

Datum
22 september 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 15 september 2015, van 09.30 – 17.00 uur
Kamer 3.23, B/Toeslagen, kantoor Utrecht

Afwezig

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150915.1	T	TOM (Toekomstbestendig Organisatie Model): bij de bespreking van dit agendapunt is aangesloten. TOM zal de komende weken standaard geagendeerd worden voor elk MT overleg. Bij de bespreking sluiten van aan, wanneer zij in de gelegenheid zijn.	√
150915.2	T	TOM: onderwerp van gesprek is de Klantsegmentatie. Hoe past de Toeslagenklant daarin? Moet er sprake zijn van een klantsegment Toeslagen of past de toeslagenklant in een ander klantsegment, is een vraag die er ligt. XXXXX heeft op 16 september een gesprek met Oliver Wyman over de specifieke kenmerken van Toeslagen. Vandaag bespreking in MT om elkaars beelden te bespreken. Vraag die beantwoordt moet worden in het kader van het gesprek met Oliver Wyman is: Wat is kenmerkend voor het toeslagenproces over 5 jaar. Toeslagen streeft er naar dat er over 5 jaar sprake is van een 'no touch' proces (volledig geautomatiseerd; zo min mogelijk interactie). Op dit moment is voor ca. 80% van onze klanten sprake van een volledig geautomatiseerd proces. Een ander belangrijk kenmerk is dat Toeslagen werkt voor externe opdrachtgevers. Van onze klantgroep is maar eenderde beschreven in de IH. Voor toeslagen is de huishoudsamenstelling van belang. Toekenning van toeslagen vindt maandelijks plaats in de actualiteit, risicogericht en in samenwerking met andere partijen (overheid en niet-overheid), vertrouwend op de basisregistraties in een massaal proces.	√
150915.3	T	TOM: het MT is van mening dat op strategisch niveau best sprake kan zijn van één klantsegment particulieren, maar dat er in de operatie onderscheid moet zijn in Inning en Betaling. Naast het feit dat de kenmerken van een klant waaraan betaald wordt anders is dan een klant bij wie geïnd wordt anders zijn geldt in relatie tot toeslagen ook dat er sprake is van externe opdrachtgevers.	√
150915.4	T	TOM: zodra de klantsegmenten met hun specifieke kenmerkende eigenschappen zijn bepaald moeten de ketens vorm gaan krijgen. Beeld is dat dat nog best een lastige klus gaat worden.	√

150915.5	T	Investeringsagenda: XXXXX heeft versie 0.8 van de roadmap in zijn bezit. Daarop moet uiterlijk 21 september a.s. gereageerd worden. Afgesproken is dat MT leden hun commentaar, zowel inhoudelijk als naar aanleiding van, voor vrijdag 18 september a.s. indienen bij [REDACTED]	√
150915.6	T	Investeringsagenda: het is de bedoeling dat er eind september/begin oktober een communicatieronde wordt gehouden over de investeringsagenda. In de communicatieronde zal het proces geschetst worden en wordt de link gelegd tussen de aandachtsgebieden die onderscheiden kunnen worden in de investeringsagenda en ontwikkelingen die bij ons lopen. Die kleur-ring moet door het MT worden aangebracht.	√
150915.7	T	Transitie IM: in de IV keten wordt onderkend dat de samenwerking binnen B/Toeslagen goed loopt. Om die reden meldt XXXX dat hij vanuit de huidige positionering van IM in B/Toeslagen bekijkt hoe B/Toeslagen het graag zou willen en wat de transitie in die context betekent. Een risico in die nieuwe situatie kan zijn dat er discussie ontstaat over de inzet van capaciteit. In de IV keten zullen medewerkers breed inzetbaar en uitwisselbaar moeten zijn is het streven.	√
150915.8	T	Transitie IM: Agile: B/Toeslagen heeft nog niet vastgesteld wie de rol van Productmanager op zich neemt. Dit is een cruciale rol in het Agile werken. De Productmanager prioriteert en stuurt de productowners aan in het zorgen dat er conform planning wordt gewerkt. Afgesproken is dat op korte termijn een afspraak wordt gemaakt over wie deze rol op zich gaat nemen.	√
150915.9	T	Transitie IM: [REDACTED] heeft het MT meegenomen in hoe het transitietraject er uit ziet en welke rollen er onderkend worden die zowel aan IV kant als aan de business kant belegd zouden kunnen worden. Het MT heeft aangegeven dat de business moet kunnen beschikken over 1 a 2 architecten. Er moet een tactisch architect beschikbaar zijn die de business goed kent. De Business consultant hoort bij de business. Ook heeft de business een aantal projectmanagers nodig. De business moet kunnen beschikken over een LOA ontwikkelaar en ook procesinrichting hoort bij de business. Dat geldt ook voor de IVco. Verder moet er beschikt kunnen worden over een beheerloket en over gebruikersondersteuning. Ingeval van incidenten dan moet de rapportagelijijn goed zijn geregeld.	√
150915.10	T	Transitie IM: Binnenkort is er een sessie met het MT over Agile. Na die sessie stelt het MT vast welke rollen die nu belegd zijn bij IM een plek in de business, dus binnen B/Toeslagen moeten krijgen.	MT
150915.11	T	Managementagenda MT B/Toeslagen: de managementagenda wordt op basis van het gevoerde gesprek aangepast (zie bijlage) en vastgesteld in het eerstvolgende MT overleg na verspreiding van dit verslag.	√
150915.12	T	Managementagenda MT B/Toeslagen: afgesproken is dat op korte termijn onze koers en visie geactualiseerd moet worden.	√
150915.13	T	Actualiseren koers en visie: bespreken van de 10 pitches (film) in de zin van wat kost dit ons aan capaciteit en hoe gaan we het realiseren. Afgesproken is dat HHR wordt gevraagd in kaart te brengen wat realisatie kost aan capaciteit. Op basis daarvan wordt besproken of de kosten worden meegenomen in de begroting of dat realisatie ondergebracht moet worden in de investeringsagenda.	XXXX
150915.14	T	Actualiseren koers en visie: [REDACTED] wordt gevraagd dit op zich te nemen langs de lijn van een individueel gesprek met de verschillende MT leden. Koers en visie worden vervolgens door hem beschreven in een Koersplan dat ter bespreking wordt aangeboden aan het MT.	XXXXX
150915.15	T	[REDACTED] proces tot nu besproken. Nu: gesprekken XXXXX en [REDACTED] om samen te komen tot vaststellen van het feitencomplex. Daarna gesprek over hoe het zo gekomen is. Daarna wordt het beeld gedeeld in het MT en doet het MT een uitspraak. Afspraak is gemaakt dat XXXX de aangedragen casussen feitelijk maakt. Zodra dat er ligt wordt er een gesprek gevoerd tussen XXXXX, XXXXX en [REDACTED]	√

150915.16	T	10, 2e	✓
150915.17	T		✓
150915.18	T/A	gepland. s. vrijdag gaat een release in productie met een onderdeel dat de dienstverlening aan de burger moet verbeteren. Wanneer de burger een rekeningnummer op wil geven of wil veranderen krijgt hij te zien welke gevalideerde rekeningnummers bij de BD bekend zijn. Gebleken is echter dat de performance veel te wensen over laat. Iedere burger die de portal benaderd heeft, zoals het er nu uitziet, last van een slechte performance na uitrol van de release. Aan een oplossing wordt gewerkt. Mogelijk heeft die oplossing tot gevolg dat behandelde bezwaren tijdelijk 'geparkeerd' worden bij B/CA, waardoor de klant een week later de BOB ontvangt. Die oplossing is overigens alleen acceptabel als de behandeling wel direct in het systeem verwerkt kan worden. XXXX legt hierover contact met B/CA.	XXXX
150915.19	T	EBV: actuele stand van zaken gedeeld. Op 16 september 2015 wordt bekend wat er kan aan de kant van B/CA. In relatie tot het gebruik van een actueel inkomen in de MAC 2016 is gevraagd of gecheckt kan worden voor welke groepen het jaarrecht wijzigt ten gevolge van het actuele inkomensgegevens. Dat wordt uitgezocht.	✓
150915.20	T	MAC 2016: conclusie is dat wanneer de opmerkingen die Sven Breedijk heeft gemaakt randvoorwaardelijk zijn voor het gebruik van het actuele inkomensgegevens, het niet mogelijk is om het zo uit te voeren. MAC 2016 gaat digitaal; als het jaarrecht lager uitvalt, kunnen daar diverse redenen voor zijn. Het identificeren van groepen kan alleen door het draaien van een query op de beschikkingen. Elk jaar wordt geaccepteerd dat het jaarrecht kan veranderen in de MAC. Om die reden is ervoor gekozen geen specifiek communicatietraject in te richten. Wanneer de klant het niet eens is met het gebruikte inkomensgegevens heeft hij de mogelijkheid dit aan te passen. Afgesproken is dat wordt gevraagd een memo op te stellen waarin aangegeven wordt wat er wel en niet kan in relatie tot de gemaakte opmerkingen. In dat memo wordt ook aangegeven dat B/Toeslagen geen risico's voorziet.	✓

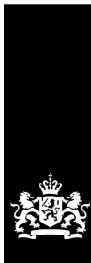
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

²: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
25 september 2015

Datum vaststelling
6 oktober 2015

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Woensdag 23 september 2015 van 14.00 – 17.15 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150923.1	T	Viermaandsrapportage: afgesproken is dat de Viermaandsrapportage wordt verstuurd. Inhoudelijke bespreking vindt plaats in het MT overleg d.d. 29 september 2015, samen met het Maandbeeld juli/augustus en, mits beschikbaar, het signaal- en adviesrapport.	✓
150923.2	T	Naar aanleiding van het verslag 8 september 2014: TSL 53b (punt 8): in het RTO is afgesproken dat het effect van dit besluit op andere processen goed gemonitord moet worden. XXXXXX checkt hoe dat is ingeregeld. 151006: is gecheckt; effecten op andere processen zijn minimaal.	XXXXXXX ✓
150923.3	T	Integraal werken in de IST teams: XXXX meldt dat dit breder wordt opgepakt dan alleen bezwaarafhandeling. Volgende week vindt een gesprek plaats, zodat er een memo kan worden aangeboden voor bespreking in het MT overleg d.d. 6 oktober	XXXX
150923.4	T	2015 (Toekomstbestendig Organisatie Model): nieuwe stukken zijn nog niet beschikbaar. Het gesprek gaat nog over de te hanteren principes in het onderscheiden van klantsegmenten. Na telefonische afstemming met PMO en Oliver Wyman wordt het principe dat B/Toeslagen werkt voor verschillende opdrachtgevers toegevoegd. XXXXX meldt dat hij Oliver Wyman heeft uitgenodigd voor een bezoek aan B/Toeslagen om hen nader te informeren over onze processen. Nadat de klantsegmenten zijn onderscheiden gaat uitgewerkt worden hoe de ketens er uit zien waarbinnen de klantsegmenten behandeld worden. 151006: verwachting is dat er in de week van 12 oktober een besluit genomen wordt over de klantsegmenten. Daarna gaat het gesprek gevoerd worden over de inrichting van de ketens.	✓
150923.5	T	Investeringsagenda BD: in het kader van de Investeringsagenda worden op verschillende plekken initiatieven genomen voor het starten van overleggen en/of het inrichten van werkgroepen e.d. Om in het MT zicht te hebben en te houden op wie waarvoor wordt uitgenodigd/deelneemt is afgesproken dat ieder MT lid uiterlijk	MT leden

		2 oktober 2015 aan XXX meldt welke uitnodigingen er liggen/waarin wordt deelgenomen. Dat overzicht wordt besproken in de MT dag d.d. 13 oktober 2015.	
150923.6	T	Investeringsagenda BD: XXXX heeft het MT geïnformeerd over de ontwikkelingen in de IV keten. Belangrijke aandachtspunten vindt hij de ontwikkelingen als het gaat om de interactie tussen IV en Business én het onderscheid tussen vernieuwing en	√
150923.7	T	Aanvullend Oude jaren 2008 t/m 2011: het aangeboden voorstel heeft betrekking op posten die nog geen DT hebben kunnen krijgen, omdat inkomenslevering ontbreekt. Voorstel is om de VT als DT te beschouwen, zonder correspondentie richting burger. Omdat 2011 nog binnen de 5 jaarstermijn valt is het voorstel om op dat jaar eerst een laatste actie uit te voeren, voordat ook dat jaar wordt dichtgezet. Alle posten blijven overigens wel benaderbaar en IM werkt aan een mogelijkheid om wanneer nodig handmatig te kunnen behandelen. Voorstel is de behandeling van de oude jaren, na het dichtzetten, te beleggen bij ca. 15 medewerkers. Het MT heeft nog geen besluit genomen, omdat er eerst inzicht moet komen wat er nog aan inkomensleveringen komt voor m.n. 2011. Dat is nodig om het risico goed in te kunnen schatten. Verder geldt dat het binnen de termijn dichtzetten van een toeslagjaar ook goed afgestemd moet worden met de ADR én met de beleidsdepartementen.	XXXXXXX
150923.8	B	Analyse Onterechte DT toekenningen KOT 2007-2011: geanalyseerd is hoe het heeft kunnen gebeuren dat er sprake is geweest van het onterecht DT'en van KOT posten 2007-2011. Het resultaat van deze analyse is aangeboden voor bespreking. Het MT gaat akkoord met de voorgestelde beslispunten, te weten: • de 53 aantoonbaar onjuiste beschikkingen worden hersteld; • de HOT/HOR-posten worden getoetst op juiste behandeling in RKT en zonodig hersteld; • de overige KOT-fraudeposten uit de bundel van juli 2015 die nihil zijn gesteld, worden steekproefsgewijs gecontroleerd op juiste verwerking in RKT. Als hieruit blijkt dat een grotere groep verkeerd is beschikt, worden alle detecteerbare fouten hersteld.	√
150923.9	T	MAC 2016: in de pre productietest blijft huur een probleem. De berekening huurlasten leidt tot een slechte performance en veel invalids. Duidelijk is dat er sprake is van uitloop in de pre productietest door deze problematiek. Problemen met betrekking tot huur moeten opgelost worden. Wat ontbreekt, is een overzicht met typeringen van woonruimte en de huishoudsamenstelling. Wanneer er net als vorig jaar een extra run gedraaid moet worden, dan krijgt een groep burgers het voorschot voor januari later dan gebruikelijk uitgekeerd. In dat geval zal zeker de vraag gesteld worden waarom we niet gewoon geïndexeerd hebben, ook al staat dat hier helemaal los van. Daar moeten we ons wel op voorbereiden. De kritische datum voor het MAC'en ligt half oktober. 151006: inmiddels is helder dat voor de huur alleen de in 2015 gemuteerde en nieuw ingediende aanvragen handmatig behandeld moeten worden. Dat betekent echter niet dat het probleem opgelost.	√
150923.10	T	Invalids: uit de rapportage blijkt dat er grote stappen zijn gezet om deze problematiek op te lossen. De hoeveelheid invalids is wel groot, maar het aantal types is fors minder vergeleken met enkele maanden geleden. Belangrijk is dat kennis in eigen huis goed beschikbaar wordt gehouden én dat er zorgvuldig wordt gecommuniceerd zowel in- als extern.	√
150923.11	T	Rapportage Uitvoering Handhavingsplan: de rapportage is ter kennisgeving aangenomen.	√

		Wel is gevraagd of de groene score op de actie Zorgverzekerden en de Effectmeting inderdaad betekent dat uitvoering voor 1 oktober a.s. plaatsvindt. Datzelfde geldt voor de proefproductie op de contra-info KOI's. Die vraag is bevestigend beantwoord.	
150923.12	T	EBV (Elektronisch Berichten Verkeer): uitkomst van intensieve afstemming afgelopen week heeft tot resultaat dat er nu een afgestemd plan ligt voor MAC en VT. Voor DT is het plan nu dat er zowel gebruik wordt gemaakt van de Berichten Box als van papier. De mogelijkheid om ook DT traject alleen digitaal uit te voeren wanneer het MAC en VT traject vlekkeloos loopt blijft open. In relatie tot de Ministeriële beschikking is het belangrijk om het productieplan goed in de gaten te blijven houden. Mochten er nl. na 1 januari 2016 nog massaal DT beschikkingen 2014 verstuurd worden, dan kan dat als een afwijking op de regeling beschouwd worden. Het scenario dat er nu ligt voor MAC, VT en DT wordt doorgesproken in de Controlroom. Ook wordt daar verder gepraat over 'what-if' scenario's. De programmamanager wordt voor dat overleg uitgenodigd.	√
150923.13	T	EBV-Vangnet: communicatie met de specifieke doelgroepen die evt. gebruik kunnen maken van het vangnet, is gestart.	√
150923.14	T	EBV: Dienstverlening richt, specifiek voor het telefoonverkeer in relatie tot EBV, een call center in.	√
150923.15	T/A	Evaluatie pilot Green Lane: de feitelijke evaluatie kan nog niet opgeleverd worden, omdat besloten is de 5 ^e iteratie over te doen. Aangeboden is een memo waarin wordt toegelicht hoe de pilot Green Lane tot nu toe is verlopen. Het MT is nog steeds van mening dat de methodiek die gebruikt worden in deze pilot in belangrijke mate bijdraagt aan een juiste risicoclassificatie in de klantbehandeling. Echter, op basis van wat er nu is aangeboden kan er geen formeel besluit worden genomen over het vervolg. Voor het nemen van dat besluit moeten de vragen die Bedrijfsvoering en Productieregie beantwoord worden en moet er een evaluatie liggen van de pilot. Afgesproken is dat XXXXX dit bespreekt met Handhavingsregie (XXXXXXXXXXXX) en dat er in overleg tussen HHR, Bedrijfsvoering en Productieregie een sessie wordt belegd om de vragen te bespreken. Het eind juli genomen voorlopige besluit, dat er vooruitlopend op de formele evaluatie en het formele besluit over het vervolg, doorgaan kan worden met fase 1 huur en fase 2 KOT blijft van kracht.	XXXXX
150923.16	T	Jaarcontract 2016 en Begroting 2016: na uitleg dat het hier niet gaat om de aanpak om te komen tot een stuurcontract, maar dat het hier sec gaat om de contractering 2016 op de productieprocessen, is de aanpak vastgesteld. Wat de Begroting 2016 betreft is opgemerkt dat er rekening moet worden gehouden met de Investeringsagenda BD. Wat daarin ondergebracht kan worden, moet in die context besproken worden. Ambitie voor 2016 is om teamcontracten op te gaan stellen, waarbij onderzocht wordt of daar ook de formatie op teamniveau in meegenomen kan worden. Het vaststellen van de aanpak betekent dat dit onderwerp de komende periode regelmatig (1x per maand) wordt geagendeerd voor het MT overleg.	√
150923.17	T/A	Duaal leertraject startopleidingen: dbv van het versterken van het praktische deel is dat de opleiding meer gebi betrokken wordt met Belastingen. Geïnformeerd is of er in die context ook naar het theoretische deel gekeken gaat worden. Ook is gevraagd welk tijdsbeslag dit gaat geven voor startende medewerkers en TL's. XXXXX zoekt dit uit en komt met het antwoord terug in het MT. Op dat moment neemt het MT een besluit, mits ook de OR akkoord	XXXXX √

	B	is. 151006: ook het theoretische deel wordt meer gelijk getrokken. Met die opmerking stelt het MT het memo in principe vast. 'In principe', omdat deze aanpassing vraagt om instemming van de OR. Bespreking met de OR vindt plaats in de Overlegvergadering van oktober, wanneer dat mogelijk is.	
150923.18	T	Bijzonder belonen: omdat XXXX inmiddels niet meer aanwezig is, is besloten dat hier op een ander moment op teruggekomen wordt, op basis van input van alle MT-leden.	√
150923.19	T	Vacatures/vacante functie team Fraude ten gevolge van succesvolle sollicitaties naar andere functies: besloten is dat er 4 C plekken opengesteld mogen worden en dat er een boete/fraude coördinator geworven mag worden. Bedrijfsvoering heeft hier al positief geadviseerd.	√
150923.20	T	Vluchtelingen: in verband met de toestroom van Vluchtelingen wordt er contact gezocht met BZK over de uitvoering van de huurtoeslag. XXXXX legt contact met DGBel om dat contact tot stand te brengen. 151006: zie verslag d.d. 6 oktober 2015.	XXXXX √
150923.21	T/A	Uitval/uitworp teams: op de vraag van XXXXXXX of het MT het eens is met het feit dat na het vertrek van [] naar Uitval/uitworp Den Haag zijn plek niet vacant wordt gesteld, maar de medewerkers te herverdelen onder de overige twee TL's is gezegd dat daar het gesprek met de OR nog over gevoerd moet worden. Voor dat gesprek moet in kaart gebracht worden wat de afwegingen zijn om de plek van [] niet vacant te stellen. XXXXXXX zorgt ervoor dat er een memo komt.	XXXXXXX √

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

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Toeslagen
Belastingdienst

Datum
30 september 2015

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
(Taakverdeling i.v.m. ziekte)

Vergaderdatum en -tijd

Dinsdag 29 september 2015 van 09.30 – 13.00 uur

Vergaderplaats

Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Aanwezig

Afwezig

Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	2	OMSCHRIJVING	STATUS
150929.1	T	op verzoek van in een memo aangegeven welke taken zij voorlopig niet kan doen.	✓
150929.2	T	heeft	✓
150929.3	T		✓
150929.4	T		✓
150929.5	T		✓
150929.6	T		✓
150929.7	T		✓
150929.8	T		✓
150929.9	T	Taakverdeling: het MT is van mening dat 'leidinggeven' niet half gedaan kan worden.	✓
150929.10	T	Taakverdeling: overdracht leidinggevende rol kan alleen wanneer het MT versterkt wordt.	✓
150929.11	T		✓
150929.12	T	Versterking MT: verdere versterking is nodig om o.a. te	✓

		versterken op leiderschap. Die versterking moet snel beschikbaar en inzetbaar zijn. Het MT wil daarom naast een LWP voor een externe kandidaat ook een LWP voor een interne kandidaat beschikbaar stellen. Omdat een interne kandidaat over de nodige kennis van de organisatie beschikt, kan die direct ingezet worden. Voorstel is om [] n te zetten op deze interne Leerwerkplek in het MT.	
150929.13	T/A	LWP [] voorstel is inzetten op het aansturen van een afgebakend aantal teams in Den Haag en op de relatie met het uitzendbureau. Risiko's: - dat zij als vestigingsmanager gezien wordt; - haar werkpakket (een LWP vraag om een werkpakket dat afgestemd is op het ontwikkeltraject); - een LWP binnen de eigen eenheid is niet gebruikelijk; mede in verband met het vervolg op het leerwerktraject wel van belang om af te stemmen met [] (MD traject) of dit wordt ondersteund. Afspraak: [] bespreekt dit met [] - uitgangspunt in ons besturingsmodel is dat de procesverantwoordelijkheid steeds bij één MT lid ligt.	[]
150929.14	T	Leerwerkplekkers hebben een gedelegeerde verantwoordelijkheid. [] van [] en [] van []	√
150929.15	T	LWP [] verantwoordelijk voor het proces Uitval/Uitworp. Daarmee wordt recht gedaan aan ons besturingsmodel én wordt het risico dat [] als vestigingsbaas gezien wordt kleiner. Wat verder helpt om dat risico te verkleinen is bewust stil te staan bij de positionering van het maandagochtendoverleg in Den Haag (overleg met alle Haagse TL's). Hier wordt in een volgend MT op teruggekomen.	√
150929.16	T	Taakverdeling: voorstel van [] is om haar leidinggevende taken gericht op de IST teams voorlopig bij een ander MT lid onder te brengen. Het MT vindt dat, in de context dat een leidinggevende rol niet half uitgevoerd kan worden, de aansturing van het kwadrant Handhavingsregie onderwerp van gesprek moet zijn.	√
150929.17	T	Taakverdeling: [] stelt voor deel te blijven nemen aan het MT, maar merkt op dat haar rol wel anders wordt voorlopig. Het MT vindt dat MT leden vanuit verschillende verantwoordelijkheden deelnemen aan het MT. Vanuit kwadrantverantwoordelijkheid en vanuit integrale verantwoordelijkheid. In die laatste rol zal [] gevraagd worden deel te nemen. Zie ook actiepunt 15029.18.	
150929.18	T	Taakverdeling: [] neemt de aansturing van de IST teams en het team Toezicht in Den Haag op zich. [] neemt de aansturing van de regieteamleider Handhavingsregie voorlopig over.	√
150929.19	T	Afspraken over het werkpakket voor de leerwerkplekkers worden gemaakt voor een jaar.	√
150929.20	T	[]	√
150929.21	T	In relatie tot de transitie IM is benadrukt dat de vanochtend gemaakte afspraken geen belemmering mogen zijn in de persoonlijke keuze van [] in relatie tot een andere positionering van IM. [] heeft destijds een bewuste keus gemaakt voor de combinatie primair proces en automatiseren/voortbrenging. [] zegt dat hij zich in een eventuele keus voor óf het primair proces óf de voorkant vrij moet voelen. Kiest hij voor het primair proces dan vindt er overleg plaats over zijn takenpakket.	√

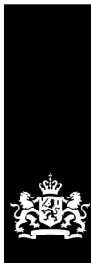
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
6 oktober 2015

Datum vaststelling
9 oktober 2015

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 6 oktober 2015 van 09.40 – 12.30 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
151006.1	T	Bijzonder woord van welkom voor [redacted] XXXXXX vult met ingang van vandaag een leerwerkplek in het MT in, voor de periode van een jaar.	√
151006.2	T	Definitief toekennen Oude jaren (2008 t/m 2011): is besproken met DGBel [redacted]. Uitkomst: het is plausibel hier nu een managementbesluit over te nemen. [redacted] heeft gezegd dat hij dan de rechtmatigheidskant voor zijn rekening neemt. Afgesproken is dat gewacht wordt op informatie die bij B/CA is gevraagd (wat ligt er nog). Op dat moment is er voldoende informatie beschikbaar om een managementbesluit te nemen. Het nemen van dit besluit wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 13 oktober 2015. Voor dat overleg wordt aan [redacted] om een advies gevraagd op basis van de beschikbare informatie. Na het nemen van het besluit wordt aan [redacted] gevraagd dit besluit incl. bijbehorende argumentatie te verwoorden in een memo voor DGBel.	XXXXXXX
151006.3	T	Dichtzetten oude jaren: XXXXX meldt dat ook de Raad van State intern laat onderzoeken of er termijnen gelden waarbinnen een toeslag definitief gemaakt moet worden en	√
151006.4	T	EBV (Elektronische Berichten Verkeer): in het kader van het vangnet wordt nu gekeken naar een uitzonderingsvoorziening gericht op het subject. XXXX meldt dat uitzonderingen niet alleen gelden voor toeslagen maar ook voor belastingen. Actuele situatie is dat het om ongeveer 250.000 BSN's gaat. Wat de uitzonderingsvoorziening betreft: die wordt beheerd door Toeslagen. Afstemming in de keten loopt via de Controlroom.	√
151006.5	T	EBV: na behandeling en stemming in de Eerste Kamer wordt een afspraak met de NOM (Reinier van Zutphen) gepland door XXXXX. Doel van die afspraak is de NOM te informeren, samen met [redacted] (vangnet) en [redacted] over wat er allemaal gedaan is om EBV zo probleemloos mogelijk te laten verlopen en wat er de komende tijd nog gedaan gaat worden in die context.	√

151006.6	T	Afstemming met BZK in relatie tot de toestroom van vluchtelingen: B/Toeslagen voert de regelgeving uit zoals die is. Dat is besproken met BZK. Verder is het van belang om burgers te wijzen op mogelijke effecten op o.a. toeslagen wanneer zij een vluchteling in huis nemen. XXXXXXX vult nog aan dat wanneer er sprake is van medebewoning door een vluchteling zonder status (statuscode 98) het gevolg is dat de huurtoeslag stopt. 151009: Hans Blokpoel wordt ingelicht door XXXXX omdat het effect af zal stralen op de uitvoering.	√
151006.7	T	Begroting 2016: op 8 oktober a.s. moet een eerste basis beschikbaar zijn voor 'Den Haag'. Doel van vandaag is het MT te informeren en mee te nemen in de lijn die er nu ligt.	√
151006.8	T	Begroting 2016: de volgende uitgangspunten zijn gehanteerd: - huidige meerjarencader is leidend (voorschrift); - het werk is leidend; - het werk wordt onderscheiden in exploitatie en ontwikkeling; - er wordt onderscheid gemaakt in de begroting ten behoeve van exploitatie en ten behoeve van ontwikkeling; - gerekend met gemiddelde loonsommen, zoals gebruikelijk; - huidige normatiek is de basis, tenzij er een goede basis is om daarvan af te wijken.	√
151006.9	T	Begroting 2016: de ingediende wensen vanuit het management zijn 1:1 overgenomen. Zodra duidelijk is waarover we mogen beschikken in 2016 moeten er waarschijnlijk keuzes gemaakt worden. In die context moeten de MT leden met de regieteamleiders in gesprek over de door hen ingediende wens (welke onderbouwing hoort daar bij). Het feit dat deze wensen nu zijn overgenomen wil dus nog niet zeggen dat deze ook gehonoreerd worden door het MT. Het MT moet daar nog een besluit over nemen.	√
151006.10	T/A	Begroting 2016: vervolgspraak: het MT is het eens met de gehanteerde uitgangspunten. Op basis daarvan kan er een voorlopige begroting 2016 ingediend worden op 8 oktober 2015. Tijdens de MT dag d.d. 13 oktober 2015 bespreekt het MT de onderbouwing van de ingediende wensen en bespreekt het MT de keuzes die gemaakt moeten/kunnen worden. Voor het gesprek op 13 oktober 2015 wordt toegestuurd: - De vandaag gegeven presentatie incl. de ingediende voorlopige begroting. - De MT leden halen de onderbouwing van de ingediende wensen op bij de regieteamleiders.	MT
151006.11	B	Businesscase voor Het Experiment – De natuurlijke dialoog: het MT is akkoord met de aangeleverde onderbouwing. Daarmee kan dit memo, zoals afgesproken, toegestuurd worden aan Hans Blokpoel.	√
151006.12	B	Datafundament Toeslagen: het MT is het eens met de opbouw van het datafundament, zoals beschreven in het aangeboden memo. Het coördineren en neerzetten van het eerste deel kan intern opgepakt worden, zoals voorgesteld. Voor het vervolg is expertise nodig die niet beschikbaar is binnen onze organisatie. Met het vaststellen van het memo stemt het MT ook in met de capaciteitsvraag voor het 4 ^e kwartaal 2015. De capaciteitsvraag voor 2016 is meegenomen in de begroting en zal onderwerp van gesprek zijn op 13 oktober 2015. Aandachtspunten voor het vervolg zijn: - alle kwadranten moeten betrokken zijn, zowel in de opbouw van de datalagen als ook in het realiseren van producten en het verdere implementatietraject; - de betrokkenheid van de business moet geborgd worden in het proces waarin het fundament wordt opgebouwd. XXXXX zorgt voor terugkoppeling aan XXX.	√ XXXXX
151006.13	T	Investeringsagenda BD – Communicatieronde: wordt geagendeerd voor de MT dag d.d. 9 oktober 2015.	√
151006.14	T	Reactie op de Managementletter 1 ^e halfjaar 2015: compliment voor de reactie zoals die in concept is opgesteld door . Deze reactie kan definitief gemaakt worden en kan verzonden worden.	√

		151009: i.o.m. is de reactie op een enkel punt nog wat aangepast. Wat de passages over de huur betreft: BZK is aangeboden een gesprek te voeren met (DGBel) en XXXXX en/of XXXXXXXX.	
151006.15	T	Bezwaarproces – Afbouw voorraad bezwaren: het is de bedoeling dat vanaf 12 oktober 2015 alle nieuwe instroom binnen de AWB termijn, zonder verdagen, wordt afgehandeld. Om dat te kunnen doen is het nodig dat er een heldere aanpak is voor de afbouw van de voorraad. De voorraad mag op 1 december 2015 niet hoger zijn dan 10.000 bezwaren is de doelstelling.	√
151006.16	T/A	Bezwaarproces – Afbouw voorraad bezwaren: in de aangeboden memo staat de uitkomst van de analyse op de voorraad bezwaren beschreven incl. een aantal voorstellen voor het realiseren van de doelstelling. Het MT heeft vragen over dit memo. Die vragen hebben betrekking op zowel de analyse als op de voorstellen die de voorraad moet reduceren tot max. 10.000. Afgesproken is dat ieder MT lid de vragen inlevert bij XXX, zodat zij deze gebundeld kan aanleveren bij XXX. Het MT wil voor de MT dag a.s. vrijdag graag een aangepast memo ontvangen.	MT leden
151006.17	T	Voorstel Bijzonder belonen: het MT heeft een besluit genomen over de door hen in te dienen voordracht(en) bijzonder belonen.	√

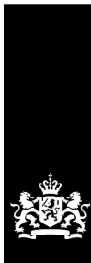
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
11 oktober 2015

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Vrijdag 9 oktober 2015 van 09.30 – 17.00 uur
Gasterij De Os en het Paard te Deil

Afwezig
Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
151009.1	T	Naar aanleiding van de Managementletter is gesproken over de inzet van de Verhuurderscommissie. BZK heeft voor dit jaar bepaald dat er 200x een toetsaanvraag gedaan mag worden bij de Huurcommissie, om het recht op huurtoeslag vast te stellen. Die 200x is nu al gebruikt. Medewerkers vinden het erg jammer dat er nu niets meer ter toetsing ingestuurd kan worden. Vaak gaat het om een behoorlijke som geld, omdat de huur lager wordt vastgesteld. A.s. dinsdag staat er een memo geagendeerd voor het RTO waarin wordt voorgesteld de toetsing bij de Huurcommissie af te schaffen en waar nodig op een andere manier aandacht te schenken aan. Dit memo komt na bespreking in het RTO ook naar het MT.	√
151009.2	T	Actielijst MT overleggen: met ingang van heden wordt de actielijst wekelijks aan toegestuurd aan de MT leden. Daar waar een actie specifieke aandacht vraagt zorgt het MT lid ervoor dat het punt op de agenda komt.	√
151009.3	T	TOM: klantsegmenten discussie is nagenoeg afgerond. Definitieve vaststelling van de klantsegmenten vindt binnenkort plaats. Toeslagen is een klantsegment. Andere segmenten zijn: Groot O, Particulieren en MKB. Groot O krijgt ter een klantgroep bij, nl. de zeer vermogende personen (die gaan er bij Particulieren dus uit) en MKB gaat bestaan uit een groep MKB en een groep ZZP.	√
151009.4	T	TOM: de klantsegmenten zoals die nu in kaart zijn gebracht worden door Hans Blokpoel besproken met de Staatssecretaris.	√
151009.5	T	TOM: Klantsegment: iedere deelnemer aan de mini-conferentie is gevraagd om zijn vraagpunten in te brengen. Voor elk van de ingebrachte vraagpunten moet door de inbrenger een two-pager worden ingebracht.	√
151009.6	T	TOM: Klantsegmenten – vraagpunten: XXXXX heeft de volgende punten ingebracht:	√

		- Wetgeving incl. gewenste vereenvoudiging (vereenvoudiging als afzonderlijk deel); - Inzicht in terugvordering; - Raakvlakken tussen klantsegmenten (vb. interactie met de klant; subjectgericht toezicht, relatie met inning). [redacted] worden gevraagd de twee pagina's te schrijven.	
151009.7	T	TOM: bovengenoemde afspraken zijn gemaakt in de COO kolom. Kern is feitelijk dat de samenwerking versterkt moet worden om het model te laten slagen. Hoe deze afspraken zich verhouden tot afspraken in de Raad van Bestuur, en hoe deze zich verhouden tot de komst van een nieuwe DG, is onduidelijk.	√
151009.8	T/A	Investeringsagenda: Communicatieronde: het MT wil de communicatieronde vormgeven door vooral in gesprek te gaan in de teams over: - Wat is de Investeringsagenda en welke verandergebieden worden daarin beschreven; - Welke stappen zijn er gezet en welke stappen moeten er nog gezet gaan worden; - Welke actuele ontwikkelingen zijn er binnen onze organisatie in lijn met de investeringsagenda (de pitches) - Communicatie vooral afstemmen op het team waar het gesprek mee wordt gevoerd. Start communicatie in de week van 19 oktober 2015. XXXXX koppelt terug aan [redacted] irt tot de basispresentatie.	XXXXX
151009.9	T/A	Investeringsagenda: overzicht projecten/werkgroepen e.d. waar B/Toeslagen in vertegenwoordigd is c.q. op aangesloten moet blijven is besproken. Aanvullingen of aanpassingen worden doorgegeven aan XXX, zodat er altijd een actueel overzicht beschikbaar is.	MT
151009.10	T	Teams Uitval/Uitworp: vraag die nog voorligt is: gaan we in kantoor Utrecht door met twee Uitval/Uitworp teams of blijven het er drie. Deze discussie is ontstaan doordat er verschillende beelden zijn ontstaan over de afgesproken uitgangspunten. Op basis van de nu ontstane situatie heeft het MT besloten dat in Utrecht wordt verder gegaan met twee teams Uitval/Uitworp. Het gaat hier om een voorgenomen besluit dat afgestemd moet worden met de OR (Overlegvergadering 22 oktober 2015). Zodra de OR zich heeft uitgesproken kan de verdere communicatielijijn ingezet worden en wordt er een aangepast organogram gepubliceerd op intranet.	XXXXX/ XXXXX
151009.11	T	Plek nieuwe M2 [redacted] op dinsdag 13 oktober 2015 wordt definitief bepaald aan welk team zij leiding gaat geven.	MT
151009.12	T	Werving M2: de laatste wervingsronde heeft geen geschikte kandidaten opgeleverd.	√
151009.13	T	Bezwaarproces: Afbouw voorraad bezwaren: na bespreking in het MT overleg d.d. 6 oktober jl. zijn de vragen van het MT ingediend bij de opstellers van de memo. Vandaag ligt de aangepaste versie ter bespreking voor. Tijdens de discussie blijkt dat nog steeds niet duidelijk is wat de voorgestelde werkwijze ons gaat opleveren, vooral waar het gaat om de rode en de grijze groep. Onduidelijk is of de aannames die eronder zitten wel voldoende zijn gecheckt. Kloppen de aannames niet, dan is de kans groot dat er een nieuw bezwaar wordt ingediend. Afgesproken is dat met het behandelen van de groene groep gestart kan worden en dat parallel daaraan een steekproef van 100 posten wordt getrokken uit de rode groep voor nadere analyse. De uitkomst van die analyse wordt aangeboden aan het MT, zodat op basis daarvan een besluit kan worden genomen over het behandelen van de rode en de grijze groep. In de analyse wordt ook gekeken naar de behandelingsduur. Zorgvuldige interne communicatie is belangrijk.	XXXXX/ MT

151009.14	B	Boetes (verzuim- en vergrijpboetes): het aangeboden memo, waarin wordt voorgesteld om met DGBEL in gesprek te gaan over het aanpassen van de AWIR, is vastgesteld door het MT. XXX XXXXXXXXXXXX wordt gevraagd dit memo onder de aandacht te brengen bij Jos de Blieck. Ook wordt dit punt meegenomen in het gesprek dat op 30 oktober a.s. met een vertegenwoordiging van DG-FZ gevoerd wordt.	XXXXXX
151009.15	T	2 ^e Viermaandsrapportage 2015 B/Toeslagen incl. Maandbeeld en Signaal- en adviesrapport: - in relatie tot de 2 ^e viermaandsrapportage zal in het gesprek de versnelling in DT benoemd worden; - Maandbeeld: * in relatie tot de genoemde fout in vrijgave van posten voor DT: ook als is de fout feitelijk buiten B/Toeslagen gemaakt, de verantwoordelijkheid voor het totale proces ligt bij ons. Het gesprek om tot een oplossing te komen, begint daarom ook bij ons. * Terugvordering: aandachtspunt; hoe gaan we bijv. om met de vermogenstoets in de handhaving? Afgesproken is dat Handhaving gevraagd wordt om onderzoek te doen naar de toets op het vermogen. Verder wordt de formulering van de KPI (KPI 2) bekeken in relatie tot het contract voor 2016. * Reduceren instroom: de effecten van acties moeten gemeten worden. Wat opvalt, is dat het herkenbaar houden van het eigenaarschap in de implementatie-/realisatiefase soms lastig is in de context van ons besturingsmodel. * Productiviteit: ingebrekestellingen hoort hier eigenlijk niet in meegenomen te worden, hier ligt ook een link naar de normatiek voor onze begroting. - Signaal-en adviesrapport: *142 medewerkers uit de productieteams hebben geen directe tijd geboekt, 68 medewerkers hebben helemaal geen tijd geboekt. Afgesproken is dat Productieregie wordt gevraagd de lijst aan de MT leden toe te sturen, zodat de MT leden die uit kunnen zetten bij M2 voor uitleg.	XXXXXX XXXXXXXX
151009.16	T	Ziekteverzuim: het verzuimpercentage ultimo september is 6,4%. Duidelijk is dat hernieuwde aandacht voor verzuim op zijn plaats is. Afspraak is al gemaakt dat de nieuwe TL's de training Grip op verzuim gaan volgen. Na deze training worden er teamsessies belegd. Binnenkort zal (BV – Reïntegratiemanager) haar beelden presenteren aan het MT. Ook is zij bezig met het steviger neerzetten van de SMO's. Het MT start met het bespreken van de uitkomsten van de analyse die heeft gedaan en bepaalt op basis daarvan hoe verder.	XXXXXX
151009.17	T	Transitie IM – functiegebieden: afgesproken is dat dit onderwerp opnieuw wordt geagendeerd voor de MT dag op 9 oktober a.s. Het gesprek gaat dan met name over de rol en positie van de productmanager en de rol en positie van de productowner. NOOT: op 13 oktober niet besproken; wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 20 oktober 2015.	√
151009.18	T	Effectmeting KOT 4-jarigen: onduidelijk is of de effecten goed in kaart gebracht kunnen worden. Om daar zicht op te krijgen wordt aan XXX XXXXXXXXXXXX gevraagd om het resultaat in financiële zin zichtbaar te maken, incl. het effect op de	XXXXXX
151009.19	T	Financiële rapportage ultimo september 2015: op basis van een actuele prognose op de uitnutting van het budget is besloten dat er 1,6 miljoen euro wordt teruggegeven. Naar aanleiding van de rapportage is geïnformeerd of de kosten van integriteit- en weerbaarheidstraining uitzendkrachten gedeeld worden met het uitzendbureau. Dit wordt uitgezocht.	XXXXXX
151009.20	T	Huisvesting: in november worden er veel acties uitgevoerd op het gebied van Huisvesting. Ter informatie is een memo toegestuurd.	√
151009.21	T	Bijzonder belonen strategisch functionarissen, MT leden: uiterlijk 2 november 2015 moeten evt. voorstellen worden ingestuurd. Gesprek over evt. voorstellen vanuit B/Toeslagen wordt gevoerd in het MT.	√

151009.22	T	Bellen in de avonduren: geïnformeerd is of er ook door de Vraag-teams in Utrecht in de avonduren (tot 20.00 uur) gebeld moet worden. Afgesproken is dat hier in een volgend overleg over gesproken wordt op initiatief van XXXX.	√
-----------	---	--	---

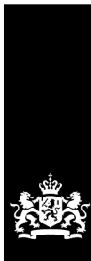
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
14 oktober 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 13 oktober 2015 van 09.30 – 15.30 uur
Kamer 3.23, B/Toeslagen, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
151013.1	T	Toestroom Vluchtelingen: Politiek heeft uitgesproken dat er mogelijk andere wetgeving komt in relatie tot voorzieningen voor Vluchtelingen. Hoe dat dan geregeld gaat worden en wat dat betekend voor de uitvoering/uitvoerbaarheid is nog niet bekend. Veel vraagtekens.	√
151013.2	B	Mandatering B/Toeslagen incl. organisatiebesluit: met de aanvulling mandatering primair proces (4.2.) en het bijbehorende organisatiebesluit is het mandateringsregister formeel vastgesteld. Het register wordt incl. organisatiebesluit aangeboden aan de OR.	√
151013.3	T	Gebruikersondersteuning: er is in kantoor Den Haag onduidelijkheid over de taken die de medewerkers gebruikersondersteuning uit moeten voeren. TL's merken op dat er vragen zijn over de route (via Beheerloket IM) en over het werk. Onduidelijkheid lijkt zich te beperken tot kantoor Den Haag. XXXX gaat na wat er speelt (wat is er gepresenteerd door IM) en hij zorgt dat er contact wordt gelegd met de TL's om op informatieniveau weer gelijk te schakelen.	XXXX
151013.4	T	TOM: in het tweewekelijkse COO overleg, gehouden op maandag 12 oktober jl., is de lijst van aandachtspunten doorgelopen. Voor de punten die op deze lijst blijven staan moet een two pager worden opgesteld door de eigenaren. Deze two pagers beschrijven de visie en richting en moeten op 1 november 2015 beschikbaar zijn. Sturing en implementatie klantsegmenten komt op een later moment aan bod.	√
151013.5	T	TOM: HR en Financiën: actie is belegd bij Hans Blokpoel, in de zin dat de aansluiting op het primaire proces plaats moet vinden. Het gaat dan zowel om KPI's die meerdere onderdelen raken als over de organisatie van beide kolommen.	√
151013.6	T	TOM: planning is dat er op: - 18 en 19 november 2015 een miniconferentie is voor een laatste gesprek over de two pagers incl. wanneer wat gedaan wordt in die context en de bespreking van de ketens in relatie tot de klantsegmenten;	√

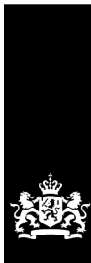
		- 15 en 16 december 2015 laatste bespreking van de ketens en bespreken van de timing (start e.d.).	
151013.7	T	TOM: two pagers: streven is dat volgende week de eerste ruwe concepten beschikbaar zijn voor de Toeslagen aandachtspunten. Daar waar afstemming met andere segmenten nodig is, neemt XXXXX dat op zich.	√
151013.8	T	TOM: het wetgeving stuk hoeft nu niet opgepakt te worden. Wel een aandachtspunt in relatie tot het gesprek dat op 30 oktober a.s. met DG FZ gevoerd wordt.	√
151013.9	T	TOM: uitgangspunt voor de op te stellen two pagers is het bestaande.	√
151013.10	T	TOM: voorbeelden van zgn. intersections kunnen ingebracht worden bij XXXXX.	√
151013.11	T	Begroting B/Toeslagen 2016: bij het opstellen van de Begroting is het werk als uitgangspunt genomen. Daarnaast zijn de vanuit het management ingediende wensen 1:1 overgenomen in de eerste opzet van de begroting. Het MT bespreekt vandaag de ingediende wensen.	√
151013.12	T	Begroting B/Toeslagen 2016: ingediende wensen: - Productieregie: de vraag telt op tot 10 fte boven de formatie. Reden daarvan is dat Productieregie externe inhuur wil vervangen en dat verwacht wordt dat er meer te doen is in de aansluiting op de IV keten én ten gevolge van de inzet van data-analyse. De formatie voor 2015 was 53,2 fte. Bedoeling was dat deze formatie in 2016 zou krimpen. Die krimp niet doorvoeren is het voorstel. MT: gerelateerd aan het effectueren van TOM is ook versterking nodig. Ook het vervangen van uitzendkrachten die nu worden ingezet in de werkvoorbereiding en in kwaliteitsregie moet plaatsvinden.	√
151013.13	T	Begroting B/Toeslagen 2016: ingediende wensen: - Handhavingsregie: de ingediende claim heeft vooral betrekking op het inrichten en inzetten van Data & Analytics. Mogelijk kan die claim ten laste gebracht worden van de investeringsagenda. Het MT is van mening dat niet op voorhand geclaimd moet worden uit de IA. Reden: we vinden het zelf belangrijk! Als het nodig is dan evt. een deel claimen in het kader van de investeringsagenda. Belangrijk is dat in de overige kwadranten rekening wordt gehouden met het wegzetten van producten die Data & Analytics gaan opleveren. Die afstemming moet wel plaatsvinden. Uit de ingediende claim wordt niet duidelijk of in de overige kwadranten getoetst is welke inzet van hen wordt verwacht in het kader van het datafundament. Andere vraag is: wat levert de Green Lane ons nu feitelijk op, mede in relatie tot nieuwe ontwikkelingen als data & analytics en het optimaliseren van het burgerportaal etc. Daar moet inzicht in gegeven worden. Voor de begroting is van belang het totaal te bespreken incl. de totaal benodigde capaciteit.	√
151013.14	T	Begroting B/Toeslagen 2016: ingediende wensen: - Communicatie en Dienstverlening: huidige formatie is 27 fte, bezetting is 23 fte en de vraag voor 2016 is: groei naar 26 fte. Deze groei is te overzien en hoeft niet nader besproken te worden.	√
151013.15	T	Begroting B/Toeslagen 2016: ingediende wensen: - Informatiemanagement: de formatie van IM bestaat voor een deel vast personeel en een deel inhuur personeel. Belangrijk is om vast te stellen wat de verhouding vast/flex moet zijn en hoe daar begrotingstechnisch mee om te gaan. Op basis van de enkele jaren geleden uitgevoerde benchmark zet IM in op een vaste formatie van 61 fte. Helder moet zijn welke werk daar onder zit. Daarnaast moet in het kader van de overdracht van IM aan de IV keten besproken worden welke capaciteit B/Toeslagen wil houden in de eigen organisatie. Met andere woorden: wat is nodig om ons primair proces voldoende te servicen. Afspraak is dat het werk dat achterblijft gedefinieerd moet worden en dat vervolgens de vertaling naar benodigde formatie plaats moet vinden. De huidige begroting IM wordt voorlopig gehandhaafd en wanneer nodig bijgesteld op het moment dat in kaart is gebracht welke capaciteit nodig blijft binnen B/Toeslagen. 151020: Tijdens de MT dag november wordt het organisatie en	√

		besturingsmodel B/Toeslagen besproken in relatie tot het effect van de transitie IM.	
--	--	---	--

151013.16	T	Begroting B/Toeslagen 2016: ingediende wensen: Bedrijfsvoering: binnen Bedrijfsvoering sprake van verschuiving door vertrek van medewerkers naar andere kwadranten. In ruil daarvoor vraag BV 2 fte die ingezet kunnen worden in het kader van data & analytics. In de ingediende vraag is nog geen rekening gehouden met leancoaches qua benodigde capaciteit eigen en/of inhuur. In de aangeleverde memo geldt voor de eerste twee punten onder de indicatie van de lean-kosten dat of inhuur of vast (is geen en/en). Verder moet de komst van nog doorgerekend worden in de formatie voor 2016.	√
151013.17	T	Begroting B/Toeslagen 2016: ingediende wensen: - Management: werving M2'ers loopt door totdat er voldoende TL's beschikbaar zijn.	√
151013.18	T	Begroting B/Toeslagen 2016: ingediende wensen: Toezicht/Green Lane: Feitelijke kader vanuit de Business case is 138 fte. Nu worden er 36 fte ingezet op de pilot Green Lane en ligt er een claim voor 70 fte meer inzet uit IST. Het werk in de risicoselectie (BC fraude) leidt ook tot vragen en bezwaren. Het feitelijke kader (BC Doorontwikkeling toezicht) is 138 fte. Op dit moment worden er 170 fte ingezet + 13 fte IST en een derde van dit totaal voor werk dat er uit voortvloeit. Een forse overschrijding van het kader dus. Daarom belangrijk dat helder wordt gemaakt waar de winst zit, mede in relatie tot nieuwe ontwikkeling als Interactie met de burger en de inzet van Data & analytics. Ook moet er rekening worden gehouden met het feit dat de KOT uitgefaseerd gaat worden (vermoedelijk per 1 januari 2019). Op korte termijn met XXX XXXXXXXXXXXX in gesprek waarin het fundamenteel gaat over het effect van de Green lane. Belangrijk is dat de koppeling met de herijkte BC Intensivering Toezicht wordt gelegd. De definitieve versie van die herijkte BC moet nog in het MT besproken worden. Dan kan op het moment dat de regieteamleiders hun reactie er aan toegevoegd hebben (die afspraak is gemaakt in het RTO van 7 juli 2015).	XXXXX
151013.19	T	Begroting B/Toeslagen 2016: de stand van zaken wordt opnieuw geagendeerd voor het MT overleg d.d. 27 oktober 2015. Op dat moment wordt ingegaan op wat het MT in de eigen begroting mee wil nemen als het gaat om ontwikkelingen in lijn met de investeringsagenda BD en wat het MT zou willen claimen in lijn met de IA bij het investment comitee. Vooruitlopend op zekerheid over de financiën heeft het MT besloten dat de contracten met uitzendkrachten verlengd kunnen worden tot 1 juli 2016. Dit besluit wordt intern gecommuniceerd langs de volgende lijn: eerst bespreking met het uitzendbureau, daarna communicatie naar TL's en tot slot communicatie via intranet.	√
151013.20	T	FunctieGebouw Rijk: op 1 januari 2016 moeten alle individuele functies ondergebracht zijn in het Functiegebouw Rijk. Bedrijfsvoering is daar druk mee bezig. Aan het MT is aangeboden een overzicht van verschillen die ontstaan. Het gaat dan enerzijds om administratieve verschillen en anderzijds om verschillen doordat de TL anders tegen de functie aan kijkt. De overzichten van zowel TL's als overige individuele functies is doorgesproken. Op een aantal punten is nadere uitleg noodzakelijk. Onderwerp wordt opnieuw geagendeerd voor een volgend MT overleg.	√

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

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



Datum
21 oktober 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 20 oktober 2015 van 09.40 – 12.30 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
151021.1	T	TOM (Toekomstbestendig Organisatie Model): de stand van zaken is besproken. Klantsegmenten zijn vastgesteld. Hans Blokpoel bespreekt deze met de Staatssecretaris. Iedere directeur heeft aandachtspunten ingebracht die van belang zijn voor het vervolgtraject, het inrichten van de ketens. Alle aandachtspunten zijn doorgesproken door de directeuren. Resultaat een lijst van 30 aandachtspunten met een eigenaar per aandachtspunt. Voor elk aandachtspunt wordt een zgn. two-pager opgesteld, waar nodig in overleg met collega directeuren als het gaat om raakvlakken met andere segmenten.	√
151020.2	T	TOM: B/Toeslagen stelt two-pagers op voor de volgende door XXXXX ingebrachte aandachtspunten: - interactie met de burger - subjectgericht toezicht - relatie met inning - gegevensstroom	√
151020.3	T	TOM: two-pagers: deze week vindt er afstemming plaats met PDB (klantsegment Particulieren) om de samenwerkingsgebieden te bespreken en te komen tot een aantal principes voor klantbenadering. Leidende principes zijn bijv.: de klant wordt in één keer goed geholpen en er wordt gebruik gemaakt van dezelfde architectuurprincipes (portals en eventgestuurd werken). Verder is van belang dat helder is dat de two-pager in moet gaan op de samenwerking. Samenwerken is niet hetzelfde als integreren. Helder zijn in het woordgebruik is ook onderwerp van gesprek. Afgesproken is dat [] na dit gesprek zorgt voor een terugkoppeling aan het MT.	√
151020.4	T	TOM: voor het vervolgtraject is de koers/richting die voorzien wordt door het MT Toeslagen voor de komende jaren uitgewerkt. Dat document wordt deze week becommentarieerd en volgende week geagendeerd voor het MT overleg.	√
151020.5	T	Kosten uitvoering toeslagenregelingen: in diverse overleggen wordt gevraagd naar de kosten van de uitvoering van toeslagen.	√

		Die kosten zijn inzichtelijk, met uitzondering van de kosten voor terugvordering. Ook voor dat deel is het van belang de kosten in kaart te brengen. Hier wordt aan gewerkt.	
151020.6	T	Transitie IM: in het kader van de Investeringsagenda wordt de IV keten opnieuw ingericht. Informatiemanagement gaat onderdeel worden van de IV keten. In het kader van die verandering heeft het MT een aantal openstaande vragen in het kader van de transitie van IM besproken. Het MT heeft dat gedaan in vervolg op een eerder gevoerd gesprek over de transitie IM dat door in een memo is vastgelegd.	√
151020.7	B	Transitie IM: Het MT heeft vastgesteld dat in ons besturingsmodel een kwadrant IM blijft bestaan. Hoe dat kwadrant er precies uit ziet en hoe dat kwadrant wordt aangestuurd is onderwerp van gesprek tijdens de MT dag d.d. 17 november 2015.	√
151020.8	B/A	Transitie IM: het MT heeft vastgesteld dat de rol Productmanager en de rol Productowner ingevuld moeten worden vanuit de business. In de context van de voorgenomen transitie IM stelt het MT vast dat: - de rol productowner conform scenario 3 uitgevoerd gaat worden. Dat wil zeggen dat er in koppelverband gewerkt gaat worden. De productowner rol ligt bij de business en vanuit IM blijft/wordt ondersteuning gegeven (bijv. door het invullen van de scrum-master rol). Praktische uitwerking wordt nog nader besproken door XXXX en XXXXXXX. - de rol van productmanager eveneens vanuit de business wordt ingevuld. De positionering van deze rol wordt bepaald tijdens de MT dag 17 november 2015. Voorlopig wordt de rol productmanager ingevuld door XXXX XXXXXX.	XXXX/MT
151020.9	T/A	Transitie IM: afgesproken is dat de transitie langs de lijn van het werk beschouwd wordt. Dat leidt tot de volgende indeling: 1. Werk dat bij de business hoort. 2. Werk dat in de IV hoort en dus overgaat en 3. Werk dat zowel bij de business als bij de IV kan horen. (denk aan strategische architectuur, businessconsultancy en projectmanagement). Geïnventariseerd wordt welke omvang de businessgerelateerde werkzaamheden op genoemde terreinen precies hebben. Op basis daarvan worden afspraken gemaakt over de toedeling van het werk aan IV en business. IM maakt voor de hierboven genoemde onderdelen inzichtelijk hoeveel FTE (vast en flex) er bij het daarbij horende werk horen. Uitgangspunt in de transitie is dat mensen met het werk meegaan.	XXXX
151020.10	T/A	Transitie IM: LOA bouw vraagt om specifieke aandacht. Het genereren van BI, ondersteuning van productiebesturing en dergelijke is werk dat bij de business hoort. De capaciteit die daarvoor nodig is gaat niet over naar IV. Overige capaciteit gaat over naar IV met, stelt XXXX voor, de praktische afspraak dat de werkplek van de betrokken medewerkers in Utrecht blijft, dus onder direct handbereik van de business. IM brengt ook voor dit deel van het werk in kaart hoeveel fte (vast en flex) er op het business deel worden ingezet en hoeveel op het overige deel.	XXXX
151020.11	B/A	DT Oude jaren (2008-2011) met als doel het uitfasen van de oude systemen: op basis van nader analyse en onderzoek is duidelijk geworden er geen noemenswaardige risico's kleven aan het afronden van de oude jaren (2008-2011) op de voorgestelde wijze. Hierover heeft ook afstemming plaatsgevonden met DGBel. Het MT besluit conform het aangeboden voorstel, met dien verstande dat Productieregie met een voorstel komt ten aanzien van beslispunt 5 (zie hieronder). Het MT heeft hier mee het volgende besloten: <i>1. De populatie openstaande VT posten 2008 t/m 2011 (technisch, in de systemen) worden afgerond volgens het principe "VT=DT", zonder uitgaand bericht naar de burger.</i>	√

		Hierbij wordt de laatste VT beschikking als DT beschouwd en als zodanig vastgelegd. Dit betreft de populatie exclusief bijzondere doelgroepen (zoals bijvoorbeeld inkeerders) en in behandeling zijnde kantoorvoorraad. In het MT-overleg d.d. 28-4-2015 is een analoog besluit voor de toeslagjaren 2005 t/m 2007 reeds genomen. Daar waar communicatie om andere redenen dan "VT=DT" nodig is, wordt gebruik gemaakt van kantoorbrieven. <i>2. Voordat de VT=DT actie voor 2011 wordt uitgevoerd, wordt B/CA verzocht de massale uitvraag inkomens 2011 te continueren.</i> De uitvoering gaat in nadere afstemming tussen B/T/Productieregie en B/CA. Voor 2015 staan nog inkomensleveringen gepland. Er vindt nog 2x gegevensuitvraag plaats. Nadat voor 2011 de VT=DT actie is uitgevoerd, vindt geen actieve uitvraag van inkomens meer plaats. <i>3. De oude systemen worden, op basis van praktische overwegingen, gelijktijdig voor alle toeslagjaren uitgefaseerd (met uitzondering van WKO). Voor 2011 betekent dat uitfasering plaatsvindt binnen de 5-jaars termijn.</i> Idealiter blijven de "oude" systemen actief tot (minstens) 1-1-2017. Dit is echter niet in lijn met de rationalisatie-doelstelling (Q1-2016). Het uitfaseren van WKO geschiedt reeds in 2015. In dit systeem wordt geen werk meer uitgezet, het wordt nog slechts sporadisch geraadpleegd en dient als "pilotcase" voor de uitfasering van andere systemen. <i>4. Er worden geen inkomenswijzigingen voor 2008 t/m 2011 meer verwerkt na de VT=DT actie, tenzij de burger of de inspecteur 'blauw' hierom verzoekt.</i> Individuele gevallen kunnen te allen tijde ambtshalve behandeld worden. - <i>5. Collegae die momenteel de liggende werkvoorraad wegwerken worden ook na 1 januari 2016 beschikbaar gehouden voor spoor 1-2 werk.</i> In de begroting is hier specifiek rekening mee gehouden. Productieregie komt met een voorstel hoe dit vorm te geven.	XXXXXXX
151020.12	B	Ambtsjubilea en recepties: voorgesteld wordt om regelgeving en vergoedingen gelijk te trekken met Belastingen per 1 januari 2016. Dat betekent over vrijwel de hele linie dat er sprake is van iets hogere vergoedingen. Het MT heeft in principe besloten dat de regelgeving en vergoedingen conform dit voorstel gelijk worden getrokken met Belastingen. In principe, omdat ook de OR hier mee in moet stemmen. Een eerste gesprek met de OR vindt plaats tijdens de Overlegvergadering d.d. 22 oktober 2015.	√
151020.13	B	Veilige en publieke taak: in het kader van de uitvoering van dit beleid heeft het MT conform het voorgestelde besloten. Dat betekent dat: a) Nieuwe instroom uitzendkrachten de weerbaarheidstraining tijdens de basisopleiding TVS gaat volgen. b) Uitzendkrachten die al bij Toeslagen werkzaam zijn, die klantcontact hebben en de training nog niet aangeboden hebben gekregen krijgen deze alsnog aangeboden in 2015 c.q. 2016. c) Alle medewerkers met een vast dienstverband die klantcontact hebben worden verplicht gesteld de training te volgen in 2015 c.q. 2016. Dat geldt ook voor de nieuwe instroom. d) Iedere medewerker met een vast dienstverband en klantcontact uit de doelgroep krijgt na 2 jaar een opfrustraining aangeboden.	√
151020.14	T	Werkbezoek DG FZ: op 30 oktober 2015 komt een delegatie van DG FZ op bezoek. Het programma voor dit bezoek is besproken en vastgesteld.	√
151020.15	T	Leerwerkplek Bedrijfsvoering (M2 team Servicecentrum en Rechtmatigheid): deze leerwerkplek gaat ingevuld worden door komt uit 'de kweekvijver' en is momenteel werkzaam in kantoor Den Haag. De exacte startdatum wordt nog met hem besproken.	√

151020.16	T	Wet Waadi: met het uitzendbureau liep een discussie over de beloning van flexers. Hierover is contact gezocht met DGBel. Uitkomst: beloningssystematiek is goed (binnen de ranch groepsfunctie C resp. E). Randstad koppelt dit terug aan betrokken medewerkers.	√
151020	B	10, 2e	√
151020	T		
151020	T		
152020	T	Afgelopen week is in een kort geding een beroepszaak 'afgetikt' door de rechter. Ging om onterecht uitgekeerde kinderopvangtoeslag. Ten gevolge van verrekening kan betrokkene niet meer werken waardoor de kinderopvang niet meer betaald kan worden. Beleidsmatige consequenties komen volgende week terug op het MT.	

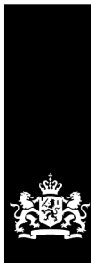
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
28 oktober 2015

Datum vaststelling
3 november 2015

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 27 oktober 2015 van 09.40 – 12.30 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
151027.1	T	Bezwaarproces: afbouw voorraad bezwaren: resultaat van de steekproef is nog niet beschikbaar. Wordt opnieuw geagendeerd voor het MT overleg d.d. 3 november 2015	✓
151027.2	T	Bezwaarproces: nieuwe behandelwijze: signaal ontvangen over mogelijke rechtmatigheidsrisico's. Dit wordt de komende week verder bekeken en zonodig op schrift gezet, zodat deze door het MT gewogen kunnen worden.	✓
151027.3	T/A	Kinderopvangtoeslag: Uitspraak rechter in een kort geding over verrekenen van onterecht ontvangen kinderopvangtoeslag: verrekenen moet in dit geval stopgezet worden. Voor het restant van de vordering wordt een betalingsregeling afgesproken. Aan de Rijksadvocaat is advies gevraagd over een Hoger Beroep. Daar is een negatief advies op ontvangen. Het MT neemt dit advies over. Het MT vraagt het RTO hen te adviseren in relatie tot deze uitspraak, waarbij het MT voorkeur heeft voor suggestie 3 (het aanbieden van een persoonlijke betalingsregeling in dergelijke gevallen). Aanvullende vraag aan het RTO: heeft het RTO naast de gedane suggesties nog andere voorstellen hoe hier mee om te gaan? Onderwerp wordt geagendeerd voor het RTO op 3 november 2015. Het MT wil het advies van het RTO bespreken in zijn vergadering van 24 november 2015. 151103: is besproken in het RTO. De regieteamleiders adviseren het MT medio december.	✓
151027.4	T/A	Intermediardagen 2015: de presentatie is informatief besproken. Wanneer er nog zaken missen, dan worden die deze week bij XXXXX kenbaar gemaakt. Aan C&DV is meegegeven dat EBV er in opgenomen moet worden. Tijdens de Intermediardagen is een MT lid aanwezig, mits dat agenda technisch mogelijk is. 151109: in het kader van de reïntegratie van XXXX is afgesproken dat zij de intermediardagen bezoekt. Andere MT leden gaan als zij willen en kunnen.	MT leden
151027.5	T/A	Customer Journey Toeslagen: vervolg aanpak: het MT is van me-	XXXXXX

		ning dat het vervolg in lijn gebracht moet worden met de investeringsagenda BD. Verbeterinitiatieven moeten ingezet worden in lijn met de IA. Dat betekent onder andere dat de uitkomsten gedeeld moeten worden met relevante ketenpartners en dat verbeter- initiatieven in overleg met hen geprioriteerd moeten worden. [redacted] worden gevraagd om in lijn met het voorgaande een concreet voorstel op te stellen voor het MT.	
151027.6	T	TOM/Investeringsagenda BD: werkhypothese: 4 klantsegmenten (waaronder Toeslagen) met ieder hun specifieke kenmerken, moet nog definitief gemaakt worden. Dat staat op de planning voor de COO miniconferentie 4 en 5 november 2015.	√
151027.7	T	TOM/Investeringsagenda BD: binnen de klantsegmenten is sprake van dezelfde werkgebieden. Deze zgn. intersections (vb. vaktechniek, belproces, klacht) worden beschreven en eind november besproken.	√
151027.8	T	TOM/Investeringsagenda BD: om de klantsegmenten zo scherp mogelijk af te kunnen bakenen zijn door de directeuren aandachtspunten aangeleverd. 30 van deze aandachtspunten worden momenteel elk in een two pager uitgewerkt. Leidend voor deze two pagers zijn: verantwoordelijkheid en visie klantsegment. De two pagers moeten voor 1 november a.s. worden opgeleverd ten behoeve van de miniconferentie 4 en 5 november a.s. Voor Toeslagen wordt aan twee two pagers gewerkt, nl.: - Samenwerkingsgebieden met segment Particulieren en - Toeslagen in 2020 – regie in de keten in relatie tot verantwoordelijkheid voor het klantsegment. De stand van zaken is besproken. Afgesproken is dat XXXXX con-tact legt met [redacted] irt two pager (samenwerking met particulieren). De two pagers worden voor a.s. vrijdag nog aan de MT leden toegestuurd voor een laatste toets.	√
151027.9	T/A	TOM/Investeringsagenda BD: het MT is gevraagd de two pager Scope interactie (opgesteld door Dienstverlening) te becommentariëren. Afgesproken is dat onze visie (goed doen aan de voorkant, klant in een keer goed helpen) helder wordt teruggegeven. Daarin moet duidelijk gedefinieerd worden wat wij bedoelen met 'de voorkant'. [redacted] maakt een voorzet en stemt dit af met XXXXX. 151103: reactie is opgesteld en verzonden.	XXXXX √
151027.10	T/A	Functiegebouw Rijk: in verband met afwezigheid van XXXX wordt contact gezocht met hem over de reactie op de gestelde vragen over IM. 151103: is opnieuw besproken in het MT overleg d.d. 3 november 2015.	XXXXXX √
151027.11	T/A	Begroting 2016, stand van zaken: discussiepunt: toezicht uren. In gesprek met IST over verhogen van de norm en in gesprek met Handhavingsregie over verwoording in de begroting. De Begroting 2016 wordt geagendeerd voor het eerstvolgende MT overleg (3 november 2015).	XXXXX √
151027.12	T/A	Bijzonder belonen MT en strategisch functionarissen: afgesproken is dat XXXXX deze week contact legt met de MT leden over een in te dienen voorstel. Het resultaat deelt hij met de MT leden, voordat het wordt ingediend in 'Den Haag'.	XXXXX
151027.13	T	Verlof MT rond de feestdagen in december: XXXXX werkt in ieder geval in de week tussen Kerst en Oud en Nieuw.	√
151027.14	T	Klachtenkompas: van de BelTel is een vraag ontvangen om mee te werken aan een initiatief van de Consumentenbond. B/Toeslagen werkt hier niet aan mee. Team Klacht, [redacted] heeft een reactie opgesteld, waarin de argumenten zijn beschreven. Die reactie wordt deze week aan de BelTel gestuurd.	√
151027.15	T	Uur eerder naar huis op 24 en 31 december 2015 geldt zowel voor vaste krachten als voor uitzendkrachten.	√
151027.16	T	De vraag van een TL of er budget beschikbaar is voor een etentje van een groep TL's wordt negatief beantwoord.	√

151027.17	T	Kweekvijver: de kweekvijver bestaat nu twee jaar. Deze periode is geëvalueerd. De evaluatie gaat voorzien worden van een advies aan het MT en wordt daarna geagendeerd. Planning is dat bespreking in het MT plaatsvindt eind november/begin december.	XXXXXX
151027.18	T	M-dag 5 november 2015: besloten is deze M dag niet door te laten gaan om agenda technische redenen. Deze dag wordt niet opnieuw gepland. Voor 2015 staat er nog één M-dag in de planning en wel op 17 december 2015.	√

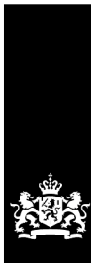
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
4 november 2015

Datum vaststelling
10 november 2015

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 3 november 2015 van 09.40 – 13.00 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
151103.1	T	[redacted] is op 2 november gestart op de externe leerwerkplek in het MT. XXXXX heet hem van harte welkom.	✓
151103.2	T	Taakverdeling MT: met de start van [redacted] zijn alle plekken in het MT ingevuld. Dat betekent dat de taakverdeling wordt herijkt. Tijdens de MT dag 17 november wordt de taakverdeling definitief gemaakt, waarna deze gepubliceerd wordt op Toeslagen intranet. 151200: Het MT heeft besloten dat in verband met lopende ontwikkelingen en het uitvalen van XXXXXXXX en XXXX, voorlopig geen nieuwe taakverdeling wordt gepubliceerd.	✓
151103.3	B	10, 2e	✓
151103.4	T	TOM: alle two pagers (30 stuks) zijn opgeleverd. Elke two pager beschrijft de visie en richting op een specifiek aandachts-punt/raakvlak in relatie tot de klantsegmentering. Bespreking vindt plaats tijdens de miniconferentie COO kolom op 4 en 5 november 2015. Doel van deze conferentie is onder andere het vaststellen van de klantsegmenten.	✓
151103.5	T	TOM: ter voorbereiding op deze conferentie wordt in klein comité (XXXXX, [redacted]) in kaart gebracht welke (besprek)punten er zijn vanuit het perspectief van het klantsegment Toeslagen én wat er mist vanuit dit perspectief. Een eerste inventarisatie is gemaakt tijdens het MT overleg. Discus-siepunten worden bij XXXXX gemeld.	✓
151103.6	T	TOM: in het kader van de klantsegmentering en het vervolg daarop, de inrichting van de ketens, is o.a. de sturing en inrichting van de IV belangrijk. Hoe ziet de fasering er uit, is bijv. van belang om te	✓

		weten.	
151103.7	T	Beëindigen verzoeken aan Huurcommissie: voorstel is niet besproken. Aan TL Handhavingsregie (XXX XXXXXXXXXX) wordt gevraagd om dit voorstel verder op te werken, door tussenkomst van het RTO, voor bespreking in het MT. XXXXX bespreekt dit met hem. NOOT: is besproken in het RTO d.d. 3 november 2015.	√
151103.8	T	Systeemgerichte aanpak rechtmatigheidscontrole: met de ADR vindt volgende week een gesprek plaats over de werkwijze. Agendering vandaag is bedoeld om het MT te informeren over de lijn die besproken wordt met de ADR. Het MT stelt voor om met de ADR de voorgestelde onderzoeks aanpak te bespreken langs de lijn van de situatie zoals die feitelijk is. XXXXX bespreekt dit met 	 √
151103.9	B/A	Business case Intensivering toezicht toeslagen: deze business case is in de zomerperiode besproken in het RTO en door hen zonder verder commentaar vastgesteld. Vanochtend is er nog een mail met een aantal opmerkingen van de TL Handhavingsregie ontvangen. Het MT stelt de BC vast en vraagt het RTO de aanbevelingen (incl. de opmerkingen in de nagekomen mail vanuit HHR) verder uit te werken en te voorzien van een implementatieadvies. NOOT: vraag is uitgezet in het RTO d.d. 3 november 2015. Het RTO biedt het MT medio december 2015 zijn advies aan.	√
151103.10	T	Personeelsgesprekken: de stand van zaken is besproken. In het aangeboden overzicht staan alleen de gesprekken die, voorzien van de paraaf van leidinggevende en medewerker, geregistreerd staan in P-Direkt. Die stand van zaken stelt teleur. De komende weken wordt de stand van zaken P-gesprekken standaard geagendeerd voor het MT. Bespreking vindt steeds plaats op basis van een actueel overzicht. XXXXX bespreekt dit vanmiddag in de terugkoppeling aan M2.	√
151103.11	T	Beheersing verzuim: voor het MT overleg d.d. 10 november 2015 wordt het resultaat van de analyse op het verzuim ter bespreking aangeboden. In de maand november staan een aantal verzuimtrainingen gepland. De uitnodigingen voor deze trainingen worden binnenkort verzonden.	√
151103.12	T	Functiegebouw Rijk: de invoering voor de individuele functies binnen B/Toeslagen vordert gestaag. Voor het IM deel ontbreekt de onderbouwing nog. XXXX gaat hierover in gesprek met de TL's IM. 151110: XXXX meldt dat afstemming tussen IM en BV in afrondende fase is.	XXXX √
151103.13	B	Bezwaarproces: afbouw voorraad bezwaren: het resultaat van de aanvullende steekproef op de zgn. groene populatie, laat zien dat de voorgestelde aanpak te risicovol is, gezien vanuit burgerperspectief. Doel is om de bezwaren goed af te doen. Het MT kiest er voor deze bezwaren handmatig af te laten doen door team specials. De nieuwe instroom bezwaren worden in de reguliere productie-teams afgedaan, zonder verdagen. De nieuwe instroom neemt op dit moment af. Dat betekent dat de grote bulk ten gevolge van het DT traject achter de rug is.	√
151103.14	T/A	Meerjarenbegroting 2016-2020 en Begroting 2016: de in te dienen meerjarenbegroting is besproken. De volgende besprekpunten zijn in dat kader nader voren gebracht: - Prognose afbouw uzk: de door productieregie aangeleverde prognose is in overleg met hen getemperd; - De besparing in toezicht (in relatie tot de uitvoeringstoets KOT): uitgangspunt is 4 milj.; - Inhuur IM: in de begroting wordt alleen de daadwerkelijk benodigde inhuur meegenomen; - Uitbreiding formatie regiegebieden: ingediende wens is overgenomen (vullen tot 20). RTO wordt gevraagd om concreet aan te geven waar het om gaat. Opmerking MT: houdt rekening met de regie in de keten, de regie op de invordering vraagt om extra aandacht. Voor 2017 wordt een claim van 17,6 fte op de investeringsagenda	XXXXX √

		gelegd. Deze claim moet de komende periode onderbouwd gaan worden. Goed bewaakt moet worden wat op de begroting drukt en wat op de investeringsagenda.	
--	--	---	--

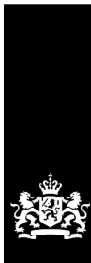
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum

11 november 2015

Datum vaststelling

24 november 2015

Auteur

XXXX XXXXXXXX

Bijlagen

Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 10 november 2015 van 09.40 – 13.00 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
151110.1	T	Investeringsagenda/TOM: op 4 en 5 november 2015 is een mini conferentie gehouden. XXXXX heeft het MT via mail zijn kort verslag gestuurd. In de vergadering is dat verslag op een enkel punt toegelicht. Input voor deze conferentie waren o.a. de two pagers. Nadrukkelijk is gezegd dat de inhoud van deze documenten niet als besluit gelden. De two pagers worden meegenomen in de gesprekken die de komende weken gevoerd worden. Het gaat om een grote verandering die zorgvuldig uitgevoerd moet worden. Hans Blokpoel heeft aangegeven dat continuïteit in de dagelijkse praktijk een belangrijke zaak is. Tijdens de mini conferentie is afgesproken dat in overleg met de medezeggenschap gestart wordt met het in kaart brengen en verder uitwerken van de bestuurlijke fusie tussen SMP en B/CA. Van B/CA is een verzoek ontvangen om met hen in gesprek te gaan over toeslagenwerk dat bij hen belegd is. XXXXX legt contact met B/CA. Basis voor dit gesprek is de lijn die beschreven staat in het toekomstbestendig organisatie model (TOM).	√
151110.2	T	CFO conferentie 3 en 4 november 2015: XXXXX en XXXXX hebben aan deze conferentie deelgenomen. Zij hebben een kort terugkoppeling gegeven. Tijdens deze conferentie is geschetst hoe Ad van Luijn (CFO BD) de besturing van de CFO kolom ziet. Die lijn wordt ook gehanteerd in de HR kolom en in de inrichting IV. XXXXX neemt dit mee in zijn gesprek met Hans Blokpoel in relatie tot de end tot end verantwoordelijkheid voor het klantsegment. Afspraak is gemaakt dat stukken uit de CFO en HR kolom die naar de Raad van Bestuur gaan door XXXXX/ XXXXX aan de overige MT leden worden gestuurd.	√

151110.3	T	Functiegebouw Rijk: tijdens de MT dag 17 november a.s. wordt de actuele stand van zaken besproken, mede in het kader van bespreking met de medezeggenschap.	√
151110.4	B	Communicatie en Dienstverlening: om de continuïteit te borgen zal XXXXXXXXXXXX het teamleiderschap waarnemen als het gaat om personele zaken, waarbij XXXX XXXXXXXXXXXX als achtervang fungeert. Voor ad hoc zaken kan een beroep op XXX en/of XXXX gedaan worden. Inhoudelijke zaken worden waargenomen binnen het team (zoals dat voorheen ook geregeld was). Op de inhoud wordt een overleg ingeregeld tussen HHR, PR en C&DV. De lijn tussen MT – RTO – C&DV v.v. wordt door XXX geborgd. XXXX fungeert als achtervang. Deze tijdelijke voorziening treedt per direct in werking en loopt in principe tot 1 januari 2016.	√
151110.5	T	Klachtmanagement BD: voorstel is om ontvangst van klachten te centraliseren. Inhoudelijke reactie vanuit team Klacht laat zien dat de nadelen groter zijn dan de voordelen. Het MT is van mening dat dergelijke stappen in relatie tot de TOM discussie nu niet gezet moeten worden. Die reactie gaat terug naar de landelijk klachtmanager, aangevuld met de inhoudelijke argumenten van team Klacht. [] informeert [] 151124: [] is geïnformeerd en reactie is verstuurd.	XXXXX √
151110.6	T/A	Herijken formatie Productieregie: de inhoud is gedeeld met XXXXX, XXXXXX en Productieregie. XXXXXXX zoekt, in samenwerking met XXXXXX, contact met de OR om de inhoud ook met hen af te stemmen. Advies aan hem is om in het kader van de besluitvorming helder te formuleren waar het precies om gaat. Na bespreking met de OR wordt het voorstel in al dan niet aangepaste vorm als voorgenomen besluit aangeboden voor formele bespreking. 151124: Gesprek is niet door gegaan; er wordt op korte termijn een nieuwe afspraak gepland; XXX legt contact met de OR.	XXXXXXX/ XXXXXX
151110.7	T	Personele controles: gebruik Mobility Mixx kaart: controle loopt. In een volgend MT overleg wordt de uitvoering van het beleid besproken op basis van de ontvangen reacties. 151124: Is uitgevoerd.	XXXXXX √
151110.8. 10	T	Personeelsgesprekken: momenteel is met ca. 50% van de medewerkers een P-gesprek gevoerd. Eind van het jaar moet er met alle medewerkers een P-gesprek gevoerd zijn. De stand van zaken wordt wekelijks gevolgd door het MT.	√
151110.9	T/A	Transitie IM: aangeboden is een overzicht van de werkgebieden incl. capaciteit die: a. overgedragen wordt aan de IV keten b. bij B/Toeslagen blijft. In afwijking op eerdere afspraak worden de business consultants overgedragen aan de IV keten. Ook de TL's gaan over naar de IV keten. Datzelfde geldt voor de medewerkers die in een bijzondere positie zitten binnen IM. Deze laatste groep is een bespreekpunt als het gaat om de feitelijke toedeling. XXXX doet nog een laatste check op juistheid in de koppeling medewerker – werk en hij biedt het overzicht daarna aan het RTO aan ter informatie met de mededeling om deze goed tegen het licht te houden in relatie tot de capaciteit van de kwadranten in relatie tot het agile werken. XXXX zoekt ook contact met de OR over het inregelen van de afstemming met hen. 151124: de OR is geïnformeerd in de Overlegvergadering gehouden op 19 november 2015.	XXXX √
151110.10	T	Bedrijfsvoering: [] is gestart op een leerwerkplek in het MT. Met ingang van direct gaat zij gebruik maken van kamer 3.25. [] gaat Bedrijfsvoering vertegenwoordigen in het RTO totdat er een nieuwe TL Bedrijfsvoering is.	√

151110.11	T/A	Ziekteverzuim: [] hebben het resultaat van de analyse op het verzuim gepresenteerd aan het MT. Die analyse laat enkele bijzonderheden zien. Afgesproken is dat XXXXX in overleg met XXXXX bepaalt welke punten er specifiek opgepakt moeten worden. De TL heeft de belangrijkste rol als het gaat om verzuim. Hij/zij weet het best wat er speelt bij zijn/haar medewerkers. Met de TL's wordt besproken wat zij nodig hebben om hun rol goed uit te kunnen voeren.	XXXXXX
151110.12	T	Input voor vernieuwing monitorfunctie personeel: wordt voor een volgend overleg opnieuw geagendeerd om inhoudelijk te bespreken.	XXX
151110.13	T/A	Nieuwjaarsreceptie: goed gebruik is om in Utrecht en Den Haag een nieuwjaarsreceptie te houden. XXXXX meldt dat voor de nieuwjaarsrecepties budget is gereserveerd, gebaseerd op de kosten gemaakt in 2015. XXXXX pakt de voorbereiding op in overleg met Communicatie en Dienstverlening. In Den Haag is het goed gebruik om rond Kerst een feest voor alle medewerkers van kantoor Den Haag te organiseren. Bij de TL's wordt a.s. maandag gecheckt of dat ook dit jaar weer zo is. 151124: in Den Haag wordt gezamenlijk Kerst gevierd, zoals gebruikelijk. Begin 2016 worden in Utrecht en Den Haag nieuwjaarsrecepties gehouden. Verdere bericht hierover volgt op intranet. 160106: Nieuwjaarsrecepties zijn gehouden op 5 januari 2016.	XXXXX √
151110.14	T	Voorstel bijzonder belonen MT en strategisch functionarissen: XXXXX heeft het MT geïnformeerd over het voorstel dat hij gedaan heeft aan 'Den Haag' op basis van de ontvangen input.	√
151110.15	T	Themadag MT d.d. 13 november 2015: ochtend wordt besteed aan Innovatie. De ochtend wordt begeleid door Deloitte. Deelnemers: MT, regieteamleiders en [] Het middagdeel staat in het teken van het Datafundament toelagen. Dit wordt voorbereid door XXXXXXXXXXXX. Deelnemers voor het middagdeel worden bepaald in overleg tussen XXX en XXXXX.	√
151110.16	T	Vertrouwenspersoon: in verband met het vertrek van [] [] is er een belangstellingsregistratie gehouden voor vertrouwenspersoon. De gesprekken zijn inmiddels afgerond. Naast [] gaat deze rol ingevuld worden door [] [] De precieze ingangsdatum, taakverdeling e.d. wordt nog besproken in overleg met hen. Zodra daar meer over bekend is volgt een bericht op ons intranet.	√

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

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
23 november 2015

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 17 november 2015, van 09.30 – 18.00 uur
Gasterij "De Os en het Paard" te Deil

Afwezig

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
151117.1	T	Investeringsagenda BD/TOM: 18 en 19 november 2015 wordt de volgende mini-conferentie COO kolom gehouden. Die conferentie staat in het teken van het finaliseren van de klantsegmenten en ontwikkelingen in 2016.	√
151117.2	T	Investeringsagenda BD/TOM: inrichten Switch: de RvB heeft verschillende gesprekken gevoerd met het MT Switch. Op dit moment wordt gekeken naar mogelijkheden om medewerkers vrijwillig over te laten gaan naar Switch, onder voorwaarde dat de formatieplaats wordt ingeleverd. Wat dit betekent voor onze medewerkers is niet duidelijk. Bij ons verdwijnen immers geen formatieplaatsen. Er ligt een vraag van Switch of zij werk voor ons kunnen doen. Belangrijk is dat de aanname van Switch is dat zij alles rond het werk dat in Switch gedaan wordt regelen (autorisaties e.d.). Vermoedelijk zullen de lijnen eind deze week een stuk duidelijker zijn. In de communicatie kan alleen gezegd worden dat onderzocht wordt of medewerkers onder bepaalde voorwaarden vrijwillig over kunnen naar Switch. Wellicht hebben medewerkers uit onze kweekvijver interesse. In Switch worden ze waarschijnlijk beter gefaciliteerd in hun ontwikkeling.	√
151117.3	T/A	Investeringsagenda BD/TOM: vraag van B/CA over het overnemen van toeslagenwerk dan door B/CA wordt gedaan (in het kader van de bestuurlijke fusie tussen B/CA en SMP): vraag kan alleen beantwoord worden in de context hoe wij de verantwoordelijkheid voor het klantsegment zien. Hoe worden de verantwoordelijkheden in de keten belegd, wie is accountable en wie is responsabel? Daar gaat het om. Beeld is dat de vraag is ontstaan omdat B/CA zich wil focussen op de samenvoeging met SMP. In de huidige samenwerking met B/CA is goed uitgewerkt wie responsabel en wie accountable is. Dat is gebeurd ten tijde van het beleggen van de programmastructuur in de lijn. Die afspraken worden boven tafel gehaald (de blauwdruk is in de TOM community gepubliceerd).	

		Afgesproken is dat er op korte termijn een gesprek met het MT B/CA wordt gepland. In de voorbereiding van dat gesprek wordt ook verkend is welke lijn B/CA hanteert. Doel is het voeren van een open gesprek waarin elkaars beelden worden gedeeld over hoe we naar de toekomst kijken in relatie tot de TOM discussie. legt de uitnodiging bij neer.	
151117.4	T	HR SSC kolom en de CFO kolom: het inrichten van deze kolommen vindt buiten de TOM discussie in de COO kolom plaats. Er wordt gezegd dat dit voorjaar de HR directeurs hebben ingestemd met de voorgestelde inrichting. Dat klopt niet helemaal, want het ging toen sec om de ondersteunende functies (het SSC deel). Naar onze mening moet de HR kolom niet naast, maar juist in de keten georganiseerd worden. Wat het beeld is van de RvB en hoe of de COR hier in zit is niet duidelijk. In ons MT nu heeft ieder een specifieke rol en is ieder integraal verantwoordelijk. In de nieuwe inrichting zal de thuisbasis van de MT leden met CFO en HR in portefeuille wijzigen. Met die wijziging wijzigt ook de verantwoordelijkheid van betrokken MT leden. In de RvB moet helder zijn hoe de besturing geregeld is. Belangrijk is vooral dat we vooral vanuit ons gevoel zorgen dat we maximaal plezier uit ons werk halen. Van daaruit moeten de ontwikkelingen goed gevolgd worden en moeten we er samen voor zorgen dat we het goede behouden en goed meegaan in het nieuwe. Vooralsnog hoeft dat elkaar niet in de weg te staan. Naar onze medewerkers toe moeten we uitstralen er gezamenlijk iets van te gaan maken. Omdat nog niet bekend is hoe de besturing er precies uit gaat zien en datzelfde geldt voor de ketens, kan er nog niet veel meer gezegd worden.	√
151117.5	T		√
151117.6	T	Taakverdeling MT: is besproken. Overzicht wordt aangepast op basis van de bespreking (zie bijlage). Publicatie op intranet blijft voorlopig achterwege, is afgesproken.	√
151117.7	T		√
151117.8	T/A	Samenwerking: voor de zomer is afgesproken dat er verder geïntensiveerd wordt op leiderschap. In de praktijk is het van belang dat er vanuit een gezamenlijke basis wordt gestuurd. In de huidige situatie waarin er nog veel onduidelijk is rond TOM etc. is dat des te belangrijker. Het voorstel van om uit te nodigen om met hem in gesprek te gaan over hoe we in het nu in onze kracht blijven is unaniem overgenomen. 151203: afspraak is gemaakt; 14 januari nm vindt een sessie met plaats.	 √
151117.9	T/A	Samenwerking: binnenkort wordt Continu verbeteren	

		geagendeerd met als doel te kijken naar de volgende cyclus, maar ook: hoe is CV in het MT belegd, hoe stuurt het MT hier op en hoe wordt CV gefaciliteerd.	√
151117.10	T/A	Samenwerking: Productiesturing en –contractering wordt geagendeerd voor de MT dag van januari 2016. Doel: vaststellen hoe gaan we hier mee om. Nu doet ieder dit op zijn/haar eigen manier. Dat is niet altijd even handig.	
151117.11	T	Vergaderoutine: op de MT tafel komen alleen onderwerpen die ingebracht zijn door het voor dat onderwerp verantwoordelijk zijnde MT lid. De inbrenger zorgt ervoor dat in het voortraject de afstemming maximaal heeft plaatsgevonden (zodig is ook de OR geconsulteerd). Het aanbieden van stukken vindt tijdig plaats. Dat wil zeggen dat stukken op de donderdag voorafgaand aan de vergadering beschikbaar moeten zijn. Afgesproken is dat we in de vergadering bezig zijn met de vergadering en ons zo min mogelijk daarin laten storen door bijv. de telefoon. In het vergaderproces blijven we bij het doel van de bespreking: is het doel bijv. bevestiging van een denklijn, dan beperken we ons daar toe. Is er substantieel tijd nodig voor een onderwerp/thema, dan wordt dat bij de aanmelding van het onderwerp aangegeven.	√
151117.12	T/A	Het Experiment – De Natuurlijke dialoog: besproken is hoe het proces gelopen is rond de vraag om 5 agenten in te kunnen zetten voor een half jaar. Conclusie is dat het bespreken van het plan van aanpak geen vrijbrief is om de uitvoering op deze manier op te pakken. In de uitvoering moeten de afgesproken lijnen gehanteerd worden. [] bespreekt dit met [] In januari start [] (ORMIT trainee) als projectleider op het experiment. [] gaat hem begeleiden, zoals ze dat ook heeft gedaan in het traject van [] en []	√
151117.13	T	Omhangen IM naar de IV keten: Op dit moment is de aanname dat [] de voortbrengingskant voor Toeslagen op zich gaat nemen en dat hij in die context na 1 januari 2016 aan tafel zit. IM wordt ook na 1 januari 2016 in het RTO vertegenwoordigd door [] [] gaat mee over naar de IV keten en blijft daar onder de aansturing van [] vallen.	√
151117.14	T	Rol productmanager en productowner en het kwadrant informatiemanagement na het omhangen van IM: Taak van de productmanager is om te borgen dat de wensen van de business hun plek krijgen in de portfolio. Om dat goed te kunnen doen is het belangrijk dat de productowner rol goed is ingevuld. In die rol wordt de verbinding gelegd tussen business en IV. Onze lijn is dat de portfolio tot stand komt in overleg tussen de kwadranten (incl. IM). De portfolio wordt vastgesteld door het MT (incl. IM). Prioriteren en volgorde van uitvoering portfolio is een taak van de productmanager. De rol van IM in RTO en MT na 1 januari 2016 moet helder zijn. Dat punt wordt meegenomen voor bespreking met [] Verder moet bepaald worden wie de rol(len) van productowner en de rol van productmanager op zich nemen. Deze rollen zijn belegd bij de business. Hier wordt op teruggekomen in een volgend MT overleg.	√
151117.15	T/A	Proces Innovatie: om innovatie te bestendigen is business consultancy expertise nodig. Innovatie is op een punt gekomen dat het nodig is de infrastructuur rond dit proces in te regelen. Afgesproken is dat [] met een voorzet komen hoe dit te realiseren.	
151117.16	T/A	Inzetmonitor: op basis van inzetmonitoring stromen er 30 nieuwe uitzendkrachten in op verschillende processen. Vraag is gesteld of het niet beter is nieuwe uitzendkrachten altijd	

		via proces uitval/uitworp in te laten stromen. Dat betekent dat een heroverweging van het kader plaats moet vinden. Dit onderwerp wordt voorbereid door [] in overleg met BV ([] – opleidingen).	
151117.17	T	Personele controles: uitvoering loopt. Lastig dat informatie niet actueel opgeleverd kan worden, is een veelgehoorde klacht van TL's. Opgemerkt is dat iedere medewerker zelf zijn reisoverzicht kan laten zien, als dat nodig is.	√
151117.18	T/A	Functiegebouw Rijk: het lukt niet om de juiste informatie boven tafel te krijgen van IM. Wat nodig is, is informatie over het werk dat de medewerker doet. Wat opgeleverd wordt is informatie over in welke schaal de medewerker zit. Afgesproken is dat [] samen om tafel gaan. 160106: bovengenoemd overleg heeft de benodigde duidelijkheid gegeven. Brieven over de indeling in functiegebouw Rijk zijn aan elke individuele medewerker toegestuurd medio december 2015.	√
151117.19	T	Wijziging in regelgeving rond vakantierechten: binnen toeslagen is eerder dit jaar met iedere medewerker die een verlofstuwmeer heeft een gesprek gevoerd over de afbouw van dat stuwmeer. Afgelopen week is gewijzigde regelgeving vakantierechten ontvangen zoals die gaat gelden per 1 januari 2016. Die regelgeving geeft ruimte om toch ander om te gaan met verlof. Afgesproken is dat verlofafspraken die omkeerbaar zijn op initiatief van de medewerker aangepast mogen worden. Aan een bericht voor leidinggevend wordt gewerkt.	√
151117.20	B		

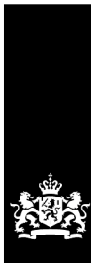
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt

²: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
25 november 2015

Datum vaststelling
1 december 2015

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 24 november 2015 van 09.40 – 13.00 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
151124.1	T	Het Experiment – De Natuurlijke dialoog: met de uitvoering van het plan van aanpak wordt een dezer dagen gestart. Gedurende deze fase (nu tot in mei 2016) worden de medewerkers die daar bij betrokken zijn gehuisvest op de 13 ^e etage.	√
151124.2	B	Inzetmonitoring: in de IST teams zijn vacatures ontstaan ten gevolge van door- en uitstroom. Besloten is dat er 8 vacatures worden opengesteld conform het aangeboden voorstel.	√
151124.3	T	Investeringsagenda BD/TOM: het MT is geïnformeerd over de actuele stand van zaken. Een aantal bestuurlijke besluiten, die sec betrekking hebben op de governance worden een dezer dagen door de DG als één voorgenomen besluit ter advisering aan de medezeggenschap voorgelegd. Op 10 december 2015 vindt er een bijeenkomst plaats voor alle M1'ers in de COO kolom.	√
151124.5	T	Investeringsagenda BD/TOM: afhankelijk van de besluitvorming over een aantal onderwerpen in december zal er in januari een communicatieronde plaatsvinden.	√
151124.4	T	Investeringsagenda BD: de DG gaat in het Georganiseerd Overleg Belastingdienst (GOBD) in overleg met de bonden over een voorstel met betrekking tot vrijwillige mobiliteit naar Switch. (Zie ook het Beeldkrantbericht d.d. 24 november 2015). Afhankelijk van de uitkomst van dat gesprek gaat dit terugkomen op de agenda van het MT.	√
151124.5	T	Investeringsagenda BD/TOM: Data & Analytics: wij gaan door op de ingeslagen weg. Op basis van wat we nu weten betekent dit dat daar ook het beheer bij hoort. De kwartiermaker D&A (Alexandra Dijk) wordt steeds geïnformeerd.	√
151124.6	T	Risicoselectie: resultaat van de actie uitgevoerd op 19 november (op MAC) is besproken. In het RTO wordt gevraagd om in het vervolg de actie en het resultaat, vertaald in concrete werkafspraken, te delen met het MT.	√

151124.7	T	Gebruikersondersteuning: in dit memo staat, in vervolg op een signaal van de TL's in Den Haag, beschreven wat de taak is van de gebruikersondersteuner. De TL wijst aan wie deze rol in zijn/haar team op zich neemt. De TL bepaalt hoe hij met de gebruikersondersteuner om gaat in relatie tot contractering.	√
151124.8	T/A	Functiegebouw Rijk: op inhoud is alles rond. Afgelopen week heeft de laatste afstemming tussen IM en Bedrijfsvoering plaatsgevonden. XXXXXX informeert de OR over de stand van zaken. Daarna kunnen de brieven verstuurd worden. 151201: vandaag worden de laatste vraagpunten besproken; op 2 december is wordt de stand van zaken besproken met de OR.	XXXXXX √
151124.9	T	Bezoek DG: op donderdag 26 november a.s. komt Hans Leijtens (DG BD) op bezoek voor een eerste kennismaking met B/Toeslagen.	√
151124.10	T/A	Viermaandsrapportage HR: in deze rapportage staat beschreven wat het resultaat is van de personele controles bij B/Toeslagen. Het MT is van mening dat een fout van de organisatie niet verhaald mag worden op de medewerker. Het gaat hier om een klein bedrag wat teveel is uitgekeerd. De rapportage wordt opgesteld door B/CA. Aan de opstellers wordt gevraagd om inzicht te geven in hoe onze rapportage zich verhoudt tot de overige onderdelen van de BD.	XXXXXX
151124.11	T/A	Verlenging inhuurcontracten M2: afgesproken is dat voor een volgend MT overleg (8 of 15 december 2015) het totaalbeeld M2 besproken wordt. In dat gesprek wordt ook de verlenging van inhuurcontracten meegenomen. 160106: Op basis van een in december 2015 opgeleverde rapportage is een besluit genomen over de inhuurcontracten M2.	XXXXXX √
151124.12	T	Werving M2: zo lang er sprake is van vacatures loopt de werving door is afgesproken. Uitgangspunt is dat elk team een TL heeft met een vast dienstverband.	√
151124.13	T	Werving M2: er worden gesprekken gevoerd met enkele kandidaten die mogelijk geïnteresseerd zijn in de vacatures M2 Bedrijfsvoering en M2 Communicatie en Dienstverlening. Benadrukt is dat ook voor deze vacatures de reguliere procedure wordt gevolgd. Dat betekent dat er gesolliciteerd wordt door de kandidaat, dat er een of meerdere selectiegesprekken plaatsvinden en dat er een gesprek is met een personeelscommissie.	√
151124.14	B	IMS: op dit moment wordt IMS geschoond. Dat vraagt veel tijd en de actie moet voor het eind van het jaar zijn uitgevoerd. De IV coördinatoren hebben voorgesteld om zelf actief te schonen. Dat voorstel wordt overgenomen. Levert geen risico op, omdat autorisatieprofielen goed beschreven zijn en elke onterechte schoning ongedaan kan worden gemaakt.	√

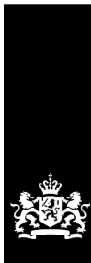
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
2 december 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 december 2015 van 09.40 – 13.00 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
151201.1	T	Jaarcontract 2016: voor dit agendapunt zijn [redacted] (DGBel), [redacted] (B/CA), [redacted] aangesloten bij het MT.	✓
151201.2	T	Jaarcontract 2016: het jaarcontract (voorheen stuurcontract) wordt opgesteld op basis van een aantal vaste waarden (PVSE) conform de zgn. kubus De Jong. Doel is om de sturing op ketens meer aandacht te geven. Op basis van input vanuit de huidige bedrijfsonderdelen is een processenmodel gemaakt. Dat model is gepresenteerd in een aantal segmentdoorsnedes, waarin nog geen rekening is gehouden met TOM. Over dit model is opgemerkt dat regiewerkzaamheden hier ook in thuishoren. Productiebesturing is een primair proces taak, juist als de sturing op ketens aandacht moet krijgen. Ook is gezegd dat onze keten ook externe partijen kent (de toeslagenservicepunten). Het werk dat op de toeslagenservicepunten wordt gedaan is vergelijkbaar met de HUBA (Hulp bij aangifte). In het toezicht stuk moet meer scherpere worden aangebracht. Naast de geschetste segmentdoorsnedes (Particulieren, MKB en GO) moet er een segmentdoorsnede Toeslagen worden toegevoegd. Advies is om voor elk segment een procesmodel op te stellen dat aansluit op TOM. Dat helpt ook om helderheid te krijgen over de end-to-end verantwoordelijkheid binnen de segmenten.	✓
151201.3	T	Jaarcontract 2016 Toeslagen: er zijn 17 procesblokken/-kubussen gedefinieerd. Voor 2016 worden vier blokken uitgewerkt in een factsheet, incl. risico's en afhankelijkheden. Het gaat om de volgende blokken: - Bezwaar - Telefonische uitzoekopdrachten - Uitval TSL en - Handmatig toezicht	XXXXX/ XXXXX

		Benadrukt is dat we ons echt moeten beperken in de vulling van deze blokken, zolang we daarin nog niet kunnen rekenen op ondersteuning vanuit D&A. In het viermaandsgesprek wordt hier met onder andere Ad van Luijn verder over gesproken.	
151201.4	T	Jaarcontract 2016: het Jaarcontract 2016 wordt er vaststelling aangeboden voor het MT overleg d.d. 8 december 2015.	√
151201.5	T/A	Handhavingsplan 2015 – uitvoering t/m oktober 2015: vraag is of het hier gaat om een rapportage vanuit toeslagenperspectief of vanuit perspectief handhavingsregie. Vb. als er een groene smiley staat is de actie dan voor handhavingsregie af of is de actie in zijn geheel afgerond. Deze vraag en enkele andere vragen worden door XXXXX en XXXX besproken met XXX XXXXXXXXXX. 10, 2g	XXXXXX XXXX
151201.6	B	Continu verbeteren: conform voorstel is besloten om in de volgende cyclus de twee IST teams in Den Haag te laten starten, eventueel aangevuld met een U/U team Den Haag. De al gestarte teams in Den Haag gaan door met de tweede cyclus. De beschikbare coach capaciteit is daarvoor toereikend. Daarnaast moet elke teamleider die gestart is met CV verplicht een of meerdere CV projecten draaien in zijn of haar team. Voortgang van die projecten hoort onderwerp van gesprek te zijn tussen M1 en M2. Waar nodig kunnen teamleiders voor ondersteuning en/of advies terecht bij Bedrijfsvoering (team leancoaches). CV is maandelijks onderwerp van gesprek in het MT.	√
151201.7	T/A	Continu verbeteren: Bedrijfsvoering evalueert op dit moment het CV traject tot nu toe. Die evaluatie wordt binnen enkele weken aangeboden aan het MT. In het bespreken van de evaluatie zal ook de ondersteuning van Continu verbeteren onderwerp van gesprek zijn. Uitbreiding van interne coachcapaciteit is noodzakelijk.	XXXXXX
151201.8	T	Continu verbeteren: dit moet verankert zijn/worden in leiderschap. De eerstvolgende MT dag is Leiderschap onderwerp van gesprek.	√
151201.9	T	Omgang accountantsverklaring 2015 in relatie tot het convenant POBR 1: het MT stemt niet in met het voorstel. Het MT vindt dat er conform afspraak jaarlijks een accountantsverklaring overlegd moet worden door de instellingen die een convenant hebben afgesloten.	√
151201.10	B/A	Opleidingsteam TVS: voor 2016 is er onvoldoende docent capaciteit beschikbaar voor de TVS opleiding. Het MT is accoord met het voorstel om: - Een eigen medewerker die belangstelling heeft geuit om als docent aan de slag te gaan toe te voegen aan het opleidingsteam tot eind december 2016; - Een belangstellingsregistratie voor TVS docent uit te voeren onder de vaste medewerkers en - Het contract van de externe opleider te verlengen tot 1 april 2016 om zo de continuïteit te borgen én de nieuwe opleiders op te leiden en in te werken.	XXXXXX

151201.11	T	Opleidingen: in de huidige situatie worden medewerkers opgeleid om in uitval/uitworp aan het werk te gaan om daarna in een ander proces aan de slag te gaan. Het is de bedoeling dat nieuwe instroom direct wordt opgeleid voor het proces waarin ze aan het werk gaan. Ons opleidingsmateriaal voldoet daar echter nog niet aan. Aandacht wordt gevraagd voor opleidingsinspanningen in de teams. In de evaluatie van de TVS opleiding die plaatsvindt in het 1 ^e kwartaal 2016 wordt daar rekening mee gehouden. Die evaluatie zal ook met de OR besproken worden.	√
151201.12	T	Projectboard BRS: in dat overleg gaat het nu vooral om het technisch neerzetten van BRS is het beeld. XXXX en XXXXX bekijken in onderling overleg wie het best aan kan sluiten.	XXXX/ XXXXX
151201.13	T	2 ^e halfjaarrapportage BD: in het verlengde van de rapportage over het 1 ^e halfjaar is het voorstel om alvast voor te bereiden op de volgende. Dit wordt opgepakt door [REDACTED].	√
151201.14	T	Resultaat P-monitor: de resultaten van de P-monitor worden binnenkort besproken in het Bestuurlijk overleg Belastingdienst. Verwachting is dat na dat overleg de resultaten gepubliceerd worden. Op 17 december a.s. is er een M-dag B/Toeslagen. Het resultaat van de P-monitor wordt voor die dag geagendeerd.	√
151201.15	T	Vluchtelingen: van belang is dat het COA goed wordt geïnformeerd in het kader van het doen van toeslagaanvragen voor deze groep. Om dat te borgen moeten onze medewerkers goed op de hoogte zijn. Betrokken TL's moeten dat borgen.	√
151201.16	T	Functiegebouw Rijk: het MT heeft de laatste vraagpunten besproken. Woensdag 2 december 2015 wordt het DB van de OR geïnformeerd over de stand van zaken. Eind deze week worden de brieven verstuurd aan medewerkers in een individuele functie is de planning.	√
151201.17	T	10, 2e	√
151201.18	T	TL Bedrijfsvoering: er is een gesprek gevoerd met een (horizontale) kandidaat. Resultaat is positief. Een klikgesprek met een personeelscommissie moet nog gepland worden.	√
151201.19	B	Leerwerkplek team Klacht: na het vertrek van [REDACTED] (januari 2016) wordt deze plek beschikbaar gesteld als leerwerkplek voor een aspirant M2.	√
151201.20	A	EBV: NO doet onderzoek naar EBV. Voorstel is om DT beschikkingen die in de periode nu tot medio volgend jaar worden opgelegd ook op papier te verstrekken. XXXX gaat na of dat ingeregeld kan worden. De afspraak om het DT proces 2015 naast digitaal ook op papier te doen is al gemaakt.	XXXX

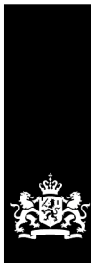
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
9 december 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 8 december 2015 van 09.40 – 12.45 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

Verslag

NR. ¹	2	OMSCHRIJVING	STATUS
151208.1	T	Investeringsagenda BD/TOM: op donderdag 10 december a.s. wordt M1 geïnformeerd over de stand van zaken. Vanochtend is de aan de COR gestuurde adviesaanvraag van onze DG ontvangen. Die adviesaanvraag heeft sec betrekking op de inrichting van de besturing. Op 17 december 2015 is de adviesaanvraag onderwerp van gesprek in het overleg van de COR met de DG.	√
151208.2	T	Investeringsagenda BD/TOM: Transitie IM: in lijn met de aanpak die wordt gehanteerd in de inrichting van de IV keten is, in overleg met de OR, afgesproken dat IM in zijn geheel wordt 'omgehangen'.	√
151208.3	T	Investeringsagenda BD/TOM: effect van het toekomstbestendig besturingsmodel op het besturingsmodel B/Toeslagen wordt in januari 2016 door het MT besproken.	√
151208.4	T	Portfolio: het invullen van de portfolio is onderwerp van gesprek tussen de IM directeuren. Het MT is geïnformeerd over het proces en de planning. Inhoudelijke bespreking vindt plaats tijdens de MT dag op 15 december 2015.	√
151208.5	B	Besturing en inrichting spoor 1 en 2 in 2016: het MT volgt het advies, met dien verstande dat dit virtuele team, dat bestaat uit 8 vaste medewerkers (7 bezwaar en 1 uitval/uitworp) en een flexibele schil van 7 uzk (nu werkzaam in team Specials) wordt ondergebracht bij het Bezwaarteam met de kleinste omvang. Met uitzondering van klachten, beroepen en fraudewerkzaamheden, wordt al het spoor 1 en 2 werk in dit te formeren team behandeld. Op MT niveau is eigenaar als het gaat om de implementatie.	√
151208.6	T	M2'ers: het totaaloverzicht teams – TL's is besproken, rekeninghoudend met afgesproken kader. Op dit moment nog steeds sprake van enkele M2 vacatures productieteams. Vacature TL C&DV: afgelopen weken is er oriënterend gesproken met enkele mogelijke kandidaten. Eén van hen komt in aanmerking	√

		voor een formeel vervolgesprek.	
151208.7	T	Terugvorderingen: [redacted] heeft het MT geïnformeerd over de terugvorderingen. Het MT gaat op 15 december 2015 in gesprek over het beïnvloedbare deel, hoe om te gaan met beschikbare informatie etc.	√
151208.8	T	Jaarcontract 2016: kaders voor volgend jaar liggen hierin vast. Nadruk ligt op continuïteit. Het MT is het eens met de in het Jaarcontract 2016 opgenomen KPI's en neemt hiervoor de verantwoordelijkheid. Er wordt een overzicht KPI's en hun eigenaren opgesteld. De eigenaar van de KPI is verantwoordelijk voor de realisatie en zorgt voor tijdige rapportages aan Bedrijfsvoering.	XXXXXX
151208.9	T	Gezond belast: in 2016 doet B/Toeslagen mee aan Gezond belast. In principe kan deelgenomen worden door vaste medewerkers. Met Randstad wordt contact gezocht over evt. mogelijkheden uitzendkrachten deel te laten nemen. Zodra er meer bekend is over data etc. wordt dit gecommuniceerd.	XXXXXX
151208.10	T	Ziekteverzuim: trainingen voor TL's zijn nagenoeg afgerond. Dat betekent dat vrijwel alle TL's dan op training zijn geweest. Overigens erg positieve reacties ontvangen op deze training. In het nieuwe jaar zet het MT twee keer in de maand één of meerdere teams centraal in de bespreking van de verzuimaanpak.	XXXXXX
151208.11	T	Logische toegangsbeveiliging: het MT is geïnformeerd over het feit dat de Accountantsdienst Rijk (ADR) onderzoek doet.	√
151208.12	T	Inhuur: ter informatie heeft het MT een overzicht van de zittende inhuur ontvangen. Daar waar nodig wordt inhuur gecontinueerd conform het opgenomen overzicht.	XXXXX
151208.13	T	Personele zaken (alleen voor MT): 10, 2e	

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

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Toeslagen
Belastingdienst

Datum
18 december 2015

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 15 december 2015, van 09.30 – 16.00 uur
Gasterij "De Os en het Paard" te Deil

Afwezig

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
151215.1	T	Omhangen IM: bij een positief advies van de COR op de bij hen ingediende adviesaanvraag zal overgaan naar IM op de stoel die hij nu bezet. Hij houdt binnen de IV keten dan de portefeuille Toeslagen. zit vanuit die verantwoordelijkheid aan bij het MT Toeslagen. Hoe de IV keten zich verder ontwikkelt is de vraag. Mogelijk wordt op termijn ingezet op een ander klantsegment.	✓
151215.2	T	Omhangen IM: op het moment dat overgaat naar de IV keten is hij niet meer beschikbaar voor een sturende rol op teamleiders in het primaire proces Toeslagen. Wanneer dat nodig is kan , uitgaande van een overgang naar IV per 1 januari 2016, die rol nog wel uit blijven voeren tot eind januari.	✓
151215.3	T	Taakverdeling MT rekening houdend met het feit dat vertrekt, ziek is (en vertrekt) en aan het opbouwen is, wordt per 1 januari 2016 (voorlopig) als volgt: : Bezwaar (9 teamleiders) Uitval en Uitworp (7 teamleiders) - waarneming IST (i.s.m.) : TL Beroep, TL Bedrijfsvoering en TL's Specials (5 TL's) - waarneming: Klacht en BelCentrum van - waarneming: Productieregie van - waarneming: IST (i.s.m.) : IST, Toezicht en Productieregie (6 teamleiders) C&DV, Fraude, Klacht en BelCentrum en Handhavingsregie (5 teamleiders) (is vacature): Vraag en Informatiemanagement (6 teamleiders). gaat haar takenpakket weer opbouwen per 1 januari 2016. Na enige discussie is besloten dat start met C&DV, Fraude en Handhavingsregie. Per 1 januari 2016 sluit weer aan bij de MT vergaderingen.	✓

		In januari 2016 wordt, na het gesprek met [] opnieuw naar de taakverdeling gekeken. Belangrijk is dat voor het gesprek met [] onze ordeningsprincipes goed in kaart worden gebracht. Gearpreekte discussiepunten zijn o.a.: - ligt het proces Vraag niet zo dicht bij het proces in het BelCentrum dat het logisch is die processen in één portefeuille onder te brengen? - hoe gaan we om met team Specials? Geldt ons besturingsmodel ook voor dat deel? - ons besturingsmodel in relatie tot TOM. In het kader van de discussie over de taakverdeling geldt, als het gaat om de portefeuilles voor [] dat hun leerplan leidend is.	
151215.4	T/A	Leiderschap: afgesproken is dat aan Leiderschap een nieuwe impuls wordt gegeven. De MT dag die op 12 januari 2016 staat gepland wordt hier aan besteed.	MT
151215.5	T	Inzet TL's: in het MT overleg d.d. 8 december 2015 is afgesproken dat [] ingezet gaat worden op Vraag. Zij gaat de plek van [] innemen. Planning is dat zij op 1 februari 2016 overgaat. De periode tot 1 februari 2016 wordt gebruikt om af te bouwen in Specials en op te bouwen in Vraag [] kan haar inwerken en wegwijs maken). [] voert eerst nog een klikgesprek met het team. Communicatie kan pas daarna plaatsvinden. Volgorde: eerst vertrek [] communiceren en vervolgens dat [] L Vraag wordt. [] vertrekt per 1 februari 2016 naar B/CA. Hij neemt daar de rol van ketenregisseur Toeslagen op zich. [] heeft zijn vertrek gecommuniceerd in zijn team. A.s. donderdag wordt zijn vertrek medegedeeld aan overige M2'ers.	√
151215.6	T/A	Programma Nieuwjaarsbijeenkomst: Communicatie is bezig met het programma. Het dag voorzitterschap in Utrecht wordt, zoals het in de huidige opzet staat, door [] uitgevoerd. Afgesproken is dat dit door een MT lid wordt gedaan, onder voorwaarde dat [] nog niet op de hoogte is. Is het al wel met [] besproken dan blijft het zoals het is. Met [] wordt zijn plek in het programma nog besproken. Op de inhoud biedt [] hem hulp.	[]
151215.7	T	Overloop werk teams Vraag beleggen bij Uitval/uitworp: het opgestelde voorstel is gericht op het reduceren van de werkvoorraad team Vraag. Het voorstel is om 9000 vragen, ouder dan een jaar, direct af te doen. Voor een ander deel van de werkvoorraad vragen, ouder dan een jaar, met mogelijke samenloop met uitval/uitworp is het voorstel dit over te brengen naar Uitval/uitworp ter versnelde afdoening. Het MT is van mening dat dit eerder aangeboden had moeten worden aan het MT. Ondanks deze constatering is het MT van mening dat het voorstel uitgevoerd kan worden. Het proces dat gelopen wordt, wordt door [] besproken.	[]
151215.8	T	Functiegebouw Rijk: laatste stand van zaken besproken. Brieven gaan vandaag de deur uit.	√
151215.9	T	M1 bijeenkomst COO kolom, d.d. 10 december 2015: er wordt teruggekeken op een geslaagde dag.	√
151215.10	T	HR conferentie 8 en 9 december 2015: veel aandacht voor het Van Werk Naar Werk (VWNW) beleid en de regeling die er toch komt. Belangrijk om te bespreken hoe we hier in onze organisatie mee omgaan (gaan we medewerkers bijv. actief stimuleren en zo ja, welke medewerkers etc.). Aan een ondersteunende tool wordt gewerkt. M2 heeft een belangrijke rol in het uitdragen van het geformuleerde beleid. Nog veel discussie over hoe de HR kolom er nu precies uit ziet. Vallen de strategisch business partners hier nu ook onder of niet? De komende tijd zal dit verder duidelijk worden.	√
151215.11	T	Portfolio: zoals bekend is er een knip gemaakt tussen Continuïteit en Vernieuwing. Op dit moment is er een rubricering in 5 categorieën gemaakt. De al bekende Initiatieven binnen die	√

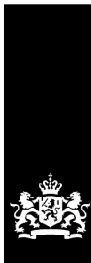
		categorieën zijn geprioriteerd. Uitgangspunt is: Wat kan. Als wat er nu geboden wordt onvoldoende is, dan is er dus meer geld nodig. Dat moet besproken worden in het PIPP. In dat geval betekent dit dat er geld onttrokken moet worden aan Continuïteit. De portfolio Vernieuwing wordt vastgesteld in het PIPP. Dat geldt eveneens voor het verschil tussen IV en IV Accent. Op dit moment ligt er een memo voor met een aantal bestuurlijke thema's. Dat memo wordt aangeboden aan het PIPP. Voor ons geldt dat dit door tussenkomst van plaatsvindt. Belangrijk om dit goed te bespreken. De Natuurlijke Dialoog staat hier bijv. niet in. Voor ons is belangrijk dat de benodigde financiën wel zeker gesteld zijn uit de investeringsagenda. Op 13 januari 2016 staat er een PIPP gepland. Voor dat overleg komt er nog een nieuw memo.	
151215.12	T/A	Innovatie: op dit moment is voorzitter van de innovatieboard. Hij meldt dat we op een punt zitten dat het belangrijk is dat Innovatie 'stolt' in de organisatie. Met andere woorden: Innovatie is een proces in onze organisatie en moet hier als zodanig een plek in krijgen. Het bestendigen van Innovatie is belangrijk mede in verband met het omhangen van IM. De lijn wordt onderschreven door het MT. Positionering vraagt wel aandacht. Welke formatie is nodig c.q. welke kernbezetting is nodig voor het proces Innovatie, welke werkzaamheden worden er gedaan in dit proces etc. wordt gevraagd het MT een voorstel te doen.	
151215.13	T	Scaling edge sessie, ondersteund door Deloitte: in een vervolg op deze sessie gaan we aan de slag met het verstevigen van onze toekomstvisie. Die sessie vindt plaats, nadat onze meerjarenvisie is geactualiseerd en besproken. De fee voor de vorige sessie stelt het MT vast rond 5000 euro.	√
151215.14	T	Bezwaarproces: op dit moment wordt het dubbele van de nieuwe instroom afgehandeld. Dat betekent dat de voorraad echt sterk afneemt. De nieuwe instroom wordt afgedaan zonder verdagen. Per team verschilt het erg qua afdoening. Vanaf juni/juli lijkt er nieuwe oude voorraad te ontstaan. Hier moet aandacht aan geschonken worden om te voorkomen dat die voorraad groeit. Klantbeeld: de tool biedt onvoldoende ruimte om het gewenste klantbeeld op te bouwen.	√
151215.15	T/A	Niet slagen voor een startopleiding: aangeboden is een casus met betrekking tot een geselecteerde E'er. Betrokken slaagt niet voor de E-opleiding. Dat betekent in dit geval dat hij niet in het team kan blijven waar hij nu zit en terug gaat naar het team waar hij uit komt (bezwaar). Het gaat hier om een medewerker die ook de startopleiding C niet heeft gedaan. Dat vraagt dus van betrokkene om de C opleiding te doen. Dat is gebeurd. Hij slaagt voor de C opleiding. Voorstel is dat hij als C'er naar proces Bezwaar gaat. In onderhavig geval is de lijn goed gelopen. Afgesproken is dat nog gecheckt wordt of de betrokken bezwaar teamleider hierin gekend is. Zo ja, dan vindt uitvoering conform voorstel plaats. Ook hier ligt er een belangrijke rol voor de teamleider. Belangrijk is dat de lijn die gevolgd moet worden goed beschreven wordt. Uitgangspunt is dat in dit soort situaties altijd het MT wordt gekend.	
151215.16	T	Managementagenda: de managementagenda is ongewijzigd vastgesteld.	√
151215.17	T	Ook is de inzet/verdeling van de secretariële ondersteuning gerelateerd aan de wensen en portefeuilles van de MT leden besproken. Dit vraagt eveneens om nadere bespreking.	MT

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

²: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling
C = Informatie



Datum
6 januari 2016

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 5 januari 2016 van 11.00 – 12.45 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160105.1	T	Eerste MT overleg van 2016; een overzichtelijke agenda met vooral tijd om elkaar 'bij te praten'.	√
160105.2	T	Deelname projectboard BRS: Handhavingsregie en Informatiemanagement stemmen onderling af wie er deelneemt.	√
160105.3	T	Vaststellingsovereenkomst kinderopvangorganisatie (naam bekend bij MT): route is: eerst juridisch zorgvuldige toetsing. Is het resultaat van die toetsing positief dan kan ondertekening plaats vinden. Vraag om juridisch te toetsen is gesteld bij DGBel; antwoord is er nog niet. Afspraak op 6 januari a.s. wordt daarom afgezegd.	√
160105.4	T	Secretariaat MT: 10, 2e	√
160105.5	B/A	MAC (monitoren effecten van het gebruik van een actueel inkomen): goed en gedegen stuk waar het MT, met een enkele tekstuele aanpassing, mee instemt. Aanvullend merkt het MT op dat een extra check gedaan moet worden op het gebruik actueel inkomen én indexeren. Wat de uitvoering betreft is het MT van mening dat het om regulier werk gaat. Dat betekent dat vooraf bepaalt moet worden hoeveel capaciteit op de monitoring wordt ingezet en waar die precies op ingezet wordt. XXXXX fungeert als opdrachtgever vanuit het MT.	XXXXX
160105.6	T/A	Reduceren voorraad Telefonische uitzoekopdrachten: op voorstel van XXXX is hier een besluit over genomen in december. Memo ligt nu voor om het proces te bespreken. Afgesproken is dat dit thema als casus wordt meegenomen in het gesprek over het besturingsmodel. XXXXX zet de vraag uit om het MT te informeren over het inmiddels behaalde resultaat. Uitgangspunt is dat acties gericht moeten zijn op het komen in de	XXXXX

		actualiteit. Terugbellen moet plaatsvinden binnen 5 dagen na ontvangst van de vraag.	
160105.7	T	Huisbezoeken: doel van de memo dat ook externe partijen zich houden aan de formele regels die voor Toeslagen van belang zijn gerelateerd aan de AWIR. De bijgevoegde formulieren dienen gebruikt te worden. Het MT is het eens met de memo en met de te gebruiken formulieren.	√
160105.8	T	Terugvordering: positionering van dit proces moet onderwerp van gesprek zijn. Dit thema wordt eveneens als casus meegenomen in het kader van het gesprek over het besturingsmodel.	√
160105.9	T/A	Het Experiment – De natuurlijke dialoog: is opgenomen in de investeringsagenda en moet in dat kader besproken worden in het zgn. PIPP overleg. Afsproken is dat XXXXX contact legt met het PMO en de COO over de agendering.	XXXXX
160105.10	T	Het Experiment – De natuurlijke dialoog: op 4 januari 2016 is (ORMIT management trainee) gestart als projectleider. Dit is het laatste deel van het ORMIT traject. Eind augustus sluit hij zijn traineeship af.	√
160105.11	T	Uitstroom en vervanging uitzendkrachten: op het moment dat de formatie op teamniveau is doorgerekend wordt het proces aangepast. De TL bepaalt dan of er bij uitstroom vervanging nodig is en toetst vervolgens bij Bedrijfsvoering of die vervanging past in de lijn van de inzetmonitoring. Zover is het nu nog niet. Formatie moet nog doorgerekend worden en vastgesteld moet worden welk werk voor vaste medewerkers gedaan moet worden en welk werk door uitzendkrachten. In het eerste kwartaal 2016 wordt dit in kaart gebracht. Tot dat moment wordt de huidige werkwijze gehanteerd.	√
160105.12	T	Toeslagen Oude Posten (TOP) team: in het verlengde van het uitfasen van de oude systemen en de afronding oude jaren (t/m toeslagjaar 2011) wordt er een virtueel team gevormd. Het is de bedoeling dat dit virtuele team eind januari start.	√
160105.13	T	Invoering Functiegebouw Rijk voor de individuele functies: brieven zijn medio december 2015 verstuurd. In verband met het feit dat veel medewerkers rond de feestdagen met verlof waren is besloten een extra voorlichtingsronde te plannen. Daarmee is tevens de bedenkingentermijn verlengd naar 10 januari 2016.	√
160105.14	T/A	Uitnodigingen ontvangen voor deelname aan overleg Communicatie en Engagement. Afsproken is dat in principe door een TL wordt deelgenomen aan dit overleg. Gezien de vacature op C&DV kan ook een strategisch communicatie medewerker benaderd worden. XXXXX kijkt wie er kan.	XXXXX
160105.15	T	TL Bedrijfsvoering: de selectieprocedure is afgerond met een klikgesprek met een personeelscommissie. Resultaat van het klikgesprek is positief. Op 1 februari 2015 start als TL Bedrijfsvoering.	√
160105MT		10, 2e	
160105MT			

		10, 2e	
160105MT			

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

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
13 januari 2016

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig
Afwezig
Kopie aan

Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 12 januari 2016 van 09.00 – 15.00 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160112.1	T/A	Vacatures: DGBel () heeft gevraagd om vacatureteksten aan te leveren voor de plek van (MT-IM) en de plek van (Regioteamleider Productieregie). pakt dit op. meldt dat hij nog een gesprek heeft gehad met . heeft gemeld dat hij geïnteresseerd is in een MT plek. Op die plek kan hij mee solliciteren. Hij is niet geïnteresseerd in de functie Regioteamleider Productie.	
160112.2	T/A	Functiegebouw Rijk: 36 bedenkingen ontvangen, waaronder een aantal pro forma. Gesprekken met betrokkenen worden ingepland door Bedrijfsvoering.	
160112.3	T/A	Vacature TL Communicatie en Dienstverlening: selectiegesprek vindt plaats op 18 januari 2016. Na het selectiegesprek staat een gesprek met de personeelscommissie gepland. Ten behoeve van dat gesprek vraagt naar de vacaturetekst. Die tekst is niet nodig voor dat gesprek. Afsproken is dat een voorgesprek voert over de rol van de personeelscommissie en over het doel van het gesprek met hen.	
160112.4	T	Leiderschap is het thema voor deze MT dag. Vastgesteld is dat leiderschap een impuls nodig heeft.	√
160112.5	T	Leiderschap: in de voorbereiding is aan de MT leden toegestuurd: - Resultaat enkele modules P-monitor; - Eerste beeld evaluatie Continu verbeteren op de leidinggevende aspecten - Verslagen van de Vlootschouw 2014 en 2015 - Resultaten DiGiRIE's teams Den Haag - Managementsamenvatting LPMO	√

160112.6	T	Leiderschap: geconstateerd is dat: • een randvoorwaarde is dat het werk waarvoor je opgesteld staat goed gedefinieerd moet zijn, • kaders en uitgangspunten moeten helder moeten zijn. Dat is nog niet het geval. Afgesproken is dat: • MT leden spreken elkaar aan wanneer dat nodig is en zijn aanspreekbaar op het eigen handelen; • in het MT overleg wordt Leiderschap een standaard agendapunt • in het MT overleg wordt op basis van concrete voorbeelden gewerkt aan het komen tot/het aanscherpen van gemeenschappelijke uitgangspunten en aan gemeenschappelijkheid in de uitvoering van leiderschap • het MT handelt op basis van vertrouwen • er op korte termijn een Vlootschauw wordt ingepland (minimaal voor het bespreken van TL's in de categorie Zorg) • op 19 januari 2016 bespreekt het MT de inhoud van de M dagen in 2016 incl. de frequentie waarin deze dagen gehouden worden.	√
----------	---	--	---

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

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

M2 en OR

Verslag

160119.5	B	Telefonische klantvragen/uitzoekopdrachten: instroom is de afgelopen weken sterk toegenomen. Om de problematiek op te lossen moet nieuwe instroom tijdig verwerkt worden om herhaalverkeer te voorkomen. Verder is het nodig om de voorraad af te bouwen tot een acceptabel niveau. Om deze oplossing te realiseren is inzet van extra capaciteit nodig. Het MT heeft in principe conform het voorstel besloten. Dat betekent dat: • 18 fte uit team Specials (Bezwaar) worden gedurende 8 weken ingezet op telefonische klantvragen (specifiek herhaalverkeer); • 25 fte uit proces Uitval/Uitworp worden gedurende 16 weken ingezet op oudere telefonische klantvragen die niet raken aan een recente klantvraag. • Er opleidingscapaciteit beschikbaar wordt gesteld voor het opleiden van de 25 fte Uitval/Uitworp om telefonische klantvragen te kunnen behandelen. * Over de inzet uit proces Uitval/Uitworp moet nog afstemming plaatsvinden met XXXXX.	✓ XXXXXX
160119.6	A	Procesdag: in relatie tot het verzoek om extra capaciteit vrij te maken voor dit proces is de volgende ter sprake gekomen: Mogelijk speelt hier ook de invalids problematiek een rol. Medewerkers vinden het belangrijk om met klanten te communiceren over het uitblijven van een beslissing. Die druk valt weg op het moment dat de toeslaggerechtigde het voorschot krijgt waar hij recht op heeft. Het Stella team kan in die context vaker ingezet worden dan nu wordt gedaan. XXXXX en XXX bespreken dit verder.	XXXXX/XXX
160119.7	T/A	VWNW (Van Werk Naar Werk) beleid: in de uitvoering van dit beleid hebben TL's een belangrijke rol. Aanstaaende donderdag is er een Webinar voor leidinggevendenden. In de terugkoppeling uit het MT zal XXXXX de TL's melden dat zij zich hiervoor aan moeten melden, als dat nog niet is gebeurd.	XXXXX
160119.8	T/A	VWNW-beleid: op de site van Switch is meer informatie, waaronder een rekentool beschikbaar. Het MT definieert welke groepen er specifiek benaderd moeten worden. TL's dienen vast te leggen welke medewerkers zich gaan melden bij Switch, zodat er zicht is op wat dit gaat betekenen voor B/Toeslagen.	XXXXX
160119.9	T	Aanbesteding massale inhuur: in 2016 vindt de aanbesteding van massale inhuur plaats. B/Toeslagen wordt in de stuurgroep vertegenwoordigd door Binnen B/Toeslagen is een projectgroep geformeerd in het kader van deze aanbesteding. Het MT stemt in met de voorgestelde samenstelling van deze groep met inachtneming dat er ook een OR lid in moet zitten. NOOT: de OR meldt aan XXXXX wie er zitting neemt in de projectgroep.	✓
160119.10	T/A	3^e Viermaandsrapportage 2015 B/Toeslagen incl. Financiële rapportage ultimo december 2015: Het MT vraagt de managementsamenvatting aan te vullen met een passage over effect en ontwikkelingen in relatie tot de investeringsagenda. Daarna kan de rapportage verstuurd worden.	XXXXX
160119.11	T/A	Vacature IVco: het MT stemt in met invulling op IF basis met inachtneming van het volgende: bij de TL's wordt geïnformeerd of er eigen medewerkers zijn die in een ontwikkeltraject zitten dat past bij deze functie. XXXXX neemt die vraag mee in de terugkoppeling aan de TL's.	XXXXX
160119.12	T	Schoning TVS landschap: is ter informatie aangeboden. Er komt nog een aangepast memo, waarin de opmerkingen gemaakt in het regieteamleidersoverleg verwerkt zijn.	✓
160119.13	T	M-dagen 2016: in de M-dagen wordt aandacht geschonken aan leiderschap, informatie gedeeld, ontwikkelingen besproken etc. Aan TL's wordt gevraagd of er belangstelling is om in de voorbereidingsgroep mee te doen.	✓

160119.14	T	Effect versneld afdoen niet ontvankelijke bezwaren: uit opgeleverde informatie uit proces Beroep blijkt dat het resultaat goed is en vrijwel geen nadelig effect heeft gehad.	✓
		Leidinggeven in de praktijk: - XXXXX: Voorbeeld mailbericht van het beheerloket. Hier staat in dat de TL de keuze kan maken om uzk naar huis te sturen. Dat is niet juist. Die beslissing wordt genomen door het MT. Lijn is dat het MT lid, met de portefeuille Productie, wordt ingelicht en op basis van de feitelijke situatie een besluit neemt. Dit besluit wordt gedeeld met de overige MT leden en in die lijn met de TL's. XXXXX bespreekt deze lijn nog met XXXX (zodat hij die ook met Remko kan bespreken). - XXXXX: voorbeeld: verloren Beroep ten gevolge waarvan de klant toch 6000 euro uitbetaald moet worden. Klant staat echter op de uitsluitlijst. Met TL Productieregie gesprek gevoerd om dat geregeld te krijgen. Bijzonder gesprek.	
		10, 2e	

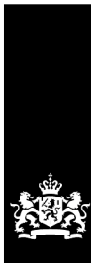
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
27 januari 2016

Datum vaststelling
2 februari 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 26 januari 2016 van 09.30 – 13.00 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160126.1	T/A	Switch: in verband met de start van Switch wordt er een grotere uitstroom verwacht dan normaal gesproken het geval zou zijn. Daarnaast is er een groter verloop als het gaat om uitzendkrachten door de aantrekkende arbeidsmarkt (tussen de 15 en 20% per kwartaal). Om tijdig in te kunnen spelen op het effect hiervan wordt medio februari in kaart gebracht hoe ons werk zich dit jaar ontwikkelt. Dat overzicht wordt tegen onze bezetting gehouden (rekening houdend met grotere uitstroom) om zicht te krijgen wat onze wervingsbehoefte is (zowel vast als uzk) en wat dit betekend in relatie tot het werkaanbod. 160223: besproken in het MT overleg ter voorbereiding op een miniconferentie COO kolom waarin het effect van de uitstroom op de continuïteit primair proces wordt besproken.	XXXXX √
160126.2	T/A	Rapport Monitor InformatiehuishoudingToeslagen: deze monitor is uitgevoerd door B/CFD. Uitvoering van adviezen moet uit eigen portefeuille gefinancierd worden. In de uitvoering is ook afstemming in de keten nodig. Het MT stemt in met de geschetste koers voor het vervolg. Dat betekent dat er op M1 niveau met B/CFD een gesprek plaatsvindt over de vervolgaanpak.	XXXXX
160126.3	T/A	Behandelen UB30: het MT neemt de adviezen onverkort over. De uitwerking hiervan is zorgvuldig gewogen en getoetst. Aanvullende afspraak: de impact op proces Vraag wordt in kaart gebracht. Afhankelijk van het resultaat wordt een besluit genomen over de precieze uitvoering van de adviezen.	XXXXX
160126.4	B	Verzuimaanpak: het verzuim en de verzuimfrequentie loopt gestaag op. Reden om de aandacht voor verzuim te versterken. De memo schetst een aantal concrete maatregelen. Deze zijn overgenomen door het MT. De uitvoering wordt ondersteund door Bedrijfsvoering (tijdig signaleren, tijdig leveren BI en het organiseren van workshops).	√
160126.5	T	Verzuimaanpak teams: XXXXX heeft de verzuimaanpak in het team Beroep besproken. In het team Beroep (52 vaste medewerkers en	√

		18 uz) is sprake van een verzuimpercentage van 2,9% en een meldingsfrequentie van 1,54%. De TL zet vooral in op gezamenlijkheid en stimuleert haar medewerkers om te komen als er iets aan de hand is. Zij faciliteert haar medewerkers als dat nodig is, bijv. wanneer er sprake is van mantelzorg e.d., om zo verzuim te voorkomen. Ondersteunende BI vanuit BV zou haar helpen om de verzuimaanpak verder te optimaliseren.	
160126.6	T/A	Tonen van BSN's in de burgerportal en op beschikkingen: de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), voorheen CBP, heeft vragen gesteld over het tonen van BSN's. Voordat er gestart wordt met een impactanalyse om tegemoet te komen aan de AP wil het MT eerst in gesprek over hoe tot de keuze is gekomen om het burgerportal in te richten zoals het nu is. Wat is destijds ons vertrekpunt geweest. [redacted] [redacted] worden gevraagd dit uit te werken in samenwerking met vaktechniek. Van daaruit moet het gesprek met de AP invulling gegeven worden. Medio februari wordt dit onderwerp opnieuw geagendeerd. In het MT fungeert XXXXX als eigenaar.	XXXXX
160126.7	T/A	Rol Productowner: IM heeft een beschrijving van de rol aangeboden aan het MT. Het MT stelt nadrukkelijk dat het gaat om een rol en niet om een functie. Op inhoud geeft de aangeboden beschrijving onvoldoende houvast als het gaat om precieze taakomschrijving. De beschrijving is vooral aangeboden om aandacht te vragen voor het feit dat deze rol ingevuld moet worden in de kwadranten. De regieteamleiders moeten hier mee aan de slag. Afgesproken is dat XXXX in een volgend MT overleg in het MT in zal gaan op de rol en taak van de productowner en de rol en taak van de productmanager.	XXXX
160126.8	T	Communicatie en Dienstverlening: door de kwartiermaker Communicatie en Dienstverlening in de COO kolom is gevraagd naar de inrichting van C&DV Toeslagen. Conclusie van het MT is dat er onvoldoende achtergrondinformatie beschikbaar is om het goede antwoord te geven. Om die reden wordt het overzicht dat er nu ligt niet verstuurd. XXXXX legt hierover contact.	√
160126.9	T	Het Experiment – De Natuurlijke dialoog: aangegeven is dat men in de pilot een samenwerking met SVB en APG wil verkennen. Het MT wil hier graag verduidelijking op hebben. Afgesproken is dat XXXXX hen uitnodigt om binnenkort de stand van zaken te presenteren aan het MT.	XXXXX √
160126.10	T	Het Experiment – De Natuurlijke dialoog: bij IM is gevraagd om een voorziening voor het gebruik kunnen maken van o.a. email. Opgemerkt is dat een aantal technische aspecten op enig moment mogelijk risico's met zich mee kunnen brengen. Het MT merkt op dat het kader is dat wanneer er afgeweken wordt van regelgeving of gemaakte afspraken dat altijd voorgelegd moet worden aan het MT. Dat kader geldt ook voor de pilot.	√
160126.11	T	Deelname overleggen vanuit de groep Communicatie en Engagement in de COO kolom: Gaat om drie overleggen op M1, M2 en inhoudelijk niveau. Afgesproken is dat in eerste instantie XXXXX aansluit bij het overleg op M1 niveau.	√
160126.12	T	Samenwerking met COA – artikel Telegraaf: dit artikel laat zien dat de samenwerking met het COA gevolgd wordt. In de sturing op het verder invullen van deze samenwerking moeten we de aandacht niet laten verslappen.	√
160126.13	T	Rol en positie Huurcommissie: in het RTO is dit najaar een voorstel besproken om toezicht op de huur in te richten conform KOT. In die nieuwe inrichting zou er geen gebruik meer gemaakt worden van de huurcommissie. In navolging op gesprekken met de beleidsdepartementen is het geen gebruik meer maken van de huurcommissie een logische lijn. Van belang is wel om goed te beschrijven hoe het toezicht op de huur is ingericht en hoe wij dat uitvoeren. Opgemerkt is dat ons toezicht geen uitsluitel of de huur juist is vastgesteld. Dat hoort nl.	√

		niet bij het uitvoeren van de huurtoeslag.	
160126.14	T	Stimulering uitstroom: veel medewerkers hebben de bijeenkomst in de Jaarbeurs, gehouden op 25 januari 2016, bezocht. Vraag is of een medewerker altijd in Switch aan het werk moet als hij kiest om gebruik te maken van de regeling. Antwoord is dat medewerkers die gebruik willen maken van de regeling altijd administratief overgaan naar Switch. In bepaalde gevallen kan het management besluiten dat de medewerker in zijn oude functie werkzaam blijft voor de periode dat hij nog werkt. Hoe dat proces precies loopt, wie dan feitelijk het besluit neemt etc. is nog niet helemaal duidelijk. De komende weken zal hier meer duidelijkheid over komen.	√

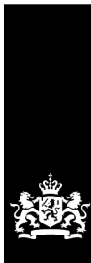
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
5 februari 2016

Datum vaststelling
9 februari 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 2 februari 2016 van 13.00 – 16.00 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160202.1	T/A	Kantoor Productie Jaarplan (KPJP): toegelicht door In dit plan, dat de basis vormt voor de contractering, zijn de doelstellingen uit het Jaarcontract doorvertaald naar de processen/productieteams. Het kantoor productie jaarplan schetst het ideaal scenario. In de contractering wordt uitgegaan van de actuele situatie. In 2016 wordt er rekening gehouden met de opgedane ervaringen in 2015. Vooral nog geldt dat uitstroom van zowel vaste medewerkers als van uitzendkrachten gecompenseerd wordt door uitzendkrachten. Bedrijfsvoering monitort voortdurend de ontwikkelingen in bezetting versus formatie en het werk. 1x per 3 maanden vindt bespreking in het MT plaats. Het werk is toegerekend aan de bezetting van de teams. Dat betekent dat bij uitstroom in principe de bezetting aangevuld kan worden. De te hanteren spelregels worden nog uitgewerkt door Bedrijfsvoering. Het KPJP wordt door de MT leden besproken met de TL's. Periode 3 wordt gecontracteerd op basis van het nieuwe KPJP.	√ XXXXXX
160202.2	T/A	Plan van aanpak implementatie effectmeting fraudemaatregelen: het MT neemt het voorstel over om te starten met effectmeting op twee concrete fraudemaatregelen. Regieteamleiders wordt gevraagd om een planning te maken die inzicht geeft in wat en wanneer incl. de benodigde capaciteit/kosten. 160209: is met de regieteamleiders besproken in het RTO d.d. 9 februari 2016.	XXXXX/ XXXXX √
160202.3	T	Stopzetten voorschot toeslagen bij signaal aangifteverzuim van Belastingen: het inregelen hiervan vraagt om nadere uitwerking én het goed in beeld brengen van de risico's. Wordt gedaan in overleg met ABC (Algemene bestuurszaken en communicatie). XXXXX legt contact met hen over het vervolg (wanneer proef en	√

		wanneer resultaat daarvan en verdere uitwerking incl. risico's). 160209: afgesproken is dat H (IM Belastingen) contact legt met XXXX XXXXXXXX. Op dit moment wordt er voor de proef een querye gebouwd. Op termijn zal er een robuuste voorziening moeten komen.	
160202.4	T/A	P-monitor: een eerste bespreking met de TL's heeft plaatsgevonden tijdens de M-dag december. Nadere analyse van de resultaten heeft nu plaatsgevonden. Op basis van het gevoerde gesprek wordt de aanpak nog op een enkel punt aangescherpt. De aangepaste memo wordt daarna toegestuurd aan het management. NOOT: Gelijktijdig wordt de vervolgaanpak gecommuniceerd via ToeslagenWeb.	√ XXXXX
160202.5	T/A	Studiefaciliteiten: binnen B/Toeslagen kennen we twee varianten als het gaat om studiefaciliteiten. Afgesproken is dat vanuit juridisch perspectief wordt uitgezocht wat het kader is. Op basis daarvan wordt dan samen gekeken hoe het toekennen van studiefaciliteiten in de praktijk toegepast moet worden.	XXXXX
160202.6	T	Opleidingsplan: de standaardopleidingen zijn bekend en ingepland. Individuele vragen zijn nog niet in kaart gebracht. Verwachting is dat er voldoende financiële ruimte is voor het honoreren van opleidingswensen, uitgaande van dezelfde criteria als in 2015, t.w.: -startopleidingen -opleidingen noodzakelijk voor het huidige functioneren -opleidingen gekoppeld aan (persoonlijke) ontwikkeling Bedrijfsvoering monitort vanuit kwalitatief perspectief.	√
160202.7	T	Betalingen door het Stella team in relatie tot invalids: het RTO wordt gevraagd om hier een advies op te formuleren voor het MT, rekeninghoudend met eerder gemaakte afspraken.	√
160202.8	T	Vakgroepen: het MT stemt in het met voorstel om de Vakgroepen Verstrekkingen en Handhaving samen te voegen tot de vakgroep Uitvoeringsbeleid.	√
160202.9	T	Vragenuurtje naar aanleiding van 'De Monitor': XXXXX koppelt terug. Vervolgacties zijn uitgezet.	√

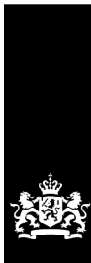
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
3 februari 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen (Vlootschouw)

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT dag (Vlootschouw) Belastingdienst/Toeslagen
Woensdag 3 februari 2016 van 09.15 – 17.00 uur
Gasterij 'De Os en het Paard' te Deil

Afwezig

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160203.1	T	10, 2e	√
160203.2	T		√
160203.3	T		√
160203.4	T		

		10, 2e	
160203.5	T		
160203.6			

		10, 2e	
--	--	--------	--

		10, 2e	
160203.7	T		XXXX
160203.8	T		XXXX

		10, 2e	
160203.9	T		
160203.10	T		
160203.11	T		

		10, 2e	
160203.12			
160203.13			

		10, 2e	
160203.14			
160203.15	T		
160203.16	T		
160203.17	T		

		10, 2e	
160203.18	T		
160203.19	T		
160203.20	T		
160203.21	T		
160203.22	T		
160203.23	T		
160203.24	T		

		10, 2e	
--	--	--------	--

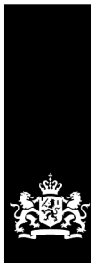
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
12 februari 2016

Datum vaststelling
16 februari 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 9 februari 2016 van 9.30 – 12.30 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160209.1	T	Gestart met kennismaking met [] per 1 februari 2016 TL Bedrijfsvoering.	√
160209.2	T	De Natuurlijke Dialoog: [] (projectleider) en [] hebben het MT geïnformeerd over de opgedane ervaringen en de resultaten en effecten van de 1^e iteratie. In het projectteam wordt goed samengewerkt in een prima sfeer. De manier van werken geeft veel snelheid en slagkracht. Het MT vraagt de gehanteerde werkwijze goed te documenten en bedankt [] voor de heldere informatie en uitleg. [] sluit op 10 februari 2016 aan in de Overlegvergadering om deze presentatie ook aan de OR te geven. Communicatietraject Toeslagenbreed start half februari met onder andere walk-ins in Den Haag en Utrecht. Informatie daarover verschijnt binnenkort op ToeslagenWeb.	√
160209.3	T	Stand van zaken in vervolg op uitzending 'De Monitor': Belangrijk dat we snel en gedegen aan de slag gaan met de naar voren gebrachte issues, te weten: - Privacy problematiek - Technische uitval - Gegevens van derden Acties zijn uitgezocht. Coördinatie is in het MT belegd bij XXXX XXXXXXXX.	√
160209.4	T	Stand van zaken in vervolg op uitzending 'De Monitor': In overleg met Hans Blokpoel is afgesproken dat wij het initiatief nemen tot het starten van het gesprek met de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). In dit traject kunnen we een beroep doen op DGBel []. Lijn is dat het MT Toeslagen een standpunt inneemt. Op basis daarvan wordt een Belastingdienst standpunt geformuleerd. Dit laatste standpunt is de lijn in het op te starten gesprek met de AP.	√
160209.5	T	Stand van zaken vervolg uitzending 'De Monitor':	√

		Het feit dat XXXX de vervolgaanpak coördineert heeft als consequentie dat er onvoldoende tijd resteert voor het aansturen van de Vraagteams. In het MT overleg d.d. 16 februari 2016 wordt besproken wat dit betekent voor de taakverdeling in het	
160209.6	T	De zicht Huurtoeslag: afspraak is enkele weken geleden gemaakt dat er een duidelijke beschrijving zou komen hoe het toezicht op de huurtoeslag er uit ziet. Direct aanleiding was de mededeling dat er geen gebruik meer wordt gemaakt van de Huurcommissie. XXXXX met XXXX de stand van zaken. 160216: afspraak is gemaakt dat dit een onderwerp wordt voor de M-dag, d.d. 4 maart 2016. Dat betekent dat voor 4 maart a.s. XXXX de memo aan moet bieden aan het MT.	XXXXXX
160209.7	B	Uitvoering Handhavingsplan 2015 – rapportage ultimo december 2015: het MT is geïnformeerd over de uitvoering. Het MT heeft conform de aangeboden memo een besluit genomen over het moment waarop de nog niet afgeronde c.q. nog niet uitgevoerde acties afgerond moeten zijn. Benadrukt is dat wanneer er afgeweken wordt van de planning het MT geïnformeerd/ingeschakeld moet worden.	√
160209.8	T	Termijn waarop de burger duidelijkheid moet hebben over zijn aanspraak op toeslag: de Advocaat Generaal (A-G) heeft op verzoek van de afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State een advies gegeven op de termijn waarbinnen de burger duidelijkheid moet hebben over zijn recht op toeslag. Beleid en Vaktechniek heeft de eventuele gevolgen in kaart gebracht en een concept reactie namens B/Toeslagen opgesteld. Het MT gaat akkoord met de voorgestelde reactie.	√
160209.9	T	Verzuimaanpak in de teams: besproken is de verzuimaanpak in team Uitval/Uitworp 3. In dit team is sprake van een duidelijke en zakelijke aanpak. De TL is goed in gesprek met haar medewerkers over wat er speelt in haar team én is in contact met de bedrijfsarts. heeft binnenkort een evaluatief gesprek met de Bedrijfsarts. In dit gesprek neemt zij de ervaringen van de TL's mee.	√ XXXXXX √
160209.10	T	160216: Gesprek is gepland is om in de volgende cyclus in Den Haag twee Vraagteams op te nemen in plaats van twee IST teams. Het MT stemt hier mee in. Aandachtspunt is wel dat één van de voorgestelde Vraagteams al eerder met CV is gestart. De TL van dit is echter nieuw. Hier wordt rekening mee gehouden.	√
160209.11	T	Terugkoppeling CDO 0: in dit overleg is met name het traject met de medezeggenschap besproken. Op 4 maart 2016 brengt de COR advies uit op TOM. Deze week is er een Mini conferentie COO. Voor die conferentie staan o.a. TOM en Switch geagendeerd.	√
160209.12	T	Switch: uit opgeleverde informatie blijkt dat er veel belangstelling is voor Switch. Veel medewerkers hebben een nader informatief gesprek aangevraagd. Er is een regiegroep ingesteld om instroom in Switch en uitstroom BD te registreren. Die groep heeft ook een rol als het gaat om mogelijk continuïteitsrisico's ten gevolge van uitstroom. Er wordt wekelijks informatie geleverd door de regiegroep aan XXXXX en XXXXX. Is er in het MT behoefte aan nadere info dan kan die vraag bij XXXXX worden neergelegd. Via de TL's moeten we ook op de hoogte worden gehouden over uitstroom vanuit Toeslagen.	√
160209.13	T	Vacatures: in de HR kolom wordt een vacature-overleg ingericht. In dat overleg worden alle vacatures in de COO kolom getoetst. Doel van dit overleg is het creëren van overzicht. Over ontstane vacatures binnen Communicatie & Dienstverlening wordt contact gelegd met de kwartiermaker is afgesproken. Ingeval van een acuut probleem kan ingehuurd worden. 160216: is afgestemd met de kwartiermaker. Mogelijk is er ondersteuning beschikbaar.	√ XXXXXX √
160209.14	T	Strategisch business partners HR en CFO maken onderdeel uit van de respectievelijke kolommen.	√
160209.15	T	Gedifferentieerd belonen: sportdagen zijn afgeschaft.	√

160209.16	T	Voortgang samenwerking Centraal orgaan Opvang Asielzoekers: Rapportage is ter kennisgeving aangenomen. Op dit moment is er geen sprake van specifieke risico's. XXXXX legt contact met BV over een ontvangen WOB verzoek. Maandelijks wordt het MT over de voortgang van dit traject geïnformeerd.	√
160209.17	T	Damage DT KOT 2014: afhandeling bezwaren wordt nauwlettend gevolgd. Half februari moeten deze bezwaren behandeld zijn.	√
160209.18	T	Toeslagen – LIC: in een aantal zgn. 'snelkookpansessies' worden verschillende processen gezamenlijk onder de loep genomen. Aan deze sessies nemen voor Toeslagen in ieder geval deel: 	√
160209.19	T	SWO-TWO: het MT is geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot de populatie die verdaagd is en uiterlijk eind mei de DT moet krijgen. Eind mei is een harde deadline. Deze week nader overleg met alle betrokkenen.	√
160209.20	T	10, 2e	√

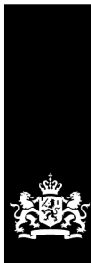
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
16 februari 2016

Datum vaststelling
23 februari 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 16 februari 2016 van 9.30 – 12.30 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160216.1	T/A	SWO-TWO (naar aanleiding van MT overleg 9 februari 2016, punt 160209.19): XXXXX informeert bij [] naar de uitkomsten van het vorige week gevoerde overleg. 160223: op dit moment is het halen van de deadline onzeker. Half maart 2016 komt er meer duidelijkheid over het halen van de deadline eind mei.	XXXXX
160216.2	T	Opzet en Grove schuld: op 9 maart 2016 wordt er een zgn. snelkookpansessie gehouden op initiatief van het LIC. Tijdens die sessie wordt het proces persoonlijke betalingsregelingen Toeslagen (TG304) besproken. In dat proces moet vastgesteld worden of er sprake is van Opzet en/of Grove schuld. Het MT is van mening dat Toeslagen moet bepalen of er sprake is van Opzet en/of Grove schuld. Als het LIC het daar mee eens is en dit de uitkomst van de snelkookpansessie is, wordt binnen Toeslagen besproken hoe we dat proces inrichten en wat dit betekent met betrekking tot benodigde capaciteit etc.	✓
160216.3	B	Agile werken – PI event: het MT stemt eenmalig in met het verdelen van de kosten van het te organiseren PI-event. Het MT gaat er vanuit dat een volgende bijeenkomst intern plaatsvindt.	✓
160216.4	T	De Natuurlijke dialoog: aan het MT is toestemming gevraagd tot het regelen van een aantal technische voorzieningen die nodig zijn in iteratie 5 en 6. Het eerder vastgestelde plan van aanpak wijzigt inhoudelijk niet, maar in de pilot is duidelijk geworden dat zwaardere voorzieningen nodig zijn om beveiliging te borgen. Er zijn onder andere extra inspanningen van B/CAO en van Accenture nodig. IM probeert die capaciteit te krijgen zonder dat dit invloed heeft op onze portfolio. Het gaat overigens om een tijdelijke voorziening die alleen gedurende de pilot wordt gebruikt. Het MT is het eens. XXXX legt de vraag voor aan de CIO. 160223: is besproken met de CIO. CIO is accoord. De tijdelijke voorziening is bestempeld als een veilige voorziening.	✓

160216.5	T/A	Evaluatie Continu Verbeteren 2015 en een vooruitblik naar 2016: basis voor deze evaluatie is het in 2015 vastgestelde borgplan. Het MT stelt vast dat er vanuit het MT onvoldoende is gestuurd op het realiseren van de ambitie. Continu verbeteren is nadrukkelijk gekoppeld aan leiderschap. Het feit dat opdracht en kaders niet helder lijken te zijn voor het hele management maakt duidelijk dat er aandacht voor leiderschap moet zijn. Wat opvalt, is dat het klantperspectief nog onvoldoende wordt benoemd. Het MT herkent en erkent de uitkomsten van de evaluatie. Bedrijfsvoering wordt gevraagd om het MT te adviseren over de op te pakken thema's vanuit het perspectief van de klant. Dit advies wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 23 februari 2016. In het MT is ook de afspraak gemaakt dat de MT leden zelf nagaan welke acties er gerelateerd aan het resultaat voor de klant nu opgepakt zouden kunnen gaan worden. In het MT overleg d.d. 23 februari 2016 wordt het resultaat van deze inventarisatie samen met het advies van Bedrijfsvoering besproken en wordt er een keuze gemaakt welke acties daadwerkelijk opgepakt moeten gaan worden. Aan die acties wordt een MT eigenaar gekoppeld. Streven is dat in deze trajecten een beroep gedaan kan worden op interne coaches. De coaches moeten borgen dat uitvoering binnen de gemaakte kaders plaatsvindt. 160223: wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 1 maart 2016. Inzet Mobilee: zo minimaal mogelijk. Eigen intern coachcapaciteit verhogen is het streven. Mobilee heeft dan geen primaire rol meer, maar kan dan vanuit een soort expertrol ingezet worden.	XXXXX √ MT √
160216.6	T/A	Besluitenlijst Personele besluiten in P-Direkt: het MT heeft dit overzicht besproken, met name die besluiten waarvoor de onderbouwing niet beschikbaar is in P-Direkt. Deze week wordt onderbouwing gevraagd aan de TL die het besluit heeft opgevoerd. Overzicht wordt opnieuw geagendeerd voor het overleg d.d. 23 februari 2016.	MT
160216.7	T/A	Financiële rapportage ultimo januari 2016: is ter kennisgeving aangenomen. Volgende week wordt het zgn. kopverhaal (werk – benodigde bezetting – beschikbare bezetting) besproken.	XXXXX √
160216.8	T/A	Incidentenrapportage: is besproken. Deze rapportage wordt nu geagendeerd voor bespreking met de OR in de Overlegvergadering d.d. 18 maart 2016.	√
160216.9	T	Terugkoppeling Mini-Conferentie COO kolom: het MT is geïnformeerd over de voor deze mini conferentie geagendeerde onderwerpen (medezeggenschap, doelen hiërarchie, Switch, samenvoeging B/CA en SMP).	√
160216.10	T	In vervolg / ter voorbereiding op uitzending 'De Monitor': XXXX coördineert de acties die naar aanleiding van de uitzending 'De Monitor' zijn uitgezet. Inmiddels is bekend dat er een vervolguitzending komt. In het kader van deze uitzendingen is op 15 februari een gesprek met onze STAS (Eric Wiebes) gevoerd door o.a. XXXX en XXXX XXXXXXXXXX. Het MT is geïnformeerd langs de lijn van het toege-stuurde gespreksverslag van XXXX.	√
160216.11	T	Bezwaren KOT DT 2014 in relatie tot de damage: verwachting is dat deze week alle bezwaren behandeld zijn. In totaal waren dat er ca. 6600. Overigens niet allemaal ten gevolge van de damage. Traject wordt op dit moment geanalyseerd. De uitkomsten van deze analyse worden aangeboden voor het MT overleg d.d. 1 maart 2016.	√
160216.12	T	Taakverdeling MT: in verband met het feit dat XXXX is overgegaan naar de IV keten is afgesproken dat XXXXX de aansturing van de Vraagteams waarneemt. Afspraken over een structurele taakverdeling in de nieuwe situatie (klantsegment Toeslagen) worden naar verwachting niet voor half april gemaakt.	√
160216.13	T/A	Handavingsplan 2016: in het MT overleg d.d. 23 februari 2016	XXXXX

		brengt XXXXX het Handhavingsplan 2016 in met als doel afspraken te maken hoe hier mee om te gaan in het kader van afstemming met andere partijen. 160223: wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 1 maart 2016.	√
160216.14	T	Managementletter B/Toeslagen 2015: de concept managementletter is op 15 februari 2016 besproken met de ADR. XXXXX heeft de hoofdlijn van deze bespreking teruggekoppeld. Zodra de definitieve versie beschikbaar is wordt deze geagendeerd voor het MT overleg en voor de Overlegvergadering.	√
160216.15	T	WOB verzoek in het kader van de managementletter ontvangen. Dit verzoek is in behandeling bij Bedrijfsvoering.	√
160216.16	T/A	SNO TSL-CIE: geïnformeerd wordt of dit SNO is afgestemd in de Controlroom. Zo niet: dan wordt gevraagd dit SNO daar af te stemmen voordat het ter ondertekening wordt voorgelegd. 160223: is besproken in de Controlroom; conform afspraak tekent XXXX het SNO.	XXXX √

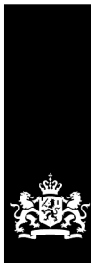
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
24 februari 2016

Datum vaststelling
1 maart 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 23 februari 2016 van 9.30 – 12.30 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig

Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160223.1	T	WOB verzoek (publicatie managementletters): voorstel is ontvangen om WOB verzoeken centraal te laten lopen via de GBV voorziening. Standpunt MT Toeslagen is dat WOB verzoeken die Toeslagen raken altijd direct door Toeslagen ontvangen moeten worden. Ten behoeve van centrale registratie kan Toeslagen het verzoek doorsturen naar de GBV.	√
160223.2	T	Effect uitstroom op bezetting in relatie tot het te realiseren werkpakket (zgn. Kopverhaal behorend bij de begroting): Aanstaande vrijdag is er een mini-conferentie waarin de continuïteit in het primaire proces in de COO kolom besproken wordt in relatie tot de verwachte uitstroom naar Switch. XXXXX en XXXXX nemen aan deze mini-conferentie deel.	√
160223.3	T	Effect uitstroom op bezetting in relatie tot het te realiseren werkpakket (zgn. Kopverhaal behorend bij de begroting): In kaart is gebracht wat het effect van de verwachte uitstroom uit Toeslagen is als het gaat om het realiseren van het werk. Resultaat: onderbezetting zowel in productie- als regieteams op vast als op flex. Wat het werkpakket betreft kan alleen werk dat wij zelf initiëren blijven liggen. Redenerend vanuit het werk is vervanging van uitstroom vast en flex noodzakelijk. Aandachtspunt: opnamecapaciteit van nieuwe medewerkers is beperkt.	√
160223.4	B/A	De Natuurlijke Dialoog: in de pilot wil men in iteratie 4 de burger in de gelegenheid stellen te kunnen chatten. Het MT stemt in met dit voorstel onder voorbehoud dat afstemming met de CIO (Chief Information Officer) een positief resultaat heeft. XXXX stemt dit af.	XXXX
160223.5	T/A	De Natuurlijke Dialoog: belangrijk is dat ten behoeve van de eventuele verdere implementatie leereffecten goed worden vastgelegd. Nagegaan wordt hoe dat deel geborgd is.	XXXXX
160223.6	T	Stand van zaken in relatie tot uitzending 'De Monitor': vanuit het	√

		MT coördineert XXXX de vervolgafties. Hij informeert het MT over de stand van zaken via mail en in het MT overleg, waar dit onderwerp voorlopig standaard voor wordt geagendeerd. • Concept Kamerbrief voor het AO (Algemeen Overleg) is beschikbaar en uitgezet voor commentaar; • XXXX maakt een afspraak met de AP (Autoriteit Persoonsgegevens) om het privacy issue op bestuurlijk niveau te bespreken; • Datalek melding: vanmiddag overleg met DGBel om af te stemmen of daar hetzelfde beeld over is en zo te borgen dat de juiste dingen worden gedaan; • Op de website wordt een melding opgenomen dat burgers contact kunnen opnemen met de BelTel wanneer er sprake is van spookbewoning; • Het totaalbeeld op procesniveau is iets om over door te praten. Wordt geagendeerd voor een volgend MT overleg.	
160223.7	T/A	KGB: SVB zet posten met Behandelsoort 3 om in Behandelsoort 1 wanneer er feitelijk geen sprake is van buitenlandse gezinsbijslag, op basis van jurisprudentie van het Hof van Justitie EU. Dat betekent dat de ca. 4000 posten die dit betreft door Toeslagen uitgevoerd moeten worden (bepalen van recht en hoogte van de toeslag, het informeren van de burger en het maandelijks vooraf uitbetalen). Afgesproken is dat de vragen die het MT heeft over dit memo (o.a. afstemming met SVB, effect buitenlandse invordering, toename telefoonverkeer uit het buitenland) in het Regieteamleidersoverleg d.d. 23 februari worden besproken. Daarna vindt opnieuw aanbieding aan het MT plaats. 160322: aangepaste memo is besproken en vastgesteld door het MT.	XXXXX √
160223.8	T	MAC 2016: interne procesevaluatie: de interne procesevaluatie is ter kennisgeving aangenomen. Productieregie kan deze evaluatie meenemen in de evaluatie van het proces met B/CA. De memo Resultaat monitoren effect gebruik actuele inkomens in het MAC proces 2016 wordt binnenkort aangeboden aan het MT.	√
160223.9	T	Verzuimaanpak Bezwaar team 5: het verzuimpercentage in dit team is 5%, tegenover een duidelijk hoger verzuimpercentage in de andere bezwaarteams. De TL is goed in contact met zijn medewerkers, weet wat er bij hen speelt, ken het werk etc. Hij is in gesprek met zijn mensen en acteert pro-actief. In de contractering bezwaarteams is verzuim onderwerp van gesprek.	√
160223.10	T	Damage DT KOT 2014: Begin maart is er een AO waarin deze damage aan de orde komt. Intern aandachtspunt is dat de juiste BI beschikbaar moet zijn. Verder zal er een brede analyse uitgevoerd gaan worden, in overleg met alle betrokken partijen, om te voorkomen dat een dergelijke damage zich opnieuw voordoet. Begin volgende week wordt de Kamerbrief besproken met HHR en PR. 160301: BI: een compleet overzicht wordt deze week opgeleverd door Productieregie 	XXXXX √
160223.11	T	Input ten behoeve van de Halfjaarrapportage BD: tekst is toegestuurd aan 'Den Haag'. Op- en aanmerkingen vanuit het MT kunnen naar XXXXX. Er is nog ruimte voor aanpassing.	√
160223.12	T	IBO Belastingen: er is gereageerd op de ontvangen tekst. Zodra definitieve teksten beschikbaar zijn wordt de COO hierover geïnformeerd door XXXXX.	√
160223.13	T	Managementletter B/Toeslagen 2015: is in afrondende fase. Er loopt nog een discussie met de ADR over het fiscaal partnerschap in relatie tot de uitvoering zorgtoeslag.	√

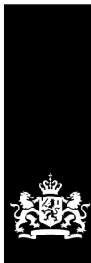
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
2 maart 2016

Datum vaststelling
8 maart 2016
Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 1 maart 2016 van 9.30 – 12.30 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig

Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160301.1	T	Damage KOT DT 2014: deze week wordt een totaaloverzicht opgeleverd door Productieregie [redacted]. Nadere analyse van de damage vindt de komende maanden plaats. Ook wordt nog onderzocht of er burgers zijn die wel geraakt zijn door de fout in de software, maar géén bezwaar hebben gemaakt. 160308: [redacted] gaat de analyse uitvoeren. Streven is dat het resultaat daarvan op 1 april 2016 er ligt.	✓
160301.2	T	Managementletter B/Toeslagen 2015: op 29 februari jl. is een laatste gesprek gevoerd met de ADR over de managementletter. XXXXX meldt dat hij tevreden is met het resultaat, dat mede dankzij een zeer zorgvuldige voorbereiding door Productieregie, team Beleid en Vaktechniek [redacted] is behaald. Zodra de definitieve managementletter ontvangen is, wordt deze geagendeerd voor het MT overleg.	✓
160301.3	B	Handhavingsplan 2016: finale bespreking van handhavingsvisie vindt plaats op het moment dat er een geactualiseerd meerjarenplan Toeslagen beschikbaar is. Het MT heeft het Handhavingsplan 2016 vastgesteld, zodat afstemming met Beleidsdepartementen (a.s. donderdag) en ketenpartners plaats kan vinden. 160308: Afstemming met de beleidsdepartementen heeft plaatsgevonden op 3 maart 2016.	✓
160301.4	T	Handhavingsplan 2016: operationeel werkplan: de uitvoering van acties die nog resterend uit het handhavingsplan 2015 is nog onvoldoende / nog niet volledig afgestemd tussen Handhavings- en Productieregie. Onzeker is of die acties tijdig (uiterlijk april 2016) uitgevoerd kunnen worden. Verder valt op dat: - Uitvoeren Effectmeting gepland staat in de 2^e helft van het jaar; - Het plan onvoldoende inzicht biedt hoe het halen van de hitrate risicoselectie (KPI Jaarcontract) geborgd is en	✓

		- De omvang van het plan fors is. 160308: het werkplan ontwikkeling handhaving, waar effectmeting onderdeel van uitmaakt, was nog in concept. Vorige week is daarover een gesprek gevoerd, waarin de opmerking gemaakt in het MT is meegenomen. Definitieve plan wordt deze week opgeleverd.	
160301.5	A	Handhavingsplan 2016: afgesproken is dat: - Het aangepaste operationele werkplan, afgestemd tussen Handhavingsregie en Productieregie op 29 maart opnieuw geagendeerd wordt voor het MT overleg; - Handhavingsregie elke 2 maanden rapporteert op de handhavings-KPI's die in het Jaarcontract 2016 zijn opgenomen; - Handhavingsregie in maart rapporteert op de uitgevoerde acties in de eerste maanden van 2016 160308: een eerste rapportage op de uitvoering van het handhavingsplan wordt uiterlijk 11 maart 2016 opgeleverd. Verder wordt er vanuit Handhaving elke twee maanden gerapporteerd op de KPI's.	XXXXX 
160301.6	B	Continu verbeteren: team overstijgende thema's vanuit klantperspectief in 2016: uit het advies dat Bedrijfsvoering heeft opgeleverd neemt het MT het thema Uniformeren van processen/werkwijze over. Gestart wordt met de processen Klacht en Bezwaar. Deze actie is mede van belang in relatie tot de gevolgen van de verwachte uitstroom. Bedrijfsvoering werkt de aanpak uit en legt deze voor aan het MT.	√
160301.7	T/A	1BRN: behandelen van burgers die nog geen gevalideerd rekeningnummer hebben doorgegeven: Onduidelijk is hoe dit voorstel zich verhoudt tot de in de zomer 2015 gevraagde analyse op burgers die ondanks herhaaldelijke verzoeken nog geen rekeningnummer hadden doorgegeven. Die analyse is noodzakelijk in verband met toezeggingen die onze STAS aan de politiek heeft gedaan. Het aangeboden memo is niet besproken. XXXXX neemt dit memo mee terug naar het RTO dat vanmiddag wordt gehouden. 160308: aangepast memo is besproken in het MT overleg d.d. 8 maart 2016.	XXXXX √
160301.8	T/A	Innovatie binnen B/Toeslagen: aangeboden is memo waarin beschreven staat wat er in 2015 op het gebied van innovatie is gebeurd én wat er in 2016 zoal op het programma staat. Het MT vindt innovatie belangrijk en noodzakelijk als het gaat om de doorontwikkeling van ons werk. Daarvoor moet voldoende capaciteit beschikbaar zijn. Het MT stemt in principe in met de gevraagde capaciteit. In principe omdat hierover nog afstemming plaats moet vinden met de OR. 160308: Het MT heeft uitgesproken dat het beschikbaar stellen van capaciteit geen nadelig effect mag hebben op de continuïteit in ons primaire proces.	√ XXXXX
160301.9	T/A	Innovatie binnen B/Toeslagen: het MT wil graag tijdens een thematische bijeenkomst verder geïnformeerd worden over onder andere actuele ontwikkelingen. Na deze bijeenkomst wil het MT met een breder samengestelde deelnemersgroep in gesprek over Innovatie. XXXXX vraagt Ad het initiatief te nemen voor het organiseren van de MT bijeenkomst.	XXXXX
160301.10	T/A	Uitval/Uitworp TSL-72: de behandeling van deze uitval/uitworp soort is gewijzigd, doordat Kwaliteitsregie een nieuw behandelvoorschrift heeft uitgevaardigd. Het MT heeft de vraag gekregen waar en waarom deze beslissing is genomen. Die vraag kan het MT niet beantwoorden. Omdat het nieuwe behandelvoorschrift een nadelig effect heeft voor de burger is afgesproken dat Kwaliteitsregie gevraagd wordt om in overleg met Beleid en Vaktechniek een advies op te leveren dat helder maakt welke afwegingen er zijn gemaakt.	XXXXX
160301.11	B	Inhuurcontracten: het MT heeft, onder voorbehoud van een laatste check op het IM deel bij XXXX, besloten dat aflopende inhuurcontracten conform de aangeboden memo verlengd kunnen worden.	√
160301.12	T/A	Stelselherziening KOT: enkele weken geleden is een gesprek	√

		gevoerd met DUO. In dat gesprek is onder andere gesproken over de mogelijkheden van een fall back scenario. Aangegeven is dat die mogelijkheid er niet is. Reden: KOT wordt ontvlochten uit onze systemen. In mei neemt de Ministerraad een besluit over de stelselherziening. DUO is gevraagd om een overzicht van vacante functies op te leveren, zodat Toeslagen medewerkers hierop kunnen reageren wanneer zij belangstelling hebben. Dat overzicht is toegezegd en zal zo snel mogelijk na ontvangst gepubliceerd worden.	XXXXXX/ XXXXXX
160301.13	T/A	Terugkoppeling Mini conferentie COO kolom over het effect van de uitstroom op de continuïteit in het primair proces: XXXXX en XXXXX hebben deelgenomen en gedeeld wat het effect is van de uitstroom op het te realiseren werkpakket. Vervangen van uitstroom is niet aan de orde is meegedeeld tijdens de conferentie. Afgesproken is dat het zgn. kopverhaal de komende periode verder gecompleteerd wordt en voortdurend wordt geactualiseerd.	XXXXXX
160301.14	T	Halfjaarrapportage (bijdrage Toeslagen): is ter kennisgeving aangenomen. XXXXXX meldt dat in de bijdrage die Inning levert, staat dat er goede resultaten zijn behaald in buitenlandse incasso. Vb. er is een bureau geselecteerd dat de invordering in Turkije en Marokko gaat doen voor de Belastingdienst.	√
160301.15	T	Inning: De keten Inning heeft de directeurs van de klantsegmenten uitgenodigd om over de lange termijn visie Inning in gesprek te gaan. Een datum moet nog worden gepland.	√
160301.16	T	M-dag 4 maart 2016: het MT heeft besloten dat de M-dag wordt gebruikt om in gesprek te gaan over het effect van de uitstroom op het te realiseren werkpakket.	√

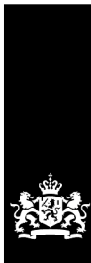
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
9 maart 2016

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 8 maart 2016 van 9.30 – 12.30 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig

Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160308.1	B	1BRN: uit de uitgevoerde analyse blijkt dat 21000 burgers zich alsnog hebben gemeld met een gevalideerd rekeningnummer om de toeslag op uit te betalen. Resteren er op dit moment nog 6.000. Nader onderzoek leert dat het hier niet gaat om fraude. De resterende groep is opgedeeld in drie populaties met een daarbij passende behandeling, die in de nota is beschreven. Het MT is het eens met het behandelvoorstel. Het memo wordt ten behoeve van de Halfjaarrapportage toegestuurd aan B/CA.	√
160308.2	T	Gewerkte uren KOT 2014: productieregie heeft laten weten dat er onvoldoende capaciteit beschikbaar is om deze actie uit te voeren voor 1 mei 2016. Als er geen maatregelen worden genomen dan loopt deze actie in de productieplanning 'weg' met een vervelend effect op DT en dwangsom. Handhavingsregie had het beeld dat deze actie geautomatiseerd uitgevoerd zou kunnen worden. Herhaaldelijk is gebleken dat aangeleverde informatie niet bruikbaar was.	√
160308.3	T	Gewerkte uren KOT 2014: deze casus maakt duidelijk dat het operationele werkplan van belang is, om helder te maken wat er op welk moment van wie verwacht wordt. Kennelijk werkt ons escalatiemodel onvoldoende. Waarom komt dit nu pas op de MT tafel? Wie is eigenaar van deze actie?	√
160308.4	B/A	Gewerkte uren KOT 2014: deze actie moet uitgevoerd worden. Productieregie brengt de beschikbare capaciteit in beeld (ten laste van welk proces kan capaciteit voor deze actie worden vrijgemaakt). Ook worden de implicaties van deze actie op het bezwaarproces in kaart gebracht door productieregie. Handhavingsregie analyseert wat er precies is gebeurd dat maakt dat dit nu pas op de MT tafel ligt en Handhavingsregie maakt het eigenaarschap van de acties in het Handhavingsplan 2016 en de nog resterende acties 2015 helder.	XXXXX/ XXXXX
160308.5	T	Managementletter 2 ^e halfjaar 2015 B/Toeslagen: geagendeerd is	√

		de 0.93 versie. Op inhoud wijzigt de managementletter niet meer. ADR kijkt nog naar opmaak e.d. en stuurt binnenkort de definitieve managementletter toe.	
160308.6	T/A	Managementletter 2 ^e halfjaar 2015: het MT is tevreden. De ADR constateert hierin bijv. dat de HOT/HOR als een afgeronde bevinding is wordt beschouwd. Er ligt een goede managementletter, zowel als het gaat om de controle op de rechtmatigheid als ook om overige acties. In het kader van de controle door de ADR is het belangrijk om het spoor van de doorgeschoven toezichtacties 2015 goed vast te houden. Bedrijfsvoering legt de acties die voortvloeien uit de managementletter vast en zorgen dat hier periodiek op wordt gerapporteerd aan het MT.	√ XXXXXX
160308.7	T/A	Managementletter 2016: aan de ADR is een andere werkwijze voorgesteld voor 2016. Dat betekent dat er elke 3 maanden een gesprek met de ADR wordt gevoerd over de stand van zaken. Het inregelen van deze werkafspraken pakt XXXXX op.	XXXXXX
160308.8	T	10, 2e	MT
160308.9	T	Duaal leertraject: met dit memo wordt het MT geïnformeerd over de stand van zaken. Het invoeren van het duaal leertraject voor nieuwe medewerkers Toeslagen loopt goed, maar vraagt wel de nodige capaciteit.	√
160308.10	T	Evaluatie opleidingen uitzendkrachten: het MT heeft deze evaluatie ter kennisgeving aangenomen. De constatering worden meegenomen in relatie tot de nieuwe aanbesteding.	√
160308.11	T	Verzuimaanpak: besproken is de verzuimaanpak in team Fraude 2. Dit team heeft een laag verzuimpercentage (3,8%). Dat komt mede doordat de TL goed in contact is met zijn medewerkers. Bij elke 3 ^e ziektemelding is er een formeel gesprek tussen TL en medewerker. Van dat gesprek wordt een verslag gemaakt door de TL. Dit verslag wordt getekend door de medewerker. De TL maakt goed gebruik van de mogelijkheden die er zijn om plaats- en tijdonafhankelijk te werken. Hij legt de verantwoordelijkheid die bij de medewerker hoort te liggen ook echt bij de medewerker. XXXXX meldt dat zij tevreden is over deze verzuimaanpak.	√
160308.12	T	Terugkoppeling mini conferentie COO kolom: terugkoppeling heeft plaatsgevonden op 4 maart 2016.	√
160308.13	T	Terugkoppeling CDO 0 overleg: is een kort, beeldvormend overleg. In dit overleg is gesproken over het signaal dat geconstateerd is dat overledenen als mede-aanvrager voor een toeslag staan vermeld. Gaat in ieder geval niet om nieuwe aanvragen en het gaat om een beperkt aantal BSN's. Onderzocht wordt wat er precies aan de hand is.	√
160308.14	T	HR Directeurenoverleg terugkoppeling: in dit overleg is afgesproken dat er voor 1 juli 2016 geen sprake is van verplaatsing van medewerkers naar andere kolommen. Andere punten die aan de orde zijn geweest: Bijzonder belonen: dit jaar een pilot voor het anders omgaan met bijzonder belonen. Elk onderdeel kan hier 2 teams voor aanmelden. Die teams krijgen een bedrag uitgekeerd en bepalen zelf hoe zij met dat bedrag omgaan, als het maar ten gunste komt aan het team. XXXXX checkt of het aantal teams gelimiteerd is. Receptiebeleid: in verband met de verwachte uitstroom wordt dat opnieuw naar gekeken. Het warme afscheid blijft daarbij voorop staan. Participatie: nieuwe projectleider aangewezen. Gekoerst wordt op	√

		het aannemen van 25 medewerkers met een beperkte kans op de arbeidsmarkt. Hier wordt budget voor vrijgemaakt. Uitbreiding arbeidstijd: met ingang van heden mogen verzoeken om uitbreiding arbeidstijd niet meer gehonoreerd worden.	
160308.15	T	Terugblik M-dag 4 maart 2014: het MT kijkt met een goed gevoel terug op deze M-dag. Van veel TL's positieve reacties ontvangen. Dit mede dankzij de CV coaches die er in geslaagd zijn om in een heel korte tijd een uitermate geslaagde bijdrage te leveren. Compliment daarvoor!	√
160308.16	T	Maandbeeld KPI's: is ter kennisgeving aangenomen. In het kader van de realisatie van de opgenomen KPI's moet de impact van uitstroom in de gaten worden gehouden. Bij XXXXX wordt nog een check gedaan op de vorm van het maand-beeld.	√
160308.17	B	Studiefaciliteiten: basis voor het verlenen van studiefaciliteiten ligt er. In individuele gevallen kan de teamleider op grond van argumenten afwijken van die basis. Afgesproken is dat XXXXX bepaalt in welk geval een verzoek op de MT tafel gebracht moet worden.	√
160308.18	T	'De Monitor': aangekondigd is dat er op 13 maart 2016 een vervolguitzending komt an o.a. spookbewoning aan de orde komt. Standpunt is nog steeds dat de BD niet aanwezig is in de uitzending, maar wel vooraf een verklaring geeft. Aan de beantwoording van vragen gesteld door de politiek, naar aanleiding van de eerste uitzending, wordt gewerkt. XXXX XXXXXXXX coördineert deze acties.	√
160308.19	T	AO SZW d.d. 9 maart 2016: in dit AO is ook onze STAS aanwezig, omdat ingegaan wordt op de damage KOT DT 2014 en op 'De Parel'. Er is een belangrijke bijdrage geleverd aan de Kamerbrief voor dit AO.	√
160308.20	T	Informatiebijeenkomsten KOT: overzicht is aan de MT leden toegestuurd. Dit jaar zijn er kleinschalige bijeenkomsten; MT leden zijn uitgenodigd om aan te sluiten waar mogelijk. XXXXX stemt de inhoud af met Communicatie en Dienstverlening. Wat het nieuwe stelsel betreft zal sec de tijdlijn aan de orde zijn.	√
160308.21	T	Data&Analytics: een gesprek gepland met XXXX is niet doorgegaan. Dat gesprek gaat opnieuw gepland worden.	√
160308.22	T	Begin april gaat het MT in gesprek met het MT Belastingtelefoon over wat de kanalen kunnen betekenen voor de segmenten. Doel van dat overleg is te komen tot een aantal concrete stappen. MT leden is gevraagd om na te denken over een top 5 van zaken die belangrijk zijn.	√

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

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie