceerd op Toeslagenweb. De meegestuurd huisregels zijn geactualiseerd en aangevuld. Het MT is van mening dat als je de huisregels op deze manier op het web zet het geen toegevoegde waarde heeft. De huisregels moeten kort en duidelijk. De verantwoordelijkheid ligt bij de medewerkers zelf en het management moet zorgen dat de regels

worden nageleefd. De huisregels zullen worden aangepast en zullen terug komen in het MT.

6.2 Parkeerbeleid B/Toeslagen

Het voorliggende stuk is een bevestiging van de lijn die er was bij Toeslagen. Wat de parkeerregels betreft zal het stuk worden ingekort tot een aantal uitgangspunten. Deze uitgangspunten zullen periodiek geëvalueerd moeten worden.

6.3 Procedure openstellen vacatures /IF contracten

Naar aanleiding van de ervaringen met het employabilitycenter zijn er duidelijke afspraken met elkaar gemaakt over de rolverdeling. XXXXX merkt op dat toegevoegd moet worden dat in het MT besloten wordt of er überhaupt een vacature is, als een medewerker vertrekt. Is het antwoord ja dan kan de voorgestelde procedure in gang gezet worden. Wat het de IF contracten betreft moet opgenomen worden dat alle IF contracten verplicht via Bedrijfsvoering moeten lopen. Na aanpassing zal dit stuk nog terug komen in het MT.

6.4 Managementletter B/Toeslagen 2012 definitief

Gisteren aan het eind van de dag is de definitieve managementletter binnen gekomen. en XXX XXXXXXXX zullen een voorzet maken voor een bestuurlijke reactie. Volgende week zal de managementletter besproken worden in het MT. XXXX zal aan Bedrijfsvoering een voorzet vragen van de verschillende actie- en verbeterpunten.

6.5 Overigen

XXXX heeft vorige week samen met de Top 5 eventuele bijsturings maatregelen besproken. Toeslagen had het huiswerk goed gedaan. Er zijn nog wat aanvullende vragen gesteld. Deze worden uitgezocht.

7. Mededelingen/af te stemmen onderwerpen

7.1 Terugkoppeling MT Belastingdienst d.d. 25 februari 2013

XXXXX heeft schriftelijk terugkoppeling gegeven uit het MT Belastingdienst. Onder andere is de tussenstand van de roadmap en de grote projectenrapportage aan BZK. De avondsessie ging over de BES.

7.2 Terugkoppeling OPF en Bestuurlijk overleg in-een doorstroom.

XXXX heeft schriftelijk terugkoppeling gedaan van deze overleggen. In het OPF is onder andere gesproken over inclusiviteit. En in het bestuurlijk overleg stond werving en selectie van de 400 vacatures bij Blauw op de agenda.

8. BESPREKEN MET M2's

Afgesproken wordt dat XXXXX en XXXX de terugkoppeling aan de M2'ers zullen doen.

9. SLUITING

Belastingdienst/ Toeslagen

Concept Verslag MT overleg

Datum: 05 maart 2013

1. Opening en vaststellen agenda

XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 26 februari 2013

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

Naar aanleiding van punt 4.2 Woonlandfactor meldt XXXX dat de problemen zijn opgelost.

3. Veranderagenda B/Toeslagen

2.1 Continu verbeteren met behulp LEAN

[redacted] is aangeschoven om de voortgang met betrekking tot continu verbeteren te bespreken.

XXXXX meldt dat hij gisteren nog een gesprek heeft gehad met [redacted] over de programma

aanpak Lean en de kosten. Afgesproken is dat XXXX de laats te offerte v an Mobilee naar [redacted]

zal sturen. Binnenkort wordt een afspraak ingepland tussen XXXXX, XXXX, [redacted]

2.2 Programma M-dag B/Toeslagen op 7 maart a.s.

Het programma voor de MT dag wordt uitv oerig besproken. Naar aanleiding van de discussie zal metn
name het middag programma nog worden aangepast. XXX zal dit kortsluiten met [redacted] en
[redacted]

4. Handhaving

3.1 Voorbereiding Overleg met fiscaal intermediairs op 15 maart 2013

Naar aanleiding van dit s tuk en de zgn. olifantenpaadjes wordt gesproken hoe de bijeenkomst met de
becons vorm te geven. XXXX neemt alle opmerkingen mee en zal deze met XXXX bespreken.

Volgende week maandag wordt in de avondsessie c.a. gesproken over e-mededelen. In het MT van
volgende week dinsdag wordt dan de laatste stand van zaken besproken.

4 Productie

4.1 Verantwoord versnellen/gerechtvaardigd vertrouwen/profiling

Allereerst complimenten voor het stuk. De notitie wordt besproken. De genoemde beleidskeuzen zijn
voor 2010-2011 geaccordeerd bij beslispunt 2 wordt opgemerkt dat de grens op basis van profiling
wordt vastgesteld en dat productie en handhaving samen bepalen wat de grens is. De beleidskeuzen
voor 2012 zijn ook ~~accordeerd~~ Bij beslispunt 3 wordt aangegeven dat het om een kostengrens
gaat. Verder moet expliciet in het stuk terugkomen dat alles onder toezicht staat. Aan het stuk zal nog
een stroomschema worden toegevoegd. Verder zal aan XXX XXXXXXXXXX gevraagd worden nog een
redactieslag over het stuk te doen. En XXXX XXXXXXXXXX zal gevraagd worden om validering van
een externe partij op dit stuk te vragen.

4.2 Transitie productie – stand van zaken

XXXXX meldt dat er een PAC is ingesteld voor de transitie. In deze PAC hebben zitting XXXX,

XXXXX [redacted] De PAC gaat als eerste beoordelen of de
voorlopige toedeling aan een proces goed is gedaan. Morgen is een eerste afspraak met de PAC
gepland. Volgende week tijdens de MT dag zullen een aantal scenario's besproken worden.

5. Informatiemanagement

5.1. DTN – stand van zaken

Dit agendapunt wordt niet besproken

5.2 e-mededelen – stand van zaken

Dit agendapunt wordt niet besproken.

5.3 Overige

[redacted] meldt dat hij bij DUO op bezoek is geweest. Er wordt een POC ingericht voor 3 maanden.

6. Bedrijfsvoering

6.1 Aanpak acties naar aanleiding van de Managementletter B/Toeslagen

Afgesproken wordt dat aan BV gevraagd zal worden dit in te brengen in het regieteamleidersoverleg. Bedrijfsvoering zal uitgezette acties moeten bewaken. De verbeterpunten uit de managementletter van 2012 moeten liever gisteren dan vandaag opgepakt worden. XXXX merkt op dat je voor het aanpassen van processen en werkinstructies nog wel voor een prioriteitsvraagstuk kan komen te staan. Gevraagd wordt om een rapportage aan het MT over de voortgang.

6.2 Tijden actualiseren SPP B/Toeslagen

Dit agendapunt wordt doorgeschoven naar volgende week.

6.3 Evalueren managementsessie Ziekteverzuim

Dit agendapunt wordt doorgeschoven naar volgende week.

7. Mededelingen/af te stemmen onderwerpen

7.1 Terugkoppeling avondsessie over de portfolio BD

XXXXX heeft schriftelijk terugkoppeling gegeven over de avondsessie. Conclusie van de bijeenkomst was dat er nog veel werk te verzetten is. Rond Pas en moet een besluit over het portfolio genomen worden.

8. BESPREKEN MET M2's

De terugkoppeling aan M2 zal tijdens de sessie verantwoord versnellen plaatsvinden.

9. SLUITING



Datum
13 maart 2013

Versienummer
Concept

Datum vaststelling

Auteur
[redacted]

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en -tijd	Dinsdag 12 maart 2013 (09.00 – 17.00 uur)
Vergaderplaats	Extern (te Deil)
Aanwezig	[redacted] [redacted]
Afwezig	
Kopie aan	Het verslag van een MT-dag wordt alleen aan de MT leden verstrekt, tenzij het MT besluit daarvan af te wijken

Opening

[redacted] heet de aanwezigen welkom, in het bijzonder [redacted] en opent het overleg.

De MT dag is gestart met een voorstelrondje, waarin [redacted] zich eerst heeft voorgesteld. Zij heeft na 26 jaar ervaring binnen de blauwe dienst, in verschillende functies, heel veel zin in haar klus bij Toeslagen (het inregelen van de ketenregie op de terugvordering toeslagen).

Terugkoppeling uit het MT Belastingdienst

[redacted] heeft zijn aantekeningen uit het MT Bel en voor het belangrijkste deel ook uit de avondsessie over de digitalisering al toegestuurd aan de MT leden.

Wat daar nog niet in staat is het volgende:

Na het AO over de Kinderopvang dat op 7 maar jl. is gehouden is er politieke druk ontstaan om het financiële effect van de maatregel dat het niet meer mogelijk te maken om kinderopvangtoeslag met terugwerkende kracht aan te vragen om, toch ten gunste moeten komen aan burgers die daar 'de dupe' van zijn geworden.

Het wordt waarschijnlijk geacht dat de vraag komt om deze maatregel voorlopig in de koelkast te zetten en het ook voor de KOT mogelijk te maken om tot 1 september 2013 met terugwerkende kracht tot 1 januari 2013 aan te vragen. Er gaan zelfs geluiden op om de terugwerkende kracht er helemaal uit te halen.

Om ervoor te zorgen snel en adequaat te kunnen reageren als een dergelijk verzoek komt wordt IM gevraagd om daar een proces voor in te richten. In TVS kan dat niet zo maar aangepast worden. Daarom moet er een apart kanaal ingeregeld worden. Aandachtspunt is: kijk nog even goed wanneer de terugwerkende maatregel is ingegaan.

IM wordt gevraagd om met spoed (deze week) te reageren wat de mogelijkheden zijn.

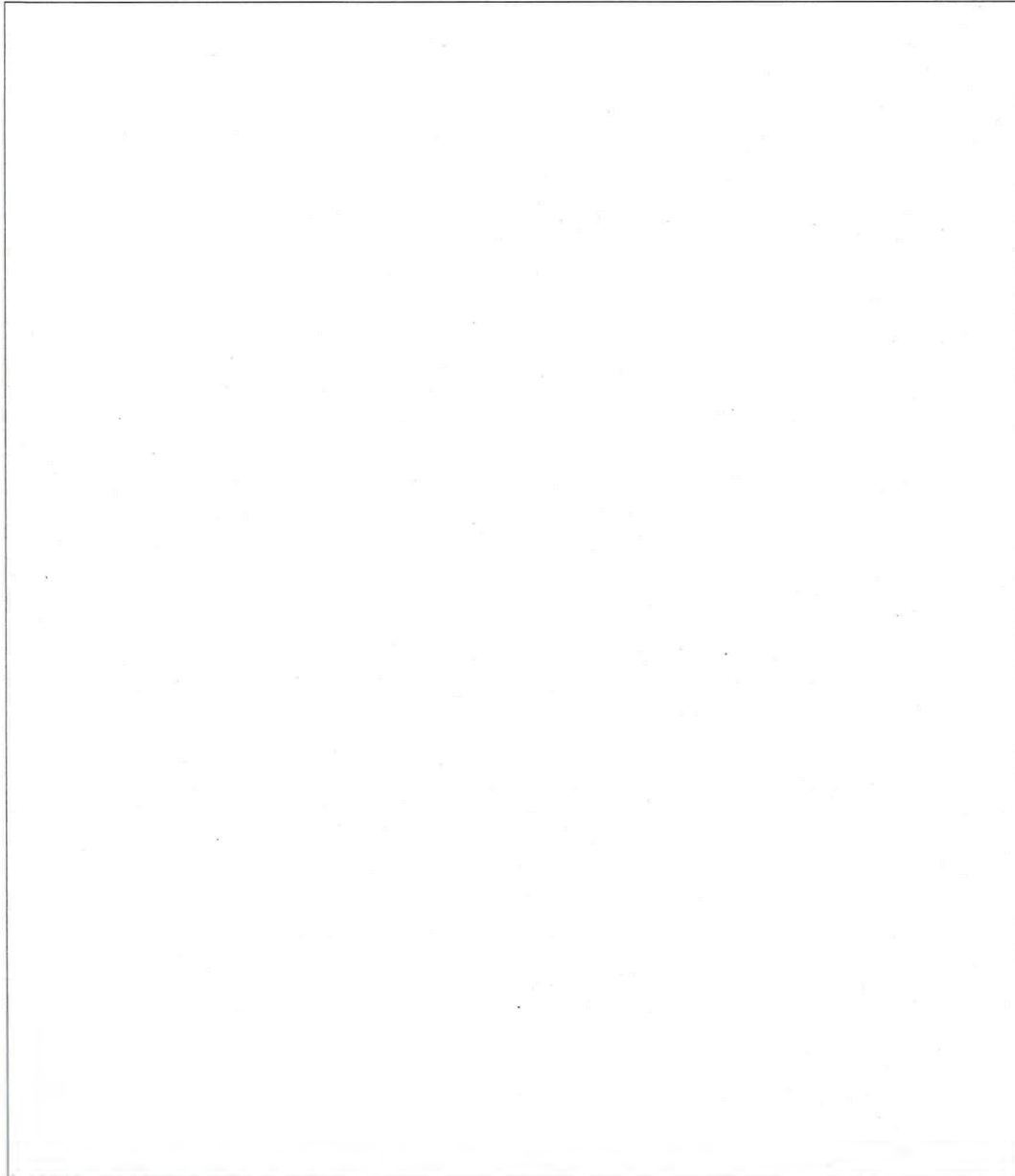
Transitie productie

De transitie van de productie is een onderdeel van de bouwstenenplanning die hoort bij de Veranderagenda. In de transitie productie wordt het werk en de medewerkers van het workcentre Utrecht overgebracht naar de reguliere productieteams. Op het moment dat daarmee wordt gestart wordt er in de productieteams zowel in de oude sporen gewerkt (toeslagjaren t/m 2011) als in de actualiteit met het nieuwe systeem (toeslagjaar 2012 e.v.). Ook het definitief toekennen 2012 wordt dus uitgevoerd in de productieteams.

In het toedelingsproces is er voor gekozen om de medewerkers toe te delen aan een proces. Doel van vandaag is om de voorlopige toedelingslijst met het advies van de TL's van het workcentre vast te stellen en deze week de medewerkers te informeren. Een tweede onderwerp dat vandaag besproken wordt is het delen van de uitgangspunten hoe om te gaan met de personele effecten van de toedeling. Sommige teams worden waarschijnlijk erg groot. Feitelijk hebben we het dan om het proces dat de komende periode gaat managen.

De voorlopige plaatsingslijst en het advies van de TL's

--



Uitkomsten Integriteitsmonitor:

In het MT BD zijn de resultaten van de Integriteitsmonitor gepresenteerd en besproken. Het overall beeld is dat de medewerkers voldoende op de hoogte zijn van regelgeving e.d. Wat uit het overall rapport naar voren komt is dat bij Toeslagen de beelden van elkaar op collegiaal niveau niet bijzonder positief zijn. Zo is het beeld dat collega's zich onterecht ziekmelden aanwezig.

Morgen wordt het Toeslagenspecifieke rapport toegestuurd.

Bedrijfsvoering is gevraagd om de uitkomsten te analyseren en te vergelijken met wat er uit de verzuimsessies naar voren komt, wat er uit de P-monitor naar voren is gekomen etc. en vervolgens een integraal advies voor de vervolgaanpak aan het MT te doen.

zal in het MT van 19 maart aangeven hoe Bedrijfsvoering dit gaat vormgeven en wat het bijbehorende tijdspad is.

Ziekteverzuim

Het verzuimpercentage ultimo maart is voor B/Toeslagen 9%. Na een aanvankelijke verbetering in januari is er in februari ronduit slecht gescoord.

zegt dat hij zich hier grote zorgen over maakt. B/Toeslagen moet op dit vlak echt verbeteren en het management, te beginnen met het MT speelt daarin een belangrijke rol. Gezamenlijk is vastgesteld dat het echt nodig is om goed te bespreken hoe we de taken en verantwoordelijkheden incl. de sturing daarop hebben geregeld.

In de huidige situatie komt het regelmatig voor dat Bedrijfsvoering niet voldoet aan allerlei wettelijk vastgestelde termijnen. heeft het beeld dat dit veroorzaakt wordt doordat de inzet van Bedrijfsvoering grotendeels zit in het maken van reïntegratieplannen en het voeren van verzuimgesprekken e.d.

Als het langdurig verzuim onder de loep wordt genomen dan komen zowel de TL als Bedrijfsvoering hun verantwoordelijkheden daarin onvoldoende na.

bevestigt dit beeld. Met name in het laatstgehouden SMO was sprake van een heel vervelend gesprek doordat met name Bedrijfsvoering erg in gebreke is gebleven in de voorbereiding.

De TL heeft een belangrijke uitvoerende rol als het gaat om het voeren van verzuimgesprekken en het opstellen van reïntegratieplannen om maar enkele voorbeelden te noemen.

Bedrijfsvoering moet de wettelijk voorgeschreven termijnen in onder andere de Wet Poortwachter bewaken en de TL tijdig attenderen op het nakomen van zijn verplichtingen. Bedrijfsvoering kan de TL adviseren, maar moet de taken niet over gaan nemen van de TL door bijv. het gaan voeren van verzuimgesprekken. Daarmee lossen we het probleem nl. niet op. De TL moet in gesprek gaan met de medewerker wanneer dat nodig is. Komt een TL zijn verplichtingen niet na, ondanks een tijdig attentiesignaal van Bedrijfsvoering dan moet Bedrijfsvoering dit melden aan het MT lid waaronder de betrokken TL valt, zodat ook in die sturingslijn actie ondernomen kan worden.

Het algemene beeld, zo schetst is dat op het frequent kortdurend verzuim de TL's redelijk acteren. Het probleem zit echt in het langdurig verzuim. Hij is het eens met de opmerking dat Bedrijfsvoering vooral een bewakende en adviserende rol heeft in het verzuimproces en dat de TL de gesprekken voert en tijdig zorgt voor bijv. het opstellen van een reïntegratieplan e.d. Bedrijfsvoering moet zorgen dat de TL weet wat hij kan doen om zijn medewerker voldoende mogelijkheid te geven op wanneer dat kan gewoon zijn of haar werk te doen. Daarin moet niet iedere TL zelf het wiel hoeven uit te vinden. Opgemerkt is dat het probleem niet alleen zit in het langdurig verzuim, maar ook in het hoog frequente verzuim.

Omdat de uitvoerende rol, waaronder het voeren van verzuimgesprekken, bij de leidinggevende thuishoort is het belangrijk dat de TL's worden ingepland voor de verzuimtraining waarin het gedachtegoed rond Falke Verbaan wordt overgedragen. Verder is het belangrijk om met een maatwerk oplossing te komen als het gaat om het verder verduidelijken van welke rollen er zijn in het verzuimproces, wie welke rol op zich moet nemen en wat dat dan precies betekent.

wordt gevraagd om ervoor te zorgen dat alle TL's daar op korte termijn voor worden aangemeld.

Afgesproken is dat met ingang van vandaag de rol van Bedrijfsvoering zich beperkt tot de rol zoals die moet zijn, nl. bewaking van termijnen en ondersteunend en adviserend richting management. In de ondersteunende rol zorgt bijv. de reïntegratiemanager ervoor dat er een goede vastlegging plaatsvindt van de reïntegratiegesprekken die de TL's voeren. Gezien het hoge verzuimpercentage is de capaciteit binnen Bedrijfsvoering onvoldoende om de rollen en verantwoordelijkheden goed in te vullen.

Het MT stelt dat het bewaken van (wettelijke) termijnen, waar ook bij hoort dat TL's tijdig worden geattendeerd op het nakomen van hun verantwoordelijkheid en bij het niet nakomen daarvan het inlichten van het betrokken MT lid, goed ingeregeld moet zijn. Daarin mogen wij ons geen fouten veroorloven.

☐ zorgt ervoor dat de capaciteit zo spoedig mogelijk (liever gisteren dan vandaag) wordt aangevuld met een medewerker die ervaring heeft op dit gebied. Ook ☐ heeft al aangegeven dat zij de ondersteuning met prioriteit goed onder de loep zal nemen.

Om in de organisatie zichtbaar te maken dat het MT het terugbrengen van het verzuim echt als speerpunt heeft wordt dit onderwerp tot nader order een standaard agendapunt in het MT overleg.

☐ komt in het MT overleg van 19 maart met een voorstel hoe invulling te geven aan dit agendapunt.

Het heeft de voorkeur van het MT om bijv. te bespreken wat er in de teams met de hoogste verzuimpercentage speelt, wat daar aan gedaan wordt, waar TL en medewerkers last van hebben of wat er juist heel goed gaat enz. enz.

Korte samenvatting van de gemaakte afspraken:

- Bedrijfsvoering brengt in beeld wat er in de 'gereedschapskist' zit (waar kunnen de TL's gebruik van maken);
- Capaciteit op het terrein van reïntegratiemanagement wordt aangevuld met een op dat terrein ervaren medewerker;
- Het SMO moet beter gebruikt worden. Daar moet vooral het MT een rol in spelen. Vaststellen wat we precies willen met het SMO. Afsproken is dat het MT lid voorzitter is van het SMO.
- Mede in het kader van het SMO wordt er een gesprek gearrangeerd tussen MT en Bedrijfsarts (over o.a. wederzijdse verwachtingen);
- Ziekteverzuim wordt een standaardagendapunt in het wekelijkse MT overleg. In het MT overleg van 19 maart worden de vandaag gemaakte afspraken nog eens tegen het licht gehouden en vastgesteld en komt ☐ met een voorstel hoe de wekelijkse bespreking vorm te geven.

Prioriteit 1: aantrekken van een reïntegratiemanager. Prioriteit 2: verbeteren ondersteuning aan de HR kant.

Actualiseren Strategisch personeelsplan (SPP) B/Toeslagen

Om tijdig input te kunnen leveren aan 'Den Haag' voor bijv. de op te stellen kadernota en dergelijke is afgeproken dat het SPP nog voor de zomer wordt geactualiseerd.

Dat betekent dat het actualiseren van het SPP parallel gaat lopen aan het actualiseren van de instelplannen. Verwacht wordt dat het actualiseren van de instelplannen belangrijke input oplevert voor het SPP. Het actualiseren van de instelplannen neemt ☐ op zich. ☐ wordt gevraagd om een richtinggevend SPP op te stellen dat aansluit bij het door het MT vastgesteld MLTP.

Bedrijfsvoering zet het tijdspad uit, rekeninghoudend met de momenten dat er informatie naar Den Haag gestuurd moet kunnen worden.

In het SPP zal aangegeven worden dat de inhoud is gebaseerd op wat we nu weten over ons werk. Dit omdat er dit najaar pas zicht zal zijn op het effect van definitief toekennen met TVS. In het SPP moet verder aangegeven worden hoe B/Toeslagen de komende jaren om wil gaan met zijn zgn. flexibele schil. Voorstel is om daarover thematisch in gesprek te gaan tijdens de eerstvolgende MT dag. Ook de regie M2's moeten hier uiteraard in meegenomen worden. ☐ stelt voor met hen een thematische sessie te beleggen, bijv. op een vrijdagmiddag.

☐ gaat hier mee aan de slag in overleg met ☐

Terugkoppeling MT BD:

☐ heeft zijn aantekeningen al via mail toegestuurd.

Het volgende licht hij nog kort toe:

- Er is gesproken over Inclusiviteit. MT BD van mening vooral in te vullen langs de lijn van het werk; vooral geen breed programma op loslaten. Afsproken is dat daar waar initiatieven worden genomen op dit vlak, die goed zijn om te verbreden binnen de dienst, deze worden neergelegd bij B/CKC.
- Interne werving heeft 2500 reacties opgeleverd. Er wordt nu gewerkt aan het invullen van het selectietraject, in overleg met alle dienstonderdelen.
- Douane heeft zijn Handhavingsplan gepresenteerd. Lijn van Douane is dat alles onder toezicht staat, ook dat deel waar geen specifieke aandacht aan wordt besteed.

De volgende keer is Toeslagen aan de beurt om het Handhavingsplan te presenteren. In ons plan zit overigens dezelfde lijn als Douane hanteert. Aan de presentatie wordt gewerkt. Ook moeten we zorgen dat we zichtbaar kunnen maken in hoeverre er al afstemming heeft plaatsgevonden met Belastingen over specifieke acties.

- Gesproken is over de samenstelling van de Top 50, in het verlengde van de reorganisatie Belastingen. Afgesproken is dat het iedere directeur vrij is om zich te laten vergezellen door een collega.

De avondsessie stond in het teken van de voorbereiding van het gesprek met de Staatssecretaris Financiën, de Secretaris-Generaal Financiën en de Directeur-Generaal Fiscale Zaken, waarin zij geïnformeerd worden hoe de Belastingdienst zich ontwikkelt naar een digitale dienst in aansluiting op het realiseren van de overheidsbrede doelstelling, ingegeven door de Politiek: een digitale Overheid in 2017.

In de Manifestgroep is nadrukkelijk afgesproken dat de verschillende overheden samen moeten optrekken als het gaat om digitalisering. Onder andere om die reden is het niet mogelijk om het MAC'en naar 2014 papierloos uit te voeren. Een andere belangrijke reden is dat wet- en regelgeving nog niet is aangepast. Onderzocht wordt nog welke mogelijkheden er zijn om zoveel mogelijk papierloos te werken. Bijv. door de burger te vragen om aan te geven wanneer hij een beschikking op papier wil ontvangen. Een besluit hierover is nog niet genomen.

In het MT BD is de Roadmap Dienstverlening besproken. [] meldt dat het belangrijk is om die roadmap nogmaals kritisch te beoordelen. Zo staat er bijv. in dat in januari de beschikking in PDF beschikbaar is in de portal.

In het kader van de verdergaande digitalisering is [] bezig met het inrichten van het zgn. vangnet voor de burger die ten gevolge van deze ontwikkeling nog meer tussen de wal en het schip lijkt te gaan vallen.

Op dit moment ligt er een voorstel Vereenvoudiging formeel berichtenverkeer Belastingdienst bij de Raad van State. Wanneer dat voorstel wordt goedgekeurd krijgt iedere burger in het MAC proces 2014 een brief waarin gemeld wordt dat zijn beschikking ook in de berichtenbox staat. In dat geval komt er geen zgn. opt-in scenario.

Het onderwerp komt nog terug in het MT BD. Welk scenario er ook gekozen wordt in ieder geval wordt er voor gezorgd dat minimaal opt-in mogelijk is. IM is daar al mee bezig. [] neemt dit onderwerp mee in het gesprek over de 3^e viermaandsrapportage 2012 dat hij morgen heeft met de DG en de CFO.

Nogmaals: een formeel standpunt is nog niet ingenomen.

Business case Slimmer werken:

Door de manier waarop B/CA het werk heeft georganiseerd rond de ongestructureerde berichten en onze bezwaren hebben zij onvoldoende capaciteit voor de uitvoering zo is gebleken.

Resultaat daarvan is dat B/Toeslagen in 2011 een aantal fte heeft ingeleverd, omdat het werk naar de B/CA ging, maar dat het werk tot op heden nog steeds door B/Toeslagen wordt gedaan. Voorstel van de B/CA is dat de bij de BC betrokken partijen allemaal 5 fte leveren om ervoor te zorgen dat de B/CA over voldoende capaciteit beschikt om het werk te doen zoals afgesproken. Voor ons zou dat betekenen dat we dus nog meer in moeten leveren.

In het gesprek met B/CA bleek dat er nog geen afstemming heeft plaatsgevonden met bijv. B/CFD of met de CFO. Of er wel afstemming heeft plaatsgevonden met Belastingen is niet duidelijk.

Afgesproken is dat B/CA vooral moet starten met het inhuren van medewerkers om het werk uit te gaan voeren. Afhankelijk van het gesprek dat B/CA gaat voeren met B/CFD en met de CFO komt er mogelijk nog een vraag naar Toeslagen voor het leveren van capaciteit. Op dat moment wordt dan verder gekeken.

Mening van [] is dat de business case aan de kant van de ongestructureerde berichten voldoende heeft opgeleverd om te zeggen dat afspraken teruggedraaid moeten worden.

Naast de afspraak dat de B/CA de eigen capaciteit in ieder geval verhoogd door het werven van inhuurkrachten is afgesproken dat de voortgang continu gemonitord gaat worden.

Gezien de ontwikkelingen op het gebied van digitalisering wordt er op dit moment niet verder gekeken of er mogelijk meer werk aan de B/CA overgedragen kan worden.

Vanaf nu fungeert [] als aanspreekpunt voor de B/CA.

Overigens staan de afspraken in het kader van de Business case Slimmer werken los van ons bezwaren team Heerlen. Dat team is daar gepositioneerd om een bijdrage te leveren aan de personele problematiek, zodat medewerkers niet naar Utrecht hoeven te komen maar in Heerlen aan het werk kunnen blijven. Het team van [] is een volwaardig bezwarenteam B/Toeslagen.

Overleg met de Belastingconsulenten op 15 maart a.s.

Inmiddels is afgesproken dat 'toeslagen' een vaste plek krijgt in hun overleg.

[] is nog bezig met de verdere uitwerking van de knelpunten die zij ondervinden en de oplossingen die wij hen kunnen bieden. A.s. donderdag is er een interne voorbespreking. Kort gezegd: het hoofdspoor blijft e-ID. Mogelijk een tussenoplossing met opt-in.

Eén van de organisatie vertegenwoordigd in het BeCon overleg, de NOAB, gaat een enquête onder hun leden houden over de werkwijze van Toeslagen. Gemeld is dat zij daarover nog met ons in gesprek willen. Dat vindt plaats na het overleg met de BeCons.

Vooruitblik op het gesprek over de 3e viermaandsrapportage 2012:

Onderwerpen die in dit gesprek aan bod komen (aangegeven door DGBel):

Handhaving, ziekteverzuim, TVS/DTN, managementletter en continu verbeteren.

Van onze kant wordt daaraan toegevoegd:

Digitaal berichtenverkeer en Profiling.

Overige onderwerpen / af te stemmen zaken

- Fraudeteams: [] informeert hoe het werk voor de fraudeteams is georganiseerd. Vallen de fraudeteams onder de reguliere productieteams en krijgen zij werk via Productieregie.

[] meldt dat de fraudeteams vooral druk zijn met het juist en tijdig afhandelen van fraudesignalen. Dat werk komt niet via productieregie binnen, maar via de M2 Handhavingsregie. Afgesproken is dat in een volgend overleg, binnen een maand, deze casuïstiek terugkomt, voorbereid door []

- In het kader van de damage rond de woonlandfactor met de SVB zijn lijsten gewisseld met de SVB, zodat voor hen helder was wat er gedaan moest worden. Met de SVB is afgesproken dat de lijsten door hen beoordeeld zouden worden en dat er vervolgens aan ons teruggekoppeld zou worden hoe of wat, zodat bij ons de noodzakelijke aanpassingen in de systemen gedaan konden worden.

Het lukt echter niet om het goed ingeregeld te krijgen bij de SVB en het is daarnaast erg lastig om ingeregeld te krijgen dat communicatie via één punt loopt, zowel bij hen als bij ons. Het wordt daardoor erg rommelig en weinig transparant.

Daarbij komt dat gisteren is gebleken dat de SVB heeft gereageerd op een brief van de NoM, waarin verschillende toeslagenpassages staan die niet met ons zijn afgestemd.

Kortom: zaak om op bestuurlijk niveau met de SVB in gesprek te gaan.

[] is al bezig met het plannen van een afspraak.

- [] meldt dat binnenkort ook besproken moet worden waar [] op ingezet gaan worden. Dat gebeurt op het moment dat er zicht is op de scenario's die gemaakt gaan worden in het kader van de effecten van de transitie.

Op dat moment wordt ook de inschaling van de TL's besproken en de mogelijkheden die er zijn om een eigen TL toe te voegen aan het management in Rijswijk en in het verlengde daarvan een inhuur manager uit te faseren. Dit zijn besprekingspunten die nog staan uit de MT dag van februari.

uit de (restpunt uit de MT dag februari) e

- [] meldt dat in de bespreking van de portfolio BD gebleken is dat B/CIE nog steeds ruim boven zijn begroting uitkomt. Afgesproken is dat Ad van Luijn daar interim mee aan de slag gaat. Hij heeft gevraagd of twee IM'ers hierin mee willen kijken. [] nemen dit op zich.

[] heeft het beeld dat er voor B/Toeslagen niets veranderd.

[] heeft de evaluatie van de M-dag bijgewoond. Was een goede bijeenkomst. Ook hier bleek dat uitgangspunten (hier ging het om de uitgangspunten voor leiderschap) soms snel vergeten worden. Niet alleen wat de uitgangspunten zijn, maar zelfs dat die uitgangspunten er überhaupt zijn. Daar moet dus echt aandacht aan geschonken worden. Ook is het goed om te benadrukken dat de competentiepaspoorten actueel gehouden moeten worden. TL's hebben daar een signalerende taak in richting hun medewerkers, maar ook de TL moet een competentiepaspoort maken dat hij/zij bespreekt met zijn/haar M1.

- Op verzoek en in overleg met de TL Beroep is afgesproken dat twee zittende uitzendkrachten een jaarcontract wordt aangeboden en dat er vacatures voor vijf F'ers en vijf E'ers worden opengesteld. Dit is inmiddels afgestemd met de OR.

Verder is een opmerking van [] ontvangen dat zij te laag ingeschaald zou zijn. Onderzoek heeft opgeleverd dat zij niet te laag is ingeschaald, maar haar collega's te hoog. Vraag is of dit op meerdere plekken in de organisatie voorkomt. Is dan nl. een breder aandachtspunt.

- [] heeft een gesprek gevoerd met de Personeelsvereniging. Op dit moment hebben 10 medewerkers het initiatief genomen om PV 'De Continenten' weer vlot te trekken. Aan hen is gemeld dat er eerst zich moet op te ondernemen activiteiten, het aantal leden etc. voor het MT in gesprek kan gaan over een eventuele bijdrage in kosten.

- [] meldt dat hij de manager van de Douaneharmonie op bezoek heeft gehad. De Douaneharmonie heeft plan aan het eind van dit jaar een concert te geven in de omgeving van Utrecht. In die context is gevraagd of Toeslagen hier een bijdrage aan wil leveren. Het gaat dan om inzet om het concert onder de aandacht te brengen en om een evt. financiële bijdrage. Toegezegd is dat wij een bijdrage willen leveren.

- [] heeft opnieuw vragen ontvangen van [] over 1 rekeningnummer. Morgen is er een overleg tussen [] In dat gesprek zal opnieuw duidelijk gemaakt worden waarom in ons proces het starten op 1 december zo belangrijk is en waarom Toeslagen dus niet gebruik kan maken van de applicatie die door IM Dienstverlening wordt gemaakt voor de aanpassing van het rekeningnummer.

- [] meldt nog dat zij een gesprek heeft gevoerd met []. Met hem is afgesproken dat hij start met een stage bij Bedrijfsvoering op het gebied van audits e.d. Over deze stage worden concrete afspraken gemaakt als het gaat om de duur en de inhoud e.d.

- [] heeft contact gezocht met de vraag of hij op kosten van B/Toeslagen (dus met doorbetaling van zijn salaris) aan de slag kan als []. Oorspronkelijk was het beeld dat hij daar ook op de loonlijst van deze dienst opgenomen zou worden.

Er is voor hem in ieder geval een mogelijkheid om een stage te doen bij deze dienst. Daar kan B/Toeslagen mee instemmen met een aanvullende afspraak dat hij binnen een bepaalde periode dan uit dienst gaat bij B/Toeslagen.

Concrete afspraken zijn er nog niet gemaakt. [] denkt er over na en laat weten of hij van een dergelijk aanbod gebruik wil maken.

- Momenteel wordt [] binnen B/Toeslagen fors ingezet als coach van met name M2'ers. Ook beginnen er coachingsvragen van medewerkers, via de TL's, binnen te komen. Wij kunnen [] binnen B/Toeslagen een positie geven. Geïnformeerd is hoe het MT hier tegenaan kijkt, voordat er concreet actie wordt ondernomen.

De MT leden zijn hier positief over ook al is er sprake van enkele voorbehouden, als: verliest coaching niet zijn kracht als dat wordt gedaan door een collega?. Na een uitvoerig gesprek daarover is het MT unaniem van mening dat dat niet het geval hoeft te zijn.

[] en [] gaan hierover in gesprek met betrokken partijen.

25165
8240



Toeslagen
Belastingdienst

251658240

10
0

Datum

20 maart 2013

Versienummer

Concept

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen

Geen

251658240

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 19 maart 2013 (09.00 – 12.30 uur)
Den Haag (locatie B/Toeslagen)

Afwezig
Kopie aan

MT, M2 regie, OR-leden en Interne communicatie

Agenda

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA
1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 5 maart 2013
2. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN
 - 2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken
 - 2.2. Transitie Productie
3. HANDHAVING
 - 3.1. Signalering tijdelijk toezichtstekort
 - 3.2. Profiling (concept memo)
4. PRODUCTIE
5. INFORMATIEMANAGEMENT
 - 5.1. DTN – stand van zaken (mondelinge toelichting)
 - 5.2. e-Mededelen – stand van zaken
6. BEDRIJFSVOERING
 - 6.1. Verzuimaanpak (bespreken gemaakte afspraken en het maken van procesafspraken om verzuim wekelijks onderwerp van gesprek te laten zijn in het MT overleg)
 - 6.2. Vacaturebeleid B/Toeslagen
7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN
 - 7.1. Terugkoppeling gesprek 3^e viermaandsrapportage 2012
 - 7.2. Terugkoppeling uit gesprek met de Belastingconsulenten d.d. 15 maart 2013
 - 7.3. Terugkoppeling uit overleg 1 Rekeningnummer, gehouden op 13 maart 2013
 - 7.4. Aanpak uitkomsten Integriteitsmonitor Toeslagen (mededeling)
8. BESPREKEN MET M2's
9. SLUITING

1. Opening en vaststellen agenda

XXXXX opent de vergadering die, ter gelegenheid van het betrekken van de nieuwe huisvesting in Den Haag door "Rijswijk", gehouden wordt in het Beatrixpark te Den Haag. Later vanochtend is er een koffiebreek waarin de MT leden in de diverse pantry's de medewerkers kort toespreken en samen met hen van een kop koffie met gebak genieten. De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

2. Vaststellen verslag MT overleg 5 maart 2013

3. Veranderagenda B/Toeslagen

2.1. Continu Verbeteren met behulp van Lean

[] heeft de stand van zaken met het MT besproken.

Op dit moment zijn de teams bezig om de geïnventariseerde verbetervoorstellen te plotten op een aantal processen (hoe gaan wij de verbetervoorstellen inpassen in onze processen).

Als dat gebeurd is bepalen zij welke verbetervoorstellen er opgepakt gaan worden. Doel hiervan is te komen tot een beheersbaar aantal op te pakken verbetervoorstellen, zodat je in staat bent af te maken waar je aan begonnen bent. Voordeel van deze aanpak is ook dat het overzichtelijk blijft voor de medewerkers.

Er liggen veel ideeën. Dat betekent veel verwachtingen bij de medewerkers. Door de TL's is met de medewerkers al besproken dat nu niet alles opgepakt kan worden.

De aanpak en planning van de teams is gericht op het bij het MT indienen van de verbetervoorstellen incl. een prioritering, met als doel een definitieve vaststelling van de verder uit te werken verbetervoorstellen, in samenhang, door het MT.

Belangrijk is dat de teams weten langs welke lijn er een keuze wordt gemaakt. De criteria daarvoor zijn vastgesteld in de waardemanagementmethodiek (hoe bepaal je de toegevoegde waarde van iets). Deze criteria zal XXX, ter voorbereiding op het MT overleg over twee weken, aan het MT toesturen.

Opgemerkt is dat het in sommige teams best lastig is om de slag te maken naar de processen toe. Het beheersbaar houden, dus beperken in het aantal op te pakken verbetervoorstellen, is belangrijk. Toch vindt het MT dat als bepaalde punten in meerdere teams vaak genoemd zijn, daar wel aandacht aan geschonken moet worden. Het MT vindt dat dit een aandachtspunt voor hen is, om met de TL door te spreken.

Geïnformeerd is in hoeverre de teams verbeterpunten benoemen vanuit de gedachte dat het voor de klant beter moet gaan. [] zegt dat in deze fase de verbetervoorstellen vnl. beredeneerd worden van het goed/beter kunnen doen van het eigen werk. Natuurlijk heeft dat uiteindelijk ook effect op de klant. Van een specifieke beredenering richting klant is geen sprake. Dat komt in het vervolg vanzelf aan de orde als op een later moment de verbeteringen in de keten aan de orde komen. Het MT vindt het wel belangrijk om ook in deze fase wel het klantperspectief te blijven benoemen. Wat voorkomen moet worden is dat dit traject sec gezien wordt als een traject om intern verbeteringen te realiseren.

Hoewel in enkele teams de planning wat onder druk staat wordt deze niet gewijzigd.

De verbeterpunten die op Toeslagenniveau opgepakt moeten worden, worden door de TL's in kaart gebracht op initiatief van [] en over uiterlijk twee weken bij het MT neergelegd.

Fase 1 en 2 worden in het MT overleg van 2 april 2013 afgesloten. Daarna start fase 3, waarin de verbeterpunten door werkgroepen in overleg met de TL's worden uitgewerkt in zgn. mini-business cases en uitgewerkte quick wins. Ook die uitwerking gaat naar het MT om te bepalen wat er echt uitgevoerd gaat worden. Ook is opgemerkt dat de rol en taak van de TL in dit traject niet overgenomen moet worden door de coach. De coach is er om te ondersteunen, niet om over te nemen. Eind april zal fase 3 afgerond worden. Dat betekent dat in de M-dag van april (23 april a.s.) besproken kan worden wat / welke teams er in de volgende fase aan de slag gaan.

Het MT wil graag terughoren welk beeld de teamcoaches hebben van de TL's. [] neemt dit mee in een volgend MT overleg.

Nu de transitie van de Productie begint komt de vaag naar voren hoe de medewerkers die van het workcenter Utrecht naar de teams overgaan in Continu verbeteren worden meegenomen.

Afgesproken is dat deze groep wordt geïnformeerd over wat er op dat terrein gebeurt in het team, maar dat zij pas echt meegenomen worden in de tweede tranche.

[] meldt dat hij een aantal gesprekken heeft gevoerd met en over productiebesturing. Hij

bespreekt dit a.s. vrijdag met XXXX.

2.2. Transitie Productie

10.2.e

XXXX meldt dat zij in het verlengde van de toedeling in gesprek is geweest over het aanwijzen en de rol van super-users. Dit is momenteel onderwerp van gesprek in het kader van het inrichten van het zgn. virtuele beheerloket waar [] mee belast is.

Dit onderwerp komt op waarschijnlijk nog wel terug in een volgende MT overleg.

[] (transitieregisseur) brengt nu in kaart hoe de teams er na de toedeling vanuit het workcenter Utrecht uitzien. Zij stelt een memo op waarin een aantal scenario's wordt geschetst met de vraag aan het MT om een besluit te nemen.

In relatie tot dit op te leveren memo is het belangrijk dat Bedrijfsvoering snel zorgt voor het bijbehorende HR kader.

Het beeld is dat er veel medewerkers overgaan naar Uitval/uitworp. Daarnaast zijn de teams Klacht en Beroep momenteel te groot. Als langs de lijn van het werk wordt geredeneerd dan ziet het MT een extra team ontstaan dat werk gaat doen dat voortkomt uit Gepland toezicht (in het proces Uitval/uitworp). Het gaat hier om kennisintensief werk. Het overige werk in het proces Uitval/Uitworp kan getypeerd worden als massaal seriematig werk. Hoe dit zich verhoudt tot het instelplan moet nog bekeken worden, maar het beeld is dat dit aansluit. Zowel voor Productieregie als voor Handhaving zou dat een goed werkbare situatie opleveren. Daarnaast sluit dit ook aan op het beeld dat is ontstaan naar aanleiding van het starten van de eerste groep in TVS opgeleide medewerkers, dat een aantal medewerkers meer geschikt is voor het massaal seriematige werk. Het scenario memo van [] wordt afgewacht. Op basis daarvan wordt een besluit genomen. Komt er een team dat zich bezig gaat houden met Gepland toezicht dan zal er waarschijnlijk een gewijzigd instelplan met een adviesaanvraag bij de OR ingediend gaan worden. Wat het team Klacht betreft is de conclusie dat capaciteit en werkaanbod niet op elkaar aansluiten in die zin dat er onvoldoende werkaanbod is voor de beschikbare capaciteit. Voor het team Beroep geldt dit precies andersom.

In een volgend MT overleg wordt een besluit genomen over de inzet van de TL's van het workcenter Utrecht. Eén van hen ([]) gaat op 1 juli 2013 met zwangerschapsverlof. Zij komt op 1 januari 2014 terug en heeft aangegeven tot 1 juli het liefst klussen te doen.

- Bouwstenenplanning:

XXXX meldt dat zij met interne communicatie heeft gesproken over een update van de bouwstenenplanning. Eerder is nl. afgesproken dat het MT ieder kwartaal een update zal doen richting medewerkers van deze planning.

Met interne communicatie is afgesproken dat zij de MT leden of door hen aangewezen vervangers gaan bevragen op de voortgang en op basis daarvan een communicatievoorstel doen aan het MT.

XXXX meldt dat voor de Transitie programma contact kan worden opgenomen met [] voor de Transitie Productie kan [] benaderd worden zegt XXXX en XXXX

[] is het aanspreekpunt voor Mens en organisatie.

3. Handhaving

3.1 Signaal tijdelijk toezichtstekort

In relatie tot ontvangen fraudesignalen is er extra toezichtwerk ontstaan, waarvoor er onvol-

doende capaciteit beschikbaar is. Dat betekent dat het uitvoeren van dit toezichtwerk ten koste gaat van ander werk.

3.2 Profiling

Het basismemo zoals vorige week besproken in het MT is bedoeld voor intern gebruik. XXX XXXXXXXX heeft een memo opgesteld dat gebruikt kan worden voor communicatie richting ADR en andere partijen buiten B/Toeslagen. Hij is door het MT gecomplimenteerd voor zijn concrete en heldere memo. Daarmee is een kwalitatief goed stuk beschikbaar gekomen. Naar aanleiding van het vorige week gevoerde gesprek over de 3^e viermaandsrapportage 2012 is geconcludeerd dat er met [] nog een vervolgspraak gemaakt wordt over hoe de ADR hier verder goed in mee te nemen.

In het verlengde hiervan merkt XXXX op dat zij [] vraagt om begin mei de eerste resultaten op te leveren uit zijn onderzoek 'Kosten Gba'.

4. Productie

Geen bijzonderheden op dit moment.

5. Informatiemanagement

5.1. Programma DTN:

Er is uitvoering gesproken over hoe om te gaan met het risico dat is ontstaan ten gevolge van de onduidelijkheid rond DiGiD machtigen.

Op dit moment wordt een drietal risico's onderkent die daar het gevolg van zijn. Over deze risico's afzonderlijk bestaat geen zorg, echter wanneer ze in samenhang bekeken worden is er sprake van een grote zorg.

Afgesproken is dat in de Programboard besloten wordt hoe om te gaan met de onderkende risico's. Vanuit zijn verantwoordelijkheid voor B/Toeslagen en vanuit zijn rol als business executive is de continuïteit in het proces de eerste prioriteit zegt XXXX. Hier is iedereen het over eens. Daarom moet helder gemaakt worden dat DiGiD machtigen een belangrijk punt is in het kader van bijv. het MAC proces. Die gesprekken zijn gestart.

5.2. E-mededelen:

Geen bijzonderheden.

- Verslag IV mini conferentie is rondgestuurd door XXXX.

Naar aanleiding van zijn gesprek met Ad van Luijn, die in zijn rol als waarnemend CIO aan de slag gaat met de portfolio BD, meldt XXXX dat over de portfolio van Toeslagen niet gesproken hoeft te worden. De reden daarvan is hem onbekend.

- XXXX meldt verder dat hij gehoord heeft dat mogelijk nog een overheidspartij geïnteresseerd is in ons systeem. Formeel heeft hij echter niets gehoord.

6. Bedrijfsvoering

6.1. Verzuimaanpak

De afspraken gemaakt tijdens de MT dag 12 maart jl. aangevuld met een memo van Bedrijfsvoering zijn voorgelegd met als doel deze vast te stellen.

Het MT is het eens met de vastlegging, maar vindt wel dat een aantal punten nog SMART uitgewerkt moeten worden. Afgesproken is dat XXXX er voor zorgt dat er een concrete uitwerking van de acties komt en dat die uitwerking ter vaststelling naar het MT komt.

Eén van de afspraken is dat de verzuimaanpak een standaard agendapunt wordt in het MT overleg. Voorstel is om in elke vergadering een team centraal te stellen, met alle wetenswaardigheden die daarbij horen. Voorbereiding van de bespreking moet plaatsvinden door de TL, ondersteund door Bedrijfsvoering.

Verder moet er elk eerste MT van de maand een analyse beschikbaar zijn van het verzuim binnen B/Toeslagen.

Andere acties die met prioriteit opgepakt moeten worden is het aanvullen van de capaciteit voor reïntegratiemanagement. Dat moet volgende week geregeld zijn. Ook moet er vaart gezet worden met het goed inregelen van de ondersteuning c.q. het helder maken hoe de taken en verantwoordelijkheden rond verzuim belegd zijn.

Over de teamsessies worden veel positieve geluiden ontvangen.

6.2. Vacaturebeleid B/Toeslagen

Aan het MT is aangeboden een memo waarin beschreven staat waar het vacaturebeleid van de BD te vinden is en wat de werkafspraken zijn tussen Bedrijfsvoering P/O en het Employability Center als het gaat om het openstellen van vacatures.

Het MT is het eens met de inhoud.

7. Mededelingen / Af te stemmen onderwerpen

7.1. Terugkoppeling gesprek 3^e viermaandsrapportage 2012

In het MT overleg is een korte terugkoppeling gegeven van dit gesprek. Aan de orde is onder andere geweest: het opleggen van boetes, verantwoord versnellen, rechtmatigheid toeslagen, oninbaar lijden, formatie versus bezetting, ziekteverzuim, financiën en terugwerkende kracht KOT.

Wat de terugwerkende kracht KOT betreft meldt XXXXX dat het er alle schijn van heeft dat de politiek koerst op het terugdraaien van deze maatregel. Inmiddels is er een formeel verzoek ontvangen voor een uitvoeringstoets. Het MT wil deze uitvoeringstoets graag gezamenlijk kunnen beoordelen. Dit is door XXX aan [] doorgegeven.

7.2. Terugkoppeling uit gesprek met de Belastingconsulenten d.d. 15 maart 2013

Een goed overleg gevoerd. De Becons worden blij met het perspectief dat hen geboden is.

7.3. Terugkoppeling uit overleg 1 Rekeningnummer, gehouden op 13 maart 2013

[] heeft vorige week overleg gevoerd met DGBel. Na dit overleg is door DGBel aangegeven dat in de toezeggingsbrief aan de Tweede Kamer wordt opgenomen dat 1 rekeningnummer voor Toeslagjaar 2014 beschikbaar is.

7.4. Aanpak uitkomsten Integriteitsmonitor Toeslagen (mededeling)

Op dit moment nog geen duidelijkheid. Komt volgende week terug op de agenda.

8. Bespreken met M2's

[] neemt vanmiddag de terugkoppeling aan de M2 voor haar rekening, samen met XXXX, die vanuit Den Haag aansluit.

9. Sluiting

Belastingdienst/ Toeslagen

Concept Verslag MT overleg

Datum: 26 maart 2013

1. Opening en vaststellen agenda

XXXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 19 maart 2013

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

3. Veranderagenda B/Toeslagen

2.1 Continu verbeteren met behulp LEAN

[] is aangeschoven om de voortgang te bespreken.

2.2 Transitie Productie

Het memo dat XXXX heeft rondgemaild wordt teruggetrokken.

Door het ontmantelen van het Worcenter Utrecht worden mensen toebedeeld aan processen. Omdat er zoveel mensen toebedeeld worden aan uitval/uitworp wordt besloten om een derde team uitval/uitworp in te richten. Deze week vindt de PAC bijeenkomst plaats. Volgende week zal in het MT gesproken worden over de tijdlijn en het huisvestingsplaatje.

4. Handhaving

3.1 Pilot 'Dienstverlenend Toezicht'

We streven er naar om conform ons handhavingsplan 2013 eind dit jaar in de actualiteit te werken. Tot die tijd is het noodzakelijk om aanvullende maatregelen te treffen, waarbij het risico dat toeslag(en) niet terecht of niet juist zijn aangevraagd met zo min mogelijk inspanning bij Toeslagen en zo goed mogelijk wordt afgedekt.

Er wordt een pilot gestart in het kader van gedifferentieerd behandelen. Er wordt in deze pilot gebruik gemaakt van de klantenbalie in de Herman Gorterstraat te Utrecht. In het MT wordt afgesproken dat we deze pilot eerst in kleine aantallen gestart wordt met mensen uit de omgeving van Utrecht. Over 4 weken zal een eerste evaluatie aan het MT worden aangeboden. Tussentijds houdt XXXX het MT op de hoogte. Over een half jaar zal een formele evaluatie plaatsvinden.

4 Productie

Afgesproken wordt dat XXXX en XXXX samen met XXXX XXXXXXXX en A [] om de tafel gaan zitten om te bespreken hoe de stuurinformatie Rijswijk (Den Haag) toe te gaan passen op het bedrijf Toeslagen.

5. Informatiemanagement

5.1. DTN – stand van zaken

XXXX meldt dat DigiD machtigen formeel uit release 13.3 gehaald is. Zal ingepland worden in 14.0 Verder meldt hij dat als onderdeel van de decharge van het programma, verlenging van externen die nu op het programmabudget drukken meegenomen moet worden.

5.2 e-mededelen - stand van zaken

Volgende week vindt de avondsessie met de Staatssecretaris plaats over digitale dienstverlening Belastingdienst.

5.3 I Belastingdeinst – vervolgscenario's

Op 1 februari jl. heeft bij Toeslagen de scenariosessie I-Belastingdienst plaatsgevonden. Bijgevoegd memo bevat een voorstel voor een vervolg op deze sessie. Afgesproken wordt dat bij het programma I Belastingdienst gecheckt wordt of dit een breed gedragen beeld is. Als blijkt dat er meer scenario's zijn moeten deze meegenomen worden in de uitwerking.

5.4 Overige

Naar aanleiding van de portfolio discussie meldt XXXX dat de uitgaven voor TVS niet ter discussie staan. XXXX gaat binnen IM wel alle projecten die er lopen bespreken op kwaliteit en doorlooptijden.

6. Bedrijfsvoering

6.1 Verzuimaanpak

Afgesproken is dat ziekteverzuim elke week onderwerp van gesprek is op de agenda van het MT. Er ligt nu een voorstel voor de te bespreken teams in april. Voordat deze teams besproken worden in het MT moeten de verantwoordelijke M1'ers deze dossiers goed hebben voorbesproken met de Teamleiders. Er zal een planning gemaakt moeten worden wanneer welk team aan de orde komt in het MT. Verder zal iedere maand de ziekteverzuimcijfers (incl. analyse) onderwerp van gesprek zijn in het MT.

XXXX heeft aansluitend aan het MT een afspraak met [] om de ziekteverzuimsessies te evalueren en een vervolg te bespreken.

Er komt op 4 april een veegsessie ziekteverzuim. Iedere teamleider zal worden verzocht zoveel mogelijk medewerkers die eerder verhinderd waren naar deze sessie te laten gaan. Opgemerkt wordt dat het handiger was geweest als we vooraf van de veegsessie hadden afgeweten.

XXXX merkt op dat er wellicht snel een reïntegratiemanager beschikbaar is. Deze week vindt nog een gesprek plaats.

6.2 Actualiseren SPP (aanpak en tijdpad)

Dit agendapunt wordt doorgeschoven naar volgende week.

6.3 Interne Maandrapportage februari 2013 (incl. financiële deel)

Dit agendapunt wordt doorgeschoven naar volgende week.

6.4 Overige

[] meldt dat hij vrijdag a.s. een afspraak heeft met [] over de landelijke Integriteitsdag Belastingdienst.

Verder meldt XXXX dat hij vorige week naar de landelijke HR-actualiteitendag Belastingdienst is geweest. Vanuit de tafel HRM was Toeslagen ook vertegenwoordigd. Er is onder andere gesproken over de gesprekkencyclus. Afgesproken wordt dat dit punt eerst in het MT besproken wordt.

7. Mededelingen/af te stemmen onderwerpen

7.1 Terugkoppeling uit MT Belastingdienst d.d. 25 maart 2013

XXXXX heeft schriftelijke terugkoppeling gegeven uit het MT Belastingdienst. Onder andere stond ons Handavingsplan 2013 op de agenda. Er was veel waardering voor ons plan en de stappen die we al hebben gezet.

7.2 Terugkoppeling uit het OPF en het bestuurlijk overleg In- en Doorstroom

[] heeft schriftelijk terugkoppeling gegeven uit het MT Belastingdienst.

7.3 Terugkoppeling uit het Top 50 overleg

De Top 50 is een goede bijeenkomst geweest. Naar aanleiding hiervan merkt XXXXX op dat het een goed idee is om de Fiod een keer uit te nodigen om ze te laten vertellen over hun project Trendwatching.

7.4 Uit conferentie Vaktechniek d.d. 20 maart 2013

[] is met XXXX XXXXXXXX, XXXX XXXXXXXX en [] Was een interessante conferentie. Veel workshops. Bij de volgende conferentie zal Toeslagen een workshop verzorgen. 7.5 Vervolgonderzoek Nationale Ombudsman n.a.v. rapport 'In het krijt bij de Overheid'

Gisteren heeft er een gesprek plaatsgevonden met een delegatie van de Nationale Ombudsman, Jan Melsen, DGBel en XXXXX en []. De Ombudsman zal een aantal specifieke zaken doorsturen naar Toeslagen. Voor Toeslagen zal XXXX aanspreekpunt zijn.

8. BESPREKEN MET M2's

Afgesproken wordt dat XXXXX de terugkoppeling aan M2 zal verzorgen.

9. SLUITING

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 02 april 2013

1. Opening en vaststellen agenda

XXXXX heet de aanwezigen en in het bijz onder XXXX welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 26 maart 2013

Het verslag is niet besproken.

3. Veranderagenda B/Toeslagen

2.1 Continu verbeteren met behulp LEAN

[] is aangeschoven om de voortgang te bespreken.

2.2 Transitie Productie.

Afgelopen vrijdag is de PAC bijeen geweest. Er zijn geen bedenkingen ingediend met betrekking tot de voorlopige plaatsing van de medewerkers WCU. Wij gaan nu door met het toedelingsplan. Alle betrokken medewerkers zullen een plaatsingsbrief ontvangen. Er zal een extra team uitval/uitworp ingericht worden. De datum wanneer men onder de nieuwe teamleider valt is nog niet bekend. Dit heeft met het verhuisplaatje te maken.

Volgende week zal de transitie besproken worden tijdens de MT dag. [] is bezig met een stuk waarin de verwachte werklast wordt weergegeven. XXXX zal dit stuk rondmailen aan het MT.

Bedrijfsvoering is bezig met het opstellen van een HR-kader.

4. Handhaving

Naar aanleiding van de pilot Dienstverlenend Toezicht heeft XXXX gemeld dat de opmerkingen van vorige week teruggekoppeld zijn. DGBel is akkoord. [] wil een meer uitgewerkt plan. XXXX XXXXXXXX zal deze week met haar om de tafel zitten. Uit de queries is gebleken dat met name in de regio Rijnmond concentratie potentiële posten zitten. Daarom wordt nu ook contact gezocht met de M2-ers van de balie Rijnmond.

Verder heeft XXXX gemeld dat de inkijsfunctie polisadministratie CVZ (Vektis) operationeel is. Dat is voor Toeslagen handig omdat real time kan worden beoordeeld of iemand zorgverzekerd is of niet.

[10, 2g] afspraak met DGBel is om vanaf 1 april actief deze posten te gaan behandelen.

Bezwaarschriften e.d. kunnen worden afgedaan en invordering kan worden opgestart. Gevraagd wordt of nu alleen [10, 2g] gaan doen of dat we ook andere zaken oppakken. Dit zal XXXX worden gevraagd.

XXXX heeft gemeld dat een eerste stuurgroep Nieuw Toezicht Particulieren heeft plaatsgevonden.

Het doel van de stuurgroep is een visie ontwikkelen voor behandeling particulieren voor gehele BD.

Niet langer aangifte gericht, maar event gericht. Het MT heeft hier nog wat vragen over. Deze zullen volgende week met XXXX besproken worden.

4 Productie

Afgesproken wordt dat deze week een afspraak ingepland wordt tussen XXXX, XXXX, XXXX

XXXXXXXXX, [] om te bespreken hoe de stuurinformatie Rijswijk(Den Haag) toe te gaan passen op het bedrijf Toeslagen.

5. Informatiemanagement

5.0 Uit de actualiteit

[] meldt dat hij volgende week tijdens het MT een half uur tijd heeft geclaimd bij XXX voor Visionwaves.

Verder meldt XXXX dat hij de blauwdruk met IM besproken heeft. Er zullen nog wat kleine aanpassingen plaatsvinden en dan zal de blauwdruk geagendeerd worden voor het MT

[] meldt dat hij voor 1 bankrekeningnummer nog een extra scenario laat uitzoeken. Uitgezocht wordt wat het betekent als de invoering van 1 bankrekeningnummer ingaat per 1 december, maar dat de handhaving hiervan pas in januari, februari ingevoerd wordt. Gekeken wordt welke risico's we

hiermee lopen.

5.1. DTN – stand van zaken

XXXX meldt dat de generale repetitie is afgerond. Uit de evaluatie blijkt dat er wel wat bevindingen zijn. Deze worden opgepakt.

6. Bedrijfsvoering

6.0 Uit de actualiteit

In onze visie op leiderschap staan de gesprekken tussen leidinggevende en medewerker centraal. Dat willen we optimaal ondersteunen. Voor coaching van teamleiders en medewerkers, en voor ontwikkelgerichte teambegeleiding is de afgelopen 1,5 jaar [] ingezet, met medewerking van v/h Rivierenland en nu van Belastingen. De behoefte aan deze ondersteuning blijkt structureel te zijn. Daarom heeft het MT in overleg met de directeur HR Belastingen besloten [] te verplaatsen naar Toeslagen. Daarnaast bestaat bij BV/HR ten opzichte van het instelplan een tekort aan capaciteit aan reïntegratie- en preventiemanagement. XXXXXX XXXXXX is in gesprek met een kandidaat vanuit B/CAO.

6.1 Evaluatie proces uitvoeringstoets (casuïstiek uitvoeringstoets terugwerkende kracht)

Omdat XXXX vandaag niet aanwezig is zal dit punt worden doorgeschoven naar volgende week.

6.2 Verzuimaanpak

[] zal binnenkort met CKC nadere afspraken maken met betrekking tot gesprekstrainingen in het kader van ziekteverzuim.

[] heeft vanmorgen een mail rondgestuurd over een vernieuwde werkwijze bij Bedrijfsvoering op het gebied van verzuimmanagement. XXXX geeft aan dat hij deze mail nog met [] zal bespreken.

6.3 Actualiseren SPP (aanpak en tijdspad)

6.4 Interne Maandrapportage februari 2013 (incl financiële deel)

De maandrapportage wordt kort besproken. Onder andere wordt opgemerkt dat je zichtbaar moet maken wat je al aan boer bij de vis hebt gedaan.

6.5 Personeelsgesprek ken cyclus

[] meldt dat hij hiervoor een stuk aangeleverd zou krijgen vanuit Bedrijfsvoering. Dat heeft hij nog niet ontvangen. Het is van belang dat dit stuk er snel komt zodat we hierop kunnen sturen.

6.6 Vervolgaanpak binnen B/Toeslagen n.a.v. Integriteits monitor

[] heeft afgelopen vrijdag een afspraak met [] en XXXXXX XXXXXX gehad over de vervolgaanpak integriteitsmonitor. [] zal een stuk aanleveren ten behoeve van het MT. Op 23 mei a.s. is de landelijke Integriteitsdag Belastingdienst. Hieraan zal M1, M2 en een aantal medewerkers deelnemen. Namens het MT zal XXXX deelnemen.

6.7 Opleidingsplan B/Toeslagen

[] heeft na een inventarisatie een opleidingsplan opgesteld. XXXX zal het opleidingsplan aan een ieder rondmailen. Hij verzoekt een ieder het opleidingsplan met zijn/haar teamleider te bespreken.

7. Mededelingen/af te stemmen onderwerpen

8. BESPREKEN MET M2's

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

9. SLUITING



Datum
10 april 2013

Versienummer
Concept

Datum vaststelling

Auteur
[]

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en -tijd	Dinsdag 9 april 2013 (09.00 – 17.00 uur)
Vergaderplaats	Extern (te Deil)
Aanwezig	[]
Afwezig	
Kopie aan	Het verslag van een MT-dag wordt alleen aan de MT leden verstrekt, tenzij het MT besluit daarvan af te wijken

Opening

[] heet de aanwezigen welkom en opent het overleg.
De toegestuurde agenda, versie 1.1, wordt vandaag gebruikt als leidraad.

Aanpassen Terugwerkende kracht Kinderopvangtoeslag

Evaluatie proces rond uitvoeringstoetsen (casuïstiek uitvoeringstoets aanpassen terugwerkende kracht KOT en de uitvoeringstoets in het kader van aanpassingen in het partnerbegrip KOT):

Ten tijde van de reorganisatie begin 2012 is er uitvoerig gesproken over de positionering van de het proces uitvoeringsregisseurs. In het kader van de één loket gedachte is er voor gekozen om dit proces en daarmee ook de adviesregisseurs te beleggen in Bedrijfsvoering.

Mede gezien het vele werk dat er binnen Bedrijfsvoering moet gebeuren om de processen die in dit team worden uitgevoerd en de onderlinge samenwerking die daarvoor nodig is, heeft de M2 onvoldoende tijd om inhoudelijk regie te voeren op het werk dat de adviesregisseurs uitvoeren. Gezien de aard van dit werk is het nodig om die inhoudelijke regie wel goed op te pakken.

Het MT vindt die een van de andere regie M2's dit tijdelijk op zich moet nemen, []

[] heeft al eerder op dit vlak hulp geboden en het lijkt ook het meest logisch om hem te vragen.

[] als verantwoordelijk M1 is het hier mee eens. Hij gaat met [] in gesprek.

Gezien de ervaringen rond de uitvoeringstoets Aanpassen Terugwerkende kracht KOT en de daaropvolgende toets op aanpassingen in het partnerbegrip KOT is het belangrijk dat duidelijk wordt gemaakt dat [], als verantwoordelijke M1, namens het MT de uitvoeringstoets ziet voordat die naar buiten (DGBel) wordt gestuurd. Bij afwezigheid van [] nemen resp. [] waar. Voordat de uitvoeringstoets aan [] wordt aangeboden, hebben alle regie M2 deze gezien. Op het moment dat de uitvoeringstoets wordt verzonden, wordt deze ook aan alle MT leden en regie M2 toegestuurd.

Het geval wil dat er gezien het politieke belang om het aanvragen met terugwerkende kracht KOT aan te passen, al acties in gang waren gezet bij IM op verzoek van het MT, voordat de feitelijke uitvoeringstoets binnenkwam. Al met al is er in het kader van deze toets sprake geweest van de nodige verwarring.

Van de adviesregisseurs wordt verwacht dat zij zorgen dat regie M2 weet wie er betrokken zijn/worden voor het leveren van inhoudelijke expertise. Alleen dan, kunnen zij hun medewerkers (bij)sturen voor zover dat noodzakelijk is.

Adviesregie moet zorgen dat er een samenhangend, evenwichtig stuk aan DGBel wordt gestuurd, waarin duidelijk wordt aangegeven welke impact de uitvoering heeft en welke risico's dit met zich meebrengt. Daarnaast hebben beiden een belangrijke rol in de afstemmingsoverleggen, die maandelijks gevoerd worden met de beleidsdepartementen.

In het MT overleg van 16 april deelt [] de uitkomsten van zijn gesprek met [] en wordt vastgesteld voor welke periode [] de inhoudelijke regie op het proces uitvoeringstoetsen op zich neemt. Na het MT overleg plant [] een gesprek met de beide adviesregisseurs.

Uitvoering aanpassing terugwerkende kracht

Voor het uitvoeren van de aanpassing terugwerkende kracht wordt een handmatig proces ingericht, waarin de KOT aanvragen met terugwerkende kracht, betrekking hebbend op 2012 en 2013 behandeld worden.

In 2014 moet er weer conform de geldende wet- en regelgeving aangevraagd worden. Geschat wordt dat er voor de handmatige uitvoering ongeveer 150 fte nodig zijn, voor een periode van ca. 2 jaar. Voorkeur van het MT is om huisvesting voor deze 150 fte te realiseren in of in de directe omgeving van het workcenter Den Haag. [] gaat na wat er mogelijk is.

Afgesproken is dat de werkzaamheden niet belegd worden in de kwadranten, maar dat positionering plaatsvindt in de vorm van een integraal project met voor de uitvoering een looptijd van twee jaar. Het gaat om een zwaar project, waar expertise voor nodig is uit alle kwadranten. Er moet dus een ervaren projectmanager gevonden worden. Die projectmanager moet snel beschikbaar zijn. Half mei moet de communicatie richting de klant al starten.

De inrichting van het project incl. de aanpak moet voor de zomer klaar zijn, eigenlijk zelfs al voordat er gecommuniceerd wordt met de klant (dus half mei).

In het MT neemt [] de eindverantwoordelijkheid op zich. Gedurende zijn vakantie zorgt [] voor vervanging. Een eerste belangrijke stap is het inrichten van de communicatie incl. het bepalen hoe wij aanvragen van de klant willen ontvangen, in de zin van: welke informatie is nodig en wat moet er meegestuurd worden.

Na enige discussie is besloten dat [] wordt gevraagd om het projectmanagerschap op zich te nemen en aan de slag te gaan met het integraal inrichten van het project. Het integrale projectplan moet voor uitvoering worden voorgelegd aan het MT.

Wanneer [] hier 'ja' tegen zegt wordt hij per direct vrijgemaakt om met het projectplan aan de slag te gaan. A.s. donderdag, 11 april, voeren [] een gesprek met []. Tijdens de MT dag heeft [] hem telefonisch gesproken. [] heeft aangegeven dat hij de inrichting van het project op zich wil nemen.

In het kader van de uitvoering is nog opgemerkt dat het goed is om in de behandeling van de aanvragen terugwerkende kracht gebruik te gaan maken van de profielen, zoals die ten behoeve van de pilot met de balies Utrecht en Rijnmond opgesteld zijn. De inhoud daarvan kan meegenomen worden in de uit te voeren twijfelvalidatie.

Verder is nog opgemerkt dat de manier waarop er soms door DGBel wordt geacteerd, met name

[] erg hinderlijk is. [] stelt voor om hier met [] DGBel [] over in gesprek te gaan. De oorzaak ligt waarschijnlijk in het kennisverschil tussen de verschillende DGBel'ers. Daar moet intern DGBel een oplossing voor gevonden worden. Dit mag niet leiden tot onduidelijke communicatie of bijv. het stellen van onwerkbare termijnen voor oplevering van stukken, zodat betreffende DGBel medewerker voldoende tijd heeft om zich materie eigen te maken. Afgesproken is dat [] contact legt met []

Transitie Productie:

De definitieve toedelingslijst is beschikbaar. Hierin staat vermeld aan welk proces de medewerker is toegedeeld en in welk team hij of zij wordt opgenomen.

[] meldt dat zij met [] heeft gesproken. [] wordt de TL van het derde team Uitval/uitworp dat ontstaat ten gevolge van het indalen van het workcenter Utrecht. In verband met een operatie is [] ca. zes weken niet inzetbaar vanaf 22 april. Om de continuïteit te borgen wordt [] gevraagd om [] gedurende die periode waar te nemen. De komende periode moet in kaart gebracht worden hoe het werkaanbod zich verhoudt tot de beschikbare capaciteit, zowel kwantitatief als kwalitatief. De uitkomsten daarvan kunnen leiden tot een andere inzet van medewerkers of het maken van afspraken over opleidingsinspanningen e.d. Het gaat hier ook niet om een actie die op enig moment stopt. De komende jaren zal er doorlopend voor gezorgd moeten worden dat er een match is tussen het werkaanbod en de benodigde capaciteit.

[] merkt op dat het nodig is om helder te maken hoe het MT wil dat er wordt omgegaan met het opleiden van medewerkers in TVS. Het heeft er nu alle schijn van dat er los van het feit of de medewerker al ingezet kan worden op nieuw werk er toch wordt opgeleid. Afspraak is dat medewerkers pas worden opgeleid op het moment dat ze ook daadwerkelijk met TVS aan het werk kunnen, dus gerelateerd aan de afbouw van oud en de opbouw van nieuw.

[] neemt dit mee naar het transitieoverleg.

Verder is opgemerkt dat de behoefte aan een goed HR kader steeds groter wordt. Dit HR kader moet binnen enkele weken beschikbaar zijn.

[] meldt dat hij Bedrijfsvoering heeft gevraagd om het HR kader te beschrijven. []
[] neemt dit op zich.

Het MT merkt op dat het in het HR kader echt moet gaan om heldere concrete uitgangspunt hoe er geacteerd moet worden wanneer bijv. een medewerker onvoldoende is toegerust voor het werk waarvoor hij staat opgesteld. Wat doen we dan? Hoe begeleid je die medewerker? Welke investering plegen we daarin? Wat is de rol van het competentiepaspoort? Enz.

Uitgangspunt nu en in de toekomst is dat er sprake moet zijn van een optimale match tussen het werk en de medewerkers. In het maken van die match is het werk leidend.

De TL bepaalt of een medewerker competent is voor het werk. De TL is immers verantwoordelijk voor het leveren van de resultaten die van zijn team verwacht worden. Hoe zorgen we ervoor dat de TL die rol zoveel mogelijk geobjectiveerd kan uitvoeren. Hoe sturen we daarop als MT? Daar gaat het feitelijk om.

Voor medewerkers moet transparant zijn hoe er geacteerd wordt wanneer en in zijn/of haar geval geen optimale match is met het werk waarvoor hij of zij staat opgesteld. Het management moet daarin éénduidig en uniform acteren gebaseerd op de richtlijnen die in het HR kader beschreven moeten gaan worden.

Tijdens de discussie over dit onderwerp blijkt dat ook in het MT het nodig is om op een later moment nog eens door te praten over hoe op dit specifieke aspect te sturen richting M2.

Geïnfomeerd is hoe het met noodzakelijke verhuizingen staat ten gevolge van het indalen van het workcenter naar de productieteams, in relatie tot specifieke huisvestingswensen van de TL's. [] vraagt [] om een voortgangsrapportage.

Continu verbeteren

- [] heeft de verbetervoorstellen van het team Uitval/uitworp toegelicht.

[] heeft ook in-/terugvordering Toeslagen in zijn team. Het is belangrijk om daar snel mee aan de slag te gaan. [] meldt dat hier al actie op is gezet in overleg met []

[] komt volgende week met een eerste stuk over haar bevindingen en voorgestelde aanpak op het gebied van Terugvordering Toeslagen.

Wat de verbetervoorstellen van [] betreft is [] van mening dat het om de goede dingen gaat.

11, 1

- Stand van zaken MT verbeterpunten:

o systeem en printers: aanstaande donderdag bespreek [] dit punt met [].

o klimaat en hygiëne: [] meldt dat er een afspraak is gemaakt met B/CFD. In de aanpak worden medewerkers uit de teams betrokken.

Bestuurlijke informatie:

Er gaat een pilot met visionwaves uitgevoerd worden, waarin vanuit het proces de relatie wordt gelegd met de in het stuurcontract opgenomen KPI's. Die pilot start binnenkort.

Vraag is hoe die pilot zich verhoudt tot de afspraak om aan te sluiten op het model dat door het workcenter Den Haag wordt gebruikt. In het workcenter Den Haag wordt de output (het resultaat) gekoppeld aan kwantitatieve en kwalitatieve capaciteit. Een voor de voorwaarden om van dit systeem gebruik te maken is dat SAP dagelijks gevuld wordt. [] gaat in gesprek met []

[] om concrete afspraken te maken over aansluiting op het Haagse model. [] zegt dat er 2 à 3 weken nodig te zijn om conform dat model BI te generen in Utrecht.

Verder is op basis van de enkele weken geleden ontvangen week- en maandmonitor van het werkloket ([]) een gesprek gestart met de TL's en [] met als doel betrokkenen in hun rol te krijgen.

Afgesproken is dat de MT leden met die gesprekken doorgaan.

Productieregie is verantwoordelijk voor de regie op de productie van heel Toeslagen, dus ook voor de productie in het workcenter Den Haag. Zaak is om de productieregie in Utrecht en de

productieregie zoals die nu in Den Haag wordt uitgevoerd in elkaar te laten schuiven, langs de lijn van het werk.

In die context komt het onderwerp Rolopvatting terug in een van de volgende M-dagen.

Op de vraag waarom Cap betrokken is bij de pilot met visionwaves, zegt [] dat Visionwaves onderaannemer is van Cap. Daarom is Cap hier bij betrokken.

Verzuimaanpak: Rijswijk bespreken in het MT.

Verzuimaanpak:

Afgesproken is dat in het MT overleg van 16 april a.s. [] start met het bespreken van een team Uitval/uitworp. In de volgende MT overleggen bespreken de overige MT leden steeds één van de teams die zij aansturen. Zodra alle MT leden een team besproken hebben wordt deze aanpak geëvalueerd.

Overige onderwerpen / af te stemmen onderwerpen:

- Overgang [] naar Douane als lean coach voor een periode van twee jaar is accoord. [] krijgt geen garantie dat hij bij B/Toeslagen terug kan keren in een functie als projectmanager.

[] heeft ter informatie het verslag toegestuurd van een overleg gevoerd met de Politie. Hierin staat dat ook de Politie geïnteresseerd om te onderzoeken wat TVS mogelijk voor hen kan betekenen. [] gaat een bijeenkomst met hen voorbereiden. Deze bijeenkomst vindt plaats na de vakantie van [].

- De SVB heeft via [] kenbaar gemaakt dat zij geïnteresseerd zijn in onze productiebesturing. De exacte stand van zaken op dit vlak is niet bekend. [] heeft binnenkort overleg met de SVB.

- 1 bankrekeningnummer: op dit moment is er nog geen werkbaar scenario beschikbaar. [] zorgt dat er een memo besproken wordt in de programboard DTN om alsnog afspraken te kunnen maken over een werkbaar scenario.

- Avondsessie digitalisering: de benodigde wetgeving ligt bij de Raad van State. Juridisch gezien moet het zo zijn dat de afzender het digitaal verzonden stuk niet meer kan benaderen, na verzending. Daarom kan de portal in juridische zin niet gebruikt worden.

Naast het zorgen voor de noodzakelijke wetgeving liggen er interdepartementaal nog een aantal belangrijke zaken om af te stemmen.

Financiën blijft het voortouw nemen als het gaat om het verder digitaliseren.

- In vervolg op voorgaand punt is in het MT BD overleg van afgelopen week over e-ID gezegd dat het belangrijk is om goed aangesloten te blijven vanuit B/Toeslagen, ook als het gaat om de communicatie hierover. Belangrijk is dat het moment van communiceren aansluit op onze communicatie in het kader van het MAC'en naar 2014. In het kader van de continuïteit in het MAC proces moet het niet zo zijn dat het belang bij communicatie e-ID ligt en er op dat communicatiemoment aan moeten sluiten.

In het MT BD is afgesproken dat de verantwoordelijkheid voor de berichtenbox ligt bij Dienstverlening. Dat is ook logisch, omdat het hier om een nieuwe voorziening gaat die de Belastingdienst gaat gebruiken. Toeslagen is het eerste onderdeel dat de berichtenbox gaat gebruiken eind dit jaar. Daarna wordt het gebruik uitgebreid naar de overige kleuren.

Vergelijking met de jaarovergangen kan getrokken worden. Ook hier gaat het om iets dat alle onderdelen van de Belastingdienst raakt. Dienstverlening zorgt dan voor de eindcoördinatie op de communicatie. Natuurlijk is het belangrijk dat er vanuit de kleur goed wordt aangesloten.

[] zal hierop geattendeerd worden met betrekking tot de berichtenbox. Gaat het om nieuwe IV voortbrenging dan is de releasemanager er voor verantwoordelijk dat er vanuit de kleur goed wordt aangesloten.

Over het authentiek inkomensgegeven (AIG) is in het MT BD gevraagd om vanuit Belastingdienst te schetsen wat het betekent voor de verschillende onderdelen als er gehandeld wordt zoals beschreven in het document, gezien vanuit het perspectief Handhaving. Ook in de voorbereiding van de conferentie over basisregistratie is afgesproken om te werken vanuit het perspectief Handhaving zegt []

[redacted]

- Toeslagen is uitgenodigd om in de Algemene ledenvergadering van de NOAB te spreken. [redacted] heeft daarvoor een uitnodiging ontvangen. Afgesproken is dat [redacted] vanuit het MT aansluit. Door Toeslagen zullen er geen politiek gevoelige zaken besproken worden. Ook nemen wij geen deel aan discussie over dergelijke onderwerpen.

- Op 18 juli a.s. komen de collega's van Formeel recht op bezoek. Ook Theo Poolen komt mee. Tijdens het MT overleg op 16 juli a.s. wordt het programma nog kort doorgenomen. Ook wordt er voor dit overleg een geactualiseerde versie van het boetebeleid geagendeerd.

- [redacted] meldt dat in overleg met [redacted] en op verzoek van [redacted] is afgesproken dat er drie E-functionarissen voor het Fraudeteam geworven worden. Gestart wordt met een belangstellingsregistratie.

[redacted] meldt dat wanneer er een schijnbaar tekort is aan capaciteit in de overige productieteams daar een toets op wordt gedaan vanuit productieregie. Daar is nl. bekend welk werkaanbod er is en wat er verwacht wordt. Voor de fraudeteams gebeurt dat echter niet. Dat maakt dat er geen objectief beeld is van het werkaanbod nu en het verwachte werkaanbod. Afgesproken is dat er nu drie E-functionarissen geworven kunnen worden.

Op korte termijn wordt er een gesprek gepland tussen [redacted] en [redacted] om de processen die uitgevoerd worden in de fraudeteams te bespreken in relatie tot de rol die productieregie daarin speelt c.q. zou moeten spelen.

In het verlengde hiervan is opgemerkt dat het werkaanbod voor de teams Uitval en uitworp fors is. Met [redacted] is besproken dat hij samen met [redacted] moet kijken of het verbreden van de risicogerichte aanpak naar de processen huur en zorg daarin een uitkomst kan bieden. [redacted] is hier mee aan de slag. Het is de bedoeling dat profiling voor huur en zorg op 1 juli 2013 beschikbaar is.

Parallel daaraan wordt bekeken wat dit betekent voor de productieplanning (werkaanbod) in relatie tot de benodigde capaciteit (kwantitatief en kwalitatief). De medewerkers binnen productieregie die zich bezighouden met behandelvoorschriften in TVS en intelligence gaan in dit verband nauw samenwerken.

- In het team Beroepen wil [redacted] tijdelijk een aantal coördinatoren aanstellen die de vier in continu verbeteren onderzoeken verbetergebieden op gaan pakken. [redacted] gaat zich met name richten op de zaken die naar buiten toe, die door de vaste medewerkers in het beroepenteam worden uitgevoerd.

- In het kader van bellen bij bezwaar e.d. zijn er in het verleden een aantal afspraken gemaakt. Eén van die afspraken is dat op de BOB een telefoonnummer wordt vermeld. Afgesproken is dat de TL's gevraagd worden om daarop een IC uit te voeren.

Noot: [redacted] heeft via mail het MT geïnformeerd dat op basis van een IC is geconcludeerd dat aan deze afspraak gehoor wordt gegeven.

- Gedurende de komende weken wordt [redacted] wegens vakantie, waargenomen door [redacted] (DTN en de transitie) en [redacted] (TL's Vraag).

Sluiting

[redacted] sluit deze MT dag af met de opmerking dat er over een aantal belangrijke onderwerpen goede gesprekken zijn gevoerd. Fijn dat [redacted] er vandaag al bij kon zijn.

Belastingdienst/Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 16 april 2013

1. Opening en vaststellen agenda

XXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 02 april 2013

Het verslag is ongewijzigd vastgesteld.

3. Veranderagenda B/Toeslagen

2.1 Continu verbeteren met behulp LEAN

XXXX is aangeschoven om de voortgang te bespreken.

2.2 Transitie Productie.

XXXX meldt dat de medewerkers aan een team(leider) zijn toebedeeld. Met ingang van 19 april gaan alle medewerkers over naar hun nieuwe team en nieuwe teamleider. Dit is niet afhankelijk van het verhuismoment. Een eerste concept van het vlekkenplan is inmiddels opgeleverd. XXXX zal het vlekkenplan met de betrokken teamleiders delen en vragen of de teamleiders ermee akkoord kunnen gaan.

4. Handhaving

3.1 Boetebeleid

Akkoord met de denkrichting. DGBel zal hierover geïnformeerd worden. Eind van het jaar zal een evaluatie plaatsvinden. De capaciteitsclaim moet meegenomen worden in het nieuwe kaderdocument handhaving. Voor 1 mei a.s. moeten de eerste vergrijpboetes aangekondigd zijn.

3.2 Programma bezoek collega's Formeel Recht

Donderdag a.s. komen collega's van Formeel Recht op bezoek bij Toeslagen. In dagelijkse praktijk van het werk is gebleken dat wederzijds verduidelijking qua werk soms nodig is. Daarom is dit bezoek georganiseerd. Gesproken zal worden over het uitvoeringsproces toeslagen en alles wat daaraan vooraf gaat. Verder zal gesproken worden over de AWR en de AWIR.

3.3 Gestalde gelden

Het overdrachtsdocument en de evaluatie van het project gestalde gelden is ter informatie toegezonden. Aanvankelijk was de inschatting dat het project per 1 februari geheel was afgerond. Door o.a. de complexiteit van de problematiek is een langere doorlooptijd van veel posten nodig. Vanaf 1 maart is het projectteam nog 1 dag per week bezig met gestalde gelden. De overige taken zijn overgedragen naar de lijn. In het overdrachtsdocument is beschreven welke taken naar wie is overgedragen. Dit is met alle partijen besproken en akkoord bevonden. Indien het project geheel is afgerond zal een eindevaluatie worden opgesteld, pas daarna zal de charge worden verleend.

3.4 Profiling

Afgelopen vrijdag heeft Deloitte een workshop 'risicoclassificatie bij aanvragen' gehouden bij Toeslagen. Het was een leerzame en leuke workshop. XXXX XXXXXXXXXX vraagt het MT hoe nu verder te gaan. Afsproken wordt dat we hiermee verder willen in de vorm van een pilot met een beperkt budget en met beperkte capaciteit. Rond 1 oktober wordt er geëvalueerd waarna er eventuele keuzes gemaakt kunnen worden.

4 Productie

4.1 Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman

In verband met de afwezigheid van XXXX is dit agendapunt niet besproken.

4.2 Stand van zaken Terugvordering

In verband met de afwezigheid van XXXX is dit agendapunt niet besproken.

5. Informatiemanagement

5.0 Uit de actualiteit

5.1. DTN – stand van zaken

De release is ingepland in het eerste weekend van mei.

5.2 Project Terugwerkende kracht

XXXX meldt dat ze vorige week samen met XXXX met [] gesproken heeft over het project terugwerkende kracht. Ze hebben samen de opdracht besproken. Afgesproken is dat [] vrijdag aanstaande een projectplan zal opleveren. Opgemerkt wordt dat de regieteamleiders ook meegenomen moeten worden in dit traject. XXXX zal aan [] vragen om wekelijks (indien mogelijk) de voortgang te melden aan het MT. XXXX zal [] vragen contact op te nemen met [] om de kosten van dit project inzichtelijk te maken. Om deze vervolgens bij SZW te claimen.

6. Bedrijfsvoering

6.0 Uit de actualiteit

[] meldt dat XXXX XXXXXXXX voor een half jaar de inhoudelijke sturing op adviesregie (BV) op zich neemt. XXXXX XXXXXX zal in dat half jaar inhoudelijk meegenomen worden in het werk van adviesregie en dan het stokje weer overnemen van XXXX. XXXX meldt dat hij gisteren samen met XXXXXX XXXXXX een gesprek heeft gehad met de CFD over de klimaatbeheersing binnen het gebouw. Afgesproken is dat [] alle klachten gaat verzamelen, ook medewerkers zullen hierbij betrokken worden. Inzichtelijk zal gemaakt worden welke problemen er zijn. De CFD is begonnen op de 6^e en de 9^e verdieping.

6.1 Jaarplan 2013 Bedrijfsvoering

[] XXXXXX is aangeschoven om het jaarplan toe te lichten in het MT. XXXXXX heeft het proces geschetst. Uit gesprekken met de klant en medewerkers van bedrijfsvoering is besloten om het team bedrijfsvoering verder te professionaliseren. In dit jaarplan wordt een missie, visie en ambitie uitgesproken. Afgesproken wordt dat XXXXXX het jaarplan aan de MT leden mailt en ze bij een ieder persoonlijk het bedrijfsplan zal komen toelichten.

6.2 Verzuimaanpak

Afgesproken is dat elke week een team besproken wordt in het MT. Vandaag worden de uitval/uitworp teams besproken. XXXX merkt op dat ze trots is op hoe het ziekteverzuim aangepakt is in deze teams. De dossiers zijn allemaal op orde gebracht en de teamleiders zijn begonnen met positief stimuleren, elke dag even over de afdeling lopen, collega's van zieke medewerkers op de hoogte brengen van de stand van zaken. Periodiek met de bedrijfsarts om de tafel om de dossiers te bespreken.

6.3 Aankondiging Verbeterplan n.av. Integriteitsmonitor B/Toeslagen

Vanmorgen is nog een vernieuwde versie van het verbeterplan rondgemaild. In dit memo wordt het MT geïnformeerd over het doel en de inhoud van het verbeterplan integriteit Toeslagen. Begin juli zal het verbeterplan gereed zijn. Op voorhand worden er al een 2-tal acties voorgesteld. Voorgesteld wordt om een sessie voor teamleiders te organiseren over integriteit. Verder wordt voorgesteld om workshops "aanspreken en feedback" aan te gaan bieden. Het MT stemt in met deze acties. Op 23 mei a.s. is de landelijke Integriteitsdag Belastingdienst. Namens Toeslagen zullen ongeveer 13 medewerkers deelnemen aan deze dag. Na deze dag zal met de deelnemers een evaluatie van deze dag plaatsvinden.

6.4 Gedifferentieerd belonen (verdeling budgetten en beleidsmemo)

Dit agendapunt wordt verschoven naar volgende week.

7. Mededelingen/af te stemmen onderwerpen

7.1 Programma M-dag B/toeslagen d.d. 23 april 2013.

Het programma voor dinsdag aanstaande wordt kort doorgenomen.

8. BESPREKEN MET M2's

Afgesproken wordt dat XXXX de terugkoppeling aan M2 zal verzorgen.

9. SLUITING

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 vragenuurtje 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 (vragenuurtje) Peter Veld nu kort gereageerd op Beeldkrant.

11, 1

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)

10, 2e; 11, 1

10, 2e; 11, 1

Symbool

10, 2e; 11, 1

Continu verbeteren

10, 2e; 11, 1

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

10, 2e; 11, 1



Toeslagen
Belastingdienst

Datum
15 mei 2013

Versienummer
Concept

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en -tijd	Dinsdag 14 mei 2013 (09.30 – 15.00 uur)
Vergaderplaats	Kamer 3.23
Aanwezig	_____

Afwezig	
Kopie aan	Het verslag van een MT-dag wordt alleen aan de MT leden verstrekt, tenzij het MT besluit daarvan af te wijken

Actualiteit:

Vanmiddag vindt het debat plaats met de staatssecretaris over de fraude met toeslagen. De afgelopen weken is er door een aantal mensen hard gewerkt aan het leveren van input voor het feitenrelaas en aan het beantwoorden van vragen, gesteld aan de staatssecretaris. De brief met te nemen maatregelen is door de Staatssecretaris aan de Tweede Kamer gestuurd. Vooruitlopend op het debat over deze maatregelen is het goed om alvast te kijken wat de maatregelen voor ons gaan betekenen.

Verder zijn er na de oproep van de Staatssecretaris en de DG tijdens hun bezoek aan Toeslagen, inmiddels een aantal ideeën, signalen en op- en aanmerkingen ontvangen vanuit, ook van collega's van andere dienstonderdelen. Vanochtend wordt besproken hoe daarmee om te gaan.

Verder moet besproken worden wat er op het gebied van profiling nog moet gebeuren en moet bekeken worden wat al snel in TVS gedaan kan worden.

Algemene zorg is dat deze situatie wordt gebruikt om alles wat er gebeurt onder een vergrootglas te leggen. Het is belangrijk om te focussen op de realiteit en van daaruit het juiste te doen. Om die reden is het belangrijk om zorgvuldig te zijn in communicatie e.d.

Als we kijken naar de actuele cijfers van het ziekteverzuim en naar de scores in de onlangs gehouden P-monitor dan staven die dat we op de goede weg zijn. Om die opwaartse lijn vast te houden moeten we ons daarop in blijven zetten. Dat betekent dat er weloverwogen keuzes gemaakt moeten worden in een zeker tempo.

Belangrijk is dat we aandacht hebben voor onze medewerkers. Hoe landt informatie bij hen en hoe interpreteren zij de informatie. Teamleiders hebben op dat vlak een cruciale rol. Op dit moment is er bijv. veel 'gedoe' in teams, omdat nog niet alle medewerkers met TVS werken en daarom nog onvoldoende kennis hebben van het nieuwe systeem. Daar moet aandacht aan geschonken worden.

Het inzetten van profiling geeft zicht op een aantal situaties waar we gericht mee aan de slag moeten. Bijv. wanneer er geen ouder-kind relatie zichtbaar is of wanneer de geboortedatum van het kind bijv. in 1964 ligt etc.

Ook de ontvangen signalen en ideeën van medewerkers bevatten zaken waar we mee aan de slag moeten. Op korte termijn moeten die signalen en ideeën besproken worden en afgezet worden tegen TVS om te kijken waar direct mee gestart kan worden en waar nader onderzoek nodig is of in ieder geval de moeite waard is.

Die actie wordt uitgevoerd onder regie van het MT. [] neemt deze regie op zich. []

[] hebben al afspraken gemaakt over het aanbrengen van een zekere rubricering. De medewerkers die ideeën en signalen hebben ingediend moeten betrokken worden in het vervolg. In een aantal gevallen is het waarschijnlijk nodig dat een idee of signaal nader wordt toegelicht. Afsproken is dat iedere inbrengen persoonlijk wordt uitgenodigd voor het bespreken van het idee of signaal.

Op ToeslagenWeb wordt gepubliceerd hoe wordt omgegaan met de ontvangen reacties.

Over 2012 hebben zowel ADR als Rekenkamer zich positief uitgelaten over ons toezicht. Vrijwel zeker is dat de huidige situatie er toe zal leiden dat ons toezicht veel aandacht zal krijgen de komende tijd. In de profiling aanpak is de ADR uitgenodigd om mee te kijken in wat we in overleg met Deloitte inrichten. De kans bestaat dat de Rekenkamer zelf actie gaat ondernemen. Daar moeten we wel alert op zijn in de zin van ervoor zorgen dat er met de juiste mensen contact wordt gezocht.

Bovenstaande is met DGBel besproken.

Een vervolggesprek met onze TL's over deze aanpak is ook nodig. Afsproken is dat dat gebeurt in de gesprekken die elke MT lid met zijn M2'ers voert.

Belangrijk is dat er zorgvuldig wordt gecommuniceerd over de resultaten van onze werkwijze. Zo worden er bijv. veel betalingen stopgezet.

Afsproken is dat de communicatie over de actualiteit en alles wat daar mee samenhangt (bijv. het vervolg op ontvangen signalen en ideeën) morgen plaatsvindt. Ieder MT lid bezoekt zijn/haar teams [] stemt met [] af op welk moment Heerlen wordt geïnformeerd en a.s. vrijdag informeert [] het workcenter Den Haag.

In de communicatieronde in juni wordt de actuele stand van zaken met betrekking tot de veranderagenda besproken door de MT leden met alle medewerkers.

In die ronde worden ook de resultaten uit de P-monitor meegenomen. []

[] zorgen voor dit onderdeel van de veranderagenda.

Continu verbeteren neemt [] voor zijn rekening. Dat geldt ook voor het ziekteverzuim.

De transitie van het programma DTN naar de lijn en de transitie productie nemen resp. [] en [] voor hun rekening.

Verder is vanochtend afgesproken dat [] de regie op de vervolgaanpak van de ontvangen ideeën en signalen met betrekking tot fraudeaanpak op zich neemt.

Vanmiddag worden eerst alle M2 geïnformeerd over bovengenoemde communicatie aanpak. Aan hen wordt ook gevraagd om de medewerkers te informeren over het moment waarop zij bijgepraat worden.

Tijdens het debat is [] in Den Haag. Zij zorgt voor de verbinding met B/Toeslagen. Op kantoor zijn []

[] en het MT aanwezig. [] zijn telefonisch bereikbaar.

[] coördineert de ondersteuning aan de staatssecretaris in Den Haag. Hij is erop geattendeerd dat het belangrijk is dat ook B/CA en FIOD beschikbaar zijn.

Profiling – stand van zaken:

Afspraak is gemaakt dat er een pilot uitgevoerd zou worden. Financiële kader voor deze pilot is gesteld op maximaal € 200.000. Inmiddels is er een aanvullende offerte ontvangen van [10, 2, g] in het kader van de aangebrachte versnelling in het traject. [] gaat in overleg met [10, 2] over deze offerte.

De afstemming met de ADR vindt volgende week plaats.

Inmiddels zijn er ongeveer 5200 posten geselecteerd. Deze burgers hebben inmiddels een brief ontvangen met het verzoek zich te melden aan de balie. Er zijn 16 balies geselecteerd. Onze collega's daar willen graag meewerken aan onze aanpak. In de gekozen balies is gezorgd voor voldoende geografische spreiding. Zodra burgers zich gaan melden aan de balie sluiten er medewerkers van toeslagen aan. Aanvullend zal [] nog checken of de BelTel goed is geïnformeerd.

Na ontvangst van de brief heeft de burger ca. 2 weken de tijd om een afspraak te maken voor een bezoek aan de balie.

Het totaal bedrag waar deze posten voor staan is 11 miljoen op jaarbasis.

Belangrijk is dat we deze posten in de verdere afhandeling goed blijven herkennen, zodat ze niet in de massa terecht komen. De afhandeling gaat plaatsvinden in de reguliere productieteams.

Verder lopen er nog een aantal specifieke KOT acties in het kader van risicogericht toezicht. Zo wordt bijv. maandelijks de ouder-kind relatie bekeken. Ook hier geldt dat we goed zich moeten houden op de posten die we in het kader van deze specifieke acties anders behandelen.

A.s. vrijdag is er overleg met FIOD en Functioneel parket over het opleggen van strafbeschikkingen. Zaak is dat er goed gevolgd wordt dat hier daadwerkelijk uren aan besteed worden door de FIOD.

Verder wordt er ondersteuning geleverd door de FIOD in de vorm van een F'er die ingezet kan worden op analyse van- en specifieke inzet op de oude jaren en de signalen die daarop betrekking hebben.

De profiling uitkomsten moeten meegenomen worden in relatie tot de twijfelvalidatie. Wat dat precies betekent ten opzichte van de beschikbare capaciteit is nog niet duidelijk.

In ieder geval is er ook aanvullende aandacht wanneer er sprake is van een plotselinge toename van activiteit in TVS.

Business Intelligence:

[] heeft het MT een tweetal memo gestuurd met betrekking tot Business Intelligence. Wat het inrichtingsmemo betreft zeggen [] dat zij de richting onderschrijven. Wel moet dit memo nog aangescherpt worden, vooral op het onderdeel dat betrekking heeft op de personele kant. Zodra dat gebeurd is kan het memo voorgelegd worden aan de OR.

In het andere memo staat beschreven wat er geregeld moet worden om business intelligence uit te kunnen voeren. Dat memo moet verder uitgewerkt worden. Afsproken is dat een business consultant wordt gevraagd om hier naar te kijken en een memo op te stellen waarin beschreven staat wat er nodig is en wat het realiseren daarvan oplevert.

Algemene opmerking is dat er onvoldoende afstemming heeft plaatsgevonden in het regie M2 overleg. Die afstemming is nodig omdat alle vier de kwadranten worden geraakt door dit onderwerp.

[] bespreken dit met [].

Business Intelligence komt terug op de agenda van het MT overleg d.d. 28 mei 2013.

Bijzonder belonen:

[] heeft het uitvoeringsbeleid Bijzonder belonen in 2013 toegestuurd aan het MT. In dit memo staan de belangrijke data voor het indienen van voorstellen bijzonder belonen genoemd en is eveneens een tabel opgenomen waarin staat hoe het budget verdeeld is over de teams.

In het uitvoeringsbeleid bijzonder belonen zijn geen wijzigingen aangebracht ten opzichten van de voorgaande jaren. Het MT heeft het uitvoeringsbeleid in principe vastgesteld. 'In principe', omdat het beleid nog besproken moet worden met de OR.

Gesprekkencyclus:

Het MT vindt dat er op korte termijn aandacht besteedt moet worden aan de veranderingen in de personele gesprekken cyclus. Het beoordelingsgesprek is immers vervallen. Daarvoor in de plaats komt het minimaal één keer per jaar houden van een functioneringsgesprek, waarin acht verplichte onderwerpen geraakt moeten worden.

Afgesproken is dat dit onderwerp volgende week wordt geagendeerd voor het MT overleg. Doel van de dan te voeren bespreking is om afspraken te maken hoe eenduidig om te gaan om de uitvoering, zodat dit ook met M2 besproken kan worden.

Verzuimgesprekentraining:

Uitgangspunt is dat iedere manager getraind wordt. De inhoud van de training is facultatief. Op dit moment worden er gesprekken gevoerd met B/CKC en Radar Vertige over de inhoud van de training. Data zijn op dit moment nog niet bekend. Op korte termijn volgt nadere info. Streven is dat de training nog voor de zomerperiode plaatsvindt.

Het MT zou graag vanuit Bedrijfsvoering geïnformeerd willen worden over gesignaleerde trends e.d. in het ziekteverzuim.

Afgesproken is dat de reïntegratiemanagers worden gevraagd om de MT leden te informeren over de actuele stand van zaken met betrekking tot de verzuimaanpak.

Gisteren is er overleg geweest tussen een aantal M2, reïntegratiemanagers, Bedrijfsarts en Bedrijfsmaatschappelijk werk om te komen tot een betere en vooral duidelijke samenwerking. Zo is er bijv. over gesproken dat het belangrijk is dat de TL een gesprek heeft met de medewerker voordat de medewerker de bedrijfsarts bezoekt.

HR kader:

Afgesproken is dat het HR kader beschikbaar zal zijn voor bespreking in de eerstvolgende Overlegvergadering. Die vergadering staat gepland op 30 mei. Voorafgaand aan de bespreking met de OR zal bespreking in het MT overleg plaatsvinden. Dat betekent dat agendering voor het MT van 28 mei plaats moet vinden.

Stand van zaken programma DTN:

De functionaliteit voor het definitief toekennen is aan productie opgeleverd. Het enige wat nu nog moet gebeuren is het afronden van de transitie van het programma naar de lijn. Dat moet voor 1 juli a.s. zijn afgerond. Met ingang van die datum stopt het programma en is de lijn verantwoordelijk.

Terugwerkende kracht KOT:

[] is druk bezig een en ander goed in te regelen. Deze week wordt er gecommuniceerd richting burgers hoe te handelen wanneer er nog KOT aangevraagd moet worden over 2012 en/of 2013.

Het projectplan wordt geagendeerd voor het MT overleg van 21 mei 2013.

Stand van zaken Terugvordering:

[] meldt dat zij onlangs heeft afgestemd met []. Daarin zijn ook de mogelijke gevolgen van de actuele situatie op het terugvorderingsproces aan de orde geweest. Binnenkort staat er een volgend overleg gepland over de komst van het Landelijk Incasso Centrum. Verder is er overleg geweest met [] over het proces. Aan [] is gevraagd om het proces schematisch in kaart te brengen.

Van belang is om ook Belastingen/MKB mee te nemen.

Op de korte termijn moet de terugvordering op fraudeurs goed opgepakt worden.

Er zijn afspraken gemaakt om ervoor te zorgen dat Belastingen tijdig en goed geïnformeerd wordt over bezwaar- en beroepsposities, zodat zij beter in staat zijn om tijdig de terugvordering goed op te starten.

De effectieve inzet in het terugvorderingsproces is, ten gevolge van verzuim, momenteel laag. Belangrijk is dat er binnen Belastingen één aanspreekpunt is voor terugvordering toeslagen. Jan Melsen moet daar mee aan de slag. Omdat de complexiteit toeneemt, o.a. in relatie tot fraude is het belangrijk dat dit aanspreekpunt er snel komt.

Na een eerste overleg met de NOM in het kader van het vervolgonderzoek dat wordt opgestart naar aanleiding van het rapport 'In het krijt bij de Overheid' is geconstateerd dat er weer oude casussen zijn opgepakt door de NOM. Ook is de vraagstelling negatief getint.

Volgende overleggen met de NOM staan gepland op 4 en 10 juni 2013.

Vanuit DGBel zijn [] betrokken. [] zorgt ervoor dat []

[] voor de beide volgende overleggen wordt uitgenodigd.

Het eindrapport van de NOM wordt eind september/begin oktober opgeleverd.

CONCEPT

Continu Verbeteren:

[] heeft een overzicht van de resultaten van de nadere uitwerking verbetervoorstellen gemaald aan het MT. Verzoek aan de MT leden is om deze resultaten te bespreken met de betrokken TL's.

Op de toeslagenbrede punten Klimaat en Hygiëne heeft [] de stand van zaken in een mailbericht toegelicht. [] zorgt deze week voor een update op het punt Systemen en printers.

In een gesprek met B/CKC is gemeld dat er een goede leancoach beschikbaar is voor Toeslagen. In overleg met Mobilee is besloten dat deze medewerker ingezet gaat worden in het volgende traject CV. Het gaat om []

[] zal de coachingsbehoefte bij Uitval/uitworp peilen. Het gaat dan uiteraard om de behoefte in het binnenkort te starten traject.

De eerste CV sessie met de nieuwe TL's heeft plaatsgevonden. Met de huidige TL's wordt een slotsessie gehouden op 22 mei a.s. om 10.00 uur.

Jaarvergadering NOAB:

[] heeft samen met [] de algemene jaarvergadering van de NOAB bijgewoond. Beiden hebben complimenten ontvangen voor de manier waarop Toeslagen in contact is getreden met de fiscaal intermediairs.

Landelijke themadag accountmanagers:

Morgen, 15 mei 2013, wordt de Landelijke themadag accountmanagers gehouden. Tijdens die dag verzorgt B/Toeslagen een workshop.

Projectmanager horizontaal partnership:

Er is nog steeds geen geschikte projectmanager gevonden. Afgesproken is dat [] onze vraag nog eens voorlegt aan de LTO. Levert dat ook niets op, dan wordt er extern ingehuurd.

Campagne toeslagen:

De nieuwe toeslagencampagne is gestart. Over de radiospotjes is nog contact gezocht met CKC om deze nog te veranderen. Dat is niet gelukt.

Pilot met de tool visionwaves.

Tot slot van de vergadering is aan het MT de zogenoemde cockpit gepresenteerd. Doel van de presentatie is om de werking van de tool te laten zien en om te toetsen of de informatie zoals die nu in de cockpit wordt getoond de informatie is die het MT hier in wil hebben.

In het MT overleg van 21 mei a.s. komt het MT hier op terug. In de tussentijd is er de mogelijkheid om op de 13^e meer informatie te halen bij het projectteam.

Na de presentatie is de MT dag afgesloten en zijn de teamleiders geïnformeerd over de communicatieronde die het MT morgen wil houden.

Belastingdienst/Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 21 mei 2013

1. Opening en vaststellen agenda

XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 16 april 2013

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

3. Veranderagenda B/Toeslagen

2.1 Continu verbeteren met behulp LEAN

[] aangeschoven om de voortgang te bespreken

2.2 Transitie Productie.

Komt vrijdag a.s. tijdens de MT dag aan de orde.

4. Handhaving

3.1 Uit de actualiteit

Er wordt uitvoerig teruggeblikt op de afgelopen week. XXXX meldt dat morgen een evaluatie is gepland met DGBel en de Staatssecretaris. Zij zal daarbij aanwezig zijn.

Opgemerkt wordt dat wij een duidelijke lijn hebben waar we langs werken en dat we met goede ontwikkelingen bezig zijn. Van groot belang is dat we elkaar als team meenemen in de ontwikkelingen. Afgesproken wordt dat alle impulsen via de reguliere lijn naar alle MT-leden gemaïld worden. Aan de achterkant moeten de antwoorden goed gecheckt worden. De impulsen moeten goed op een rijtje gezet worden, zodat wij deze goed kunnen volgen. XXXX zal hiertoe een voorstel doen. De profiling moeten we goed evalueren en zo snel mogelijk in een regulier proces wegzetten. XXXX zal zo spoedig mogelijk met MKB de contact afstemming richting de toeslagen gerechtigden bespreken.

XXXX is met XXXX XXXXXXXXX in overleg of het mogelijk is een community op te zetten voor alle M2'ers.

In de tweede helft van juni wordt er weer een communicatieronde veranderagenda ingepland. XXXX zal XXX XXXXX vragen een presentatie hiervoor te maken.

3.2 Profiling – stand van zaken (incl. actualiteit in relatie tot fraude)

Zie punt 3.1

4 Productie

4.1 Bestuurlijke informatie – stand van zaken

XXXX is vrijdag in Den Haag geweest. Ze zijn bijna klaar met de BI. Volgende week kan e.e.a. aangeleverd worden voor het MT.

4a1 Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman

Op 4 juni a.s. zal de NOM langskomen. XXXX is bezig met een presentatie waarin we laten zien hoe het proces loopt en waar we mee bezig zijn.

4a2 Stand van zaken terugvordering

Van belang is het om het terugvorderingsproces gecoördineerd op te pakken. Het belang van MKB blijkt groter te zijn dan gedacht. XXXXX zal contact opnemen met Hans Blokpoel. XXXX zal een afspraak maken met []

5. Informatiemanagement

5.0 Uit de actualiteit

DUO is druk bezig met de pilot. Donderdag a.s. zal een demo gepresenteerd worden. Half juni moet e.e.a. afgerond zijn.

XXXX meldt dat hij de afspraak heeft gemaakt dat op 13 juni op tafel moet liggen wat wel en wat niet haalbaar is in de volle breedte met betrekking tot 1 bankrekeningnummer.

5.1. DTN – stand van zaken

Niets te melden

5.2 Project Terugwerkende kracht

XXXX heeft vanmorgen het plan van aanpak KOT-TWK rondgemaild. Afgesproken wordt dat iedereen dit zal lezen en eventueel commentaar nog zal aanleveren voor vrijdag a.s. Vrijdag zal het plan van aanpak in het extra MT besproken worden.

5.3 Visionwaves – n.a.v. presentatie 'cockpit' aan MT op 14 mei jl.

Op 14 mei is de presentatie 'cockpit' gehouden voor het MT. Het MT is enthousiast over wat ze hebben gezien. In beperkte tijd is onderzocht of dit voor Toeslagen haalbaar is. In juni zal de eindevaluatie plaatsvinden. Omdat B/CAO de pb/bi niet gaat opleveren zal uitgezocht gaan worden in hoeverre het standaard pakket visionwaves voor Toeslagen bruikbaar is. XXXX zal hierover contact opnemen met Ad van Luijn.

6. Bedrijfsvoering

6.0 Uit de actualiteit

XXXX meldt dat in samenwerking met Randstad bezig is met de Leugen Academi. Deze academi geeft workshops waar je leert toetsen wat voor vlees je in de kuip hebt. Deze workshop richt zich in Den Haag uitsluitend op de groep uitzendkrachten.

6.1 1^e viermaandsrapportage B/Toeslagen 2013

De eerste viermaandsrapportage moet morgen naar Den Haag gezonden worden. XXXX neemt de opmerkingen van het MT mee en zorgt dat de aangepaste versie verzonden wordt. Toegevoegd zal nog worden dat we maccen 2014 niet digitaal doen maar op papier.

6.2 Verzuimaanpak - Rijswijk

Dit agendapunt is door tijdgebrek niet aan de orde geweest.

6.3 bijzonder belonen 2013

Vorige week heeft XXXX het uitvoeringsbeleid bijzonder belonen 2013 rondgemaild aan het MT. In dat memo staan de belangrijke data voor het indienen van voorstellen bijzonder belonen. Ook is een tabel toegevoegd waarin de verdeling van het budget over de teams is weergegeven. In het uitvoeringsbeleid zijn geen wijzigingen aangebracht ten opzichte van vorig jaar. Het MT heeft het uitvoeringsbeleid vastgesteld.

6.4 HR kader i.h.k.v. transitie productie

Dit agendapunt is niet aan de orde geweest.

6.5 Personeelsgesprekkencyclus

De verplichting om met elke medewerker jaarlijks een beoordelingsgesprek te voeren is per 1 januari 2013 vervallen. In het ARAR is afgesproken jaarlijks één verplicht functioneringsgesprek te houden. De afspraken uit het gesprek moeten worden vastgelegd in het digitale formulier personeelsgesprekken in P-direkt. Tijdens het gesprek moeten 8 verplichte onderdelen aan de orde komen (werkresultaten, ontwikkeling, mobiliteit, integriteit, nevenwerkzaamheden, plaats- en tijdonafhankelijk werken, werkomstandigheden, beloning). Er is één verplicht gesprek, maar de bedoeling is dat er meer gesprekken gehouden worden. In bijzondere gevallen kan nog wel een beoordeling worden opgemaakt, dit kan zowel op initiatief van een leidinggevende als op initiatief van een medewerker. Er zal een sessie belegd worden met de leidinggevenden om de wijzigingen toe te lichten. Ieder MT lid zal spreken met zijn/haar leidinggevenden af een planning te maken voor de gesprekken. Het MT zal zelf ook een planning moeten maken voor de gesprekken met de M2'ers. De BI vanuit bedrijfsvoering is van belang om te controleren of de planning gehaald wordt.

7. Mededelingen/af te stemmen onderwerpen

7.1 Vooruitblik MT Belastingdienst 21 mei 2013.

8. BESPREKEN MET M2's

Afgesproken wordt dat XXXX de terugkoppeling aan M2 zal verzorgen.

9. SLUITING



Toeslagen
Belastingdienst

Datum
3 juni 2013

Versienummer
Concept

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Vrijdag 24 mei 2013
3.04 en 3.23

Afwezig
Kopie aan

Het verslag van een MT-dag wordt alleen aan de MT leden
verstrekt, tenzij het MT besluit daarvan af te wijken

Plan van aanpak Transitie Productie

[] licht kort toe wat er tot op heden is gedaan in het kader van de transitie productie.

Na deze korte toelichting geeft zij het woord aan [], projectmanager voor dit traject.

De contouren van het plan van aanpak liggen er. Op inhoud is het plan onderhanden. Vandaag wil [] toetsen bij het MT of de lijn onderschreven wordt. Het MT is uitgenodigd voor het geven van feedback op wat er nu staat. Doel is te komen tot een gedeelde opvatting over de aanpak en wat de kritieke succesfactoren in het realiseren van de transitie zijn. Ook is er ruimte om aan te geven of er nog zaken missen.

De in 2012 ingenomen uitgangspunten voor de productiebesturing wil hij graag specifiek bespreken.

De presentatie van [] is als bijlage bij dit verslag gevoegd.

De zgn. Eindplaat is een onderdeel van het plan van aanpak. Die plaat is een op te leveren product in de realisatie van het plan van aanpak.

Door het MT is opgemerkt dat in het herijken van de werkprocessen e.d. ook rekening moet worden gehouden met de actuele ontwikkelingen met betrekking tot profiling c.q. risicoselectie en het vormgeven aan business intelligence. Gezamenlijk moet helder vastgesteld worden wat wanneer gerealiseerd moet zijn.

Het MT heeft geïnformeerd of de 'capaciteit' genoemd onder punt 3 van de doelstelling ziet op kwantiteit of kwaliteit.

Het gaat hier om zowel de kwalitatieve als de kwantitatieve capaciteit, zegt

In de transitie van het programma stellen we dat wat we krijgen acceptabel is. Dat betekent niet dat er niets meer hoeft te gebeuren. Met name als het gaat om de kwalitatieve capaciteit moet duidelijk worden wat er nog moet gebeuren. In het plan van aanpak wordt uitgegaan van een minimum variant. Daarmee wordt bedoeld dat bekend is wat aan wie is overgedragen en wat daarvan de status is.

Opgemerkt is dat het ketenperspectief ontbreekt. Toch is de kans groot dat onze ketenpartners ook geraakt (gaan) worden.

In zijn opdracht is gevraagd zich vooral te richten op wat er binnen B/Toeslagen opgepakt moet worden. Hij neemt de keten wel als aandachtspunt mee.

Voor het laten slagen van de transitie is het van belang dat er een eenduidig en gedragen beeld is als het gaat om de uitgangspunten met betrekking tot bijv. integraal management en productiebesturing.

De uitgangspunten zoals die zijn ingenomen in het kader van de sturing en inrichting van onze organisatie moeten goed zijn/worden ingevoerd.

De drie belangrijkste en grootste uitdagingen in de transitie productie zijn:

1. De medewerkers leren om de burgerafhandeling te doen met de nieuwe tooling. Dat vraagt een aantal extra's ten opzichte van het werken met de oude systemen;
2. Vaststellen wat er verstaan wordt onder integrale verantwoordelijkheid van het management (zowel M1 als M2). Wie is waarvoor verantwoordelijk in brede zin, gaat het dan om. Een ander punt dat hierbij hoort is: is de noodzakelijke stuurinformatie beschikbaar om de integrale verantwoordelijkheid uit te kunnen voeren.
3. Typologie van het werk, rekeninghoudend met de actuele ontwikkelingen. Hier hoort ook de classificatie van het werk bij.

Gezien de dynamiek is het voorstel om op procesniveau vast te stellen wat er moet gebeuren. Per proces wordt er een multidisciplinair team samengesteld om dat te gaan doen. De transitie van de productie wordt dus per proces uitgevoerd.

Voor productiebesturing is het managen in de actualiteit de uitdaging.

Elk proces heeft een MT lid als eindverantwoordelijk. Het MT lid moet sturen op het tijdig acteren van de teamleiders en moet borgen dat de teamleiders handelen conform de vastgestelde uitgangspunten.

Wat de bestuurlijke informatie betreft is de week- en maandplanning belangrijk. Die plannings moeten op zeer korte termijn op orde worden gebracht en inzichtelijk en beschikbaar zijn voor alle managers.

De stand van zaken in de transitie wordt driewekelijks gemonitord door het MT.

Voorafgaand aan de bespreking in het MT wordt de stand van zaken besproken met de regie M2.

In het hele traject wordt er voor gezorgd dat de OR aansluit en meegenomen wordt door de transitie manager in samenwerking met de teamleiders en het MT.

Afrondend is opgemerkt dat de overige aandachtspunten zijn:

- helder onderscheid aanbrengen tussen individueel werk en massaal werk (welke criteria worden daarvoor gehanteerd);
- vormgeven van het proces inzetmanagement (zowel kwantitatieve als kwalitatieve inzet).

Het middagdeel is besteed aan de voorbereiding van het debat over de te nemen maatregelen om Toeslagen fraudebestendiger te maken.

Welke inbreng leveren wij daarvoor? Hoe gaan we om met de ideeën die ontvangen zijn van medewerkers en hoe vragen we aandacht voor de zaken die wij graag geregeld willen hebben? Wie doet wat?

In dit traject is het juist acteren van de regie M2 (vanuit de eigen rol en binnen de grenzen van de eigen verantwoordelijkheid, waar nodig in overleg met collega regie M2) belangrijk.

Ter voorbereiding van het debat is een videoconference gepland. Aan deze videoconferentie nemen in ieder geval [] deel.

DGBel verwacht dat het in het debat vooral zal gaan om inzicht te krijgen in genomen maatregelen en zicht te krijgen op de effectiviteit er van.

Belangrijk is bijvoorbeeld om zichtbaar te maken wat TVS allemaal mogelijk maakt, welke ruimte de AWIR biedt en wat niet mogelijk is enz.

Binnenkort vindt het eerste fraude MT plaats. Voor ons is dat overleg belangrijk om enerzijds medewerking van Blauw te krijgen, maar ook om vooral samen te verhelderen wat fraude nu precies is.

Wanneer er sprake is van fraude met toeslagen dan moet de aanpak daarvan onder regie van B/Toeslagen plaatsvinden. Duidelijk moet zijn wat wij in zo'n geval verwachten van Blauw en van de FIOD. Daarover moeten goede procesafspraken gemaakt worden. Belangrijk is dat er één aanspreekpunt is bij Blauw en bij FIOD. Ook de rol van B/Toeslagen in relatie tot taskforces opererend onder Veiligheid en Justitie, het RIC en het LIC en het RCF (Regionaal Centrum Fraude) en LSI (Landelijke Stuurgroep Interventies) moet gezien worden.

Afgesproken is dat [] in het Fraude MT bespreekt hoe de verbinding met B/Toeslagen te borgen.

[] meldt dat hij met de DG heeft afgesproken dat hij wordt geïnformeerd over wat wij gaan doen, wat we willen en wat we nodig hebben.

Alle ontvangen voorstellen en ideeën moeten daarvoor langs onze voorgenomen en vastgestelde lijn houden om zo helder te krijgen wat we kunnen. Feitelijk gaat het dan om het middelste deel van de handavingspyramide.

Afgesproken is dat hiervoor de agenda's worden vrijgemaakt de komende week.

Uitvoering vindt plaats in overleg met regie M2's en inhoudelijk deskundigen uit de verschillende kwadranten (aan te wijzen door de regie M2).

De hoofdlijn is: bevestigen onze koers en in die lijn verder bestendigen in het voorkomen van fraude.

De komende week wordt zoals afgesproken onze lijn in de volle breedte uitgeschreven en verder aangevuld met wat we nog zouden willen en/of moeten, in samenwerking met regie M2 en door regie M2 aan te wijzen inhoudelijk deskundigen. Belangrijk om ook het klantperspectief in beschouwing te nemen (hoe reageren burger en pers op deze lijn en evt. aanpassingen daarop).

Doel: eind volgende week het memo voor Peter Veld af. [] sluit bij de groep aan als schrijver van dit memo.

Alle M2'ers worden tijdens een terugkoppeling gezamenlijk over deze aanpak geïnformeerd.

In de memo aan Peter Veld wordt rekening gehouden met de memo die [] uiterlijk 1 juli 2013 op moet leveren over het aanscherpen van het

boetebeleid. In dat kader kan gesteld worden dat posten die er uit rollen na profiling in ieder geval in aanmerking komen voor het opleggen van een boete.

CONCEPT

Belastingdienst/Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 04 juni 2013

1. Opening en vaststellen agenda

XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 21 mei 2013

Het verslag is ongewijzigd vastgesteld.

3. Veranderagenda B/Toeslagen

2.1 Continu verbeteren met behulp LEAN

XXXXX is aangeschoven om de voortgang te bespreken.

XXXXX meldt dat Peter Veld op 3 juli a.s. een werkbezoek brengt aan Toeslagen in het kader van Lean. XXX zal dit bezoek samen met XXXX voorbereiden. XXXX meldt dat zij meeloopt met de Lean incasso SMP.

2.2 Transitie Productie

Het plan van aanpak wordt besproken. Na bespreking van een aantal vragen is het MT akkoord met fase 1. Het is de bedoeling dat iedereen in de rol komt die we hebben afgesproken. Van belang is om de teamleiders goed mee te nemen in het proces. Afgesproken wordt dat volgende week tijdens een afspraak met de M2'ers wordt gemaakt waarbij ze worden meegenomen in de aanpak van de transitie productie. Er zal verder worden gegaan met het PIT (proces implementatie team) gebeuren uit te werken.

In het MT zal elke 3 weken de voortgang transitie productie aan de orde komen.

4. Handhaving

3.1 Uit de actualiteit

Gisteren aan het eind van de dag is het memo doorontwikkeld. Toeslagen op toezicht doorgezonden naar DGBel. Vanuit DGBel wordt een reactie op het memo verwacht. Eind volgende week moet er werkplan liggen hoe alle voorgestelde maatregelen verder opgepakt gaan worden. Afgesproken wordt dat XXXXX, XXXX en XXXX morgen een start maken met een vervolg op de maatregelenbrief.

3.2 Risicos electie – stand van zaken (incl. actualiteit in relatie tot fraude)

XXXX koppelt terug over de profiling van het weekend. XXXX meldt dat volgende week een sessie is gepland om tot een proces optimalisatie 'van profiling tot handhaving' is gepland. Van belang is dat er protocollen komen.

4 Productie

4.1 Bestuurlijke informatie – stand van zaken

Omdat XXXX niet aanwezig is zal dit agendapunt volgende week besproken worden. Dan zal ook visionwaves worden meegenomen.

4a1 Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman

Vanmiddag staat de afspraak met de NOM op het programma. Volgende week maandag vindt ook een sessie plaats. XXXX merkt op dat in tegenstelling wat haar vorige week was gezegd blijkt dat de info over BVV (beslag vrije voet) niet op de terugvorderingsbeschikking staat en ook niet op de brief. Er staat enkel een verwijzing naar de website van Toeslagen op. XXXX merkt op dat dit in het kader van het onderzoek van de NOM niet wenselijk is. Bij IM is aangegeven dat de releases vol zitten. XXXX zal dit met XXXX bespreken.

4a2 Stand van zaken terugvordering

XXXX meldt dat ze vorige week aanwezig is geweest bij de startdag Lean Terugvordering. Was een goede dag. Er komt steeds meer ruimte voor het terugvorderingsproces. Punt van zorg is nog steeds de bezetting. Afgesproken wordt dat XXXX vanuit inhoud zal bekijken wat nodig is. Na de vakanties zal een themabijeenkomst voor het MT gepland worden (inmiddels is dit gepland op 12 september).

5. Informatiemanagement

5.0 Uit de actualiteit

Gesproken wordt nog hoe om te gaan met het boetebeleid. Voor de bulgar en moeten sowieso boetes opgelegd worden. Afgesproken wordt dat eerst de feiten worden verzameld en dat dan een aantal scenario's worden uitgeschreven. Dit stuk zal dan in het MT besproken worden.

5.1. DTN – stand van zaken

In de programboard is afgesproken dat op 4 juli a.s. een borrel wordt georganiseerd als afronding van het programma DTN. Peter Veld en Willy Rovers hebben toegezegd aanwezig te zijn. Er zal binnenkort een uitnodiging volgen.

5.2 Project Terugwerkende kracht

Twee weken geleden heeft XXXX het plan van aanpak KOT-TWK rondgemaild aan het MT. Dit zou besproken worden in het MT van 24 mei jl, maar dat is door hectiek niet gebeurd. XXXX meldt dat er gestart is inmiddels teams aan het werk zijn. Een deel van de groep werkt aan de LRK-conversie.

stuurt wekelijks een "dashbord" waarin de voortgang wordt gemeld. XXXX zal dit doorsturen aan het MT.

6. Bedrijfsvoering

6.0 Uit de actualiteit

6.1 Communicatierondes juni 2013

Vanaf 17 juni a.s. zijn de communicatierondes ingeoland. Door de hectiek van vorige week is er nog geen actie genomen voor het opzetten van de presentatie. De communicatierondes staan in het teken van de veranderagenda. Ook zal ingegaan worden op profiling en de actualiteit. XXXX zal samen met XXXX XXXXXXXX een presentatie maken.

7. Mededelingen/af te stemmen onderwerpen

7.1 Uit het MT Belastingdienst d.d. 03 juni 2013

XXXXX heeft schriftelijk teruggekoppeld uit het MT Belastingdienst.

8. BESPREKEN MET M2's

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

9. SLUITING



Toeslagen
Belastingdienst

Datum
17 juni 2013
Versienummer
Concept
Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
11 juni 2013 (09.30 – ca. 13.00 uur)
3.23

--	--

Afwezig
Kopie aan

Voor het MT overleg is wel een agenda rondgestuurd, echter het MT overleg start met het bespreken van de prioriteitstelling in relatie tot:

- Maatregelen brief aan de Kamer
 - Uitvoeringstoetsen
 - Kamervragen
 - Memo Doorontwikkeling toezicht op toeslagen
- in verband met het gesprek met Peter Veld op 12 juni a.s.

De reguliere agenda wordt gebruikt als een zgn. 'groslijst' waar uit geput kan worden zo langer er tijd beschikbaar is.

Vraag over te leveren bijdrage aan evt. besparingen:

Voorafgaand aan het bespreken van de prioriteitstelling is er gediscussieerd hoe om te gaan met de vraag die vanochtend is ontvangen, over welke bijdrage er geleverd kan worden aan een forse besparing die de Belastingdienst moet leveren.

Het MT heeft besloten deze vraag niet in financiële termen te beantwoorden. Wat B/Toeslagen kan doen is bijdragen in de vorm van een aantal voorstellen/maatregelen die de kans op fraude terug te brengen tot nihil of heel dicht daar bij in de buurt. Voorwaarde is dat de wetgevende departementen zich ook in de voorstellen kunnen vinden en bereid zijn te kijken naar bijv. het aanpassen van de wet etc.

Het toepassen van profiling bijv. levert een bijdrage aan het rechtmatig uitkeren van toeslagen. Dit leidt niet tot een besparing.

Wat wel zou helpen is een hogere kwaliteit van de basisregistraties, het beschikbaar hebben van meer contra-informatie en minder ad hoc aanpassingen, zoals bijv. TWK, Daarnaast zal een verdere optimalisering van TVS een belangrijke bijdrage kunnen leveren.

Terugkoppeling uit het gesprek met Nationale Ombudsman (vervolgonderzoek 'In het krijt bij de Overheid'):

Wat in ieder geval beter moet is de communicatie rond betaalregelingen. Hierover zal contact worden opgenomen met de Belastingtelefoon, omdat daar de klant gewezen moet worden op het bestaan van de betaalregelingen en de mogelijkheid om daar gebruik van te maken.

[] zal hierover contact opnemen met Albert v.d. Meer.

Positief is dat door de NO is gezegd dat hij blij is dat een aantal zaken inmiddels is opgepakt. Na de zomer richt het onderzoek van de de NO zich op het Blauwe invorderingsproces. Of er een afzonderlijke Toeslagenrapportage komt is nog niet zeker. Wel zullen er een aantal aanbevelingen gedaan worden. 16 September 2013 horen we hoe verder.

Als we de klant een betaalregeling op maat willen bieden betekent dat het invullen van een uitgebreid vragenformulier. Vraag van de Ombudsman is waarom we niet iedere klant in die regeling laten komen. Dat levert veel informatie op. We kunnen mogelijk posten uit de COA halen en stickeren. Op die manier wordt ook duidelijk of versneld terugvorderen mogelijk is.

Prioriteitstelling in relatie tot onder andere de maatregelenbrief aan de Kamer

Op de maatregelen verwoord in de brief aan de Kamer wordt momenteel een uitvoeringstoets uitgevoerd. Deze uitvoeringstoets moet vandaag in concept richting Den Haag. Op dit moment zijn er nog veel onduidelijkheden. Het hanteren van de reguliere lijn betekent dat veel klanten uitgenodigd worden voor baliebezoek. Het capaciteitsbeslag dat het hanteren van de reguliere lijn met zich meebrengt is nog niet duidelijk.

In het verlengde van de memo Doorontwikkeling toezicht op toeslagen is een aantal maatregelen verder uitgewerkt. Die moeten nog verder bespreekbaar gemaakt worden. Morgen is hier overleg over tussen het MT, [] en de DG, adjunct directeur DGBEL, en beleidsmedewerker DGBEL. In het kader van dit gesprek is opgemerkt dat ook het boetebeleid belangrijk is, zeker de link die er ligt tussen terugvordering en boeten.

Voor het gesprek zorgt [] voor een overzicht van wat er nu al ligt in relatie tot de maatregelenbrief. In het gesprek zal vooral het proces aan de orde komen.

Boete aanpak B/Toeslagen

Het uitvoeren van de voorgestelde boete aanpak zal gebeuren in een handmatig proces in de fraudeteams.

Op hoofdlijnen kan het MT zich vinden in de voorgestelde aanpak. Wel is het MT van mening dat het deel dat betrekking heeft op het beboeten van fraudeplegende Bulgaren er uit gelicht moet worden.

Afgesproken is dat voor het overleg met de DG er een aparte memo komt die beschrijft hoe het staat met het boeten van de Bulgaren en andere fraudeplegers.

In ieder geval is helder dat dit proces een groot capaciteitsbeslag legt, omdat het een handmatig proces is. Handmatig proces dat uitgevoerd wordt in de fraudeteams.

Het zou mooi zijn als dit proces (meer) geautomatiseerd uitgevoerd zou kunnen worden.

IM heeft onderzocht wat het betekent als dit proces handmatig uitgevoerd moet gaan worden. Dat is veel. Zaak is om echt een keuze te maken over waar we de grens leggen.

Formeel moeten posten die een groter financieel belang hebben dan 10.000 en die niet geaccepteerd zijn in het selectieoverleg, beboet worden.

Afspraak is dat er gestart wordt met het uitvoeren van boeten op basis van de voorliggende memo. Gaandeweg de tijd wordt dan helder wat er precies nodig is. Voor de uitvoering moet een procesleider aangewezen worden die op de inhoud de uitvoering gaat regelen en ervoor zorgt dat daar waar nodig de kennis wordt aangevuld/verdiept.

Voor het vervolg:

- Hoe ziet het instrument er uit en wat hebben we er voor nodig om het uit te gaan voeren.
- Appelbloesem: met name de fraudekant oppakken. Aanpak goed afstemmen, vanuit het boeteperspectief.



Datum

21 juni 2013

Versienummer

Concept

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen

Geen

verslag

MT overleg

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
18 juni 2013 (09.30 – ca. 13.00 uur)
3.23

Afwezig
Kopie aan

Agenda

1. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA
2. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 4 en 11 juni 2013
3. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN
 - 2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken
 - 2.2. Terugblik eerste deel communicatieronde Veranderagenda
4. HANDHAVING
 - 3.0. Uit de actualiteit
 - 3.1. Profiling – stand van zaken (incl. actualiteit in relatie tot fraude)
 - 3.2. Doorontwikkeling toezicht op toeslagen – maatregelen (maken procesafspraken)
 - 3.3. Uitvoering opleggen boeten (mondeling)
5. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN
 - 4.0. Uit de actualiteit
 - 4a.1. Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
 - 4a.2. Stand van zaken Terugvordering
6. INFORMATIEMANAGEMENT
 - 5.0. Uit de actualiteit
 - 5.1. DTN – stand van zaken (mondelinge toelichting)
 - 5.2. Transitie programma naar de lijn – IM-deel (XXXX en XXXXX sluiten aan)
7. BEDRIJFSVOERING
 - 6.0. Uit de actualiteit
 - 6.1. Verzuimaanpak – stand van zaken
 - 6.2. Interne maandrapportage mei 2013
8. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN
 - 7.1. Terugkoppeling MT Belastingdienst d.d 17 juni 2013
 - 7.2. Terugblik gesprek DG en DGBel
 - 7.3. Financiële rapportage ultimo mei
9. BESPREKEN MET M2's
10. SLUITING

Verslag

1. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

De agenda is vastgesteld met dien verstande dat onder agendapunt 4 de verlenging van het workcenter Heerlen aan de orde moet komen, onder agendapunt 3.1. of 3.2. het inrichten van toezichtteams.

2. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 4 en 11 juni 2013

Het verslag van het MT overleg van 4 juni is behoudens een enkele tekstuele aanpassing vastgesteld. Het verslag van 11 juni is rondgestuurd onder de MT leden. Gezien het bijzondere karakter van dat overleg, stand van zaken met betrekking tot doorontwikkeling toezicht in het kader van de voorbereiding van het gesprek met de DG en medewerkers DGBel op 12 juni jl., wordt het verslag niet verder verspreid.

3. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN

2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken

Zoals gebruikelijk neemt het MT mee in actuele stand van zaken in Continu verbeteren.

Hij heeft benadrukt dat het MT aan de slag moet met het zichtbaar maken binnen kantoor wat er gebeurt met de verbeterpunten die het MT in portefeuille heeft genomen, te weten Klimaat en hygiëne en Systemen en Printers. Dat is nodig omdat ook in het tweede traject deze punten opnieuw als verbeterpunt worden aangedragen. Als duidelijk is dat het MT hier actie op heeft gezet, dan hoeven medewerkers deze punten niet meer naar voren te brengen. Het MT zal hier aandacht aan schenken.

meldt dat er een overzicht is gemaakt van de vakantieperiode van de coaches en wie er gedurende de vakantie vervangt.

Dit overzicht wordt besproken met de TL's die bezig zijn met Continu verbeteren.

2.2. Terugblik eerste deel communicatieronde Veranderagenda

Eerste indrukken van de communicatieronde zijn over het algemeen positief. Wat opvalt, is dat informatie niet vanzelfsprekend blijft hangen. Daar moet kennelijk meer voor gebeuren dan communicatie via Web en een communicatieronde. Wat ook opvallend was de wisselende behoefte aan informatie over de actualiteit. In de productieteams is daar kennelijk voldoende aandacht voor (lage behoefte), terwijl teams als Communicatie en Dienstverlening en Productiebesturing behoefte hebben om daar meer in meegenomen te worden. In deze teams is ook uitgesproken dat zij geïnformeerd willen worden over profiling en de effecten daarvan. Wat kan dat bijv. betekenen voor de workload in het bezwaar- en beroepproces.

XXXX meldt dat zij blij is met het advies om vooral de Veranderagenda centraal te zetten.

Tijdens haar sessies bleek dat het nodig is om medewerkers daarin mee te nemen, ook al is het maar om duidelijk te maken dat er meer is dan alleen de fraudeproblematiek.

Unaniem is het MT van mening, dat het goed is om periodiek in gesprek te gaan met de medewerkers.

Aanstaande donderdag bezoek XXXX Den Haag in het kader van de communicatieronde.

In Heerlen ligt dat anders. Het gaat daar om een regulier productieteam dat zich bezighoudt met de bezwaarafhandeling. Zij voelen zich wel betrokken bij kantoor, ook als is de afstand soms als groot ervaren.

Op 17 juni jl. is het eindrapport van de commissie Dijkhuizen opgeleverd. Mogelijk leidt dat nog tot extra vragen van medewerkers tijdens de communicatieronde.

De uitkomsten van de P-monitor zijn zeer globaal meegenomen in de communicatieronde. Er is sec aangegeven dat er weliswaar sprake is van een licht verbetering, maar dat er nog veel te verbeteren is.

ren overblijft. Het verder brengen van de uitkomsten van de P-monitor zal in een volgend MT overleg nader besproken worden. Hier is een voorstel voor gedaan door XXX, XXX en XXXXXX. Ook hoe er na 1 juli wordt omgegaan met de huidige veranderagenda zal voor een volgend overleg geagendeerd worden. De veranderagenda is zeker nog niet afgemaakt/gerealiseerd en zal dus zeker een vervolg moeten krijgen.

3. HANDHAVING

3.0. Uit de actualiteit

We liggen mooi op koers wat betreft het aanleveren aan de FIOD. Pré wegingen zijn inmiddels aangeleverd aan het OM. Komende week vindt hierover overleg plaats met het OM. Afsproken is dat bij [] één specifieke melding die is aangeleverd aan de FIOD bekend is. Overigens is afgesproken dat hij alle signalen die hij ontvangt over Toeslagen bij ons aanlevert. Van hem is nog niets ontvangen.

XXXX meldt dat er een afspraak is gemaakt voor een extra SO over boetes.

Over de samenwerking met FIOD en LTO zijn de beelden positief. Op 28 juni is er nog een overleg met hen sec gericht op fraude.

Verder sluit XXXX op 3 juli aan bij een overleg van de directeur MKB en wordt er door ons initiatief genomen om de plv. directeurs MKB uit te nodigen voor een overleg.

3.1. Profiling – stand van zaken (incl. actualiteit in relatie tot fraude)

De uitvoering ligt op schema. Dat geldt ook voor de actie die voor komend weekend gepland staat. Productieregie, IM en Handhaving hebben gezamenlijk een draaiboek opgesteld dat gehanteerd moet worden. Verder wordt er gewerkt aan een logboek waarin specifieke zaken worden opgetekend, zodat ook achteraf duidelijk gemaakt kan worden wat er is gedaan. Opdracht hiertoe is gegeven aan XXXX XXXXXXXXXX en [] Mogelijk dat ook vanuit 10.2.g daar een bijdrage aan geleverd kan worden.

Belangrijk is dat uitkomsten en resultaten op tafel komen om een goed beeld te hebben. Regie M2'ers hebben echter onvoldoende tijd en ruimte om de zaken rond profiling goed in te regelen. Om ervoor te zorgen dat profiling effect blijft hebben moet op korte termijn het proces daarom heen goed ingericht worden om te voorkomen dat het tegengestelde effect zich voor gaat doen. Afsproken is om voor een beperkte periode een projectleider aan te trekken om dit op zich te nemen. XXXX stelt het profiel op, zodat XXXX de werving in gang kan zetten.

XXXX merkt aanvullend nog op dat er aandacht moet zijn voor het actualiseren van de kaderdocumenten door regie M2. Deze aangepaste kaderdocumenten, waarin ook aanpassingen in het kader van profiling meegenomen moeten worden, moeten begin juli beschikbaar zijn.

3.2. Doorontwikkeling toezicht op toeslagen – maatregelen (maken procesafspraken)

Afsproken is dat:

- er een afspraak van een uur wordt gepland om de MT leden die niet aanwezig zijn geweest bij het vervolg op de memo doorontwikkeling toezicht op toeslagen, mee te nemen in de context en gemaakte afwegingen en
- er wordt een dagdeel gepland om in MT verband samen met regie M2 te bespreken hoe de prioriteiten gesteld moeten worden, wat er gedurende de zomerperiode al wordt opgepakt en wie dat gaat doen.

Beide afspraken moet op korte termijn plaatsvinden.

De uitvoeringstoets op de maatregelen die geformuleerd staat in de brief aan de Kamer moet deze week in concept opgeleverd worden aan DGBel. Wat het capaciteitsbeslag is opgemerkt dat eigenlijk alleen Belastingen voorziet dat er capaciteit van hen nodig is.

Met de overige ketenpartners zal dus specifiek overleg gevoerd moeten worden.

Opgemerkt is dat er een capaciteitsvraag ligt van de B/CA ([]). Het gaat om uitval en uitworp FRS dat nu wordt gedaan in het workcenter Heerlen door B/CA. In verband met het eindigen van het programma moet na 1 juli toeslagenwerk gedaan worden door Toeslagen, dus

ook dit werk. B/CA heeft daar na 1 juli geen capaciteit meer voor beschikbaar. Volgens B/CA zijn er 45 fte nodig voor dit werk. Afgesproken is dat XXXX dit oppakt.

In het kader van de doorontwikkeling toezicht op toeslagen is het nodig om toezichtteams in te richten. Met is hier een oriënterend overleg over gevoerd. Verwachting is dat er voor de werkzaamheden die uit profiling komen ca. 50 fte nodig zijn. Deze medewerkers moeten om kunnen gaan met een doorontwikkeling in het werkpakket. Afgesproken is dat XXXX haar denklijnen over de organisatie en inrichting van dit werk over enkele weken (maximaal 3) deelt in het MT.

3.3. Uitvoering opleggen boeten (mondeling)

10, 2e

In de context van boeten is ook de Uitvoeringstoets opleggen strafbeschikking besproken. XXXX moet haar commentaar hierop nog formuleren. Afgesproken is dat dit via XXXX teruggelegd gaat worden bij , de opsteller van deze toets.

4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN

4.0. Uit de actualiteit

Geen bijzonderheden.

4a.1. Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman

Momenteel wordt er hard gewerkt aan de beantwoording van vragen gesteld in het overleg met de NO van afgelopen week. Een aantal zaken moet nog nader uitgewerkt worden, waaronder het toepassen van de beslagvrije voet. Door de Belastingtelefoon wordt onderzoek gedaan de belscripts etc. Hierover is/wordt contact gelegd met de Beltel Groningen. Albert van de Meer is hierover ingelicht.

Op 16 september is er een volgende bijeenkomst met de NO. Tijdens die bijeenkomst zal duidelijk worden of er een specifieke rapportage komt, of dat er voor gekozen wordt om een aantal aanbevelingen voor B/Toeslagen te formuleren.

4a.2. Stand van zaken Terugvordering

Het afhandelen van de damage rond de betalingsherinnering is besproken met Jan Melsen. De regie de uitvoering van terugvordering Toeslagen binnen Belastingen vraagt veel en er is de nodige zorg over de continuïteit. In relatie tot de actuele ontwikkelingen is het belangrijk dat fraudeposten en boeteposten herkenbaar zijn in het terugvorderingsproces. Om dat te borgen moeten deze posten handmatig in dit proces ingebracht worden. Of ze ook daadwerkelijk apart gezet kunnen worden en gevolgd kunnen worden is nog onduidelijk.

Gebleken is dat het opleggen van terugvorderingen niet mogelijk is in TVS. Handmatig opleggen biedt geen oplossing, omdat achteraf inbrengen in het systeem ook niet mogelijk is.

Er wordt hard gewerkt aan een oplossing.

Op dit vlak is sprake van zorg, omdat de bezetting en daarmee de kennis op dit werkterrein beperkt is.

5. INFORMATIEMANAGEMENT

5.0. Uit de actualiteit

Geen bijzonderheden.

5.1. DTN – stand van zaken (mondelinge toelichting)

Op 4 juli a.s. wordt het programma afgesloten met een groep medewerkers die een bijzondere bijdrage hebben geleverd in het programma. Deze groep wordt aangeduid als de zgn. 'verschilmakers'. Ieder betrokken organisatieonderdeel heeft aangegeven wie er voor deze bijeenkomst uitgenodigd moeten worden. De bijeenkomst heeft een feestelijk karakter. Mogelijk dat er op een later moment nog breder aandacht wordt geschonken aan het succesvol afronden van het programma.

Aanstaande donderdag vindt een gesprek plaats tussen de DG DUO en de DG Belastingdienst over een vervolg op de door DUO uitgevoerde proof of concept met ons systeem. Bij dat gesprek sluiten XXXX en XXXXX aan.

5.2. Transitie programma naar de lijn – IM-deel (XXXX en XXXXX sluiten aan)

In verband met de afwezigheid van XXXX zal dit onderwerp geagendeerd worden voor een volgend MT overleg.

6. BEDRIJFSVOERING

6.0. Uit de actualiteit

* XXXX vraagt aandacht voor het actualiseren van de kaderdocumenten. Deze geactualiseerde kaderdocumenten moeten door de regie M2 aangeleverd worden aan het MT in het kader van het opstellen van het SPP, het leveren van input voor de begroting etc. Begin juli moeten deze documenten beschikbaar zijn.

* Vanmiddag wordt het concept SPP toegestuurd aan de MT leden. Bespreking van dit document vindt in een volgend MT overleg plaats.

* Uitvoering DiGiRIE: gaat de uitvoering van de digitale RIE trekken. Op korte termijn wordt er een pilot uitgevoerd bij twee teams en na de zomerperiode worden ook de andere teams betrokken. De OR is hier goed op aangesloten.

* Met (DGBel Bedrijfsvoering) is een gesprek gevoerd ter voorbereiding op het gesprek over de eerste viermaandsrapportage 2013. In het gesprek met de CFO zal in ieder geval de externe inhuur aan de orde komen. De lijn is dat er binnen de zgn. Roemer norm gebleven wordt.

Aangegeven is dat binnen B/Toeslagen steeds langs de lijn van het werk wordt gekeken welke capaciteit nodig is en of er aanvullend ingehuurd moet worden. In de uitvoering van toeslagen hebben ook de beleidsdepartementen een rol als het gaat om het leveren van bepaalde inspanningen.

* In dit voorbereidende gesprek is afgesproken dat de VT bezwaren niet meer worden opgenomen in de verantwoordingsrapportage.-

* HR-kader: stand van zaken is dat er een eerste concept is opgeleverd. Besproken dat het HR kader moet helpen om bij structurele wijzigingen in het werkaanbod de nodige personele bewegingen vanuit vastgestelde spelregels te laten plaatsvinden. Als we dat kader – ook met de OR – vaststellen dan vergroot dat de beoogde wendbaarheid. XXXX zorgt vanuit Bedrijfsvoering voor een volgend concept.

6.1. Verzuimaanpak – stand van zaken

De verzuimtraining M2 is geëvalueerd met op basis van de eerste twee bijeenkomsten. De verwachting bij een aantal teamleiders en ook binnen het MT was meer gericht op een training in het Falke Verbaan gedragsmodel.

Daarnaast blijkt er moeite te zijn met de verplichte deelname aan de training. Uiteindelijk werd de eerste trainingsdag van de eerste 2 groepen ook afgesloten met positieve ervaringen. Afgesproken is dat we naar onze teamleiders duidelijk communiceren wat het doel is van deze bijeenkomsten en dat er naast deze bijeenkomsten intervisiebijeenkomsten georganiseerd gaan worden en – na de zomer – teambijeenkomsten gericht op samenwerken en aanspreken, dit conform de evaluatie van de ziekteverzuimsessies op de laatste M-dag.

Er is geen ruimte om de training nu nog intensief aan te passen.

6.2. Interne maandrapportage mei 2013

XXXX merkt op dat zij behoefte heeft aan een gesprek over de inhoud.

Zij pakt dat op door hier met XXXX een afspraak over te maken.

Wat betreft het inhuren van flexkrachten dreigen we uit te komen op een onderuitnutting zegt XXXX. Er is dus ruimte voor inhuur.

Voor KOT TWK is de werkmethode inmiddels vastgesteld. Begin juni staan er 2800 posten gemarkeerd en staan er 4000 klaar voor profiling.

Alle aanvragen met terugwerkende kracht komen in principe binnen bij het project. Wanneer er geen sprake is van een specifiek risico dan gaan de aanvragen het reguliere proces in.

XXXX vraagt aandacht voor de groei van het bedrag dat oninbaar c.q. niet verder te bemoedigen is.

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1. Terugkoppeling MT Belastingdienst d.d. 17 juni 2013

De terugkoppeling uit het MT BD heeft XXXXX via mail toegestuurd aan de MT leden.

Aanvullend merkt XXXXX op dat het de taak van de CIO is om ervoor te zorgen dat de verschillende architectuurblokken in en op elkaar passen.

7.2. Terugblik gesprek DG en DGBel

Geen bijzonderheden anders dan al besproken bij agendapunt 3.1.

7.3. Financiële rapportage ultimo mei

Geen bijzonderheden, met uitzondering van de gevraagde aandacht voor de uitnutting van het flexbudget.

Overige onderwerpen:

* XXXX heeft samen met [] een gesprek gevoerd met []

* Deze week wordt het debat over de armoedeval gevoerd. Dit is met name van belang voor Belastingen, maar waarschijnlijk wordt ook Toeslagen geraakt.

XXXX zal telefonisch bereikbaar zijn als het gaat om terugvordering. Zij zal ook Jan Melsen benaderen. Daarnaast zullen [] beschikbaar zijn. Kennis is nodig in verband met mogelijke vragen over verrekenen tussen blauw en rood.

XXXX fungeert als aanspreekpunt voor [] bij eventuele vragen.

8. BESPREKEN MET M2's

Geen specifieke punten.

9. SLUITING

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



Toeslagen
Belastingdienst

Datum
25 juni 2013

Versienummer
Concept

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving

Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Vergaderdatum en -tijd

Vrijdag 25 juni 2013

Vergaderplaats

Deil (Gasterij 'De Os en het Paard')

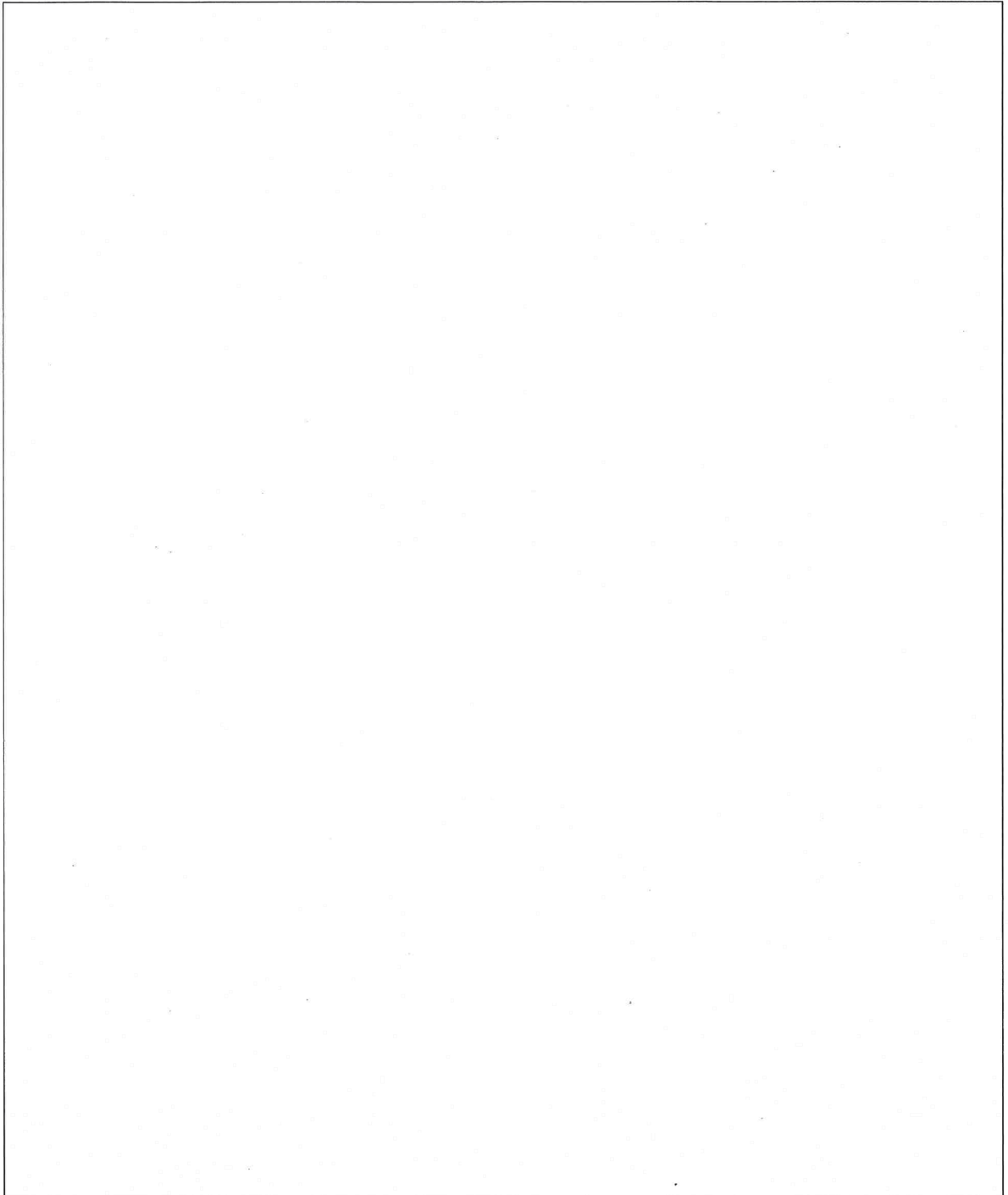
Aanwezig

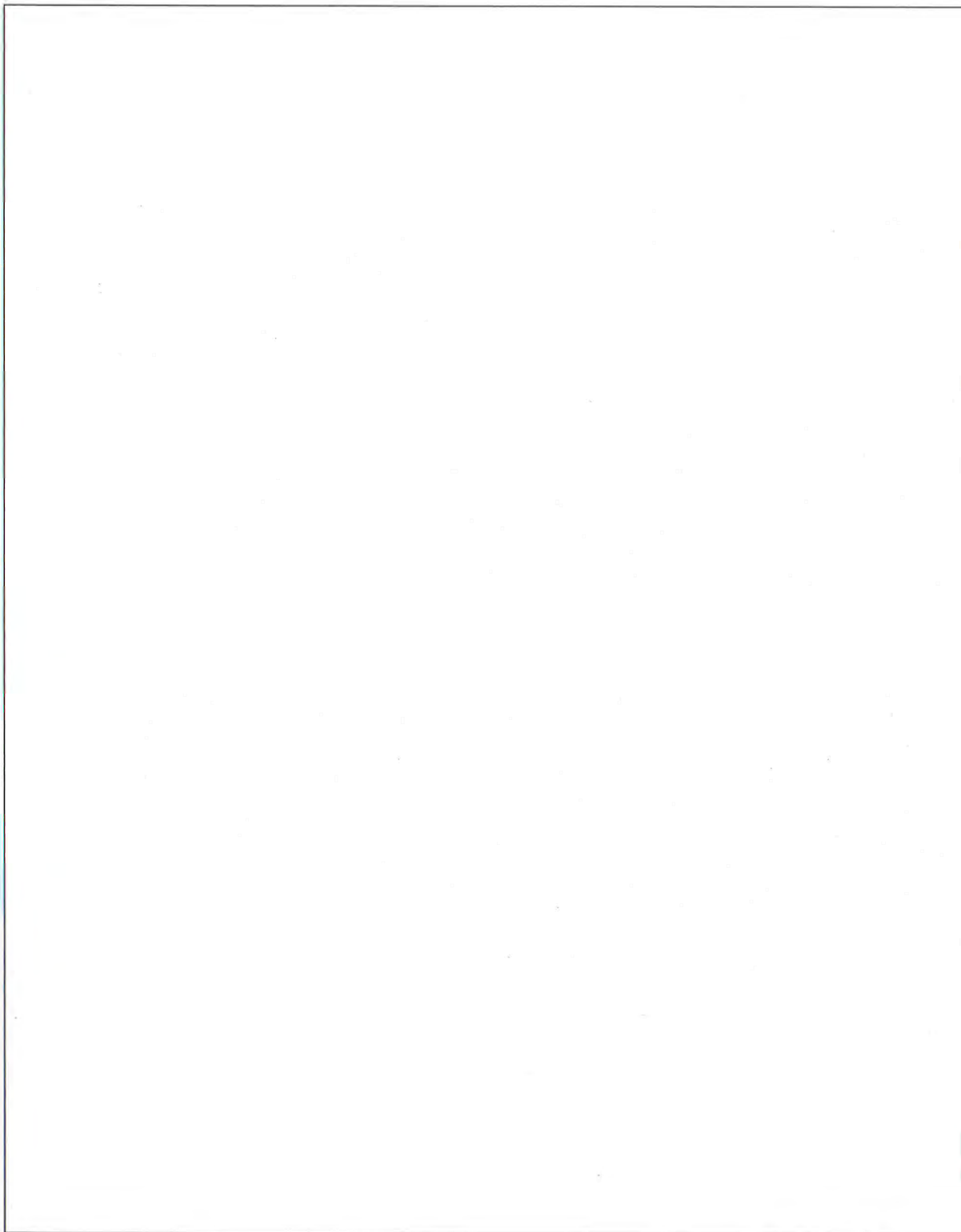
Afwezig

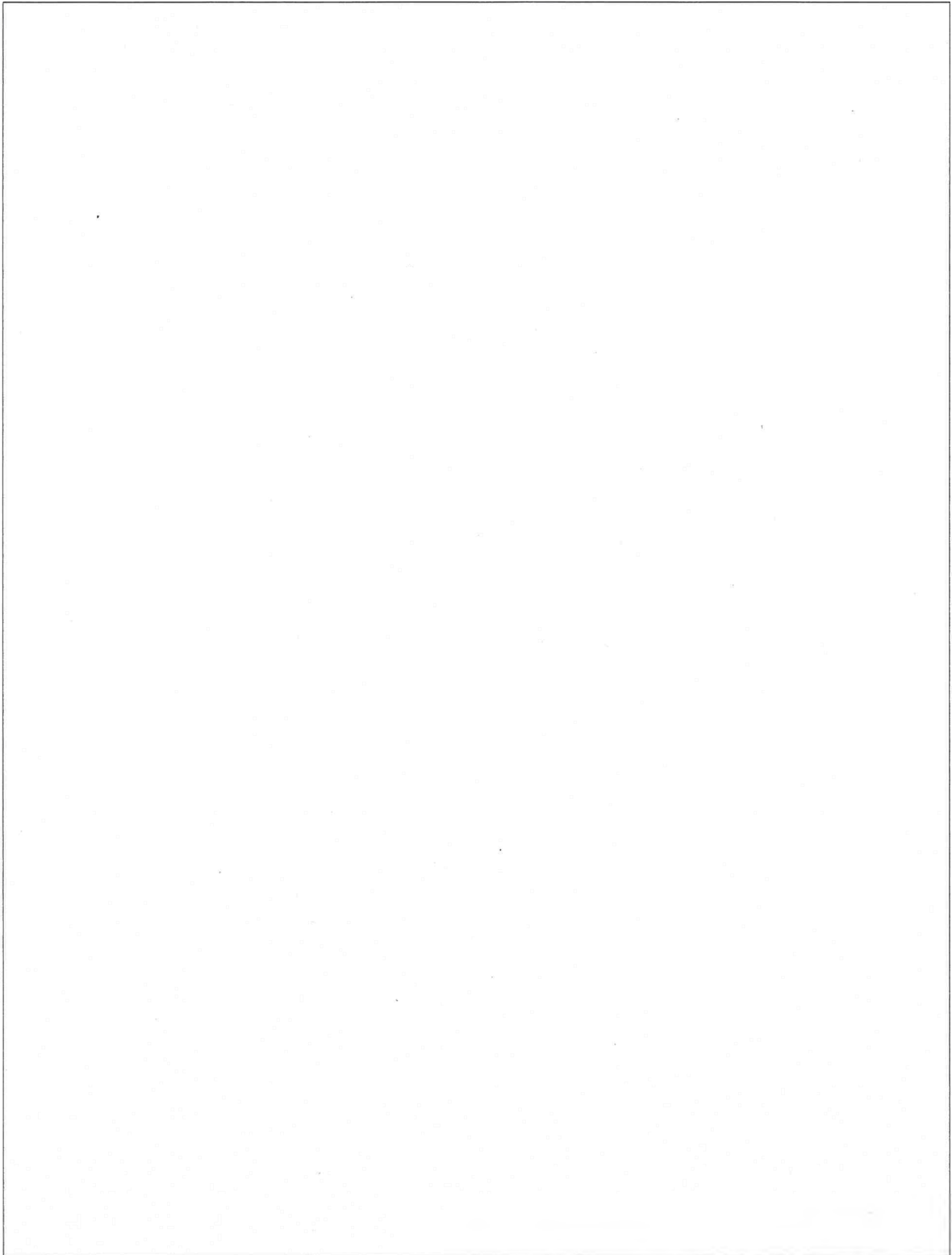
Kopie aan

Het verslag van een MT-dag wordt alleen aan de MT leden
verstrekkt, tenzij het MT besluit daarvan af te wijken

Deze MT dag staat in het teken van reflectie op de manier waarop er wordt









CONCEPT

Dat kan echt afwijken van wat je vanuit bestuurlijk perspectief voor zou willen gaan. Feitelijk moet de regie M2 zijn bijdrage leveren. Hij kan daar wel zijn medewerkers voor gebruiken, maar hij beoordeelt of het een vanuit alle perspectieven bezien goed advies is.

Afgesproken is dat vragen ter verduidelijking van iets rechtstreeks aan M2 gesteld kunnen worden. Als het gaat om opdracht gevende zaken richting IM dan gaan die via

[redacted].
Aanvullend is afgesproken dat [redacted] nog bespreken wat er op dit moment allemaal al speelt om van daaruit te bezien hoe verder.

CONFIDENTIEEL

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 02 juli 2013

1. Opening en vaststellen agenda

XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 18 juni 2013

Het verslag wordt niet besproken, afgesproken wordt dat een ieder eventuele opmerking aan XXXX doorgeeft.

3. Veranderagenda B/Toeslagen

2.1 Continu verbeteren met behulp LEAN

XXXXX is aangeschoven om de voortgang te bespreken.

2.2 Transitie Productie

XXXXX is bij het MT aangeschoven om de voortgang rondom de transitie productie te bespreken. Hij vertelt dat het plan van aanpak is goedgekeurd en dat een eerste sessie met productieregie geweest is. Met alle implementatie coördinatoren is een kick off geweest. XXXX merkt op dat fraude nog niet ondersteund wordt door CV. XXXX en XXXX zullen dit bilateraal bespreken.

Elke 3 weken zal XXXX de voortgang in het MT komen bespreken. Voorafgaand aan het MT zal afstemming plaatsvinden in het regie teamleiders overleg. De voortgangsrapportage zal vooraf aan de MT leden worden toegezonden.

4. Handhaving

3.1 Uit de actualiteit

3.2 profiling – stand van zaken (incl. actualiteit in relatie tot fraude)

XXXX en XXXX hebben afgelopen week een gesprek gehad met de regieteamleiders. Gesproken is over dat we op dit moment niet in control zijn rondom het toepassen van het risicoselectiemodel. Dat wordt op zeer korte termijn wel van ons gevraagd. Van groot belang is dat we weten hoe we dit moeten oppakken en hoe we dat gaan besturen. Het plan van aanpak moet afgerond worden, we moeten iets regelen voor de acties van het werk en in het hier en nu en er moet een continu proces ingeregeld worden. De regieteamleiders bespreken e.e.a. vandaag in hun overleg. Om te komen tot een goede proces inrichting en een goede inbedding in de organisatie is het MT van mening dat IM hier in de lead is. Vrijdag a.s. vindt er een overleg plaats tussen het MT en de regieteamleiders over doorontwikkeling toezicht op Toeslagen (verdieping maatregelen en prioriteiten).

Productie

4.0 uit de actualiteit

4.a1 Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman

Dit agendapunt is niet aan de orde geweest.

4a2 Stand van zaken terugvordering

Dit agendapunt is niet aan de orde geweest.

5. Informatiemanagement

5.0 Uit de actualiteit

XXXXX meldt dat hij zich grote zorgen maakt rondom 1 bankrekeningnummer. Hij heeft in het IV overleg ook hierover zijn zorg uitgesproken. Er ligt een voorstel om 1 bankrekeningnummer te gaan uitstellen. Er moet een escalatie plaatsvinden richting DGBel. XXXXX zal dit vanavond met Peter Veld en Hans Blokpoel bespreken.

5.1. DTN – stand van zaken

Zodra het End of Program rapport er is zal pas decharge worden verleend.

XXXXX meldt dat de 2^e run DT gaat starten. De betaling van de eerste run gaat ook starten.

5.2 Resultaten IM benchmark

[] presenteert de resultaten van de IM Benchmark. Volgende week zullen de verbeteracties uit de benchmark meegenomen worden tijdens de presentatie van XXXX XXXX en XXXX XXXXX over de transitie IM.

6. Bedrijfsvoering

6.0 Uit de actualiteit

De uitvoeringstoets op de maatregelenbrief aan de Tweede Kamer van 10 mei moet op korte termijn worden afgerond. Afgesproken wordt dat deze week nog een nieuwe versie wordt rondgestuurd. Een ieder zal daar naar kijken. De uitvoeringstoets is leidend voor de business case. De regie wat de business case betreft zit bij XXXX. [] zal gevraagd worden aan te haken bij de business case. Ook zal iemand van DGBel aansluiten. De business case moet in augustus gereed zijn.

6.1 Tussentijdse bevindingen ADR

Er heeft een gesprek plaatsgevonden over rechtmatigheid percentage toeslagen. Deze week moet een memo gereed zijn hoe Toeslagen bewaakt dat over 2013 de foutpercentages niet te hard oplopen. XXXX heeft XXXXXX XXXXXX gevraagd een memo voor te bereiden.

6.2 SPP B/Toeslagen/kaderdocumenten

Afgesproken wordt dat we het actualiseren van het SPP in augustus afprocederen. XXXX zal een tijdspad opstellen waarin duidelijk wordt wie wat op welk tijdstip moet doen.

6.3 Aanschrijving Stuurcontract 2014

Afgesproken wordt dat een eerste versie van het Stuurcontract 2014 besproken wordt in september. XXXX zal een tijdspad opstellen.

7. Mededelingen/af te stemmen onderwerpen

7.1 Uit het MT Belastingdeinst d.d. 01 juli 2013

XXXXX heeft schriftelijk teruggekoppeld uit het MT Belastingdienst.

7.2 Agenda voor gesprek met regie M2 op 5 juli 2013

Zie agendapunt 3.2

8. BESPREKEN MET M2's

Afgesproken wordt dat XXXXX de terugkoppeling aan M2 zal verzorgen.

9. SLUITING



Datum
7 juli 2013
Versienummer
Concept
Datum vaststelling

Auteur
Bijlagen
Geen

verslag

Overleg MT en Regie M2

Omschrijving	Verslag overleg MT en Regie M2 Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en -tijd	5 juli (09.30 – ca. 13.00 uur)
Vergaderplaats	3.04
Aanwezig	

Afwezig
Kopie aan

De directe aanleiding voor dit overleg ligt besloten in het tijdens de laatstgehouden MT dag gevoerde gesprek over rollen en verantwoordelijkheden. Verder is het belangrijk om met elkaar te delen wat de stand van zaken is met betrekking tot het vervolg op de memo 'Doorontwikkeling toezicht op toeslagen', hoe het staat met de uitvoeringstoets op de fraude maatregelen en het gestructureerd wegzetten in de organisatie van het proces dat hoort bij het toepassen van risicoselectie.

In het gesprek wordt de volgende volgorde gehanteerd:

1. Rollen en verantwoordelijkheden
2. Risicoselectiestructureren
3. Vervolg op de memo 'Doorontwikkeling toezicht op toeslagen'

1. Rollen en verantwoordelijkheden

In het gesprek dat het MT heeft gevoerd tijdens de laatstgehouden MT dag is gezamenlijk geconcludeerd dat het takenpakket van de regie M2 erg omvangrijk en divers is. Het MT verwacht van de regie M2 vooral een bijdrage op het strategische niveau, zoals 'regie' impliceert.

Kijkend naar bijv. de uitvoeringstoetsen, het traject aanpassen terugwerkende kracht KOT, de transitie productie etc. dan is duidelijk dat het nodig is te versterken op kwaliteit. De regie M2 zullen zich primair moeten richten op de beleidsmatige strategische kant van hun functie.

Dat is het beeld van het MT. Voor het gesprek daarover te voeren wordt aan de regie M2 gevraagd of dat aansluit op het beeld dat zij hebben.

Alle aanwezige regie M2 zijn het hier mee eens. Op basis van gesprekken gevoerd in het regie M2 overleg melden zij dat ook XXXX, die afwezig is wegens vakantie, het hier mee eens is. Bevestigd wordt dat het takenpakket fors is en divers. Ook de regie M2 vinden dat hun bijdrage vooral aan de beleidsmatige, strategische kant geleverd moet worden. Probleem is echter dat er

ook een aantal andere zaken gemanaged moeten worden.

In gesprekken tussen de Regie M2 blijkt dat er eigenlijk geen eenduidig beeld is van de rol van de Regie M2.

Het MT ziet de Regie M2 vooral als inhoudelijke 'baas' van het kwadrant. In die rol is hij/zij verantwoordelijk voor het leveren van de beleidsmatige, strategische producten/bijdrage die het MT nodig heeft om besluiten te nemen. De Regie M2 is nadrukkelijk niet de hiërarchische baas van de andere M2 in zijn/haar kwadrant. Regie wordt gevoerd op de inhoud van de dossiers.

Elk dossier heeft altijd een eigenaar in het MT en bij de Regie M2. Ieder levert vanuit zijn/haar kwadrant de gevraagde bijdrage aan het dossier. De gezamenlijke verantwoordelijkheid zit in de kwaliteit van het totaal. In de regierol hebben de regie M2 de verantwoordelijkheid om de keten mee te nemen.

Het eigenaarschap is gerelateerd aan de uitvoering.

Het MT wil in het kader van de besluitvorming vooral de argumentatie vanuit de verschillende kwadranten kennen. Het gaat het MT er om dat Regie M2 zorgen voor een goede afstemming in het voortraject, zodat in de uiteindelijke memo alle input uit de kwadranten wordt meegenomen.

Het is belangrijk dat er aandacht is voor prioriteitstelling. Daar moet het MT, maar ook regie M2 alert op zijn. Onze richting en koers staan beschreven in het MLTPen in het Stuurcontract staan onze doelstelling voor het lopende jaar opgenomen. Toch kan er altijd sprake zijn van 'inbreuk' op deze documenten. Doet dat zich voor dan moet er ook gekeken worden wat de effecten daarvan zijn op bijv. het MLTP en het Stuurcontract.

Het algemene beeld is dat we goed op koers zijn als het gaat om het realiseren van het MLTP en Stuurcontract. Wat onvoldoende gebeurt, is dat we dat zichtbaar maken naar onze omgeving toe in bijv. de maandrapportage. Een voorbeeld daarvan is dat we melden in de 4 maandsrapportage dat het aantal uitval/uitworp posten oploopt, maar wat de reden daarvan is (nl. een bewuste keus voor het inzetten van risicoselectie) laten we weg. Dit betekent dat regieM2 bij visiestukken zoals MLTP, SPP en stuurcontracten, uitvoeringstoetsen en verantwoordingsrapportages meer regie moeten pakken op deze producten en er gezamenlijk voor moeten zorgen dat deze stukken alleen worden verstuurd als vanuit alle kwadranten inhoudelijk input is geleverd.

Voorwaarde voor het goed in kunnen vullen van de rol door de regie M2 zoals gewenst, is dat het MT zijn rol goed invult.

Gezien het feit dat het MT en de Regie M2 een gedeeld beeld hebben, vraagt XXXXX de Regie M2 en MT leden om met elkaar in gesprek te gaan over wat er nodig is om ervoor te zorgen dat de Regie M2 de gevraagde bijdrage kan leveren.

Hij meldt daar nadrukkelijk bij dat eerder gemaakte afspraken daarin geen beletsel mogen zijn. Gezien het werk dat er ligt moeten deze gesprekken snel plaatsvinden, zodat te nemen maatregelen ook snel genomen kunnen worden.

Verantwoordelijkheid voor het geheel is het uitgangspunt, zonder dat de eigen rol daarmee wordt uitgebreid.

2. Risicoselectie structureren

De vraag die er ligt is: Hoe komen we tot een bestendige inregeling van het werken op basis van risicoselectie in ons bedrijf?

Het MT heeft een bewuste keus gemaakt om hier mee te starten, zonder dat alles wat daarvoor nodig is, is ingeregeld. Het inzetten van risicoselectie levert veel op, maar om dat op termijn vast te houden is het nu wel zaak om dit proces goed in te regelen.

De afgelopen week zijn er twee bijeenkomsten geweest. De ene ging over hoe komen we in control en de tweede ging over het structureel borgen.

Binnen B/Toeslagen bepaalt Handhaving wat er moet gebeuren, Informatiemanagement is verantwoordelijk voor het hoe en Productiebesturing voor wanneer.

Waar het om gaat is dat we de maandelijkse cyclus risicoselectie (het WAT), het nawerk en de voortgang managen (het WANNEER) goed inbedden (het HOE) in de organisatie.

In de huidige situatie liggen deze drie elementen allemaal bij Handhaving.

Het is nu zaak om risicoselectie in te regelen zoals dat zou moeten volgens ons organisatie- en

besturingsmodel.

Bedrijfsvoering is nog niet genoemd. De bijdrage vanuit Bedrijfsvoering is nodig op alle drie de elementen, denk bijv. aan rechtmatigheid en verantwoording.

Het MT wil/moet goed meegenomen en betrokken worden in de inrichting van dit voor Toeslagen cruciale werkproces.

Er is lang gediscussieerd hoe we de besturing rondom dit onderwerp vorm gaan geven.

MT en regie M2 zijn het erover eens dat dit feitelijk de eerste keer is, na de reorganisatie, dat een dergelijk groot en complex geheel gestructureerd ingebed moet worden in ons bedrijf.

Daar komt bij dat het uitvoeren van het proces al gestart is. Daar kunnen we niet mee stoppen.

Wat wel belangrijk is, is dat bij het inregelen van het proces rekening wordt gehouden met de opgedane ervaringen in de praktijk.

In feite zou je de afgelopen maanden dat we ervaring hebben opgedaan met risicoselectie kunnen beschouwen als een pilot. Deze pilot zouden we eigenlijk nu moeten afsluiten. Maar omdat wij niet kunnen wachten op de structurele inrichting laten we de pilot doorlopen tot de structurele inrichting beschikbaar is. We leggen het werk vanuit verantwoordelijkheid wel in de kwadranten zelf: **Wat** we maandelijks selecteren is handhaving, nawerk en de voortgang managen is productie (**wanneer**) en alle inrichting werkzaamheden is IM (**hoe**)

Bedrijfsvoering wordt door de andere kwadranten bij al deze drie aspecten betrokken vanuit oogpunt van rechtmatigheid en verantwoording.

Afgesproken wordt dat IM voor de inrichtingswerkzaamheden een aparte projectleider aanstelt omdat de inspanning niet door XXXXX zelf kan worden ingevuld., waarin rekening wordt gehouden met de in de pilot opgedane ervaringen. De inrichting loopt parallel aan het voortzetten van de pilot.

Regie M2's zijn verantwoordelijk voor de inhoud, ieder vanuit zijn eigen lijn. De projectleider schrijft in overleg met de regie M2 IM zijn opdracht. Periodiek zijn de regie M2 IM en de projectleider in gesprek over de voortgang.

Rondom de besturing van risicoselectie wordt het volgende afgesproken:

De regieM2-ers pakken gezamenlijk de verantwoordelijkheid voor dit proces. Hiertoe stemmen ze periodiek af. Het MT brengen ze periodiek van de voortgang op de hoogte en ook initieert regieM2 een overleg met MT indien het noodzakelijk is om beslissing te nemen in dit proces.

3. Vervolg op de memo 'Doorontwikkeling toezicht op toeslagen'

De lijn die is uitgezet in de memo 'Doorontwikkeling toezicht op toeslagen' moet doorgezet worden.

Om daarover in gesprek te gaan is het belangrijk dat alle aanwezigen de memo voldoende kennen en kunnen doorgronden. Het gaat dus niet sec om technisch weten wat er in staat.

Op basis van de reacties is afgesproken dat hierover na de vakantieperiode thematisch over gesproken gaat worden door MT en regie M2.

Vooruitlopend daarop worden op vrijdag 12 juli 2013 van 09.30-10.30 uur de opgenomen maatregelen en de daarin aan te brengen prioritering, incl. de communicatie aanpak besproken.

Inmiddels is er een wijzigingsvoorstel ingeschoten, waarin het volgende is opgenomen:

- wanneer je aanvraagt moet je 16 jaar of ouder zijn;
- wanneer je een toeslag aanvraagt moet je in BvR zijn opgenomen;
- wanneer je aanvraagt mag je niet als VOW te boek staan;
- wanneer je kinderopvangtoeslag aanvraagt moet het kind waarvoor je aanvraagt op hetzelfde

adres als de aanvrager wonen, het kind is 14 jaar of jonger en de aanvraag mag niet boven een maximaal recht uitkomen.

XXXX merkt op dat uit een evaluatie op uitval/uitworp nog een aantal aanvullende zaken komen die in het wijzigingsvoorstel opgenomen moeten worden.

XXXX meldt dat wat er nu in het wijzigingsvoorstel is opgenomen in ieder geval nog dit jaar wordt gerealiseerd. Daarom is er voor gekozen om het voorstel ook alvast in te dienen.

Nieuwe zaken moeten in een nieuw wijzigingsvoorstel worden opgenomen. Het is vrijwel zeker dat aanvullende zaken niet meer in 2013 gerealiseerd kunnen worden.

Release 13.3, waar het wijzigingsvoorstel in is opgenomen, zit nl. al dicht. Afhankelijk van de gewenste veranderingen zal bekeken worden wat op welke manier en wanneer haalbaar is.

Sluiting

XXXXX bedankt ieder voor zijn bijdrage aan dit overleg en sluit de vergadering.

Belastingdienst/ Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 09 juli 2013

1. Opening en vaststellen agenda

XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 02 juli 2013

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

3. Veranderagenda B/Toeslagen.

2.1 Terugblik bezoek Peter Veld – continu verbeteren

Het bezoek van Peter Veld is positief ervaren. Peter heeft een goed beeld gekregen van lean bij Toeslagen.

4. Handhaving

3.1 Risico selectie – stand van zaken

Afgesloten vrijdag zijn in het overleg met de regieteamleiders goede afspraken gemaakt. Inmiddels is bij IM een projectleider aangesteld. Het volgende profiling weekend zal plaatsvinden op 2 en 3 augustus. XXXX zal hierbij aanwezig zijn. We moeten wel goed met elkaar afspreken wat we gaan draaien.

3.2 Evaluatie Uitval/uitworp

Dit stuk wordt vanmorgen ook in het regie teamleiders overleg besproken. Het MT wordt gevraagd wat ze van de richting en de insteek van het stuk vinden.

De richting van het stuk is prima. Er zal nog een check plaatsvinden op rechtmatigheid en een check door de kennisvakgroep. Volgende week zal de voortgang gemeld worden en beslist worden wat te doen. Zaken die de rechtmatigheid niet raken kunnen we vast in gang zetten.

5. Productie/4a terugvordering toeslagen

4.0 uit de actualiteit

[] meldt dat de verwachting is dat deze week de eerste brieven rondom 10.2g uitgaan. XXXX zal vandaag nog met [] de laatste stand van zaken bespreken.

4.1 plan van aanpak uitvoering boetes

[] meldt dat ze het stuk zelf nog niet heeft kunnen beoordelen, maar gezien de aanstaande vakantieperiode het stuk toch heeft geagendeerd. XXXX en XXXX bespreken dit stuk morgen nog met []

Er is in het MT Fraude toegezegd dat er een business case komt voor de verzuimboete bij alle terugvorderingen. XXXX zal dit morgen meenemen in de bespreking over boetes.

Ook moet geschakeld worden met []

a. voorstel boetebedragen

De boete bedragen zijn akkoord.

b voorstel geautomatiseerd ondersteunen in de registratie van bestuurlijke boetes

Het MT is akkoord met het voorstel.

5. Informatiemanagement

5.1. DTN – stand van zaken

Afgelopen donderdag heeft de afsluitende bijeenkomst programma DTN plaatsgevonden. Het was een gezellige bijeenkomst waar nog eens is teruggeblift op de afgelopen jaren.

Deze week zal het End of Program rapport gereed komen. XXXXX zal dit rapport maandag a.s. aanbieden aan Peter Veld en Willy Rovers. Er zal dan decharge komen voor het programma.

Volgende week zal het End of Program geagendeerd worden voor het MT.

5.2 Transitie programma – IM deel

XXXX XXXXX houdt een presentatie over de transitie naar de lijn van het programma. Alle DTN producten zijn belegd in de lijn. Voor iedere taak is een verantwoordelijk manager. De formatie moet nog worden afgestemd op het werkaanbod 2013-2 018. Tweewekelijks wordt met XXXX de voortgang besproken. Prioriteiten op onderwerpen moeten via regie M2 genomen worden in het MT. Het MT is akkoord met de richting die geschetst wordt. Volgende week zal de OR de presentatie krijgen. De volgende stap is de nieuwe versie van het instelplan. XXXX merkt op dat hij nog wel bij verschillende IM onderdelen wat referentie onderzoek doet.

6. Bedrijfsvoering

6.1 concept uitvoeringstoets op maatregelenbrief d.d. 10 mei 2013

XXXXXXX is aangeschoven om de stand van zaken met betrekking tot de uitvoeringstoets te bespreken. Er is vorige week een concept naar DGBel verzonden. Inmiddels is van hen commentaar binnen gekomen. De uitvoeringstoets heeft de komende dagen de groots mogelijke prioriteit. XXX zal een lijstje maken met actiepunten en rondzenden aan een ieder. De besprekingen rondom de business case zijn inmiddels gestart.

6.2 overzicht lopende uitvoeringstoetsen i.v.m. aanstaande vakantieperiode

heeft een overzicht rondgemaild van de nog lopende uitvoeringstoetsen. Opgemerkt wordt dat we goed zicht moeten hebben wat er ligt en wat er nog moet gebeuren. XXXX zal dit punt nog bespreken met XXXX XXXXXXXXX.

6.3 resultaat analyse tussentijdse bevindingen ADR stand van zaken

Vanuit Bedrijfsvoering is een dashboard opgeleverd. Rondom de behandeling rondom de posten HOT/HOR is nogal wat zorg. XXXX zal dit met bespreken.

6.4 concept SPP B/Toeslagen/kaderdocumenten – actualiseren tijdpad

heeft een tijdpad rondgemaild voor ons SPP en kaderdocumenten. Afgesproken wordt dat volgende week de eerste versies van de kaderdocumenten besproken worden in het MT en in het regieteamleiders overleg. Tijdens de vakantie weken zullen de kaderdocumenten dan verder uitgewerkt worden tot een 0.9 versie en kan het SPF daarop aangepast worden. Op 20 augustus zullen het SPP en de kaderdocumenten besluitvormend worden besproken in het MT, zodat eind augustus de definitieve versies beschikbaar zijn.

6.5 tijdpad en overzicht actoren realiseren stuurcontract 2014

Op 15 september a.s. moet er een eerste versie van het stuurcontract naar DGBel verzonden worden. Opgemerkt wordt dat de business case over de maatregelenbrief nog effect gaat hebben op het stuurcontract. Vanuit de ontwikkelingen moet het stuurcontract opges teld worden. De opbouw zal vanuit de kwadranten plaatsvinden. zal de pen hanteren en in overleg gaan met de kwadranten. XXXX zal nog kijken naar de te stellen vragen.

6.6 Overige

. Er wordt kort gesproken over een memo van over tijdelijke aanstellingen uzk. Er zijn nog een aantal onduidelijkheden die eerst uitgezocht moeten worden.

. XXXXX koppelt terug over een klacht naar aanleiding van vacature bij fraude team. XXXXX heeft een en ander laten uitzoeken door . Vrijdag a.s. hebben XXXXX en XXXX een afspraak met degenen die de klacht hebben ondertekend.

7. Mededelingen/af te stemmen onderwerpen

8. BESPREKEN MET M2's

Afgesproken wordt dat XXXX de terugkoppeling aan M2 zal verzorgen.

9. SLUITING



Datum

22 juli 2013

Versienummer

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen

Geen

verslag

MT overleg

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
16 juli 2013 (09.30 – ca. 13.00 uur)
3.23

Afwezig
Kopie aan

Agenda

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA
1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 9 juli 2013
2. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN
 - 2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken
3. HANDHAVING
 - 3.1. Evaluatie Uitval/Uitworp
 - 3.2. Uitvoering Boetebeleid – stand van zaken
 - 3.3. Strafbeschikking – stand van zaken uitvoeringstoets
 - 3.4. Verbeteren gegevenspositie
4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN
 - 4a.1. Poststroom Terugvordering Toeslagen
 - 4a.2. Terugkoppeling gesprek over stroomlijning invordering binnen BD d.d. 15 juli 2013
5. INFORMATIEMANAGEMENT
 - 5.1. End of program rapportage DTN (terugkoppeling uit gesprek opdrachtgever)
6. BEDRIJFSVOERING
 - 6.1. Herijken kaderdocumenten c.q. instelplannen – stand van zaken
 - 6.2. Strategisch Personeelsplan (SPP) B/Toeslagen – stand van zaken
 - 6.3. Input 12^e halfjaarrapportage BD (mondeling)
 - 6.4. Uitvoeringstoets op de maatregelenbrief d.d. 10 mei 2013
7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN
 - 7.1. Terugblik op actualiteitensessies gehouden op 11 en 15 juli 2013
 - 7.2. Terugkoppeling MT Belastingdienst d.d. 15 juli 2013 (in principe per mail ter info)
 - 7.3. Terugblik kennismakingsbezoek d.d. 15 juli 2013
 - 7.4. Vaststellen verslag bespreking MT – Regie M2 d.d. 5 juli 2013
 - 7.5. Afstemmen programma voor bezoek Staatssecretaris 21 augustus 2013
8. BESPREKEN MET M2's
9. SLUITING

Verslag

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

[] heet iedereen welkom en opent de vergadering.

Aan de agenda wordt aan agendapunt 7 toegevoegd: Aanspreekpunten voor de belangrijkste dossiers gedurende de zomerperiode.

XXXX maakt van de gelegenheid gebruik om te informeren of er belangstelling is voor een demo van de app IBabs. Die belangstelling is er. XXXX neemt op zich om na de zomerperiode een demo te regelen.

XXXXX meldt vooruitlopend op het bespreken van agendapunt 6.4. dat de collega's in Den Haag tevreden zijn over de kwaliteit van de uitvoeringstoets op de maatregelenbrief en over het proces waarin deze tot stand is gekomen. Deze complimenten komen voor een belangrijk deel op het conto van XXX XXXXXXXX.

1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 9 juli 2013

Het verslag is vastgesteld.

2. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN

2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken

[] is met het MT in gesprek geweest over de voortgang van het traject Continu

Verbeteren. Aan de orde is geweest:

- Het klantperspectief. Onderzocht is welke informatie er beschikbaar is over onze klant en de klanttevredenheid. Gebleken is dat er veel informatie beschikbaar is, maar dat die informatie niet of in onvoldoende mate bekend is bij de TL's.
Afgesproken is dat XXXX checkt of de interne communicatie voldoende geborgd is over resultaten van actie opgenomen in het jaarplan Communicatie en Dienstverlening.
De inbedding van 'de klant' in CV moet actief worden opgepakt. Peter Oudewerf (CV coach) kijkt daarin mee.
Een voorbeeld is dat in een deze week gevoerd gesprek met de Rechtbanken, door hen werd aangegeven dat zij veel last hebben van het feit dat bezwaren vaak de uitspraak 'kennelijk ongegrond' krijgen. Klanten gaan dan bellen wat dat precies wil zeggen. Dit soort ontvangen signalen moeten we intern ook goed doorvertellen wanneer dat kan en/of nodig is. Het MT wil hierover graag geadviseerd worden door Communicatie en Dienstverlening.
- Continu Verbeteren – Transitie Productie v.v.: duidelijk is dat de samenloop van deze twee trajecten vooral in de productiebesturing een zekere spanning met zich meebrengt. Belangrijk is dat wanneer er onduidelijkheid is, of er vragen zijn, deze bespreekbaar te maken. In volgorde geldt dat wat er in de transitie productie moet gebeuren leidend is voor de continu verbeteracties in productiebesturing.
Een concrete casus die zich heeft voorgedaan op dit vlak is dat in het kader van continu verbetertraject in het proces Vraag het deblokken van bepaalde posten is geregeld. Dit dreigde teruggedraaid te worden door productieregie in het kader van het CV traject waar zij mee gestart zijn. Afweging moet plaatsvinden op basis van risico's. Helemaal terugdraaien is daarmee niet aan de orde.
Een ander punt dat naar voren is gekomen is het regelgericht afhandelen versus integrale afhandeling. Ook hier is het gesprek daarover gestart, met onder andere []
- Klimaat en Hygiëne: deze week worden er metingen verricht naar het binnenklimaat. Over de schoonmaak lopen gesprekken met als doel ook echt tot actie te komen, bijv. het schoonmaken van het tapijt.
- Systemen en Printers: onderzoek heeft uitgewezen dat er onvoldoende printcapaciteit beschikbaar is voor het beroepenteam. Aan een oplossing wordt gewerkt. Wat de systemen betreft is het standpunt dat er niet meer wordt geïnvesteerd in verbetering van de oude systemen.

3. HANDHAVING

3.1. Evaluatie Uitval/Uitworp

Op 15 juli jl. is een groep bij elkaar geweest om de lange termijnoplossingen te bespreken en verder uit te werken. Verwachting is dat er een concreet advies, voor zowel de korte als de lange termijnoplossingen besproken kan worden in het MT overleg van 20 augustus 2013.

Op 19 juli 2013 komt er al een memo beschikbaar, waarin de zgn. quick wins beschreven staan. Het gaat dan sec om voorstellen die niet raken aan de rechtmatigheid. Uitgangspunt is dat er op het vlak van rechtmatigheid geen enkel risico gelopen mag worden. Het effectueren van deze quick wins bespreekt XXXX met XXXX XXXXXXXX. In de uitvoering moet goed gevolgd en vastge-legd worden wat er gedaan wordt.

Op advies van XXXX is afgesproken dat de voorgestelde quick wins ook voor een functionele check worden voorgelegd aan een procesinrichter en een architect.

3.2. Uitvoering Boetebeleid – stand van zaken

Enkele weken geleden is het plan van aanpak vastgesteld. Op dit moment is er de nodige zorg over de uitvoering. Op 15 augustus 2013 moeten de boetes aan enkele specifieke groepen, waaronder de Bulgaren, opgelegd zijn.

Vanochtend heeft XXXX haar zorg gedeeld met de projectleider, [REDACTED]. Met hem is afgesproken dat hij dicht op de operatie gaat zitten en wekelijks rapporteert. Ook administratief moet het proces goed op orde zijn. Daarmee wordt bedoeld dat zichtbaar gemaakt kan worden welke boetes er daadwerkelijk zijn opgelegd. Afgesproken is dat er vanmiddag nog een korte bijeenkomst is tussen XXXXX, XXXX en de betrokken teamleiders om hen nadrukkelijk te wijzen op de resultaten die uiterlijk 15 augustus a.s. door hen behaald moeten zijn.

De business case, in het verlengde van de uitvoeringstoets, moet op 15 september 2013 gereed zijn. Vanuit B/Toeslagen gaat [REDACTED] daar mee aan de slag. Hij moet wel goed meegenomen worden in de context waarbinnen deze business case wordt opgesteld.

3.3. Strafbeschikking – stand van zaken uitvoeringstoets

De uitvoeringstoets is af. Er zijn tot op heden nog geen aanvullende vragen ontvangen.

Aangenomen wordt dus dat de uitvoeringstoets goed is ontvangen in Den Haag. Afgesproken is dat XXXX dit checkt en tegelijkertijd checkt of er nog vragen van hen verwacht kunnen worden.

3.4. Verbeteren gegevenspositie

Het ontvangen stuk is een beschrijving / uitwerking van de denklijn door de verschillende kwadranten. Dat is positief.

XXXX meldt dat de actualiteit nog niet is verwerkt. Het is belangrijk dat dat nog wel gebeurt. XXXXX is tevreden met deze basis. In een van de volgende Overlegvergadering zal hij deze lijn inhoudelijk met de OR delen. Wel is het belangrijk dat in het stuk ook beschreven wordt hoe we om willen gaan met het aansluiten van nieuwe of juist stoppen van gegevensstromen. Als denkrichting is dit stuk voldoende. Het gaat er echter om dat we aan de slag gaan met het structureel inbedden in onze organisatie hoe we met gegevens om willen gaan.

Afgesproken is dat er na de zomerperiode een sessie wordt belegd voor een brede groep deelnemers om dat wat er ligt te verdiepen en te bespreken hoe we dit kunnen structureren in onze organisatie.

Met nadruk is gezegd dat er geen besluit is genomen over het voor deze vergadering aangeboden stuk.

4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN

4a.1. Poststroom Terugvordering Toeslagen

De aangeboden memo beschrijft een oplossingsrichting voor vooral de poststromen gerelateerd aan de terugvordering.

Het MT is van mening dat naar een oplossing gezocht moet worden binnen de kaders.

Dat betekent dat in overleg met B/CFD bekeken moet worden hoe tot een kwalitatieve verbetering te komen voor dit soort post.

Binnen de Belastingdienst is nl. afgesproken dat B/CFD verantwoordelijk is voor de uitvoering van de poststroom. Tot op heden heeft er nog geen inhoudelijke afstemming plaatsgevonden met B/CFD of B/CA.

Binnen de Belastingdienst is afgesproken dat B/CFD verantwoordelijk is voor de poststromen. Wij zijn verantwoordelijk voor een goed proces, maar dat betekent niet dat verantwoordelijkheden anders belegd moeten worden.

Afgesproken is dat [] contact zoekt met het MT B/CFD om de problematiek met hen te delen en deze verder te analyseren. Van daaruit moet dan samen naar een oplossing worden gezocht.

4a.2. Stand van zaken Terugvordering

XXXX heeft op 15 juli 2013 met de DG, de directeur Belastingen, de directeur B/CA en DGBel ([]) het stroomlijnen van de terugvordering besproken. Lijn is dat wanneer een burger in de terugvordering zit dat consequenties heeft voor lopende voorschotten. Wanneer een burger recht heeft op een voorschot, kan dat echter niet zomaar aangepast worden. Aanpassing kan alleen aan de orde zijn wanneer de burger bijv. een verkeerd inkomen heeft doorgegeven. Onderzocht wordt nu of het mogelijk is om op het moment dat een klant een betaalregeling treft, te kunnen beschikken over een formeel inkomensgegeven vanuit belastingen. Wanneer dat mogelijk is, dan kan het voorschot aangepast worden. Het proces daarvoor moet nog worden ingericht.

5. INFORMATIEMANAGEMENT

5.1. End of program rapportage DTN (terugkoppeling uit gesprek opdrachtgever)

De end of program rapportage is besproken met de DG, in zijn rol als opdrachtgever, en met de CIO. De DG heeft XXXXX, als business executive van het programma DTN, decharge verleent. Zowel de DG als de CIO heeft zijn waardering uitgesproken voor de manier waarop het programma is uitgevoerd en gerealiseerd. Die waardering en complimenten kunnen worden toegeschreven aan XXXX.

Het programma komt nog met een laatste afsluitende nieuwsbrief.

Binnen de overheid is er veel belangstelling voor TVS. Die belangstelling richt zich op het systeem en op de manier waarop TVS is gerealiseerd.

Zowel de DG als de CIO wil graag ruimte geven om herbruikbaarheid door andere overheidsinstellingen te onderzoeken.

Een symposium voor vertegenwoordigers vanuit de hele overheid wordt voorbereid in overleg met B/CKC. Ook de CIO wil hier graag een rol in vervullen. Dit symposium zal begin volgend jaar zijn beslag krijgen.

In onze bijdrage aan de halfjaarrapportage zal ook ingegaan worden op de afronding van TVS.

XXXX heeft afgelopen week met B/CIE gesproken over de SLA (Service Level Agreement).

Afgesproken is dat B/CIE deze SLA in september komt toelichten aan het MT.

6. BEDRIJFSVOERING

6.1. Herijken kaderdocumenten c.q. instelplannen – stand van zaken

In het tijdpad staat dat de stand van zaken vandaag besproken wordt. Vaststelling staat gepland in de week van 20 augustus.

Onduidelijk is wat op dit moment precies de status is van deze documenten.

Input uit deze documenten is nodig voor het opstellen en uiteindelijk af kunnen ronden van het SPP (Strategisch personeelsplan).

XXXX en XXXX zullen op basis van input van XXX XXXXXXXX in gesprek gaan met de regie M2, die verantwoordelijk zijn voor het opleveren van de aangepaste instelplannen.

6.2. Strategisch Personeelsplan (SPP) B/Toeslagen – stand van zaken

Zoals bij agendapunt 6.1. is gezegd is het opstellen en afronden van het SPP deels afhankelijk van input die uit de aangepaste instelplannen moet komen.

Ook het SPP moet eind augustus (20 augustus) vastgesteld worden.

6.3. Input 12^e halfjaarrapportage BD (mondeling)

B/Toeslagen levert een bijdrage aan de halfjaarrapportage Belastingdienst. [] wordt gevraagd de benodigde informatie te verzamelen. De door hem opgestelde tekst wordt voor verzending aan XXX XXXXXXXX voorgelegd.

XXXX legt nog contact met [] om onze bijdrage door te spreken. Hij draagt dit eind deze week over aan XXXX.

6.4. Uitvoeringstoets op de maatregelenbrief d.d. 10 mei 2013

De uitvoeringstoets is eind vorige week naar 'Den Haag' gestuurd en daar met veel waardering en complimenten voor de kwaliteit ontvangen. Op dit moment resteren er nog een aantal afstempuntten tussen DGBel en DG-FZ. Om die reden is de uitvoeringstoets nog niet geschikt voor verdere verspreiding dan het MT.

Verder is de verwachting dat er in het kader van de voorbereiding van het maatregelendebat wellicht nog wel meer vragen op ons af zullen komen.

De Business case, in het verlengde van de uitvoeringstoets, moet op 15 september 2013 gereed zijn. Vanuit B/Toeslagen gaat [] daar mee aan de slag. Hij moet wel goed meegenomen worden in de context, waarbinnen deze business case wordt opgesteld.

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1. Terugblik op actualiteitsessies ~~gelden~~ op 11 en 15 juli 2013

De actualiteitsessies hebben voorzien in een behoefte, is de conclusie. Een kleine 300 medewerkers heeft van de gelegenheid gebruik gemaakt om in gesprek te gaan over de actualiteit. Een breed scala aan onderwerpen is aan bod gekomen, variërend van de uitvoeringstoets tot de uitzendkrachten.

Tijdens deze sessies zijn een aantal nieuwe ideeën en signalen naar voren gebracht. Deze zullen door Handhaving worden beoordeeld.

7.2. Terugkoppeling MT Belastingdienst d.d. 15 juli 2013

- 1 Bankrekeningnummer is aan de orde geweest. Het is nog steeds onduidelijk of de benodigde functionaliteit op 1 december a.s. gereed is. Dat is nl. nodig voor het tijdig uitbetalen van de voorschotten voor januari 2014.

Volgens XXXX staat in de brief die afgelopen vrijdag is verstuurd aan de Staatssecretaris, dat er rekening is gehouden met het kunnen starten op 1 december 2013. Zij zal de bewuste brief opvragen bij Communicatie en Dienstverlening.

In de communicatiestrategie is er bewust voor gekozen om pas in oktober er echt mee aan de slag te gaan. NOOT: Uit navraag blijkt dat dat tijdig genoeg is.

Gesprekken met KOI's over de materie zijn gestart. Het is nu zaak om ook vaart te maken met het daadwerkelijk afsluiten van convenanten.

Advies van XXXX is om vooral de lijn te laten lopen via de overkoepelende organisaties.

Afgesproken is dat dit onderwerp de komende maanden regelmatig terug zal komen op de MT agenda.

- De APP: onze BD app is gereed. Toeslagen is daar nauw bij betrokken geweest. Logius moet nog wel een uitspraak doen.

In het MT heeft XXXX van de gelegenheid gebruik gemaakt om een lans te breken om direct naar DiGiD midden te gaan.

- Omzetten uitzendkrachten naar vast: alle partijen zijn het eens over het niet willen overschrijden van de 10%. B/Toeslagen gaat daaraan een bijdrage leveren door 100 uitzendkrachten, werkzaam in het workcenter Den Haag, te werven en een vast contract als C-functionaris aan te bieden.

7.3. Terugblik kennismakingsbezoek d.d. 15 juli 2013

Dit agendapunt is vervallen. Reden: [] was wegens persoonlijke omstandigheden verhinderd.

7.4. Vaststellen verslag bespreking MT – Regie M2 d.d. 5 juli 2013

Afgesproken is dat het verslag opnieuw wordt toegestuurd met het verzoek uiterlijk deze week eventuele op- en aanmerkingen aan XXX door te geven.

In het MT overleg op 23 juli a.s. wordt het verslag dan vastgesteld.

7.5. Afstemmen programma voor bezoek Staatssecretaris 21 augustus 2013

XXX zal de opzet voor het bezoek van de Staatssecretaris aan de MT leden toesturen.

In het MT overleg van 23 juli a.s. worden daarover vervolgafspraken gemaakt.

7.6. Continuïteit belangrijkste dossiers:

In kaart is gebracht hoe de continuïteit in de belangrijkste dossiers gedurende de zomerperiode geborgd wordt. Zie onderstaand schema. Deze dossiers zullen door het MT lid dat ervoor staat opgesteld benoemd worden in de weekberichten.

XXX zal checken of de aan- en afwezigheid in het Haagse bekend is.



Overige onderwerpen:

- Het terughalen van onterecht uitbetaalde huurtoeslag uit het buitenland lijkt niet mogelijk te zijn. Dit wordt nog nader onderzocht.

- Integriteit: bij een vermoeden van niet integer gedrag van een collega of familieleden van collega's moet de melding altijd via de TL naar het MT. Vanuit Bedrijfsvoering zal het beleid op dit terrein met de M2'ers gecommuniceerd worden.

- XXXX meldt dat hij B/CFD heeft ingelicht over het feit dat B/Toeslagen waarschijnlijk de 13^e etage week zelf nodig gaat hebben. Nu is deze etage, met uitzondering van de vergaderruimten, uitgeleend.

- Vacatures:

* in het klachtenteam is behoefte aan E capaciteit. Afgesproken is dat er twee vacatures voor een E functionaris worden opengesteld. In eerste instantie vindt openstelling plaats door middel van een belangstellingsregistratie. Afhankelijk van de uitkomst daarvan vindt openstelling binnen de BD plaats.

* Wegens vertrek van een medewerker bij Communicatie en Dienstverlening aan het van dit jaar heeft het MT besloten een vacature als accountmanager open te stellen.

* Dit najaar gaat , conform eerder gemaakte afspraken, naar de FIOD. In overleg met de FIOD wordt bekeken of vervanging vanuit de FIOD mogelijk is.

* Afgelopen vrijdag is een gesprek gevoerd met de medewerkers die geklaagd hebben over de gang van zaken rond de openstelling van de E vacatures in het fraude team en de daaruit volgende selectie.

De medewerkers zijn tevreden over de manier waarop het MT met hun klacht is omgegaan en zijn blij met de gekozen oplossing, te weten het naar voren halen van geplande openstelling van E vacatures.

XXXXX heeft geconcludeerd dat de onzorgvuldigheid die aan de orde is geweest zich in de toekomst niet opnieuw voor mag doen.

8. BESPREKEN MET M2's

Geen specifieke punten.

9. SLUITING

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



Datum

28 juli 2013

Versienummer

Concept

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen

Geen

verslag

MT overleg

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig
Afwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
23 juli 2013 (09.30 – ca. 13.00 uur)
3.23

Kopie aan

OR en Regie M2

Agenda

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA
1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 18 juni 2013
2. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN
 - 2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken
 - 2.2. Transitie Productie – stand van zaken
3. HANDHAVING
 - 3.1. Uitvoering Boetebeleid
 - 3.2. 1-Bankrekeningnummer – Convenanten (stand van zaken)
4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN
 - 4a.1. Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
 - 4a.2. Stand van zaken Terugvordering
5. INFORMATIEMANAGEMENT
6. BEDRIJFSVOERING
 - 6.1. Terugkoppeling uit het Fraudeoverleg BD
 - 6.2. Bijdrage Halfjaarrapportage BD (onder voorbehoud)
7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN
 - 7.1. Vaststellen verslag MT – Regie M2 d.d. 5 juli 2013 (alleen aan MT toegestuurd)
 - 7.2. Programma bezoek Staatssecretaris – afspraken over inhoudelijke voorbereiding maken
8. BESPREKEN MET M2's
9. SLUITING

Verslag

1. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

XXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 16 juli 2013

heeft haar commentaar schriftelijk kenbaar gemaakt. Na verwerking kan het verslag als vastgesteld beschouwd worden.

3. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN

2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken

meldt dat hij inmiddels een gesprek heeft gevoerd met XXXX XXXXXXXX.

Belangrijk is dat laatstgenoemde nu snel aanhaakt. In dat verband is hij bijgepraat.

hij heeft wel het nodige voorbereidende werk gedaan voor het team Vraag. Vraag is wel of hij inderdaad degene was die deze voorbereiding moest doen of dat de TL dat had moeten doen. Is een punt waar coach en TL het ook over hebben gehad. Sommige zaken zitten dicht op de scheidslijn tussen coaching en ondersteuning. Is iets om alert op te zijn.

Naar aanleiding van het MT overleg van 16 juli is door geïnformeerd of er al duidelijkheid is over het deblokken. Zodra XXXX weer op kantoor is wordt dit bij hem gecheckt.

meldt dat hij ziet dat TL de nodige acties uitzetten om de continuïteit ook in de vakantieperiode te borgen. Dat is goed, mits zij zich wel zelf verantwoordelijk blijven voelen voor de voortgang.

2.2. Transitie Productie – stand van zaken

Toegestuurd is de driewekelijkse voortgangsrapportage en de opleidingsaanpak.

meldt dat hij wil starten met een mondelinge terugkoppeling van zijn ervaringen.

De afgelopen weken zijn gesprekken gevoerd met alle procesimplementatiecoördinatoren. Ook zijn de terugontvangen vragenlijsten besproken met de TL's. Voor de onderlinge communicatie en informatie-uitwisseling is een community ingericht in connect people. Alle TL's, het MT en voorzitter en plv. voorzitter OR zijn uitgenodigd om deel te nemen aan deze community.

Op dit moment wordt er gewerkt aan 'processen in control'. De stand van zaken verschilt per proces. Op dit moment wordt er gewerkt aan het in kaart brengen wat de TL's nodig hebben om de productie in hun team te sturen. De TL's Bezwaar, Vraag en Uitval en uitworp zijn daar samen met Productieregie mee bezig. De huidige template die door Productieregie is ontworpen voldoet niet aan de behoefte van de TL's.

Zodra in kaart is gebracht wat de TL's nodig hebben en dit geleverd wordt door Productieregie kunnen de TL's op procesniveau sturen, zowel op de capaciteit als op het te behalen resultaat.

Eens per twee weken worden er PID sessies gehouden. Ook hier is sprake van verschil per proces. Aan de MT leden is gevraagd hun rol hierin te nemen. Dat wil zeggen waar nodig (bij)sturen en begeleiden van M2.

Het plan van aanpak Opleidingen ligt er. Dit plan is afgestemd met Bedrijfsvoering en de M2'ers zijn hier inmiddels over geïnformeerd.

Afgesproken is dat de procesimplementatiecoördinatoren de opleidingsbehoefte inventariseren. In september wordt gestart met de uitvoering van het plan van aanpak. Gestart wordt met het opleiden van de praktijkbegeleiders. Het centrale deel van de opleiding gaat zes weken duren. Na het volgen van het centrale deel gaan medewerkers met eenvoudig werken starten in de praktijk. Zij worden daarbij goed begeleid door de procesbegeleiders.

Belangrijk is het model dat wordt gehanteerd om te kijken hoe ver de medewerker is in de opleiding. Dat model wordt het kwaliteitsmodel genoemd.

Risico en aandachtspunt: gebruik maken van een kwaliteitscontrole om te kijken waar de medewerker staat.

In TVS heeft het goed uitvoeren van het proces uitval en uitworp direct invloed op het werk in het team bezwaar. Daar moet voldoende aandacht voor zijn.

[] meldt tot slot dat hij de komende drie weken op vakantie is. Gedurende die periode is XXXX XXXXXXXX verantwoordelijk voor de continuïteit. Het driewekelijkse voortgangsgesprek met [] wordt in verband met zijn afwezigheid een week opgeschort. Datzelfde geldt voor de voorbereidende afspraken die daar mee verband houden.

3. HANDHAVING

3.1. Uitvoering Boetebeleid

Gesignaleerd is dat ondanks verschillende gesprekken het nog niet goed loopt, vooral het inbrengen van de boetebeschikkingen.

Met [] en XXXX XXXXXXXX is inmiddels een gesprek gevoerd met als doel de scope van het project en onderlinge verantwoordelijkheden verder te verduidelijken. Voortgang blijft kritisch op een aantal fronten. XXXX houdt vinger aan de pols.

[] participeert in de op te stellen business case.

In het kader van de vakantieperiode van XXXX zullen XXXX en XXXX uitvoerig de stand van zaken bespreken incl. wat er in de periode tot september moet gebeuren.

De uitvoering van het plan van aanpak vraagt de nodige bestuurlijke aandacht.

3.2. 1-Bankrekeningnummer – Convenanten (stand van zaken)

In de bemensing van het project dat verantwoordelijk is voor het tot stand laten komen van de convenanten, het afsluiten van de convenanten en de registratie van convenanten is een knelpunt ontstaan. []

Op dit moment is er overleg over mogelijke oplossingen.

XXXX zal dit in ieder geval bespreken met XXXX. Continuïteit is hier erg belangrijk.

Profiling:

Ten gevolge van de LRK conversie zijn de bestanden begin augustus onvoldoende betrouwbaar om het risicoselectiemodel hier goed op toe te passen.

4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN

4a.1. Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman

Binnenkort wordt de actuele stand van zaken besproken met de NoM. Op zich loopt het goed meldt XXXX. Er is goede voortgang in de benoemde acties, zoals het aanpassen van de website etc. Inmiddels is aangekondigd dat er ook bij Belastingen onderzoek gedaan gaat worden.

4a.2. Stand van zaken Terugvordering

Belastingen heeft inmiddels 50 extra uitzendkrachten aangetrokken voor de uitvoering van loonbeslagen: Dat is positief, maar er moet nog veel gebeuren. Binnenkort stemmen XXXX en XXXX alle lopende acties met elkaar af.

5. INFORMATIEMANAGEMENT

Geen bespreekpunten, mede in relatie tot de afwezigheid van XXXX.

6. BEDRIJFSVOERING

6.1. Terugkoppeling uit het Fraudeoverleg BD

[] heeft haar aantekeningen via mail toegestuurd. Enkele punten heeft zij kort aan XXXX toegelicht. In het overleg is gemeld dat de uitvoeringstoets aan de departementen is toegezonden. Vanoch-tend vindt een gesprek plaats over de daaraan verbonden business case.

Het fraudeoverleg van 5 augustus vervalt. Daarmee staat het eerstvolgende overleg nu gepland op 19 augustus a.s. Dan is XXXXX terug van vakantie.

6.2. Bijdrage Halfjaarrapportage BD (onder voorbehoud)

Aan de bijdrage aan de halfjaarrapportage BD wordt nog gewerkt. Later vandaag of morgen komt onze bijdrage beschikbaar.

Omzetten uitzendcontracten naar vaste contracten:

XXXXXX XXXXXX is aangeschoven bij het MT. Besproken is hoe om te gaan met de bij de 100 fte horende 'overhead'. Voorkomen moet worden dat er tengevolge van het werven van die overhead er het komende jaar geen ruimte meer is voor verdere werving ten behoeve van bijv. het versterken van intelligence. Afgesproken is dat XXXXXX contact legt met []

[] om zicht te krijgen op de budgettechnische zaken rond de werving.

Eind vandaag moet onze bijdrage op dit vlak schriftelijk worden aangeboden aan het MT BD, door tussenkomst van Albert v.d. Meer. XXXX en XXXXXX zullen ons bijdrage afstemmen.

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1. Vaststellen verslag MT – Regie M2 d.d. 5 juli 2013

XXXX meldt dat zij nog geen gelegenheid heeft gehad dit verslag kritisch te lezen. Komende week neemt ze hier tijd voor. Het verslag komt niet terug op de agenda. Eventuele op- of aanmerkingen van XXXX worden verwerkt, waarmee het verslag vastgesteld wordt.

7.2. Programma bezoek Staatssecretaris

Een voorstel voor het programma is rondgestuurd aan het MT. Wat van belang is voor het maken van het programma, is dat wij ons in het programma niet beperken door hem alleen over fraude in gesprek te laten zijn. Belangrijk is, mede in relatie tot het komende debat, dat hij wordt meegenomen in onze handhavingsvisie en de daaraan verbonden handhavingspyramide.

8. BESPREKEN MET M2's

Geen specifieke punten. XXXX praat de M2's bij.

9. SLUITING