



**Datum**  
28 maart 2014

**Datum vaststelling**

**Auteur**  
XXXXXXXXXXXX

**Bijlagen**  
Geen

# verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 25 maart 2014 09.30 – 17.00 uur  
Gasterij De Os en het Paard te Deil

Tijdens het ochtenddeel waren ook   
 van Ten Have Change Management aanwezig.

Afwezig  
Kopie aan

Het verslag van een MT dag gaat alleen naar het MT

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | STATUS |
|------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 140325.1         | T            | Het MT heeft de taakverdeling in het MT besproken en in principe vastgesteld.<br>De uitgewerkte taakverdeling wordt geagendeerd voor het MT overleg op 1 april a.s. Definitieve vaststelling vindt in dat overleg plaats, waarna terugkoppeling aan de TL's plaatsvindt en publicatie op intranet Toeslagen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | √      |
| 140325.2         | T            | Op 1 mei 2014 start XXXXXXX XXXXX op een leerwerkplek M1 binnen B/Toeslagen. Hij wil zich tijdens zijn leer-/werkperiode bij B/Toeslagen graag richten op het aansturen van M2 en op het politiek/bestuurlijke werk.<br>MT leden denken komende weken na over wat hem aangeboden kan op het politiek/bestuurlijke vlak.<br>Aansturing M2: samen met XXXXX de TL's Bezwaar.<br>Vaststelling takenpakket in het MT overleg d.d. 22 of 29 april 2014.                                                                                                                                                                            | √      |
| 140325.3         | T            | In de taakverdeling is nog geen rekening gehouden met de transitie Den Haag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | √      |
| 140325.4         | A            | Operationaliseren stuurcontract: KPI's worden verdeeld conform de afgesproken taakverdeling. XXX pakt dit op.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | XXXXX  |
| 140325.5         | T            | Risicoselectie actie 26 maart en 8 april 2014: het aangeboden draaiboek is, na een toelichting op hoe de risicoselectie HOT/HOR plaatsvindt, goedgekeurd.<br>Dit wordt eveneens als formele vaststelling/besluit opgenomen in het MT verslag van 1 april 2014 opgenomen.<br>Verzocht is om ook boetes mee te nemen in de risicoselectie, met als doel zicht te houden op mogelijke mutaties die leiden tot een hogere toeslag om te verrekenen met een boete. Mede om gefundeerd te kunnen reageren op wat de publieke opinie is op dit vlak. Het gaat overigens niet om de groep die een waarschuwingsbrief heeft ontvangen. | √      |
| 140325.6         | A            | Risicoselectie: onderzocht wordt of boetes mee te nemen is en eveneens wordt onderzocht of VOW generiek wordt geselecteerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | XXXX   |

|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |
|-----------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 140325.7  | T | In kaart is gebracht wat de opbrengsten zijn van de genomen fraudemaatregelen. Dit wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 1 april 2014.                                                                                                                                                                                                                                                |       |
| 140325.8  | A | Continu verbeteren in 2014: gesignaleerd wordt dat er mogelijk iets niet goed is gegaan in de met Mobilee gemaakte afspraken over hun inzet.<br>In het MT overleg d.d. 1 april 2014 wordt vastgesteld hoe we verdergaan in 2014.                                                                                                                                                           | XXXXX |
| 140325.9  | A | Vacatureopenstelling in april 2014: afgesproken is dat aan Bedrijfsvoering is gevraagd om in kaart te brengen wat er volgens hen nog ontbreekt in de op te leveren info en hoe het tijdpad voor het vervolg er uit ziet.                                                                                                                                                                   | XXXXX |
| 140325.10 | A | Inzet extra flex'ers om voorraden zoveel mogelijk weg te werken: XXXXX zegt nog eens goed te willen kijken naar de inzet van de beoogde 100 fte                                                                                                                                                                                                                                            | XXXXX |
| 140325.11 | T | De managementreactie op het effectonderzoek is ter kennisgeving aangenomen. Deze reactie kan verstuurd worden naar DGBel. Het MT complimenteert <input type="text"/> met de heldere formulering in de reactie.                                                                                                                                                                             | √     |
| 140325.12 | T | Instelplan Den Haag: de richting, conform de op 4 maart 2014 besproken uitgangspunten, is in principe accoord. Verdere uitwerking moet nog plaatsvinden.                                                                                                                                                                                                                                   | √     |
| 140325.13 | A | Instelplan Den Haag: gaat om een omvangrijke transitie. De transitie moet zorgvuldig en goed uitgevoerd worden, rekeninghoudend met de in Den Haag opgedane ervaringen en het instelplan B/Toeslagen. XXXXX maakt samen met XXXXXXXX (die de aansturing van Den Haag op zich neemt) een afspraak met Ten Have om bij hen advies in te winnen.                                              | XXXXX |
| 140325.14 | T | <input type="text"/> zou aan de slag kunnen binnen Productieregie. Laat alleen op zich wachten omdat inhuur managers geen uren in SAP mogen goedkeuren. Afspraak: wordt bijgesteld in die zin dat inhuur managers geen SAP uren mogen goedkeuren van medewerkers die via hetzelfde bureau worden ingehuurd.<br>XXXXX bespreekt met <input type="text"/> en daarna met <input type="text"/> | √     |
| 140325.15 | T | Gesprek gevoerd over de zgn. quotumregeling. Wij willen graag zicht op de rapportage van het in Den Haag uitgevoerde onderzoek. Rapportage wordt echter niet beschikbaar gesteld.                                                                                                                                                                                                          | √     |
| 140325.16 | A | Inclusiviteitscoördinator B/CKCS <input type="text"/> heeft gevraagd of Toeslagen een bijdrage wil leveren aan een onderzoek in hoeverre medewerkers zich uiten. Ze vraagt naar iemand die trots is op zijn/haar werk. Afspraak is dat er een naam wordt geleverd door <input type="text"/>                                                                                                | XXXX  |
| 140325.17 | A | De Personeelsvereniging heeft gevraagd om de financiële bijdrage. Afspraak is dat XXXXX in gesprek gaat hierover. Van belang is dat er ook een verantwoording komt over de besteding <del>van de bijdrage</del>                                                                                                                                                                            | XXXXX |
| 140325.18 | A | <del>Om de bijdrage</del> wordt hoe veilig onze portal is. BiZa heeft gevraagd hieraan bij te dragen. Het leveren van een bijdrage loopt via de lijn CIO-CAO.                                                                                                                                                                                                                              | XXXXX |
| 140325.19 | T | Het MT Achmea Claims Organisatie is erg geïnteresseerd in ons risicoselectiemodel. XXXXX heeft naam en telefoonnummer van XXXX aan hen doorgegeven en heeft XXXX van een telefoonnummer van hen voorzien.                                                                                                                                                                                  | √     |
| 140325.20 | T | Er is een uitnodiging ontvangen voor een tegenbezoek aan de Engelse Belastingdienst. XXXXX heeft <input type="text"/> gevraagd dit op te pakken iom <input type="text"/> (CIO)                                                                                                                                                                                                             | √     |
| 140325.21 | T | Tijdens het bezoek van de STAS op 14 april a.s. ligt de nadruk op het overbrengen van hoe wij werken.                                                                                                                                                                                                                                                                                      | XXXX  |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

<sup>2</sup>: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie





**Datum**  
2 april 2014

**Datum vaststelling**  
8 april 2014

**Auteur**  
XXXXXXXXXXXX

**Bijlagen**  
Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 1 april 2014 09.30 – 12.00 uur  
Kamer 3.23

Afwezig  
Kopie aan

Regie M2'ers en OR

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | STATUS |
|------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 140401.1         | T            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | √      |
| 140401.2         | T            | Continu verbeteren: voortgang is besproken met                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | √      |
| 140401.3         | A            | Continu verbeteren: evaluatie 3 <sup>e</sup> cyclus en de toolkit CV worden geagendeerd voor het MT overleg d.d. 8 april 2014 a.s. Het verslag wordt vooruitlopend op deze bespreking verstuurd naar alle betrokkenen.                                                                                                                                                                                                                                                                | XXX    |
| 140401.4         | T            | Continu verbeteren: er is een toolkit samengesteld. Deze toolkit wordt deze week voor alle medewerkers beschikbaar gesteld via intranet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | √      |
| 140401.5         | B            | Continu verbeteren: inzet Mobilee in 2014 vindt plaats conform scenario 3 van de door aangeboden scenario's.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | √      |
| 140401.6         | B            | HOT/HOR: Het MT heeft besloten dat HOT/HOR met ingang van 1 april 2014 wordt meegenomen in de maandelijkse risicosetie conform de werkwijze beschreven in de aangeboden nota. Concreet betekent dit dat de HOT/HOR is meegenomen in de actie die is uitgevoerd op 26 maart jl. Deze werkwijze is afgestemd met de ADR.                                                                                                                                                                | √      |
| 140401.7         | T            | Onderzoek dienstverlening in de toeslagenketen: resultaat wordt geagendeerd voor bespreking in het MT overleg d.d. 8 april a.s.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | √      |
| 140401.8         | A            | Het Nieuwe Werken is afgelopen donderdag tijdens de Overlegvergadering besproken met de OR. Basis voor die bespreking vormden een aanzet van zowel de OR als het MT voor een te formuleren visiedocument. wordt gevraagd om, op basis van deze documenten en het daarover gevoerde gesprek het uiteindelijke Visiedocument te schrijven iom Bedrijfsvoering. Eind april moet dat document beschikbaar zijn, zodat half mei het kader waarbinnen uitvoering plaats kan vinden er ligt. | XXXXX  |



|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |
|-----------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 140401.9  | T | Het Nieuwe Werken: tot het moment dat het kader voor het nieuwe werken is vastgesteld worden er geen nieuwe initiatieven genomen binnen B/Toeslagen. TL's kunnen vooruitlopend op het kader al wel de vrijheid nemen om te onderzoeken of medewerkers dichterbij hun woonadres zouden willen werken om hun productieve uren te verhogen. Die inventarisatie loopt blijkt uit vragen en reacties die MT leden ontvangen.                                                                                                                                                 | √        |
| 140401.10 | T | Taakverdeling MT: met de komst van XXXXXXXX XXXXXXXX is het MT weer op sterkte en zijn de taken in het MT herverdeeld. De taakverdeling zoals die geldt per 31 maart 2014 wordt op 2 april gepubliceerd op intranet Toeslagen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | √        |
| 140401.11 | T | Bij Bedrijfsvoering wordt een stageplek beschikbaar gesteld aan een medewerker uit de kweekvijver ( <span style="border: 1px solid red; padding: 0 10px;"> </span> ) om leidinggevende ervaring op te doen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | √        |
| 140401.12 | A | Op verzoek van het MT wordt er volgende week een overzicht aangeboden van de mogelijkheden die er zijn voor burgers, intermediairs etc, om Toeslagen te benaderen. Ook wordt een overzicht gevraagd van de servicepunten e.d. incl. geografische spreiding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | XXXX     |
| 140401.13 | T | De uitkomsten risicoselectie d.d. 26 maart 2014 zijn besproken. De werkbundels gaan uitgezet worden bij het IST team.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | √        |
| 140401.14 | T | Jaarverslag en Jaarbrief Nationale Ombudsman: hieruit komt o.a. naar voren dat onze klant problemen ervaart bij het in contact komen met Toeslagen én dat het vinden van een oplossing voor de klant in zijn gevoel stagneert in een voor hem onzichtbare keten                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | √        |
| 140401.15 | A | Jaarverslag en Jaarbrief Nationale Ombudsman: actiepunten worden in kaart gebracht en komen terug in het MT. Verder wordt gestart met het in kaart brengen van de onder punt 14 beschreven problemen die onze klant ervaart. Daarbij wordt rekening gehouden met het raakvlak Terugvordering.                                                                                                                                                                                                                                                                           | XXXX     |
| 140401.16 | A | Procesverbeteringen BRI AIG bezwaarproces: is voor commentaar aangeboden; stuk wordt daarna aangeboden aan het MT BD. Wat het lange termijn deel betreft is Toeslagen niet accoord. Wat de korte termijn betreft: een bezwaar moet zichtbaar zijn in ons systeem als het gaat om een toeslagenbezwaar. Overige opmerkingen: het stroomschema komt niet overeen met de tekst (om combibezwaren af te doen moet er een regievoerder zijn). Daarnaast is onduidelijk wat nu precies de delta is kijkend naar wat er nu gebeurt. Daar moet Productieregie inzicht in geven. | XXXXXXXX |
| 140401.17 | A | Werving/vacatures: in het aangeboden overzicht worden nog enkele vacatures gemist. Hierover wordt contact gelegd met Bedrijfsvoering.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | XXXX     |
| 140401.18 | B | Werving/vacatures: gestart wordt met wat is aangeboden, rekeninghoudend met XXXX haar aanvullingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | √        |
| 140401.19 | A | Vullen van de formatie: gezorgd wordt voor een jaarplanning waarin zichtbaar wordt hoe er dit jaar gezorgd wordt voor het vullen van de formatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | XXXXX    |
| 140401.20 | A | Ontwikkeling medewerkers: aan de TL's is gevraagd om in kaart te brengen wat er bij hen en bij hun medewerkers leeft als het gaat om hun plek in onze organisatie. Dat overzicht moet nog opgeleverd worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | XXXXX    |
| 140401.21 | A | Werving/vacatures: Bedrijfsvoering wordt gevraagd om een totaal overzicht te maken en dat aan te bieden aan het MT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | XXXXX    |
| 140401.22 | B | Databundel van 3G naar 4G: het MT heeft conform de memo besloten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | √        |
| 140401.23 | T | Crisismanagement: het MT heeft afgelopen vrijdag een training gevolgd. A.s. donderdag worden de vervolgacties besproken. Terugkoppeling uit dat gesprek vindt plaats in het MT d.d. 8 april 2014                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | √        |

|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                          |   |
|-----------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 140401.24 | T | Op 14 april a.s. komt onze nieuwe Staatssecretaris op bezoek. Aan de inhoudelijke voorbereiding wordt hard gewerkt. Komt terug in het MT overleg d.d. 8 april 2014                                                                                       | √ |
| 140401.25 | T | Boetes: het boetebeleid is vastgesteld. Voor het daadwerkelijk opleggen van boetes wordt capaciteit geleverd aan B/CA mocht er bij hen geen budget beschikbaar zijn. XXXXX legt contact met B/CA                                                         | √ |
| 140401.26 | T | Terugvordering: [ ] gaat, in overleg met XXXXX, de projectleidersrol invullen.                                                                                                                                                                           | √ |
| 140401.27 | T | 10, 2e [ ]                                                                                                                                                                                                                                               | √ |
| 140401.28 | T | In de samenwerking met DUO gaat [ ] als projectleider ingezet worden zodra zij terugkomt uit Den Haag, waar zij als TL bijstand verleent.                                                                                                                | √ |
| 140401.29 | T | Afgelopen donderdag is er overleg geweest met de Directie SVB. Het overleg met de SVB gaat zowel op strategisch als op operationeel niveau opnieuw vorm gegeven worden. XXXX fungeert als contactpersoon.                                                | √ |
| 140401.30 | T | A.s. donderdag is er een tweede bijeenkomst met vertegenwoordigers van de toeslagenservicepunten. De eerste bijeenkomsten werd door de deelnemers als zeer waardevol omschreven.                                                                         | √ |
| 140401.31 | T | Vandaag, 1 april 2014, wordt het Handhavingsplan 2014 besproken met de beleidsdepartementen.                                                                                                                                                             | √ |
| 140401.32 | T | Vandaag, 1 april 2014, starten 42 nieuwe medewerkers die onlangs zijn geworven in het kader van de uitvoering van de BC Fraude. Aanstaaende vrijdagochtend is er een kennismakingsbijeenkomst georganiseerd voor hen. XXXX neemt hieraan deel namens het | √ |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

<sup>2</sup>: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



**Datum**  
9 april 2014

**Datum vaststelling**

**Auteur**  
XXXXXXXXXXXX

**Bijlagen**  
Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 8 april 2014 09.30 – 12.30 uur  
Kamer 3.23

Afwezig  
Kopie aan

Regie M2'ers en OR

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | STATUS |
|------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 140408.1         | T            | Continu verbeteren: voortgang is besproken. Opgemerkt is dat het nodig is om vanuit het klantperspectief zaken nu waar nodig teamoverschrijdend aan te gaan pakken. Als voorbeeld is genoemd de samenloop tussen het bezwaar en invorderingsproces (uitstel betaling).                                                                                                                                                                                                                                                              | √      |
| 140408.2         | T            | Continu verbeteren: de leerpunten uit de evaluatie van de 3 <sup>e</sup> cyclus zijn besproken. Ook hieruit kwam naar voren dat er voortdurend aandacht moet zijn voor het handelen vanuit het klantperspectief. Uit de evaluatie is duidelijk naar voren gekomen dat de rol van de TL cruciaal is. De rol van de TL in Continu verbeteren moet onderdeel zijn van de gesprekken tussen M1 en M2. Afsproken is dat in de evaluatie van de 4 <sup>e</sup> cyclus, die in juni 2014 plaatsvindt, ook de medewerkers worden betrokken. | √      |
| 140408.3         | T            | Continu verbeteren: In verband met het uitvallen van één van de coaches is er een herverdeling van de coaches over de teams gedaan. Het MT is het eens met de herverdeling. Communicatie naar de TL's heeft plaatsgevonden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | √      |
| 140408.4         | T            | Wet Dwangsom gaat in bij DT 2013. Dat betekent dat de definitieve toekenning op 31 december 2014 gedaan moet zijn, met uitzondering van de volgende situaties: <ul style="list-style-type: none"><li>- Inkomensgegevens van een beschrevene ontbreekt omdat er uitstel voor het doen van aangifte is verleend en</li><li>- Er is sprake van een post die in toezicht zit.</li></ul>                                                                                                                                                 | √      |
| 140408.5         | T            | Wet Dwangsom: het proces DT 2012 verloopt nog niet vloeiend. Dat leidt tot zorg over de uitvoering DT 2013. Overschrijding van de uiterste datum (31 december 2014) brengt een groot financieel risico met zich mee en is niet acceptabel.                                                                                                                                                                                                                                                                                          | √      |
| 140408.6         | A            | Wet Dwangsom: de invoering raakt alle kwadranten en heeft dus grote impact op Toeslagen.<br>XXXXXXXX XXXXXX is vanuit zijn portefeuille op MT niveau verantwoordelijk. Aan hem zal worden voorgesteld om de regie en monitoring te beleggen bij een in te richten regiekamer.                                                                                                                                                                                                                                                       | XXXXX  |

|           |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                              |
|-----------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 140408.7  | A   | DT 2013: ontbrekend inkomen in de FLG: het MT stelt vast dat er uitvoeringsbeleid opgesteld moet worden in de lijn dat de definitieve toekenning alleen plaats kan vinden wanneer het huishoudinkomen bekend is. Uiteraard alleen in die gevallen waarin het huishoudinkomen de basis is voor de definitieve toekenning. Het op <del>te</del> te uitvoeringsbeleid moet getoetst worden bij DGBel. Er moet een stroomschema komen waarin alle denkbare scenario's geschetst worden én aan de B/CA moet gevraagd worden op welk moment er vanuit gegaan kan worden dat er daadwerkelijk geen inkomen is gerelateerd aan het ontbrekende inkomen in de FLG. XXXXX koppelt dit terug aan XXXXXXXX, zodat hij de actie in gang kan zetten. | XXXXX<br>Terugkopp<br>XXXXXXXX<br>uitvoering |
| 140408.8  | B   | Kwaliteitsysteem Productie: het MT is het eens met de invoering van het Kwaliteitsysteem Productie, zoals beschreven in het aangeboden memo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | √                                            |
| 140408.9  | A   | Invoering Kwaliteitsysteem Productie: Productieregie neemt de implementatie op zich.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | XXXXXXXX                                     |
| 140408.10 | B   | Outline business case Verhuurdersadministratie: op basis van de business case besluit het MT dat de werkzaamheden met betrekking tot de Verhuurdersadministratie voor Toeslagen zo belangrijk zijn dat deze in onze organisatie uitgevoerd moeten blijven worden. Mogelijk dat dit standpunt herzien moet worden op het moment dat de BAG is ingevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | √                                            |
| 140408.11 | T/A | Portfolioadvies vraagscope 2015.1: de vraagscope is afgestemd met de regieteamleiders. Het MT stelt daarmee de vraagscope vast. Het MT wil het proces rond het samenstellen van de vraagscope graag verduidelijkt hebben. Afgesproken is dat daar aandacht aan wordt geschonken op het moment dat de aanbodsscope voor release 2014.3 er ligt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | XXXXX                                        |
| 140408.12 | A   | Bezoek Staatssecretaris aan B/Toeslagen op 14 april 2014: Het MT heeft de presentatie besproken en vastgesteld wie de verschillende onderdelen in de presentatie voor zijn of haar rekening neemt. Naast de ontvangst en de presentatie, die het MT voor zijn rekening neemt, zal er een bezoek worden gebracht aan enkele teams. De teamleiders van deze teams worden benaderd door XXX zorgt eveneens voor een programma op hoofdlijnen dat aan DGBel toegestuurd wordt.                                                                                                                                                                                                                                                             | XXX                                          |
| 140408.13 | B   | Business Continuity Handboek: het MT heeft dit Handboek vastgesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | √                                            |
| 140408.14 | T   | Tegenbezoek op uitnodiging van de Engelse Belastingdienst: Dit najaar zal er een bezoek worden gebracht aan de Engelse Belastingdienst, in vervolg op een bezoek dat deze dienst aan ons heeft gebracht in maart 2014.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | √                                            |
| 140408.15 | T   | Verder is teruggekoppeld uit de volgende overleggen:<br>- Het MT Belastingdienst, gehouden op 7 april 2014<br>- Overleg 1 Bankrekeningnummer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | √                                            |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

<sup>2</sup>: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum  
17 april 2014

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen  
Geen

# verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 15 april 2014 09.30 – 17.00 uur  
Gasterij De Os en het Paard te Deil

Tijdens het ochtenddeel waren ook [ ] en [ ] aanwezig.  
[ ] die een leerwerkplek in het MT gaat invullen per 1 mei 2014, heeft kennisgemaakt tijdens de lunch.

Afwezig  
Kopie aan

Het verslag van een MT dag gaat alleen naar het MT

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | STATUS |
|------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 140415.1         | T            | Leiderschap: het ochtenddeel van de MT dag is besteed aan dit onderwerp.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ✓      |
| 140415.2         | T            | Leiderschap: zowel de organisatorische als de besturingsuitgangspunten zijn vastgesteld als de uitgangspunten voor B/Toeslagen, ongeacht de vestiging                                                                                                                                                                                                                                                            | ✓      |
| 140415.3         | A            | Leiderschap: het thema is verdiept. Het MT bepaalt hoe er gestuurd wordt binnen B/Toeslagen. Wat betekent het precies als je op het resultaat stuurt? Wat is het resultaat dan? Afgesproken is dat ieder MT lid definieert wat zijn/haar resultaat is, zowel als MT lid, als leidinggevende productie M2 en als leidinggevende regie M2. De uitkomsten worden geagendeerd voor het MT overleg van 22 april 2014. | Allen  |
| 140415.4         | T            | Leiderschap: Het MT heeft zorgt uitgesproken over het operationaliseren van de bestuurlijke uitgangspunten. Dat vraagt nl. veel van elke manager.                                                                                                                                                                                                                                                                | ✓      |
| 140415.5         | T            | Leiderschap: binnen Toeslagen werken we conform de door het MT vastgestelde bestuurlijke- en organisatorische uitgangspunten. We kennen één besturingsmodel dat zowel in Utrecht als in Heerlen en Den Haag wordt gehanteerd.                                                                                                                                                                                    | ✓      |
| 140415.6         | A            | Leiderschap: het hanteren van één besturingsmodel betekent dat er in Den Haag een transitie uitgevoerd moet worden. Afgesproken is dat aan Ten Have een advies wordt gevraagd op de uitvoering van de transitie. Het gesprek met Ten Have wordt gevoerd door [ ]                                                                                                                                                 | [ ]    |
| 140415.7         | T            | Leiderschap: sturen op het resultaat betekent dat je als leidinggevende jouw competenties inzet gericht op de                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ✓      |



|           |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                      |
|-----------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|           |     | competenties van de medewerker.<br>Dat geldt op elk niveau en in elke werksoort.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                      |
| 140415.8  | T   | Leiderschap: belangrijkste taak van de productie M2 is het managen van de capaciteit, zowel kwantitatief als kwalitatief.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ✓                    |
| 140415.9  | T   | Leiderschap: wat is er nodig om de uitgangspunten te operationaliseren: <ul style="list-style-type: none"> <li>•Eenduidig en concreet competentieprofiel voor M2</li> <li>•Helderheid over het resultaat (wat is het resultaat en hoe definieer je het resultaat (zie ook punt 3 van dit verslag)</li> <li>•Helderheid over het door jouzelf als M1 te realiseren resultaat en het resultaat dat jouw M2'ers moeten realiseren</li> <li>•BI (randvoorwaardelijk)</li> <li>•Elkaar kunnen en durven aanspreken</li> </ul>                                                          | ✓                    |
| 140415.10 | T   | Leiderschap: vanuit hun rol en functie zijn <input type="text"/> uitgenodigd om aan de bel te trekken wanneer het uit de pas gaat lopen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ✓                    |
| 140415.11 | T   | Tijdens de lunch heeft het MT kennis gemaakt met <input type="text"/> <input type="text"/> start per 1 mei 2014 op een leerwerkplek in het MT voor de duur van een jaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ✓                    |
| 140415.12 | A   | Boetes: korte termijnacties lopen. Er moet nog wel onderzocht worden wat dit betekent voor de benodigde capaciteit. IM werkt een aantal scenario's uit. Deze worden begin mei opgeleverd.<br>Voor het opleggen en innen van boetes is capaciteit nodig binnen toeslagen, maar ook in de keten.<br>Begin mei moet daar helderheid over zijn op basis van de door IM voor te leggen scenario's.                                                                                                                                                                                     | <input type="text"/> |
| 140415.13 | T   | Financiële rapportage: er wordt onvoldoende uitgenut. Dat geldt zowel voor de flex kant als de vaste kant. Ook wordt budget anders besteed dan gepland.<br>Is onder de aandacht van Bedrijfsvoering.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ✓                    |
| 140415.14 | A   | Huisvesting: eindrapportage over de reparaties en onderzoeken volgend op incidenten in het afgelopen jaar (vallende plafondplaten etc.) is opgeleverd.<br>Belangrijk om breed te communiceren dat we in een veilig gebouw werken. <input type="text"/> zorgt dat het kader voor het communicatiebericht bij <input type="text"/> wordt aangeleverd, zodat interne communicatie een bericht voor ons intranet kan schrijven                                                                                                                                                        | <input type="text"/> |
| 140415.15 | A   | Huisvesting: voorstellen gericht op het kunnen huisvesten van alle medewerkers, rekeninghoudend met de formatieve groei, zijn accoord. <input type="text"/> merkt nog op dat ruimte voor video conferencing gegarandeerd is.<br>Bedrijfsvoering gaat nu een zgn. vlekkenplan maken.<br>Dit onderwerp wordt meegenomen in de terugkoppeling aan M2.                                                                                                                                                                                                                                | <input type="text"/> |
| 140415.16 | T/A | Werving: het overzicht voor de volgende vacatureronde is conform de gemaakte afspraken en valt geheel binnen de formatieruimte die de teams hebben.<br>Voor het overzicht van lopende personele afspraken (medewerkers die op een andere plek binnen toeslagen werkzaam zijn als de plek die zij feitelijk hebben) geldt in principe dat dit geformaliseerd kan worden. In principe, omdat voor een aantal mensen nog gecheckt moet worden of de reden dat zij in een ander team zitten legitiem is om de afspraak te formaliseren. Check wordt gedaan voor: <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 140415.17 | T   | Realiseren groei formatie: beeld is dat het vullen van de formatie lukt als er ook in augustus nog een wervingsronde plaatsvindt. Enige zorg is het intern solliciteren. Dat leidt nl. bij geschiktheid tot een nieuwe vacature. Gaten die ontstaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ✓                    |

|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |
|-----------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|           |   | doordat interne kandidaten worden geselecteerd, moeten tussentijds gevuld worden (buiten de grote wervingsronden om dus).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |
| 140415.18 | A | Formatieoverzicht: getallen voor team Beroep moeten nog aangepast worden. Hier zorg [ ] voor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | [ ] |
| 140415.19 | T | Sollicitatiegesprekken TL IST team: met drie kandidaten is een gesprek gevoerd. Eén kandidaat geschikt als TL IST team. Eén kandidaat geschikt, maar niet voor het IST team en één kandidaat ongeschikt.<br>Voor het IST team: [ ]<br>[ ] is geschikt, maar dan voor een bestaand team. Hij voelt daar ook voor. Hij gaat naar team Vraag 1. Er wordt een gesprek met een personeelscommissie gearrangeerd door Bedrijfsvoering. Afhankelijk van de behoefte van [ ] kan er nog een klikgesprek met [ ] gearrangeerd worden. | ✓   |
| 140415.20 | T | Gesprekken met kandidaat inhuur TL's voor Den Haag: deze gesprekken hebben geleid tot het werven van twee tijdelijke inhuur TL's.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ✓   |
| 140415.21 | T | Werving vaste TL's voor Den Haag: vacature heeft tot 8 reacties geleid. Vijf kandidaten zijn op basis van ervaring afgewezen en drie kandidaten zijn uitgenodigd voor een gesprek.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ✓   |
| 140415.22 | T | Vacature TL: afgesproken is dat er opnieuw een vacature voor meerdere plekken wordt opgesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ✓   |
| 140415.23 | T | [ ] (nu werkzaam bij B/CA) heeft aangegeven graag naar Toeslagen te willen. Mogelijk kan hij in Den Haag een rol vervullen in de transitie. [ ] gaat een verkennend gesprek met hem voeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ✓   |
| 140415.24 | T | Op verzoek van [ ] voert [ ] een gesprek met [ ] over het inzetten van een door hem ontwikkeld model om leidinggevend te toetsen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ✓   |
| 140415.25 | T | 1 BRN: a.s. donderdag is er een bijeenkomst voor alle betrokken partijen over het doen van huisbezoeken. Toeslagen is van mening dat het hier gaat om dienstverlening en niet om toezicht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ✓   |
| 140415.26 | T | Rapport over dienstverlening in de keten Toeslagen: BelTel is het niet eens met inhoud en heeft gevraagd om aanpassing. Na aanpassing gaat het rapport naar het regieteamleidersoverleg en daarna naar het MT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ✓   |
| 140415.27 | T | In Den Haag zijn 10 werkplekken beschikbaar voor medewerkers die in Utrecht werken, maar in de buurt van Den Haag wonen. Voordat hier actief op ingezet wordt moet de procedure die gehanteerd gaat worden beschreven worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ✓   |
| 140415.28 | T | Ook moet beschreven worden hoe met reistijdcompensatie om te gaan. Dit heeft ten doel om deze regeling binnen de afgesproken kaders te brengen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ✓   |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

<sup>2</sup>: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



**Datum**  
22 april 2014

**Datum vaststelling**

**Auteur**  
XXXXXXXXXXXX

**Bijlagen**  
Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 22 april 2014 09.30 – 12.30 uur  
Kamer 3.23

Afwezig  
Kopie aan

Regie M2'ers en OR

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | STATUS  |
|------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 140422.1         | T            | Continu verbeteren: voortgang is besproken. Inzet van coaches in de 5 <sup>e</sup> cyclus is besproken. Conform afspraak is daarin de afbouw van ondersteuning door Mobilee zichtbaar. <span style="border: 1px solid red; padding: 0 2px;"> </span> heeft signalen ontvangen dat het dan gaat 'knellen'. Vacatures voor leancoaches zijn opengesteld.                                                                                                           | √       |
| 140422.2         | T            | Continu verbeteren: de 4 <sup>e</sup> cyclus wordt half mei afgesloten. Vanaf dat moment is XXXXX aanspreekpunt in het MT voor Mobilee, waar het gaat om de uitvoering.                                                                                                                                                                                                                                                                                          | √       |
| 140422.3         | T            | Uitvoering BC Fraude: aanpak risicoselectie actie 23 april 2014 is accoord. XXXX is het aanspreekpunt binnen het MT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | √       |
| 140422.4         | T            | Uitvoering BC Fraude: voortgangsrapportage en integrale planning: IM komt begin mei met een verzoek tot 'vrijgave' op het IM-deel. In het kader van dit verzoek inventariseert IM bij de regieteamleiders of er sprake is van een gedeeld beeld op de diverse acties.                                                                                                                                                                                            | √       |
| 140422.5         | T            | 1 BRN: actuele stand van zaken is besproken. Rekeningnummers die nog niet geverifieerd zijn én waar de eigenaar niet heeft gereageerd op oproepen info in te sturen etc.: er wordt een huisbezoek bij de eigenaar gebracht. Draaiboek is gemaakt. Toeslagen is hier goed bij aangehaakt. Zo is o.a. vooraf gekeken of betreffende posten onderdeel uitmaken van het resultaat risicoselectie. Adressen die hoog scoren op risico worden niet zondermeer bezocht. | √       |
| 140422.6         | T            | Tijd- en plaatsonafhankelijk werken vanuit perspectief verhogen productieve uren: in Den Haag zijn ca. 10 werkplekken beschikbaar. Voor gebruik kan contact gelegd worden met Den Haag. Regels e.d. worden binnenkort gepubliceerd                                                                                                                                                                                                                               | √       |
| 140422.7         | A            | Beschikbaar stellen formulier Ingebrekestelling: standpunt van het MT is dat dit formulier beschikbaar moet worden gesteld via de site. Daarbij hoort dat het voor- en naproces goed is ingeregeld. Zo moet het de klant b.v. duidelijk zijn dat ingebrekestellen alleen kan als het gaat om definitieve toekenning. Het MT wil de memo op 13 mei 2014 opnieuw bespreken, voorzien van het daarbij horende voor- en na- proces.                                  | XXXXXXX |



|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |
|-----------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 140422.8  | T | Deelname aan onderzoek naar innovatiekracht: in het kader van een interdepartementale leergang voor topambtenaren wordt er op 22 mei 2014 een onderzoek gedaan bij Toeslagen. Dit onderzoek vindt plaats voor de module Verandering bij de Rijksoverheid. Deelname vindt plaats naar aanleiding van een verzoek van Jolanda Denis (HR BD).                                                           | √       |
| 140422.9  | A | Kennisinfrastructuurwerkprocessen: uit de memo komt onvoldoende naar voren dat de TL integraal verantwoordelijk is voor de resultaten van zijn team, dus ook voor de kwaliteit. Memo gaat terug naar de indiener met de vraag om rekeninghoudend met de behoefte van de TL en met hetgeen er al beschikbaar is de memo aan te passen.                                                                | XXXXXXX |
| 140422.10 | A | Visie op Het Nieuwe Werken (discussiestuk): afgesproken is dat XXXXX het MT commentaar verzameld en meegeeft aan XXXXX ten behoeve van het gesprek met de OR in de Overlegvergadering van 24 april a.s.<br>Noot: afgelopen week is afgesproken dat de memo wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 29 april 2014.<br>De OR bespreek het stuk eveneens op de 29 <sup>e</sup> in de OR vergadering. | XXXXX   |
| 140422.11 | T | Geselecteerde TL team Vraag 1: er wordt deze week een gesprek tussen een zgn. personeelscommissie en de beoorgde TL gearrangeerd.                                                                                                                                                                                                                                                                    | √       |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

<sup>2</sup>: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



**Datum**  
30 april 2014

**Datum vaststelling**

**Auteur**  
XXXXXXXXXXXX

**Bijlagen**  
Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 29 april 2014 09.30 – 12.30 uur  
Kamer 3.23

Afwezig  
Kopie aan

Regie M2'ers en OR

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | STATUS              |
|------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 140429.1         | T            | Arbeidsvoorwaardengesprekken: de gesprekken met de 100 nieuwe vaste mensen in Den Haag zijn afgerond. Afgesproken is dat de resultaten nu op individueel niveau worden teruggekoppeld. Vooraf aan het individuele gesprek met de medewerker wordt de TL ingelicht. Aan Bedrijfsvoering wordt nog gevraagd om het kader waarbinnen beoordeling heeft plaatsgevonden opgeleverd kan worden aan XXXXX.                                                                                                                                                                                                                          | √                   |
| 140429.2         | T            | Continu verbeteren: de voortgangsberichten zijn ter kennisgeving aangenomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | √                   |
| 140429.3         | A            | Continu verbeteren: besproken wordt of een onderdeel van Bedrijfsvoering (het shared service center) nog meegenomen kan worden in de 5 <sup>e</sup> cyclus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | XXXXXX              |
| 140429.4         | T            | Continu verbeteren: het team Beroep krijgt veel complimenten voor hun aanpak en werkwijze. Afgelopen week nog een dikke pluim van de Rechtbank voor de verbeterde samenwerking. Compliment van het MT. Belangrijk om zo'n succes zichtbaar te maken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | √                   |
| 140429.5         | A            | Risicoselectie: bij het bespreken van het resultaat op 23 april jl. is gebleken dat er onvoldoende productiecapaciteit beschikbaar is om de geselecteerde posten te behandelen. Ook bleek dat er sprake is van achterstand in de afhandeling van het resultaat van eerdere acties.<br>Productieregule is gevraagd om in kaart te brengen wat er aan werk ligt incl. het werk dat logischerwijs verwacht mag worden incl. de beschikbare capaciteit.<br>Productieregie en Handhavingsregie gaan gezamenlijk bekijken hoe we slimmer om kunnen gaan met het werk uit risicoselectie.<br>Komt volgende week terug op de agenda. | XXXXXXXX<br>en XXXX |
| 140429.6         | A            | 1 BRN: inschatting projectboard dat naam – nummercontrole voor IH en Toeslagen nodig blijft; wil men realiseren via de toeslagenportal.<br>Standpunt MT is dat die oplossing niet acceptabel is. Is 'vervuiling' in relatie tot de inrichtingsprincipes.<br>IM moet gevraagd worden om de risico's die gepaard gaan met het                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | XXXXXXXX            |

|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |
|-----------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|           |   | kiezen van deze oplossing in kaart te brengen. Dat moet gebeuren op basis van een impactanalyse op de inrichtingsprincipes en de architectuur. Ook de impact op de portfolio moet meegenomen worden.<br>XXXXXXX zorgt voor terugkoppeling aan de manager 1 BRN ( ) en zet de vraag voor een impactanalyse uit bij IM.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |   |
| 140429.7  | T | Herijken competentieprofiel teamleiders: besproken is een profiel waarin de basiscompetenties staan waar een TL over moet beschikken om op de gewenste manier sturing en leiding te kunnen geven. Differentiatie in niveaus is altijd gelinkt aan ervaring en/of de rol van betrokkene in de organisatie.<br>Het MT stelt vast dat dit het basisprofiel is dat dient als input voor de M-dag in mei. Deze M-dag wordt beperkt tot een dagdeel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | √ |
| 140429.8  | T | Het Nieuwe Werken: het visiedocument is als discussiestuk aan de orde geweest in de Overlegvergadering van 25 april jl. Door de OR is opgemerkt dat de paragraaf over het verstrekken van faciliteiten niet thuishoort in het visiedocument. Op inhoud wil de OR het stuk nog bespreken in zijn eigen vergadering deze, of volgende week. De richting wordt door hen onderschreven.<br>Uitgangspunt dat gehanteerd is dat een helder gedefinieerd kader ruimte biedt. Het kader wordt door de leidinggevende gedefinieerd en binnen dat kader kan de medewerker de ruimte benutten die hem/haar geboden wordt.<br>Het MT stelt het visiedocument vast, met dien verstande dat de paragraaf over het verstrekken van faciliteiten verwijderd wordt. Een concrete doelstelling die het MT stelt in relatie tot het Nieuwe werken is dat eind volgend jaar de manier waarop het werk gedaan wordt, maakt dat gebruikmaken van reistijdcompensatie niet meer nodig is. | √ |
| 140429.9  | B | Financiële bijdrage aan de PV: het MT is bereid om een financiële bijdrage te leveren van € 10 per lid, mits administratief alles goed op orde is (statuten/regels, ledenvergaderingen, kascontrole etc.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | √ |
| 140429.10 | B | Voor de groep flexmedewerkers die ingezet wordt op het wegwerken van de werkvoorraden bezwaar wordt een tijdelijke inhuur TL aangetrokken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | √ |
|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

<sup>2</sup>: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



**Datum**  
9 mei 2014

**Datum vaststelling**

**Auteur**  
XXXXXXXXXXXX

**Bijlagen**  
Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 6 mei 2014 09.30 – 12.30 uur  
Kamer 3.23

Afwezig  
Kopie aan

Regie M2'ers en OR

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | STATUS |
|------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 140506.1         | T            | Continu Verbeteren: <input type="text"/> heeft de voortgang besproken met het MT.<br>Ter afsluiting van de 4 <sup>e</sup> cyclus gaat iedere TL de behaalde resultaten bespreken in zijn/haar team. <input type="text"/> stuurt nog een mail met wat er precies van de TL wordt verwacht.<br>Belangrijk is dat de TL's in hun weekrapportages ook de resultaten opnemen. De coaches en het MT zullen hen daarop attenderen.<br><input type="text"/> sluit na het MT aan in de OR vergadering om ook de OR bij te praten over de voortgang in het CV traject. | √      |
| 140506.2         | T            | 1 BRN: de actuele stand van zaken is besproken. Vanmiddag heeft XXXXX overleg met Ad van Luijn (CFO BD) over het standpunt van de projectboard om de naam-nummercontrole voor toeslagklanten via de toeslagenportal te regelen.<br>Het MT stelt vast dat dit niet strookt met de architectuurprincipes, dat de functionaliteit op z'n vroegst dit najaar gerealiseerd kan worden, duur is (oplossing voor een kleine groep). Ook is deze oplossing erg fraudegevoelig. IM is bezig met een impactanalyse.                                                    | √      |
| 140506.3         | T            | Werving: de actuele stand van zaken is toegelicht. TL's zijn zelf betrokken in de werving op vacatures in hun team.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | √      |
| 140506.4         | A            | Mobiliteitskaart: eerder gemaakte afspraken over 1 <sup>e</sup> klas reizen woon-werk moeten goed vastgelegd worden. Bedrijfsvoering is hier mee bezig.<br>Uitgangspunt voor woon-werkverkeer is 2 <sup>e</sup> klas reizen. In bepaalde gevallen kan daarvan afgeweken worden. De uitgangspunten die daarvoor gelden worden voor de zomer geformuleerd.                                                                                                                                                                                                     | XXXXX  |
| 140506.5         | T            | Portfolio: het aantal dagen voor Toeslagen is fors gekort. Reden: B/CAO heeft de benodigde capaciteit niet beschikbaar.<br>XXXXX is in gesprek met B/CAO over alternatieven als het leveren van BI tooling.<br>Deze korting heeft geen gevolgen voor de MAC release.                                                                                                                                                                                                                                                                                         | √      |

|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |        |
|-----------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 140506.6  | T | BI tooling: het MT heeft in het voorjaar 2013 besloten dat in de productiebesturing gebruik gemaakt gaat worden van Visionwaves. Dit besluit is herbevestigd.<br>De SAS tooling wordt gebruikt bij risicoselectie voor intelligence. IM voert momenteel een brede analyse uit op beide tools. Dit is binnen enkele weken afgerond.<br>Afhankelijk van de uitkomsten van de analyse besluiten we of we nog andere pilots gaan starten met óf visionwaves óf SAS.                                                                                                                                                                                                                                                   | √      |
| 140506.7  | T | Rapport onderzoek Telefonische Dienstverlening toeslagen: het rapport is ter kennisgeving aangenomen. Daarmee is de opdracht afgerond.<br>Op 21 mei 2014 is er een bijeenkomst voor een aantal sleutelspelers vanuit BT en BelTel.<br>Het doel van deze bijeenkomst is –mede aan de hand van het nu voorliggende rapport– gezamenlijk vast te stellen of<br>- Het proces in voldoende mate is ingericht en<br>- De uitvoering van het proces goed genoeg is<br>Verder zal vastgesteld worden welke knelpunten in het proces nog resteren en hoe daarop tot verbetering te komen.<br>Afhankelijk van de uitkomsten van deze bijeenkomst zal worden bepaald welke vervolgoopdrachten aan wie zullen worden gegeven. | √      |
| 140506.8  | A | Video conference: op verzoek van IM wordt er voor Toeslagen een tweede video conference ruimte ingericht. Bedrijfsvoering wordt gevraagd de bestelling in gang te zetten en het beheer in te regelen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | XXXXXX |
| 140506.9  | T | Transitie Den Haag: het MT is door XXXXX geïnformeerd over ontwikkelingen in het kader van de transitie Den Haag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | √      |
| 140506.11 | T | Aansturing teamleiders Bezwaar: in Den Haag stuurt <span style="border: 1px solid red; padding: 0 10px;"> </span> een bezwaarteam aan. Om recht te doen aan de afspraak dat teamleiders in hetzelfde proces aangestuurd worden door een MT lid, is afgesproken dat <span style="border: 1px solid red; padding: 0 10px;"> </span> eveneens valt onder de aansturing van XXXXX.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | √      |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

<sup>2</sup>: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie





**Datum**  
17 mei 2014

**Datum vaststelling**

**Auteur**  
XXXXXXXXXXXX

**Bijlagen**  
Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen  
Donderdag 15 mei 2014 ca. 13.30 – ca. 16.00 uur  
Kamer 3.23



Afwezig  
Kopie aan

Regie M2'ers en OR

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | STATUS |
|------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 140515.1         | T            | Managementagenda 2014: wordt geagendeerd voor de MT dag op op 4 juni 2014. Daar wordt de koers besproken, wordt naar lopende ontwikkelingen gekeken en gaat het MT in gesprek over waar toeslagen staat in relatie tot de koers en de ontwikkelingen en wat dat betekend voor de managementagenda 2014.                                                                                                                                                                                                                                     | √      |
| 140515.2         | B            | Visionwaves als tool voor de productiebesturing: vanwege het kostenaspect is besloten dat het traject om Visionwaves in te zetten als tool voor de productiebesturing, wordt stopgezet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | √      |
| 140515.3         | A            | Productiebesturing: SAS is niet geschikt voor de productiebesturing. Het enige alternatief om snel geschikte tooling te hebben is de eigen LOA.<br>Afgesproken is dat IM  wordt gevraagd om na te gaan hoe de eigen LOA verder verbeterd en bestendigd kan worden en te kijken naar uitbreidingsmogelijkheden. Ook moet het beheer van deze tool goed ingeregeld gaan worden.<br>IM moet Productie betrekken bij onderzoek naar eventuele alternatieven. | XXXXXX |
| 140515.4         | A            | Selectielijst toeslagen: de selectielijst is voor nu vastgesteld. In deze lijst geven wij aan wat er gearchiveerd moet worden e.d. Opgemerkt is dat het gebruik van applicaties nog goed bekeken moet worden en dat de lijst nog eens goed aan de actualiteit getoetst moet worden.                                                                                                                                                                                                                                                         | XXXXXX |
| 140515.5         | A            | Viermaandsrapportage: de eerste viermaandsrapportage is besproken.<br>Naar aanleiding hiervan is afgesproken dat XXXXX en XXXXXXX bilateraal de zorgpunten in relatie tot de productiedoelstellingen, waaronder ook de impact van de wet Dwangsom, bespreken. Verder zal de managementsamenvatting nog aangevuld worden met teksten over: impact van de werving, positieve ontwikkeling in het ziekteverzuim, wet dwangsom en 1 BRN.<br>Een ander aandachtspunt is het effect van de korting op de portfolio (3000 dagen).                  | XXXXXX |

|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |
|-----------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 140515.6  | T | Financiële rapportage ultimo april is vastgesteld. Zorgpunt blijft het op niveau brengen van de formatie en de daarmee samenhangende uitnutting van de budgetten voor vast en flex personeel. Wat het effect is van de korting op de portfolio (3000 dagen) op de financiën wordt gezien in de viermaandsrapportage.                                                                                                                        | √     |
| 140515.7  | A | Loonbeslag: op BD niveau is er in 2013 een richtlijn uitgeschreven die gevolgd moet worden. Die lijn wordt ook gevolgd binnen Toeslagen. De manager heeft een belangrijke rol in de uitvoering van deze richtlijn. Bedrijfsvoering zal helder in kaart brengen hoe de informatielijn precies loopt en wat de rol van de manager is wanneer er sprake is van loonbeslag. Dit zal uiterlijk 15 juni gecommuniceerd worden naar alle managers. | XXXXX |
| 140515.8  | A | Vlekkenplan huisvesting: een eerste versie is besproken. Het MT vindt het belangrijk dat de IST teams op één etage gehuisvest worden. Bedrijfsvoering wordt gevraagd om na te gaan of dat gerealiseerd kan worden door bijv. te ruilen met Uitval/uitworp. Verder moet het Vlekkenplan compleet gemaakt worden (alle etages en de teams die daar gehuisvest zijn in het overzicht opnemen).                                                 | XXXXX |
| 140515.9  | T | Transitie Den Haag tot reguliere toeslagenvestiging: er is een werkgroep ingesteld. Deze werkgroep brengt begin juni een plan uit op basis waarvan het MT een besluit kan nemen over de uitvoering van de transitie. In het maken van het plan wordt de werkgroep ondersteund door [ ] (Ten Have Change Management).                                                                                                                        | √     |
| 140515.10 | T | Compliment van het MT aan [ ] en haar team voor het zoeken van de samenwerking met medewerkers NOM. Deze week is er ook een verslag over de bijeenkomst op het intranet Toeslagen geplaatst. Prima!                                                                                                                                                                                                                                         | √     |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

<sup>2</sup>: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



**Datum**  
23 mei 2014

**Datum vaststelling**

**Auteur**  
XXXXXXXXXXXX

**Bijlagen**  
Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 20 mei 2014 ca. 09.30 – ca. 13.00 uur  
Kamer 3.23

Afwezig  
Kopie aan

Regie M2'ers en OR

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | STATUS |
|------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 140520.1         | A            | Continu verbeteren: capaciteit coaches in de teams is beperkt; vacature voor leancoach bij Toeslagen heeft geen geschikte kandidaat opgeleverd. Afgesproken is dat er contact wordt opgenomen met het LEAN competence center ( ) voor een advies om leankennis in onze organisatie te vergroten. Wens is om te kunnen beschikken over een pool van enkele coaches die het management kunnen ondersteunen. | XXXXX  |
| 140520.2         | T            | Continu verbeteren: benadrukt is dat het gesprek tussen M1, M2 en coach belangrijk is om er voor te zorgen dat partijen gelijk te schakelen. Het initiatief om tot dit gesprek te komen moet door de TL genomen worden.                                                                                                                                                                                   | √      |
| 140520.3         | T            | Continu verbeteren: enkele TL's hebben gevraagd of de rapportagefrequentie verlaagd kan worden naar 1x per twee weken. Het MT wil wekelijks geïnformeerd blijven worden.                                                                                                                                                                                                                                  | √      |
| 140520.4         | T            | Continu verbeteren: in het rapporteren blijkt dat TL's het lastig vinden om de highlights goed te benoemen. Daardoor komt men tot een procesinhoudelijke rapportage die verhoudingsgewijs meer tijd kost. Verzoek aan het MT is om de TL's hierin te begeleiden. In het driegesprek (M1, M2 en coach) kan de rapportage bijv. een vast onderwerp zijn.                                                    | √      |
| 140520.5         | T            | Continu verbeteren: conform afspraak wordt ook het Shared Service Centrum van Bedrijfsvoering meegenomen in de vijfde cyclus. ( ) gaat hiermee aan de slag en neemt ook de rapportage voor haar rekening.                                                                                                                                                                                                 | √      |
| 140520.6         | A            | Loonbeslag: in 2013 is er beleid geformuleerd op BD niveau. Dit beleid wordt ook binnen Toeslagen gehanteerd. Het BD beleid biedt op onderdelen ruimte om keuzes te maken. Afgesproken is dat Bedrijfsvoering voor eind juni in kaart brengt wat er momenteel ligt en wat de status daarvan is. Op basis daarvan worden nadere afspraken gemaakt.                                                         | XXXXX  |

|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    |
|-----------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 140520.7  | A | <p>BC Fraude: eindrapportage is opgeleverd door IM en het MT is gevraagd décharge te verlenen. Gemist wordt: onderscheid tussen korte en lange termijn; wat is af en wat is nog niet af; aan wie zijn de onderdelen die af zijn overgedragen. IM wordt gevraagd dit in kaart te brengen. Als dat beeld er is buigt het MT zich over de gevraagde décharge.</p> <p>Benadrukt is dat de overdracht aan de lijn onderdeel moet zijn van het eindrapport.</p> <p>XXX vraagt IM het overzicht op te leveren voor het MT overleg d.d. 27 mei 2014</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                              | XXX                |
| 140520.8  | A | <p>Werkreducerende maatregelen: memo's mbt ontbrekende handtekening relatie igv medebewoning en familierelatie zijn besproken. De komende MT overleggen volgen nog 5 memo's die ten doel hebben het werk te reduceren, passend in de gemaakte afspraken over het beperken van uitval en uitworp.</p> <p>In de beschrijving van het geheel wordt opgenomen dat deze maatregelen passen binnen de handhavingsvisie.</p> <p>Onder voorbehoud van de in kaart te brengen risico's mbt rechtmatigheid zijn de memo's vastgesteld.</p> <p>Afspraak is dat de risico's mbt de rechtmatigheid beschreven worden door Bedrijfsvoering. Verder is gezegd dat met het op de voorgestelde wijze afdoen gestart wordt met een beperkt aantal posten om te toetsen of dat geen ongewenst effect heeft op de vastlegging in het systeem.</p>                | XXXXXX en XXXXXXXX |
| 140520.9  | T | <p>Vlekkenplan: op 15 mei jl. is een eerste versie besproken. In vervolg op het daarover gevoerde gesprek is gevraagd om te onderzoeken of het mogelijk is de IST teams bij elkaar te huisvesten. Vandaag ligt een volgende versie voor. Het MT kiest voor huisvesten conform optie 2. De TL's worden hierover ingelicht door Bedrijfsvoering.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | √                  |
| 140520.10 | T | <p>Inzetten flexpool Belastingen voor Toeslagen: XXXXX is geïnformeerd door de directeur flexpool over de mogelijkheden die er zijn om deze in te zetten voor Toeslagen. Het MT heeft Bedrijfsvoering en Productie gevraagd om dit gezamenlijk uit te werken (welk werk en hoe te implementeren). Uitgangspunt is dat gebruik wordt gemaakt van de teams die beschikbaar zijn in Leeuwarden.</p> <p>Mogelijk dat op termijn ook het team in Almere ingezet kan worden.</p> <p>Dit wordt vanmiddag verkennend besproken met het DB van de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | √                  |
| 140520.11 | A | <p>OR. het MT BD: opgemerkt is dat er een sterk stijgende lijn te zien is in de huurtoeslag. Bedrijfsvoering voert een analyse uit.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | XXXXXX             |
| 140520.12 | A | <p>Klachten: op concernniveau sprake van een stijging. Nationale Ombudsman komt daar onderzoek naar doen. Vooruitlopend daarop wordt een analyse gedaan om helder te krijgen in hoeverre toeslagenklachten bijdragen aan die stijging.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | XXXXXXX            |
| 140520.13 | A | <p>Brief van de Staatssecretaris aan de Tweede Kamer: communicatie binnen de onderdelen wordt door de onderdelen zelf geregeld. Het MT wil voor de zomervakantie een communicatieronde langs de teams doen waarin de brief van de STAS, maar ook de P-monitor, de brieven aan de kamer over de Bulgarenfraude en 1 BRN en het binnenkort in te nemen kabinetstandpunt over fisalisering e.d. in lijn met elkaar worden besproken. XXX vraagt het secretariaat deze sessies (elk team een uur) in te plannen.</p> <p>NOOT: het secretariaat is bezig met de planning.</p> <p>Vooruitlopend op deze communicatieronde worden de TL's geïnformeerd door middel van een korte samenvatting van de brief van de STAS die <span style="border: 1px solid red; padding: 0 20px;"> </span> maakt. NOOT: die samenvatting is inmiddels verzonden.</p> | XXX                |

|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |         |
|-----------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 140520.14 | A | <p>Werving en selectie: de selectiegesprekken voor de 2<sup>e</sup> wervingsronde vinden plaats in juni. Selectie vindt plaats op basis van drie ijkmomenten, t.w.: de briefselectie (vooropleiding en overige eisen), de competentietest en het selectiegesprek. Hier houden wij ons aan.</p> <p>Er is discussie ontstaan omdat medewerkers binnen Belastingen het ADAC traject moeten doorlopen. Toeslagen kent dat traject niet. Hier gaat Bedrijfsvoering over in gesprek met Belastingen en CKC. Belangrijk is dat wij goed aangeven waar het zwaartepunt in de E functie zit.</p> <p>De groei van onze vaste bezetting met zo'n 300 fte wordt gerealiseerd in 4 wervingsronden. Ervaring is dat de werving leidt tot een interne verschuiving.</p> <p>Aan Bedrijfsvoering wordt gevraagd om een overzicht van het lopende selectietraject te verstrekken (wie doet wat wanneer).</p> | XXXXXX  |
| 140520.15 | T | <p>Werving TL's: TL Vraag 1 ( ) start op 21 mei a.s. Voor Den Haag is één vaste TL ( ) geselecteerd. Er is een tijdelijke TL ( ) geselecteerd voor de aansturing van de 50 inhuurmedewerkers bezwaar. Dit team bestaat tot eind dit jaar. De vacature voor de TL op het 3<sup>e</sup> IST team wordt deze week opengesteld.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | √       |
| 140520.16 | A | <p>Programma dienstbezoek Peter Veld: een eerste voorstel is besproken. Afgesproken is dat ieder MT lid nadenkt over de te bezoeken teams. XXX past vervolgens het programma aan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Allen   |
| 140520.17 | T | <p>Damage die zich afgelopen week heeft voorgedaan is besproken. Belangrijk is om goed vast te stellen wie precies waarvoor verantwoordelijk is. In ieder geval zijn de verschillende verantwoordelijken in Den Haag communicatief niet goed bij elkaar aangesloten.</p> <p>Over de damage wordt gerapporteerd aan het MT BD.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | XXXXXXX |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

<sup>2</sup>: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



**Datum**  
27 mei 2014

**Datum vaststelling**

**Auteur**

**Bijlagen**  
Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 27 mei 2014 ca. 09.30 – ca. 13.00 uur  
Kamer 3.23

Afwezig  
Kopie aan

Regie M2'ers en OR

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | STATUS             |
|------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 140527.1         | T            | Continu verbeteren: voortgang is besproken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |
| 140527.2         | T<br><br>A   | Damagelij: XXXXX heeft met Jolanda Denis en <input type="text"/> gesproken over de damagelij. Communicatie onvoldoende aangesloten.<br>Naar aanleiding hiervan zal XXXX aan <input type="text"/> vragen het initiatief te nemen om samen met DGBel en de keten te kijken naar de procedure rondom communicatie bij damage en welke afspraken daarover gemaakt kunnen worden                                                                                                                                   | XXXX               |
| 140527.3         | A            | NO: nav vorige week waar is afgesproken een analyse te maken om helder te krijgen in hoeverre toeslagenklachten bijdragen aan de stijging van klachten op concernniveau, wordt opgemerkt dat deze analyse er op 1 juli moet liggen. XXXX bekijkt samen met XXXXXXX de jaaragenda                                                                                                                                                                                                                              | XXXXXXX<br>en XXXX |
| 140527.4         | A            | Risicoselectie: Betrouwbaarheid van het model wordt steeds beter, Complimenten. Van belang is de posten goed weg te zetten. Capaciteit regelen buiten de IST teams om. Doorgaan met analyse. Streven om rond 1 september op beheersbare werkvoorraad te zitten. De kwalitatieve en kwantitatieve beheersing HOT/HOR bespreekt XXXXXXX binnenkort met <input type="text"/>                                                                                                                                     | XXXXXXX            |
| 140527.5         | A<br><br>B   | BC Fraude:nav de vraag onderscheid tussen korte en lange termijn; wat is af en wat is nog niet af; aan wie zijn de onderdelen die af zijn overgedragen is nu opgeleverd. Complimenten voor het stuk. Opmerking: Weten alle M2'ers dat de ontwikkelde populatiebeheer tool er is, Im moet even schakelen met communicatie. Inzet ANPR; wie moet rapporteren over de resultaten. XXXXX neemt deze punten mee naar IM.<br>Het MT verleent decharge van de opdrachtimplementatie fraudemaatregelen korte termijn. | XXXXXX             |
| 140527.6         | A            | Pilot Vluchtelingenwerk: XXXXX merkt op of dit niet met de IND afgesproken moet worden. De IND status is immers van belang. XXXX neemt dit mee                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                    |
| 140527.7         |              | Werkreducerende maatregelen:<br>Issues Uitsluitingen DT 2013:Veel uitsluitingen worden veroorzaakt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                    |



|           |        |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                     |
|-----------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|           | B      | door klantvragen/uitzoekopdrachten. Advies is deze specifieke uitsluitingen te verwijderen. Akkoord met voorstel. Wel gefaseerd opstarten en volgen met betrekking tot bezwaar. De lange termijn moet via RTO lopen.<br>Omgaan met werkitens over het jaar 2012:Akkoord |                     |
| 140527.8  | I      | Twijfelvalidatie: XXXX zal dit punt met <input type="text"/> bespreken. Er moeten verscherpte afspraken komen tussen de kwadranten. Uiterlijk 10 juni moet de behandeling opgestart worden, lukt dat niet escalatie naar MT.                                            |                     |
| 140527.9  | I<br>A | Intern Dashbord rechtmatigheidscontrole: stuk is ter info. Complimenten. XXXXX zal BV vragen tot welke concrete acties de uitkomsten leiden.                                                                                                                            | XXXXXX              |
| 140527.10 | I      | Ziekteverzuim: Kort gesproken over team vraag 2. Ziekteverzuim is op kantooniveau                                                                                                                                                                                       |                     |
| 140527.11 | I      | MT Fraude: korte terugkoppeling. AO staat gepland 25 juni                                                                                                                                                                                                               |                     |
| 140527.12 | I<br>A | P-Monitor: Wordt maandag in MT belastingdienst besproken. XXX en <input type="text"/> zal worden gevraagd een analyse te maken voor                                                                                                                                     | XXX                 |
| 140527.13 | I      | Toeslagen Den Haag: Komt volgende week aan de orde in MT                                                                                                                                                                                                                | XXXXXX/<br>XXXXXXXX |
| 140527.14 | I<br>A | Opbrengst onze onderzoekopdracht aan Interdepartementale Management Leergang: heeft veel energie gegeven en een hoop nieuwe ambassadeurs opgeleverd. <input type="text"/> zal gevraagd worden de opbrengst nader uit te werken                                          | XXXXXX              |
| 140527.15 |        | Programma dienstbezoek Peter Veld: voorstel besproken. Voorstel Beroep, Ist, Toeslagenservice punt en IM. Volgende week terug                                                                                                                                           | Allen               |
| 140527.16 | A      | Plan van aanpak risico's en aanbevelingen taskforce massale processen: 1 juni moet gerapporteerd worden. Een ieder wordt verzocht naar dit stuk te kijken en eventueel commentaar aan te leveren bij <input type="text"/> . Volgende week terug in MT.                  | Allen               |
| 140527.17 | I      | PI's toelagen begroting 2015: XXXXX en XXXXX hebben dit besproken met DGBEL                                                                                                                                                                                             |                     |
| 140527.18 | I      | Zorgapp: tot nu toe zo'n 500 aanvragen via de app                                                                                                                                                                                                                       |                     |
| 140527.19 | I      | Competentietest: De competentietest is 2 jaar geldig. Dit is de lijn van het Employability Center.                                                                                                                                                                      |                     |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

<sup>2</sup>: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



**Datum**  
11 juni 2014

**Datum vaststelling**

**Auteur**  
XXXXXXXXXXXX

**Bijlagen**  
Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 10 juni 2014, van 09.30 – ca. 12.00 uur  
Kamer 3.23

Afwezig  
Kopie aan

Regie M2'ers en OR

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | STATUS |
|------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 140610.1         | T            | Continu verbeteren: voortgang is besproken. Ook is er gesproken over de 6 <sup>e</sup> cyclus, met name de beschikbare coachcapaciteit. Het aantrekken van eigen leancoaches loopt moeizaam. Selectiegesprekken vinden binnenkort plaats. Daarna zal duidelijk zijn hoeveel externe coachcapaciteit nodig is in de 6 <sup>e</sup> cyclus.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | √      |
| 140610.2         | T            | Proces rond werving en selectie: afgelopen vrijdag (6 juni 2014) is het MT (XXXXXXX) in gesprek geweest met M2's over het proces rond werving en selectie.<br>Uitgangspunten voor deze forse wervingsrondes, waarvan er later dit jaar zeker nog één of meerdere volgen is dat: <ul style="list-style-type: none"><li>- Voor groepsfuncties gebruik wordt gemaakt van generieke functieomschrijvingen</li><li>- Het reguliere werk geen belemmering is voor de inzet van M2 in het proces werving en selectie.</li></ul> In principe wordt M2 ingezet in de selectie voor het eigen team. Dat laat onverlet dat M2'ers ook ingezet kunnen worden in de selectie voor andere teams.<br>Uiteraard wordt er zoveel mogelijk rekening gehouden met de agenda's van M2 als het gaat om het plannen van selectiegesprekken e.d. | √      |
| 140610.3         | T            | Uitvoering BC Fraude: voor de korte termijnmaatregelen is IM decharge verleend. Dat betekent dat de uitvoering van de korte termijnmaatregelen nu is overgedragen aan de lijn. In het MT is afgesproken dat XXXX de voortgang bewaakt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | √      |
| 140610.4         | B            | Bijzonder belonen 2014: het beleid Bijzonder belonen voor 2014 is vastgesteld door het MT. Dat betekent dat dit beleid geagendeerd wordt voor bespreking met de OR in de Overlegvergadering die op 23 juni a.s. wordt gehouden. Wanneer ook de OR instemt met het voorgestelde beleid voor 2014 kan het in uitvoering worden gegeven.<br><b>NOOT:</b> het DB van de OR heeft laten weten dat bespreken met de OR slechts een formaliteit is, omdat het beleid uit 2013 (waar de OR mee ingestemd heeft) wordt voortgezet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | √      |

|          |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
|----------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 140610.5 | A | Budget voor bijzonder belonen: Bedrijfvoering wordt gevraagd om het beschikbare budget bijzonder belonen op teamniveau uit te werken. Dat overzicht wordt vervolgens samen met het beleid Bijzonder belonen aan de teamleiders toegestuurd.                                                    | XXX |
| 140610.6 | T | Beheersen ziekteverzuim: XXXX heeft het MT geïnformeerd over de aanpak in Fraude team 1. Dit team heeft momenteel een laag verzuim. De aanpak is vooral gericht op het versterken van de samenwerking in het team, waarmee op een preventieve manier verzuim voorkomen wordt.                  | √   |
| 140610.7 | T | Transitie Den Haag: de aanpak van de transitie is nagenoeg afgerond. Zodra de definitieve beschrijving beschikbaar is worden de TL's geïnformeerd en wordt er een communicatieronde in Den Haag specifiek over deze transitie georganiseerd.                                                   | √   |
| 140610.8 | C | Directeurenoverleg Toeslagen/SVB: in het laatstgehouden overleg is afgesproken dat er voor het eerstvolgende overleg uit beide organisaties een bredere vertegenwoordiging wordt uitgenodigd. XXXX neemt dit op zich voor Toeslagen. Het overleg vindt plaats op 16 juni a.s. bij B/Toeslagen. | √   |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

<sup>2</sup>: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



**Datum**  
18 juni 2014

**Datum vaststelling**  
24 juni 2014

**Auteur**  
XXXXXXXXXX

**Bijlagen**  
Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 17 juni 2014, van 09.30 – ca. 13.00 uur  
Kamer 3.23

Afwezig  
Kopie aan

Regie M2'ers en OR

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | STATUS  |
|------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 140617.1         | T            | Persvoorlichter B/Toeslagen: Het MT heeft kennis gemaakt met <span style="border: 1px solid red; display: inline-block; width: 100px; height: 1.2em; vertical-align: middle;"></span> . Hij is binnen de Belastingdienst in ieder geval tot <span style="border: 1px solid red; display: inline-block; width: 100px; height: 1.2em; vertical-align: middle;"></span> rsvoorlichter voor B/Toeslagen.                                                                                                                                                                                                                                                              | √       |
| 140617.2         | T            | Managementdag B/Toeslagen: in plaats van een managementdag wordt er op 19 juni a.s. een managementochtend gehouden. Dit omdat er, om diverse redenen, veel afmeldingen zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | √       |
| 140617.3         | T            | Continu verbeteren: er zijn mooie ontwikkelingen te melden zijn, zoals bijv. de afspraken over het toedelen van werk etc. Deze worden onvoldoende zichtbaar in de organisatie wanneer, zoals nu, TL's verzuimen het weekverslag aan te leveren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | √       |
| 140617.4         | A            | Continu verbeteren: opgemerkt is dat in de verdeling van het werk de AWB termijn leidend is. Aandachtspunt voor productieregie moet zijn dat de zgn. escalatieposten ook voorrang moeten hebben. Sec het hanteren van de AWB termijn is dus te nauw. Er moet gekeken worden naar de termijn, maar ook naar het BSN. XXXXXXXX bespreekt met Productieregie en <span style="border: 1px solid red; display: inline-block; width: 50px; height: 1.2em; vertical-align: middle;"></span> neemt dit mee in CV                                                                                                                                                          | XXXXXXX |
| 140617.5         | C            | Continu verbeteren: in de update CV (zie ons intranet) is ruim aandacht voor de resultaten die bereikt zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | √       |
| 140617.6         | T            | Continu verbeteren: 6 <sup>e</sup> cyclus (welke teams, hoe begeleiden etc.) wordt besproken zodra de selectiegesprekken zijn afgerond.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | √       |
| 140617.7         | A            | Uitvoering BC Fraude: <span style="border: 1px solid red; display: inline-block; width: 150px; height: 1.2em; vertical-align: middle;"></span> heeft het MT geïnformeerd over de effecten van de maatregelen tot nu toe. Het MT heeft hem gecompimenteerd voor het helder geschetste beeld. Uit het geschetste beeld blijkt dat de doelstelling dit jaar gerealiseerd kan worden. In het gesprek is gezamenlijk geconcludeerd dat het goed is om op korte termijn risicoselectie in brede zin thematisch te bespreken. Deze conclusie is ook getrokken door de regieteamleiders. XXX plant een datum en vraagt de regieteamleiders de voorbereiding op te pakken. | XXX     |

|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |
|-----------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 140617.8  | T | Uitvoering BC Fraude: de uitvoering van de BC Fraude en de effecten van de genomen maatregelen is onderwerp van gesprek in het viermaandsgesprek met DGBel dat volgende week staat gepland. De voor dat gesprek toe te sturen memo wordt door <input type="text"/> <input type="text"/> bezien op onder andere consistentie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | √ |
| 140617.9  | T | DT 2013: voorbereiding loopt; zorg in relatie tot de mogelijkheden die er zijn om te draaien bij B/CA. In de afstemming over de operationele planning wordt met ingang van heden ook Toeslagen (XXXXXXX XXXXXX) betrokken.<br>Opgemerkt is dat dit najaar de samenloop VT traject Toeslagen met VAR en ABS release 2014.3 (Belastingen) een risico vormt voor VT. Voor het viermaandsgesprek moet er duidelijkheid zijn over de Planning DT 2013 en de eventuele risico's daarin. XXXXXX meldt dat er een memo in de maak is.                                                                                                                                                                                                                                                                     | √ |
| 140617.10 | T | Beheersing ziekteverzuim: besproken is de aanpak in het BelCentrum/Stellateam. Het verzuim in dit team komt de laatste maand uit op 0,2%. De TL heeft naast veel aandacht aan traject met langdurig zieken, ook ingezet op hygiëne in het werk. Zo is gestart met CV (zie update CV op intranet) en is de vaste bezetting in het team uitgebreid. Alles met elkaar heeft dat geleid tot een forse afname van verzuim, waarvoor compliment aan de TL.<br><br>Afgesproken is dat ook in de terugkoppeling uit het MT aan M2 de teamaanpak ziekteverzuim gedeeld wordt.                                                                                                                                                                                                                              | √ |
| 140617.11 | T | Transitie Den Haag: de adviesaanvraag is naar de OR. Een eerste informatieve bespreking vindt plaats tijdens de Overlegvergadering van 23 juni a.s.<br>Verder koppelt XXXX terug uit gesprekken die zij deze week heeft gevoerd. Zo meldt zij dat C&DV het communicatieplan gaat schrijven. Dit plan wordt na oplevering voorgelegd aan het MT.<br><br>De regieteamleiders nemen het voortouw als het gaat om het vormgeven aan de transitie. <input type="text"/> is voor hen de linking pin richting onze vestiging in Den Haag.<br>In het MT is XXXX linking pin als het gaat om de transitie. XXXX meldt dat er een opdrachtbeschrijving wordt opgeleverd ter vaststelling in het MT, waarin de taken van haarzelf en van <input type="text"/> ten opzichte van de lijn ook beschreven staan. | √ |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

<sup>2</sup>: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



**Datum**  
25 juni 2014

**Datum vaststelling**  
24 juni 2014

**Auteur**  
XXXXXXXXXX

**Bijlagen**  
Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 24 juni 2014, van 09.30 – ca. 12.00 uur  
Kamer 3.23

Afwezig  
Kopie aan

Regie M2'ers en OR

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | STATUS |
|------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 140624.1         | T            | Continu verbeteren: samen met [ ] is de stand van zaken besproken op basis van het weekverslag. Ook is een eerste gesprek gevoerd over de teams die in de 6 <sup>e</sup> cyclus gaan starten. Voor de zomervakantie worden daar afspraken over gemaakt.                                                                                                                                                                                                                           | √      |
| 140624.2         | T            | Terugvordering toeslagen: voor een volgend MT overleg wordt dit onderwerp geagendeerd. Als basis voor het te voeren gesprek wordt dan genomen het stuk 'Project Terugvordering Toeslagen, een eerste verkenning'. Dit stuk is al informatief toegestuurd aan het MT                                                                                                                                                                                                               | √      |
| 140624.3         | T            | Risicoselectie juni 2014: het draaiboek is vastgesteld. In het overleg is een kort toelichting gegeven op de totstandkoming van het draaiboek. Met de gemaakte afspraken en het feit dat er volgende week meer capaciteit beschikbaar komt omdat medewerkers IST van de cursus komen is de verwachting dat er ingelopen wordt in de productie. Verder meldt XXXXXX dat er aandacht is voor het monitoren van de integrale af- en doorloop van de uitkomsten van de risicoselectie | √      |
| 140624.4         | A            | Werkzaamheden IST teams: gestart is met de afspraak dat de IST teams posten uit de risicoselectie, CAF en Boeten behandelen. Aandachtspunt is het borgen van de integraliteit. Uiteindelijk moet de integraliteit geborgd worden in de IST teams. Zolang dat nog niet kan is het van belang dat de IST teams wel in regie zijn op het bewaken van de integrale afdoening. XXXX maakt hierover een afspraak met XXXXXX en de betrokken teamleiders. Ook IM zal worden uitgenodigd. | XXXX   |
| 140624.5         | T            | Definitief toekennen 2013: veel zorg over de haalbaarheid van de planning. Deze zorg wordt vanmiddag besproken in het viermaandsgesprek met de DG en de CFO. [ ] (Bedrijfsvoering) heeft helder verwoord wat er speelt en wat de risico's zijn. Complimenten van het MT. Er is verkennend gesproken over mogelijke maatregelen.                                                                                                                                                   | √      |



|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |         |
|-----------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 140624.6  | T | Maandrapportage mei van Productieregie, team Kwaliteit: de MT leden zullen deze rapportage bespreken met de TL's. Het team Kwaliteit van Productieregie ondersteund de TL's in het uitvoering van kwaliteitscontroles. TL's moeten hier zelf over rapporteren én zij moeten in gesprek met hun medewerkers over de uitkomsten. N.B. het gaat hier niet om de rechtmatigheidscontrole. Die controle wordt uitgevoerd door Bedrijfsvoering en is sec gericht op het toekennen van het juiste bedrag.                                                                                  | √       |
| 140624.7  | T | Uitvoeren uitgiftebeleid bedrijfsmiddelen: eerder gemaakte afspraken zijn herbevestigd met als doel dat ieder die afspraken nakomt. Een bedrijfsmiddel als een iPad of smartphone wordt door de TL aangevraagd nadat zijn/haar MT lid de aanvraag heeft getoetst. De toets door het MT lid wordt gedaan voordat de aanvraag naar Bedrijfsvoering gaat. Met het oog op de uitnutting van het beschikbare budget komt Bedrijfsvoering na de vakantieperiode mogelijk met een advies om het huidige uitgiftebeleid aan te passen.                                                      | √       |
| 140624.8  | A | Doelstelling functioneringsgesprekken 2014: om te voorkomen dat aan het eind van het jaar de doelstelling niet wordt gehaald is afgesproken dat aan de TL's wordt gevraagd om een planning van de door hen te voeren gesprekken in te leggen bij hun MT lid. In de 1:1 gesprekken wordt de uitvoering van de planning besproken. Ook is er aandacht gevraagd voor het registreren van de gevoerde gesprekken.                                                                                                                                                                       | MT      |
| 140624.9  | A | Onderzoek Nationale Ombudsman (NO): er wordt een onderzoek gedaan naar het binnen de termijn afdoen van ontvangen klachten op basis van een aantal door de NO aangeleverde casussen. Aanpak van het onderzoek wordt afgestemd tussen XXXXX, XXXX en XXXXXXX. Afstemming de substituut NO pakt XXXXX op.                                                                                                                                                                                                                                                                             | XXXXXXX |
| 140624.10 | T | Transitie Den Haag: stand van zaken is besproken. XXXX bespreekt wekelijks de actuele stand met <span style="border: 1px solid red; padding: 0 20px;"> </span> . De adviesaanvraag op de transitie ligt bij de OR. Met hen is besproken dat er nog voor de zomervakantie een communicatieronde in Den Haag plaatsvindt specifiek over de transitie. Deze gesprekken worden gevoerd door XXXXX en XXXXXXX.                                                                                                                                                                           | √       |
| 140624.11 | B | Het Nieuwe Werken: het visiedocument is vastgesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | √       |
| 140624.12 | A | Het Nieuwe Werken: voor het uitvoeren van de visie, waarin het werk leidend is, stelt Bedrijfsvoering een kader c.q. richtlijnen op. De OR ( <span style="border: 1px solid red; padding: 0 20px;"> </span> ) wordt hierbij betrokken. Deze richtlijnen worden geagendeerd in een volgend MT overleg om daar gezamenlijk het kader vast te stellen. Met de OR is afgesproken dat er in overleg met de landelijke programmamanager enkele bedrijfsbezoeken plaats gaan vinden, om op basis van praktijkervaringen van anderen te leren. Ook dit wordt door Bedrijfsvoering opgepakt. | XXXXX   |
| 140624.13 | A | Bestuurlijk overleg met SVB: in het op 16 juni gehouden bestuurlijk overleg met de SVB is wederzijds gepresenteerd waar SVB en Toeslagen voor opgesteld staan en hoe beide organisaties zijn georganiseerd. Het daarover gevoerde gesprek heeft een aantal gemeenschappelijke thema's opgeleverd die voor nadere bespreking in aanmerking komen. Afgesproken is dat zowel de SVB als Toeslagen één thema kiest. Het MT heeft gekozen voor het thema: integrale klantbehandeling.                                                                                                    | XXXX    |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

<sup>2</sup>: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



**Datum**  
2 juli 2014

**Datum vaststelling**  
24 juni 2014

**Auteur**  
XXXXXXXXXX

**Bijlagen**  
Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 1 juli 2014, van 09.30 – ca. 13.00 uur  
Kamer 3.23

Afwezig  
Kopie aan

Regie M2'ers en OR

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | STATUS  |
|------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 140701.1         | T            | Continu verbeteren: samen met [ ] is de stand van zaken besproken op basis van het weekverslag. Afgesproken is dat in de vakantieperiode (van 21 juli t/m 26 augustus 2014) eens per twee weken wordt gerapporteerd. In het MT overleg d.d. 8 juli 2014 wordt vastgesteld welke teams in de zesde cyclus starten met CV. Ook wordt dan vastgesteld hoe overdracht e.d. geborgd wordt ingeval van wisseling TL's of komst nieuwe TL's. Eind dit jaar wordt er gekeken naar het inzetten van een cyclus sec voor de regieteam.  | √       |
| 140701.2         | T            | Risicoselectie: betrouwbaarheid score beduidend lager dan in eerdere acties. Onderzocht wordt wat de oorzaak daarvan is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | √       |
| 140701.3         | A            | Definitief toekennen 2013: in het draaien van productie veel achterstand opgelopen. Daarmee is de haalbaarheid van de planning kritiek geworden. Afgesproken is dat in klein comité in kaart wordt gebracht om welke aantallen het nu precies gaat, hoe die aantallen te draaien binnen de planning en welke risico's er zijn. Voornaamste doel is om de risico's goed in kaart te brengen en te bepalen hoe daar mee om te gaan. XXXXXXXX bepaalt de datum waarop dit gesprek plaatsvindt en bepaalt wie er bij moeten zijn. | XXXXXXX |
| 140701.4         | B            | Behandeling KOT 2012 en 2013: knelpunt is capaciteit met voldoende kennis van de regeling en voldoende kennis van het systeem. Om die reden is onderzocht hoe om te gaan met het werk dat er ligt. Op basis van de aangeleverde nota heeft het MT besloten dat het werk als volgt wordt ingedeeld:<br>[ ]<br>10, 2d<br>Uitvoering toezicht moet gericht zijn op rechtmatigheid.                                                                                                                                               | XXXXXXX |

|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |         |
|-----------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 140701.5  | A | Behandeling KOT 2013: XXXXXXXX informeert betrokken teamleiders o <del>ve</del> het MT besluit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | XXXXXXX |
| 140701.5  | A | Twijfelvalidatie 2012: vastgesteld conform het voorstel. Het MT heeft verder vastgesteld dat deze lijn ook geldt voor 2013. Benadrukt is dat de uitvoering over 2012 en 2013 zorgvuldig geëvalueerd moet worden gericht op uitvoering in 2014. XXX zorgt dat de regieteamleiders worden geïnformeerd.                                                                                                                                                                    | XXX     |
| 140701.6  | T | Eerste verkenning invordering toeslagen: is ter kennisgeving aangenomen. Aan de projectleider wordt gevraagd om ook in kaart te brengen hoe het met de inrichting van het proces staat en om zorg te dragen voor rapportage over de uitvoering. Dit om zicht te krijgen of B/Toeslagen voldoende in control is op de terugvordering. XXXX bespreekt dit met XXXXX.                                                                                                       | √       |
| 140701.7  | T | Terugvorderen van onrecht uitbetaalde toeslag via een civiele procedure in Bulgarije: uitkomst van het onderzoek naar het inzetten van een civiele procedure is dat dit uitvoerbaar is. De advocatuur geeft wel aan dat het uiteindelijke resultaat waarschijnlijk beperkt is. Afgesproken is dat de memo met een aanbestedingsbrief van het MT wordt aangeboden aan DGBel om een besluit te nemen.                                                                      | √       |
| 140701.8  | T | Beheersing ziekteverzuim: besproken is de aanpak binnen Handhavingsregie. Het percentage is in dit team laag (0,7%). Dat komt doordat de medewerkers zich erg verbonden voelen met het werk dat in dit team gedaan wordt en dat werk ook graag doen. Dat is ook direct een valkuil als je kijkt naar het balans houden. De TL geeft de nodige aandacht aan het team en aan de opbouw van het team, waarin de afgelopen maanden veel nieuwe medewerkers zijn ingestroomd. | √       |
| 140701.9  | T | Terugblik op de gehouden communicatieronden: tijdens de bijeenkomsten is er voldoende interactie, vooral als het gaat over de resultaten van de P-monitor. Op kantoor Den Haag is er dit keer nog voor gekozen om alle vaste medewerkers in één keer te informeren. In een volgende communicatieronde zal ook daar per team een gesprek gevoerd worden.                                                                                                                  | √       |
| 140701.10 | T | Onderzoek NOM: de stand van zaken en aanpak is besproken. Opgemerkt is dat in de beantwoording ook de leercyclus benoemd moet worden. Daarnaast is het waarschijnlijk dat de invoering van de wet Dwangsom gaat leiden tot een toename van klachten en bezwaren.                                                                                                                                                                                                         | √       |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

<sup>2</sup>: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



**Datum**  
9 juli 2014

**Datum vaststelling**

**Auteur**  
XXXXXXXXXX

**Bijlagen**  
Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 8 juli 2014, van 09.30 – ca. 13.00 uur  
Kamer 3.23

Afwezig  
Kopie aan

Regie M2'ers en OR

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | STATUS |
|------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 140708.1         | T            | Continu verbeteren: weekverslag is besproken. Mooie verbeteringen bij o.a. BelCentrum.<br>Voorstel voor volgende cyclus wordt nog aan gewerkt. Komt op agenda MT dag 15 juli 2014.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | √      |
| 140708.2         | T            | Bezoek Sven Breedijk: binnenkort afspraak om ism Toeslagen en DGBel kamerbrief voor te bereiden over o.a. kindregelingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | √      |
| 140708.3         | T            | DT 2013: er is een nieuwe productieplanning, waarin twee extra productiemomenten zijn opgenomen (eind augustus en eind september). B/CA heeft aangegeven dat er op ons verzoek ook meer geproduceerd kan worden op de geplande productiemomenten. Er moet dan wel met BelTel afgestemd worden over het evt. extra verwachte telefoonverkeer dat dat voor hen oplevert.<br>A.s. maandag heeft XXXXXXX een bijeenkomst belegd om in kaart te brengen welke risico's er zijn vanuit integraal perspectief. De uitkomsten worden op 15 juli besproken door het MT met als doel vast te stellen wat dit voor de sturing betekent. | √      |
| 140708.4         | T            | DT 2013: resultaat van de uitgevoerde toets op de eerste 240.000 geproduceerde beschikkingen is positief. Dat betekent dat er volgende week opgeschaald kan worden naar 800.000.<br>Het draaien van DT beschikkingen leidt tot telefoonverkeer, bezwaren etc. Productieregie moet helder zijn over de forecast werk; TL's zijn verantwoordelijk voor de in te zetten capaciteit.                                                                                                                                                                                                                                             | √      |
| 140708.5         | T            | Beslagvrije voet in relatie tot terugvordering KOT/KGB: de leidraad Invordering beschrijft hoe de beslagvrije voet berekend wordt. Belangrijk is dat er een zorgvuldige analyse wordt gedaan op hoe de regelgeving voor het berekenen van de beslagvrije voet KOT en KGB tot stand is gekomen en vervolgens in kaart te brengen hoe dat in de praktijk uitwerkt. Dat moet in samenwerking met DGBel plaatsvinden. Op basis van dat resultaat kan pas beoordeeld worden of er sprake is van een ongewenst effect dat leidt tot een voorstel de regels aan te passen.<br>XXXX koppelt terug aan HHR.                           | √      |

|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |
|-----------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 140708.6  | T | Financiële rapportage ultimo juni 2014: onderuitnutting personele budgetten en een teruglopende productiviteit geeft zorg. Van het verhogen van de inzet op directe tijd is geen sprake; normen worden niet gehaald etc. Rapportage is op dit punt helder en transparant en kan verzonden worden. Sturing op resultaat is een gespreksonderwerp voor de MT dag.                                                                                                                                                                                                                                 | √       |
| 140708.7  | T | Transitie Den Haag: bespreken beslispunten vindt plaats tijdens de MT dag. XXXX heeft het MT geïnformeerd over de stand van zaken en de aanpak.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | √       |
| 140708.8  | T | SMO: de bevindingen zijn besproken. Het MT is unaniem van mening dat het SMO belangrijk is en alle MT leden willen zelf voorzitter zijn van het eigen SMO. Afsproken is dat het MT lid samen met BV (reintegratiemanager) en de M2'ers vorm en inhoud geeft aan dit overleg.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | √       |
| 140708.9  | T | Taakverdeling MT: in verband met het vertrek van XXXXX XXXXX is het belangrijk om nu al te bespreken hoe de portefeuille Invordering te beleggen in het MT. Overige taken worden besproken op het moment dat zijn opvolger aanwezig is. <i>Portefeuille Invordering</i> wordt belegd bij XXXXXXXX XXXXXXXX. In vervolg op eerder gemaakte afspraken wordt onderzocht of er een team Invordering onder leiding van een M2 gevormd kan/ moet worden. In dit kader zorgt XXXXXXXX dat de brief over 'Stroomlijnen invorderingsregels tussen toeslagen en rijksbelastingen' meegaat in het vervolg. | √       |
| 140708.10 | A | 1 BRN: in de keten zit weinig urgentie op het zgn. upload deel dat in release 14.4 mee zou gaan en ziet op de verificatie van rekeningnummers. Afsproken is dat XXXXXXXX hierover contact legt met Ad van Luijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | XXXXXXX |
| 140708.11 | A | Personele beslissingen t/m week 25: afgesproken is dat bij alle genomen beslissingen op het gebied van salariering en arbeidstijd een persoonlijke motivatie komt. De indiener van het voorstel wordt gevraagd die motivatie aan te leveren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | MT      |
| 140708.12 | B | Werkwijze rond perscontacten en evt. media overvallen: de door Communicatie en Dienstverlening beschreven werkwijze is vastgesteld en zal op intranet gepubliceerd worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | √       |
| 140708.13 | T | Stuurgroep PSU: aan B/CFD wordt teruggemeld dat B/Toeslagen niet deelneemt op M1 niveau.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | √       |
| 140708.14 | T | BD Taskforce Communicatie: hier is kennis van genomen. XXXX meldt dat <span style="border: 1px solid red; padding: 0 20px;"> </span> meedoet in het uitwerken van                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | √       |
| 140708.15 | T | <del>Standaard</del> zaken onderzoek NO: deze week wordt zowel de beantwoording van de casuïstieke vragen als de de beantwoording van de overige vragen opgeleverd. Beide stukken worden vervolgens in overleg met DGBel verwerkt tot het antwoord aan de NO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | √       |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

<sup>2</sup>: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie





Datum  
16 juli 2014

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen  
Geen

# verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 15 juli 2014, van 09.00 – ca. 17.30 uur  
Deil, Gasterij De Os en het Paard

Afwezig  
Kopie aan

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | STATUS |
|------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 140715.1         | T            | Definitie 'Resultaat': elke competentie is uitgewerkt. Dat wil zeggen dat onder elke competentie een aantal voorbeelden / (gedrags)kenmerken zijn opgenomen die deze competentie verder duiden. (Zie bijlage bij dit verslag).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ✓      |
| 140715.2         | A            | Definitie 'Resultaat': Competenties – meetpunten bepalen: ieder MT lid gaat daar mee aan de slag. MT leden toetsen onderling hun uitkomsten. Ook kan men terecht bij <input type="text"/> .<br>In september worden de meetpunten gezamenlijk besproken en concreet gemaakt (welke zwaarte kennen we eraan toe, hoe gaan we om met de verschillende meetpunten in onderlinge samenhang).                                                                                                                                                                                                                  | MT     |
| 140715.3         | A            | Definitie 'Resultaat': afspraak is gemaakt dat op procesniveau het te behalen resultaat wordt bepaald. Het gaat dan niet alleen om te realiseren aantallen, maar ook om de te leveren bijdrage aan het optimaliseren van het proces/de processen. Afhankelijk van het niveau van de functie gaat het of sec een signalering of bijv. een beargumenteerd advies incl. oplossingsrichting. De leercirkel moet helder en duidelijk ingericht zijn.<br>Ieder MT lid bepaalt in overleg met met zijn/haar M2'ers de resultaten op procesniveau.<br>De uitkomsten worden met elkaar gedeeld tijdens een M-dag. | MT     |
| 140715.4         | A            | 'Resultaat': het resultaat wordt behaald door sturing van M1 → M2.<br>Veel zorg over de sturing op het resultaat. Die zorg zit vooral op hoe die sturing samen wordt gedaan.<br>In een volgend overleg wordt besproken wat het MT als team en als individu nodig heeft om te sturen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | MT     |
| 140715.5         | A            | Competenties en Resultaat: het totaal wordt, nadat ook procesresultaat en sturingsafspraken e.d. er zijn gedeeld met M2, zodat M2 bekend is met het kader waarbinnen zij getoetst worden tijdens de Vlootschauw                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | MT     |



|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |
|-----------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 140715.6  | A | <p>Transitie Den Haag: de opdracht voor [ ] is besproken. [ ] stelt deze bij op basis van het gevoerde gesprek, laat de bijgestelde opdracht tegenlezen door [ ] en bespreekt deze vervolgens met [ ].</p> <p>Belangrijkste punten uit het gesprek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 'Leiderschap' is van het MT en maakt geen onderdeel uit van de transitie</li> <li>- in de transitie zorgt [ ] dat helder is wat er moet gebeuren en door wie en hij bewaakt dat de juiste personen op het juiste moment acteren</li> <li>- uitvoering ligt bij de regieteamleiders</li> <li>- communicatie uit het transitietraject vindt plaats na besluitvorming in het MT</li> <li>- in het PvA vervallen het 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> gedachtenstreepje uit de opdrachtformulering. Hiervoor in de plaats wordt de opdracht voor de regieteamleiders geformuleerd.</li> </ul> <p>De aangepaste opdracht bespreekt [ ] a.s. donderdag met [ ] en stuurt zij naar het MT om formeel vast te stellen in het overleg van dinsdag 22 juli 2014.</p>                                                                                                                                                                                                                               |    |
| 140715.7  | A | <p>Formatie: [ ] heeft de ontwikkelingen in de formatie, zowel voor vast als voor flex, toegelicht. Met dat inzicht moet het MT later dit jaar bepalen hoe om te gaan met het verdelen van de beschikbare capaciteit en het werk over Utrecht en Den Haag. Dit inzicht leidt er eveneens toe dat het door [ ] opgeleverde stuk over een mogelijke teamindeling in Den Haag niet is besproken, maar terug gaat naar 'de tekentafel'. Begin september moet duidelijk zijn hoe we de teamindeling Den Haag in 2014 zien. Met Randstad moet gesproken worden over ontwikkeling flex. Er moet z.s.m. duidelijk zijn over het aantal flex'ers nu en het komende jaar.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | MT |
| 140715.8  | T | Veranderkrachtmeting: iom [ ] (THCM) is voorgesteld een veranderkrachtmeting uit te voeren in Den Haag, onder alle medewerkers. Dit voorstel is overgenomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ✓  |
| 140715.9  | A | Span of control MT leden: taakverdeling MT wordt besproken na de vakantieperiode én op het moment dat [ ] is gestart bij Toeslagen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | MT |
| 140715.10 | A | Oud en nieuw werk Den Haag: [ ] bespreekt dit met [ ]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |
| 140715.11 | T | <p>Noot: inmiddels hebben [ ] dit besproken.</p> <p>Uitkomst brainstorm DT 2013 is besproken. Uitkomst is dat er een aantal deelgebieden zijn geformuleerd die nader uitgewerkt moeten worden. Voorstel is op deze deelgebieden een projectmanager aan te wijzen en op het totaal een programmamanager die verantwoordelijk is voor de samenhang en het resultaat uit de verschillende deelgebieden.</p> <p>Het gaat om de volgende deelgebieden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketenbrede Productieplanning (B/CA, B/CIE-print, BelTel, VIT)</li> <li>2. Volledigheid van de productie (Zicht op inkomens (ABS, FLG), zicht op uitsluitingen, Nul-inkomens en NINBI)</li> <li>3. Proces "In Gebreke Stellen" (IGS) <ul style="list-style-type: none"> <li>- kleine volumes á la bezwaar</li> <li>- dwangsombetalingen</li> </ul> </li> <li>4. Klantgedrag &amp; Communicatiestrategie (informatie aan ca. 1 miljoen klanten zonder DT op 31 december 2014) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verdagingen</li> <li>- Persvoorlichting</li> </ul> </li> <li>5. Productieplanning kantoor – target eindejaarsvoorraad <ul style="list-style-type: none"> <li>- aanbieder van posten met prio</li> <li>- eerst DT 2013 en later 2011/2012???</li> </ul> </li> </ol> |    |

|                        |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |
|------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 140715.11<br>(vervolg) |   | Risico zit voor al in Ingebrekestelling. Gezamenlijke conclusie is dat het stellen van een dwangsom feitelijk toegevoegde waarde heeft op de VT en niet op de DT. Totaalbeeld wordt gedeeld met Den Haag [ ] incl. de daarin gemaakte keuzes en de consequenties/effecten daarvan ([ ] en [ ]?). [ ] meldt dat hij al heeft aangekondigd dat wij dit gesprek willen voeren.                                                     |    |
| 140715.12              | A | Continu verbeteren in 2014: richting is accoord. Wat de inzet van Mobilee betreft is opgemerkt dat team Klacht niet voldoende heeft aan een halve dag ondersteuning. Ook is nog niet duidelijk of team 3 Uitval/uitworp mee kan in de 6 <sup>e</sup> cyclus. Dat is afhankelijk van het al dan niet aanwezig zijn van een TL (zit in de wervingsronde). Afgesproken is dat hier a.s. dinsdag een beslissing over wordt genomen. | MT |
| 140715.13              | T | Portefeuille Invordering: [ ] neemt de portefeuille Invordering op zich onder aansturing van [ ]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | √  |
| 140715.14              | T | Boetes: [ ] neemt de bewaking van de voortgang in het primaire proces op zich. Zodra [ ] binnen is legt hij die bewaking bij hem neer.                                                                                                                                                                                                                                                                                          | √  |
| 140715.15              | T | Employability Center: van B/CKC is een uitnodiging ontvangen om in gesprek te gaan over verwachtingen van B/CKC en het Employability center                                                                                                                                                                                                                                                                                     | √  |
| 140715.16              | T | Verminderen Belverkeer (opdracht aan [ ]): [ ] [ ] participeren in de geformeerde werkgroep. [ ] wordt geïnformeerd dat hij een beroep kan doen op de aanwezige MT leden. Het is vooral van belang dat hij zich goed laat voeren uit de inhoud van het werk (bijv. IGS etc.) Hij kan daarvoor een beroep doen op [ ]                                                                                                            | √  |
| 140715.17              | T | M2 Bedrijfsvoering verantwoordelijk voor het proces rond wetswijzigingen, uitvoeringstoetsen etc.: [ ] meldt dat het moment is gekomen dat de sturing terug kan naar [ ] [ ] heeft deze taak tijdelijk waargenomen.                                                                                                                                                                                                             | √  |
| 140715.18              | T | Vermoeden niet integer gedrag medewerkers BD: Bedrijfsvoering wordt gevraagd om het proces dat gelopen moet worden bij verzoeken om inlichtingen als er sprake is van vermoeden niet integer gedrag nog eens helder te communiceren naar het management (M1 en M2).                                                                                                                                                             | √  |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

<sup>2</sup>: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum  
22 juli 2014  
Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen  
Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag Informeel MT overleg Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 22 juli 2014 ca. 09.30 – ca. 13.00 uur  
Kamer 3.23

Afwezig  
Kopie aan

Regie M2'ers en OR

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | STATUS           |
|------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 140722.1         |              | 140708.10: release 2014.4(vooralsnog) vullen met tsl-zaken naast (beperkte) 1 BRN. Tegelijkertijd gaat e-mededelen door. 2015.1 en 2015.2 zit al vol met verbeteringen DT evt. tussenrelease.<br>140708.11 indiener van het voorstel via BV( ) aanleveren. Let op : als loket lijn via MT.<br>XXXXX informeert 3 tl's IM expliciet                | XXXXX            |
| 140722.2         |              | DT stavaza: met productie deze week is stand 2,5 mio, response was hoog op 2 <sup>e</sup> batch omdat ola lag voor de beschikking.                                                                                                                                                                                                                |                  |
| 140722.3         | A            | Uitvoering stuurcontract-signalen BV.<br>KPI 44-> opleiden/begeleiden apart benoemen zichtbaar maken van die inspanning op de directe tijd. Dat levert het argument.<br>KPI 42-> zijn de planningen uitgeleverd.<br>KPI 44 -> XXXXX neemt dit mee naar het RTO.<br>Verder afspraak: iedereen pakt qua rapportage en qua besturing zijn punten op. | Allen            |
| 140722.4         | I            | Rapport NO: in concept rond<br>14 aangekondigde en 12 ontvangen klachten met verzoek<br>- Interventie op klacht (reguliere behandeling)<br>- Algemene vragen per casus<br>Algemene vragen zijn gebundeld en worden niet per casus maar in totaal uitgewerkt.                                                                                      |                  |
| 140722.5         | A            | Verlof: regels irt overgang naar P-direct.<br>XXXXX neemt contact op met OR ( ) vanult<br>standpunt. Contact met Jolanda Denis -<br>Tot die tijd géén actie                                                                                                                                                                                       | XXXXX            |
| 140722.6         |              | Protocol PIB<br>->uitkomsten onderzoek Deloitte combineren met PIB.<br>->aan BV vragen om gezamenlijk met evt C&DV te bedenken hoe we actief in het najaar met medewerkers hierover het gesprek aan gaan.<br>->dit stuk nu naar tl'ers sturen ter info en ter bespreking in de teams onder de aankondiging dat in najaar een bredere aanpak komt. | XXXX<br><br>XXXX |
| 140722.7         | A            | MH17: contactpersoon iemand bij C&DV                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | XXXXX            |

|          |   |                                                                                |        |
|----------|---|--------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 140722.8 | A | Hoorkamer benedenverdieping: snelheid in maken. Neerleggen bij<br><div></div>  | XXXXXX |
| 140722.9 |   | Cleandesk. Aandacht voor punten die zijn geconstateerd. Mee in terugkoppeling. | XXXXXX |

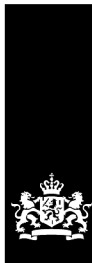
<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

<sup>2</sup>: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

I = Informatie



**Datum**  
26 augustus 2014

**Datum vaststelling**  
-- informeel verslag

**Auteur**  
XXXXXXXXXXXX

**Bijlagen**  
Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig  
Afwezig

Verslag Informeel MT overleg Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 26 augustus 2014, van 09.30 – ca. 12.15 uur  
Kamer 3.23

Kopie aan

Regie M2'ers en OR

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | STATUS     |
|------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 140826.1         | T            | Uit het MT BD d.d. 25 augustus 2014: terugkoppeling doet XXXXX deze week via mail<br>Vooruitlopend daarop is nav het gesprek over de VIA afgesproken dat XXXX contact legt met B/CA met de melding dat wij zullen reageren over wat dit betekent voor TSL ( ) wordt gevraagd om die reactie op te stellen)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | √          |
| 140826.2         | T            | Rol Deloitte in doorontwikkeling risicoselectie incl. QA<br>Risicoselectie: bespreken als het MT compleet is. Wel eens met een wegenwacht/QA rol in risicoselectie.<br><br>Innovatiesessie ontbreekt in de offerte. Reden: deze eerste sessie wordt ons aangeboden door Deloitte. Hier zijn geen kosten aan verbonden. Eventuele volgende sessies moeten wel betaald worden. Daar moet nog over gesproken worden.<br><br>Rol Deloitte in het in kaart brengen van integriteitsrisico's eigen medewerkers staat helemaal los van de twee voorgaande punten<br><br>Wordt geagendeerd voor MT 2 september met als doel het vaststellen van de offerte en het verhelderen in welke trajecten betrokken is of wordt. | 2 sept. MT |
| 140826.3         | T            | Transitie Den Haag: de inhoud van de stukken niet besproken; op 2 september doen als MT compleet is. Doel is dan om de stukken vast te stellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2 sept. MT |
| 140826.4         | T            | Overdracht Team Vraag 3 aan Vraag 1: is al langer de bedoeling. XXXXX heeft eerder al laten weten dat afstemming met alle betrokken teamleiders heeft plaatsgevonden.<br>Is nog niet gedeeld met de OR.<br>Afgesproken is dat een laatste check wordt gedaan of het past binnen ons model (mn teamomvang/span of control). Is dat het geval dan afstemmen met OR en formeel vastleggen in het verslag                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2 sept. MT |
| 140826.5         | T            | Scenario's verzenden vraagbrief GHI (KOT) met als doel het DT 2013 proces te versnellen: in principe akkoord. Er wordt nog een laatste toets gedaan bij ( ) en er wordt een laatste tekstuele wijziging in de memo aangebracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2 sept. MT |



|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |
|-----------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|           |   | 2 september 2014 terug op agenda voor MT besluit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |
| 140826.6  | T | KOT behandeling 2013: Op 1 juli 2014 heeft het MT een besluit genomen voor 2013. Dit besluit is herzien met dien verstande dat het besluit ook van toepassing is op behandeling KOT 2012. Het MT verslag is aangepast.                                                                                                                                                                                                               | 2 sept. MT |
| 140826.7  | T | Sancties structureel: een concept Globaal ontwerp is besproken door de regieteamleiders en door hen akkoord bevonden. De architectuurboard heeft echter aangegeven dat een Outline business case nodig is om met het Globaal ontwerp aan de slag te gaan. De definitieve versie van het Globaal ontwerp komt half september naar het MT.<br>De aangeboden outline business case is vastgesteld. Het MT wacht het Globaal ontwerp af. | 2 sept. MT |
| 140826.8  | T | Onderzoek NO naar behandeling klachten: op ons antwoord is reactie ontvangen van de NO in de vorm van een aantal vervolgvragen, maar ook met een verzoek om een gesprek met medewerkers te arrangeren. XXXXX kijkt wat er precies is binnengekomen, wat daar al mee is gedaan en zal afhankelijk daarvan contact leggen met de NO.<br>Stavaza in MT 2 september 2014                                                                 | 2 sept. MT |
| 140826.9  | T | Beëindiging convenant met een KOI: XXXX vraagt zich af of DGBel hierover geïnformeerd moet worden in verband met gestalde gelden problematiek.<br>Conclusie: niet nodig; het terughalen van gestalde gelden loopt gewoon door, ook bij deze kinderopvanginstelling.                                                                                                                                                                  | √          |
| 140826.10 | T | Damage: onterecht wissen rekeningnummers: is goed opgepakt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | √          |
| 140826.11 | T | Uitleg DT traject: a.s. vrijdag wordt er op onze site een filmpje geplaatst waarin het DT proces wordt uitgelegd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | √          |
| 140826.12 | T | Fraude: Raad van Bestuur SVB contact gezocht met XXXX over mogelijke fraude. Navraag heeft geleerd dat de BSN's al bekend waren, omdat deze via de Logicus-lijn uitgezet worden bij betrokken overheidspartijen en dus ook bij ons.<br>Afgesproken is wel dat deze BSN's meegenomen worden in de volgende risicoselectie.                                                                                                            | √          |
| 140826.13 | T | Instroom projectleider Terugvordering: op 1 september 2014 start <span style="border: 1px solid red; padding: 0 20px;"> </span> als projectmanager. XXXXX licht deze week de OR in.                                                                                                                                                                                                                                                  | √          |
| 140826.14 | T | <p>Personele zaken: enkele personele zaken zijn gedeeld, te weten:</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; margin-top: 5px;"> 10, 2e </div>                                                                                                                                                                                                                                                                             | √          |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

<sup>2</sup>: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie





**Datum**  
2 september 2014

**Datum vaststelling**  
16 september 2014

**Auteur**  
XXXXXXXXXX

**Bijlagen**  
Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 2 september 2014, van 09.30 – 13.15 uur  
Kamer 3.23

Afwezig

Kopie aan

Regie M2'ers en OR

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | STATUS                                     |
|------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 140902.1         | T            | <p>Continu verbeteren: actuele stand van zaken is besproken met <span style="border: 1px solid red; display: inline-block; width: 100px; height: 1.2em; vertical-align: middle;"></span></p> <p>Het plan voor de 6<sup>e</sup> cyclus is voor een laatste check doorgenomen met het MT. De definitieve versie wordt deze week toegestuurd aan het MT.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | √                                          |
| 140902.2         | T            | <p>Resultaat risicoselectie d.d. 1 september 2014: uitkomst 300 posten KOT en 300 posten huur.</p> <p>Opgemerkt is dat de werkvoorraad bij de IST teams fors is gedaald. Dat betekent dat in de volgende acties mogelijk ook bundels lopende aanvragen meegenomen kunnen worden.</p> <p>XXXX meldt dat in de risicoselectie eveneens een steekproef is gedaan op een aantal van de SVB ontvangen mogelijke fraudeposten.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | √                                          |
| 140902.3         | B/A          | <p>Rol Deloitte in doorontwikkeling risicoselectie incl. QA: Het MT stemt in met de van Deloitte ontvangen offerte. Hierover vindt nog afstemming plaats met de OR.</p> <p>De op 3 oktober 2014 geplande Innovatiesessie maakt geen onderdeel uit van deze offerte. Deze sessie wordt kosteloos aangeboden door Deloitte.</p> <p>Aan de sessie kunnen max. 15 mensen deelnemen. Afgesproken is dat de deelnemerslijst wordt vastgesteld door het MT.</p> <p>XXXX stuurt de voorlopige lijst zoals die er nu ligt toe aan de overige MT leden.</p> <p>Verder heeft Bedrijfsvoering, ondersteund door Deloitte, onderzoek gedaan naar mogelijke integriteitsrisico's binnen B/Toeslagen. Uitkomsten van dit onderzoek worden binnenkort aangeboden aan het MT.</p> <p>Dit is een afzonderlijke traject.</p> | <p>XXXXXX</p> <p>XXXX/MT</p> <p>XXXXXX</p> |

|          |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                            |
|----------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 140902.4 | B/A | <p>Productie:</p> <p>* DT 2013: ruim 4 miljoen posten zijn door DT.<br/>Voorraad bezwaren loopt op ten gevolge van DT.</p> <p>*SWO /TWO (standaard- en tijdelijk woonobject): omdat in TVS het bewaken van verhuizingen niet is aangezet, is er sprake van een rechtmatigheidsrisico in relatie tot SWO/TWO.<br/>Aan het MT is een voorstel gedaan hoe deze problematiek op te lossen. Het MT stemt in met de voorgestelde aanpak, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de in de memo beschreven populatie 1, 2 en 3 worden 'rechtgezet';</li> <li>- de SWO-TWO problematiek wordt in het 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> kwartaal van 2015 opgepakt vanaf toeslagjaar 2014 en is voor de start van Formeel Beschikken DT 2014 opgelost. Het gaat hier om alle posten in populatie 4;</li> <li>- aan IM wordt opdracht gegeven om de SWO-TWO problematiek voor de lange termijn op te lossen door te onderzoeken of de destijds gemaakte keuzen voor SWO en TWO nog valide zijn en daarbij ook de adequate bewaking en behandeling in te richten met maximale (semi) geautomatiseerde verwerking.</li> </ul> <p>* Reductie resterende werkvoorraad TSL 53b: aanvullend op een eerder besluit ingeval het ontbreken van de handtekeningrelatie heeft het MT ingestemd met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de in de memo beschreven situatie 2 van categorie 25A volgens het omschreven advies geautomatiseerd te behandelen.</li> <li>- het zodanig aanpassen van het baanbrekende besluit over categorie 25B, dat er onderscheid gemaakt wordt in twee situaties, waarbij we voor situatie 1 de toeslag stopzetten + een BTSL32 versturen en voor situatie 2 de populatie verdagen, mits binnen de bandbreedte van de genoemde doelstelling. IM wordt gevraagd een proces in te richten voor de behandeling.</li> </ul> <p>Het MT benadrukt dat genomen beslissingen om de werkvoorraad te reduceren goed en genummerd moeten worden vastgelegd. Op BSN niveau moet helder zijn wat er beslist is en waarom.</p> | <p>√</p> <p>√</p> <p>√</p> <p>XXXXXXXX</p> |
| 140902.5 | B/A | <p>Proportionaliteit: het MT is van mening dat er in de uitvoering in daartoe aanleiding gevende gevallen sprake moet zijn van het proportioneel toekennen van kinderopvangtoeslag. Materialiteit wordt gevolgd.</p> <p>Dit wijkt af van het aangeboden advies van team Beleid en vaktechniek. XXXXXXXX bespreekt dit met hen, ook pakt hij de effecten van deze beslissing voor de uitvoering op.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>√</p> <p>XXXXXXXX</p>                   |
| 140902.6 | T   | Productiebesturing en Dashboards: het MT is het eens met de aangeboden lijn. Verdere uitwerking, o.a. wat betekent dit voor de sturing door het MT, moet plaatsvinden in onderling overleg.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | √                                          |
| 140902.7 | T   | Verstoring in de voortbrenging BI (bij B/CA) en signalen over het aanpassen van releases: zowel Bedrijfsvoering als IM hebben een aantal verontrustende signalen gedeeld met het MT. IM heeft na afstemming in het RTO gereageerd richting B/CA. Afhankelijk van de reactie die hier op terugontvangen wordt beslist het MT of het noodzakelijk is vanuit het MT te escaleren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | √                                          |
| 140902.7 | T   | App 'Mijn Zorgtoeslag' (evaluatie en vervolg): het MT herkent de lijn uit het rapport en kan zich vinden in het vervolg. Het advies om de leeftijdsbeperking op te heffen wordt direct overgenomen. Wat betreft het invulling geven aan het vervolg wordt gewacht op de komst van XXXX XXXXXXXX (MT lid, portefeuille IM).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | √                                          |

|           |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                     |
|-----------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 140902.8  | B/A | <p>Transitie Den Haag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De OR heeft positief geadviseerd op de uitgangspunten en redeneerlijn.</li> <li>- Opdracht transitie manager is vastgesteld.</li> <li>- Voorgestelde teamindeling: lijn accoord. Adviesaanvraag OR wordt deze week verzonden.</li> <li>- Route realiseren gewenste teamindeling: gekozen is voor scenario 3. Ook dit stuk wordt voorgelegd aan de OR met de vraag hier een advies op uit te brengen.</li> </ul> <p>Vragen van medewerkers over de transitie gaan naar het betreffende MT lid, waar zij onder vallen.</p> | <p>√</p> <p>√</p> <p>√</p> <p>√</p> |
| 140902.9  | T   | <p>Kadernota 2015:</p> <p>* Overheveling van budgetten is niet mogelijk. Dat betekent dat het budget dat niet wordt uitgenut wordt teruggegeven. Oorzaak: formatie niet voldoende gevuld.</p> <p>* Budgettaire claims: basis is het werk. Vanuit het werk wordt in kaart gebracht wat nodig is. Vanmiddag wordt dit besproken door de regieteamleiders en inhoudelijk deskundigen uit hun teams. Op basis van gevoerde gesprekken met 'Den Haag' over het benodigde flexbudget is er voor 2015 geen sprake van zorg.</p>                                                                     | √                                   |
| 140902.10 | T   | <p>Formatie 2014 – Werving en selectie:</p> <p>De door Bedrijfsvoering voorgestelde lijn is door het MT onverkort overgenomen.</p> <p>In het overzicht open te stellen vacatures zijn geen M2 plekken meegenomen. Navraag bij Bedrijfsvoering leert dat er wel M2 plekken worden opengesteld. Met het MT (XXXXX) wordt afgestemd om welke plekken het precies gaat.</p>                                                                                                                                                                                                                      | √                                   |
| 140902.11 | B   | <p>Overdracht Team Vraag 3 aan Vraag 1: het MT heeft besloten dat de medewerkers Vraag team 3 worden overgedragen aan Vraag team 1 (TL: <span style="border: 1px solid red; display: inline-block; width: 100px; height: 1em; vertical-align: middle;"></span>).</p> <p>Daarmee is Vraag team 3 opgeheven.</p> <p>Afgelopen week is door het MT (XXXX) een laatste check gedaan of de uitwerking van dit besluit past in de uitgangspunten van het besturingsmodel. Dat is het geval.</p>                                                                                                    | √                                   |
| 140902.12 | B   | <p>Scenario's verzenden vraagbrief GHI (KOT) met als doel het DT 2013 proces te versnellen: het MT stemt in met scenario 3.</p> <p>Check op mogelijke rechtmatigheidsrisico's is gedaan. Er zijn geen risico's.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | √                                   |
| 140902.13 | B   | <p>KOT behandeling 2013: Op 1 juli 2014 heeft het MT een besluit genomen voor 2013. Dit besluit is herzien met dien verstande dat het besluit ook van toepassing is op behandeling KOT 2012.</p> <p>Het MT verslag is aangepast.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | √                                   |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

<sup>2</sup>: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum  
15 september 2014

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen  
Geen

# verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 9 september 2014, van 09.00 – 16.30 uur  
Gasterij "de Os en het Paard" te Deil.

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | STATUS |
|------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 140909.1         | T            | Eerste MT overleg waar [ ] in zijn rol als MT lid B/Toeslagen (portefeuille IM) bij aanwezig is. Formeel start hij op 1 oktober 2014.<br>Hij is welkom geheten en heeft zichzelf geïntroduceerd. Voor zover van toepassing hebben de overige aanwezigen zich nader aan hem voorgesteld.                                                                                 | √      |
| 140909.2         | T            | Taakverdeling MT per 1 oktober 2014: afgesproken is dat er geen hervdeling van processen plaatsvindt. Dat betekent dat [ ] de leidinggevende wordt van de TL's IM en de TL's Vraag.                                                                                                                                                                                     | √      |
| 140909.3         | T            | Taakverdeling MT per 1 oktober 2014: in kantoor Den Haag worden de volgende teams gevormd: 4 uitval/uitworp teams, 1 toezicht/IST team, 3 vraag teams en 1 bezwaar team. De TL's van deze teams worden conform de huidige verdeling gekoppeld aan een M1. Uitval/uitworp is dus gekoppeld aan [ ] en Toezicht/IST aan [ ], Bezwaar aan [ ] en Vraag aan [ ].            | √      |
| 140909.4         | T            | Taakverdeling MT per 1 oktober 2014: vastgesteld is dat de aansturing van de teamleiders door het MT lukt, dankzij de tijdelijke aanwezigheid van een "extra MT lid" in de persoon van [ ] die een leerwerkplek heeft in het MT.<br>Aansturing van de TL's is een aandachtspunt op het moment dat hij vertrekt en er geen nieuwe LWP in het MT is.                      | √      |
| 140909.5         | T            | Taakverdeling MT per 1 oktober 2014: ieder MT lid geeft individueel door in welke trajecten, overleggen e.d. hij/zij participeert, zodat ook van dat overzicht per 1 oktober een geactualiseerde versie gepubliceerd kan worden.<br>Vooruitlopend daarop: Terugvordering komt bij [ ] in portefeuille; [ ] als projectleider gestart op 1 september jl.                 | √      |
| 140909.6         | T            | Transitie Den Haag: zorgpunt is o.a. dat niet alle TL's posten in Den Haag op korte termijn ingevuld kunnen worden. Daarnaast is er sprake van onbalans in de managementervaring van de beschikbare TL's in Den Haag. Wat betreft deze onbalans is afgesproken dat onderzocht wordt of het mogelijk is dat één of enkele TL's uit Utrecht in Den Haag aan de slag gaan. | √      |



|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |
|-----------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 140909.7  | T | <p>Productieteams in Utrecht, Den Haag en Heerlen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Vraag: 2 teams in Utrecht, 3 teams in Den Haag</li> <li>-Bezwaar: 5 teams in Utrecht, 1 team in Heerlen en 1 team in Den Haag</li> <li>-Uitval/Uitworp: 3 teams in Utrecht, 4 teams in Den Haag</li> <li>-Integraal Subjectgericht Toezicht: 3 teams in Utrecht, 1 team in Den Haag</li> <li>-Klacht: 1 team in Utrecht</li> <li>-Beroep: 1 team in Utrecht</li> <li>-BelCentrum: 1 team in Utrecht</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                    | √ |
| 140909.8  | T | <p>Sturing MT → Den Haag: belangrijk om zichtbaar te zijn.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wil de maandag starten in kantoor Den Haag; in de loop van de middag vertrekt hij dan voor het MT BD naar het Ministerie.</li> <li>- werkt de woensdag in principe in kantoor Den Haag</li> <li>- is sowieso tot eind dit jaar de woensdag in kantoor Den Haag</li> <li>- eens per twee weken een dag in kantoor Den Haag aan het werk; indien mogelijk wekelijks. Voornemen is dat op de donderdag te doen, maar een andere dag kan ook.</li> </ul> <p>Afspraak: op de eerste dinsdag van de maand is het hele MT in kantoor Den Haag. Dan wordt ook het MT overleg daar gehouden.</p>                                                                  | √ |
| 140909.9  | T | <p>Transitie Den Haag: belangrijk is om de TL's in Den Haag goed mee te nemen in de gewenste invulling van leiderschap. Dat betekent: niet alleen aandacht voor de productie, maar vooral aandacht voor de mensen.</p> <p>Daarnaast is het belangrijk om de TL's goed mee te nemen in het besturingsmodel B/Toeslagen. Gedurende de transitie moet in kaart worden gebracht waar men in de praktijk tegen aan loopt. Vb. hoe werkt SAP, bij wie moet ik zijn om ..., enz.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                    | √ |
| 140909.10 | T | <p>Transitie Den Haag: om het besturingsmodel niet te doorkruisen is afgesproken dat het transitieoverleg wordt omgedoopt in een werkoverleg</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | √ |
| 140909.11 | T | <p>Transitie Den Haag: heeft via mail een aantal vragen ontvangen van een medewerker uit Den Haag. Die vragen zijn niet alleen van hem, maar ook van collega's.</p> <p>Afgesproken is dat vragen van medewerkers gesteld moeten worden aan de M1 waar zij onder vallen. Heldere concrete antwoorden zijn belangrijk. Wanneer vragen nog niet beantwoord kunnen worden moet dat ook gezegd worden.</p> <p>Bedrijfsvoering formuleert concept antwoorden. Definitieve beantwoording dtv MT en OR.</p>                                                                                                                                                                                                                                                              | √ |
| 140909.12 | T | <p>Transitie Den Haag: in de nieuwe situatie is er geen vestigingsmanager meer in Den Haag. Dat leidt tot de vraag of er behoefte is aan een primus interparis in het Haagse. Die vraag kan nog niet beantwoord worden. De komende maanden zal duidelijk worden of er in die zin iets geregeld moet worden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | √ |
| 140909.13 | T | <p>Managementagenda B/Toeslagen: in de managementagenda staan de belangrijkste punten voor het MT opgenomen. Deze agenda wordt regelmatig (1x per 3 maanden) besproken en waar nodig geactualiseerd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | √ |
| 140909.14 | T | <p>Managementagenda B/Toeslagen: Realiseren Productieplan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* hoewel het verzuim fors is gedaald wordt niet zichtbaar dat dit leidt tot meer inzetbare directe uren. Onderzoek naar het boeken van uren laat zien dat er verkeerd wordt omgegaan met het boeken. Moet aandacht krijgen van TL's. Vasthouden als aandachtspunt voor 2015.</li> <li>* verzuimd is om de actuele beginvoorraad in beeld te brengen. Er wordt nu vooral gekeken naar het verloop in de werkvoorraad; ook wordt de totale werkvoorraad geanalyseerd.</li> <li>* normen zijn bepaald, maar worden niet gehaald. De groep medewerkers die onvoldoende uit de voeten kan met TVS wordt groter naarmate het eenvoudige werk afneemt.</li> </ul> | √ |

|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |
|-----------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 140909.14 | T | Managementagenda B/Toeslagen: Realiseren Handhavingsplan: * het handhavingsplan wordt niet gerealiseerd; wel zijn er goede stappen gezet. De afstemming tussen betrokken partijen loopt nog niet vloeiend genoeg.                                                                                                                                                                                                                                                                                               | √ |
| 140909.15 | T | Managementagenda B/Toeslagen: implementeren fraudemaatregelen / uitvoeren BC fraude: belangrijk om ook naar de toekomst te kijken. A.s. vrijdag staat een bijeenkomst gepland tussen MT, regie M2 en inhoudelijk deskundigen. Deze sessie wordt eveneens gebruikt ter voorbereiding op de sessie met Deloitte d.d. 3 oktober 2014.                                                                                                                                                                              | √ |
| 140909.16 | T | Managementagenda B/Toeslagen: optimaliseren inzetbaarheid: niet tevreden over de stand van zaken; is een continu aandachtspunt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | √ |
| 140909.17 | T | Managementagenda B/Toeslagen: adequate verhouding tussen vaste- en flex medewerkers: afbouw flex verloopt moeizaam. Afgelopen week is door de regie M2 gekeken naar het op niveau brengen van onze formatie. Voor 1 oktober moet vastgesteld worden wat nodig is in 2015. Afgesproken is dat we de grens scherp definiëren en communiceren met 'Den Haag'.                                                                                                                                                      | √ |
| 140909.18 | T | Managementagenda B/Toeslagen: realiseren van een lager verzuimpercentage: percentage gedaald van ruim 10% eind 2012/begin 2013 naar nu 5,74%. Om dat vast te houden continu aandacht blijven geven. Nieuw ingestroomde teams (IST) gaan de Radar Vertige training doen.                                                                                                                                                                                                                                         | √ |
| 140909.19 | T | Managementagenda B/Toeslagen : implementeren nieuwe boetebeleid: gaat om het opleggen van verzuim- en vergrijpboetes. De release waarin dit is opgenomen staat onder druk. De benodigde formatie moet nog begroot worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                       | √ |
| 140909.20 | T | Managementagenda B/Toeslagen: optimaliseren productieregie: Dit loopt. Dashboards zijn ontwikkeld. Contact TL – Productieregie is verbeterd. De lijn tussen productie teamleiders – M1 – faciliterende rol productieregie ( ) moet nog wel nader afgestemd worden. Belangrijk is dat M1 voorafgaand aan het gesprek geïnformeerd wordt over de kritische punten en voldoende input krijgt om concrete productieafspraken te maken met de TL. Contracteringsgesprekken worden omgedoopt in Commitmentgesprekken. | √ |
| 140909.21 | T | Managementagenda B/Toeslagen: continu verbeteren werkprocessen: wordt wekelijks besproken in het MT overleg. Begin september zijn twee eigen leancoaches gestart. In 2015 gaat CV starten in Den Haag en bij de IST teams.                                                                                                                                                                                                                                                                                      | √ |
| 140909.22 | T | Managementagenda B/Toeslagen: werken conform de uitgangspunten van ons besturingsmodel: dit is een continu aandachtspunt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | √ |
| 140909.23 | T | Managementagenda B/Toeslagen: realiseren transitie Den Haag: De transitie loopt; volgende week voert <span style="border: 1px solid red; padding: 0 2px;"> </span> een gesprek met <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;"> </span> (Ten Have Change Management) over de uit te voeren Veranderkrachtmeting.                                                                                                                                                                                     | √ |
| 140909.24 | T | Managementagenda B/Toeslagen: aan de agenda wordt toegevoegd: de uitvoeringstoets (onderwerp uit de Brede agenda Belastingdienst)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | √ |
| 140909.25 | T | Brede agenda Belastingdienst: op de agenda voor de MT dagen wordt opgenomen: positionering B/Toeslagen op thema's in de Brede agenda Belastingdienst                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | √ |
| 140909.26 | T | Vacatureruimte 2014: afgesproken is dat de ruimte die nog beschikbaar is wordt gebruikt voor Den Haag. In die context moet snel in kaart worden gebracht wat er nodig is binnen productieregie en bedrijfsvoering in relatie tot de transitie Den Haag.                                                                                                                                                                                                                                                         | √ |
| 140909.27 | T | Bijzonder belonen voorstellen M2: voorstellen bijzonder belonen worden afgestemd in de Vlootsschouw M2. Deze Vlootsschouw wordt gehouden op 14 oktober 2014. Bij Bedrijfsvoering is uitstel gevraagd voor het indienen van voorstellen. Dat uitstel is gekregen, mits voorstellen wel kort na 14 oktober worden                                                                                                                                                                                                 | √ |



|  |  |            |  |
|--|--|------------|--|
|  |  | ingediend. |  |
|--|--|------------|--|

|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |
|-----------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 140909.28 | T | Prinsjesdag: DGBel heeft telefonisch meegedeeld dat de Stas op Prinsjesdag een brief publiceert, waarin staat dat onderzocht wordt of aanbodfinanciering KOT tot de mogelijkheden behoort. Hier moet een uitvoeringstoets op worden uitgevoerd. De interne communicatie hierover moet zorgvuldig plaatsvinden. Communicatie ( ) moet zorgen dat we goed zijn aangesloten op DGBel Communicatie ( ). Op Prinsjesdag moet direct na het verschijnen van de brief ook intern gecommuniceerd worden. (Is inmiddels gebeurd). | √ |
| 140909.29 | T | Afstemmingsoverleg B/Toeslagen – DGBel: er wordt contact gezocht met DGBel ( ) → Sven Breedijk) om op korte termijn dit overleg ingepland te krijgen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | √ |
| 140909.30 | T | Overleg met het Zorginstituut (voorheen College van Zorgverzekeraars): wens is dat toeslag wanbetalers (personen die 6 maanden of langer hun premie niet hebben betaald) eerder wordt omgeleid. Feitelijk is daar dan nog geen wettelijke basis voor.<br>11, 1                                                                                                                                                                                                                                                           | √ |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

<sup>2</sup>: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



**Datum**  
17 september 2014

**Datum vaststelling**  
23 september 2014

**Auteur**  
XXXXXXXXXXXX

**Bijlagen**  
Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 16 september 2014, van 09.30 – 13.15 uur  
Kamer 3.23

Afwezig

Kopie aan

Regie M2'ers en OR

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | STATUS                       |
|------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 140916.1         | T/A          | Continu verbeteren: aandacht gevraagd voor het wekelijks rapporteren. Ondanks het feit dat een aantal TL's er in slaag op alle deeltrajecten de relevanten zaken te rapporteren, hebben nog steeds niet alle TL's zich dit eigen gemaakt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | MT                           |
| 140916.2         | T            | Continu verbeteren: 6 <sup>e</sup> cyclus start binnenkort. <ul style="list-style-type: none"><li>- TL Bezwaarteam Heerlen doet een herhaalde kick off voor alle nieuwe medewerkers in zijn team.</li><li>- Voorbereiding CV regieteam met de regieteamleiders vindt komende weken plaats. Krijgt anders vorm dan in de productieteams. Gaandeweg de praktijk wordt ervaren hoe dit loopt. Dilemma's in prioriteitstelling worden voorgelegd aan het MT.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                  | √                            |
| 140916.3         | T            | Continu verbeteren: in het proces Uitval/Uitworp verdwijnen een aantal werkstromen ten gevolgen van maatregelen in de beheersing van de werkvoorraad. Dit leidt tot een opleidingsvraag. In de praktijk moet gevolgd worden of het volgen van opleiding bijdraagt aan de gewenste oplossing, te weten: het optimaal in kunnen zetten van medewerkers. Is dat niet het geval dan moet de medewerkers die het betreft een goed perspectief geboden worden. Dit onderwerp wordt in een volgende Overlegvergadering met de OR besproken.<br>230914: TL's zetten de medewerkers die op werkstromen ingezet werden die er nu niet meer zijn ingezet op andere uitval/uitworp werkstromen. | XXXXXXX<br>XXXXXX/Ger<br>tie |
| 140916.4         | T            | Continu verbeteren: eind oktober wordt de 7 <sup>e</sup> cyclus besproken. In deze cyclus starten teams in Den Haag en de IST teams.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | √                            |
| 140916.5         | T            | Productie – Stand van zaken DT 2013: er zijn tot op heden 5,1 miljoen beschikkingen gedraaid; 800.000 daarvan wachten nog op verzending.<br>DT 2012: 800.000 beschikkingen geproduceerd (posten waarvan het inkomen op 0 is gesteld).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | √                            |

|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |   |
|-----------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 140916.6  | B | <p>Verhuismeldingen FRS: benadrukt is dat uitval FRS door B/CA behandeld moet worden. Hier zijn afspraken over gemaakt. Het MT is het eens met de beslispunten, te weten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Behandelen van categorie 1 volgens de vijf populaties zoals beschreven in de memo, dus voor een groot deel geautomatiseerd maar ook deels handmatig;</li> <li>2. Het niet behandelen van categorie 2 posten, zoals voorgesteld;</li> <li>3. Het niet behandelen van categorie 3 posten incl. het uitzetten van deze weegregel om nieuwe uitworp te voorkomen.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | √ |
| 140916.7  | B | <p>Verrekenen Dwangsom: het MT besluit conform het voorstel. Dat wil zeggen dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Een dwangsom op grond van artikel 12 AWIR wordt niet verrekend;</li> <li>2. Een dwangsom op grond van artikel 4:17 Awb ( &gt; € 100) na beoordeling van de casus verrekend kan worden.</li> <li>3. Een dwangsom op grond van een rechterlijke uitspraak ( &gt; € 100) na beoordeling van de casus verrekend kan worden.</li> </ol> <p>Aanvullend stelt het MT dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Het proces goed ingericht moet worden;</li> <li>b. In de periode nu tot medio 2015 BI opgebouwd moet worden over hoe het uitbetalen van dwangsommen zich verhoudt tot openstaande vorderingen (niet alleen in aantallen, maar ook in relatie tot de omvang van de vorderingen).</li> </ol> <p>Medio 2015 wordt dit besluit geëvalueerd op basis van de beschikbare BI.</p> | √ |
| 140916.8  | T | Druk op releases en stagnatie in voortbrenging BI bij B/CA: komt volgende week terug op de MT agenda op basis van terugkoppeling IM aan MT. Het MT maakt op basis van die Input afspraken hoe verder                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | √ |
| 140916.9  | T | <p>Transitie Den Haag: stand van zaken:</p> <p>De OR is gevraagd te adviseren op de teamindeling en het bijbehorende migratiepad. Verwacht wordt dat het advies binnen enkele weken wordt opgeleverd.</p> <p>Met de voorbereidingen voor het realiseren van de nieuwe teamindeling wordt, in afwachting van het advies, door gegaan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | √ |
| 140916.10 | T | Transitie Den Haag: wekelijks werkoverleg met de TL's (voorheen transitieoverleg): in dit overleg worden de komende periode veel praktische vragen verwacht. Om die reden sluit ook <span style="border: 1px solid red; padding: 0 5px;"> </span> aan bij dit overleg.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | √ |
| 140916.11 | T | Transitie Den Haag: communicatieplan: verwachting is dat dit plan binnenkort wordt opgeleverd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | √ |
| 140916.12 | B | <p>Transitie Den Haag: transitie Bedrijfsbureau Den Haag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Op basis van praktijkervaring opgedaan in kantoor Den Haag en in kantoor Utrecht besluit het MT om procesbeheer onder te brengen bij Productieregie. De verantwoordelijkheid van de TL blijft overeind staan en zal goed ingeregeld moeten worden.</li> <li>- QA (kwaliteitscontrole) wordt conform ons vigerende organisatie- en besturingsmodel belegd in de teams.</li> </ul> <p>Het gaat hier om een voorgenomen besluit, waarop de OR gevraagd wordt een advies uit te brengen.</p> <p>Effectueren van dit besluit leidt tot een formatieve uitbreiding van én Bedrijfsvoering én Productieregie.</p>                                                                                                                                                                                                          | √ |
| 140916.13 | T | Transitie Den Haag: ontvangen vragen van medewerkers: aan de beantwoording wordt gewerkt. Beantwoording vindt plaats, na afstemming in het MT en in overleg met de OR.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | √ |

|           |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |
|-----------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 140916.14 | B   | Verlenging contracten uitzendkrachten: eind september moeten een aantal contracten verlengd worden. In de regel vindt verlenging met 6 maanden plaats. In verband met onder andere de gesprekken met DGBel over de budgetten voor 2015, die starten in oktober 2014, is besloten bedoelde contracten te verlengen met 3 maanden. | √ |
| 140916.15 | T/B | Financiële rapportage ultimo augustus 2014:<br>Besloten is dat er voor uitzendkrachten die mee gaan met het teamuitje € 20 beschikbaar is. Blijft staan dat uitzendkrachten die meegaan voor die dag geen uren kunnen schrijven.                                                                                                 | √ |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

<sup>2</sup>: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie





**Datum**  
24 september 2014

**Datum vaststelling**

**Auteur**  
XXXXXXXXXXXX

**Bijlagen**  
Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 23 september 2014, van 09.30 – 12.30 uur  
Kamer 3.23



Afwezig  
Kopie aan

Regie M2'ers en OR

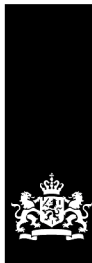
## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | STATUS |
|------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 140923.1         | T            | Continu verbeteren: alle teams, die het afgelopen jaar zijn gestart met CV, zijn gestart met de volgende cyclus, of starten daar deze week mee.                                                                                                                                                                                          | √      |
| 140923.2         | T            | Continu verbeteren: De evaluatie van de 5 <sup>e</sup> cyclus is gestart. De teamuitkomsten worden verzameld en vervolgens wordt er een totaaloverzicht incl. aandachtspunten en aanbevelingen aangeboden aan het MT.                                                                                                                    | √      |
| 140923.3         | T            | Continu verbeteren: belangrijk is dat in het continu verbeteren ook over de teamgrenzen heen gekeken wordt. Dat gebeurt al wel, maar is niet altijd even zichtbaar. Afgesproken is dat gesignaleerde verbeterpunten in het eigen team/proces die bereikt worden door een actie in een ander team/proces concreet beschreven gaan worden. | √      |
| 140923.4         | T            | Transitie Den Haag: per 1 oktober 2014 verdwijnt de functie Vestigingsmanager.                                                                                                                                                                                                                                                           | √      |
| 140923.5         | T/A          | Transitie Den Haag: per 1 oktober 2014 worden alle TL's in Den Haag (vaste en tijdelijke) aangestuurd door een MT lid. Welk MT lid dat is, is afhankelijk van het proces waarin de TL werkzaam is. Het overzicht koppeling M2-M1 wordt aangepast, verzonden aan het management en gepubliceerd op ons intranet.                          | √      |
| 140923.6         | T            | Transitie Den Haag: op 7 oktober 2014 worden de medewerkers Den Haag geïnformeerd over de stand van zaken door de MT leden waar hun TL's aan gekoppeld zijn. Voorbehoud is wel dat het OR advies op de teamindeling en het migratiepad ontvangen en met hen besproken is.                                                                | √      |
| 140923.7         | T            | Transitie Den Haag: na de communicatieronde en op het moment dat de organisatiestructuur helder is, wordt een Veranderkrachtmeting gehouden onder alle medewerkers Den Haag, regieteamleiders en MT. Inhoudelijk wordt deze meting nog afgestemd met enkele TL's Den Haag ( ).                                                           | √      |

|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |       |
|-----------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 140923.8  | T | Risicoselectie: het draaiboek voor de september actie is vastgesteld, uitgaande van het feit dat dit draaiboek tot stand is gekomen in overleg met Productieregie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | √     |
| 140923.9  | T | Intermediardagen Belastingdienst: Toeslagen levert hieraan een bijdrage. Aanwezigheid MT voor zover de agenda het toe laat. Voorlichtingsdagen Kinderopvanginstellingen: wordt in 2015 gehouden. In een volgend overleg wordt de inhoud besproken. Aanwezigheid van een MT lid tijdens deze dagen is gewenst. Secretariaat plant in; overzicht wordt ter informatie aangeboden aan de MT leden. Voorlichtingsdagen Toeslagen Service punten: inhoud wordt in een volgend overleg besproken. Ook op deze dagen is aanwezigheid MT gewenst. Het secretariaat plant ook die dagen in en informeert het MT. | √     |
| 140923.10 | T | Verslagen MT BD: goedgekeurde verslagen worden verspreid aan alle TL's.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | √     |
| 140923.11 | T | Concept begroting B/Toeslagen 2015: is als input voor de besprekingen met Den Haag doorgenomen met toelichting van XXXXX en [ ] voor dit agendapunt aangesloten). Het MT is het eens met de gehanteerde systematiek en complimenteert [ ] en zijn collega's. Vastgesteld is dat er de komende tijd nog veel uitwerking en afstemming nodig is, zowel intern als met DGBel.                                                                                                                                                                                                                              | √     |
| 140923.12 | T | DT 2013: er zijn ruim 5 miljoen definitieve toekenningsbeschikkingen gedraaid en verzonden. Komende periode staan er nog 3 forse runs, elk voor ruim één miljoen definitieve toekenningen, gepland bij B/CA, waar overigens een aantal medewerkers zelfs in de weekenden worden ingezet op DT toeslagen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                | √     |
| 140923.13 | T | Performance: laatste weken zijn er veel klachten over de performance. Aan deze klachten liggen diverse oorzaken ten grondslag. Duidelijk is dat de oorzaak NIET in TVS zit, maar van infrastructuurele aard zijn (platform waarop gedraaid wordt o.a.). Teamleiders zijn hierover geïnformeerd door XXXXXXX.                                                                                                                                                                                                                                                                                            | √     |
| 140923.14 | T | Rapportage Kwaliteitscontrole productie augustus 2013: is besproken. Wordt waar nodig meegenomen in het overleg tussen M1 en M2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | √     |
| 140923.15 | B | Productieplafond toezicht in relatie tot DT 2013: het MT stemt in met de voorgestelde beslispunten, te weten:<br>1. Afronding toezicht 2013 uiterlijk op 15 mei 2015.<br>2. Het volumekader voor uitvoering toezicht is 61.000.<br>3. Opschortingen voor burgers waarvoor geen toezichtactie gepland staat worden verwijderd.<br>Handhavingsregie brengt in kaart welke populaties in toezicht KOT te onderscheiden zijn. Dat aantal komt bovenop de hierboven genoemde 61.000 posten.                                                                                                                  | √     |
| 140923.16 | T | DigiRIE: rapportage is informatief aangeboden aan het MT. Acties die uit de DigiRIE voortkomen zijn of worden in gang gezet. Bedrijfsvoering bewaakt de voortgang. Het rapport wordt geagendeerd voor bespreking (delen van de inhoud en bespreken van het proces) met de OR in de Overlegvergadering d.d. 2 oktober 2014.                                                                                                                                                                                                                                                                              | √     |
| 140923.17 | T | LPMO: voorstel tot uitvoering van het LPMO is overgenomen door het MT. In de uitvoering wordt aangesloten op de uitkomsten van de DigiRIE. Voor de uitvoering wordt een werkgroep geformeerd. Voor deze werkgroep zullen de volgende TL's uitgenodigd worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | √     |
| 140923.18 | A | 2 <sup>e</sup> Viermaandsrapportage 2014 B/Toeslagen: Bedrijfsvoering wordt gevraagd nog een laatste check te doen op de inhoud van een tabel. De rapportage moet uiterlijk 24 september v.m. verstuurd worden aan DGBel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | XXXXX |
| 140923.19 | B | Outline Business Case Sancties: vastgesteld door het MT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | √     |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt<sup>2</sup>:

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



**Datum**  
30 september 2014

**Datum vaststelling**

**Auteur**

**Bijlagen**  
Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 30 september 2014, van 09.30 – 12.30 uur  
Kamer 3.23

Afwezig  
Kopie aan

Regie M2'ers en OR

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | STATUS |
|------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 140930.1         | C            | Continu verbeteren: voortgang is besproken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | √      |
| 140930.2         | T            | Risicoselectie: de resultaten zullen nog worden nagezonden. Naar aanleiding van een signaal dat er achterstanden waren in het verwerken van de risicoposten hebben XXXX en XXXXXXXX e.e.a. laten analyseren. Er zijn nu goede afspraken gemaakt. Er komt goede BI om de voortgang te volgen. Het grootste belang is dat we goed op maandverwerking komen in de productie.                    | √      |
| 140930.3         | T            | Productie: de performance begint nu ook een rol te spelen bij het maccen. Goed vinger aan de pols houden. Aandacht voor communicatie naar de klant gevraagd indien verwacht wordt dat niet beschikt kan worden(m.n. bezwaar en beroep). Volgende week bespreken hoe we omgaan met oude inkomens.                                                                                             | √      |
| 140930.4         | B            | RechtmatigheidscontroleHot/Hor; inbedden in het kwaliteitssysteem akkoord. Uitvoering vindt plaats in lijn van de gevolgen transitie kantoor Den Haag (wijzigingen in Productieregie).                                                                                                                                                                                                       | √      |
| 140930.5         | T            | Inhoud releases 2015.1/2015.2:Het MT heeft de vulling van de releases besproken. Vanmiddag in regieteamleiders overleg.                                                                                                                                                                                                                                                                      |        |
| 140930.6         | T/A          | Outbound bellen: het MT houdt vast aan het outbound bellen in de avonduren omdat dit duidelijk voorziet in een behoefte. Afsproken is dat de knelpunten in de uitvoering worden geanalyseerd en voorzien van een voorgestelde oplossingsrichting. Dat overzicht wordt ter besluitvorming voorgelegd aan het MT.                                                                              | XXXXX  |
| 140930.7         | T/A          | Integriteit: actieplan Toeslagen<br>Opgemerkt wordt dat dit stuk opgepakt moet worden vanuit het thema leiderschap. Bij de nadere uitwerking van het actieplan zullen teamleiders, medewerkers en de OR betrokken worden. Het eigenaarschap ligt bij het MT.<br>Volgende week wordt de analyse interne integriteitsrisico's van Deloitte besproken                                           | XXXXX  |
| 140930.8         | T            | Transitie Den Haag: reactie van OR op adviesaanvraag teamindeling en migratiepad is binnen. Wordt donderdag in de Overlegvergadering besproken. Is nu nog adviesaanvraag gestuurd inzake Bedrijfsbureau en opleidingsteam.<br>7 oktober zullen XXXX en <span style="border: 1px solid red; display: inline-block; width: 50px; height: 15px;"></span> communicatierondes houden in Den Haag. | √      |

|           |     |                                                                                                                                                                                                                                                                              |        |
|-----------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|           |     | Inmiddels is twee wekelijks HR overleg opgestart door <span style="border: 1px solid red; padding: 0 20px;"> </span> XXXX heeft eind van de dag samen met C <span style="border: 1px solid red; padding: 0 20px;"> </span> interview met Ten Have over veranderkrachtmeting. |        |
| 140930.9  | T   | Het Nieuwe Werken: de uitgangspunten worden besproken. Opgenomen zal nog worden sturen op verantwoordelijkheid (geven en nemen). Stuk kan door naar de OR, daarna bespreken met teamleiders. Volgende stap link leggen aan AGH.                                              | √      |
| 140930.10 | T   | MT Fraude: was laatste MT. Krijgt vanaf volgende week plaats in tweede deel van MT Belastingdienst.                                                                                                                                                                          | √      |
| 140930.11 | T/A | DigiD machtigen: ter informatie. Eens met verstrekkingstermijn. Voorwaarde is dat de schermproblematiek (het kunnen zien voor partijen betrokkene is gemachtigd) opgelost moet zijn, voordat er machtigingen verstrekt worden voor toeslagen. XXXX pakt dit                  | XXXXXX |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt. <sup>2</sup>: samengesteld: datum overleg – referentiepunt:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



**Datum**  
6 oktober 2014

**Datum vaststelling**  
21 oktober 2014

**Auteur**  
XXXXXXXXXXXX

**Bijlagen**  
Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen  
Maandag 6 oktober 2014, van 09.45 – 12.30 uur  
Kamer E2001, kantoor Den Haag

Afwezig

Kopie aan

M2 en OR

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | STATUS |
|------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 141006.1         | T            | Algemeen: dit MT overleg is gehouden in kantoor Den Haag. Met ingang van de maand oktober 2014 vergadert het MT de eerste dinsdag van de maand in kantoor Den Haag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | √      |
| 141006.2         | A            | Uitgevoerde analyse op interne frauderisico's: het MT is geïnformeerd over de uitvoering van de analyse (door [REDACTED] van Deloitte) en over de uitkomsten (door [REDACTED], Bedrijfsvoering). De acties die hieruit voortvloeien, maken onderdeel uit van het actieplan Integriteit, besproken in het MT overleg d.d. 30 september 2014. Deze acties worden opgepakt vanuit het leiderschapsperspectief. Bedrijfsvoering komt eind november met een voorstel hoe hier vorm en inhoud aan te geven. Op dat moment wordt vastgesteld wanneer er gestart wordt met de teamleiders/met de teams. | XXXXX  |
| 141006.3         | T            | Transitie Den Haag: voorafgaand aan het MT is er een communicatieronde geweest voor de experts. Hierbij waren XXXXX, XXXXXXXX en XXXX namens het MT aanwezig. Van deze bijeenkomst wordt een verslag gemaakt dat wordt verspreid onder de experts.<br>Op 7 oktober 2014 vindt er een communicatieronde voor alle medewerkers van kantoor Den Haag plaats, waarin XXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX en XXXX de actuele stand van zaken met betrekking tot de transitie bespreken.                                                                                                                         | √      |
| 141006.4         | T            | Transitie Den Haag: de OR heeft positief geadviseerd op de teamindeling en het bijbehorende migratiepad. Gestart wordt met Vraag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | √      |
| 006.5            | T            | Transitie Den Haag: de OR is gevraagd om advies uit te brengen op de transitie van het Bedrijfsbureau Den Haag en het opheffen van het 'Opleidingenteam' zoals dat nu in Den Haag bestaat. Dit advies wordt op verzoek van de OR nog aangevuld met een overzicht van taken/rollen en wie uitvoert (vaste- of flexmedewerkers).                                                                                                                                                                                                                                                                  | √      |
| 141006.6         | T            | Transitie Den Haag: medio oktober 2014 wordt de Veranderkrachtmeting uitgezet onder alle medewerkers in Den Haag, de OR, het MT, de regie TL's en nog enkele functionarissen. De uitkomsten worden in november aangeboden aan het MT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | √      |

|           |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |         |
|-----------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 141006.7  | T   | Transitie Den Haag: de voortgangsrapportage die elke twee weken wordt opgeleverd door de transitie manager, wordt ter informatie aan alle MT leden verstrekt. Ook verschijnt er wekelijks een Update voor alle medewerkers in Den Haag.<br>Deze Update wordt ter informatie aan het MT verstrekt.<br>Verder wordt er op het intranet Toeslagen een button/pagina geplaatst waar alle verschenen documenten en informatie over de Transitie terug te vinden is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | √       |
| 141006.8  | T   | Flexpool Leeuwarden: er zijn afspraken gemaakt over het inzetten van ca. 50 medewerkers uit de flexpool Leeuwarden op toeslagen-werk. Deze medewerkers worden de komende 2 jaar ingezet op Vraag en Bezwaar. Financiering vindt plaats uit het flexbudget. Communicatie over de flexpool vindt plaats in nauw overleg met de Belastingen. Dit is afgesproken in het MT BD. XXXX pakt dit op namens B/Toeslagen. (Afgesproken in het MT 21102014).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | √       |
| 141006.9  | T   | Bijzonder belonen S15 en hoger: het MT heeft besproken welke voordracht(en) hij gezamenlijk wil doen. Voordracht(en) moet uiterlijk 8 oktober 2014 ontvangen zijn in 'Den Haag'.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | √       |
| 141006.10 | T   | DT 2013: vanmiddag start een run die moet leiden tot ca. 1 miljoen samengestelde DT beschikkingen. Het gaat vooral om definitieve toekenningen zorgtoeslag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | √       |
| 141006.11 | T   | DT 2013: de hoeveelheid bezwaren loopt erg op ten gevolge van het DT proces. Zorgpunt is het tijdig afdoen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | √       |
| 141006.12 | T/A | Ingebrekestellingen in relatie tot DT 2013: technisch staat alles klaar, maar het proces is nog onvoldoende ingericht.<br>Productieregie ( ) neemt het initiatief om in overleg met IM en enkele productieteamleiders de procesinrichting op te pakken. Afgesproken is dat de procesimplementatie wekelijks gevolgd wordt in het MT (voorlopig een vast agendapunt)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | XXXXXXX |
| 141006.13 | T/A | Rapport Taskforce kwaliteit inkomensgegevens: het MT heeft de uitkomsten besproken.<br>MT standpunt: als de oorzaak van het hogere inkomen ligt in de technische migratie van EDW naar VIT dan vindt er geen correctie plaats. Gaat het om een correctie die positief uitpakt voor de klant (sprake van een lager inkomen) dan wordt er wel gecorrigeerd. Reguliere inkomensmutaties ten gevolge van inkeer of mutaties door de burger gemeld, worden uitgevoerd, eventueel rekening houdend met een bepaalde grens. Afstemming met DGBel moet nog plaatsvinden. Dat geldt ook als het gaat om het hanteren van de 5-jaarstermijn. Volgens de AWIR is er sprake van een 5-jaarstermijn voor het verwerken van inkomensmutaties. Bedrijfsvoering zorgt dat over bovengenoemde twee punten afstemming plaatsvindt met DGBel.<br>Voor de toekomst is het belangrijk dat EDW met een bepaalde regelmaat draait om inkomensverschillen tijdig te kunnen verwerken (moet binnen 8 weken na bekend worden gebeuren). | XXXXXX  |
| 141006.14 | T/A | Managementletter 1 <sup>e</sup> halfjaar 2014: afgesproken is dat Bedrijfsvoering wordt gevraagd om de acties die voortvloeien uit deze managementletter op te nemen in het ontwikkelde dashboard en te voorzien van een actiehouders (MT lid). Dit dashboard wordt na vaststelling in het MT, elke twee maanden geagendeerd om de voortgang te bespreken waar nodig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | XXXXXX  |
| 141006.15 | T   | Verzuimbeheersing: besproken is de verzuimaanpak in team Klacht. Actuele verzuimpercentage in dit team is 6%. De TL heeft goed in beeld wat er speelt en is in goed contact met bedrijfsarts en BMW en haar M1. Verder voert zij het juiste gesprek met de medewerkers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | √       |
| 141006.16 | T   | Scaling edge sessie, gehouden op vrijdag 3 oktober jl.: algemene indruk is positief. Er is sprake geweest van een goede dag, waarin we voldoende zijn uitgedaagd om na te denken over ons werk. Het maken van vervolgspraken moet gebeuren door het MT.<br>Afgesproken is dat het verslag wordt aangeboden ter bespreking in het RTO met het verzoek om het MT te adviseren over de te maken vervolgspraken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | XXXXXX  |



|           |   |                                                                                                                                                                  |   |
|-----------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 141006.17 | T | MT dag 14 oktober 2014: deze dag staat in het tegen van de zgn. Vlootschouw. Ter voorbereiding krijgen de MT leden een 'sjabloon' uitgereikt (op 7 oktober 2014) | √ |
|-----------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt<sup>2</sup>:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



**Datum**  
22 oktober 2014

**Datum vaststelling**  
28 oktober 2014

**Auteur**  
XXXXXXXXXX

**Bijlagen**  
Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Definitief verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 21 oktober 2014 van 09.30 – 13.00 uur  
Kamer 3.23

Afwezig  
Kopie aan

M2 en OR

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | STATUS   |
|------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 141021.1         | T            | Continu verbeteren: voortgangsrapportage is besproken en waar nodig toegelicht door <span style="border: 1px solid red; display: inline-block; width: 100px; height: 1.2em; vertical-align: middle;"></span>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ✓        |
| 141021.2         | A            | Continu verbeteren: aan het plan Continu Verbeteren in 2015 wordt gewerkt door de eigen leancoaches. Dit plan wordt binnenkort ter vaststelling aangeboden aan het MT.<br>Na vaststelling kan de volgende cyclus, waarin de teams in kantoor Den Haag starten, worden voorbereid.<br>28102014: aanvullend is opgemerkt dat er op 5 november a.s. een Continu verbeteren bijeenkomst is, georganiseerd door B/CKC, waar Agile centraal staat. Die bijeenkomst wordt gehouden in Apeldoorn (Walterbos, 'de Plint'). XXXX neemt hieraan deel samen met enkele IM medewerkers. | XXXXX    |
| 141021.3         | T/A          | Continu verbeteren: de M-dag die op 30 oktober v.m. wordt gehouden staat in het teken van Continu Verbeteren. Programma opzet is gedeeld en vastgesteld. Het programma wordt deze week toegestuurd aan de deelnemers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | XXX      |
| 141021.4         | T            | Verslag MT: met ingang van deze week wordt het concept verslag van deze week en het vastgestelde verslag van de week ervoor, direct verspreid naar alle managers en de OR. Ook wordt het concept verslag gepubliceerd op ons intranet. Het concept verslag wordt daar na vaststelling vervangen door het definitieve verslag.                                                                                                                                                                                                                                              | ✓        |
| 141021.5         | T            | DT 2013: loopt op planning. 78% van onze klanten is definitief beschikt. Verwachting is dat dit percentage in december is gestegen tot 85%. Ter illustratie: december 2013 was dit 58%.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ✓        |
| 141021.6         | T            | DT 2013: gevolg van de grote aantallen opgelegde definitieve beschikkingen is een toename van het werk in een aantal processen. Vooral in het proces bezwaar. Dat was voorzien. Is ook besproken in het MT BD.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ✓        |
| 141021.7         | T            | DT 2011 en 2012: over 2011 hebben 93% van onze klanten een definitieve beschikking ontvangen; over 2012 geldt dat voor 95%. Aandachtspunt is dat dit tot klantreacties kan leiden (wel 2013 ontvangen, maar nog steeds niet over 2011 of 2012).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ✓        |
| 141021.8         | A            | Proces Ingebreke stellen: op 27 oktober a.s. is er een eerste instructieochtend voor TL's over het gebruik van de LOA WDT. Afgesproken is dat er nog een tweede sessie gepland moet worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | XXXXXXXX |

|           |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |         |
|-----------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 141021.9  | A   | <p>Proces Ingebreke stellen: technische voorziening is beschikbaar. Voor de uitvoering van het werk geldt het volgende uitgangspunt: TL geeft aan welke capaciteit hij in kan zetten – Productieregie zorgt dat hij werk krijgt passend bij de beschikbare capaciteit. Het MT bepaalt de prioriteit in het werk.</p> <p>In die context moet er een besluit genomen worden over de uitvoering van het proces Ingebreke stellen. In het nemen van dit besluit moet ook de toekomstbestendigheid van de ontwikkelde LOA meegenomen worden.</p> <p>Kortom: zijn in de implementatie alle aspecten voldoende meegenomen en betrokken. Dit wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 28 oktober 2014.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                             | XXXX    |
| 141021.10 | T   | Inkomensverschillen EDW en VIT: op 6 oktober heeft het MT een standpunt ingenomen over het corrigeren van de toekenning in bepaalde gevallen, ter afstemming met DGBel. Naderhand is gebleken dat de informatie op basis waarvan dit standpunt is ingenomen incompleet was. Het eerder ingenomen standpunt moet daarom herzien worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | √       |
| 141021.11 | A   | <p>Inkomensverschillen EDW en VIT: de 5 jaar termijn is NIET van toepassing althoe gaat om een inkomenswijziging.</p> <p>Op basis van de informatie die nu voorligt, is het MT voorstel om verschillen in het inkomen over toeslagjaar 2011, ten gevolge van EDW/VIT, alleen te corrigeren als er sprake is van een in 2014 vastgesteld nieuw feit en aanvullend onderzoek te doen als het gaat om verschillen ten gevolge van EDW/VIT over de toeslagjaren daarvoor. XXXXXXXX brengt de context in kaart en zorgt voor afstemming met <span style="border: 1px solid red; display: inline-block; width: 150px; height: 1em; vertical-align: middle;"></span> Daarna legt hij de uitkomst voor aan het MT ter vaststelling.</p>                                                                                                                                                                                                                                                  | XXXXXXX |
| 141021.12 | T   | <p>Oplopen werkvoorraad bezwaren te behandeling in TVS: het probleem wordt onderkend. Op dit moment is er geen oplossing voorhanden. Ook hier geldt dat de TL aangeeft welke capaciteit beschikbaar is en dat Productieregie zorgt voor werk binnen die capaciteit. Het MT bepaalt de prioriteit in het werk. Belangrijk om goed vinger aan de pols te houden, helder te communiceren en te doen wat maximaal kan.</p> <p>Analyse op de instroom door Productieregie is van belang.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | √       |
| 141021.13 | B   | <p>Verdagings in relatie tot DT: in het memo wordt geschetst welke doelgroepen er onderkend worden in de verdaagde posten die in toezicht worden opgepakt (144.000). Deze posten moeten voor 15 mei 2015 behandeld worden. Daarnaast ligt er nog handmatig toezicht op KOT 2012. Dit moet voor half juni gedaan zijn.</p> <p>Onder voorwaarde van resp. het inzetbaar blijven van het team specials en het gebruik van de schermrobot op grotere aantallen is dat haalbaar. Het MT stelt dat, mocht de schermrobot niet ingezet kunnen worden, toezicht zwaarder weegt dan het zetten van een zgn. B-event (beslismoment ambtenaar).</p> <p>Met deze bespreking zijn de doelgroepen vastgesteld en stemt het MT in met de fasering en voorgestelde behandeling. Dat betekent dat in de budgettaire claim voor 2015 rekening wordt gehouden met 104.000 uren in relatie tot dit memo.</p> <p>Opgemerkt is dat er op dit moment nog onduidelijkheid is over de begroting 2015.</p> | √       |
| 141021.14 | B   | <p>Massaal automatisch continueren (MAC) naar 2015: het MT stemt in met het voorstel om voor de start van MAC een risicoselectie te doen op lopende aanvragen. De behandelcapaciteit hiervoor wordt gevonden door het stellen van prioriteiten in het uit te voeren werk. Er is dus geen extra capaciteit nodig.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | √       |
| 141021.15 | B/A | <p>MAC 2016: het MT stemt in met het voorstel om IM te laten onderzoeken of het wenselijk en mogelijk is om in het MAC proces 2015 □ 2016 gebruik te maken van een actueler inkomensgegeven. Opgemerkt is dat er gebruik moet worden gemaakt van de lijn tussen Productieregie en B/CA.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | XXXX    |

|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |
|-----------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 141021.16 | B | Scope en werkwijze releases 2015.1 en 2015.2: het MT stemt in met het voorstel met de volgende opmerkingen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- PDF naar SVB: nagegaan wordt wat dit precies omvat.</li> <li>- De parameterbeheertool is erg belangrijk. Mocht inhoudelijke aanpassing van de release nodig zijn, dan moet dit niet als eerste er af vallen, omdat dit het laatste punt van het lijstje is.</li> <li>- SBT is onderdeel van release 2014.4. Deze release staat onder druk. Mocht SBT niet in 2014.4 gerealiseerd worden dan moet dit zo snel mogelijk in 2015 wel beschikbaar komen. Gaat om een harde toezegging aan belastingconsulenten.</li> </ul> | √ |
| 141021.17 | B | Dashboard met acties in relatie tot de managementletter 1 <sup>e</sup> halfjaar 2014: het dashboard is vastgesteld. Elke twee maanden wordt de voortgang aangeboden aan het MT.<br>De ADR heeft in de bespreking aangegeven dat in het tweede halfjaar het bezwaar- en beroep proces aandacht krijgen van hen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | √ |
| 141021.18 | B | Richtlijn loonbeslag binnen B/Toeslagen: in deze richtlijn staat beschreven hoe er gehandeld wordt ingeval van loonbeslag. Hierin speelt het MT een belangrijke rol, vooral als het gaat om een tweede of volgend loonbeslag. Bedrijfsvoering zorgt voor juiste vastlegging in P-dossier, vastlegging gesprekken etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | √ |
| 141021.19 | T | Transitie Den Haag: het MT is geïnformeerd over de voortgang. Op intranet is alle actuele informatie te vinden over deze transitie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | √ |
| 141021.20 | T | Transitie Den Haag: op 1 januari 2015 moet de transitie afgerond zijn. Of alle teams dan al onder een vaste teamleider kunnen opereren is nog niet zeker. De komende weken worden er selectiegesprekken gevoerd met een aantal kandidaten. Zolang er geen vaste teamleider is op een team, wordt één van de nu al in Den Haag werkzame inhuurteamleiders ingezet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | √ |
| 141021.21 | T | 10, 2e                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | √ |
| 141021.22 | T | Toplijst Communicatie BD: in het MT en het RTO wordt wekelijks geïnventariseerd wat er vanuit B/Toeslagen op deze lijst moet worden opgenomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | √ |
| 141021.23 | T | Bijzonder belonen: uit een eerste toetsing van de voorstellen blijkt dat er niet binnen de kaders van het uitvoeringsbeleid is gehandeld door meerdere TL's. Om die reden heeft het MT besloten dat alle TL's gevraagd worden om dit proces opnieuw uit te voeren, maar dan binnen de kaders. Het MT vindt het belangrijk dat dit proces zorgvuldig wordt uitgevoerd. Als tengevolge van het terugleggen bij de TL's de betaling niet meer in november lukt, dan vindt dit jaar uitbetaling in december plaats.<br>28102014: uitvoering binnen de kaders is leidend; het effect daarvan, op o.a. de planning, wordt deze week in kaart gebracht.                            | √ |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt<sup>2</sup>:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



**Datum**  
29 oktober 2014

**Datum vaststelling**  
4 november 2014

**Auteur**  
XXXXXXXXXXXX

**Bijlagen**  
Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Definitief verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 28 oktober 2014 van 09.30 – 12.30 uur  
Kamer 3.23

Afwezig  
Kopie aan

M2 en OR

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | STATUS |
|------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 141028.1         | T            | Continu verbeteren: voortgangsrapportage is besproken en waar nodig toegelicht door <span style="border: 1px solid red; display: inline-block; width: 100px; height: 1em; vertical-align: middle;"></span>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | √      |
| 141028.2         | T            | Continu verbeteren: naar aanleiding van de voortgangsrapportage is geconcludeerd dat het nodig is om voortdurend aandacht te schenken aan het handelen conform de uitgangspunten van het besturingsmodel. In dit model is o.a. de TL integraal verantwoordelijk voor zijn team.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | √      |
| 141028.3         | T            | Risicoselectie: het draaiboek voor risicoselectie op 31 oktober 2014 is vastgesteld. Dit draaiboek is opgesteld door Handhavingsregie in overleg met Productieregie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | √      |
| 141028.4         | T            | DT 2013: voor de start van het massaal automatisch continueren (MAC) zijn 83% van onze klanten definitief beschikt voor toeslagjaar 2013. Eind december, na het MAC proces, draait er nog een run DT 2013. De definitieve beschikkingen die daarin geproduceerd worden rond 7 januari 2015 bij onze klanten bezorgd. Op dat moment zal 85% van onze klanten zijn definitieve beschikking 2013 hebben ontvangen. De resterende 15% kan nog niet definitief beschikt worden, doordat er sprake is van toezicht bijv. of doordat het inkomen nog niet is vastgesteld. Het aantal definitieve beschikkingen KGB blijft iets achter. Oorzaak wordt onderzocht. | √      |
| 141028.5         | T            | DT 2012: vorige week zijn er ca. 200.000 definitieve beschikkingen 2012 geproduceerd. In bijna de helft van de gevallen ging het om een tweede herziene definitieve beschikking op basis van een definitief vastgesteld inkomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | √      |
| 141028.6         | T            | Massaal Automatisch Continueren (MAC): het MT complimenteert Productieregie met het Handboek MAC. Dit Handboek maakt inzichtelijk wat er de komende maanden moet gebeuren om het MAC proces in goede banen te leiden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | √      |
| 141028.7         | T            | MAC: wijzigingen in de zorgtoeslag hebben voor veel zorgtoeslagontvangers een negatief effect. Hier zal in de communicatie door B/Toeslagen proactief en zorgvuldige aandacht aan geschonken worden.<br>04112014: dit onderwerp is ook in het afstemmingsoverleg met VWS uitvoerig aan de orde geweest.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | √      |

|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |
|-----------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 141028.8  | B | Handhavingsplan 2014: besproken is de voortgangsrapportage die in samenspraak met Productieregie tot stand is gekomen. Het MT heeft besloten dat de geplande toezicht acties op Niet sociaal verzekerden, op Doelgroepen 2012 en op Misbruik LRK niet worden uitgevoerd. Dit besluit is genomen op basis van inhoudelijke afwegingen. Deze zijn beschreven in de memo 'Aanpassing acties Handhavingsplan 2014' d.d. 17 oktober 2014. De rechtmatigheid is met het schrappen van deze acties niet in het geding. | √               |
| 141028.9  | T | Handhaving: vastgesteld is dat het belangrijk is om inzichtelijk te maken wat er gedaan wordt op het gebied van toezicht. Elke twee maanden wordt daarom het handhavingsplan geagendeerd voor het MT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | √               |
| 141028.10 | T | Wijziging artikel 5 Uitvoeringsregeling AWIR: bij de bespreking van het boetebeleid toeslagen (BBBT) is geconstateerd dat dit artikel, waarin o.a. beschreven staat waarover de burger toeslagen moet informeren, niet meer/onzvoldoende aansluit bij de dagelijkse uitvoeringspraktijk. In nauw overleg met DGBel is de tekst van dit artikel herzien. Het MT is het eens met deze aanpassing. Aanpassing wordt meegenomen in het kader van het Belastingplan 2015.                                            | √               |
| 141028.11 | T | Innovatie binnen B/Toeslagen: op 3 oktober jl. is er een sessie geweest, begeleidt door Deloitte. Daar is gekeken welke ideeën er zijn over het optimaliseren van het toeslagenwerkbezen vanuit het klantperspectief. Uit de opbrengst van die dat heeft het MT de volgende onderwerpen geselecteerd om in ieder geval op te pakken:<br>1. Green Lane<br>2. Het burgerportal<br>3. Big Data<br>4. Co creatie                                                                                                    | √               |
| 141028.12 | A | Innovatie binnen B/Toeslagen: dit onderwerp wordt opnieuw geagendeerd voor het MT overleg d.d. 4 november 2014. Voor dat overleg reikt Deloitte methoden aan hoe verder met de hierboven opgenomen onderwerpen, maar ook om de andere ideeën niet verloren te laten gaan. Ook wordt dan de voorzet van Handhavingsregie besproken over innovatie als proces incl. de besturing daarvan. Doel van die bespreking is om het vervolg organisatorisch in te regelen.                                                | XXXXX /<br>XXXX |
| 141028.13 | A | Procesimplementatie Ingebrekestellen: in het MT overleg d.d. 11 november bespreekt het MT hoe het werk in dit proces organisatorisch moet worden weggezet binnen B/Toeslagen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | XXXXXXXX        |
| 141028.14 | A | Optimaliseren Beheerloket: het MT is het eens met de voorgestelde optimalisering onder voorbehoud van het feit dat deze in lijn moeten zijn met het Instelplan IM. Mocht dat niet het geval zijn, dan vindt er voor uitvoering eerst afstemming plaats met de OR.                                                                                                                                                                                                                                               | XXX             |
| 141028.15 | T | Activiteit Gericht Huisvesten: in ons gebouw zijn op dit moment teveel bureaus aanwezig. We zitten daarmee ruim boven de norm van 0,7 per fte. Dat is een van de redenen om op korte termijn een start te maken met AGH.<br>In het MT overleg d.d. 4 november 2014 stelt het MT vast waar we nu staan en welke stappen er gezet gaan worden om de gewenste situatie te bereiken (= 0,7 werkplek per fte).                                                                                                       | √               |
| 141028.16 | T | Intermediairdagen: volgende week starten de jaarlijkse intermediairdagen voor fiscale intermediairs. B/Toeslagen levert een bijdrage aan deze dagen met een stand en een workshop. Het MT heeft de presentatie die tijdens de workshop wordt gegeven besproken. Op- en aanmerkingen worden door Communicatie en Dienstverlening verwerkt.                                                                                                                                                                       | √               |
| 141028.17 | T | Transitie Den Haag: het MT heeft een voorstel voor de plaatsingsprocedure en de toedelingsregels besproken. Zowel de plaatsingsprocedure als de toedelingsregels worden deze week voor advies aangeboden aan de OR.                                                                                                                                                                                                                                                                                             | √               |



|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |
|-----------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 141028.18 | T | Wanbetalers zorgtoeslag: in een overleg met de zorgverzekeraars is gevraagd om het mogelijk is om de zorgtoeslag bij het niet betalen van de premie na 3 maanden door te geleiden naar Vecoso. Dat verzoek wordt niet gehonoreerd. Wettelijk regime is dat de zorgtoeslag bij het 6 maanden en langer niet betalen van de premie wordt doorgeleid naar het CJIB. | √ |
|-----------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt<sup>2</sup>:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



**Datum**  
5 november 2014

**Datum vaststelling**  
20 november 2014

**Auteur**  
XXXXXXXXXXXX

**Bijlagen**  
Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 4 november 2014 van 09.30 – 12.30 uur  
Kamer E 2001, kantoor Den Haag

Afwezig  
Kopie aan

M2 en OR

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | STATUS |
|------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 141104.1         | T            | Begroting: <span style="border: 1px solid red; display: inline-block; width: 100px; height: 1em; vertical-align: middle;"></span> (Bedrijfsvoering) is bij het MT aangesloten om waar nodig toelichting te geven.<br>Op Belastingdienstniveau is sprake van een fors tekort voor 2015. Het tekort voor B/Toeslagen is momenteel 12,5 miljoen.                                                                                                                                                                                                                                                                                    | √      |
| 141104.2         | T/A          | Begroting: de begroting B/Toeslagen is gebaseerd op het verwachte werkaanbod afgezet tegen de te hanteren normen (inzetbaarheid en productiviteit).<br>Wat het werkaanbod betreft is er nog geen rekening gehouden met het werk dat de invoering van de Wet Dwangsom met zich meebrengt (ingebrekestelling en uitbetalen). Wat de normen betreft is opgemerkt dat die niet worden gerealiseerd.<br>Afspraak: werk ten gevolge van de invoering van de Wet Dwangsom wordt alsnog in de begroting meegenomen en er wordt aandacht gevraagd voor de normen zoals zij in 2014 gerealiseerd zijn. Het tekort loopt daarmee verder op. | XXXXX  |
| 141104.3         | T/A          | Begroting: elk onderdeel van de Belastingdienst is gevraagd om intern de mogelijke keuzes om het tekort te verminderen/op te heffen in kaart te brengen incl. de effecten van die keuzes. Die uitwerking moet deze week toegestuurd worden aan CFO BD.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | XXXXX  |
| 141104.4         | T/A          | Begroting: in de toelichting op de begroting wordt aangegeven dat onze handhavingsvisie leidend is in ons werk. Bij het maken van keuzes moet daar rekening mee worden gehouden. Verder wordt opgenomen dat Toeslagen zoveel mogelijk gebruik maakt van de beschikbare basisadministraties, maar er is geen basisadministratie die de huishoudsamenstelling vastlegt. Dat moet B/Toeslagen zelf doen.                                                                                                                                                                                                                            | XXXXX  |
| 141104.5         | T            | Begroting: voor B/Toeslagen is het van belang dat half november helder is wat de ondergrens is voor het budget 2015, zodat er een begin gemaakt kan worden met uitwerken hoe de beschikbare capaciteit ingezet gaat worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | √      |
| 141104.6         | T            | Begroting: de IV keten kent zijn eigen begrotingscyclus, waarin de diverse IM onderdelen mee doen. In die besprekingen neemt XXXX de Toeslagen uitgangs- en aandachtspunten mee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | √      |
| 141104.7         | T            | Risicoselectie: resultaten van de op 30 oktober uitgevoerde actie zijn gedeeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | √      |

|           |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |
|-----------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 141104.8  | T   | Productie: het indexeren van de inkomens ten behoeve van het MAC proces is uitgevoerd.<br>DT proces: het streefpercentage van 85% voor de start van het MAC proces is toch gehaald. Op 28 oktober jl. was het beeld nog dat het percentage daar net onder zou blijven met ruim 83%.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | √               |
| 141104.9  | A   | Besluitvormingsproces Business cases op Belastingdienstniveau: Een ontvangen voorstel voor de inrichting van dit proces wordt door XXXX en XXXXX beoordeeld en komt vergezeld van hun mening terug in het MT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | XXXXXX/<br>XXXX |
| 141104.10 | T   | Innovatie: aan het MT is een voorstel gedaan voor het geven van vorm en inhoud aan Innovatie. Dit voorstel is door het MT overgenomen met dien verstande dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>- het proces Innovatie in de portefeuille van IM valt;</li> <li>- <span style="border: 1px solid red; padding: 0 2px;">                    </span> de voorzitter is van het Innovatieplatform en in die rol het proces vorm en inhoud geeft c.q. inricht. Hij stelt in die rol het innovatieplatform samen en beschrijft welke taken er bij de voorzittersrol horen.</li> <li>- <span style="border: 1px solid red; padding: 0 2px;">                    </span> een lid is van de Innovatieboard.</li> <li>- Het voorzitterschap van de Innovatieboard belegd is bij het MT en elke drie maanden rouleert. De komende drie maanden neemt XXXX het voorzitterschap op zich.</li> <li>- In het Innovatieproces wordt waardemanagement meegenomen.</li> </ul> | √               |
| 141104.11 | T/A | Innovatie: opbrengst van de op 3 oktober 2014 gehouden sessie en de doorontwikkeling van ons toezicht wordt in breder verband (MT, Regieteamleiders, Innovatieplatform en inhoudelijk deskundigen) besproken. XXX plant.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | XXX             |
| 141104.12 | T   | Transitie kantoor Den Haag: actuele stand van zaken is besproken. De uitkomsten van de gehouden Veranderkrachtmeting worden op 13 november a.s. besproken met het MT.<br>De komende periode is er wekelijks een sessie met de TL's in Den Haag om samen in gesprek te zijn over de leiderschapsvisie. TL's brengen samen in kaart waar de thema's zijn voor die gesprekken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | √               |
| 141104.13 | T   | Dienstverlening: portefeuille Dienstverlening heeft voorgesteld om het telefoonnummer van de BelTel niet te vermelden op de MAC beschikking, om het telefoonverkeer te reduceren. Het MT stemt in met dit voorstel mits het technisch op een verantwoorde manier uitgevoerd kan worden (dus na zorgvuldig testen).<br>B/Toeslagen houdt vinger aan de pols, ook als het gaat om burgerreacties na verzending van de beschikking.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | √               |
| 141104.14 | T   | Activiteit Gericht Huisvesten: het plan dat er ligt is bedoeld voor teams gehuisvest op de 2 <sup>e</sup> , 3 <sup>e</sup> en 4 <sup>e</sup> etage. Dat betekent dat op die etage de norm 0,7 werkplek per fte wordt.<br>De overige etages moeten in ieder geval terug naar 0,9 werkplek per fte. Nieuwe medewerkers krijgen bijv. alleen een DWB, maar geen bureau.<br>Bij de implementatie van AGH wordt ondersteuning gegeven door B/CFD en B/CKC.<br>Afgesproken is dat voor de niet-AGH etages een globaal vlekkenplan wordt gemaakt. Bedrijfsvoering komt daarvoor uitvraag doen bij de TL's.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | √               |
| 141104.15 | T   | Beheersing ziekteverzuim: de aanpak in de IST teams is besproken. XXXX meldt dat in deze teams sprake is van weinig verzuim. De aandacht van de TL's heeft zich vooral gericht op het naleven van regels (ziek- en betermelden voor 09.00 uur bijv.). Daarnaast besteden zij vooral aandacht aan het voorkomen van verzuim. Dat gebeurt op basis van signalen die zij krijgen van medewerkers e.d. De TL's zijn goed in contact met hun medewerkers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | √               |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt bedoeld: datum overleg – referentiepunt<sup>2</sup>:

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



Datum  
12 november 2014

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen  
Geen

# verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 11 november 2014, van 09.00 – 17.15 uur  
Gasterij "de Os en het Paard" te Deil.

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | STATUS |
|------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 141111.1         | T            | Afscheid [ ] naast een gezamenlijk cadeau zorgt ieder voor een klein cadeautje met wat woorden (waarom juist dat cadeau)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | √      |
| 141111.2         | T            | Gesprek SZW over Stelselherziening d.d. 7 november 2014: goede bijeenkomst met inhoudelijk prima presentaties (m.n. presentatie van [ ]). Compliment ontvangen voor uitvoering nu. Fraude en terugvorderen nu en evt. nieuwe situatie besproken. Helder gemaakt dat er naast een uitgaande geldstroom ook een inkomende geldstroom is (eigen bijdrage ouders). Brief met voorstel wordt ter bespreking in de Ministerraad d.d. 14 november 2014 ingebracht. Onze Stas is medeondertekenaar. DG heeft inmiddels een formeel verzoek ontvangen voor uitvoering. Standpunt is dat uitvoeren van aanbodfinanciering niet past bij BD.<br>A.s. donderdag worden TL's ingelicht op basis van bericht dat a.s. vrijdag op ons intranet verschijnt ([ ]) doen de terugkoppeling). | √      |
| 141111.3         | T            | Stelselherziening KOT: [ ] participeert in de werkgroep die zich bezig gaat houden met de uitvoering van de herziening.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | √      |
| 141111.4         | T            | Selectie M2 – stand van zaken: 6 gesprekken gevoerd. 2 kandidaten ongeschikt; 1 kandidaat met potentie aangenomen in de kweekvijver (C'er) met sticker doorontwikkelen naar leidinggevende functie; 1 kandidaat geschikt mits goed resultaat uit te voeren assessment; 1 kandidaat geschikt – mening seniore leidinggevende; 1 kandidaat geschikt – gaat er echt voor, goede uitstraling, heeft een positief assessment.<br>Kortom: tevreden met een resultaat van 2 zondermeer geschikt, 1 onder voorwaarde positief assessment en 1 kandidaat met potentie, dus op termijn geschikt.                                                                                                                                                                                    | √      |
| 141111.5         | A            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |        |
| 141111.6         | A            | Eventuele verlenging contracten inhuur TL's Den Haag:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |        |



|           |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                              |
|-----------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|           |     | afgesproken is dat er op basis van de nu bekende informatie een uitstrooiplanning wordt gemaakt. Daarin wordt duidelijk in welke volgorde de ingehuurde TL's uit gaan stromen en dus ook welke contracten evt. voorlopig nog verlengd worden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                              |
| 141111.7  | A   | Transitie Den Haag: mail van een groep medewerkers ontvangen die nu de rol coördinator hebben. Door hen worden vragen o.a. over het feit dat zij er niet door komen als het gaat om vacatures voor TL, terwijl zij wel ervaring hebben. A.s. maandag gaat <input type="text"/> met hen in gesprek om duidelijk te maken dat de gevraagde leidinggevende ervaring in vacatures veel breder is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input type="text"/>                         |
| 141111.8  | T   | Selectie C'ers voor Den Haag: fout gemaakt in de selectie door het EC (WO'ers uitgenodigd ipv HBO'ers). Reparatie: HBO'ers worden alsnog uitgenodigd. Na de gesprekken worden de resultaten van de gevoerde gesprekken met HBO'ers en WO'ers bij elkaar gelegd en wordt vastgesteld wie er aangenomen worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | √                                            |
| 141111.9  | T   | Transitie Den Haag: op voorstel van Bedrijfsvoering is besloten dat de zgn. tekenlijsten vervallen. Binnen B/Toeslagen sturen we op basis van onze basiswaarden. TL's sturen op een juiste urenregistratie in het daarvoor bedoelde systeem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | √                                            |
| 141111.10 | T   | Transitie Den Haag: aanwezigheid in vakantieperiodes was 80:20. Met de Kerstperiode in het vooruitzicht heeft het MT besloten dat bezetting in de teams Den Haag niet anders is dan in de teams in Utrecht. Het werk is daarin leidend. Komende weken wordt Productieregie gevraagd om het werkaanbod te bepalen en dat af te zetten tegen de door de teams beschikbaar te stellen capaciteit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | √                                            |
| 141111.11 | T   | Transitie Den Haag: toedeling: verduidelijkt dat in de voorlopige toedeling iedere medewerker wordt toegedeeld op basis van 'met het werk mee'. Pas in tweede instantie wordt bekeken welk effect dat heeft op de bezetting irt de formatie.<br>Na de voorlopige toedeling volgt na enige tijd een definitieve toedeling. Voor vaste medewerkers geldt dat er resp. bedenkingen en bezwaar gemaakt kan worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | √                                            |
| 141111.12 | T   | Aanwezigheid secretariaat in kantoor Den Haag: afspraak is gemaakt dat ieder MT lid zelf bepaalt of en wanneer bezetting door het secretariaat gewenst is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | √                                            |
| 141111.13 | T/A | Kweekvijver evaluatie en vervolg: in de selectie van de medewerkers die nu deel uit maken van de kweekvijver was motivatie een belangrijk criterium. 30 van de 99 zijn inmiddels uitgestroomd. Voorstel is om nu 10 plekken open te stellen. Dat is overgenomen onder voorbehoud van bespreking met de OR. Criteria voor de selectie worden in onderling overleg bepaald, rekeninghoudend met de plekken waarop wij de te selecteren medewerkers zouden willen laten landen in ons bedrijf (= De Belastingdienst). Duidelijk moet zijn dat de medewerkers in de kweekvijver een ontwikkelverplichting hebben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input type="text"/><br><input type="text"/> |
| 141111.14 | T   | Stuurcontract B/Toeslagen 2015 (concept):<br>- Rechtmatigheid versus de koers Risicogericht behandelen vraagt om meer nuancering in het contract;<br>- Commitment aan het contract is nodig om het contract te realiseren en binnen de financiële kaders te blijven<br>Conform eerdere bespreking is doorgerekend wat het betekend als de financiële claim wordt gebaseerd op de gerealiseerde normen in 2014. Dat leidt tot een tekort van meer dan 20 miljoen.<br>- Sturen op inzetbaarheid en productiviteit moet onderwerp van gesprek zijn tussen M1 en M2, maar ook bijv. in M-dagen<br>- Op de vraag of ieder MT lid zijn handtekening er onder wil zetten en zich dus committeert aan de inhoud is gemeld dat er eerst doorvertaling naar KPI's moet plaatsvinden. Dit om zicht te krijgen of er sprake is van een reële ambitie.<br>Inhoud van het contract zoals dat er nu ligt is tot stand gekomen in overleg met de regieteamleiders.<br>Afspraak: samen met de Regieteamleiders wordt de inhoud | V                                            |

|           |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
|-----------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|           |     | <p>besproken en vindt doorvertaling plaats in reële KPI's en normen. Dit overleg vindt plaats op 21 november 2014 en wordt wanneer nodig voortgezet op 25 november n.m.</p> <p>- Voorbereiding 21 november: M1 iom eigen M2.</p> <p>Inhoud moet aansluiten bij onze missie en visie. Dat wil zeggen dat 'eenvoud' een herkenbaar thema moet zijn.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
| 141111.15 | T   | <p>Integrale Klantbehandeling: integrale klantbehandeling blijft leidend, met uitzondering van: het proces Beroep (specifieke expertise), het proces Vraag (snelheid reactie naar klant). Voor de IST teams geldt dat deze teams zich voorlopig alleen richten op het behandelen van de resultaten risicoselectie en CAF. Evaluatie werkwijze IST teams vindt plaats medio 2015.</p> <p>Uitvoerig is besproken of er ook een uitzondering gemaakt moet worden voor het proces Klacht. Afgesproken is dat de TL Productieregie en de TL Klacht het MT hierover moeten adviseren.</p> <p>Onderwerp wordt opnieuw geagendeerd voor het MT overleg d.d. 20 november a.s.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                          | /   |
| 141111.16 | T   | <p>Portfolio B/Toeslagen 2015: ook in de IV keten is sprake van budgettaire problematiek. Voor Toeslagen ligt er nu een aanbod van 25.000 dagen (was 140.000 dagen).</p> <p>IM heeft uitgaande van de koers van B/Toeslagen in kaart gebracht wat de mogelijkheden en de effecten zijn.</p> <p>Wegens tijdsdruk is nog niet getoetst of de voorgestelde keuze de juiste is en dus ook in lijn is met het stuurcontract 2015 en dus bijdraagt aan het realiseren van dit contract.</p> <p>Afgesproken is dat de wensen met een businesswaarde 4 en 5 worden ingediend (totaal 26.000 dagen), zonder verdere detaillering.</p> <p>Op 21 november wordt samen met de regieteamleiders nader gesproken over de samenhang tussen stuurcontract, portfolio, begroting en de consequenties van de beperkingen in het budget. Het MT complimenteert en zijn mensen met de manier waarop inzicht is gegeven in de portfolio en de huidige problematiek op dat terrein.</p> | √   |
| 141111.17 | T/A | <p>Trekkersrol M2 als het gaat om Integriteit en Het Nieuwe Werken: [ ] bespreekt met [ ] het oppakken van HNW en [ ] bespreekt met [ ] een trekkende rol in Integriteit.</p> <p>Het MT is van mening dat het trekken van dergelijke thema's hoort bij de ontwikkeling van M2.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | [ ] |
| 141111.18 | T   | <p>Continu verbeteren: evaluatie 5<sup>e</sup> cyclus wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 20 november 2014</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | √   |
| 141111.19 | T   | <p>Uitfaseren 0800-nr. op beschikkingen: afgesproken is dat in deze context een impactanalyse wordt uitgevoerd op de zgn. eindbrief. Verder wordt in overleg in kaart gebracht waar het belangrijk is de klant te attenderen op het telefoonkanaal en waar dat juist niet het geval is, om van daaruit verder te kijken wat er moet gebeuren.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | √   |
| 141111.20 | T/A | <p>Flexpool: komt zeer moeizaam op gang ten gevolge van keuzes die door Belastingen worden gemaakt.</p> <p>Afgesproken is dat [ ] dit bespreekbaar maakt. Heeft nl. ook financiële gevolgen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | [ ] |
| 141111.21 | T   | <p>Rapport Politie over 'identiteitsfraude': onderzoek gedaan; query's gedraaid. Tot op heden geen verontrustende uitkomsten. Enkele vreemde constatering zijn in onderzoek genomen. Daarnaast zijn er nog 400 posten geselecteerd voor nadere beschouwing.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | √   |
| 141111.22 | T   | <p>[ ] verlaat B/Toeslagen. Zijn klus is echter nog niet ar. besproken wordt of [ ] dat van hem over kan nemen.</p> <p>Volgende week opnieuw bespreken om vast te stellen</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | √   |
| 141111.23 | T   | <p>Ingehuurde PM: Bedrijfsvoering inventariseert / brengt in kaart om welke ingehuurde expertise het gaat om van daaruit te bespreken met wie er gesproken gaat worden over een vast contract. Uiteraard wordt dit ook met de OR besproken.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | [ ] |



|           |     |                                                                                                                                                                                                                                       |                      |
|-----------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 141111.24 | T/A | Dashboard productiebesturing: <input type="text"/> informeert of er ook een dashboard is voor proces Vraag. Hij legt contact met <input type="text"/>                                                                                 | <input type="text"/> |
| 141111.25 | T   | Gesprek tussen <input type="text"/> en Ad van Luijn a.s. vrijdag: afgesproken is dat <input type="text"/> vrijdag voorstelt om 550 uzk contracten te verlengen t/m april 2015. Dat is nodig om de continuïteit in het werk te borgen. | √                    |

|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                           |   |
|-----------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 141111.26 | T | DiGiRIE: aan de MT leden is gevraagd om met M2 in gesprek te gaan over het vervolg. Acties die bij hen uitstaan nav de DiGiRIE in het ARBO managementsysteem moet vooral gebruikt worden om in het werkoverleg het gesprek te voeren is het uitgangspunt. | √ |
|-----------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

<sup>2</sup>: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



**Datum**

21 november 2014

**Datum vaststelling**

25 november 2014

**Auteur**

XXXXXXXXXX

**Bijlagen**

Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Vergaderdatum en -tijd

Donderdag 20 november 2014 van 09.30 – 12.30 uur

Vergaderplaats

Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Aanwezig

Afwezig

Kopie aan

M2 en OR

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | STATUS |
|------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 141120.1         | T            | Continu verbeteren: weekrapportage is kort toegelicht. Datzelfde geldt voor de evaluatie van de resultaten behaald in de 5 <sup>e</sup> cyclus. Daarover is afgesproken dat de verkeerstoren meer aandacht moet krijgen. Ook borging in de teams die bezig zijn met CV vraagt extra aandacht.<br>In de volgende cyclus starten teams in Den Haag. Dat gebeurt in relatie tot de transitie op een beheerste manier. Dit wil zeggen dat niet alle teams tegelijk starten.                                                                                                                                             | √      |
| 141120.2         | T            | Continu verbeteren: de regieteam hebben elk een verbeterpunt gekozen om op te pakken. Basis daarvoor vormen continu-verbeterpunten uit de productieteam.<br>Over de voortgang wordt gerapporteerd in de reguliere weekrapportage. De regieteamleiders bespreken ieder afzonderlijk de voortgang van het eigen verbeterpunt met hun M1. Aan het eind van de cyclus gaat de rapportage mee in de totaalrapportage.<br>Afhankelijk van de verbeterpunten wordt aan de regieteamleiders gevraagd om ook aan te sluiten bij de terugkoppelingen uit het MT om daar ook de stand van zaken van de CV punten te bespreken. | √      |
| 141120.3         | T            | Integrale klantbehandeling: wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 25 november 2014 met als doel vast te stellen wat integrale klantbehandeling wil zeggen en afspraken te maken over vervolgc communicatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | √      |
| 141120.4         | B            | Stoppen van toeslag in het MAC proces: gebleken is dat uitvoering zoals eerder voorgesteld (MT verslag 28 oktober 2014) niet mogelijk is. Werkwijze is herzien. Het MT heeft het advies te kiezen voor scenario 2 overgenomen. Dit wil zeggen dat opgevoerde stopzettingen buiten behandeling worden gesteld en in 2015 de lopende aanvragen worden opgepakt.                                                                                                                                                                                                                                                       | √      |
| 141120.5         | B            | Risicoselecties t/m februari 2015: voorstel is overgenomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | √      |
| 141120.6         | T            | Risicoselectie: lopende aanvragen worden meegenomen in volgende acties.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | √      |
| 141120.7         | A            | Behandelen resultaten risicoselectie: afgesproken is dat het MT tijdens een themabijeenkomst geïnformeerd wordt over de stappen die inmiddels zijn gezet in de IST en Fraude teams. XXXX neemt het initiatief.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | XXXX   |

|           |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |
|-----------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 141120.8  | T   | MAC proces: loopt op planning. Verwachting is dat beschikkingen eind dit jaar zichtbaar zijn in de burgerportal.<br>Rapportage op het verloop van de MAC campagne wordt na afloop door betrokken partijen gezamenlijk aangeboden aan het MT BD is afgesproken. Dat illustreert de samenwerking.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | √       |
| 141120.9  | T   | Congres Overheidscommunicatie: vandaag levert Communicatie & Dienstverlening een bijdrage aan dit congres in de vorm van een presentatie over B/Toeslagen. Aan dit congres nemen ongeveer 300 communicatieprofessionals, werkzaam binnen de overheid, deel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | √       |
| 141120.10 | B/A | Inkomens oude jaren: het MT heeft het volgende standpunt ingenomen: inkomenswijzigingen worden met terugwerkende kracht aangebracht tot maximaal vijf jaar terug. In relatie tot EDW-VIT geldt dat een gewijzigd inkomen voor toeslagjaar 2008 niet wordt gewijzigd. Voor de toeslagjaren 2009 en 2010: inkomenswijzigingen worden alleen doorgevoerd wanneer dat voor onze klant een positief effect heeft (het inkomen lager dan het opgegeven/bekende inkomen). Voor toeslagjaar 2011 worden alle inkomenswijzigingen worden verwerkt.<br>Een formeel besluit kan pas genomen worden nadat afstemming met DGBel heeft plaatsgevonden. Voor die afstemming moet helder en transparant gemaakt worden welke afwegingen er gemaakt zijn. Na afstemming met DGBel moet de lijn ook met de ADR besproken worden én moeten er afspraken over de communicatie gemaakt worden. Vooruitlopend op dat laatste wordt C&DV gevraagd om advies.<br>141125: afstemming met DGBel vindt plaats op 25 november 2014. | XXXXXXX |
| 141120.11 | T   | Transitie Den Haag: Plaatsingsadviescommissie, bestaande uit <span style="border: 1px solid red; display: inline-block; width: 100px; height: 1.2em; vertical-align: middle;"></span><br><span style="border: 1px solid red; display: inline-block; width: 250px; height: 1.2em; vertical-align: middle;"></span> wordt vandaag geïnstalleerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | √       |
| 141120.12 | T   | Transitie Den Haag: resultaten Veranderkrachtmeting: meegedeeld wordt dat de resultaten er zijn. Communicatielij: inhoudelijke bespreking in MT 25 november 2014 – sessie TL's Den Haag (begin december) – bespreking met medewerkers (december, na bespreking met TL's).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | √       |
| 141120.13 | T   | Transitie Den Haag: actuele stand van zaken is besproken.<br>Specifieke punten:<br>- Door Bedrijfsvoering wordt onderzocht of ontsluiten van externe mail voor uitzendkrachten mogelijk is binnen de Belastingdienstregelgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | √       |
| 141120.14 | T   | Kerst- en Nieuwjaarbijeenkomsten: kantoor Den Haag houdt op 18 december een Kerstbijeenkomst. Deze bijeenkomst wordt georganiseerd door enkele medewerkers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | √       |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt<sup>2</sup>:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



**Datum**

26 november 2014

**Datum vaststelling**

2 december 2014

**Auteur**

XXXXXXXXXXXX

**Bijlagen**

Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Vergaderdatum en -tijd

Dinsdag 25 november 2014 van 09.30 – 12.30 uur

Vergaderplaats

Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Aanwezig

Afwezig

Kopie aan

M2 en OR

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | STATUS |
|------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 141125.1         | B/A          | <p>Borgplan Continu verbeteren: in dit plan, opgesteld en ter vergadering toegelicht door de leancoaches Toeslagen ( ), staat de richting en koers voor 2015 beschreven.</p> <p>Het MT heeft de richting en koers voor 2015 vastgesteld. De vormgeving, initiërende en coördinerende rol wordt daarmee bij Bedrijfsvoering belegd.</p> <p>Dat betekent dat de in het plan beschreven vervolgacties uitgevoerd gaan worden. Dat wil zeggen dat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Het borgplan besproken gaat worden met de teamleiders en met de OR</li><li>- Het kader voor 2015 wordt opgesteld (ambities, criteria, eigen inzet en inhuur). Het financiële kader is daarin leidend.</li><li>- CV indicatoren worden uitgewerkt en een eerste meting wordt uitgevoerd</li><li>- Het vastleggen van afspraken c.q. het opstellen van een soort CV contract wordt ingericht</li><li>- De voortgangsrapportage en evaluatie wordt aangepast</li><li>- De consequenties van de toekomstige uitvoering van CV, zoals beschreven in het borgplan, in kaart worden gebracht.</li></ul> <p>De concrete uitwerking van deze vervolgacties wordt in december voor accoord voorgelegd aan het MT.</p> | XXXXX  |
| 141125.2         | T            | <p>Begroting 2015: de bedrijfsonderdelen krijgen niet voor eind april budget toegekend. Vooruitlopend daarop is een deel van het budget dat begroot is voor de financiering van inhuur toegekend. Het MT heeft afspraken gemaakt over hoe dat budget ingezet wordt. Deze afspraken worden door het MT besproken met de TL's. Daarna vindt communicatie plaats via ons intranet.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ✓      |
| 141125.3         | T            | <p>Veranderkrachtmeting Den Haag: het MT heeft de resultaten besproken. Deze resultaten worden op maandag 1 december 2014 besproken met de TL's in Den Haag. Daarna worden er teamsessies gehouden waarin de TL de resultaten met de medewerkers bespreekt. Onderwerpen die in alle teams aan de orde moeten komen worden vooraf door het MT in kaart gebracht voor de TL's.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ✓      |



|          |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |
|----------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 141125.4 | T | Massaal automatisch continueren (MAC): afgelopen weekend heeft 'formeel beschikken' gedraaid. Resultaat: 5,5 miljoen gecombineerde beschikkingen. Deze beschikkingen worden de komende weken verzonden. Dagelijks gaan er ca. 200.000 de deur uit. Op 1 december 2014 is de beschikking voor de burger zichtbaar in het burgerportaal.                                            | √ |
| 141125.5 | B | Behandelen documenten in een vreemde taal: de hoofdlijn is dat alleen documenten in het Nederlands behandeld worden. Het MT heeft besloten dat wanneer een document is opgesteld in het Duits of Engels van die hoofdlijn afgeweken mag worden. Uitgaande communicatie richting de klant en vastlegging in onze administraties en systemen vindt altijd plaats in het Nederlands. | √ |
| 141125.5 | B | Integrale Klantbehandeling: in de werkaanpak blijft integraal behandelen het uitgangspunt. Het advies om in de behandeling van klachten de integrale behandeling te beperken door sec de uitval/uitworp en behandeling van klantvragen direct gerelateerd aan de klacht mee te nemen is door het MT overgenomen.                                                                  | √ |
| 141125.6 | T | Beheersen ziekteverzuim: toegelicht is de aanpak in het team Bezwaar Huur/Zorg 2. In dit team is het afgelopen jaar een reductie bereikt van 2,5 procent. Het huidige verzuimpercentage is 5.3%. In de aanpak maakt de TL gebruik van o.a. het gevarieerd geven van aandacht en zet hij instrumenten in als Het Nieuwe Werken. Zijn aandacht zet hij gericht in.                  | √ |
| 141125.7 | T | Evenredige toekenning KOT: het genomen besluit over het in voorkomende gevallen evenredig toekennen van KOT wordt in uitvoering genomen met ingang van toeslagjaar 2013.                                                                                                                                                                                                          | √ |
| 141125.8 | T | Transitie Den Haag: medewerkers die voor hun werk extern moeten kunnen mailen worden daarvoor geautoriseerd. De TL moet aangeven voor welke medewerkers dat van toepassing is. Extern mailen kan alleen binnen de conventies die de Belastingdienst daarvoor heeft opgesteld.                                                                                                     | √ |

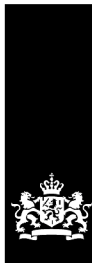
<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt<sup>2</sup>:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



**Datum**  
10 december 2014

**Datum vaststelling**

**Auteur**  
XXXXXXXXXXXX

**Bijlagen**  
Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 9 december 2014 van 09.30 – 12.30 uur  
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig  
Kopie aan

M2 en OR

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | STATUS  |
|------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 141209.1         | T/A          | Presentatie B/CA Unit Concerncontrol en Analyse (UCA): <input type="text"/> en <input type="text"/> hebben gepresenteerd waar UCA voor opgesteld staat. Deze unit die valt onder B/CA werkt voor de Belastingdienst. UCA stelt het MT Belastingdienst in staat te sturen op zijn doelstellingen.<br>Om dat te realiseren is een veranderprogramma gestart, waarin vier plateaus worden onderkend.<br>Afgesproken is dat Toeslagen in de pilot wordt opgenomen. Vanuit onze organisatie wordt volgende week aangesloten bij de kick off. In het MT wordt in een volgend overleg besproken hoe de samenwerking verder vorm te geven. | XXXXX   |
| 141209.2         | T            | Risicoselectie: resultaten van de op 3 december uitgevoerde actie zijn besproken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | √       |
| 141209.3         | T/A          | MAC (massaal automatisch continueren) proces: 5900 posten kunnen niet beschikt worden. Oorzaak: gaat om specifieke posten die elk veel data bevatten (wooncentra e.d.). In de verwerking lopen deze posten in een zgn. timeslot. De oorzaak is dus technisch van aard en ligt bij onze organisatie (Belastingdienst). Deze burgers worden geïnformeerd. Onderzocht wordt nog of er een mogelijkheid is ook verhuurders mee te nemen in de communicatie.                                                                                                                                                                            | XXXXXXX |
| 141209.3         | T/A          | Onterecht definitieve toekenningen KOT 2012 verzonden: een populatie die onder toezicht stond is abusievelijk definitief toegekend. Duidelijk is dat het beheer van gegevens en het beheer van populaties aandacht vraagt.<br>Gecheckt wordt of het proces voldoende waarborg biedt of dat aanpassing noodzakelijk is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | XXXXXXX |
| 141209.4         | T/A          | Handhavingsplan 2015: met lof van het MT is de richting voor 2015 vastgesteld.<br>- in het plan moet nog duidelijk opgenomen worden dat er sprake is van subjectgericht toezicht;<br>- feitelijk moet handhavingsregie helder maken welke criteria er bepalend zijn voor de uitvoering (= de implementatie van het handhavingsplan);<br>- het plan wordt uitgewerkt in een integraal werkplan. Dat plan komt eind januari 2015 beschikbaar.                                                                                                                                                                                        | XXXX    |

|           |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          |
|-----------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 141209.5  | T/A | Naar aanleiding van het Handhavingsplan 2015: in januari wordt er een zgn. 'Achterkant van het gelijk' sessie georganiseerd, waar besproken wordt waar we nu feitelijk staan met het doorontwikkelen van ons toezicht. In die sessie gaat zeker het kader dat hoort bij de uitvoering aan de orde komen. Een datum wordt gepland door XXX. Ook zet zij de voorbereiding in gang.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | XXX      |
| 141209.6  | T   | Begroting 2015: de actuele stand van zaken is op 8 december jl. in het MT BD besproken. Waarschijnlijk dat er in het MT BD d.d. 15 december a.s. duidelijkheid is over te nemen maatregelen. Wat betreft het stuurcontract B/Toeslagen 2015 is het vrijwel zeker dat het jaar gestart wordt met een niet sluitende begroting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | √        |
| 141209.7  | T/A | Stuurcontract B/Toeslagen 2015: een eerste concept is besproken.<br>- Opgemerkt is dat het belangrijk is om het stuurcontract verder te operationaliseren. Dat helpt in bijv. het opstellen en afstemmen van de portfolio.<br>- Ook moet helder zijn wat wij nodig hebben van anderen om ons stuurcontract te realiseren. Dat moet vertaald worden in een resultaatverplichting voor de partij die moet leveren.<br>- Verder is opgemerkt dat wanneer het gaat om partnership er een pas op de plaats gemaakt moet worden.<br>- Toegevoegd moet nog worden een KPI op de optimale inzetbaarheid van medewerkers.<br>- Alle beschreven KPI's nog eens tegen het licht houden zodat er sprake is van reële doelstellingen.<br>- De interne doelstellingen worden teruggelegd bij de regieteamleiders voor verdere uitwerking en concretisering. | XXXXXX   |
| 141209.8  | T   | Transitie Den Haag:<br>- aandachtspunt: beschikbaarheid van voldoende M2's. Met het uitzendbureau is contact gelegd en er zijn 3 mogelijke kandidaat inhuur TL's voorgedragen. Zolang er geen vaste TL's beschikbaar zijn wordt de continuïteit geborgd door inhuur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | √        |
| 141209.9  | T   | Transitie Den Haag: het voorlopig plaatsingsplan ligt ter beoordeling bij de PAC. Publicatie vindt deze, of begin volgende week plaats.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | √        |
| 141209.10 | T/A | Kweekvijver: bij het openstellen van de afgesproken 10 vacatures komen allerlei formele belemmeringen naar voren. Afgesproken is dat XXXXX contact legt met Jolanda Denis (MT BD – HR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | XXXXXX   |
| 141209.11 | T   | Overleg met Federatie Opvang: C&DV hebben dit overleg gevoerd in overleg met Bedrijfsvoering – adviesregie. Van belang is dat hier dezelfde lijn is uitgedragen dan eerder is gedaan. Dit wordt gecheckt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | XXXXXX   |
| 141209.12 | T/A | Verrekening KGB 1-ouder gezinnen: persberichten verschenen in vervolg op een uitspraak van de Nationale Ombudsman. Afgesproken is dat er vandaag contact wordt gezocht met DGBel (Sven Breedijk en <span style="border: 1px solid red; padding: 0 2px;"> </span> ) met het verzoek om zeer snel een standpunt in te nemen over het vervolg.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | XXXXXXXX |
| 141209.13 | T   | Flexers: een mail ontvangen van de TL's in Den Haag over het feit dat er geen aansluiting is tussen einde flexcontract en start vast dienstverband heeft geleid tot discussie in het MT. Gezamenlijk is vastgesteld dat er geen sprake is van 'fouten' in dit traject. Onderzocht wordt of een oplossing mogelijk is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | √        |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt<sup>2</sup>:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum  
19 december 2014

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen  
Geen

# verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 16 december 2014, van 09.00 – 17.15 uur  
Gasterij "de Os en het Paard" te Deil.

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | STATUS               |
|------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 141216.1         | T            | De Managementagenda is besproken en waar nodig aangepast. De aangepaste agenda wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 6 januari 2015 ter vaststelling. Tijdens de MT dag d.d. 13 januari 2015 wordt verkend op welke BD brede ontwikkelingen aangesloten moet worden, of moet blijven en wie wat in portefeuille neemt.                                                        | √                    |
| 141216.2         | T            | Begroting 2015: DG heeft het niet sluitend krijgen van de begroting besproken met de SG, de STAS en de Minister. FEZ voert deze week een analyse uit.                                                                                                                                                                                                                              | √                    |
| 141216.3         | T            | Begroting 2015: het MT BD heeft gezamenlijk een pakket maatregelen vastgesteld om het deel waarvoor zelf dekking gevonden moet worden in te vullen. Hierover wordt niet gecommuniceerd. Reden: DG bespreekt de maatregelen eerst met de COR. COR krijgt gelegenheid om met andere voorstellen te komen. Daarna definitieve vaststelling. DG communiceert de maatregelen dan breed. | √                    |
| 141216.4         | T            | Begroting 2015: besproken moet nog worden hoe we omgaan met onze inhuur in 2015. Budget voor uitzendkracht voor het eerste halfjaar is toegezegd. Inhuur valt daar niet onder. Begin januari wordt goed in kaart gebracht wat we aan inhuur hebben en waar deze inhuur nu op wordt ingezet. Op basis van dat overzicht wordt besproken wat echt nodig is.                          | <input type="text"/> |
| 141216.5         | T            | Begroting 2015: afspraak is dat er geen grote investeringen worden gedaan. Wat dit betekent voor bijv. innovatie en ten aanzien van keuzes in relatie tot de portfolio is nog niet duidelijk.                                                                                                                                                                                      | √                    |
| 141216.6         | T            | Eventuele onrust ten gevolge van de bezuinigingsmaatregelen moet voorkomen worden door als MT een heldere koers te hebben en die ook transparant gezamenlijk uit te dragen. Dit wordt geagendeerd voor de MT dag op 13 januari 2015. <input type="text"/> wordt gevraagd dan ook aan te sluiten.                                                                                   | √                    |
| 141216.7         | T            | Begroting 2015: de vandaag afgesproken lijn wordt morgen met de TL's besproken tijdens de M-dag.                                                                                                                                                                                                                                                                                   | √                    |
| 141216.8         | T/A          | Vertraagde uitstroom: omdat de uitstroom erg achter blijft is in de CHRO portefeuille besproken hoe uitstroom gestimuleerd kan worden. Ook voor Toeslagen moet een plan gemaakt worden. <input type="text"/> gaat dit doen en vraagt de OR om aan te sluiten. Het plan wordt zodra dit gereed is voorgelegd aan het MT.                                                            | <input type="text"/> |



|           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                      |
|-----------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|           |   | Het MT bepaalt na vaststelling hoe de communicatielijn er uit ziet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                      |
| 141216.9  | A | Kweekvijver: vreemd dat het openstellen van vacatures moeizaam loopt. Afspraak is dat <input type="text"/> hierover contact legt met <input type="text"/> (CHRO MT-BD)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <input type="text"/> |
| 141216.10 | T | Budget voor de uitvoering van de BC Fraude: is gestickerd budget waar intern flexibel mee omgegaan kan worden. Wel moet verantwoord worden hoe we dat doen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | √                    |
| 141216.11 | T | Financiële problematiek: uitgesproken is dat we op cruciale taken door moeten gaan met versterken; dat mobiliteit van onderdeel BD naar onderdeel BD gestimuleerd moet worden en dat het frustrerend is dat een inhuur TL die graag in dienst zou komen nu niet in dienst genomen mag worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | √                    |
| 141216.12 | T | Leiderschap: uitvoerig besproken hoe het MT leiding geeft aan M2 en M2 aan medewerkers. Dat is gebeurd aan de hand van de casus rond het indienstnemen van uitzendkrachten als vaste kracht per 1 januari 2015. Het uitzendcontract van hen stopt op 21 of 28 december. Dat betekent dat zij een aantal dagen geen werk hebben.<br>Vastgesteld is dat deze casus direct op de inhoud is aangevlogen. Er is niet gekeken wat het probleem nu feitelijk was, er is geen analyse van de feitelijke situatie uitgevoerd. In het gevoede gesprek tijdens het MT overleg d.d. 9 december jl. was het MT niet effectief.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | √                    |
| 141216.13 | T | Leiderschap: evaluatie casus: geconstateerd is dat emotie een belangrijke drijfveer is geweest in het gesprek. Ook is duidelijk geworden dat de emotie die aan de basis lag: op zo'n manier gaan we toch niet met elkaar om (nav de mail van M2) effect heeft op hoe een ander de casus benaderd (juist verdedigen van M2).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | √                    |
| 141216.14 | T | Leiderschap: ieder MT lid kan een standpunt bepalen als het gaat om zaken die zich in zijn of haar portefeuille voordoen. Dat hoort bij zijn/haar verantwoordelijkheid. Leiderschap gaat over de manier waarop we werken. Dat moet rust geven. We moeten elkaar vooral uitnodigen om in gesprek te gaan als we in of vanuit onze emotie iets zien gebeuren. Stel elkaar om te beginnen dan eens een vraag, in plaats van een conclusie te trekken. Leiderschap begint bij het MT. Het is belangrijk om voortdurend aan de hand van voorbeelden bij elkaar te toetsen hoe het zit. Afspraak dat we daar ruimte en tijd voor nemen in de MT dagen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | √                    |
| 141216.15 | T | e-ID en e-Mededelen: lijkt er nu echt van te komen. Was in de vertraging geraakt ten gevolge van soepel herzien. Er moet nog wel een oplossing gevonden worden voor burgers die niet digitaal vaardig zijn en dus ook niet digitaal te bereiken. Ook moet e-mededelen in relatie tot het portaal nog besproken worden. Beeld is dat dit leidt tot een forse besparing. Wetgeving die er bij hoort moet nog wel door de Kamer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | √                    |
| 141216.16 | T | Compartimentering: 85% van het budget in de IV keten ligt vast in wetgeving, onderhoud etc. De resterende 15% wordt nu gecompartmenteerd. Elk onderdeel is zelfverantwoordelijk voor het goed zichtbaar maken van de eigen specifieke behoefte. Het mechaniek van compartimentering is bedoeld om IT beheersbaar te houden, maar wordt ook steeds meer gebruikt in relatie tot de brede agenda etc. In die context zal innovatie ook meer en meer in de compartimenten komen te liggen. Belangrijk is dat onze architecten goed aangesloten zijn bij collega's van andere onderdelen. De eigenaren van de compartimenten moeten over een maand een plan opleveren. Belangrijk is dat de heroriëntatie op de kantoor- en burgerportaal door gaat. Dat geldt ook voor de Green Lane. Alle onderdelen moeten zoeken naar 20% besparing. Wanneer dat echt niet lukt, moet aangegeven worden wat daarvan de reden is. Besparingen in de portfolio zijn geformuleerd in aansluiting op de sessie met de kwadranten over business waarden. | √                    |
| 141216.17 | T | Portfolio – besparingsmogelijkheden: <input type="text"/> heeft een korte toelichting gegeven op de voorstellen. Het MT complimenteert IM met de manier waarop de mogelijkheden in kaart zijn gebracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | √                    |
| 141216.18 | T | Rationalisatie: op 13 januari wordt meegenomen wat dit traject                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | √                    |



|           |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |
|-----------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|           |     | precies betekent voor Toeslagen.<br>Toeslagen heeft 3000 dagen in dit traject. Die dagen zijn opgenomen in de portfolio. De top 10 die opgenomen is beschouwd het MT als goed. Als er eind volgend jaar sprake is van een nieuwe top 10 dan moet die wel voor vaststelling langs de MT's.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |
| 141216.19 | T   | Inhuur: zoals eerder aangegeven, maakt het MT begin januari afspraken over de inzet van inhuur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | √   |
| 141216.20 | T/A | Borgplan Continu verbeteren: de lijn die geschetst wordt sluit aan op de eerder vastgestelde richting. Lijn is dat de eigen leancoaches CV gaan borgen met een zo beperkt mogelijke ondersteuning vanuit Mobilee.<br>Het kwaliteitsstuk is uit CV gehaald. Overige deel is accoord.<br>De reden dat IM nog niet is meegenomen in de 'olievlek' is dat IM nog maar net begint.<br>De rol van de klankbordgroep is dat getoetst wordt of de borging op de goede weg zit. [ ] sluit hierbij aan vanuit het MT.<br>Afgesproken is dat [ ] dit deel verder uitwerkt en komt met een voorstel wie hier namens M2 zitting in neemt.<br>De namen van de coaches moeten nog ingevuld worden. | [ ] |
| 141216.21 | T   | Marsroute Serviceorganisatie: op 14 januari is er een bijeenkomst. [ ] gaan hieraan deelnemen namens B/Toeslagen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | √   |
| 141216.22 | T   | Voorstel TVS 2015.1: gemist wordt wat dit betekend voor het dwangsomrisico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | √   |
| 141216.23 | T   | Voortgang inrichting innovatie: voor het onderzoek naar de inrichting van een Green Lane is groen licht gegeven. Met de inrichting is inmiddels gestart. Om die reden is besloten alsnog een BC op te stellen. De formatieve claim is door [ ] voorgelegd aan het RTO. Dit komt terug op de agenda van het MT overleg d.d. 6 januari 2015.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | √   |
| 141216.24 | T   | Opdracht [ ]: [ ] is in zijn analyse goed op weg. Hij leert snel.<br>[ ] meldt dat er in mei een nieuwe trainee komt die een managementopdracht moet krijgen, met goede begeleiding van een ervaren teamleider.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | √   |
| 141216.25 | T   | Transitie Den Haag: [ ] heeft de actuele stand van zaken toegelicht.<br>In januari 2015 blijft het transitieoverleg nog bestaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | √   |
| 141216.26 | T   | Masterplan Huisvesting: Kanaalweg blijft opleidingsgebouw. TSL moet de Orteliusslaan verlaten. De 12 <sup>e</sup> etage in ons kantoor komt in februari beschikbaar. Globaal is het vlekkenplan Utrecht af. Wel moet er zowel in Utrecht als in Den Haag nog het nodige gebeuren om op de norm van 0,9 te komen.<br>Waarschijnlijk gaat AGH niet door.<br>Aandachtspunt: van de OR het signaal gekregen dat TL's nogal terughoudend zijn als het gaat om het toepassen van het Nieuwe Werken.                                                                                                                                                                                       | √   |
| 141216.27 | T   | Uitvoeringstoets: [ ] heeft hierover een overleg gehad met [ ]. Bedoeling is dat dergelijke toetsen integraal worden uitgezet. Het onderdeel waarop de toets het meest betrokken is moet de regie voeren op het totaal.<br>Aangekaart is dat Toeslagen met meerdere beleidsdepartementen te maken heeft. Is wel een complicerende factor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | √   |
| 141216.28 | T   | Programma M-dag 17 december is kort doorgenomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | √   |
| 141216.29 | T   | Overige mededelingen:<br>[ ]<br>[ ]<br>[ ]<br>- Intermediardagen: goed verlopen; hoge score Toeslagenbijdrage.<br>- Sybe Sietsma heeft zich opnieuw gemeld in het kader van een item dat hij wil presenteren over gastouderbureaus. Hij is journalist bij RTL 4.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | √   |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

<sup>2</sup>: A = Actie  
B = Besluit  
T = Terugkoppeling  
C = Informatie



**Datum**  
7 januari 2015

**Datum vaststelling**  
20 januari 2015

**Auteur**  
XXXX XXXXXXXX

**Bijlagen**  
Geen

# verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 6 januari 2015 van 09.30 – 12.30 uur  
Kamer E2001, kantoor Den Haag

Afwezig  
Kopie aan

M2 en OR

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | STATUS  |
|------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 150106.1         | T/A          | Fiscale monitor 2014: <span style="border: 1px solid red; display: inline-block; width: 100px; height: 1em; vertical-align: middle;"></span> heeft het MT geïnformeerd over de uitkomsten van dit onderzoek. Wat opvalt is dat intermediairs fors kritischer zijn over ons handelen dan in 2013. Dat geldt op vrijwel alle onderdelen. Ook toeslaggerechtigden zijn op een aantal onderdelen kritischer. Afgesproken is dat onderzocht moet worden wat daar precies onder zit. Over enkele weken wordt dit geagendeerd voor het MT. De resultaten van de fiscale monitor zijn via internet te benaderen. 150120: het verder verdiepen van de resultaten vraagt meer tijd. Dat betekent dat de resultaten Fiscale monitor op z'n vroegst half maart opnieuw geagendeerd worden. | XXXX    |
| 150106.2         | T            | Managementagenda: het MT heeft zijn managementagenda vastgesteld. In deze agenda staat opgenomen waar het MT zich op richt. Periodiek vindt herijking plaats door het MT. M2 en OR worden geïnformeerd over de inhoud.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | √       |
| 150106.3         | T            | Continu verbeteren: in de lijn van het borgplan is afgesproken dat het MT wekelijks schriftelijk wordt geïnformeerd. Maandelijks wordt er gerapporteerd over de uitzonderingen. Zonodig wordt die rapportage geagendeerd voor het MT overleg.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | √       |
| 150106.4         | T/A          | MAC: zoals eind 2014 al aangegeven kan voor ca. 4000 burgers geen voorschotbeschikking gemaakt worden in het MAC proces. Gaat vooral om burgers die in grote woonobjecten (instellingen, studentenhuizen e.d.) wonen. Het grootste deel is inmiddels gecontinueerd door middel van een G-event. Resterende groep krijgt via een spoedbetaling de komende maanden zijn toeslag. Afgesproken is dat er naar een structurele oplossing gezocht gaat worden in overleg met B/CA en B/CAO.                                                                                                                                                                                                                                                                                          | XXXXXXX |
| 150106.5         | B            | Toezicht in relatie tot rechtmatigheid: in het kader van de op te stellen managementletter heeft het MT enkele eerder genomen besluiten herbevestigd. Het gaat om:<br>- SWO/TWO posten:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | √       |

|           |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                  |
|-----------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|           |     | B/Toeslagen bestempelt de huidige huishoudsituatie op de SWO/TWO-posten vanuit rechtmatigheidsoogpunt als "onzeker"<br><br>- het in toezicht gebruiken van contra-informatie:<br>B/Toeslagen gebruikt beschikbare contra-informatie doelmatig en onderbouwd selectief bij de toeslagvaststelling.<br>In de aan het MT aangeboden memo's staan de casussen nader uitgewerkt.                                                                           |                  |
| 150106.6  | T   | Toezicht in relatie tot rechtmatigheid: het MT is van mening dat Handhaving in het bepalen en uitwerken van toezichtacties ook aandacht moet schenken aan het rechtmatigheidsaspect.                                                                                                                                                                                                                                                                  | √                |
| 150106.7  | T/A | Onderzoek Nationale Ombudsman: eind december is het onderzoeksrapport ontvangen. Gevraagd is om een reactie voor 19 januari 2014. Afgesproken is dat er vanuit B/Toeslagen inhoudelijk wordt gereageerd. <span style="border: 1px solid red; padding: 0 2px;"> </span> pakt dit op.<br>DGBel zorgt voor een bestuurlijke reactie. Deze reactie wordt afgestemd met het MT.<br>Bredere communicatie vindt eerst plaats na publicatie van het rapport.  | XXXX XX<br>XXXXX |
| 150106.8  | T   | Transitie Den Haag: voorlopige plaatsingsplan is in december bekend gemaakt aan de medewerkers. Evt. bedenkingen tegen de voorlopige plaatsing moeten uiterlijk 9 januari 2015 worden ingediend.                                                                                                                                                                                                                                                      | √                |
| 150106.9  | T/A | Transitie Den Haag: opleidingen gaan plaatsvinden zoals dat ook voor kantoor Utrecht is geregeld. Het effect daarvan wordt door Bedrijfsvoering in kaart gebracht voor bespreking tijdens de MT dag die op 13 januari a.s. wordt gehouden.<br>150120: het MT heeft de van Bedrijfsvoering ontvangen beschrijving van het opleidingsdeel ter kennisgeving aangenomen.                                                                                  | XXXXX            |
| 150106.10 | T   | Transitie Den Haag: de in de transitie beoogde veranderingen , zoals het integraal leidinggeven etc. worden door het MT gevolgd in de afspraken die ieder MT lid heeft met zijn/haar M2's.                                                                                                                                                                                                                                                            | √                |
| 150106.11 | T/A | Verlofstuwmeren: in 2016 wordt nieuwe regelgeving van kracht. Hier wordt binnenkort nader over gecommuniceerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | XXXXX            |
| 150106.12 | T/A | Performanceproblemen: in het verlengde van de problemen die zich op 29, 30 en 31 december 2014 hebben voorgedaan is er overleg geweest hoe hier mee om te gaan. Performanceproblemen moeten gemeld worden bij het Beheerloket (IM). Productieregie gaat in overleg met IM over een actievere communicatielijnen over deze problematiek.<br>150120: aan het actiever communiceren is invulling gegeven. Deze week zijn alle M2 uitvoerig geïnformeerd. | XXXXXXX          |
| 150106.13 | T   | Besluiten over de Portfolio 2015: voor B/Toeslagen betekent dit dat de aangedragen besparingen zijn ingeboekt en dat we daarnaast gekregen hebben wat echt nodig is.                                                                                                                                                                                                                                                                                  | √                |
| 150106.14 | T   | Bijdrage B/Toeslagen aan RTL reportage over Gastouderopvang: het MT heeft besloten dat een bijdrage geleverd kan worden zoals eerder is afgesproken.<br>150120: de opnamen voor deze reportage zijn gemaakt op 20 januari 2014.                                                                                                                                                                                                                       | √                |
| 150106.15 | T   | Kinderopvang: in deze branche zijn de afgelopen periode een drietal onderzoeken uitgevoerd. De rapportages worden geagendeerd voor het MT overleg d.d. 20 januari 2015.<br>150120: deze rapporten zijn besproken tijdens de MT dag, gehouden op 13 januari 2015.                                                                                                                                                                                      | √                |
| 150106.16 | T   | Eén Verkeerstoren B/Toeslagen: het MT is geïnformeerd over de actuele stand van zaken. De komende weken worden de producten die er inmiddels liggen besproken met de MT leden en zijn/haar M2'ers met als doel deze producten te gaan gebruiken en daadwerkelijk te komen tot centrale productiebesturing.                                                                                                                                            | √                |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt<sup>2</sup>:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie





Datum  
19 december 2014

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen  
Geen

# verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen  
Dinsdag 13 januari 2015, van 09.30 – 17.00 uur  
Kantoor Den Haag, kamer E 2001.

## Verslag

| NR. <sup>1</sup> | <sup>2</sup> | OMSCHRIJVING                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | STATUS     |
|------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 150113.1         | T/A          | Effecten financiële problematiek: het vullen van de formatie is besproken met [ ] en [ ]. Het uitvoeren van de BC Fraude wordt extern gefinancierd (beleidsdepartementen). We moeten daarvoor nog 76 vacatures vullen. Het gesprek gaat nu over hoe die vacatures te vullen.<br>Naast deze vacatures is er nog behoefte aan het op korte termijn vullen van 16 vacatures in de verschillende kwadranten. Ook hebben we nog TL's nodig.<br>Afgesproken is dat op een A4 inzichtelijk wordt gemaakt in hoeverre onze formatie gevuld is en wat er nog ingevuld moet worden incl. een voorstel hoe de vacatures in te vullen.<br>Op maandag 19 januari 2015 bespreken [ ] en [ ] dit overzicht met [ ] en [ ]. | [ ]        |
| 150113.2         | T/A          | Effecten financiële problematiek: TL vacatures:<br>Met 'Den Haag' is afgesproken dat er contact wordt opgenomen met B/CKC over mogelijk kandidaten voor deze vacatures vanuit B/CKC. Uitgangspunt dat een kandidaat TL minimaal moet beschikken over leidinggevende ervaring geldt ook hier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | [ ]        |
| 150113.3         | T            | Effecten financiële problematiek: wijze van openstellen vacatures is van belang voor het al dan niet mee mogen solliciteren van uitzendkrachten. Alleen wanneer een vacature interdepartementaal wordt opengesteld kunnen uitzendkrachten mee solliciteren. Inhuur kan alleen mee solliciteren wanneer er extern wordt opengesteld.<br>MT is van mening dat wanneer er sprake is van interdepartementale openstelling ook naar CV's van belangstellende inhuur gekeken moet kunnen werken. Dit wordt eveneens meegenomen in het gesprek a.s. maandag.                                                                                                                                                       | ✓          |
| 150113.4         | T/A          | Effecten financiële problematiek: voor het openstellen van de vijf zgn. cruciale functies moet duidelijk zijn dat nu aanwezige inhuur mee mag solliciteren. Dit wordt a.s. maandag besproken met 'Den Haag' (zie ook punt 3.).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | [ ] en [ ] |
| 150113.5         | T/A          | Effecten financiële problematiek: Stimuleren uitstroom: het gaat om de reguliere jaarlijkse uitstroom (die vrijwel tot stilstand is                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | [ ] en [ ] |



|           |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                          |
|-----------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|           |     | gekomen) en de uitstroom op de langere termijn.<br>Op Belastingdienstniveau wordt er gewerkt aan een nieuw memo. Ook komt er een projectleider binnen de BD die met de HRO van de onderdelen in gesprek gaat over het halen van de doelstellingen. Zodra er meer duidelijkheid is over de uitvoering vindt ook afstemming met de OR plaats.<br>Tot dat moment geldt dat wanneer medewerkers uit willen stromen zij in gesprek kunnen gaan met de TL. De TL kan bij Bedrijfsvoering terecht voor uitleg over de mogelijkheden binnen de kaders van het PUB. De OR wordt over de stand van zaken geïnformeerd en wordt betrokken in de uitvoering.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                          |
| 150113.6  | T   | Effecten financiële problematiek: Werkplus en Mobiliteit: het MT is van mening dat Werkplus te vormvrij is. Om die reden zal daar binnen B/Toeslagen geen aandacht aan gegeven worden.<br>Gesproken is over een aantal situaties waarin mobiliteit aan de orde moet komen (bijv. op advies Bedrijfsarts, of in geval de medewerker productiever zou zijn in een ander proces). In die gevallen is er sprake van maatwerk. Het werk is in het zoeken van een oplossing dan leidend. Basis is het gesprek tussen TL en medewerker (wat kan de medewerker). Het MT voert regie op de uitvoering.<br>Deze aanpak wordt besproken met de OR.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | √                        |
| 150113.7  | T/A | Effecten financiële problematiek: Externe inhuur – budgetbrief: Duidelijk is dat er keuzes gemaakt moeten worden.<br>- Afspraak is al gemaakt dat vragen om vervanging vaste medewerkers en uzk's bij uitstroom neergelegd worden bij Bedrijfsvoering.<br>- Uitbreiding arbeidsuren: niet mogelijk.<br>- Verstrekken bedrijfsmiddelen: zorgvuldig bekijken wat nodig is gerelateerd aan het werk.<br>- Uitvoering bijzonder belonen en het organiseren van teamuitjes: voorlopig niet (wachten op communicatie maatregelen BD).<br>- Producenten van flyers Handhaving en het realiseren van de animatie: door laten gaan.<br>- inzet inhuur: moet principieel bekeken worden in het kader van het beschikbare budget. Aandachtspunt: bij inzet inhuur altijd aandacht voor overdracht aan vaste medewerker(s).<br>- bij het maken van keuzes is de continuïteit in de uitvoering van het werk, daarbij hoort ook het kunnen beschikken over voldoende teamleiders, leidend. Voor het borgen van de continuïteit is het ook noodzakelijk de regieteams te versterken. Zoals afgesproken wordt er voor het gesprek van a.s. maandag een totaaloverzicht gemaakt op één A4. | <input type="checkbox"/> |
| 150113.8  | T   | Effecten financiële problematiek: afgesproken is dat er nog geen interne communicatie plaatsvindt over de stand van zaken vulling vacatures etc. Communicatie afspraken worden gemaakt zodra er duidelijkheid is over de openstelling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | √                        |
| 150113.9  | T   | IV Portfolio: uitwerking van de genomen besluiten rond de portfolio vindt plaats in januari. In de verdere uitwerking wordt gekeken wat de consequenties van de besluiten zijn op de processen van de ketenpartners.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | √                        |
| 150113.10 | T   | IV Portfolio: in de portfolio is nog ruimte gevonden voor gewenste verbeteringen. Hiervoor zijn zo'n 800 dagen beschikbaar. IM gaat in overleg met de overige kwadranten over hoe deze dagen te besteden. In ieder geval wordt het aanpassen van de zorgapp (opheffen leeftijdsgrens) en het onderzoek naar de mogelijkheden om gebruik te maken van een actuele inkomensgegevens in het MAC proces hieruit gefinancierd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | √                        |
| 150113.11 | T   | IV Portfolio: onderzocht wordt of het mogelijk is om het burgerportaal los te koppelen van TVS. Hier wordt een OBC voor opgesteld. Deze komt eind januari beschikbaar. Op dit moment is er geen ruimte om in de eventuele uitvoering structureel te investeren. Het onderzoek geeft wel zicht op de mogelijkheden die er zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | √                        |
| 150113.12 | T/A | IV Portfolio: IM zorgt voor de interne communicatielijn over welke verbeteringen er gerealiseerd gaan worden in 2015 incl. bijbehorende planning.<br>Communicatie IM – Teams is een structureel verbeterpunt dat opgepakt gaat worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> |

|           |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |
|-----------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 150113.13 | T/A | <p>Managementagenda: Belastingdienstbrede ontwikkelingen:</p> <p>- Herziening Belastingstelsel:</p> <p>Er is een werkgroep geformeerd olv [ ]. Bij die werkgroep is B/Toeslagen niet direct aangesloten. Wel wordt er een bijdrage gevraagd in relatie tot vereenvoudiging. Opgemerkt is dat die bijdrage niet beperkt moet blijven tot vereenvoudiging wet en regelgeving, maar dat we ook moet kijken naar zaken die ons in het proces helpen. Daarin wordt meegenomen wat er in de loop van 2014 al beschreven is. Er wordt nagedacht over het werken met T-2. In die context wordt er ook nagedacht over een uitvoerbare vangnetregeling. DGFZ moet eind deze maand een overzicht van de gewenste vereenvoudigingen opleveren. Afgesproken is dat dit onderwerp geagendeerd wordt voor het MT overleg d.d. 27 januari 2015.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |   |
| 150113.14 | T   | <p>Managementagenda: Belastingdienstbrede ontwikkelingen:</p> <p>- Stelselherziening KOT:</p> <p>Er ligt een rapport waaruit naar voren komt dat DUO de beoogde nieuwe uitvoerder is. In dit rapport staat ook dat de verschillen tussen CAK en DUO klein zijn. Dit rapport wordt later deze week aangeboden aan de Minister. Vrijdag vindt een gesprek plaats. Algemene Rekenkamer is niet enthousiast over de voorgenomen wijzigingen in de KOT.</p> <p>Er is inmiddels een werkgroep gestart, waarin B/Toeslagen zitting heeft [ ]. In de eerste fase herziening wordt er een nieuwe uitvoerder gekozen en in de tweede fase wordt de uitvoering zelf gezien. Vanaf 27 januari 2015 vinden de gesprekken over de uitvoering plaats met de nieuwe uitvoerder. Binnen de werkgroep worden de volgende sub-werkgroepen geformeerd: Vereenvoudiging uitvoering, Gastouderopvang, Juridische aspecten, Fraude en Vangnet. Het lijkt er op dat er een mogelijkheid is dat er nog in deze kabinetsperiode een politiek besluit genomen kan worden. Zorgvuldige communicatie binnen B/Toeslagen is belangrijk. Dat moet op het goede moment gebeuren (voordat er acties plaats gaan vinden). Afspraak is dat alles rond de stelselherziening KOT blijft lopen via [ ] en [ ]. Dat geldt ook voor de communicatie.</p> |   |
| 150113.15 | T   | <p>Managementagenda: Belastingdienstbrede ontwikkelingen:</p> <p>- Massale processen:</p> <p>[ ] heeft zitting in de programboard. Zoals bekend is er een nieuwe directeur bij B/CA. De brede heroriëntatie op het Massale plaats vindt plaats vanuit de IV Keten. [ ] gaat zich hier mee bezighouden. Gestart wordt binnenkort met een bezoek aan de Duitse BD (Nord Rhein Westfalen), een bezoek aan Prorail in Utrecht en aan KPN in Den Haag.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | √ |
| 150113.16 | T   | <p>Managementagenda: Belastingdienstbrede ontwikkelingen:</p> <p>- Doorontwikkeling naar een Serviceorganisatie:</p> <p>In het MT BD is vastgesteld dat dit zorgvuldig gezien moet worden vanuit de samenhang. Dat betekent feitelijk dat er duidelijkheid moet zijn over de heroriëntatie op het massale proces. De principes die daarin gehanteerd gaan worden moeten bekend zijn. Eén van die principes zal naar alle waarschijnlijkheid zijn dat er geen sprake meer kan zijn van batchgewijs werken.</p> <p>Opgemerkt is dat de 'stip op de horizon' ontbreekt. Die ligt feitelijk in het uitvoering van de Brede agenda van onze Staatssecretaris besloten. De samenhang tussen de stappen die nu gezet worden ontbreekt echter, waardoor het lijkt of het ene besluit het andere weer ongedaan maakt. Verwachting is dat er de komende weken steeds meer duidelijkheid komt. Goed aangesloten blijven is belangrijk. In die zin is het belangrijk om over de doorontwikkeling naar een serviceorganisatie in een breder gezelschap door te praten.</p>                                                                                                                                                                                                                                                    |   |
| 150113.17 | B   | <p>Managementagenda: Sancties – End of project report: het MT gaat akkoord met deze rapportage en verleent de projectmanager decharge.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | √ |



|           |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                      |
|-----------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 150113.18 | T   | Managementagenda: Sancties: het Globaal Ontwerp is medio 2014 vastgesteld door het MT. Daarin was het uitgangspunt dat er één boetebeschikking zou zijn, waarin opgenomen is waarom de boete wordt opgelegd. Gebleken is dat dit niet mogelijk is. De regieteamleiders zijn daarover met elkaar in gesprek gegaan. Er is nu een oplossing gekozen (kale systeembeschikking, daarnaast een kantoorbrief met uitleg), waarmee het releasemoment en daarmee de koppeling van sancties aan het inningsstelsel is geborgd.<br>Het MT accepteert nu deze oplossing. Opgemerkt is wel dat wanneer er niet conform een vastgesteld Globaal Ontwerp gerealiseerd kan worden, IM ervoor moet zorgen dat dat wordt voorgelegd aan het MT. | √                    |
| 150113.19 | T/A | Onderzoeksrapportages Kinderopvangbranche:<br>In de kinderopvangbranche is de afgelopen periode onderzoek gedaan naar een aantal kwalitatieve aspecten (Eigen Bijdrage, Kwaliteitsverbetering en Fraudebestrijding Gastouderopvang, Een bankrekeningnummer). Deze rapporten zijn ter informatie aan het MT aangeboden.<br>Opgemerkt is dat er momenteel al wetsvoorstellen en uitvoeringstoetsen liggen die voortvloeien uit deze onderzoeken. <input type="text"/> bespreekt met <input type="text"/> hoe het proces nu precies gelopen is en wat de status is van de rapporten.                                                                                                                                              | <input type="text"/> |
| 150113.20 | T/A | Integriteit: binnenkort wordt er weer een integriteitsmonitor uitgevoerd. In die context is het van belang om zicht te hebben op in gang gezette acties en voorstellen die er liggen. Afsproken is dat <input type="text"/> een afspraak maakt met <input type="text"/> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="text"/> |
| 150113.21 | T/A | Transitie Den Haag: PAC heeft positief geadviseerd op het voorlopige plaatsingsplan. Er zijn geen bedenkingen ontvangen. Wel hebben twee uitzendkrachten opmerkingen gemaakt. Met hen wordt deze week een gesprek gevoerd. Het voorlopig plaatsingsplan kan omgezet worden in het definitieve plaatsingsplan.<br>Er wordt een afspraak gemaakt met het PAC om hen te bedanken voor hun bijdrage.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="text"/> |
| 150113.22 | T/A | Opleidingen: de activiteiten van het opleidingsteam Den Haag zijn overgedragen aan Bedrijfsvoering.<br>Voor het geven van opleidingen is het beschikbare aantal docenten precies voldoende. Om te voorkomen dat er bij calamiteiten onvoldoende capaciteit beschikbaar is, is afgesproken dat er via de TL's gevraagd wordt of er capaciteit beschikbaar is in de teams. Het doceren wordt gedaan naast het gewone werk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <input type="text"/> |
| 150113.23 | T   | TL's: voor Den Haag is afgelopen vrijdag een tijdelijke TL geselecteerd ( <input type="text"/> ). <input type="text"/> start op 26 januari 2015.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | √                    |
| 150113.24 | T   | RTL reportage over de Gastouderopvang: deze week vindt inhoudelijke afstemming plaats. Verwachting is dat uitzending eind januari 2015 plaatsvindt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | √                    |
| 150113.25 | T/A | Intermediardagen KOT en overige Toeslagendienstverleners: Geïnformeerd wordt naar sprekersteksten irt mogelijke vragen over de stelselherziening KOT.<br>MT leden willen aansluiten bij deze bijeenkomsten. Streven is dat bij elke bijeenkomst een MT lid aanwezig is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="text"/> |
| 150113.26 | T   | Bezoek Engelse Belastingdienst: de Engelse Belastingdienst brengt dit jaar opnieuw een bezoek aan B/Toeslagen. Zij willen graag op een aantal onderwerpen verdiepen n.a.v. van het eerder afgelegde bezoek.<br><input type="text"/> bereidt dit voor samen met <input type="text"/> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | √                    |
| 150113.27 | T   | LPMO: TL vragen wanneer er een terugkoppeling komt op teamniveau. In principe gaat het hier om individuele terugkoppeling. Daar waar mogelijk kan er op teamniveau teruggekoppeld worden. <input type="text"/> checkt.<br>In ieder geval is belangrijk dat de TL in gesprek gaat over het LPMO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | √                    |
| 150113.28 | T   | Huisvesting: het globale vlekkenplan wordt op 27 januari 2015 aangeboden aan het MT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | √                    |
| 150113.29 | T   | TL capaciteit: binnenkort gesprek over de totaal beschikbare TL capaciteit in relatie tot de omvang van de teams en in relatie tot                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | √                    |

|           |   |                                                                                                                                      |   |
|-----------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|           |   | leerwerkplekken etc. bespreken.                                                                                                      |   |
| 150113.30 | T | Flexpool Leeuwarden: op 26 januari 2015 start de flexpool met het behandelen van bezwaren.                                           | √ |
| 150113.31 | T | Visionwaves: op de vraag van [ ] of het MT nog iets verwacht met betrekking tot Visionwaves is geantwoord dat dit niet het geval is. | √ |

<sup>1</sup>: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

<sup>2</sup>: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie