

Datum
21 januari 2015

Datum vaststelling
27 januari 2015
Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 20 januari 2015 van 09.30 – 12.30 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig

Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150120.1	T	Green Lane: het MT is door (Handhavingsregie) geïnformeerd over richting en aanpak om te komen tot een zgn. Green Lane. Op 6 februari 2015 wordt het Plan van aanpak en de planning, vergezeld van een business case ter besluitvorming voorgelegd aan het MT. De komende weken gebruikt Handhaving om het plan van aanpak in overleg met de overige kwadranten verder uit te werken.	√
150120.2	T	Brede agenda: het MT bespreekt op 10 februari a.s. wat het realiseren van de Brede agenda betekent voor B/Toeslagen.	√
150120.3	T	Risicoselectie: wegens minder beschikbare capaciteit bij de IST teams is besloten dat tot eind maart de resultaten van risicoselectieacties niet alleen in de IST teams behandeld worden. De totaal beschikbare capaciteit voor deze werkstromen wordt niet verhoogd. Dat betekent dat Handhavingsregie moet bepalen wat er niet gedaan wordt.	√
150120.4	T	Continu verbeteren: het MT neemt het voorstel van de IST TL's om het echte continu verbetertraject te starten op 1 april 2015, over. Reden: de komende periode zitten veel medewerkers in opleiding. De komende maanden wordt al wel gestart met de TL's (wat wordt er van hen verwacht in het kader van continu verbeteren).	√
150120.5	B	Outline Business Case (OBC) Zorgtoeslag tijdelijke arbeidsmigranten: op advies van de regieteamleiders stemt het MT in met de OBC.	√
150120.6	B	Uitsluiten BSN voor burgerportal: het MT stemt in met het starten van een pilot waarin twintig BSN worden uitgesloten van het burgerportal. Het resultaat van deze pilot wordt in mei ter bespreking aan het MT aangeboden (dtv RTO).	√

150120.7	B	Doelgroep ouders KOT: het MT stemt in met het voorstel van Handhavingsregie om een nadere analyse uit te voeren op de posten waarvoor nog geen contra-informatie beschikbaar is. Op basis van het resultaat van deze analyse wordt bepaald welke nadere controles uitgevoerd gaan worden. Dit gebeurt in het eerste kwartaal van 2015.	√
150120.8	T/A	Maandbeeld B/Toeslagen: het MT heeft het opgeleverde maandbeeld besproken. In het maandbeeld legt Bedrijfsvoering vanuit zijn rol signalen, thema's etc. voor, die vragen om aandacht van het MT. Het MT wil de beschreven onderwerpen graag bespreken in zijn MT dag(en). Bedrijfsvoering wordt gevraagd om in het kader van de voorbereiding de onderwerpen te adresseren aan het kwadrant waaraan het signaal/thema het meest raakt.	XXXXX
150120.9	T	Concept Viermaandsrapportage sept. t/m dec. 2014 (tevens jaarverslag): Het MT heeft de concept Viermaandsrapportage en de bijbehorende managementverklaring, besproken. De viermaandsrapportage is een verantwoordingsrapportage. De lijn is dat alleen op de KPI's wordt gerapporteerd die niet gehaald zijn. In een enkel geval is de KPI wel gehaald, maar is vervolgens in de keten niet die bijdrage geleverd die nodig was. In dat geval wordt dat meegenomen in het viermaandsgesprek dat met DGBel gevoerd wordt. De gemaakte opmerkingen zijn verwerkt in de Viermaandsrapportage en de managementverklaring. De rapportage is op 21 januari 2015 aan DGBel toegestuurd.	√
150120.10	T	Aanvullend advies PAC: het PAC heeft de afgelopen week gesproken met twee uitzendkrachten over door hen gemaakte opmerkingen in relatie tot de plaatsing. Het MT heeft besloten dat het advies van de PAC gevolgd wordt.	√
150120.11	T	Autoriseren M2 conform IMS: bij een uitgevoerde controle is gebleken dat er vervuiling is opgetreden in de aan M2 verstrekte autorisaties. Het MT heeft de aanbevelingen van Bedrijfsvoering overgenomen en daarmee de vastgestelde standaard autorisatieprofielen bekrachtigd. 150127: aanvulling op de aanbevelingen: afloopcontrole moet goed ingeregeld worden. Het gaat hier om een kritisch proces.	√
150120.12	T	Compartimentering IV: aan B/Toeslagen is gevraagd om aan te sluiten in het verder uitwerken van het compartiment Digitale werkruimte medewerker / Toezicht. De verdere uitwerking is vooral gerelateerd aan Toezicht. Vanuit B/Toeslagen gaat XXX daar in aansluiten.	√
150120.13	T	Wet WAADI: conform deze wet geldt nu ook binnen de Belastingdienst dat uitzendkrachten niet kunnen mee solliciteren op vacante functies binnen de Belastingdienst. Zodra een functie interdepartementaal wordt opengesteld kunnen zij wel meesolliciteren. C&DV (Communicatie en Dienstverlening) heeft een communicatievoorstel gemaakt voor het informeren van de groep die het aan gaat. Dit communicatievoorstel is overgenomen door het MT. Dat betekent dat M2 de uitzendkrachten informeert die binnen zijn/haar team werkzaam zijn. 150127: uitvoering van de communicatie zoals hierboven omschreven vindt plaats na bespreking met de COR.	√

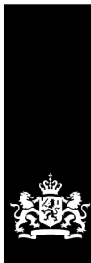
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
28 januari 2015

Datum vaststelling
3 februari 2015
Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 27 januari 2015 van 09.30 – 12.30 uur
Kamer E 2001, kantoor Den Haag

Afwezig

M2 en OR

Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150127.1	T/A	Risicoselectie: op 6 februari 2015 bespreekt het MT op voorstel van Handhavingsregie welke actie er niet of anders wordt uitgevoerd. Dit in het verlengde van het op 20 januari 2015 genomen besluit over de behandeling van de resultaten uit de Risicoselectie.	XXXX
150127.2	T/A	Productie: het DT proces oude jaren loopt nog door. Gestart wordt met het DT nihilinkomens toeslagjaar 2011 (250.000). Voor het overige deel nog definitief toe te kennen over 2011 geldt dat het inkomensgegeven nog niet beschikbaar is, of dat de post in toezicht zit. In dat deel zitten ook de NINBI posten. Daarna wordt het DT proces uitgevoerd voor de posten waarvoor in 2014 een inkomenswijziging is doorgevoerd. Productieregie levert deze week een totaaloverzicht op van welke posten er voor welk jaar nog een DT moeten krijgen en wanneer dat gaat gebeuren. 150203: het totaaloverzicht is nagenoeg af.	XXXXXXX
150127.3	T	Productie: MAC 2014 □ 2015: voor de huurtoeslag konden wegens een technisch probleem niet alle posten automatisch gecontinueerd worden. Een deel van de klanten die het betreft hebben inmiddels een spoedbetaling ontvangen. 400 posten moeten individueel bekeken worden en evt. handmatig gecontinueerd. Aan een structurele oplossing wordt gewerkt door Productieregie in overleg met de Verhuurdersadministratie. Het probleem wordt veroorzaakt door de manier waarop woonvoorzieningen en –complexen in de BAG geregistreerd staan. 150203: de 400 posten moeten inderdaad handmatig gecontinueerd worden. Dit proces loopt.	√
150127.4	T	Productie: Electronische Berichten Verkeer: het wetsvoorstel is voor advies aan de Raad van State aangeboden. Dit is meegedeeld in het MT BD. Zodra hier meer duidelijkheid over is, is de interne communicatielijlijn van belang. 150203: belangrijk is de regie te houden op onze eigen processen. XXXX meldt dat hij met B/CA heeft afgesproken dat er een UT	√

		gedaan moet worden om helder te krijgen wat er al geregeld is en wat er nog geregeld moet worden. Hij informeert bij B/CA hoe het hier mee staat.	
150127.5	T	Productie: met DGBel zijn we in gesprek over een eventuele verlenging van de termijn van een aanvraag voorschot over toeslagjaar 2014. Dit i.v.m. de uiterste inleverdatum aangifte IB. Zo lang er geen duidelijkheid komt vanuit DGBel hanteren wij 1 april 2015 als uiterste datum.	√
150127.6	T	Stelselherziening: het overzicht door B/Toeslagen gewenste vereenvoudigingen is doorgenomen. Alle kwadranten hebben hieraan bijgedragen. Het MT is van mening dat er een mooi en compleet overzicht ligt met goede voorstellen. Aan de schrijver is verzocht om aan te geven welke voorstellen het meest gewenst zijn. Ook wordt door hem bekeken of het nodig is om iets specifiek gericht op de huishoudsamenstelling op te nemen. Partnerbegrip en BRP staan nl. al wel beschreven.	√
150127.7	T/A	Pilot Vluchtelingenwerk Nederland: memo is ter informatie bedoeld. Resultaten tot nu toe zijn goed. Verzoek is de pilot te verlengen tot mei 2015. Dat geeft ruimte om in gesprek te gaan met andere organisaties die zich met dezelfde doelgroep (vluchtelingen) bezighouden. Eind mei worden de resultaten van de pilot tot dan toe voorgelegd, vergezeld van een voorstel voor een structureel vervolg. In de memo wordt de passage over het toezicht achteraf scherper geformuleerd. Communicatie en Dienstverlening zorgt dat deze ontwikkeling communicatief goed op de kaart wordt gezet (Beeldkrant en ons intranet).	XXXX
150127.8	T/A	Inzetmonitoring: doel van dit proces is om goed in beeld te houden hoe de beschikbare capaciteit wordt ingezet, mede vanuit financieel perspectief. Er is uitvoering gediscussieerd over de beelden en gevoelens die deze systematiek heeft losgemaakt. Monitoring is nodig, is de unanieme mening van het MT. Om in de uitvoering geen tijd te verliezen en de beschikbare capaciteit op niveau te houden is aanscherping noodzakelijk. Afgesproken is dat Bedrijfsvoering wordt gevraagd om deze week de TL's op procesniveau te informeren over de begroting (welke capaciteit hebben zij vast en flex). Aan de TL's wordt gevraagd om bij hun M1 aan te geven wat de verschillen zijn met de huidige situatie. In dat gesprek wordt bepaald of aanvulling van de nu beschikbare capaciteit nodig is en of dat past binnen de kaders van de begroting. Die vraag wordt neergelegd bij Bedrijfsvoering. Om zo snel mogelijk te kunnen starten met het maken van contractafspraken tussen M1 en M2 is er weinig tijd voor het uitvoeren van deze actie. Dit onderwerp wordt opnieuw geagendeerd voor het MT overleg d.d. 6 februari 2015. Bedrijfsvoering wordt gevraagd om voor dat overleg de ontvangen signalen op procesniveau aan te bieden aan het MT.	XXXXX
150127.9	B	Transitie Den Haag: de feitelijke transitie is afgerond. De nieuwe manier van werken moet nu geïmplementeerd worden. Dat vraagt veel van de TL's. Afgesproken istda het transitie-overleg wordt omgezet in een implementatieoverleg. Eind februari wordt besproken of het nodig is het implementatieoverleg voort te zetten. XXXX zit het implementatieoverleg voor. Het implementatieoverleg is sec bedoeld om te ondersteunen in de uitvoering van de activiteiten die in het kader van de implementatie in kaart zijn gebracht. Hierin ligt een belangrijke rol voor de regieteams van de kwadranten. XXXXX bespreekt dit vanmiddag met hen.	√
150127.10	T	Integriteitsmonitor wordt vandaag uitgezet. In de terugkoppeling aan de M2'ers wordt aandacht gevraagd voor de werkwijze in geval van vermoeden integriteitsschending. Melding daarvan moet plaatsvinden bij de TI en de TI meldt hij zijn M1'er.	√
150127.11	T	Ziekteverzuim: in het MT BD is B/Toeslagen opnieuw gecomplicen-	√

		teerd met het de behaalde reductie van het ziekteverzuim.	
150127.12	T	MT dag 10 februari 2015: alle onderdelen van de Belastingdienst is gevraagd om aan te leveren wat hun beeld is van het eigen onderdeel over vijf jaar. Een eerste gesprek daarover vindt plaats tijdens de MT dag op 10 februari a.s. Vooruitlopend daarop is gezamenlijk geconcludeerd dat B/Toeslagen zich vooral moet richten op juistheid en tijdigheid aan de voorkant. Daarnaast is de terugvordering een aandachtspunt.	√
150127.13	T	Behandeling Klachten: op initiatief van de TL Klacht loopt er een proef in samenwerking met het Bezwarenteam Heerlen. In deze proef worden eenvoudige klachten die gerelateerd zijn aan bezwaar gekoppeld behandeld in het bezwarenteam. In deze proef worden mooie resultaten geboekt. Binnenkort komt er een memo naar het MT.	√

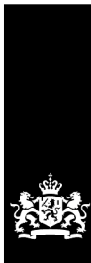
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
4 februari 2015

Datum vaststelling
17 februari 2015
Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 3 februari 2015 van 13.15 – 16.45 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig

Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150203.1	T	Vullen formatie: toestemming gekregen om de nog beschikbare ruimte voor de uitvoering van de BC Fraude in te vullen. Als dit, door het gesprek dat loopt tussen de CHRO BD en de COR over openstelling vacatures, tot veel vertraging leidt, dan wordt er opnieuw contact gezocht met 'Den Haag'.	√
150203.2	T/A	Productie: deze week wordt het totaaloverzicht DT opgeleverd ten behoeve van het Viermaandsgesprek met DG en CFO BD.	XXXXXXX
150203.3	T/A	Electronisch Berichten Verkeer: met B/CA is afgesproken om een UT te doen om helder te krijgen wat er geregeld is en wat er nog geregeld moet worden om eind dit jaar EBV in te zetten in het MAC proces.	XXXX
150203.4	B	OBC Fraude Maatregelen: is inhoudelijk vastgesteld door het MT. Wat de uitvoering betreft: compartiment Gegevens en het compartiment Digitale werkruimte medewerker/Toezicht staan daarvoor opgesteld. Daarmee ligt de besturing niet op een centraal punt. Van belang om goed de vinger aan de pols te houden.	√
150203.5	T/A	Alleenstaande ouder kop KGB: van de SVB is het signaal ontvangen dat in bijna 7000 gevallen er sprake is van een partner in het buitenland, zonder BSN. Beleid en Vaktechniek stelt het MT voor om de betreffende posten te stoppen. Omdat niet alleen de kop gestopt kan worden (is een op een gekoppeld aan de KGB zelf) is het belangrijk ook de effecten in kaart te brengen. Afgesproken is dat er contact wordt gelegd met om de problematiek ook met SZW bespreekbaar te maken.	XXXXX
150203.6	B	Evenredige toekenning KOT: het MT besluit, genomen in het MT overleg d.d. 2 september 2015, blijft van kracht. Reden: afgelopen week is bekend geworden dat er voorlopig geen voorstellen aan de Minister worden gedaan over de Eigen Bijdrage.	√

150203.7	T	Opvragen afschriften bankrekeningen: dit voorstel is niet besproken. Reden: inmiddels is duidelijk dat de wet gewijzigd wordt, zodat met ingang van juli 2015 Toeslagen zelf op kan vragen. Tot dat moment blijft de huidige werkwijze (opvragen via Blauw) in stand.	√
150203.8	T	Uitvoering Participatiewet binnen de Belastingdienst: momenteel ontbreken de financiën en de capaciteit om uitvoering te geven. Over enkele weken vindt een bijeenkomst plaats om de uitvoering gezamenlijk te bespreken. Vanuit B/Toeslagen sluit daarbij aan.	√
150203.9	T	Green Lane: besproken is het plan van aanpak pilot fase incl. de Business case voor de pilot. Opzet van de pilot is accoord, onder voorwaarde dat in de pilot ook geborgd is dat deze bouwstenen oplevert om na de pilot ook de beleidsmatige kant goed in te richten. Voordat het MT 'ja' zegt tegen de uitvoering wordt inzichtelijk gemaakt wat de pilot ons kost, in de zin van: welke handhavingsacties kunnen niet uitgevoerd worden. Feitelijk gaat het dan om het opnieuw beredeneren van het handhavingsplan. Deze informatie wordt op 9 februari 2015 opgeleverd aan het MT. 17022015: het MT is geïnformeerd over de bijdrage die vanuit de kwadranten geleverd moet worden in de pilot. De regieteamleiders hebben deze bijdrage toegezegd. Dat betekent dat de pilot begin maart start. Evaluatie van de pilot vindt plaats in mei.	√
150203.10	T	Huisvesting: Globaal Vlekkenplan: de uitgangspunten die gehanteerd worden in het maken van het vlekkenplan: - 0.9 werkplek (bureau, stoel) per fte - elk team krijgt dus fte (bezetting) x 0,9 = aantal werkplekken In Utrecht staan op dit moment 200 werkplekken teveel. Bedrijfsvoering moet daarom kijken naar het totaal (Utrecht – Den Haag – Heerlen). Het plan wordt geagendeerd voor het volgende MT overleg. 17022015: het aangeboden Vlekkenplan is vastgesteld door het MT op 10 februari jl. In juni komt er een nieuw plan ivm het inhuizen van het team Specials. Dit team is tot 1 juli gehuisvest aan de Tiberdreef.	√
150203.11	T	TVS niet beschikbaar: communicatielijnen moeten nog eens tegen het licht worden gehouden. Het Webcare team bleek nl. niet op de hoogte van het feit dat het Burgerportaal niet beschikbaar was.	√
150203.12	T	Onderzoeksbijeenkomst corporate story Belastingdienst: XXXXXXXX neemt deel namens B/Toeslagen	√

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

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



Datum
11 februari 2015

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

CONCEPT Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 10 februari 2015 van 09.30 – 17.45 uur
Zaal Egypte, vergadercentrum De Wereld te Utrecht

Afwezig

Kopie aan

Verslag

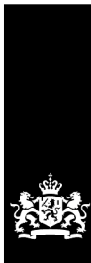
NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150210.1	T	Publicatie rapport NO: communicatielijnen intern wordt afgestemd door [] en []. Belangrijk is dat gezamenlijk wordt vastgesteld wat wij met de resultaten gaan doen. Waarop gaan wij verbeteren of versterken. Lijn wordt met de M2 gedeeld op 13 februari a.s. (M-ochtend). Het rapport wordt geagendeerd voor een volgend MT overleg.	✓
150210.2	T	'De Parel': vanavond besteedt Opgelicht aandacht aan deze zaak.	✓
150210.3	T/A	Onderzoek naar verduistering overheidsgeelden binnen B/Toeslagen: het MT is door [] bijgepraat over de actuele stand van zaken in het onderzoek. [] zorgt samen met [] dat processen die het betreft z.s.m. aangepast worden.	[]
150210.4	T	Two pager B/Toeslagen: alle onderdelen van de BD is gevraagd om een two pager op te stellen waarin 2020 geschetst wordt vanuit het perspectief van betreffend onderdeel. [] stelt de two pager voor B/Toeslagen op en is hiervoor aangesloten bij dit agendapunt. Afsproken is dat de vastgestelde missie en visie het uitgangspunt zijn. Positionering van B/Toeslagen binnen de BD vanuit subjectgerichte behandeling. Het gebruik kunnen maken van beschikbare gegevens is een item. Helder aangeven wat wij nodig hebben. In de klantbehandeling willen we meer voorspellend dan volgend zijn, gebruik maken van Big data. Kwaliteit aan de voorkant, koppeling naar de achterkant. Van batchgewijze verwerking meer naar online verwerken en een flexibeler mededelingsproces. Regiefunctie vanuit de kleur is belangrijk. [] heeft a.s. donderdag een gesprek met het externe adviesbureau dat door de BD is aangetrokken om te adviseren. Samengevat: in de two pager B/Toeslagen wordt inhoudelijk beschreven hoe wij ons willen positioneren en geven we aan dat het belangrijk is om aandacht te schenken aan de besturing in relatie tot Gegevens, Massale processen etc.	✓

150210.5	T	Gewenste vereenvoudigingen: in het kader van de stelselherziening is op basis van input vanuit de kwadranten een voorstel geformuleerd door [redacted]. Na het behandelen van het eerste voorstel is door DGBel aangegeven dat er alle ruimte is om aan te geven wat wij vanuit uitvoeringsperspectief graag anders zouden willen zien. Wel is opgemerkt dat voorstellen specifiek voor de huurtoeslag niet meegenomen zouden worden. Resultaat is nu een totaal overzicht ingediende voorstellen vanuit de kwadranten en daaruit gedestilleerd een overzicht gewenste vereenvoudigingen om in te dienen. - BRP als leidend hanteren: wordt verwijderd uit de lijst gewenste vereenvoudigingen. In een volgend overleg bespreken wat we hier mee willen. - Doelmatigheidsgrenzen: breder bezien. Wat de nu niet geprioriteerde vereenvoudigingen betreft: lijst beschikbaar houden. Op een later moment opnieuw op de agenda, om onszelf 'de spiegel voor te houden'. Over Proceskosten: onder de aandacht houden; wel mee verder gaan.	√
150210.6	T	Jaarplan BD 2015: sec bedoeld om op BD niveau vast te hebben gelegd wat de belangrijke zaken zijn in 2015.	√
150210.7	T	Inzetmonitoring: is aanleiding geweest om uitgebreid stil te staan hoe in het team wordt samengewerkt. Vastgesteld is dat het belangrijk is vooral een concrete vraag te stellen over dat wat je bezighoudt. Kom je in het gesprek daarover niet tot een oplossing binnen de kaders dan wordt het punt op de MT tafel gebracht. Gezamenlijk is vastgesteld dat bij wijziging van eerder gemaakte afspraken het belangrijk is om het hele MT hierover te informeren.	√
150210.8	T	Inzetmonitoring: dit proces is bedoeld om zicht te houden op de inzet van flexkrachten. Naast dit proces lopen de contracteringsgesprekken in relatie tot de productiebesturing (één verkeerstoren). De inzetbaarheid en de productiviteit moet omhoog om onze doelstelling te realiseren. Het is de verantwoordelijkheid van de TL om zijn/haar M1 te informeren over het behaalde resultaat. Dat kan ook wanneer het contracteringsgesprek nog niet heeft plaatsgevonden. Afgelopen week is door Bedrijfsvoering aan de TL's gevraagd wat het werkelijk aantal flexers is in hun team. Het beeld dat hier uit komt is dat het BelCentrum fors onder het gewenste aantal zit. Afspraak is dat de flex bezetting wordt aangevuld met 12 flexers (6 flexers die nu in andere processen zitten en 6 nieuwe flexers). Het MT heeft vastgesteld dat het BelCentrum met 2 shifts blijft werken. Ook is afgesproken dat er met Dienstverlening contact wordt gelegd over het feit dat Intermediairs die inbellen op het voor hen beschikbare nummer direct doorverbonden moeten worden. Er is financieel nog ruimte om 78 uzk aan te trekken tot 1 juli 2014. Gezien de opleidingsinspanning etc. die dat met zich meebrengt is afgesproken dat er 40 (incl. de 12 voor het BelCentrum) worden aangetrokken. Overige 28 uzk worden op basis van eerder vastgestelde prioriteiten (bij het opstellen van de begroting) verdeeld over de processen. Voorstel voor de verdeling komt terug in het MT.	√
150210.9	T	Flexpool Leeuwarden: zorg geuit over de inzet die wij leveren in relatie tot de flexpool en de opbrengsten die dat genereert. Dit onderwerp wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 17 februari 2015. Gesprek wordt dan gevoerd aan de hand van een door productieregie [redacted] op te stellen memo.	√
150210.10	T	Green Lane: aan Handhavingsregie en Productieregie is gevraagd om inzicht te geven ten laste van welk werk capaciteit voor de pilot vrijgemaakt kan worden. Dat overzicht is nog niet beschikbaar.	√

		Productieregie heeft het beeld dat de benodigde capaciteit niet vrijgemaakt kan worden. Voor de pilot is 20 fte nodig in de productieteams. Dat staat nog los van de bijdrage die van de kwadranten wordt gevraagd. De benodigde bezetting aan de productiekant kan gefinancierd worden uit beschikbare uzk budget. Blijft echter wel nodig dat zichtbaar wordt gemaakt ten koste van welke werk de pilot uitgevoerd kan worden incl. zicht op de bijdrage vanuit de kwadranten. Die vraag wordt opnieuw bij HHR en Productieregie neergelegd.	
150210.11	T	Innovatie: op basis van de opgeleverde informatie krijgt ☐ ruimte om op vrijdagochtend 13 februari 2015 de TL's te informeren.	√
150210.12	T	Huisvestingsplan: kaders zijn vastgesteld, te weten 0,9 werkplek per fte en het huisvestingsplan wordt opgesteld op basis van de beschikbare ruimte in kantoor Utrecht en kantoor Den Haag. Op 1 juli 2015 wordt de situatie opnieuw bezien, omdat dan het team Specials in gaat huizen. Aan Bedrijfsvoering wordt gevraagd om in de dan op te stellen plaat te onderzoeken of er rekening kan worden gehouden met de wens om het IST team dat nu gesplitst gehuisvest is, bij elkaar te huisvesten.	√
150210.13	T	FEC: het MT is gevraagd om een besluit te nemen over het deelnemen aan het FECproject irt jihaddisme. Besloten is dat B/Toeslagen deelneemt aan dit project.	√
150210.14	T	Vacatures: het MT heeft besloten conform de gedane voorstellen, t.w. aanmelden open te stellen groepsfuncties, cruciale inhuur plekken openstellen, incl. M2 plekken, starten met het maken van functiebeschrijvingen (begint met het beschrijven van het werk door de TL's). Wat het openstellen van de cruciale inhuur betreft: begint met het vaststellen van het niveau en de schaal waarop we open willen stellen en vervolgens een gesprek met de nu in die functies werkzame medewerkers (voorkeurs is om hen binnen te halen). Invullen M2 plekken: de tot nu toe gevoerde gesprekken met kandidaten vanuit B/CKC hebben geen geschikte kandidaten opgeleverd. Eén persoon heeft zich teruggetrokken. Een ander kwalificeert zeker, niveau hoger dan beschikbare functieniveau. Deze kandidaat houden we in portefeuille (reisafstand naar Den Haag te ver) op termijn.	

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

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



Datum
18 februari 2015

Datum vaststelling
24 februari 2015

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 17 februari 2015 van 09.30 – 13.00 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig

Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150217.1	T	Presentatie IST: het MT overleg is gestart met een zeer informatieve (en leuke) presentatie over IST. De TL's hebben het MT geïnformeerd langs de lijn: - Mensen en middelen - Processen en inrichting en - Sturing. Het MT heeft zijn waardering uitgesproken voor wat er bereikt is door de IST teams en bedankt voor hun bijdrage.	✓
150217.2	T	Werkplan voor de uitvoering van het Handhavingsplan 2015: het opstellen van het werkplan, in overleg met de kwadranten, zit in de afrondende fase. Dit plan wordt geagendeerd voor het Regieteamleidersoverleg d.d. 24 februari 2015. Wanneer het daar wordt vastgesteld is het werkplan definitief en wordt het informatief aangeboden aan het MT.	✓
150217.3	T	Pilot Green Lane: de impact van de pilot op de kwadranten is in beeld gebracht. De Regieteamleiders hebben gezegd dat de gevraagde bijdrage geleverd wordt. Dat betekent dat de pilot begin maart start. Evaluatie van de pilot vindt eind mei/begin juni plaats. 150224: opgemerkt is dat er nog wel sprake is van een productie-issue. Aan het herijken van het Productieplan wordt gewerkt. Op basis daarvan wordt helder wat niet wordt gedaan ten gunste van de pilot.	✓

150217.4	T	Pilot Green Lane: in de pilot wordt onderzocht of de gedachte manier van werken technisch realiseerbaar is en tot de gewenste effecten leidt. Gedurende de pilot fase wordt parallel daaraan aandacht geschonken aan de effecten aan beleidsmatige kant. Bijv. wat betekent deze manier van werken voor aspect rechtmatigheid (hoe gaan wij om met onze grondslagen). Dergelijke aspecten zijn van belang voor ADR in het kader van de controlesystematiek. Op dit deel van de pilot voert XXXXXXXX de regie. Deze effecten worden tegelijkertijd met de resultaten van de pilot besproken (eind mei/begin juni 2015).	√
150217.5	T	Elektronisch Berichten Verkeer (EBV): B/CA is trekker van dit traject. Voor B/Toeslagen houdt XXXX vinger aan de pol. Hij merkt op dat er gekeken is naar EBV in relatie tot het MAC proces. Uitkomst daarvan is dat het haalbaar is om de beschikkingen die dan aangemaakt worden digitaal te verzenden. Dat wil niet automatisch zeggen dat het elektronisch leveren van stukken en beschikkingen uit andere processen ook mogelijk is. Dat is een belangrijk aandachtspunt waar Productieregie in daartoe aanleiding gevende gevallen direct op moet signaleren.	√
150217.6	T	Inzetmonitoring: de inzet van de te werven uitzendkrachten (40) wordt deze week door Productieregie afgestemd met Bedrijfsvoering. Uitkomst daarvan wordt op 24 februari 2015 ter informatie aan het MT aangeboden.	√
150217.7	T/A	Flexpool Leeuwarden: inzet en opbrengst van de flexpool wordt in kaart gebracht voor een tussentijdse evaluatie. Dit wordt geagendeerd voor een volgend MT overleg.	XXXXXXX
150217.8	T	Continu verbeteren: het MT heeft kennisgenomen van de maandrapportage. Wat opvalt, is dat rapportages van TL's achterblijven. Het MT neemt dit mee in de 1:1 gesprekken. Aandachtspunt: maak zichtbaar welke resultaten je boekt.	√
150217.9	T	Continu verbeteren: in CV nu ook teamoverstijgend resultaten gaan halen. Afspraak is dat concrete verbeterpunten geadresseerd gaan worden bij de teams aan de hand van praktijkvoorbeelden (bijv. het rapport van de NOM). Die verbeterpunten op laten pakken door verbetersteams, bestaande uit medewerkers uit verschillende teams, begeleid door een leancoach.	√
150217.10	T	Risicoselectie: de aangeboden resultaten van de actie uitgevoerd op 6 februari jl. zijn ter kennisgeving aangenomen.	√
150217.11	T	Productie: Signaal- en adviesrapport is besproken. Met deze rapportage wordt inzicht gegeven in de ingezette capaciteit, de productiviteit en de tijdigheid en kwaliteit. Basis vormt het Kantoor Productie Jaarplan (KPJP). Afgesproken is dat: - Het KPJP periodiek wordt aangepast op basis van de genomen besluiten; - Het signaal- en adviesrapport wordt maandelijks aangeboden aan het MT, gekoppeld aan het Maandbeeld Bedrijfsvoering. Opgemerkt is dat het van belang is periodiek zicht te geven op de mate waarin B/Toeslagen zijn klantdoelstellingen realiseert. De vraag: hoe sturen we gezamenlijk op het realiseren van de productiviteitsdoelstelling wordt in een volgend MT overleg besproken. XXXXXXXX en XXXXX bereiden die bespreking voor. 150224: het MT is verantwoordelijk voor het overall sturen op doelstellingen. Productieregie en Bedrijfsvoering schetsen het MT het beeld hoe we ervoor staan. Afwijkingen die maken dat herprioritering nodig is, worden besproken door het MT. Sec het constateren dat een doelstelling niet is gehaald is onderwerp van gesprek tussen M1 en M2.	XXXXXXX en XXXXX
150217.12	T	Heroriëntatie Interactie B/Toeslagen < -- > klanten: in de aangeboden memo staat beschreven hoe B/Toeslagen kan komen tot het gewenste effect in de interactie met zijn klanten. Dit stuk is gericht op structurele verbetering, maar gaat ok in op de zgn. quick wins. Afspraak: helder communiceren hoe het MT tot zijn keuzes komt. Het is steeds een afweging of we kiezen voor performance verbetering of het verbeteren van functionaliteit.	√

150217.13	T	Performance: voor iedereen een belangrijk onderwerp. Deze week wordt het MT over de stand van zaken geïnformeerd. Daarin wordt ook aangegeven welke inzet door IM is geleverd om op dit terrein tot een verbetering te komen. Dit is een belangrijk onderwerp in het kader van de interne communicatie.	
150217.14	T	Klachtafhandeling aan de voorkant: ondanks het feit dat opgemerkt is dat er nog wel wat 'haken en ogen' zijn in de voorgestelde oplossing, wordt in ieder geval een pilot van één maand uitgevoerd. Het resultaat uit de pilot moet aangeboden worden aan het RTO. Het RTO adviseert het MT.	XXXX en XXXX XX
150217.15	T	Financiële rapportage: in het MT overleg d.d. 24 februari 2015 neemt het MT een besluit over het al dan niet verlengen van Inhuurcontracten. Bedrijfsvoering bereidt dit voor.	

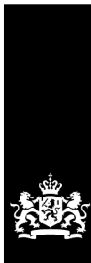
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
27 februari 2015

Datum vaststelling
3 maart 2015
Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 24 februari 2015 van 10.00 – 13.00 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig

Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150224.1	T	Performance problematiek: afgelopen week is met B/CIE gesproken over onder andere Cumulus, het ontwikkelplatform voor onze systemen. Feit is dat nog steeds niet duidelijk is wanneer Cumulus beschikbaar komt. Afgesproken is dat de stand van zaken in kaart wordt gebracht en er vervolgens actie op wordt gezet. IM houdt vinger aan de pols.	✓
150224.2	A	Aanbevelingen rapport Nationale Ombudsman: de aanbevelingen uit het rapport van de Nationale Ombudsman zijn helder en geven ons voldoende basis om onze processen verder te verbeteren. Het MT besluit om het oppakken van de aanbevelingen mee te nemen in het Continu verbeterproces. De aanbevelingen raken meerdere processen en moeten dus in tea overstijgende verbeter-teams worden neergelegd. Omdat de beschikbare capaciteit bij de leancoaches beperkt is, is afgesproken dat er een longlist en een shortlist wordt gemaakt van de verbeterpunten. Die worden voorgelegd aan het MT. 150303: de longlist en de shortlist worden begin april aan het MT aangeboden.	XXXXX
150224.3	T	Nationale Ombudsman: binnenkort komt de substituut NO (mw. Adri Stehouwer) op bezoek. Zij komt dan samen met de nieuwe NO om hem voor te stellen.	✓
150224.4	B	Inzetmonitoring: de afgelopen weken door het MT gemaakte afspraken over het aantrekken van uitzendkrachten en de inzet van hen zijn door XXXXXXXX op papier gezet en vastgesteld.	✓
150224.5	T	Inzetmonitoring: in het team Beroep is onvoldoende capaciteit beschikbaar om stukken tijdig beschikbaar te stellen aan de Rechtbank. Afgesproken is dat team Beroep drie medewerkers uit de kweekvijver in gaat zetten op werkzaamheden voor de inventarislijst, dat daarvoor nog 2 uzk worden aangetrokken en dat er 3 uzk worden aangetrokken om verweerschriften te schrijven. 150303: evt. versterking van team Klacht is mogelijk, mits dat plaats kan vinden op soortgelijke wijze als bij team Beroep (zonder opleidingsinspanning). Wordt de komende week besproken en zal in de vorm van een concrete vraag worden neergelegd.	✓

150224.6	T	Naar aanleiding van punt 5 (Capaciteit team Beroep) is vastgesteld dat er behoefte is aan (statistische) info over bezwaren. Dit om bijv. te kunnen bepalen hoeveel bezwaren er <u>gegrond</u> zijn e.d.	√
150224.7	T/A	LPMO: aangeboden is het overall rapport B/Toeslagen. Het LPMO geeft iedere medewerker een individueel beeld over zijn inzetbaarheid in brede zin. Afhankelijk van de uitkomsten wordt aangeraden om in gesprek te gaan met de leidinggevende. Het is daarom vooral aan de TL's om met de medewerkers in ge pr te gaan met hun medewerkers. Aan Bedrijfsvoering wordt gevraagd het MT te adviseren over welke punten er breder terugkomen en dus op Toeslagenniveau opgepakt kunnen worden. Ook de OR heeft aangegeven een advies op te stellen voor XXXXX hoe met de uitkomsten om te gaan.	XXXXX
150224.8	A	Naar aanleiding van het LPMO: opgemerkt is dat van TL's signalen worden ontvangen dat medewerkers graag op een andere plek binnen B/Toeslagen aan de slag willen. TL's hebben daarin de verantwoordelijkheid om te bepalen wat er speelt en wat de beste oplossing is. De TL kan voor informatie/ondersteuning terecht bij Bedrijfsvoering en bij zijn of haar M1.	XXXXX
150224.9	T	Elektronisch Berichtenverkeer: op BD niveau is afgesproken dat er geen individuele uitzonderingsadministratie komt. Wel wordt er gewerkt aan een vangnetregeling voor enkele specifieke groepen. Het MT heeft vastgesteld dat dit een belangrijk aandachtspunt is, mede omdat er tot op heden slechts 1,4 miljoen burgers hun berichtenbox hebben geactiveerd.	√
150224.10	T	Financiële situatie: voor de COR wordt door onze DG een brief met voorstellen geschreven ter bespreking met hen. De COR heeft eerder laten weten dat zij ervan uitgaan dat er concrete voorstellen aan hen worden voorgelegd.	√
150224.11	T	Inhuurcontracten: het MT heeft het al dan niet verlengen van de inhuurcontracten besproken. Deze contracten lopen af per 1 april a.s. Het MT heeft eerder al vastgesteld dat voor de zgn. cruciale functies waarop wordt ingehuurd, waar uitfasen risicovol is voor de continuïteit van ons proces, geldt dat de continuïteit geborgd moet worden (in dienst komen (mee solliciteren op vacature) of kennis-overdracht). Beeld is dat hier onvoldoende voortgang op geboekt wordt. Een drietal inhuurcontract wordt per 1 april a.s. niet verlengd. Dit wordt met betrokkenen <u>gecommuniceerd</u> door de leidinggevende.	XXXXX

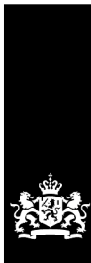
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
4 maart 2015

Datum vaststelling
17 maart 2015
Auteur
XXXX XXXXXXXX

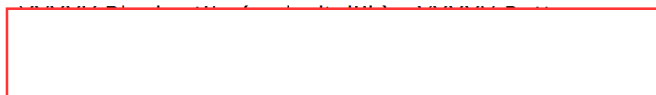
Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 3 maart 2015 van 09.45 – 13.00 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht



Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150303.1	T	Aanbevelingen NO rapport: naar aanleiding van het MT overleg gehouden op 24 februari 2015 is opgemerkt dat er in het CV traject een omslag plaats moet vinden van het begeleiden van teams naar het begeleiden van verbeterteams, bestaande uit medewerkers uit verschillende teams, die zich bezighouden met een thema. Belangrijk is dat helder is welke M2 voor zo'n team als trekker/probleemeigenaar fungeert. Een CV coach kan nl. nooit die rol hebben. Bij de omslag naar teamoverstijgende verbetertrajecten moet ook rekening worden gehouden met teamoverstijgende verbeterpunten die de regieteams momenteel oppakken.	✓
150303.2	T/A	Procesversnelling Bezwaarproces: aangeboden is een memo met voorstellen om op de korte termijn een versnelling in het Bezwaarproces te realiseren. Afgesproken is: - Team Beroep is aangehaakt en heeft een review gedaan op de voorstellen. - Afhankelijk van de uitkomst van deze review wordt het voorstel voor de niet-ontvankelijk bezwaren in zijn geheel uitgevoerd, of wordt er eerst een maand gepilot. - Op basis van het resultaat van het onderzoek naar de bezwaarschriften GBA/Huishouden is versnelling geadviseerd op de subgroepen bezwaarschriften zorgverzekering, huurgegevens en kinderopvangtoeslag. Dit advies is overgenomen. - Voorgestelde versnelling in het afdoen van bezwaarschriften zorgverzekering, huurgegevens en kinderopvangtoeslag gaat er gestart worden met een beperkt aantal bezwaarschriften. Na een maand wordt gekeken wat het effect is van deze aanpak. Implementatie van deze werkwijze neemt XXXX XX op zich in samenwerking met een teamleider Bezwaar. De voortgang wordt maandelijks gerapporteerd en wordt besproken door de regieteamleiders. Wanneer nodig (risico's etc.) zorgt het RTO dat bespreking in het MT plaatsvindt.	XXXX XX

150303.3	T/A	Naar aanleiding van procesversnelling Bezwaarproces: voor de zorgverzekering is momenteel Vektis de meest betrouwbare bron voor het vaststellen of iemand zorgverzekerd is. Aan de voorkant kan voorkomen worden dat een burger een klacht of een bezwaar indient, wanneer ook voor de medewerkers in team Vraag Vektis beschikbaar is. Zij kunnen dan in geval van klantvragen direct in Vektis kijken. Misschien moeten we wel besluiten om genoeg te nemen met het feit dat een klant zijn polisnummer door kan geven. Afsproken is dat bij Handhavingsregie wordt geïnformeerd of Vektis inderdaad de meest actuele info verstrekt. Zo ja, dan wordt nagegaan of het mogelijk is medewerkers in het Vraagproces te autoriseren. 150317: uit verkregen informatie blijkt dat autorisaties al geregeld zijn. Afspraak is gemaakt dat het nagaan of Vektis de meest betrouwbare bron is voor het vaststellen of iemand zorgverzekerd is, wordt meegenomen in het onderzoek naar de gegevensset voor het toekennen van een toeslag vanuit handhavingsperspectief. XXXXXXXX is eigenaar van die opdracht.	√
150303.4	T	Inzetmonitoring: in een volgend MT overleg wordt dit proces nog eens goed doorlopen incl. wie waarvoor verantwoordelijk is. In het overleg zijn de afspraken die de afgelopen weken zijn gemaakt nog een doorgenomen, dit vanwege het feit dat het MT de afgelopen 2 weken niet voltallig is geweest wegens vakanties.	√
150303.5	T	Herijking BC Fraude: IM herijkt in samenwerking met de overige regieteams en XXXXXX de eerder opgestelde BC Fraude. Uitkomsten worden geagendeerd voor een volgend MT overleg.	√
150303.6	B	Evaluatie en vervolg Partnership 1 BRN: bij de start van het project was de verwachting dat rond deze datum de kwaliteit van de gegevenslevering toereikend zou zijn om deze daadwerkelijk als contra-informatie in te kunnen zetten. Dat is echter nog niet zo. Voorstel is daarom om het project met enkele maanden te verlengen om zo de ruimte te bieden de kwaliteit van de gegevenslevering verder te verbeteren. Dit voorstel is overgenomen. Het project wordt verlengd tot 1 juli 2015.	√
150303.7	T	Groepsfuncties beschrijven in individuele functies: DGBel gaat ondersteuning bieden. Betekent ook werk voor de TL's. De TL's moeten nl. het werk beschrijven. Het gaat er om dat de kern van het werk van de huidige groepsfuncties beschreven wordt. Differentiatie in schaalniveau vindt plaats op basis van het surplus dat daar bij komt. Dit is nodig omdat er binnenkort alleen nog maar individuele functies opengesteld mogen worden.	√
150303.8	T	Verzuim- en vergrijpboeten: het opleveren van geautomatiseerde ondersteuning loopt waarschijnlijk vertraging op. Levering schuift vermoedelijk op naar 1 september 2015 (was 1 juli 2015). Is aandachtspunt, mede in relatie tot het gesprek dat onze STAS binnenkort heeft met de kamer over Invordering. Onderzocht wordt wat het effect zal zijn van deze latere levering. IM houdt vinger aan de pols. 150317: escalatie heeft plaatsgevonden en heeft inmiddels geleid tot een best mogelijke oplossing. Zorg is daarmee niet volledig weggenomen. IM blijft vinger aan de pols houden.	XXXX
150303.9	T	Vergroten kennis bij BelTel-Toeslagen: vraag ontvangen om een opleider te leveren voor 2 dagen om kennis bij medewerkers op peil te brengen. Afsproken is dat XXXX onderzoekt wat er precies nodig is en waarom (BelTel leidt immers zijn eigen mensen op ism B/CKC). 150317: onderzocht is wat precies de aanleiding is én wat er precies nodig is. Afsproken is dat wij een bijdrage gaan leveren. Hierover legt de BelTel contact met Bedrijfsvoering.	√

150303.10	T	Investeringsagenda BD: is besproken in het MT BD. Deze week gesprek met STAS en daarna met Minister. XXXXX meldt dat interactie met burgers en bedrijven een belangrijk onderwerp is. Dat vraagt om de nodige verbetering aan zowel de voorkant van het proces als aan de achterkant. De ontwikkeling 'Belastingdienst als Serviceorganisatie' is belangrijk. B/Toeslagen is daar goed bij aangehaakt.	√
-----------	---	---	---

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

A = Actie

B = Besluit

T – Terugkoppeling

C = Informatie



Toeslagen
Belastingdienst

Datum
11 maart 2015

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 10 maart 2015, van 09.30 – 16.00 uur
Utrecht, Vergadercentrum 'de Wereld, zaal Egypte

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150310.1	T	Deze MT dag staat in het teken van Leiderschap. De eventueel resterende tijd wordt besteed aan een aantal vooraf aangedragen onderwerpen (zie agenda).	√
150310.2	T	In het kader van het thema Leiderschap is teruggegaan naar de basisafspraken en uitgangspunten die gemaakt zijn in de reorganisatie in 2012.	√
150310.3	T	Er is in 2012 bewust gekozen voor een organisatie inrichting die bestaat uit vier kwadranten. Voor elk kwadrant is een MT lid verantwoordelijk. Dat wil zeggen dat het MT lid beslissingen neemt in relatie tot het kwadrant waar hij/zij verantwoordelijk voor is. Ook de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van beslissingen ligt bij het MT lid dat van het kwadrant is. In bepaalde gevallen, wanneer een onderwerp nog niet belegd is in een kwadrant, of wanneer iets alle kwadranten gelijk raakt, wordt een onderwerp eigenaar binnen het MT aangewezen.	√
150310.4	T	Het MT is gezamenlijk verantwoordelijk voor het realiseren van de doelstellingen opgenomen in het Stuurcontract B/Toeslagen en de gezamenlijk geformuleerde interne doelstellingen	√
150310.5	T	Door de keus om B/Toeslagen te organiseren langs de lijn van de vier kwadranten is het automatisch zo dat de MT leden elkaar maximaal nodig hebben om gemaakte afspraken en doelstellingen te realiseren.	√
150310.6	T	De agenda's voor MT vergaderingen worden samengesteld op basis van onderwerpen die door MT leden worden ingebracht. Stukken zijn voldoende afgestemd met collega MT leden c.q. de overige betrokken kwadranten.	√
150310.7	T	Het MT heeft gezamenlijk een Managementagenda opgesteld. In die agenda staan de onderwerpen opgenomen die voor het MT belangrijk zijn in het realiseren van de gekozen koers voor B/Toeslagen.	√
150310.8	T	Om als team effectief te zijn is het nodig om te acteren binnen het afgesproken kader. De afgelopen periode is daar van afgedwaald. Daarom vandaag samen het kader en de uitgangspunten nog eens samen benoemen, zodat (weer) vanuit dat kader gewerkt gaat worden.	√

150310.9	T	Op de vraag of het kader en de uitgangspunten worden herkend en ook onderschreven heeft ieder MT lid gereageerd. Vervolgens heeft ieder MT lid opgeschreven wij hij/zij zelf nodig heeft en waar hij/zij last van heeft. Daarna is ingegaan op welke verwachtingen de MT leden hebben naar elkaar toe. Dit is uitgewerkt in een platte weergave van de reactie van de MT leden. In dit verslag staan de conclusies die op basis van de verzamelde (en toegelichte) reacties gezamenlijk zijn getrokken.	✓
150310.10	T	Het MT is het eens over het kader en de uitgangspunten.	✓
150310.11	T	In het MT wordt het WAT bepaald. Dat resulteert in een besluit.	✓
150310.12	T	Het HOE staat voor de uitvoering van het besluit. Uitvoering vindt plaats binnen het kader van het besluit.	✓
150310.13	T	Komt een MT lid er in de uitvoering achter, op grond van nieuwe informatie of iets dergelijks, dat het besluit moet worden bijgesteld dan wordt dat besproken in het MT (op basis van een concrete vraag met bijbehorende argumentatie).	✓
150310.14	T	Een probleem in de uitvoering is niet per definitie een argument het besluit ter discussie te stellen. Het MT is verantwoordelijk voor het uitdragen van besluiten en bijbehorende kaders. Het kader waarbinnen de TL acteert, past binnen het kader dat het MT heeft afgesproken.	✓
150310.15	T	Het kader waarbinnen een TL acteert is voor alle TL's gelijk en is bepaald in het MT. Het MT stuurt de TL's op het acteren binnen dat kader.	✓
150310.15	T	In het bespreken van het WAT bevraagt het MT elkaar, zodat bij het vaststellen van het besluit helder is wat het kader is, wie verantwoordelijk is voor de uitvoering, indien van toepassing: datum waarop het uitgevoerd moet zijn, etc.	✓
150310.16	T	Eén van de, in 2012, vastgestelde uitgangspunten is dat het klantperspectief leidend is.	✓
150310.17	T	Vastgesteld is dat het MT aandacht schenkt aan het WAT.	✓
150310.18	T	In het MT stuurt [] op het acteren binnen het afgesproken kader van MT leden/onderwerp eigenaren.	
150310.19	A	Herijken BC 'Fraude': [] wil meer duidelijkheid over wat het MT precies verwacht in het herijken van de BC. Als het gaat om de opbrengsten van de BC kunnen we nu alleen meten wat we daadwerkelijk stoppen. In de praktijk doen we meer. Bijv. het inzetten van de schermrobot etc. Ook zijn er maatregelen genomen waardoor risicovolle aanvragen aan de poort worden afgevangen. Dat deel is niet te meten in concrete opbrengst. 11, 1 Hiermee is voldoende basis gegeven voor de herijking. IM levert de business consultant; inhoud wordt gehaald bij de kwadranten en DGBel ([]). [] informeert zijn MT collega's binnenkort over de planning van de herijking.	[]
150310.20	A	Opbrengsten BC Fraude: Bedrijfsvoering heeft met DGBel een gesprek gevoerd over de BC Fraude ter voorbereiding op een gesprek tussen DGBel en SZW en BZK. Gebleken is dat hier meer 'druk' op zit, vooral op de opbrengsten voor BZK. Afgesproken is de volgende lijn wordt gehanteerd qua aanpak richting DGBel: -Beargumenteren dat de huidige situatie adequaat en toereikend is en -Intensiveren op de risico-aantallen.	[]
150310.21	B/A	Verzuim- en vergrijpboetes: eerder is gemeld dat de functionaliteit ter ondersteuning van dit proces niet in juli beschikbaar komt maar in september. Gezien het risico dat dit oplevert is gezocht naar een oplossing. Die leek gevonden te zijn door een splitsing aan te brengen in de functionaliteit voor B/Toeslagen en de functionaliteit voor MKB (Inning). Inning heeft hier echter bezwaar tegen gemaakt in het kader van de	[]

		herinrichting MKB-LIC. Het MT heeft afgesproken dat de escalatielijns wordt ingezet. Reden: belangrijk afbreukrisico in verband met toezeggingen van de STAS aan de Politiek. Geëscaleerd wordt bij DGBel ([redacted]). [redacted] pakt dit op. [redacted] zorgt dat [redacted] de beschikking krijgt over wat de STAS precies heeft toegezegd.	[redacted]
150310.22	B	Uitvoering afspraak gemaakt in de Vlootshouw: [redacted] heeft het MT meegedeeld dat hij besloten heeft om [redacted] te bevorderen naar schaal 11. Zijn argumentatie heeft hij gedeeld met het MT. Het MT is het hier mee eens. [redacted] voert een beoordelingsgesprek met [redacted] om de bevordering uit te voeren.	√
150310.23	T/A	Uitvoeringstoets Nieuwe stijl op de KOT: [redacted] informeert naar de stand van zaken. C&DV ziet hier nl. de nodige complexiteit, omdat dit team telkens specifieke opdrachten/vragen van [redacted] ontvangen. Vraag is of er mogelijk ook een actieve bijdrage van MT-leden wordt gevraagd. Voor de uitvoeringstoets nieuwe stijl is [redacted] ambassadeur namens B/Toeslagen. Op de uitvoering in relatie tot de KOT is [redacted] ingezet. De te hanteren lijn en het standpunt van het MT is vastgesteld in het MT en gedeeld met [redacted]. Op dit moment is er meer en meer sprake van een politiek proces. Voor B/Toeslagen gaat het erom hoe afscheid genomen wordt van de uitvoering van de KOT. Hoe gaan we bijv. in de overgangsjaren vormgeven aan de uitvoering in afstemming met de nieuwe uitvoerder etc. [redacted] wordt gevraagd om het MT in een van de volgende vergaderingen bij te praten over de stand van zaken.	√
150310.24	T	Gesprek met DUO: [redacted] heeft het MT kort teruggekoppeld uit het gesprek met DUO, dat afgelopen donderdagochtend is gevoerd.	√
150310.25	T	Investeringsagenda BD: nog geen nieuws.	√
150310.26	T/A	Halfjaarrapportage BD: belangrijk dat ook de gerealiseerde versnelling in het DT proces wordt opgenomen. [redacted] reageert op de halfjaarrapportage.	√

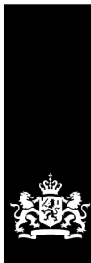
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

²: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
19 maart 2015

Datum vaststelling
25 maart 2015
Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 17 maart 2015 van 09.45 – 13.00 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht



Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	2	OMSCHRIJVING	STATUS
150317.1	T	Inhuur op cruciale functies: besproken is hoe het staat met omzetten in vaste contracten/openstellen van vacatures. Volgende week wordt op basis van de dan beschikbare informatie bepaald wat de vervolgafspraken zijn (wat wordt omgezet in vast, waar moeten vacatures voor opengesteld worden en welke afspraken worden er in dat verband met de zittende inhuur gemaakt).	√
150317.2	T	Leerwerkplekken: wanneer is er sprake van een leerwerkplek, hoe wordt zo'n plek ingevuld en voor welke periode, wie begeleidt etc., zijn vragen die aan de orde zijn geweest. Afsproken is dat hier in het MT overleg van 24 maart 2015 over door wordt gepraat, mede in relatie tot de kweekvijver en ontvangen verzoeken van andere partijen.	√
150317.3	T	Continu verbeteren: de maandrapportage is besproken. In deze rapportage wordt zorg geuit over de tijd en ruimte bij een aantal TL's om Continu verbeteren op te pakken. Dit wordt met de TL's besproken door het MT lid waar zij onder vallen. In het MT overleg d.d. 24 maart 2015 wordt, in het verlengde van dit punt, de inzet van de coachcapaciteit besproken.	√
150317.4	T	Continu verbeteren: belangrijk is dat TL's behaalde resultaten zichtbaar maken.	√
150317.5	T	Opbrengsten BC Fraude: de verwachte opbrengsten over de verschillende regelingen worden gehaald. BZK is van mening dat de opbrengsten op de huur hoger moeten zijn. Dat betekent dat voor deze regeling iets extra moeten doen. Handhaving wordt gevraagd na te gaan welke mogelijkheden er zijn en in kaart te brengen ten koste waarvan dat uitgevoerd kan worden. Uitkomsten worden door tussenkomst van het RTO aangeboden voor bespreking in het MT overleg d.d. 31 maart 2015 150324: Opbrengsten BC Fraude, specifiek huurtoeslag, komt in het MT overleg van 21 april 2015 op de agenda.	XXXX

150317.6	T	Risicoselectie: resultaten actie d.d. 10 maart 2015 zijn besproken. Afspraak om de resultaten van risicoselectie aan te bieden aan het MT wordt gecontinueerd. Daarnaast wil het MT in een volgend overleg in gesprek over hoe het lerend vermogen is toegepast in ons risicoselectiemodel. 150324: aan het lerend vermogen in relatie tot het risicoselectiemodel wordt in de 2^e helft van april thematisch aandacht geschonken.	XXXX
150317.7	T	Signaal- en adviesrapport productie: het is de bedoeling dat het signaal- en adviesrapport wordt gekoppeld aan het Maandbeeld dat Bedrijfsvoering opstelt voor het MT. Productieregie is hierover in gesprek met Bedrijfsvoering. Conclusie op basis van het signaal- en adviesrapport is dat het lastig is voor vaste medewerkers om de norm op directe tijd te halen. Aanvullend is daar nog over gezegd dat het gaat om de norm die ook in 2014 gold. Eigenlijk zou die norm in 2015 hoger moeten zijn. Productiviteit is een item in de contracteringsgesprekken die momenteel plaatsvinden.	√
150317.8	T	Maandbeeld B/Toeslagen: in het Maandbeeld zijn nu ook de Stuurcontract KPI's opgenomen. Korte samenvatting van de bespreking: - Inzetmanagement/-monitoring: a.s. vrijdag gesprek tussen Productieregie en Bedrijfsvoering. Agenda MT 24 maart 2015. - Op elke KPI wordt een onderwerp-eigenaar aangewezen. - KPI 1 : Rechtmatigheid: verantwoordelijkheid Productie- en Handhavingsregie. - KPI 2 : Terugvordering: resultaten in zorg blijven achter. Oorzaak stopzetting in DT wegens vermogen. Resultaat verbetert wanneer stopzetting wegens vermogen eerder uitgevoerd kan worden. Handhavingsregie zoekt uit of en hoe dit uitgevoerd kan worden. - KPI 3 : werk dat binnenkomt op initiatief van de burger is binnen de termijn die de burger verwacht afgedaan (afgewogen irt AWB termijn: wordt uitgesplitst op proces. Komt terug op basis van geïnitieerde verbeteracties (versnellen bezwaarproces, aanbevelingen NOM). - KPI 4 : onderzoek naar mogelijkheden klantreacties te voorkomen (kwantitatieve doelen formuleren op beperken instroom): wordt opgepakt door Productieregie in samenwerking met IM en Handhavingsregie. - KPI 5 : ultimo 2015 is resp. 99, 98 en 85% van de populatie DT 2012, 2013, 2014 toegekend. Helder moet zijn welk deel van de populatie geen DT krijgt om dat deel ook af te ronden. Afspraak gemaakt dat als er sprake is van een percentage 99,9 niet meer wordt gerapporteerd. - KPI 6 : Verdagingen tgv uitblijven DT beschikking 2014 is maximaal 200.000. - KPI 7 : realiseren geplande inzetbaarheid, waaronder het geplande percentage ziekteverzuim: komt terug MT dag 11 april 2015. - KPI 8 : realiseren geplande productiviteit: productiviteit wordt niet gehaald; wel komt er steeds meer zich op de oorzaken daarvan - KPI 9 : in 2015 voeren we vier effectmetingen uit, zodat eind 2015 structureel de effecten van toezichtacties gemeten kunnen worden. - KPI 10: percentage terecht geselecteerde aanvragen en mutaties voor intensief toezicht, waarbij gebruik is gemaakt van risicoclassificatie bedraagt 80% (hitrate). Uitvoering loopt. Afgesproken is dat in de volgende versie ook doelstellingen/items die voortkomen uit rapporten van de Accountantsdienst Rijk (ADR) en/of de Algemene Rekenkamer (ARK) worden meegenomen in het Maandbeeld.	√ XXXXX

150317.9	T	Uitvoering Handhavingsplan 2015 januari en februari 2015: is besproken. Conform eerdere afspraak moeten afwijkingen worden voorgelegd aan het MT. Dat betekent dat de acties op Huiseigenaren, Doelgroepers en Gewerkte uren binnenkort worden voorgelegd aan het MT.	XXXX
150317.10	T	Overzicht overwegingen die leiden tot de gegevensset (en het bepalen van de kwaliteit daarvan) op basis waarvan een toeslag wordt toegekend vanuit handhavingsperspectief: plan van aanpak is op inhoud akkoord. In de realisatie wordt er capaciteit van de overige kwadranten verwacht. Dat wordt in kaart gebracht en door XXX voorgelegd aan het RTO. Resultaat moet in de eerste helft van juni beschikbaar zijn (gaat het om fase 1 en 2 van de opdracht). Voor fase 3 kan evt. meer tijd gebruikt worden.	√
150317.11	T	Plan van aanpak risicoanalyse Niet-ingezetenen: afgesproken is dat ook de terugvordering hierin wordt meegenomen. Met die aanpassing is het plan van aanpak akkoord. XXXXXXX en XXXX stemmen af wie als onderwerp-eigenaar fungeert. 150324: XXXXXXXX fungeert als onderwerpeigenaar.	√
150317.12	T	Flexpool Leeuwarden: besproken is een eerste tussenevaluatie. Daaruit blijkt dat de beoogde productie kwantitatief nog niet wordt geleverd. Kwaliteit van het werk is wel goed. Afgesproken is dat er in augustus 2015 een rapportage wordt opgeleverd waarin concreet beschreven staat welke opbrengst er is, afgezet tegen de door ons geleverde inzet. Op 1 april 2015 brengt XXXXX een bezoek aan de flexpool Leeuwarden.	XXXXXXX
150317.13	T	Strategisch directeuren overleg SVB – B/Toeslagen: gespreksonderwerp dat B/Toeslagen inbrengt voor het eerstvolgende overleg (10 april 2015) is: Leiderschapstraject. Vanuit de SVB wordt het onderwerp Serviceorganisatie SVB ingebracht.	√
150317.14	T	1 Bankrekeningnummer: in het MT BD is een rapport over uitvoering 1 Bankrekeningnummer besproken. Voor B/Toeslagen is van belang dat toeslagen van burgers die in de zgn. restgroep vallen niet zomaar gestopt worden.	√
150317.15	T	Halfjaarrapportage Belastingdienst: op 24 maart 2015 komt de Halfjaarrapportage Belastingdienst (2 ^e halfjaar 2014) uit. Thema in deze rapportage is de invordering.	√
150317.16	T	De Algemene Rekenkamer heeft onderzoek gedaan naar de aanpak van Fraude bij verschillende onderdelen van de BD, waaronder B/Toeslagen. Een concept rapport met bevindingen is ontvangen en voor reactie uitgezet. Het concept rapport ziet er goed uit voor B/Toeslagen.	√
150317.17	T	Ontwikkelmogelijkheden Kweekvijvermedewerkers binnen de BD: Hierover is contact opgenomen met 'Den Haag'.	√
150317.18	T	Functiegebouw Rijk (FGR): Het implementatieplan FGR is inhoudelijk vastgesteld. De implementatie is sec gericht op de nu aanwezige individuele functies binnen B/Toeslagen. Wat de implementatie betekent wordt besproken in het MT overleg d.d. 24 maart 2015. 150324: wat de implementatie precies betekent voor B/Toeslagen wordt besproken in het MT overleg d.d. 31 maart 2015.	√

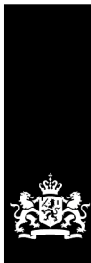
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
25 maart 2015

Datum vaststelling
31 maart 2015
Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 24 maart 2015 van 09.45 – 13.00 uur
Kamer E 2001, kantoor Den Haag



Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150324.1	T	Dienstbezoek DG Belastingdienst: vandaag brengt onze DG (Peter Veld) een dienstbezoek aan B/Toeslagen, kantoor Den Haag. Rond 12.00 uur sluit hij aan bij het MT overleg om zijn dienstbezoek met hen af te ronden.	√
150324.1	B	Uitstel betaling bij bezwaar tegen verzuimboete: uitstel van betaling bij bezwaar tegen een verzuimboete wordt alleen verleend op verzoek van de burger. Het eerder ingenomen besluit van het MT (Geen uitstel van betaling bij bezwaar tegen verzuimboete, tenzij) blijft dus staan.	√
150324.2	B/A	Uitbreiding formatie Handhavingsregie: aan het MT is gevraagd in te stemmen met een formatieve uitbreiding van team Handhavingsregie met 3 data-analisten en 2 analisten. Het MT ziet dat het werk waarvoor de gevraagde expertise nodig is toeneemt. Van een formatieve uitbreiding kan in de huidige situatie echter geen sprake zijn. Het MT stelt dat analyse capaciteit breder inzetbaar moet zijn dan alleen in het kwadrant Handhaving. Daarnaast is het belangrijk om vastlegging, beheer en control goed in te regelen. Het MT heeft het volgende besloten: 1. Aan de Regieteamleiders wordt gevraagd om een Instelplan voor een Servicecenter Data analyse op te stellen, onder regie van Bedrijfsvoering. In dat plan moet concreet worden beschreven wat de doelstellingen van dit servicecenter zijn, welk werk daar belegd wordt, welke capaciteit daarvoor nodig is (zowel kwalitatief als kwantitatief) en hoe het beheer wordt ingeregeld. 2. Vooruitlopend op dit Instelplan worden er, om de continuïteit te borgen, twee vacatures voor data-analist opengesteld (ruimte komt uit de formatie van Productieregie). 3. Er wordt een belangstellingsregistratie gehouden voor de functie analist (om de continuïteit in het werk dat voortvloeit uit externe samenwerking met RIEC/LIEC etc. te borgen).	XXXXX

		Vacatureteksten en de tekst voor de belangstellingsregistratie worden opgesteld door Handhaving i.o.m. Bedrijfsvoering. Dit besluit wordt op woensdag 25 maart 2015 afgestemd met het DB van de OR. 150331: is afgestemd met het DB van de OR op 25 maart 2015.	
150324.3	B	Budgetaanvraag voor het Innovatieproces in 2015: het MT stemt in met de ingediende budgetaanvraag (€ 10.000) voor het proces Innovatie in 2015.	√
150324.4	T	Managementletter 2 ^e halfjaar 2014, incl. reactie en overzicht acties op basis van de bevindingen: de managementletter is tot stand gekomen in overleg tussen ADR en MT. Bedrijfsvoering heeft in overleg met [] de reactie op de managementletter verzorgd. In relatie tot de aanbevelingen van de ADR is een overzicht van acties gemaakt. Elke actie heeft een MT lid als eigenaar. Gemeld is dat de actie met betrekking tot de huuruitwisseling mogelijk niet in april wordt uitgevoerd. Nagegaan wordt wat haalbaar is. Zodra dat helder is wordt dit besproken in het MT. 150331: Mogelijk is de actie met betrekking tot de huuruitwisseling toch haalbaar. Binnenkort nader bericht. 150420: actie met betrekking tot de huuruitwisseling is gerealiseerd (is gedeeld met ADR).	√
150324.5	T	Continu verbeteren: in vervolg op gesprekken met enkele TL's over de tijd die nodig is voor CV is geconcludeerd dat er geen wijzigingen in de huidige cyclus aangebracht worden. Eind april worden er afspraken gemaakt over de volgende cyclus op basis van de verkregen input op de longlist.	√
150324.6	T	Uitvoeringstoets nieuwe stijl KOT – stand van zaken: [] heeft het MT geïnformeerd over de stand van zaken. In de uitvoeringstoets wordt gekeken onder welke voorwaarden de uitvoering van de KOT door de BD kan stoppen op 1 januari 2018 en wat de impact daarvan is op de BD. In deze uitvoeringstoets wordt dus niet gekeken naar de uitvoerbaarheid van nieuwe wet- en regelgeving. Er is overigens nog geen besluit genomen over de beoogde wetswijziging. Nieuwe wet- en regelgeving komt wel aan de orde in werkgroepen. In die werkgroepen wordt geparticipeerd door de BD ([] participeert namens B/Toeslagen).	√

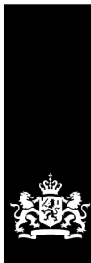
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
1 april 2015

Datum vaststelling
7 april 2015

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 31 maart 2015 van 09.30 – 13.00 uur
Kamer 3.23

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150331.1	T/A	Presentatie proces Klacht: (TL Klacht) heeft het MT geïnformeerd over het proces Klacht, waar zij vandaag een jaar leiding aan geeft. Naar aanleiding van deze presentatie is het volgende afgesproken: - samen met het MT en de regieteamleiders gaat er een gemeenschappelijk normbesef komen op klacht; - uitgangspunt is dat op alle brieven die vanuit kantoor verstuurd worden een telefoonnummer staat (bij voorkeur van de behandelaar) dat gebeld kan worden wanneer er vragen zijn over die brief; - onderzocht wordt waar klachten uit voortkomen, zodat onderbouwd keuzes gemaakt kunnen worden. Het MT heeft bedankt voor haar heldere uiteenzetting.	XXXX
150331.2	A	Proces Klacht: uitgangspunt is telefoonnummers op uitgaande brieven: MT leden bespreken dit met de TL's en vragen hen om aan te geven waar dat problemen oplevert.	MT
150331.3	T/A	Uitvoering Handavingsplan 2015 – niet tijdig gerealiseerde acties: Voornamelijk ten gevolge van onvoldoende kwaliteit van contrainformatie kunnen een aantal acties niet tijdig uitgevoerd worden. Wat ontbreekt in de memo is wat het effect daarvan is. Deze acties moeten nu nl. op een later moment uitgevoerd worden. Dat heeft consequenties voor ander gepland werk. Dat effect moet helder gemaakt worden. Handavingsregie brengt dit samen met Productieregie in kaart. Dit komt op 21 april terug in het MT.	XXXX
150331.4	T	Risicoselectie: resultaat actie 27 maart 2015 is besproken.	√
150331.5	T	Plan van aanpak Afbouw verlofstuwmeren: plan is vastgesteld. Leidinggevend worden geïnformeerd over medewerkers met een verlofstuwmeer door Bedrijfsvoering. Met hen wordt een gesprek gevoerd. Medewerker is zelf verantwoordelijk voor afbouw en maakt daarvoor een plan dat de leidinggevende vastlegt in het	√

		dossier van de medewerker. Uitgezocht wordt nog wat de precieze datum is (1 januari 2016 of 1 januari 2017).	XXXXX
150331.6	B	DigiRIE kantoor Den Haag: conform de daarvoor geldende wet- en regelgeving zal er dit jaar een DigiRIE uitgevoerd worden in kantoor Den Haag. Aanleiding daarvoor ligt in de transitie die nu is uitgevoerd.	√
150331.7	T	Implementatie Functiegebouw Rijk: dit plan heeft sec betrekking op het opnemen van de individuele functies die nu in ons functiegebouw staan. XXXXX checkt of het plan nog up to date is qua data etc. en gaat na wat er precies van het MT wordt gevraagd in het kader van deze implementatie.	√
150331.8	T	Planning HR control BD in 2015: de ADR heeft geconstateerd dat de BD een aantal zaken onvoldoende op orde heeft. Daarom wordt er specifieke aandacht gevraagd voor de HR control. Zo is er op BD niveau door B/CA een IC gedaan op het gebruik van de Mobility Mixx kaart. De resultaten van die IC zijn aan de betrokken onderdelen toegestuurd om te bespreken.	√
150331.9	T	Omzetten inhuur in vast: stand van zaken is besproken. Op een enkel punt is er nog geen duidelijkheid. Die duidelijkheid is er eind deze week wel. Volgende week wordt het resultaat van de gevoerde gesprekken gecommuniceerd. Gaat hier om de zgn. cruciale functies, waar toestemming voor is vanuit Den Haag.	√
150331.10	T	Vacatures: verwachting is dat de nog in te vullen vacatures waar eerder dit jaar toestemming voor is gegeven (IST en TL's) volgende week opengesteld gaan worden.	√
150331.11	T	Kweekvijver / verzoeken leerwerkplekken / ontwikkelstages: Specifiek gesproken over leidinggevend potentieel in relatie tot leerwerkplekken. In een volgend MT overleg wordt hier over doorgepraat om tot een helder kader te komen (wanneer is er sprake van een leerwerkplek, kennen we verschillende soorten leerwerkplekken, moet een medewerker met leidinggevend potentieel verschillende leerwerkplekken doorlopen etc. etc.). Geconcludeerd is dat er op dit moment geen ruimte beschikbaar is voor medewerkers van DGBel die een ontwikkelstage willen doen.	√
150331.11	T	Uit het MT BD d.d. 30 maart 2015: - Halfjaarrapportage is verschenen. Tot 8 april 2015 heeft de Kamer gelegenheid om hierover vragen te stellen. Eind april staat er een debat gepland over deze rapportage. - Integriteitsmonitor: eerste bespreking van de uitkomsten heeft plaatsgevonden. Half april krijgen de onderdelen de uitkomsten toegestuurd.	√

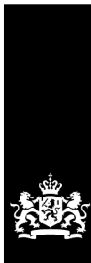
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
8 april 2015

Datum vaststelling
21 april 2015

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 7 april 2015 van 09.30 – 12.15 uur
Kamer E 2001, kantoor Den Haag

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150407.1	T	Halfjaarrapportage: de termijn voor het indienen van zgn. Kamervragen sluit op 8 april 2015. Op dit moment is nog niet bekend hoeveel vragen er al ontvangen zijn.	√
150407.2	T	Afbouw verlofstuwmeren: uitgangspunt is dat er gestuurd wordt op een zo snel mogelijke afbouw van het stuwmeer, bij voorkeur voor 1 januari 2016. Afbouwplannen moeten op 1 juni 2015 beschikbaar en vastgelegd zijn. In bijzondere gevallen kan er meer tijd worden genomen. P-Direkt neemt aan het eind van 2016 alleen het toegestane aantal resterende verlofuren (full time dienstverband 58, excl. leeftijdsuren; deeltijd naar rato) mee naar 2017.	√
150407.3	T	Risicoselectie: de resultaten van de op 3 april 2015 uitgevoerde risicoselectie op de VT 2014 zijn besproken.	√
150407.4	T	Pilot Klachtafhandeling aan de voorkant: omdat het resultaat in de eerste maand nog geen goed beeld geeft, wordt voorgesteld de pilot met een maand te verlengen. Het MT heeft dit voorstel overgenomen. Begin mei wordt het resultaat van de pilot incl. een advies voor het vervolg aangeboden aan het MT.	√
150407.5	T	Herijken BC Fraude: de context/opdrachtoomschrijving die gehanteerd wordt voor het herijken/actualiseren is vastgesteld door het MT. Doel is om zichtbaar te maken wat er, naast de in de BC beschreven maatregelen, wordt gedaan om fraude te voorkomen. Op die manier kan vastgesteld worden of het budget dat de beleidsdepartementen beschikbaar stellen voor de uitvoering geheel wordt ingezet. Wat de IV kosten betreft: het zou hier gaan om een jaarlijks budget. In de actualisatie wordt nagegaan waarom dat budget niet beschikbaar is. Herijking/actualisatie vindt plaats onder regie van IM. IM haalt de benodigde informatie op bij de kwadranten.	√

150407.6	T	Invoering Wet Elektronisch Berichten Verkeer (EBV): technisch gezien levert de invoering geen probleem op. Risico's zitten in de implementatie. Voor de invoering van de Wet EBV is een projectboard ingericht. In deze board heeft XXX XXXX zitting namens B/Toeslagen. XXXX XXXXXX sluit aan wanneer aanwezigheid vanuit het MT nodig of gewenst is. Aan de projectboard is de vraag gesteld om een releaseplanning op te stellen die zichtbaar maakt hoe de beschikkingen zijn ingebouwd. Daarnaast wordt er gewerkt aan de implementatiestrategie. Er ligt een werkdocument dat is aangeboden aan het MT. Afgesproken is dat de implementatiestrategie thematisch besproken wordt tijdens de MT dag d.d. 14 april 2015.	√
150407.7	T	Invoering Wet EBV: enkele jaren geleden heeft ook het UWV te maken gehad met een soortgelijke beweging. Ondanks het feit dat 15% van het klantenbestand van de UWV niet digitaal vaardig is, werkt het UWV toch digitaal. XXXXX legt met hen contact.	√
150407.8	T	Evaluatie Nieuwjaarsbijeenkomsten B/Toeslagen 2015: het MT heeft beide nieuwjaarsbijeenkomsten geëvalueerd. Het organisatiecomité wordt geïnformeerd over de uitkomsten.	XXXXX
150407.9	T	Omzetten inhuur in vast: de laatste stand van zaken is besproken, waarmee deze definitief is gemaakt. Het resultaat wordt deze week besproken met het DB van de OR.	√
150407.10	T	Omzetten inhuur in vast: uitgangspunt is dat inhuur op structureel werk voorkomen moet worden. In de huidige situatie waarin er budget beschikbaar is voor de op 1 januari 2015 zittende medewerkers is het niet zondermeer mogelijk om vacatures open te stellen. Open te stellen vacatures moeten langs het MT. Medio dit jaar wordt de actuele situatie in kaart gebracht door Bedrijfsvoering.	√
150407.11	T	Openstellen vacatures 4 ^e IST team: communicatie richting TL's wordt verzorgd door Bedrijfsvoering in overleg met Communicatie en Dienstverlening.	√
150407.12	T	Trolleys en/of tassen voor medewerkers: wanneer het werk daar aanleiding toe geeft kan de leidinggevende besluiten een trolley of tas te verstrekken aan een medewerker. Het is niet zo dat een trolley of tas onderdeel uit (gaat) maken van de PSU (persoonlijke standaard uitrusting).	√
150407.13	T	Terugblik op de M-dag gehouden op 2 april 2015: mooie opzet; goede gesprekken. Het concept 'in gesprek met' werkt goed en leidt tot uitwisseling van ervaringen. Dit concept kan ook voor de overige kwadranten gebruikt worden.	√
150407.14	T	Strategisch directeuren overleg SVB – B/Toeslagen: dit overleg wordt a.s. vrijdag gehouden.	√

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

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Toeslagen
Belastingdienst

Datum
27 april 2015

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 14 april 2015, van 09.30 – 17.00 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht
(middagdeel),

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150414.1	T	Het tweede deel van deze MT dag staat in het teken van Leiderschap. Samen wordt op basis van ervaringen in de laatste maand gekeken hoe het gaat. Het ochtenddeel wordt besteed aan het afstemmen van de implementatie EBV en de het plan van aanpak actualiseren BC toezicht op toeslagen.	√
150414.2	T	Implementatie EBV: belangrijk is dat burgers geattendeerd worden op het activeren van de berichtenbox. Aandachtspunt is dat Logius problemen verwacht wanneer veel burgers tegelijk hun berichtenbox activeren en/of benaderen.	√
150414.3	T	Implementatie EBV: belangrijk is dat vastgesteld wordt welk kader er vanuit toeslagenperspectief moet gelden voor de implementatie. Ook moet helder gemaakt worden welke eventuele risico's er dan nog zijn.	√
150414.4	T	Implementatie EBV: Vanuit DGBel is nl. al bepaald dat beschikkingen digitaal verstrekt worden, tenzij. Dat tenzij wordt niet op subjectniveau vastgesteld, maar voor bepaalde doelgroepen.	√
150414.5	T	Implementatie EBV: in de aangeboden memo staan een aantal voorwaarden beschreven waar aan voldaan moet worden in het kader van de implementatie. A t/m E zijn gerelateerd aan het kader en F t/m I beschrijft een aantal feitelijk randvoorwaarden. Deze voorwaarden zijn één voor één besproken (zie het volgende punt).	√
150414.6	T/A	Implementatie EBV: bespreking voorwaarden: A. Op 1 april 2015 zijn er voldoende kaders voor de start van de implementatie/organisatie. - MT: eens, is logisch. B. Er is bij de invoering sprake van een eenduidig te communiceren set mededelingen of enkele mededeling. - MT: alles digitaal voor alle toeslagjaren, met uitzondering van boetes. Berichtenbox is de digitale deurmat en Mijn Toeslagen is voor communicatie met de burger. Aandachtspunt: Toeslagen levert zijn bijdrage aan het attenderen van de burger op de berichtenbox. Het is echter niet de verantwoordelijkheid van Toeslagen om de burger	

		naar de berichtenbox te krijgen. C. Er is bij de invoering een eenduidig te communiceren en te adresseren groep van burgers of situaties voor wie de WEBV (nog) niet geldt. - MT: eens. D. Er is bij de invoering een vaste, duidelijke plaats of moment waar we het eerstvolgende te digitaliseren bericht kunnen aankondigen, zowel individueel als publiek/massaal (voor persoonsgebonden communicatie hierover zouden we bijvoorbeeld de Berichtenbox kunnen gebruiken). - MT: ja, mits het gaat om het communiceren over de digitalisering. E. Er is bij de invoering een oplossing voor de het wegvallen van de triggerfunctie voor handelen die nu door de papieren envelop wordt vervuld. - MT: eens. Opgemerkt is dat de aanname dat digitale zelfredzaamheid gekoppeld is aan het aantal geactiveerde berichtenboxen wel erg stevig is. Het MT is van mening dat een notificatie-app (punt 2) geen oplossing is voor de 'triggerfunctie' in geschetste situaties. Dat is mogelijk wel iets wat ingezet kan worden voor digitaal vaardigen. F. Op 1 juni 2015 is duidelijk of we bij MAC2016 voortaan alleen digitaal gaan (volgens de implementatie van de WEBV) of dat we het bestaande en-en-en scenario gebruiken. - MT: eens; go/no-go beslissing op 1 juni 2015. G. We hebben op 15 november - i.p.v. de papieren MAC-beschikkingen - alle (potentiële) aanvragers persoonlijk/individueel schriftelijk geïnformeerd over de invoering (d.w.z. alle potentiële MAC-klanten en alle klanten die geen lopende aanvraag meer hebben maar die wel nog een (herziene) DT krijgen). - MT: van mening dat er geen koppeling moet worden gelegd door het vragen om een inkomensschatting. H. Er is voldoende budget beschikbaar voor de communicatieve ondersteuning van de invoering en evt. noodzakelijke herhaling van de communicatie bij onvoldoende effecten of als tegenmaatregel bij opgetreden negatieve effecten. - MT: geen budget gealloceerd voor het sturen van een massale brief. Is een aandachtspunt, zeker wanneer B/CA de besparing al heeft ingeboekt op het MAC proces. Als er geen budget is, dan kunnen een aantal zaken niet uitgevoerd worden die voor ons randvoorwaardelijk zijn in de implementatie. Moet dus wel duidelijkheid over komen. I. Er is per 15 november 2015 een volwaardig vangnet (organisaties en voorzieningen) voor niet-zelfredzame aanvragers, waaronder de inzet van toeslagen dienstverleners. - MT: het MT wil zicht hebben welk 'gat' er blijft met de inzet van het vangnet. Aan het programma moet gevraagd worden wat het effect gaat zijn van de inzet van het vangnet. Ook moet duidelijk zijn wie er als eigenaar van het vangnet fungeert. Het MT twijfelt of het vangnet voldoende afdekt wat er vanuit toeslagenperspectief afgedekt zou moeten worden.	
150414.7	T	Implementatie EBV: om de burger te attenderen op het activeren van zijn berichtenbox kan er mogelijk gebruik gemaakt worden van bestaande communicatiemomenten (bijv. over betalingen).	√
150414.8	T	Plan van aanpak Actualiseren BC Intensivering toezicht toeslagen: Het plan van aanpak is gericht op het opleveren van het resultaat eind juni. Met 'Den Haag' is afgesproken dat in de komende viermaands gesprekken aangegeven wordt wat we doen in relatie tot fraude en dat in de volgende cyclus het resultaat daarvan wordt besproken. In die zin is eind juni tijdig. Of eind juni ook tijdig is om evt. nog resterend budget in te zetten voor werving is nog maar de vraag. Nu eerst zicht krijgen op wat we doen, is de afspraak. Het geld dat beschikbaar is voor het uitvoeren van fraudemaatregelen is gestickerd en loopt in die zin dus niet weg. Afspraak is dat het plan van aanpak nu wordt aangeboden aan het RTO om de uitvoering te bespreken. Daarna komt de 1.0	√

		versie naar het MT.	
--	--	---------------------	--

150414.9	T	Investeringsagenda: op basis van een terugkoppeling van op de agenda zoals die er nu ligt is een gesprek gevoerd over de voorstellen zoals die er liggen. MT leden krijgen een uitnodiging voor deelname aan een training van Speech Republic om de communicatie richting de medewerkers goed op te kunnen pakken op het moment dat de Politiek de investeringsagenda heeft besproken en het er mee eens is.	√
150414.10	T	Leiderschap: aan de hand van een aantal voorbeelden is gekeken in hoeverre het MT als team en als individuele leden van dat team houdt aan de samen gemaakte afspraken.	√
150414.11	T	Leiderschap: wens van is om vaker meer intervisieachtig met elkaar in gesprek te zijn. De waarde zit dan vooral in het feit dat je dat als team doet. Bilateraal zoekt hij zijn collega(s) wel op als er onduidelijkheden zijn of iets dergelijks.	√
150414.12	T	Leiderschap: soms ontstaat er irritatie of frustratie wanneer een TL jou iets weet te melden wat je zelf niet weet. In een dergelijk geval kan je alleen zeggen wat je zelf wel weet (het afgesproken kader). Wijkt wat de TL zegt van dat kader af, dan kan je alleen na ruggespraak in het MT/met MT collega's reageren.	√
150414.13	T	Leiderschap: afspraken gemaakt in het MT zijn van alle MT leden. Als het bijv. gaat om de afspraak dat er alleen bij hoge uitzondering in speciale gevallen lunches of borrels worden geregeld, dan is dat de MT afspraak en niet een kader van Bedrijfsvoering. Het MT blijft binnen het kader en spreekt elkaar aan wanneer signaleerd wordt dat er van het kader wordt afgeweken. Dat is ieders rol en ieders verantwoordelijkheid.	√
150414.14	T	Leiderschap: op basis van voorbeelden wordt duidelijk dat het heel belangrijk is dat gemaakte afspraken voor alle MT leden duidelijk zijn en hetzelfde begrepen worden. Daar moet aandacht aan geschonken worden. Wanneer dat niet zo is dan ontstaat er een situatie dat er 'erg dicht langs elkaar heen' gepraat wordt.	√
150414.15	T	Overig: - De investeringsagenda BD wordt als thema opgenomen op de managementagenda MT Toeslagen. - Met ingang van 21 april 2015 wordt de MT agenda + bijbehorende stukken ter informatie toegestuurd aan alle teamleiders. - Brieven: er wordt onderzoek gedaan naar de kwaliteit van brieven die via het mailingenloket verstuurd worden naar aanleiding van damages. Het resultaat van dit onderzoek wordt aangeboden aan het MT. Het MT stelt vast dat er op TL niveau beslist moet worden over het al dan niet verzenden van brieven.	√

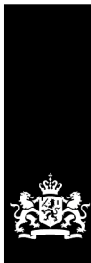
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

²: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
22 april 2015

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 21 april 2015 van 09.45 – 12.45 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150421.1	T	Uitvoeringstoets KOT: de uitvoeringstoets (nieuwe stijl) KOT is op 20 april 2015 besproken in het MT BD en wordt later deze week besproken in de Stuurgroep, onder voorzitterschap van SZW. In de stuurgroep zit Peter Veld namens de Belastingdienst. Het MT BD heeft alle betrokkenen gecompimenteerd met het geleverde product. Voor B/Toeslagen hebben [] en [] geparticipeerd in het opstellen van deze uitvoeringstoets.	√
150421.2	T	Acties uit MT overleggen: eens per kwartaal wordt een totaaloverzicht opgeleverd aan het MT.	XXX
150421.3	B	Continu verbeteren, tweede periode 2015 (3 ^e week april 2015 t/m 3 ^e week augustus 2015): het MT heeft het volgende besloten: 1. Het oppakken van ingediende verbeterpunten buiten CV om, dus zonder inzet van coachcapaciteit, is accoord, mits een TL als eigenaar fungeert. Afhankelijk van de omvang van het verbeterpunt kan de TL besluiten tot een projectmatige aanpak, bijv. door een medewerker als projectleider aan te wijzen. 2. Coachcapaciteit wordt alleen ingezet op het verder leggen van de basis (TL in zijn rol zetten). Coaches hebben geen rol in verbeterpunten beschreven onder punt 1. 3. Continu verbeteren maakt geen onderdeel uit van contracteringsafspraken. Teamoverstijgende verbeterprojecten die projectmatig opgepakt moeten gaan worden zijn: 1. Brieven en beschikkingen 2. Tijdig terugbellen 3. Standaardiseren en optimaliseren gespreksnotities 4. Gebruikersondersteuning.	√
150421.4	T	Veiligheid Publieke Taak: het plan van aanpak is vastgesteld. Bedrijfsvoering plant de voorlichting aan de TL's in. Het MT vindt het belangrijk dat er aandacht wordt besteed aan het onderwerp agressie en geweld. Medewerkers hebben steeds vaker	√

		te maken met klanten die verbaal agressief zijn aan de telefoon. Ook in mailverkeer wordt steeds vaker dreigende taal gebruikt. Belangrijk is dat er melding wordt gemaakt van agressief of dreigend gedrag of taalgebruik.	
150421.5	B	Kaderdocument Werving en Selectie: in dit document staat beschreven wat het kader is voor Werving en selectie. Het kader is vastgesteld.	√
150421.6	T	Kader Werving en Selectie: wanneer een belangstellingsregistratie wordt uitgezet geldt het volgende: - Er kan alleen horizontaal gereageerd worden (gaat het om een functie op schaal 10 niveau, dan kunnen alleen medewerkers op dat niveau reageren) - Bij openstelling van een vacature hebben horizontale kandidaten overigens ook voorrang op verticale kandidaten	√
150421.7	T	Kweekvijver: in de huidige situatie is het voor kweekvijvermedewerkers niet eenvoudig om op een functie passend bij hun niveau te komen. Doorontwikkeling gaat wel door. Dat kan bijv. door op een leerwerkplek aan de slag te gaan. Dat is wel altijd voor een bepaalde periode. Het creëren van een leerwerkplek wordt altijd gedeeld in het MT. Afgesproken is dat er binnenkort wordt doorgepraat over doorontwikkeling in de huidige situatie.	√
150421.8	T	Uitzendkrachten: vanuit Den Haag is groen licht gegeven op het aanhouden van de uitzendkrachten tot eind 2015. Het MT is hier blij mee. Vanmiddag worden de TL's geïnformeerd, zodat zij de medewerkers kunnen informeren. Eind deze week wordt het totaalbeeld besproken door het MT: hoeveel uzk blijven er na 1 juli, hoeveel uzk moeten aangetrokken worden en hoe worden uzk ingezet.	√
150421.9	T	Uitvoeren begroting 2015: Productieregie en Bedrijfsvoering brengen gezamenlijk in kaart hoe we er voor staan. Ook dat beeld wordt eind deze week door het MT gedeeld en vervolgens geagendeerd voor het MT overleg d.d. 28 april 2015.	√
150421.10	T	TWR schrijven M2: uitgangspunt is dat er 40 uur per week wordt gewerkt. Flexibele werktijden betekent dat dit de ene week wat minder of meer kan zijn dan de andere week. Structureel meer uren werken (bijv. voor verlof) kan niet aan de orde zijn. Afgesproken is dat het MT binnenkort bepaalt welke lijn hierin wordt gehanteerd.	√
150421.11	T	Uitreiking certificaten: wegens de financiële situatie is afgesproken dat het uitreiken van certificaten wordt afgesloten met een drankje, maar dat koffie met gebak achterwege blijft.	√

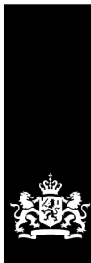
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
29 april 2015

Datum vaststelling
12 mei 2015

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 28 april 2015 van 09.30 – 12.45 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150428.1	T	Halfjaarrapportage BD: het AO is verplaatst van 29 april naar 21 mei 2015.	✓
150428.2	A	Toezicht Huurtoeslag: de agenda doet vermoeden dat dit stuk gerelateerd is aan de BC Fraude. Dat is niet het geval. De memo beschrijft het toezicht op de huurtoeslag in brede zin. Het MT merkt op dat in het stuk te sterk de koppeling aan het programmabudget wordt gelegd. De aanleiding voor het schrijven van de memo ligt in het feit dat de uitgaven huurtoeslag toenemen. Dat leidt bij BZK tot een ongewenste overschrijding van het programmabudget. BZK schrijft die overschrijding 1:1 toe aan het feit dat het toezicht niet voldoende zou zijn. Dat is niet juist. Om die reden is afgesproken dat in kaart wordt gebracht wat er aan toezicht op de huur wordt gedaan, evalueren we dit en kijken we waar evt. aanpassing nodig is of op welke gebieden het toezicht geïntensiveerd kan worden. Daarnaast is afgesproken dat, los daarvan, gekeken wordt of de opbrengst van de fraudemaatregelen op de huurtoeslag verhoogd kan worden. Beide onderwerpen worden opnieuw geagendeerd voor het MT overleg d.d. 2 juni 2015.	XXXX
150428.3	T	Afhandelen werkvoorraad KOT 2012 en 2013: in de memo wordt het MT geïnformeerd over de werkwijze waarop de nog resterende werkvoorraad KOT 2012 en 2013 wordt afgehandeld voor 11 mei 2015. Het MT is het hier mee eens.	✓
150428.4	T	Afhandelen werkvoorraad oude jaren: voor het afhandelen van de toeslagjaren 2006 en 2007 is conform het voorstel besloten. De burger wordt hier niet over geïnformeerd. 150512: wat betreft de afhandeling van de oude werkvoorraden door het voorgestelde TOP team is afgesproken dat hiervoor nog een specifiek voorstel komt ter bespreking in het MT.	
150428.5	B	DT KOT 2014: over de behandeling van de GHI* categorieën heeft het MT het volgende besloten: - 10.2d - De triple A categorie wordt aangevuld zoals voorgesteld en	✓

		10, 2d * GHI staat voor: Geautomatiseerd Hulpmiddel Intensief toezicht.	
150428.6	B/A	Boetes: overzicht 2014 en een vooruitblik 2015: wat het overzicht boetes 2014 betreft heeft het MT vastgesteld dat het inningsproces dat uitgevoerd wordt door Belastingen aandacht verdiend. Het inningsproces wordt door XXXXX besproken met de directeur Belastingen. Voor de uitvoering van het boeteprocess in 2015 heeft het MT het volgende besloten: - Verzuimboetes worden volgens planning opgelegd in 2015. Het gaat om ca. 6500 verzuimboetes. - Boetes worden real time (door het Fraude en IST team) handmatig opgelegd en worden handmatig opgenomen in de vorderingenadministratie. In relatie tot wijzigingen in wet- en regelgeving op basis van jurisprudentie wil het MT, dat gecheckt wordt of het in de beschreven uitspraken om dezelfde problematiek gaat. Is dat het geval dan is er geen keuze en moet er in dergelijke gevallen een vergrijpboete worden opgelegd in plaats van een verzuimboete. Gaat het om verschillende problematiek dan moet er contact gezocht worden met DGBel met de vraag welke lijn er in de uitvoering gehanteerd moet worden. XXXX informeert het MT over de uitkomst van dit onderzoek op 19 mei 2015. Tot dat moment wordt de huidige lijn bestendigd.	√ XXXX
150428.7	A	Inhuur voor ondersteuning pilot Green Lane: het MT heeft het proces rond de pilot Green Lane in de periode februari tot heden besproken. Dit omdat de gevraagde ondersteuning redelijk fors is, de pilot fase overstijgt en omdat er in het plan van aanpak niet over gesproken is. In dit gesprek werd duidelijk dat de benodigde ondersteuning te onderscheiden is in statistische kennis en capaciteit data-analisten. Het MT wil daarnaast graag weten in hoeverre inzet van externe expertise (en welke expertise) nodig is om te komen tot de go/no go beslissing over de Green Lane. Afgesproken is dat memo wordt aangepast / de vraag wordt aangescherpt. Het aangepaste memo wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 12 mei 2015. 150512: zie het MT verslag d.d. 12 mei 2015.	XXXX
150428.8	B	Overdracht proces Kantoorbrieven van B/CA-UCA aan B/Toeslagen: het MT besluit conform het voorstel, mits het MT B/CA het eens is met de overdracht. Opgemerkt is dat de overdracht van het proces onverlet laat dat er aandacht moet worden geschonken aan de inhoudelijke kwaliteit van de brieven.	√
150428.9	A	Realisatie Begroting 2015: in het kader van de stand van zaken op de delta P x Q is afgesproken dat er een analyse op de directe tijd wordt uitgevoerd. XXXXX neemt daartoe het initiatief. De stand van zaken maakt duidelijk dat in het werk meer naar de voorkant moeten komen. XXXX en XXXXXXXX gaan hier mee aan de slag. XXXXX maakt een overzicht voor het MT van de stand van zaken en de inmiddels gemaakte afspraken en wat die afspraken precies behelzen. Op 19 mei 2015 komt dit onderwerp terug op de agenda met de uitkomsten van de analyse op de directe tijd en de uitkomsten van de analyse op het werk.	XXXXX XXXXX/ XXXXXXX XXXXX
140428.10	B	Vervolgaanpak LPMO: het MT heeft conform het advies van Bedrijfsvoering en de projectgroep besloten. Dat wil zeggen dat: 1. Zaken als autonomie, afwisseling en de "fit" tussen mens en werk moeten rechtstreeks onderdeel zijn van het gesprek tussen	√

		leidinggevende en medewerker. Het LPMO wordt daarom direct of indirect onderdeel van de gesprekkencyclus, zodat genoemde zaken ook opgepakt kunnen worden vanuit de verantwoordelijkheid van zowel medewerker als leidinggevende. 2. Alle teamleiders moeten het resultaat van hun team ook met het team bespreken. BV om M1 kunnen hierin ondersteunen. 3. In overleg met team Arbeid en Gezondheid is door bedrijfsarts en bedrijfsmaatschappelijk werk een workshop stresssignalering ontwikkeld. Deze workshop wordt op korte termijn aangeboden aan alle leidinggevendenden. 4. Bedrijfsvoering start met het uitvoeren van een periodiek beleidssmo. Daarin zijn ook de uitkomsten van het LPMO onderwerp van gesprek. 5. Waar nodig wordt extra communicatie over de uitkomsten en vervolgacties ingericht. Aandacht voor de eigen verantwoordelijkheid van medewerkers is daarbij van belang.	
140428.11	B/A	Verzuimbeheersing: het MT stemt in met het voorstel om Radar Vertige in te zetten voor de nieuw gevormde teams in kantoor Den Haag. De offerte is akkoord, met dien verstande dat nog onderzocht wordt hoe de deelnemersgroepen precies wordt samengesteld en op basis daarvan nog gezien wordt hoe financiering plaatsvindt. Ook voor het moment waarop de sessies gepland worden is aandacht gevraagd door het MT. XXXXX komt met de antwoorden op de hierboven gemaakte opmerkingen terug in het MT overleg d.d. 19 mei 2015.	XXXXX
150428.12	B	Belangstellingsregistratie voor het Stella team: het MT stemt in met het uitvoeren van een belangstellingsregistratie voor twee E-functionarissen voor het Stella team.	√
150428.13	T	Communicatie over vacatures IST team: geïnformeerd is hoe de informatiebijeenkomsten waarover o.a. op ons intranet werd bericht, tot stand zijn gekomen. Aangegeven is dat Communicatie en Dienstverlening in het kader van het verbeteren van de interne communicatie periodiek pantrygesprekken organiseert. Het eerste onderwerp wat daarin aan bod is geweest is Agile en nu dus gesprekken over wat er precies in de IST teams wordt gedaan. Afgesproken is dat de onderwerpen voor pantrygesprekken vooraf worden voorgelegd aan het MT.	√
150428.14	T	Viermaandsrapportage: Bedrijfsvoering heeft van B/CA een vraag gekregen tot een additionele rapportage op het realiseren van o.a. de Brede agenda BD. Afgesproken is dat daar geen concrete afspraken over zijn gemaakt. B/Toeslagen rapporteert alleen op de gemaakte afspraken/KPI's opgenomen in het stuurcontract.	√

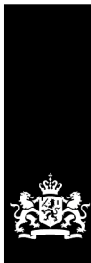
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
13 mei 2015

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Concept Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 12 mei 2015 van 09.30 – 12.30 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	2	OMSCHRIJVING	STATUS
150512	T	Actualiteit (alleen voor het MT): 10, 2g convenantpartner irt gestalde gelden problematiek; heeft na een laatste gesprek aangegeven dat de vaststellingsovereenkomst niet wordt getekend. Er is sprake van betalingsproblematiek. Mogelijk binnenkort een faillissementsaanvraag. Afspraak: feitenrelaas wordt opgesteld; nog een laatste gesprek met de directie, in aanwezigheid van een MT lid en een vertegenwoordiger DGBel. Direct zorgen dat betaling van toeslag 2015 naar de ouders gaat en in kaart brengen hoe groot de eventuele vordering over voorgaande jaren is en hoe die is samengesteld. Nadrukkelijk richten op het in gesprek blijven om tot een oplossing te komen. 10, 2g komt uit het CAF proces, waarin aanwijzingen ontvangen uit het fraudeteam zijn onderzocht. Conclusie is dat er geen cq onvoldoende eigen bijdrage is betaald door afnemers, iom instelling. Daarnaast geeft de jaaropgaaf van de instelling een ander beeld dan de werkelijkheid. Woensdag 13 mei is er een gesprek met de instelling gericht op het bereiken van het op orde brengen van de eigen bijdrage voor 2015 én melden dat er voor 2014 maatregelen genomen worden. Er komt een zachte stop. Dat wil zeggen dat er op 20 mei a.s. niet wordt uitbetaald. Instelling heeft aangegeven in dat geval een kort geding aan te spannen. Deze zaak wordt aangemeld voor de Toplijst Communicatie. M2'ers worden op hoofdlijnen geïnformeerd tijdens de terugkoppeling. 10, 2e	√

		10, 2c Investeringsagenda – communicatie: - 21 mei 2015: M2 informeren (09.30 – 11.00 uur) - 26 mei 2015: MT overleg in het teken van de investeringsagenda; op 26 mei verschijnt een beeldkrantbericht. - periode 26 mei – 5 juni 2015: communicatie richting medewerkers; 1 uur per sessie – MT lid ism TL's; MT lid bepaalt de omvang van de groep (per team of meerdere teams tegelijkertijd). MT leden laten weten wanneer gewenst is dat XXXXX aansluit. Verdwijnen ouderentoeslag in box 3: in het verslag van het MT BD wordt gesuggereerd dat B/Toeslagen het effect hiervan op toeslagen kan opvangen in het MAC proces. Dat is niet het geval. In de communicatie met DGBel zal dat dan ook nadrukkelijk aangegeven worden. Controle gebruik Mobility Mixx kaart: voor wat betreft de signaleringen van gebruik in het weekend en op feestdagen door M2 is afgesproken dat de te hanteren lijn wordt besproken in het MT overleg d.d. 26 mei 2015.	
150512.1	T	(Buitenlandse) invordering van toeslagen: aanstaande maandag en dinsdag (18 en 19 mei 2015) brengt een delegatie van de Belastingdienst een bezoek aan Polen. XXXXX maakt deel uit van deze delegatie.	√
150512.2	T	Integriteitsdag BD: deze integriteitsdag staat gepland op 28 mei 2015. Op die datum staat ook een M-dag B/Toeslagen gepland. Besloten is de M-dag B/Toeslagen te laten vervallen. Dat geeft TL de ruimte zich op te geven voor de integriteitsdag BD. Namens het MT zal óf XXXXX óf XXXXX deelnemen aan de Integriteitsdag BD.	√
150512.3	T/A	Externe ondersteuning Green lane: op basis van de verstrekte aanvullende informatie heeft het MT besloten dat de benodigde externe ondersteuning aangetrokken kan worden. Reden: belang van de Green lane is helder; de richting wordt onderschreven door het MT. Bedrijfsvoering wordt gevraagd om te onderzoeken hoe dit te financieren.	XXXXX
150512.4	T	Signaal- en adviesrapport: met ingang van heden wordt dit rapport eens per maand uitgebracht (was 1x per twee weken). Het rapport is bedoeld om de TL te ondersteunen in zijn werk en heeft in die zin zijn nut al bewezen. Afgesproken is dat het MT gesprek over dit rapport, dat plaats gaat vinden gekoppeld aan het maandbeeld, uiterlijk in september 2015 plaats gaat vinden.	√
150512.5	T/A	Noodbetaling als gevolg van invalidsproblematiek: het gaat hier echt om het borgen van continuïteit. Dat betekent dat het oplossen van deze problematiek de hoogste prioriteit moet krijgen, bij ons, maar ook bij onze ketenpartners. In onze organisatie is er voldoende aandacht; dat is ook het geval in	XXXXXXX

		de sturing. De communicatie hierover vraagt ook aandacht. Er moet geen beeld gaan ontstaan dat er in alle gevallen niet uitbetaald kan worden. Dat is nl. niet zo. En noodbetaling (B-event) moet een uitzondering zijn en blijven. Een B-event moet getoetst worden door de TL. Wat het effect op het reguliere proces betreft: zodra er een mutatie wordt ingelegd of wanneer het MAC proces wordt uitgevoerd vervalt het B-event. Afgesproken is dat in de Productie Actueel aandacht wordt geschonken aan de actie die productieregie uitvoert. Ook stelt Productieregie een instructie op hoe gekomen wordt tot het B-event, zodat de TL kan toetsen of die stap juist is.	
150512.6	T/A	Afhandelen toeslagjaren 2006 en 2007: in het MT overleg van 28 april jl. is hier een besluit over genomen. Geïnformeerd is of het klopt dat er geen capaciteit nodig is uit het proces Vraag. Voor 2006 en 2007 is dat niet het geval, maar misschien wel voor 2008 t/m 2011. Afgesproken is dat er een totaaloverzicht komt voor de afhandeling van de toeslagenjaren 2006 t/m 2011.	XXXXXXX
150512.7	T	Inrichting Innovatie – overzicht thema's: het MT heeft het overzicht ter kennisgeving aangenomen. Mening van het MT is dat er een mooie opbrengst is qua thema's en dat het goed is om te zien dat er beweging ontstaat.	√

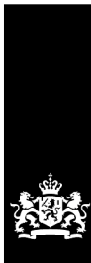
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
20 mei 2015

Datum vaststelling
26 mei 2015

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 19 mei 2015 van 09.30 – 12.30 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

(verlof). M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150519.1	B/T	Actueler inkomen in het MAC proces: afgelopen periode is er onderzoek gedaan naar de wenselijkheid (voor burger en organisatie) en mogelijkheden om een actueler inkomengegeven te gebruiken in het MAC proces. Het resultaat van dit onderzoek, waarin o.a. gebruik is gemaakt van een simulatie op 2013 (op de zorg- en de huurtoeslag), om zicht te krijgen op het effect, is besproken. De uitgangspunten die gebruikt zijn in het onderzoek: - de burger weet zelf het beste zijn inkomen in te schatten; - het inkomen moet zo dicht mogelijk bij de actuele werkelijkheid liggen; - keuze voor een actueler inkomen dan het geschatte inkomen van de burger moet herkenbaar en uitlegbaar zijn, zijn vastgesteld door het MT. Daarmee vormen deze uitgangspunten het kader waarbinnen het MAC proces uitgevoerd moet worden.	✓
150519.2	T	Actueler inkomen in het MAC proces: op basis van deze uitgangspunten wordt voorgesteld om in het MAC proces niet meer te indexeren en waar wenselijk en mogelijk gebruik te maken van het actuele bekende inkomen binnen de BD. Om te bepalen in welke situaties het wenselijk en mogelijk is, is op basis van onderzoek een verdeling gemaakt in doelgroepen te weten: 10, 2d Geadviseerd wordt het voorinvullen van een bij de BD bekend actueel inkomen in het MAC proces alleen toe te passen voor de burgers in doelgroep 6.	✓
150519.3	B/A	Actueler inkomen in het MAC proces: het MI besluit dat voor de burgers die in doelgroep 6 vallen in het MAC proces	✓

		gebruik gemaakt wordt van het meest actuele bij de BD bekende inkomen. Voor de overige doelgroepen wordt in het MAC proces gebruik gemaakt van het in TVS bekende inkomen. Het MT heeft verzocht om de simulatie nogmaals uit te voeren, maar dan ook het vergelijk met indexering mee te nemen. Het MT verzoekt om de definitie van de doelgroep Wisselend inkomen aan te scherpen. De resultaten hiervan worden voorgelegd aan het MT.	
150519.4	A	Actueler inkomen in het MAC proces: DGBel wordt geïnformeerd over het genomen besluit.	XXXXXX
150519.5	A	Actueler inkomen in het MAC proces: Productieregie implementeert het MT besluit binnen de vastgestelde uitgangspunten. Implementatie vindt plaats binnen de bestaande lijnen onder voorwaarde dat de benodigde kennis beschikbaar wordt gesteld. Het implementatieplan wordt z.s.m. aangeboden aan het MT. XXXXXXXX merkt op dat zorgvuldige afstemming met onze ketenpartners (vooral met B/CA) belangrijk is. In de onderzoeksfase heeft die afstemming te wensen over gelaten blijkt uit ontvangen signalen van B/CA.	XXXXXXXX
150519.6	T	Meerjarenbegroting: met de CFO BD (Ad van Luijn) is een eerste gesprek gevoerd over de meerjarenbegroting. Ook de realisatie van de begroting 2015 is daarin aan de orde geweest. De realisatie van de begroting 2015 wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 26 mei 2015.	√
150519.7	T	Risicoselectie: de resultaten van de op 13 mei jl. uitgevoerde risicoselectie op de VT 2014 zijn ter kennisgeving aangenomen. Voor het MT overleg d.d. 26 mei 2015 wordt een cumulatief overzicht van de opbrengsten risicoselectie opgeleverd. Op 2 juni 2015 wordt het lerend vermogen van het model besproken in het MT. 150526: het lerend vermogen van het risicoselectiemodel wordt op 16 juni a.s. besproken door het MT.	√
150519.8	T	Contracten inhuurteamleiders: besloten is dat de contracten van inhuurteamleiders, uiteraard bij goed functioneren, verlengd worden tot 1 oktober 2015. Reden: selectie M2'ers staat gepland in de maanden juni/juli. Vaste TL's zijn op z'n vroegst in augustus/september beschikbaar. Het contract van één inhuur TL wordt verlengd tot 1 december 2015 in verband met het opleiden etc. van nieuwe uitzendkrachten.	√
150519.9	T	Ambtsjubilea: de regels omtrent ambtsjubilea zijn helder en duidelijk gecommuniceerd. Op basis van ontvangen signalen is besloten dat er een herhaalbericht wordt verstuurd aan de managers. (De regelgeving is ook beschikbaar via ons intranet).	XXXXXX
150519.10	T	Continu verbeteren: één van de eigen leancoaches stopt. Om de continuïteit te borgen worden de financiële consequenties van het inzetten van een Mobilee coach in kaart gebracht. Dit komt terug in het MT overleg d.d. 26 mei 2015. 150526: besloten is dat een Mobilee coach wordt ingezet.	√
150519.11	B	Pilot Green Lane: uitzendkrachten die ingezet worden in deze pilot kunnen volgende week enkele dagen niet in de systemen werken. Dat komt in de komende maanden nog 2x een dag voor. Het MT heeft besloten dat de dagen die zij volgende week niet kunnen werken voor onze rekening zijn. De overige dagen zijn voor rekening van de uitzendkrachten.	√
150519.12	T	Problemen bij het werken in TVS: in verschillende processen wordt gemeld dat werkitens wegvallen. Het probleem is gemeld bij IM, met de melding dat dit met spoed opgepakt moet worden. IM is er inmiddels mee bezig.	√

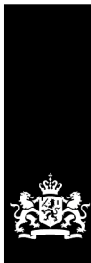
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
27 mei 2015

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Concept Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 26 mei 2015 van 09.30 – 12.30 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150526.1	T	Investeringsagenda: vandaag, 26 mei 2015, start de communicatieronde met de teams. In dat kader is de actuele stand van zaken doorgesproken.	√
150526.2	T	Besturing BD: Hans Blokpoel, COO (Chief Operations Officer), BD komt op 3 juni a.s. kennismaken met het MT B/Toeslagen. Het MT wil tijdens dit bezoek een zo transparant mogelijk beeld van B/Toeslagen schetsen om hem zo goed mogelijk mee te nemen in waar B/Toeslagen nu staat. Ieder MT lid brengt in kaart welke ontwikkelingen er in zijn/haar kwadrant lopen en hoe die geplot kunnen worden op de in de investeringsagenda genoemde aandachtsgebieden. Daarnaast komt de continuïteit in de dagelijkse praktijk aan bod. Het maandbeeld van Bedrijfsvoering is daarvoor leidend.	√
150526.3	T/A	Begroting 2015: de meerjarige budgetbrief voor B/Toeslagen is ontvangen. Op dit moment wordt bekeken wat dit precies betekent voor de rest van 2015. Verder wordt deze week op BD niveau bekeken wat de stand van zaken is met betrekking tot het realiseren van de besparing die de BD voor eigen rekening neemt in 2015 (100 miljoen). Volgende week wordt in het MT overleg B/Toeslagen het effect van de ontvangen budgetbrief besproken, en wordt teruggekoppeld wat het resultaat is van de CFO conferentie en wat dit betekent voor B/Toeslagen.	XXXXX
150526.4	B	Continu verbeteren: besloten is dat er extra coachcapaciteit van Mobilee wordt ingezet in deze cyclus om de continuïteit te borgen. Reden: één van de eigen coaches stopt. Gedurende deze cyclus wordt, zoals eerder al is afgesproken, zorgvuldig geëvalueerd hoe het loopt. Voor de start van de volgende cyclus wordt opnieuw bekeken of en zo ja hoeveel externe coachcapaciteit nodig is.	√
150526.5	T/A	1 ^e Viermaandsrapportage B/Toeslagen 2015: - KPI 4 (beperken van de instroom / voorkomen van klantreacties): druk op het realiseren van deze KPI neemt toe. Afgesproken is dat Productlieregie het Initiatief neemt om in kaart te brengen welke onderzoeken en acties er lopen in de verschillende kwadranten die	XXXXXXX

		een bijdrage leveren aan het realiseren van deze KPI. Het resultaat van dit onderzoek wordt geagendeerd voor thematische bespreking op een nog te plannen datum in juni. - KPI 10 (percentage terecht geselecteerde aanvragen/mutaties voor intensief toezicht in de risicoclassificatie): hitrate blijft achter. Op dit moment wordt geanalyseerd wat de reden is. Het MT heeft eerder dit jaar aangegeven geïnformeerd te willen worden over het lerend vermogen van het risicoselectiemodel. Dit onderwerp wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 16 juni 2015.	XXXX
150526.6	T	Wegvallen Ouderentoeslag in box 3 per 2016: wordt volgende week besproken in de zgn. politieke vierhoek. Belangrijk om goed aangehaakt te blijven. Is voor toeslagen, communicatief gezien, een risicovol traject.	√
150526.7	T	Controle gebruik Mobility Mixx kaart periode januari – september 2014: uiterlijk a.s. donderdag 28 mei 2015 moeten managers die overzichten hebben ontvangen van Bedrijfsvoering reageren. Een herinnering is vorige week via mail verstuurd aan alle managers. XXXXX checkt hoe het nu staat met de ontvangen	XXXXX
150526.8	T	Verzuimbeheersing: lijn is dat alle medewerkers in de nieuwe teams gaan deelnemen aan een sessie verzuimbeheersing. Deze sessies worden verzorgd door Radar Vertige. De planning etc. wordt zodra deze beschikbaar ter informatie toegestuurd aan de MT leden.	√
150526.9	T/B	1 Bankrekeningnummer: voor 2015 is de lijn dat kinderopvanginstellingen waarmee in 2014 een convenant is afgesloten voor 2015 geen nieuwe accountantsverklaring hoeven te vragen. Voor kinderopvanginstellingen die in 2015 een convenant af willen sluiten geldt uiteraard wel dat er een accountantsverklaring beschikbaar moet zijn. Deze lijn is afgesproken in overleg met DGBel.	√

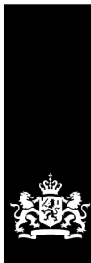
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
3 juni 2015

Datum vaststelling
23 juni 2015

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 2 juni 2015 van 09.30 – 12.30 uur
Kamer E 2001, kantoor Den Haag

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150602.1	T	MT overleg d.d. 16 juni 2015: het reguliere MT overleg op 16 juni 2015 vervalt ten gunste van een thematisch overleg MT – regieteamleiders over o.a. Invalids, Data-/tekstmining, Lerend vermogen risicoselectiemodel en de burgerportal.	√
150602.2	T	Risicoselectie: de resultaten van de op 29 mei 2015 uitgevoerde risicoselectie zijn besproken. Nagegaan wordt of er sprake is van een overlap tussen onbekende aanvragers en aanvragers met adres in het buitenland. 150623: er is nagenoeg 100% overlap tussen onbekende aanvragers en aanvragers met een adres in het buitenland.	XXXX
150602.3	T	Uitvoering Handhavingsplan 2015 t/m april 2015: rapportage is ter kennisgeving aangenomen. Voor deze rapportage geldt dat M1 Handhaving en M1 Productieregie deze gezamenlijk aanbieden. In het voortraject moet afstemming tussen de verantwoordelijke medewerker(s) Handhavingsregie en de medewerker(s) Productieregie geborgd zijn.	√
150602.4	T	Pilot Green Lane: de pilot is later dan gepland gestart. Dat betekent dat resultaten van de pilot begin september worden aangeboden aan het MT om een besluit te nemen over het vervolg. Parallel aan de pilot wordt onderzocht wat deze werkwijze betekent voor de grondslagen en welke bestuurlijke impact dat heeft. De resultaten van dat onderzoek worden 30 juni 2015 geagendeerd voor het MT overleg.	√ XXXXXXX
150602.5	T	MAC 2016 – gebruik maken van een actueel inkomen: in het MT overleg d.d. 19 mei 2015 heeft het MT een besluit genomen op basis van een door Handhavingsregie uitgevoerd onderzoek. In de bespreking is afgesproken dat nog onderzocht zou worden wat het effect is van indexeren van het bij de BD bekende inkomen. Het resultaat van dat onderzoek is aangeboden aan het MT. Dit geeft geen aanleiding tot aanpassing van het eerder genomen besluit.	√
150602.6	T	SWO-TWO problematiek – populatie B: met ingang van 2014 wordt anders omgegaan met dergelijke bewoningssituaties. Bewoners worden samengevoegd op hetzelfde adres en de 'wekker' wordt aangezet, zodat er na 30 dagen afloopcontrole plaatsvindt. Dat	√

		betekent dat er geen nieuwe situaties meer bij komen.	
150602.7	T/B	SWO-TWO problematiek – populatie B: oplossen van de problematiek betekent dat er een doorrekening naar eerdere jaren plaatsvindt. Omdat er op dit moment nog geen geautomatiseerde ondersteuning beschikbaar is én nog niet bekend is wanneer dat gerealiseerd zal zijn is het voorstel om deze populatie voorlopig (tot eind augustus) uit te sluiten van DT. Verwacht wordt dat eind augustus bekend is wanneer geautomatiseerde ondersteuning beschikbaar is. Het MT is het eens met dit voorstel.	√
150602.8	T/A	Evaluatie damages 2015-28 en 2015-29: beide damages hebben betrekking op het verzenden van verkeerde brieven. Op dit moment wordt een zelfde soort damage voorkomen door betere outputcontrole aan het eind van het traject. Het RTO adviseert het MT om IM opdracht te geven het mailingen/brievenproces in volle omvang te beschrijven vanuit de huidige situatie. Het MT neemt dit advies over met dien verstande dat benadrukt is dat een zorgvuldige beschouwing plaats moet vinden vanuit de huidige situatie, waarin de focus vooral moet liggen op de overdrachtsmomenten in het proces. Het gaat dus niet om een nieuw procesontwerp, maar om een optimalisatie van de huidige beschrijving.	XXXX
150602.9	T	Evaluatie damages 2015-28 en 2015-29: over de uitgevoerde evaluatie is opgemerkt dat in het evalueren van een damage alle kwadranten en een afvaardiging van de productieteams meegenomen moeten worden.	√
150602.10	T/A	Woonlandfactor KGB voor Marokko: op basis van een uitspraak van de Raad van State mag per 1 juni 2015 de woonlandfactor niet toegepast worden in de berekening KGB. De consequenties van deze uitspraak voor de uitvoering worden door Productieregie in kaart gebracht. IM wordt hierbij betrokken. Daarnaast wordt Bedrijfsvoering-Adviesregie gevraagd om in samenwerking met Productieregie-Vaktechniek en Beleid in kaart te brengen of een dergelijke uitspraak ook gedaan kan worden in relatie tot contracten met andere landen.	XXXXXXXX XXXXX
150602.11	T	Actualiseren Business case Intensivering toezicht op toeslagen: Het MT is geïnformeerd over de voortgang in dit traject. In deze bespreking is een aantal uitzoekpunten meegegeven aan IM. Het eindresultaat wordt, na bespreking in het RTO, aangeboden voor het MT overleg d.d. 30 juni 2015.	XXXX
150602.12	T	Innovatie: in vervolg op een gesprek gevoerd met Deloitte is aan hen gevraagd om een workshop te verzorgen over het proces Innovatie (hoe krijgt dat proces vorm, wat is daarvoor nodig etc.). Een offerte wordt binnenkort verwacht. Als daarmee akkoord wordt gegaan dan zal de workshop in september georganiseerd worden.	√
150602.13	T/A	Innovatie: de voorzitter van het Innovatieplatform heeft gevraagd om ondersteuning voor het op gang houden van de ingezette beweging. Met hem wordt besproken hoe hier precies invulling aan te geven. 150623: is besproken en geregeld.	XXXX

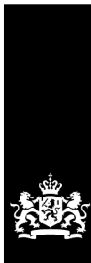
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
9 juni 2015

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen (Vlootschouw)
Dinsdag 9 juni 2015, van 09.30 – 16.30 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

(procesbegeleiding) en XXXX XXXXXXXX.

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150609.1	T	Deze MT dag staat in het teken van de Vlootschouw M2 c.q. het geven van een vervolg op de op 14 oktober 2014 gehouden Vlootschouw.	√
150609.2	T	Naast de Vlootschouw moeten vandaag de volgende onderwerpen aan bod komen: - Huisvesting – advies Bedrijfsvoering en - Instroom en inzet flexkrachten	√
150609.3	T	10, 2e	
150609.4	T		

		10, 2e
150609.5	T	
150609.6	T	

		10, 2e
150609.7	T	
150609.8	T	

		10, 2e
150609.9	T	
150609.10	T	

		10, 2e
150609.11	T	
150609.12	T	
150609.13	T	
150609.14	T	

		10, 2e
150609.15	T	
150609.16	T	
150609.17	T	
150609.18	T	

		10, 2e
150609		
150609.1a	T/	
150609.2a	T	

		10, 2e
150609.3a	T	
150609.4a	T	

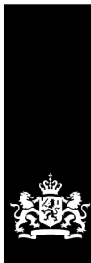
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

²: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
17 juni 2015

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

Thematisch overleg MT en Regieteamleiders
Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving

Concept Verslag Thematisch overleg MT en
Regieteamleiders Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 16 juni 2015 van 09.30 – 12.30 uur
Kamer 3.01, kantoor Utrecht

Vergaderdatum en -tijd

Vergaderplaats

Aanwezig

Afwezig

Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150616.1	T	Thematisch overleg: vandaag, 16 juni 2015, bespreekt het MT samen met de regieteamleiders een aantal onderwerpen met als doel: delen stand van zaken om op gelijk informatieniveau te blijven/komen. Het gaat om de volgende onderwerpen: - Tekst- en datamining (voorbereid door: [redacted]) ism [redacted]; - Burgerportal (voorbereid door: [redacted]) (perspectief business owner), [redacted] (IM perspectief OBC) en [redacted] (innovatief perspectief); - Invalids (voorbereid door: [redacted]) ism [redacted] en [redacted]. Naast deze onderwerpen bespreekt het MT het lerend vermogen van ons risicoclassificatiemodel. Doel van deze bespreking is om zicht te krijgen op hoe we ervoor zorgen dat dit model maximaal aansluit op trends en ontwikkelingen, zodat de opbrengst zo optimaal mogelijk is. Dit punt stond al geruime tijd op de lijst van te agenderen onderwerpen voor het MT overleg. Voorbereiding heeft plaatsgevonden door: [redacted]	✓
150616.2	T	Text- en Datamining: met het toepassen van tekst- en datamining krijgen we in de wijze van handelen van de burger. Die informatie maakt het mogelijk om onze handelwijze daarop af te stemmen. Er is in de onderzoeksfase gebruik gemaakt van een proeflicentie SAS. Het gebruik van deze licentie loopt af. Dat betekent dat het MT binnenkort een besluit moet nemen over het vervolg. Het onderzoeksrapport over de toepassing van Text- en datamining wordt incl. een aantal aanbevelingen deze week aangeboden ter bespreking in het RTO. Het RTO biedt het rapport vergezeld van een advies voor het vervolg aan het MT aan ter bespreking in het MT overleg.	

		Vandaag is toegelicht hoe het onderzoek is uitgevoerd, welke uitgangspunten er zijn gehanteerd etc., en wat de resultaten zijn. Duidelijk is dat verdere verkenning hoe text- en datamining in te zetten binnen B/Toeslagen van belang is, mede in relatie tot ontwikkelingen binnen de BD. Daarvoor is het nodig om de kwaliteit van data te bepalen en vast te stellen aan welke kwaliteitseisen data moeten voldoen.	
150616.3	T	Burgerportal: in de bespreking is vanuit een aantal invalshoeken toegelicht wat de gewenste ontwikkelrichting is ten aanzien van ons burgerportal. Vanuit Communicatie & Dienstverlening is geschetst dat het streven is de burgerportal door te ontwikkelen naar een interactief en dynamisch portaal, waar de burger terecht kan voor informatie over zijn persoonlijke situatie en 'in gesprek' kan zijn met de BD. Ook het indienen van bezwaren en klachten kan in de toekomst via de burgerportal is het streven. Innovatie organiseert eind deze maand twee zgn. meet-ups over de dynamisch burgerportal en wat we daarmee willen en kunnen. Aangegeven is dat ook onderzocht moet worden hoe deze ontwikkelingen bijdragen cq. bij kunnen dragen aan 'slimmer werken'. IM werkt aan een outline business case, waarin wordt onderzocht hoe in de burgerportal beter ingespeeld kan worden op de wens van de burger en wat de kosten daarvan zijn incl. de baten. De toepassing van text- en datamining kan daaraan een belangrijke bijdrage leveren. Het vaststellen van de visie en kaders in relatie tot het burgerportal moet nog plaatsvinden. Daarvoor wordt de OBC opgesteld voor het MT. De 1.0 versie wordt binnenkort aangeboden aan het MT, door tussenkomst van het RTO. Opgemerkt is dat het realiseren van een dynamisch burgerportal alleen kan als daarvoor de nodige steun wordt gevonden in relatie tot de investeringsagenda en in de politiek. Tot slot is geschetst hoe er op korte termijn mogelijk al gestart kan worden met het groeien naar de gewenste eindsituatie. Conclusie van de aanwezigen is dat er vooral doorgegaan moet worden op de ingeslagen weg zoals geschetst door Communicatie en Dienstverlening en IM. Het RTO en MT wachten de 1.0 versie van de OBC af om op basis daarvan een formeel besluit te nemen over de Brichting en koers.	
150616.4	T	Lerend vermogen risicoselectiemodel: het MT is geïnformeerd over hoe het risicoselectiemodel het afgelopen jaar is toegepast en met welk resultaat. Verder is uitgelegd hoe op basis van de uitgevoerde risicoselectie de zgn. trainingscases worden geactualiseerd. Risicoselectie wordt uitgevoerd om posten met een hoog risico te filteren en op die manier niet direct tot betaling over te gaan, maar eerst intensief toezicht uit te voeren. De toepassing van het model is beperkt tot Huur en Kinderopvangtoeslag. Gestart is met alleen nieuwe aanvragen. Op dit moment wordt ook een deel van de lopende toeslagen meegenomen. Opgemerkt is dat met het toepassen van data-analyse er nog scala aan procesverbeteringen is te bereiken. Het is zaak om op dit vlak goed bij de les te blijven. Er is inmiddels een interdepartementaal onderzoek aangekondigd waarin de uitgaven huurtoeslag onderzocht zullen worden bijv. Belangrijk is dat zichtbaar wordt gemaakt hoe wij ons toezicht uitvoeren incl. het effect daarvan. Dat gaat niet lukken door uitleg over het risicoselectiemodel. Kwaliteitsregie zal hierin zijn rol moeten pakken om te onderzoeken hoe omgegaan wordt met risicoselectie en op basis daarvan aanbeveling tot verbetering te doen. Logging en de gemaakte keuzes zijn daarin belangrijk. Dat geldt ook voor het zichtbaar maken van de opbrengsten van risicoselectie in de verschillende regelingen. Dit onderwerp zal geagendeerd worden voor een van de volgende	

		MT overleggen.	
150616.5	T	Invalids: er is een focusgroep, een virtueel kennisnetwerk, bezig met het in kaart brengen van deze problematiek. In dit virtuele netwerk zijn/worden alle processen vertegenwoordigd door één of meerdere deelnemers. Het oplossen van invalids is erg arbeidsintensief en het is niet duidelijk welke invalids wel direct in de klantbehandeling opgelost kunnen worden en welke niet. Dat komt doordat niet altijd direct duidelijk is of er sprake is van een invalid-situatie en waar die dan precies door is ontstaan. Het virtuele netwerk zoekt naar een oplossing in samenwerking met medewerkers in de productieteams. Dat is een bewuste keus om zo te zorgen dat kennis ook in de teams beschikbaar komt. Evalueren van deze werkwijze vindt plaats in september/oktober. De uitkomsten van de evaluatie zullen aan het MT worden aangeboden om te besluiten hoe verder. In de evaluatie wordt ook de rol van de B/CA in relatie tot deze problematiek meegenomen.	
150616.6	T	Reguliere bespreekpunten: - eerste uitkomsten van inventarisatie in de teams welke medewerkers naar Den Haag zouden willen verhuizen: ca. 19 medewerkers zouden dat willen (11 uit proces bezwaar en 8 uit proces uitval/uitworp). Dat betekent dat overgegaan moet worden naar plan B. Er moeten dus medewerkers aangewezen worden. Afgesproken is dat in kaart wordt gebracht wie er dan in aanmerking komen. Dit komt volgende week ter bespreking in het MT met als doel daar heldere afspraken over te maken. - Project HIL: het gaat hier om een project gericht op de logische toegangsbeveiliging. B/Toeslagen gaat meedoen aan de voorkant. - 1 BRN: per 1 juli 2015 komt er een einde aan de coulanceregeling. Dat heeft ook impact op B/Toeslagen. Van zo'n 40.000 burgers is nl. het bankrekeningnummer nog niet formeel bekend.	

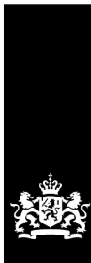
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
24 juni 2015

Datum vaststelling
7 juli 2015

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 23 juni 2015 van 09.30 – 12.30 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig

Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150623.1	T	MT overleg d.d. 30 juni 2015: het reguliere MT overleg op 30 juni 2015 vervalt ten gunste van vervolg MT dag d.d. 9 juni 2015.	√
150623.2	T	Verslag Thematisch overleg MT en RTO +: dit verslag is vastgesteld en wordt samen met dit MT verslag toegestuurd aan alle M2.	√
150623.3	T/A	Pilot Vluchtelingenwerk: de pilot is afgerond. De evaluatie van de pilot is besproken door het MT. De samenwerking met Vluchtelingenwerk Nederland is heeft geleid tot een forse bekorting van de doorlooptijd van aanvragen (van 13 naar 4 weken). Het MT is blij met deze opbrengst, waaruit blijkt dat samenwerking zinvol is. Besluit is dan ook genomen om de samenwerking om te zetten in een bestendige werkwijze. Het is wel van belang dat daarin een dekkingsgraad van 100% wordt bereikt. Om die reden legt XXXX contact met het Centraal Orgaan Asielzoekers (COA). De evaluatie wordt in aangepaste vorm (passage over soortgelijke samenwerking als het gaat om gedetineerden wordt verwijderd) verstrekt aan Vluchtelingenwerk Nederland en aan de Raad van Bestuur Belastingdienst. 150707: met het COA is inmiddels contact gelegd; een afspraak vindt binnenkort plaats.	√ XXXX/ XXXXX
150623.4	T/A	Gedetineerden: verkend wordt of er door betere samenwerking verbetering in de dienstverlening aan gedetineerden bereikt kan worden. De uitkomsten van deze verkenning worden eind augustus/begin september ter bespreking aangeboden aan het MT.	XXXX
150623.5	T	Gestalde Gelden: het project Gestalde Gelden is formeel beëindigd. Het MT heeft decharge verleend aan de projectleider ().	√
150623.6	A	Innen gestalde gelden: momenteel wordt in de reguliere lijn het laatste werk wat voortkomt uit het project verricht. Om ook dat deel goed te blijven volgen is afgesproken dat dit onderwerp tot nader order ieder halfjaar wordt geagendeerd voor het MT overleg.	XXXX

150623.7	T/A	Huisvesting: 60 fte nu werkzaam in kantoor Utrecht moeten in kantoor Den Haag aan het werk in verband met het feit dat B/Toeslagen dit jaar de norm (0,9 werkplek per fte) moet realiseren. De TL's hebben geïnventariseerd hoeveel medewerkers bereid zijn hun werk in kantoor Den Haag te doen. Dat heeft onvoldoende resultaat gehad. Het MT vraagt de TL's nogmaals in gesprek te gaan met medewerkers. Er zullen nog minimaal 14 fte gevonden moeten worden om aan de 60 te komen. TL's worden gevraagd het resultaat van hun rondje uiterlijk woensdag 1 juli 2015 terug te koppelen aan hun M1, zodat het MT in zijn overleg van 7 juli 2015 zicht heeft op het eindresultaat. 150707: Eindresultaat wordt op 9 juli besproken met de TL's.	√
150623.8	T	Huisvesting: 26 medewerkers in het IST proces hebben aangegeven dat zij hun werk wel in kantoor Den Haag willen doen. Dat betekent dat er naast het nieuw te vormen IST team, nog een IST team in de Den Haag komt. gaat als TL mee met de medewerkers die uit Utrecht over gaan naar Den Haag. De overgang van dit team kan in gang gezet worden in overleg tussen M2 IST en M2 Bedrijfsvoering.	√
150623.9	T	Huisvesting: de overige medewerkers die in de eerste inventarisatie hebben aangegeven wel in Den Haag hun werk te willen doen, moeten dat ook gaan doen. Hun TL moet hen daarin faciliteren.	√
150623.10	T/A	Validatie Leerwerkplekken: het proces rond Leerwerkplekken is toegelicht. Vastgesteld is dat het belangrijk is om dit proces goed vast te leggen en om daarnaast elke leerwerkplek in het MT vast te stellen. In het proces, dat beschreven gaat worden ter bespreking in het MT overleg d.d. 7 juli 2015, wordt voorzien in zowel het valideren van de plek zelf als het valideren van de kandidaat die de plek in gaat vullen.	XXXXX
150623.11	T	Stand van zaken selectiegesprekken M2: er zijn inmiddels zes gesprekken gevoerd. Resultaat: 2 kandidaten zijn geschikt bevonden. Deze kandidaten worden geïnformeerd over hun kwalificatie. Dat kan omdat er voldoende plekken beschikbaar zijn om ook de kandidaten die nog op gesprek moeten komen en mogelijk als geschikt kwalificeren een plek te bieden.	√
150623.12	T	Integriteit: op 28 mei 2015 is er een Integriteitsdag BD gehouden. B/Toeslagen heeft aan deze dag deelgenomen met een delegatie. Op ons intranet heeft inmiddels een korte impressie gestaan van enkele deelnemers en op de Beeldkrant is een zgn. E-zine verschenen.	√
150623.13	T	Integriteit binnen B/Toeslagen: de werkgroep heeft een toolkit Integriteit samengesteld. Deze toolkit, die binnenkort op ons intranet wordt gepubliceerd, biedt hulp als het gaat om bijv. regels en procedures. Verder wordt er vanuit de werkgroep met ieder MT lid een interview gehouden, waarin vragen worden gesteld in het verlengde van de I-monitor en over de eigen inzet als het gaat om integriteit. Op basis van de resultaten van deze interviews komt de werkgroep met een advies voor de vervolgaanpak. XXXXX zorgt voor terugkoppeling aan 	√
150623.14	T	Boetes: de ingezette lijn wordt gevolgd. Dat betekent dat B/Toeslagen, zoals afgesproken, boetes oplegt. Het innen van boetes wordt uitgevoerd door Belastingen. Dat loopt moeizaam. Dit ondanks het feit dat op de vraag van B/Toeslagen of uitstel van de geautomatiseerde ondersteuning tot problemen in de uitvoering zou leiden, is gezegd dat dit de uitvoering niet inde weg zou staan. XXXXX gaat hierover in gesprek.	√
150623.15	T/A	Boetes: eind 2014 heeft de Raad van State in twee zaken een uitspraak gedaan die mogelijk consequenties heeft in de uitvoering. Hierover heeft inmiddels afstemming plaatsgevonden met DGBel. Op basis daarvan wordt nu aan een memo gewerkt ter bespreking in het MT. Dat memo wordt aangeboden voor het MT overleg d.d. 7 juli 2015.	XXXX
150623.16	T	Deelname aan masterclass Toezicht, Effectmeting en Communicatie: inmiddels hebben aan eerdere versie van deze masterclass enkele medewerkers deelgenomen.	√



Toeslagen
Belastingdienst

Datum
1 juli 2015

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen (vervolg
vlootshouw)

Vergaderdatum en -tijd

Dinsdag 30 juni 2015, van 10.00 - 14.00 uur

Vergaderplaats

Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Aanwezig

Verslag

NR. ¹	2	OMSCHRIJVING	STATUS
150630.1	T		✓
150630.2	T		✓
150630.3	T		✓
150630.4	T/A		
150630.5	T		

150630.6	T		

150630.7	T		
150630.8	T		

150630.9	T		
150630.10	T		
150630.11	T		✓

150630.12	T		✓
150630.13	T	Resultaat werving M2: de laatste werving heeft 3 nieuwe TL's opgeleverd uit het selectietraject. Daarnaast is tijdens de Vlootschouw d.d. 9 juni 2015 besloten dat [] een eigen team krijgt na een succesvolle LWP-periode. Voorstel is: - de medewerkers die bezwaar doen en nu in het team Specials zitten daar uit te halen en ca. 25 fte in een bezwaarteam onder aansturing van één van de nieuwe teamleiders te zetten. De overige bezwaarmedewerkers worden dan verdeeld over de overige bezwaarteam. - Twee nieuwe teamleiders op twee al bestaande Uitval/Uitworp teams in Den Haag (teams van [] en []) - [] → waarneming team van [] en [] - [] → nieuwe IST team in Den Haag. - Nieuwe teamleider op het team van [] - Contract [] beëindigen. [] pleit ervoor het team van [] waar te laten nemen door []. Reden: [] kent de medewerkers van []. Opgemerkt is dat het nu het goede moment is om ook de omvang van de teams nog eens goed te bekijken. Conclusie: met de verdeling van de nieuwe vaste TL's en [] en [] is het MT het eens. Communicatie op een nader te bepalen moment. Omvang en bezetting van de teams wordt in kaart gebracht. Wordt volgende week op teruggekomen in het MT overleg, mede in relatie tot de nieuwe instroom van uitzendkrachten.	
150630.14	T	Inzet uitzendkrachten: het memo wordt gevolgd waar het gaat om de inzet ten behoeve van de Green Lane. Op het voorstel om 10 uzk in te zetten in het team van [] is nee gezegd. Kan opnieuw bekeken worden als de werving in Utrecht en Den Haag tegenvalt. Wanneer er budget overblijft kan altijd op een later moment besloten worden om bijv. toch 5 uzk toe te voegen in Heerlen, zodat daarmee de selectie van bezwaren kwantitatief verhoogd kan worden.	
150630.15	T	Email gebruiken in de klantbehandeling voor het aanleveren van bewijsmateriaal: het MT besluit dat er ingezet moet worden op het gebruiken van de portal. Tot het moment dat die mogelijkheid er is kan email gebruikt worden mits het archiveringsproces is ingerégeld. Omdat gekozen wordt in te zetten op het optimaliseren van de portal zal het inrichten van het archiveringsproces low profile gebeuren. Communicatie vindt plaats, nadat duidelijk is hoe omgegaan wordt met het archiveringsproces. IM krijgt opdracht dat in te richten.	
150630.16	T	Rapport rechtmatigheidscontrole KOT: over dit issue wordt doorgepraat door: []	
150630.17	T	Toepassen WLF Marokko: is overgenomen.	
150630.18	T	Team Specials: gebleken is dat enkele medewerkers een coördinatorenvergoeding krijgen (oude expertfunctie). Ook in Utrecht en Den Haag komt dit voor. Hier wordt in een volgend MT overleg over gesproken in het kader van de op 9 juni 2015 gemaakte afspraken over team Specials.	
150630.19	T	Implementatievoorbereiding MAC 2016 met actuele inkomens: is ter kennisgeving aangenomen.	
150630.20	T	Tussentijdse bevindingen Bedrijfsmaatschappelijk Werk: wordt ter bespreking geagendeerd voor een volgend MT overleg.	

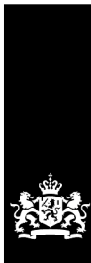
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

²: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
8 juli 2015

Datum vaststelling
14 juli 2015

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 7 juli 2015 van 09.30 – 12.30 uur
Kamer E2001, kantoor Den Haag

Afwezig
Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150707.1	T	Verslag MT 30 juni (Vlootschouw): MT leden reageren individueel naar XXX, waarna het verslag is vastgesteld.	√
150707.2	T	Data & Analytics: dit memo is opgesteld in samenspraak en samenwerking tussen inhoudelijk betrokkenen en regieteamleiders van de kwadranten. Complimenten voor allen. Het MT is blij met dit heldere en duidelijke stuk. Het MT is het eens met de richting en het voorgestelde vervolg. De vervolgvragen die er zijn moeten in de verdere concretisering die nu gaat komen beantwoord worden. Zo vindt het MT bijv. dat datapreparatie alleen kan met data die uniek zijn voor toeslagen.	√
150707.3	T/A	Data & Analytics: voor de verdere concretisering wordt een coördinator aangewezen. Deze coördinator opereert vanuit het kwadrant Handhavingsregie, onder aansturing van de regieteamleider Handhavingsregie. Het eigenaarschap wordt in het MT belegd bij het MT lid met de portefeuille Bedrijfsvoering. Regie M2 Handhavingsregie en M1 Bedrijfsvoering stellen gezamenlijk het profiel op waaraan de coördinator moet voldoen. Het MT vindt dat zowel de inhoudelijke als de organisatorische concretisering gelijktijdig, in samenhang, opgepakt moeten worden.	XXXXX
150707.4	T	Tekst- & Datamining / Rapport 'Onderzoek reductie telefonische werkopdrachten': het gaat om complexe materie die in het opgeleverde document op een heldere manier uiteen wordt gezet. Het MT complimenteert de opstellers. In een volgend MT wordt ruimte gemaakt voor een nadere inhoudelijke toelichting. 150714: Na de vakantieperiode komt dit onderwerp terug op de MT agenda (in september).	√
150707.5	T/A	Tekst- & Datamining / Rapport 'Onderzoek reductie telefonische werkopdrachten': het MT neemt de aanbevelingen die in het rapport beschreven staan over. Dat betekent dat de regieteamleiders de inhoudelijke aanbevelingen, die nu geïmplementeerd kunnen worden, daadwerkelijk gaan implementeren onder regie van [redacted]	XXXXXXX
150707.6	T/A	Tekst- & Datamining / Rapport 'Onderzoek reductie telefonische werkopdrachten': de aanbevelingen die niet direct	XXXXX

		geïmplementeerd kunnen worden, worden meegenomen in de verdere concretisering van Data & Analytics (zie punt 2 en 3 van dit verslag). 150714 (MT dag): ivm oplopende werkvoorraad wordt een analyse op de werkvoorraad uitgevoerd. XXXXXXXX zet die uit bij afwezigheid van XXXX.	
150707.7	T	Evaluatie pilot Klachtafhandeling aan de voorkant: in de pilot is onderzocht of er versnelling mogelijk was in de klachtafhandeling door klachten die gekoppeld zijn aan een bezwaar, direct bij binnenkomst te behandelen in Bezwaar team 6 (Heerlen). Uit de evaluatie blijkt dat relatief weinig klachten gekoppeld zijn aan een bezwaar. Om die reden is het advies de pilot niet voort te zetten, maar de oude werkwijze te handhaven. Dit advies neemt het MT over. Wel blijft B/CA de ontvangen klachten in PDF toesturen aan de postbus van team Klacht. De bevindingen die mogelijkheid bieden tot verdere procesverbetering worden opgepakt door TL Klacht.	√
150707.8	T/A	Uitfaseren spoor 1 en 2 in het kader van Rationalisatie: dit memo is informatief aangeboden aan het MT. Het is belangrijk om een bijdrage te leveren aan Rationalisatie. Het leveren van de gevraagde bijdrage raakt de productie. Om die reden vraagt het MT om na de vakantieperiode (half september) het MT te informeren over de bijdrage aan rationalisatie in de volle breedte.	XXXXXXX XXXX
150707.9	T	Werving M2: in de laatste wervingsronde zijn er drie nieuwe TL's geselecteerd. Besproken is op welke teams zij ingezet gaan worden. Het overzicht wordt deze week gecommuniceerd. 150714: arbeidsvoorwaarden worden de komende weken gevoerd. Communicatie over de uiteindelijke situatie vindt plaats in september omdat hiermee samenhangende wijzigingen op z'n vroegst per 1 oktober worden ingevoerd.	XXXXXX
150707.10	T	Toplijst Communicatie: is besproken; geen aanvullingen.	√
150707.11	T/A	EBV (Elektronisch Berichten Verkeer): de wetgeving EBV is deze week aangenomen door de Tweede Kamer. Eerder heeft het MT EBV besproken. In die bespreking is vastgesteld welke risico's dit meebrengt voor toeslagen en hoe die risico's bespreekbaar te maken. Er is onder andere vastgesteld dat er sprake moet zijn van een zorgvuldig communicatietraject. Afgesproken is dat XXXXXXXX dit nogmaals adresseert in relatie tot het MAC proces en XXXX datzelfde doet voor het overige deel. 150714: is voor het MAC proces goed ingeregeld meldt	XXXX
150707.12	T	Mixtest: het resultaat van de vervolgactie uitgezet bij de TL's is bekend. Dit wordt a.s. donderdag besproken met de TL's, tijdens de M-ochtend.	√
150707.13	T	Terugkoppeling 1 ^e Viermaands gesprek: over de 1 ^e Viermaandsrapportage is een goed gesprek gevoerd met de CFO BD en de DG. Er is onder andere gesproken over Bezwaar (aantallen, behandeling etc.) en over Verzuim. Het bezwaarproces moet echt aangepakt worden. Vragen die er liggen is: hoe kunnen we bezwaren zoveel mogelijk voorkomen, hoe versnellen we de behandeling etc. Nog voor de vakantieperiode wordt gecategoriseerd in kaart gebracht wat er aan voorraad ligt, en hoe we die nu af doen. Dat overzicht wordt besproken met als doel zo spoedig mogelijk te komen tot reductie van de werkvoorraad. Het verzuimpercentage stijgt momenteel. De stijging zit vnl. in het langdurig verzuim. Ook in de meldingsfrequentie is een stijging te zien en de duur van het korte verzuim neemt toe. Dit punt wordt besproken met de TL's.	√
150707.14	T	Bezoek CFO BD: op vrijdag 17 juli 2015 komt Ad van Luijn op bezoek bij B/Toeslagen. Bedrijfsvoering gaat met hem in gesprek over o.a. de contracteringsmethodiek die wij hanteren en over de manier waarop wij ons stuurcontract opstellen.	√
150707.15	T	Leiden Leadership Programme: het MT bespreekt op 14 juli 2015 of B/Toeslagen hier een bijdrage aan wil en kan leveren. 150714: B/Toeslagen draag dit jaar niet bij aan dit programma.	√

150707.16	T	Innovatie: tijdens de MT dag 14 juli a.s. zal o.a. Innovatie onderwerp van gesprek zijn.	√
-----------	---	---	---

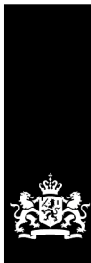
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
15 juli 2015

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 14 juli 2015, van 09.30 – 15.45 uur
Utrecht, Vergadercentrum De Brug, zaal Viebrug

Afwezig

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150714.1	T	Actualiseren BC Intensiveren toezicht toeslagen: wordt opnieuw geagendeerd voor het MT overleg d.d. 21 juli 2015. Reden: reactie regieteamleiders is nog niet ontvangen.	√
150714.2	T	Signaal- / adviesrapport Productie: dit rapport is besproken met XXXXXXXX. Het MT neemt het rapport met een korte toelichting van XXXXXXXX ter kennisgeving aan.	√
150714.3	T	Maandbeeld ultimo juni 2015: in het maandbeeld wordt door Bedrijfsvoering, vanuit de controlfunctie, geschetst hoe het ervoor staat. Dat beeld wordt opgebouwd langs de lijn van o.a. de ontvangen rapportages op de KPI's uit het Stuurcontract. Aanbieding aan het MT vindt plaats om daar vooral het goede gesprek te voeren vanuit de verantwoordelijkheid die de verschillende MT leden hebben.	√
150714.4	T	Maandbeeld ultimo juni 2015: vastgesteld is dat er over de cijfers geen verschil van mening kan en mag bestaan.	√
150714.5	T	Maandbeeld ultimo juni 2015: de KPI's uit het stuurcontract zijn gekoppeld aan een MT lid. Het MT lid is verantwoordelijk voor de rapportage op zijn/haar KPI's. Een aantal KPI's raken meerdere kwadranten.	√
150714.6	T	Maandbeeld ultimo juni 2015: de ervaring leert dat het goed in de sturing wegzetten van de KPI's leidt tot betere resultaten. Hier is aandacht voor gevraagd.	√
150714.7	T	Maandbeeld ultimo juni 2015: KPI 1 (rechtmatigheid): Rechtmatigheid is een voortdurend aandachtspunt. Binnenkort komt er een memo naar het MT waarin wordt beschreven hoe er omgegaan wordt met de onterechte definitieve toekenning van een aantal KOT posten 2012 en 2013. Dat memo brengt XXXXX.	XXXXX
150714.8	T	Maandbeeld ultimo juni 2015: KPI 2(terug- en na te betalen): Lijkt beter te gaan dan in voorgaande jaren. Wellicht verbetert het resultaat nog verder op het moment dat de MAC met actuele inkomens is uitgevoerd. Opgemerkt is dat directe sturing op het resultaat van deze KPI niet mogelijk is. Het resultaat is de uitkomst van verschillende acties. Wel een belangrijke KPI. In de formulering voor volgend jaar rekening houden met sturing.	XXXXX

150714.9	T	Maandbeeld ultimo juni 2015: KPI 3 (binnen de termijn behandelen van werk dat op initiatief van de burger binnenkomt): Proces Bezwaar wordt afzonderlijk besproken. IGS: ondanks met maagel gevraagde aandacht voor dit proces, wordt dit niet conform gemaakte afspraken opgepakt. Op dit moment is een substantieel deel van de voorraad buiten de termijn. Dit is seti acceptabel. Dit pro moet binnen de gestelde termijn uitgevoerd worden. Wat in de lijn niet klopt is dat er geen signaal van de TL's is ontvangen. Afgesproken is dat dit met de TL's Bezwaar en de TL's saag besproken wordt. Moet z.s.m. 'gerepareerd' worden. Gaat om een kritisch proces dat gevolgd kan worden door een dwangsom. Heeft belangstelling van de NOM. Telefonische uitzoekopdrachten: eenzelfde beeld: oplopende voorraad. Hoewel de afspraak is gemaakt om 's avond te blijven bellen met de afgesproken capaciteit, wordt er momenteel minder capaciteit in de avonduren ingezet. Wat de voorraad betreft zit er een groot schil in opdrachten oud en opdrachten nieuw. Vermoedelijk is complexiteit daar de oorzaak. Afgesproken istda deze werkstroom geanalyseerd moet worden. In verband met de vakantie van XXXX zet XXXXXXXX dit uit bij Productieregie. Klachten: nemen toe ten gevolge van behandeling in andere processen. NOM zegt dat de klachten bij hen niet toenemen, maar wel stabiel blijven. In team Klacht wordt de achtergrond van klach-ten geregistreerd.	XXXX XX
150714.10	T	Maandbeeld ultimo juni 2015: KPI 4 (uitvoeren onderzoek naar het voorkomen van klantreacties (kwantitatieve doelen voor het beperken van de instroom): op deze KPI wordt onvoldoende direct gestuurd. Er gebeurt wel veel; de samenhang ontbreekt. Vb. er is een analyse op de brieven uitgevoerd. Op de aanpassingen is niet in samenhang gestuurd. Dat geldt ook als het gaat om het aanpassen van het burgerportaal. Hier wordt vanuit verschillende perspectieven op ingezet. Afgesproken is dat daar binnenkort tijd aan wordt besteed door het MT, mede in relatie tot de managementagenda. Ook de sturing op het niveau daaronder moet goed weggezet worden.	MT
150714.11	T	Maandbeeld ultimo juni 2015: KPI 5 (ultimo 2015 is resp. 99, 98 en 85% van de populatie DT 2012, 2013 en 2014 toegekend): Voor 2013 moeten nog ca. 500.000 DT beschikkingen worden opgelegd. Om de doelstelling te halen moeten er nog 170.000 gedraaid worden. 2014 is spannender op dit moment. Doordat er een productierun is vervallen leveren we de voorsprong die we hadden in. Dat is jammer maar leidt niet direct tot een probleem.	√
150714.12	T	Maandbeeld ultimo juni 2015: KPI 6 (verdagingen wegens het uitblijven van een DT beschikking 2014 is maximaal 200.000 (BSN's): de blokkade voor DT op ca. 1 miljoen SWO-TWO posten brengt een risico met zich mee in relatie tot de wet Dwangsom. Dit risico wordt expliciet signaleerd/gerapporteerd. Dat betekent dat het memo dat in 2014 is opgesteld over deze problematiek wordt geactualiseerd.	XXXXXXX
150714.13	T	Maandbeeld ultimo juni 2015: KPI 7 (realiseren geplande inzetbaarheid (vast 1066 uur per fte, flex 1600 uur per fte direct aan producten toe te kennen uren, waaronder het geplande ziekteverzuim (5,3% in 2015): het resultaat van deze KPI is direct te beïnvloeden. Geconcludeerd is dat er nog eens goed gekeken moet worden naar de koppeling van directe tijd aan een product. Mogelijk helpt het om meer producten concreet te benoemen. Hier wordt na de vakantieperiode over doorgepraat in het MT.	√
150714.14	T	Maandbeeld ultimo juni 2015: KPI 8 (realiseren geplande productiviteit (norm 2015 is gelijk aan norm 2014, tenzij realisatie in 2014 beter was): er is sprake van een verschil, in de zin van dat de norm niet overal wordt gehaald. Dit komt ook terug in het signaal- en adviesrapport. Aandachtspunt is wel dat het inzetten van meer capaciteit ook kan leiden tot een negatieve score. Ook dit punt komt na de zomer terug op de MT agenda.	√
150714.15	T	Maandbeeld ultimo juni 2015: KPI 9 (in 2015 worden vier effectmetingen uitgevoerd, zodat we eind 2015 in staat zijn om structureel de effecten te meten van (terugkerende) toezichtacties): feitelijk lopen op deze KPI uit de planning. Belangrijk is dat duidelijk wordt	XXXX

		wanneer de verschillende effectmetingen staan ingepland. Pas nadat de vier geplande effectmetingen zijn uitgevoerd kan er een conclusie worden getrokken. Om die reden moeten alle metingen ruim voor afloop van het kalenderjaar zijn uitgevoerd. Dit raakt aan het onderbouwd delen wat er in de risicoselectie is bereikt op basis van de opgedane ervaringen (het lerend vermogen van het risicoselectiemodel). Afgesproken is dat zowel de effectmeting als het risicoselectiemodel na de vakantieperiode opnieuw op de agenda van het MT wordt gebracht door XXXX, evt. na afstemming over wat er precies wordt gevraagd tussen XXXX en XXXX.	
150714.16	T	Maandbeeld ultimo juni 2015: KPI 10 (het percentage terecht geselecteerde aanvragen/mutaties voor intensief toezicht, waarbij gebruik is gemaakt van risicoclassificatie, bedraagt 80% (hitrate): Zie punt 15 van dit verslag.	XXXX
150714.17	T	KPI's stuurcontract: lopende dit jaar wordt er geen wijziging in het eigenaarschap van de KPI's, zoals die eerder in het MT is afgesproken, aangebracht. De verdeling van de KPI's wordt samen met dit verslag aan de MT leden gestuurd.	XXX
150714.18	T/A	Maandbeeld ultimo juni 2015: over de verschillende onderwerpen uit de beschouwende tekst is het volgende gezegd: - Rechtmatigheid: op 24 augustus 2015 wordt er een rapport opgeleverd over KOT 2012 en 2013. - Huurtoeslag: er is een interdepartementaal beleidsonderzoek (IBO) gestart. XXXXX vertegenwoordigt B/Toeslagen hierin. Het RTO bespreekt vanmiddag twee memo's over de huurtoeslag. Een memo over de inspanningen in toezicht, afkomstig van Handhavingsregie, en een zgn. quick scan op de huurtoeslag, afkomstig van Bedrijfsvoering. In de quick scan staat beschreven wat er gedaan wordt aan toezicht en wat daar nog aan toegevoegd zou kunnen worden. De afstemming met BZK in het kader van dit onderzoek verloopt onplezierig. BZK is van mening dat in de uitvoering het gat dat zij hebben tussen raming van het benodigde budget en de werkelijke uitgaven moet worden dichtgelopen. Dat er in de uitvoering maximaal ingezet moet worden op het toezicht staat buiten kijf, maar het probleem zit daar niet. Planning is er op gericht dat in oktober de beleidsdoorlichting is uitgevoerd en dat het onderzoek kan starten. De voorzitter van het team dat dit onderzoek uitvoert is uitgenodigd met als doel hem goed mee te nemen in de materie ook vanuit ons perspectief. - Functiegebouw: het uitgangspunt is altijd geweest dat de eerdere coördinator en expertrol aan de bovenkant van de C functie gewaardeerd moeten worden (schaal 7). In de teams wordt aangegeven dat er behoefte is aan E's. Mening van het MT is dat het niveau van de functie bepaald wordt door het niveau van het werk dat er gedaan moet worden. Hoe doen wij dat. TL's hebben daarin een belangrijk rol. Afgesproken is dat er na de zomervakantie een sessie wordt belegd waarin gezamenlijk het kader wordt bepaald dat leidend is voor de C en E functie. XXXXX stelt een onderzoeksopzet op die na de zomerperiode in het MT wordt besproken. - Stelselherziening KOT: in het kader van de stelselherziening worden verschillende bedragen genoemd. Die bedragen zijn niet te vergelijken, omdat het ene bedrag voortkomt uit het perspectief uitvoeren van de regeling en het andere uit het perspectief uitfasen van de regeling. Dat maakt ook dat het verschil niet is te verklaren.	XXXXX √ XXXXX
150714.19	T	Aanpak Bezwaren: met het voortzetten van de huidige werkwijze gaan we het niet redden. De tolerantie die er was op het verdagen verdwijnt/is verdwenen. We moeten ons echt de vraag stellen waarom we 6 weken doen over het afdoen van een eenvoudig bezwaar. Dat de voorraad fors afgebouwd moet worden is een must en daarna MOET de voorraad beheersbaar worden gehouden. Dat afbouwen kan alleen na een grondige analyse van wat er precies ligt. Die analyse wordt nu gemaakt. Gevraagd is om een gecategoriseerd overzicht van de voorraad, zodat er op basis van risicoafweging een slag gemaakt kan worden. Zoals gezegd moet daarna de voorraad beheerst blijven. Dat vraagt om een andere inrichting van het proces. Daarnaast is een voorwaarde voor	XXXX XX / XXXXX

		beheersing dat er dicht op de lijn gestuurd wordt. Er moet sec op het uitvoeren van de besluitvorming gestuurd worden om tot beheersbaarheid te komen. XXXX XX heeft kort toegelicht hoe het er voor staat met het afdoen van de niet-ontvankelijke bezwaarschriften. Daar worden nu 10 mensen op ingezet, wat betekend dat dat deel van de voorraad in 8 weken afgebouwd kan worden. Dat is niet voldoende. Afgesproken is dat er op dinsdagmiddag 21 juli 2015 een bijeenkomst wordt waaraan deelnemen: het MT, de regieteamleiders en op uitnodiging van het MT medewerkers uit de kwadranten. Tijdens die bijeenkomst wordt de analyse gedeeld, worden er afspraken gemaakt over het afbouwen van de voorraad en worden er afspraken gemaakt over hoe verder met het proces bezwaar. De sturing gedurende de periode van afbouw van de werkvoorraad belegd bij een projectmanager.	
150714.20	T	Brief Ombudsman: de Ombudsman vraagt in een brief op een aanvullende reactie van B/Toeslagen als het gaat om onze eerdere reactie op het uitgebrachte rapport 'Gevraagd: Maatwerk'. Afgesproken is dat deze brief beantwoord gaat worden door XXXX XX, in samenwerking met [REDACTED] en DGBel. Verder is vastgesteld dat het belangrijk is om de contacten met de Ombudsman zorgvuldig voor te bereiden en te verankeren in het MT. XXXXX neemt de lijn naar buiten toe voor zijn rekening en XXXX de binnenkant vanuit haar verantwoordelijkheid voor proces Klacht. De Ombudsman stuurt regelmatig onderzoeksrapporten toe. Die rapporten moeten op de MT tafel komen.	√
150714.21	T	Verslag MT overleg d.d. 7 juli 2015: - Tekst en datamining komt begin september terug op de MT agenda. - Data & Analytics: opdracht moet worden uitgevoerd zoals die nu staat. - Huidige werving M2 is afgerond. Resultaat 3 nieuwe TL's. Werving wordt in een volgende ronde voortgezet. - EBV: check is gedaan; zit goed in het MAC proces. Naar aanleiding van dit punt is de vermogenstoets ouderen nog aan de orde gesteld. Communicatietrajectis besproken, DGBel legt dit begin september voor aan de STAS. Begin september wordt check bij hen gedaan of dat gebeurd is.	√ XXXXXXX
150714.22	T	Uitvoering Handhavingsplan 2015 ultimo juni 2015: opgemerkt is dat het niet door kunnen gaan van handhavingsacties ten gevolge van onvoldoende kwaliteit van aangeleverde gegevensbestanden in bestuurlijke zin om aandacht vraagt.	√
150714.23	T	Proces Innovatie: wat is opgeleverd is een beschrijvend memo van wat er zoals gedaan is. Het MT heeft behoefte aan een memo waarin duidelijk wordt beschreven wat innovatie bijdraagt aan ons proces. Met andere woorden: wat levert het ons op. Na de vakantieperiode komt dit terug op de MT agenda. Wat de inzet van de argumentenfabriek betreft: hier stemt het MT mee in. Ook hier geldt dat zichtbaar gemaakt moet worden wat het resultaat van deze inzet is.	XXXX
150714.24	T	Optimaal verbinden / overgang van een aantal taken naar P-Direkt incl. bijbehorende formatie: het gaat hier om de overdracht van taken die nu binnen de Belastingdienst worden uitgevoerd. Deze overgang raakt dus niet alleen B/Toeslagen. In het rapport staat beschreven wat de consequentie van de overgang van taken is in relatie tot de medewerkers die deze taken uitvoerden / de formatie B/Toeslagen. Het rapport is helder. Compliment aan de opstellers ([REDACTED]). Het MT merkt op dat het wel van belang is dat duidelijk wordt gecommuniceerd wat deze overgang betekent voor TL's en medewerkers. Bedrijfsvoering zal een implementatieplan/communicatieplanopstellen. De gevolgen van deze overgang worden deze week informatief gedeeld met de OR. De medezeggenschap ligt in dit geval op BD niveau. NOOT: in vervolg op de bespreking met de OR is afgesproken dat [REDACTED] een afspraak maakt met een delegatie van de OR (via	XXXXX

		) om vragen van de OR te beantwoorden. Die vragen zitten vooral op meer detailniveau (om wie gaat het, hoe is de afweging gemaakt qua taken etc.).	
150714.25	T	Leiden Leadership Programme: gezien alle lopende ontwikkelingen en inspanningen die er dit jaar nog gedaan moeten worden is besloten dat dit jaar niet wordt aangesloten op dit programma.	√
150714.26	T	Verzuim aanpak – langdurig verzuim 2 jaar en dreigend langdurig verzuim: aan de MT leden is een overzicht gestuurd met de bedoeling om in overleg met M2 te checken of de dossiers voldoende op orde zijn. Afgesproken is dat op 8 september duidelijk moet zijn wat het resultaat van deze check is. XXX stuurt XXXX hierover een separaat bericht.	√
150714.27	T	Vacatures etc.: 10, 2e	√
150714.28	T	Portefeuilleverdeling MT ivm vertrek XXXX XX: er is inmiddels een vraag uitgezet bij de MD adviseurs om een nieuwe kandidaat aan te dragen voor een LWP in het MT. Die is er nog niet. Om die reden is het van belang om in ieder geval de korte termijn te bespreken in de zin van wie neemt de aansturing van de bezwaar TL's voorlopig over én blijft de aansturing van deze TL's bij de LWP'er. Het MT spreekt uit dat er wellicht in de toekomst wel behoefte is aan een extra MT lid. Dit is echter niet het moment dat bespreekbaar te maken. Op basis van de gevoerde discussie is verder geconcludeerd dat het overdragen van de aansturing van de bezwaar TL's aan een MT lid leidt tot een verdere verschuiving in de aansturing van TL's. Dat is niet gewenst. Om die reden blijft de aansturing van deze TL's belegd bij de LWP'er. 10, 2e	XXXXXX

		10, 2e	
150714.29	T		√

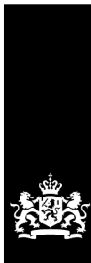
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

²: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
21 juli 2015

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 21 juli 2015 van 09.30 – 12.30 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

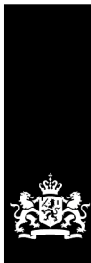
Verslag

NR. ¹	2	OMSCHRIJVING	STATUS
150721.1	I A	DT 2014: interne productiemonitor is ter informatie aangeleverd. Deze wekelijkse productiemonitor wordt door B/CA aangeboden ook aan de Raad van Bestuur. Opgemerkt wordt dat deze rapportage meer een gezamenlijke ketenrapportage moet worden. XXXXXXXX zal dit met Jan Melsen bespreken.	XXXXXXX
150721.2	A	Uitvoering Bijzonder Belonen 2015. In het MT worden verschillende varianten besproken. Deze varianten zullen eerst met de OR besproken worden, daarna zal dit met de teamleiders gedeeld worden.	
150721.3	I	Terugblik bezoek CFO BD d.d. 17 juli. XXXXX meldt dat het een goed bezoek was. Ad van Luijn is meegenomen in hoe wij stuurcontracten opbouwen en hoe wij met contractering omgaan. In de meerjaren begroting moet meer zicht komen op vooruitkijken. Ook is de commissie De Jong aan de orde geweest.	
150721.4	I	Terugblik Miniconferentie BD d.d. 15 juli. XXXXX is vorige week aanwezig geweest bij deze miniconferentie. Hij vertelt wat er aan de orde is geweest. Komende tijd zal er nog een fundamentele discussie plaatsvinden over de ordening	
150721.5	B	Deelname masterclass effectmetingen toezicht. Besloten wordt dat [redacted] aangemeld zal worden voor de masterclass namens Toeslagen	
150721.6	B	Deelname ICT topseminars: Namens Toeslagen zullen [redacted] worden aangemeld.	
150721.7	B A	Deelname 50+ beurs: Al eerder is besloten dat Toeslagen niet deelneemt aan de 50+ beurs omdat de kosten van de deelname niet opwegen tegen de opbrengsten. Nu is opnieuw de vraag binnen gekomen of we als Toeslagen willen deelnemen. Het MT blijft bij het besluit om niet deel te nemen aan de 50+ beurs. XXXX XX zal dit terugkoppelen aan [redacted]	XXXX XX
150721.8	A	Uren Green Lane: Er is aangegeven dat er een uitloop KOT is en een uitbreiding van de pilot naar huur. HHR zal eerst een memo op moeten stellen ten behoeve van besluitvorming in het MT. Volgende week moet dat er liggen. XXXXXXXX zal dit terugkoppelen naar	

	A	XXXX XXXXXXXXX(als vervanger van XXX)	XXXXXXX
150721.9	A	Customer Journey: op 3 juli is een sessie voor het MT en RTO geweest. De vraag is hoe gaan wij hier verder mee of. Aan C&D zal worden gevraagd een advies aan het MT uit te brengen hoe wij de customer journey verder de organisatie inbrengen, hoe gaan we met de resultaten om, hoe verbreden wij de kennis binnen B/T. En wat te doen met de 118 knelpunten die naar voren zijn gekomen. XXXXX zal dit aan vragen.	XXXXX
150721.10	I/A	Er zal een werkbezoek ingepland worden voor DGFZ. Na de vakantie zal hier nader invulling aan gegeven worden.	XXX
150721.11	A	Communicatie en Dienstverlening (heeft een aantal beslispunten voorgelegd over de Toeslagen 10 jaar borrel. XXXXX zal het besluit hierover van het MT terugkoppelen	XXXXX

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

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



Datum
26 augustus 2015

Datum vaststelling
1 september 2015

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en -tijd Dinsdag 25 augustus 2015 van 09.30 – 12.30 uur
Vergaderplaats Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig
Afwezig
Kopie aan M2 en OR

Verslag

NR. ¹	2	OMSCHRIJVING	STATUS
150825.1	B	Uitvoeringsbeleid Bijzonder belonen 2015: het uitvoeringsbeleid is vastgesteld met een compliment aan de opsteller (). Een helder en concreet memo. Het financiële overzicht wordt nog aangevuld. Die aanvulling bestaat uit het nog te formeren team Vraag (team Vraag 6) te Den Haag. Het gaat om instroom van uitzendkrachten. De aanvulling leidt niet tot aanpassing van de bedragen voor de huidige teams. Communicatie: memo gaat naar M2 en op intranet wordt een bericht geplaatst over de vaststelling, het feit dat medewerkers voorstellen kunnen indienen en het tijdpad. 150901: aan het teamuitje kan ook door inhuurkrachten deelgenomen worden. Voor hen gelden dezelfde regels als voor uitzendkrachten (memo uitvoeringsbeleid Bijzonder belonen).	√
150825.2	B	Opleidingen in 2015: op basis van de ontvangen inventarisatie heeft het MT besloten dat start opleidingen en opleidingen nodig voor het functioneren kunnen worden aangevraagd.	√
150825.3	T	Opleidingen in 2015: in het MT overleg d.d. 1 september 2015 neemt het MT een besluit over hoe in 2015 om te gaan met opleidingen gerelateerd aan ontwikkeling van medewerkers.	√
150825.4	T	Opleidingen in 2015: het MT realiseert zich dat opleiding nodig voor het functioneren en opleiding gerelateerd aan ontwikkeling soms dicht tegen elkaar aan ligt. De TL moet hierin een afweging maken.	√
150825.5	T	MAC 2016 met geschatte toetsingsinkomens: in het MT is hierover in mei een besluit genomen. Naar aanleiding van dit besluit is er nu een (concept) memo opgesteld voor de Raad van Bestuur. Dit memo is besproken in het MT en wordt vanmiddag ook besproken in het RTO. Commentaar uit beide overleggen wordt verwerkt, waarna het memo opnieuw wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 1 september 2015. Bespreking in de Raad van Bestuur staat gepland op 8 september 2015.	√
150825.6	B	Evaluatie pilot Uitsluiten BSN's voor de burgerportal: de evaluatie is besproken in het RTO d.d. 18 augustus 2015. Advies uit dit overleg is de aanbevelingen over te nemen en de werkwijze te bestendigen in het reguliere proces. Dit advies is overgenomen door het MT.	√
150825.7	I/A	Herverdeling werk etc. proces Vraag: aan een memo wordt gewerkt. Gerelateerd aan het werk is het de bedoeling dat er een	XXXXX/ XXXX

		team Vraag bij komt in Den Haag. Dat team wordt gevuld met uitzendkrachten. Ook in proces Uitval/Uitworp komt er in Den Haag een team bij, terwijl er in Utrecht waarschijnlijk een team af gaat. Dat betekent dat het organisatieplaatje aangepast moet worden en besproken moet worden met de OR. In overleg met Bedrijfsvoering zorgt XXX dat er een aangepaste organisatieplaat komt met bijbehorende informatie.	
150825.8	T	Toeslagenboetes in 2015: Hans Blokpoel heeft in zijn rol als Chief Operations Officer Belastingdienst besloten dat het boeteprocess Toeslagen in 2015 gecontinueerd dient te worden. Dat is conform de lijn van B/Toeslagen. Het MT is blij met deze uitspraak. In overleg met Belastingen gaat het proces uitgevoerd worden. Inmiddels zijn er 1200 boetes opgelegd. Belverkeer komt naar B/Toeslagen. De komende periode wordt vastgesteld welke tijd daarmee gemoeid is om een beroep te kunnen doen op de eerder ingediende formatieclaim.	√
150825.9	T	Elektronisch Berichten Verkeer: voor de implementatie binnen de BD is door de Raad van Bestuur een programmamanager aangesteld (). De stuurgroep wordt door haar voorgezeten en besluitvorming in de RvB gaat plaatsvinden op voordracht van de programmamanager.	√
150825.10	T	Elektronisch Berichten Verkeer: XXXX XXXXXX vertegenwoordigt B/Toeslagen in de stuurgroep en XXXXXX Ligthart zorgt dat het MT geïnformeerd blijft als het gaat om EBV in relatie tot MAC 2016. Aanstane vrijdag is er een workshop over het in te richten vangnet. Die workshop is geïnitieerd door	√
150825.11	T	geïnitieerd door is wat er de afgelopen weken 'gehoord en ontvangen' is. Aanstane donderdag vindt er een zgn. mini-conferentie plaats waar XXXXX aan deelneemt.	√
150825.12	T	Pilot Green lane: de evaluatie van de pilot Green lane, fase 1 wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 8 september.	√
150825.13	T	Versnelling in proces Bezwaar: een eerste opzet van de aanpak is ontvangen incl. een eerste voortgangsrapportage. Deze week vinden hierover nadere gesprekken plaats en in een volgend MT overleg bespreekt het MT de aanpak etc.	√
150825.14	B	Samenwerking met Centraal Orgaan opvang Asielzoekers: op basis van de resultaten van de pilot met Vluchtelingenwerk heeft het MT besloten dat de werkwijze voortgezet kan worden voor de hele doelgroep in samenwerking met COA. De samenwerking met de COA, die als toeslagenservicepunt gaat fungeren, wordt beproefd in de periode november 2015 t/m 31 januari 2016. Het COA besluit na die periode of hij de werkwijze continueert in zijn reguliere processen. Het MT stemt in met het beschikbaar stellen van de gevraagde capaciteit, mits daarover afstemming heeft plaatsgevonden met betrokken regieteamleiders.	√
150825.15	A	Integraal behandelen in IST-teams: ook in de IST teams gaat integraal gewerkt worden. De TL's IST maken een memo hoe daar invulling aan te geven over de volle breedte. Dat memo zal door tussenkomst van het RTO aangeboden worden aan het MT.	XXXX
150825.16	T	Resultaat risicoselectie d.d. 31 juli 2015: de resultaten zijn ter informatie aangeboden.	√
150825.17	A	Agile: afgesproken is dat XXXX XXXXXX een profiel opstelt voor de productmanager. De rol productmanager moet nl. nog belegd worden bij een manager binnen B/Toeslagen.	XXXX

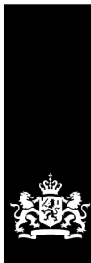
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
2 september 2015

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 1 september 2015 van 09.30 – 12.30 uur
Kamer E2001, kantoor Den Haag

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150901.1	T	Innovatie: binnenkort wordt een bijeenkomst georganiseerd om onder deskundige begeleiding te kijken waar wij staan als het gaat om Innovatie én vervolgens hoe innovatie verdere te verankeren.	√
150901.2	T/B	Innovatie: het voorzitterschap van de Innovatieboard rouleert onder de MT leden. Tot op heden was het voorzitterschap belegd bij [REDACTED]. Afgesproken is dat [REDACTED] het voorzitterschap per 1 september 2015 van haar overneemt.	√
150901.3	T	Dossier Ombudsman: in verband met het vertrek van XXXX XX XXXXX naar B/CFD neemt XXXXX XXXXX dit dossier over per 1 september.	√
150901.4	T	Investeringsagenda BD: het MT heeft gesproken over de actuele stand van zaken. Vanaf 1 september 2015 is er elke twee weken overleg tussen de COO en de directeurs Toeslagen, Belastingen, B/CA en Dienstverlening.	√
150901.5	T	MAC 2016, verbetering van het geschatte inkomen: het MT heeft de voor de Raad van Bestuur opgestelde memo, aangepast op basis van commentaar MT en regieteamleiders, besproken. Na het verwerken van de laatste aanpassingen wordt de memo aangeboden ter bespreking in de RvB d.d. 8 september 2015.	√
150901.6	B	Onvolledig getoetste DT KOT 2012 en 2013: de nota is besproken in het RTO d.d. 25 augustus 2015. Op basis van die bespreking is de nota aangevuld met het advies om in een aantal gevallen de DT toch te herzien. Na uitvoerige bespreking is besloten dat het eerder, in klein comité genomen besluit om niet te herzien gehandhaafd blijft.	√
150901.7	A	Onvolledig getoetste DT KOT 2012 en 2013: het besluit om niet te herzien moet besproken worden met de ADR. Dat gesprek wordt voorbereid in overleg met [REDACTED]	XXXXX
150901.8	A	Onvolledig getoetste DT KOT 2012 en 2013: evaluatie van het proces van constateren fout t/m het opwerken naar het MT met als doel een soortgelijke situatie in de toekomst te voorkomen, vindt plaats in het MT overleg d.d. 22 september 2015.	XXXXXXX
150901.9	T	Versnellen in het bezwaarproces: de opdracht om de voorraad bezwaren af te bouwen is vastgesteld. Deze opdracht moet resulteren in een maximale voorraad van 10.000 bezwaren op 1 september 2015.	√

150901.10	T	Versnelling in het bezwaarproces: het tweede deel: beheersen van de voorraad, afdoen van nieuwe instroom binnen de AWB termijn: Wordt parallel aan de afbouw van de werkvoorraad opgepakt.	√
150901.11	T	Versnelling in het bezwaarproces: het derde deel ziet op het zoveel mogelijk voorkomen van bezwaren: begin januari 2016 bieden de regieteamleiders Handhavingsregie en Productieregie een memo ter bespreking in het MT aan.	√
150901.12	T	Versnelling in het bezwaarproces: is met name verantwoordelijk voor het eerste deel (afbouw van de werkvoorraad). Klantreacties in de processen Vraag, Klacht en Beroep worden door Productieregie gemonitord. Wanneer er sprake is van een capaciteitsvraag gedurende dit traject dan wordt deze vraag voorgelegd aan het MT.	√
150901.13	T	Signaal- en adviesrapport periode 13 juli t/m 7 augustus 2015 (wk. 29-32) is besproken in het MT. Conform eerder gemaakte afspraak zal de eerstvolgende signaal- en adviesrapportage worden opgelijnd met het Maandbeeld B/Toeslagen. Naar aanleiding van de rapportage is opgemerkt dat de verantwoordelijkheid voor het Bezwaarproces is belegd bij één MT lid. MT leden nemen de signalen mee in de contracteringsafspraken.	√
150901.14	T	Continu verbeteren: Gespreksnotities: de aangeboden memo is nog niet besproken, omdat er tijdens de vergadering nog geen uitsluitsel gegeven kon worden over de door Kwaliteitsregie uitgevoerde toets. Het memo wordt opnieuw geagendeerd zodra deze uitkomst bekend is.	√
150901.15	T	Verkennen stroomlijning IV voortbrenging: het MT is door XXXX XXXXXX geïnformeerd over de stand van zaken. Afgesproken is dat dit dit wordt geagendeerd voor de MT dag d.d. 15 september 2015 met als doel positie bepalen, standpunt innemen en afspraken maken over het vervolg.	√
150901.16	T	Transitie IM en Agile: een beschrijving van de rollen productowner en productmanager is gemaakt. Belangrijk is dat helder is hoe deze rollen passen in het besturingsmodel B/Toeslagen. Afgesproken is dat daar naar gekeken wordt door XXXX XXXXXX, XXXX XXXXX en . Uitkomst van dat gesprek wordt besproken tijdens de MT dag 15 september 2015.	XXXX
150901.17	T	Dynamische burgerportal / De Natuurlijke Dialoog: a.s. vrijdag sluit de COO BD aan bij het MT om geïnformeerd te worden over de ingezette lijn van transactie naar interactie en alles wat daarmee samenhangt. Doel: delen van de richting en verkennen van mogelijkheden.	√
150901.18	T	10 jarig bestaan B/Toeslagen: dit jaar bestaat B/Toeslagen 10 jaar. A.s. donderdag wordt daar bij stilgestaan tijdens een informele bijeenkomst voor alle medewerkers op de kantoren Utrecht, Den Haag en Leeuwarden. Het bezwaarteam Heerlen sluit aan in Utrecht.	√
150901.19	T	Elektronisch Berichten Verkeer (EBV): gemeld is dat er op dit moment sprake is van discussies in het Haagse over het als dan niet invoeren van EBV. B/Toeslagen is technisch goed voorbereid als het gaat om EBV. Het lijkt er echter op dat het besluit om voor B/Toeslagen volledig digitaal te gaan nu ook ter discussie staat. In ieder geval wordt onderzocht of de Beslissing op Bezwaar (BOB) naast een digitale melding, ook op papier kan worden verstuurd.	√
150901.20	T	Opleidingen in het kader van Ontwikkeling: het MT heeft het advies van Bedrijfsvoering overgenomen. Dat wil zeggen dat: - er aandacht geschonken moet worden aan kosten die doorlopen in een volgend jaar; - aandacht moet zijn voor de regelgeving toekenning studiefaciliteiten; - het aanvragen van opleidingen die het standaardaanbod van CKC overstijgen voorzien moeten worden van een advies vanuit BV. In dat advies wordt betrokken: de inhoud van eventuele loopbaanafspraken, de kosten gemoeid met de opleiding en de eventueel toe te kennen studiefaciliteiten. M1 beslist.	√

		- aanvragen voor opleidingen altijd via de weg van CKC of Bedrijfsvoering moeten worden gedaan, zodat gebruik wordt gemaakt van door de dienst gecontracteerde instellingen en de kosten op de juiste wijze in rekening kunnen worden gebracht.	
150901.21	B	Mandaatregister Personele besluiten: het mandaatregister Personele besluiten is vastgesteld door het MT.	√
150901.22	T	10, 2e	√
150901.23	T/A	Vacature Communicatie adviseur (): in overleg met Bedrijfsvoering wordt gekeken of interdepartementale openstelling mogelijk is.	XXXX
150901.24	T/A	Examenfraude: in onderling overleg is besloten dat een besluit over het vervolg genomen wordt door XXXXXXXX, XXXXX en XXXXX.	√

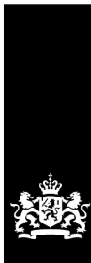
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
9 september 2015

Datum vaststelling
23 september 2015

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 8 september 2015 van 09.30 – 12.30 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150908.1	T/A	MAC 2016: de aan de RvB gestuurde memo is nog niet besproken. Afgesproken is dat XXXXX contact legt met over de agendering voor de RvB. Daarbij wordt ook aandacht gevraagd voor de samenloop met EBV. 150923: istgevoerd.	XXXXX ✓
150908.2	T	Terugblik op het vieren van het 10 jarig bestaan van B/Toeslagen: geslaagde bijeenkomsten in Utrecht en Den Haag. Enig minpunt is dat Eurest een onjuiste bestelling had gedaan, waardoor in Utrecht om 17.00 uur geen bier meer besteld kon worden.	✓
150908.3	T	Aanvragen van opleidingen in het kader van ontwikkeling moeten langs Bedrijfsvoering geleid worden voor een toets, voordat de aanvraag 'de deur uit gaat'. (zie ook verslag MT overleg 1 september 2015).	✓
150908.4	B	Advies vervolg Continu Verbeteren: het advies van Bedrijfsvoering is overgenomen door het MT. Dat betekent dat: - iedere leidinggevende een of twee cycli CV moet doorlopen met ondersteuning door leancoaches. Dat is onderdeel van ons leiderschapsprogramma, dat voortkomt uit onze visie op leiderschap. - Het inzetten van CV als instrument om onze processen efficiënter en effectiever uit te voeren gebaseerd wordt op een heldere business case vooraf. Op die manier wordt CV zakelijk en steviger ingezet dan nu het geval is, gekoppeld aan een vooraf benoemd resultaat. De interne adviseur CV (Bedrijfsvoering) heeft naast het begeleiden en coachen in de uitvoering van een of twee cycli door leidinggevend en ook coördinerende en adviserende rol als het gaat om de inzet van CV als instrument voor het effectiever en efficiënter uitvoeren van onze processen.	✓
150908.5	T	Continu verbeteren: in de volgende cyclus gaan de teams die in Den Haag nu met de 1 ^e cyclus bezig zijn door met de 2 ^e cyclus. Het MT stelt dat niet met een IST team Den Haag, maar met het team	✓

		Toezicht Den Haag een 1^e cyclus gestart kan worden. Op het bedrijfsmatige stuk zal het project Bezwaar ondersteund blijven worden.	
150908.6	T/A	Evaluatie Risicoclassificatiemodel: - met de TL HHR wordt nog besproken of bestuurlijke informatie mogelijk tot andere inzichten had geleid c.q. te komen tot de juiste BI; - op de voorgestelde verbeterpunten heeft het MT nog geen besluit genomen, omdat eerst zicht gegeven moet worden op het invullen van de randvoorwaarden (capaciteit zowel kwantitatief als kwalitatief); - aan de regieteamleiders wordt gevraagd om inzicht te geven in het realiseren van de randvoorwaarden; - TL HHR wordt gevraagd om de verbeterpunten in samenhang met het realiseren van de randvoorwaarden te beschrijven en ter besluitvorming aan te bieden aan het MT.	XXXXX XXXX
150908.7	T	Evaluatie proces dienstverlenend toezicht: in deze evaluatie gaat het om de inzet van de balies als het gaat om onbekende toeslagaanvragers. Het MT is van mening dat er ingezet moet worden op het realiseren van de gemaakte afspraak (balies behandelen onbekende aanvragers van toetsen tot toekennen). Een andere lijn is dat zoveel mogelijk voorkomen wordt dat er sprake is van onbekende aanvragers door bijv. samen te werken met Vluchtelingenwerk en Centraal Orgaan opvang Asielzoekers. Terugkoppeling van dit standpunt aan de regieteamleiders doet XXXXX en XXXX licht Dienstverlening in.	√
150908.8	B	TSL53b – Handtekeningrelatie medebewoners: eerder is besloten dat na een onafgebroken samenwonings- of medebewoningsduur van minimaal 6 maanden een geautomatiseerde handtekening wordt gezet om de werkvoorraad beheersbaar te houden. Uitkomst van nadere analyse leert dat de termijn bijgesteld kan worden naar minimaal 2 maanden, uitgaande van de datum van inschrijving op het adres. Het MT besluit op basis van deze analyse, waaruit blijkt dat de risico's zeer beperkt zijn, dat er na een onafgebroken samenwonings- of medebewoningsduur van minimaal 2 maanden na inschrijving op het adres, een geautomatiseerde handtekening gezet wordt, ingeval deze ontbreekt.	√
150908.9	T	Financiële prognose in het kader van de 2^e viermaandsrapportage: besproken is de financiële prognose voor 2015. Op basis van deze prognose is besloten dat in principe alle vragen om vervanging van uitzendkrachten ten gevolge van uitstroom gehonoreerd kunnen worden. Het proces blijft ongewijzigd, te weten: TL dient verzoek in bij Bedrijfsvoering. De vragen die al ingediend zijn bij Bedrijfsvoering hoeven niet opnieuw ingediend te worden. Verder is afgesproken dat er dit jaar nog 60 uitzendkrachten in kunnen stromen (30 in oktober en 30 in november). Op dit moment is er nog geen zicht op het budget voor 2016. Wel is er toestemming om waar nodig contracten over de jaargrens heen te verlengen.	√
150908.10	T	Invullen vacatures: het invullen van vacatures leidt in een aantal gevallen tot doorstroom van medewerkers die net opgeleid waren voor hun functie in een ander proces. Vanuit het perspectief continuïteit vraagt dit om aandacht.	√
150908.11	T/A	Vacature TL: deze vacature blijft opengesteld worden zolang er nog sprake is van vacatures. Afgesproken is dat de vacaturetekst gecheckt wordt (instapschaal etc.).	XXXXX
150908.12	T/A	Het Experiment/De Natuurlijke dialoog: afgelopen vrijdag is deze ontwikkeling gepresenteerd aan de COO BD. Het MT kijkt terug op een geslaagde, goede bijeenkomst, waarin er veel interesse was langs de lijn van ons werk. Aangegeven is dat er ruimte is om met deze ontwikkeling door te gaan. Opname in de investeringsagenda BD kan medio volgend jaar gerealiseerd worden. Daarvoor moet	XXXXX/ XXXXX √

		nog wel een memo/BC opgesteld worden. Dat memo wordt in september aan het MT aangeboden. XXXXX is in het MT 'eigenaar' van dit onderwerp. 150923: XXXXX is 'eigenaar' als het gaat om het opstellen van de memo/BC. Dit memo wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 29 september 2015. Na vaststelling van dit memo is XXXXX 'eigenaar'.	
150908.13	T	Investeringsagenda – Target Operating Model: dit onderwerp wordt de komende periode als vast agendapunt op de MT agenda opgenomen.	√
150908.14	T	Interdepartementaal BeleidsOnderzoek (IBO) Sociale huur: in het kader van dit onderzoek heeft de onderzoekscommissie op 7 september jl. een werkbezoek afgelegd.	√
150908.15	T	Elektronisch Berichten Verkeer (EBV): belangrijk is dat er gekeken wordt naar de samenhang met ons MAC proces en met andere jaarovergangszaken. In het afgelopen vrijdag gevoerde overleg is in ieder geval vastgesteld dat een beslissing op bezwaar (BOB) ook op papier verstuurd moet worden. Samenhang tussen de verschillende onderdelen ontbreekt. De programmamanager komt deze week nog praten. Bij dat gesprek wordt aangesloten door medewerkers van C&DV.	√
150908.16	B	Mantelzorg en werken: het MT is het eens met het voorstel. Dat betekent dat er in de M-dag van oktober aandacht wordt geschonken aan Mantelzorg en dat er eind oktober/begin november een dagdeel wordt gepland om met TL's in gesprek te gaan over de specifieke aspecten die mantelzorg met zich meebrengt. Verder wordt in aansluiting op de landelijke dag voor de Mantelzorg, iets georganiseerd voor mantelzorgers werkzaam bij B/Toeslagen.	√

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

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie