

Datum
16 maart 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen (Vlootschouw)

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 15 maart 2016 van 09.30 – 19.00 uur
Gasterij 'De Os en het Paard' te Deil

Afwezig

Let op: in het verslag staat Spookbewoning en Voorbereiding gesprek met MT Belastingtelefoon aan het eind, hoewel deze onderwerpen halverwege de dag besproken zijn.

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160315.1	T	10, 2e	√
160315.2	T	XXXX: IM is formeel omgehangen naar de IV keten. Dat betekent dat XXXX geen deel meer uitmaakt van dit MT. Voorlopig coördineert hij op verzoek van het MT, de vervolgaanpak naar aanleiding van 'De Monitor'. Sec voor dat onderwerp sluit hij begin van de middag aan. Er is dus sprake van een vacature in het MT. Openstelling van een vacature wil men op BD niveau nog mee wachten i.v.m. met een ophanden zijnde carrousel.	√
160315.3	T	Leiderschap en leidinggeven verdient aandacht hebben we gezamenlijk vastgesteld. 'Buiten' wordt ook erg aan ons getrokken. Onze capaciteit is beperkt, mede i.v.m. uitval XXXXXXXXX en het vertrek van XXXX. Vandaag het gesprek over hoe ieder MT lid hierin zit (inzet en inzetbaarheid binnen en buiten).	√
160315.4	T	10, 2e	√

		10, 2e	
160315.5	T		√
160315.6	T		√
160315.7	T		
160315.8	T		√

160315.9	T	10, 2e	√
160315.10	T		√

		10, 2e	
160315.11	T		
160315.12	T		

		10, 2e	
160315.13	T		

160315.14	T	'De Monitor': XXXX heeft het MT meegenomen in de actuele stand van zaken. Op 29 maart a.s. staat een gesprek gepland over de ICT Toeslagen met o.a. de DG. In vervolg op de eerste uitzending van De Monitor heeft men ons 20 van de 120 in bezit zijnde dossiers toegestuurd. Reden: Overige 100 burgers hebben geen toestemming gegeven hun dossier door te sturen. Onze Staatssecretaris heeft gestelde vragen beantwoord in de Kamerbrief die hij op vrijdag 11 maart jl. aan de Kamer heeft toegestuurd. Wat betreft oplossingsrichting nu twee lijnen, te weten: 1. Inzetten van dialoog om situatie te verifiëren en 2. Handmatig proces uitvoeren. Afgesproken is dat er breed overleg gevoerd gaat worden in onze organisatie over de oplossingslijn. Dit om zoveel mogelijk kennis te vergaren. XXXX pakt dit op. Hij gaat teams bezoeken en zorgt voor een bericht op intranet. Privacy aspect: alleen het BSN van de aanvrager mag zichtbaar zijn. Hier ligt een relatie met het gemelde data lek. Deze week is er een nadere melding gedaan. Melding blijft staan totdat er een oplossing is gevonden. Gegevensbronnen: nu staat ook op de BRP vermeldt dat een burger zelf een verhuizing aan ons kan melden. Dat gaat er uit. Vraag die er ligt is of er geen recht ontstaat voor de burger. Onderzocht moet worden wat dit oplevert. Daar hebben we effectmeting voor nodig. Daar kan nog niet over beschikt worden. Technische systeemuitval: zit een speciaal team op. Om over de volle breedte goed te analyseren is veel capaciteit nodig. Wat en hoeveel precies is nog niet duidelijk. In het gesprek over de ICT op 29 maart a.s. gaan we aangeven wat we tot nu toe hebben gedaan en wat het resultaat daarvan is. Ook wordt gemeld wat we in de nabije toekomst gaan doen. Belangrijk om ook hier op te halen wat de ervaringen zijn in de behandelteams, bijv. als het gaat om de handtekeningenrelatie SWO-TWO etc. XXXXX merkt op dat er wellicht ook nog extra werk op ons afkomt vanuit Landelijke werkgroep Adres Kwaliteit.	
160315.15	T	Gesprek met MT BelTel in april: doel van dit gesprek is om samen te kijken naar samenwerking. Wat biedt de kanalenstrategie ons bijvoorbeeld. Afgesproken is dat ieder MT een aantal bespreekpunten inbrengt. Vandaag afstemmen welke bespreekpunten wij inbrengen. 1. Van interactie naar transactie. Op dit vlak zijn in 2009, in het kader van de ontwikkeling van het nieuwe systeem, uitgangspunten geformuleerd. Het stuk waarin die uitgangspunten zijn vastgelegd wordt boven tafel gehaald, is afgesproken. 2. GRIP: wat is de stand van zaken nu? 3. Kennis 4. Leercirkel en kwaliteit.	
160315.16	T	EBV in relatie tot DT: DT beschikkingen worden en op papier en digitaal verstuurd. Op 31 maart 2016 staat het Algemeen Overleg in het teken van EBV. Op dat moment zal ook het rapport van de Ombudsman beschikbaar zijn, is de verwachting.	

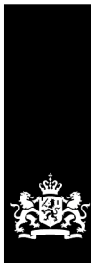
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
23 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 22 maart 2016 van 9.30 – 12.00 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig

Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160322.1	T	Investeringsagenda (IA): afgelopen week zijn de factsheets Natuurlijke Dialoog en Datafundament besproken en geaccordeerd. Dat betekent dat de gevraagde financiën beschikbaar worden gesteld in lijn met de IA.	√
160322.2	T	De Natuurlijke Dialoog: sprake van een hick-up met betrekking tot de benodigde chatfunctie in iteraties 4, 5 en 6. Doorlooptijd wordt erg lang. Gaat nu om een eerste signaal. Precieze consequenties worden, indien nodig, later voorgelegd.	√
160322.3	T	TOM: fusie tussen B/CA en SMP resulteert in het onderdeel CAP (Centrale Administratieve Processen).	√
160322.4	T	TOM: op de agenda van de mini-conferentie COO kolom 23 en 24 maart 2016 staat het verder uitwerken van de doelen hiërarchie.	√
160322.5	B	KGB: vaststellen van behandelsoort 3 naar behandelsoort 1 door SVB: het MT stemt in conform het voorstel. Productieregie coördineert de implementatie. Tijdlijn: uiterlijk 30 mei 2016 moet de implementatie en werkvoorbereiding zijn afgerond om per 1 juli 2016 behandelsoort 3 daadwerkelijk om te zetten in behandelsoort 1. Het plan van aanpak implementatie wordt voorgelegd aan het MT.	√
160322.6	B	'Stella betalingen' in geval van technische uitval: het MT stemt in met dit voorstel. In onze eigen organisatie betekent dit dat wanneer behandelaar en TL er samen niet uit komen er een beroep gedaan kan worden op het Stella team.	√
160322.7	B	Grondslagen, gegevens en bronnen: in dit document staat het fundament van ons werk op een heldere manier beschreven. Het MT is blij met dit stuk en vindt dat de opstellers trots mogen zijn op het behaalde resultaat. Compliment!!	√
160322.8	T/A	Grondslagen, gegevens en bronnen: C&DV wordt gevraagd een communicatieadvies op te stellen voor communicatie interne als externe stakeholders.	XXXXX
160322.9	T/A	Grondslagen, gegevens en bronnen: beheer van dit document ligt bij M2 Handhavingsregie. Jaarlijks vindt actualisatie plaats.	XXXXX √

160322.10	T	Continu verbeteren in vervolg op de M-dag gehouden op 4 maart 2016: gezien de beperkte bezetting van het MT deze vergadering is alleen de richting besproken. In het MT overleg d.d. 29 maart 2016 worden concrete afspraken gemaakt over het wat en hoe.	√
160322.11	T	Uitvoeringstoets Directe Financiering Kinderopvang en Afbouw en overgangsrecht KOT: de uitvoeringstoets is in de Raad van Bestuur besproken op 21 maart jl. Aan deze uitvoeringstoets draagt Toeslagen bij als het gaat om afbouw en overgangsrecht.	√
160322.12	B	Opleiden en inwerken nieuwe instroom: het MT stemt in met de voorgestelde aanpak. Bedrijfsvoering voert de regie.	√
160322.13	T	Terugkoppeling CDO 0: in dit overleg is onder andere gesproken over de continuïteitstoets. Deze toets is nog onderwerp van gesprek.	√
160322.14	T	Managementletter 2 ^e halfjaar 2015 B/Toeslagen: goede managementletter; het MT is tevreden. Acties naar aanleiding van de managementletter worden door Bedrijfsvoering in kaart gebracht en van een MT eigenaar voorzien. De actie met betrekking tot het fiscaal partnerschap wordt door XXXXXXXX opgepakt.	√
160322.15	T	Bezetting in relatie tot uitstroom Switch en instroom IA: in het MT overleg d.d. 29 maart 2016 wordt dit onderwerp door het MT besproken. Belangrijk is dat op de cruciale plekken in onze organisatie voldoende capaciteit beschikbaar is en blijft. Vastgesteld moet onder andere worden wat de cruciale plekken/bedrijfskritische functies zijn en welke impact uitstroom heeft op die plekken.	√
160322.16	T	Stuurgroep GRIP: afgelopen week is afgesproken dat ook Productieregie aangesloten moet zijn in dat traject. Wie gaat aansluiten is nog niet bekend. XXXXX pakt dit op.	√
160322.17	T	Het Nieuwe Werken: vraag is gesteld of medewerkers gebruik mogen maken van hun privé telefoon voor klantcontacten. • Nee, onder geen enkele voorwaarde.	√
160322.18	T/A	Interactie: segment Toeslagen staat hier voor opgesteld. Door DGBel wordt een brede verkenning op dit onderwerp uitgevoerd. Op 31 maart a.s. is er een managementconferentie. Tijdens deze conferentie verzorgt Toeslagen een workshop Natuurlijke Dialoog. XXXXX stemt de inhoud af en bespreekt met TL en projectleider wie presenteert.	XXXXX
		10, 2e	

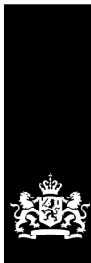
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
30 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 29 maart 2016 van 9.30 – 12.00 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig

Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160329.1	T	Handhavingsplan 2016 – Operationeel werkplan: [redacted] (resp. Productieregie en Handhavingsregie) hebben het Operationeel werkplan gepresenteerd en toegelicht. Het ontwikkelen van normatiek op het voorbereidende deel helpt in de doorontwikkeling van het operationele werkplan is geconcludeerd. Vervolg: elke vier weken wordt er een IJkmomentenoverleg gehouden. Daaraan wordt deelgenomen door Handhavingsregie, Productieregie en Communicatie en Dienstverlening. Elke vier weken wordt er gerapporteerd aan het RTO. Vanuit het RTO wordt er gerapporteerd aan het MT.	√
160329.2	T	De Natuurlijke Dialoog – rapportage iteratie 2: het MT heeft de rapportage ter kennisgeving aangenomen. Opgemerkt is dat in de pilot fase de besparing op uitvoeringskosten wel gevalideerd moet worden. Na het afronden van alle iteraties wordt er gerapporteerd aan het MT. Op het moment van oplevering rapportage wordt gezien of het aansluiten van de projectleider in het MT overleg gewenst en/of nodig is.	√
160329.3	T/A	TSL72: vanuit Productieregie is een behandeladvies opgeleverd. Dit advies wordt nog afgestemd met de TL U/U. Daarna vindt formele vaststelling plaats in het MT overleg.	XXXXX
160329.4	T/A	Massaal opgelegde boetes: inhoudelijke opmerkingen ontvangen van onder andere TL Beroep. Afsproken is dat deze opmerkingen incl. de verduidelijkende vragen uit het MT met de opstellers van de memo besproken worden. Het memo komt daarna terug in het MT.	XXXXX
160329.5	T/A	Rationalisatie oude sporen: het ontvangen voorstel is voor commentaar uitgezet bij Klacht en Beroep. Op basis van de ontvangen reacties wordt IM gevraagd om inzichtelijk te maken hoe vanuit het project rationalisatie tot zijn afweging is gekomen en op welke	XXXXX √

		wijze de kenbaar gemaakte risico's zijn gewogen.	
160329.6	T/A	Handhaving Huurtoeslag: in het aangeboden document staat beschreven wat er gedaan wordt aan toezicht op de huurtoeslag. Daarnaast staan een aantal thema's beschreven waarop in de loop van dit jaar toezichtacties uitgevoerd zullen gaan worden. Eén van de directe aanleidingen voor dit memo is het feit dat de Huurcommissie niet meer ingezet kan worden. In die context is het van belang dat de genoemde thema's verder uitgewerkt wordt (kwantificeren in aantallen en in toeslagrisico's). Met die aanvulling is het document op inhoud vastgesteld.	XXXXX
160329.7	T	Terugkoppeling CDO 1: in het CDO 1 is een presentatie gegeven over de herinrichting van de communicatiefunctie. In dat overleg is vastgesteld de communicatie gerelateerd aan handhaving specifiek horend bij de segmenten niet binnen de scope van de herinrichting communicatiefunctie valt.	√
160329.8	T	10, 2e	
160329.9	T		

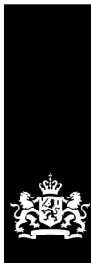
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
6 april 2016

Datum vaststelling
12 april 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 5 april 2016 van 12.30 – 15.00 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig

M2 en OR

Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160405.1	T/A	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: door de regie-teams is de actuele stand van zaken eind maart opgeleverd. Op dit moment is nog niet precies duidelijk hoeveel vacatures er ter vervanging van uitstroom opengesteld mogen worden. Claim is 45. In relatie tot de investeringsagenda is het ook mogelijk om via een BC traject ruimte voor vacatures te krijgen. Afspraak is gemaakt dat dit onderwerp tijdens de MT dag dinsdag 12 april 2016 geagendeerd wordt. Elk MT lid brengt in kaart wat er nodig is om de continuïteit te borgen. 160212: is besproken tijdens de MT dag; op een enkel punt is verdere uitwerking nodig. M2 wordt z.s.m. geïnformeerd over het vervolg.	MT
160405.2	T	Uitvoering Bijzonder belonen: het MT is het eens met de beschreven lijn. Op BD niveau wordt dit jaar een pilot Waarderingsbudget gehouden. Ieder onderdeel kan twee teams mee laten doen. Vanuit Toeslagen gaan een bezwaarteam en een fraudeteam meedoen in deze pilot. Wat betreft de Uitvoering Bijzonder belonen gaat het om een voorgenomen besluit. Dit voorgenomen besluit wordt ter instemming voorgelegd aan de OR in de Overlegvergadering van april. 160414: is besproken met de OR. Rond het budget beschikbaar voor het teamuitje moet nog uitgezocht worden wat de betekenis en de impact is van de splitsing in € 40 uitje en € 30 reis- en verblijf (totaal € 70 euro per deelnemer). Zodra dat helder is wordt het uitvoeringsbeleid aan alle leidinggevenden gestuurd incl. verdeling per team en tijdspad gedifferentieerd belonen.	✓
160405.3	T/A	Continu verbeteren: het MT gaat in 2016 aan de slag met het thema 'Omkeren productie en regie'. Afweging: raakt heel Toeslagen, stevige link met leiderschap, positieve uitwerking voor de klant. Op 12 april 2016 bespreekt het MT wat 'het aan de slag gaan' met dit thema precies betekent, wie er als eigenaar in het MT gaat	MT

		fungeren etc.	
160405.4	B	Rationalisatie oude sporen - gegevensvastlegging: in vervolg op de MT bespreking d.d. 29 maart 2016 is een nadere toelichting gegeven op de afweging die is gemaakt in relatie tot de benoemde risico's. Uit die toelichting blijkt dat heel 2016 de oude sporen nog beschikbaar zijn. Dat betekent dat de voorraad die er nu ligt weggevoerd kan worden. Het MT stemt in met de voorgestelde aanpak, beschreven in de op 29 maart jl. besproken memo 'Rationalisatie oude sporen - Aanpak met betrekking tot vastlegging van gegevens'.	√
160405.5	T/A	TG304 - Opzet en Grove schuld: het vaststellen of er sprake is van Opzet of Grove schuld hoort thuis in het toeslagenproces. Dit wordt nu gedaan door het LIC. Het LIC wil deze taken overdragen aan Toeslagen. Op advies van de regieteamleiders is afgesproken dat er een businesscase light wordt uitgevoerd. [] wordt gevraagd de opdracht voor de BC te formuleren en IM wordt gevraagd een business consultant beschikbaar te stellen. De opdracht wordt, voordat deze in uitvoering wordt gegeven, voor commentaar uitgezet bij het MT.	XXXXX
160405.6	T	Stroomlijnen invordering blauw en rood: van DGBel is bericht ontvangen dat het stroomlijnen van invordering blauw en rood wordt ingebracht voor het Belastingplan 2017. Dit staat los van de uit te voeren BC (punt 160405.5 van dit verslag). Volgende week staat een overleg over de stroomlijning gepland. Aan dat overleg zal [] deelnemen.	√
160405.7	B	Bewoningssituaties: wegens eerder onder de aandacht gebracht oorzaken (BvR-TSL verschillen, SWO-TWO, invalids) is het niet mogelijk om binnen de termijn voor alle uitgesloten aanvragen een DT 2014 op te leggen. Twee scenario's zijn in beschouwing genomen en op deze scenario's is advies gevraagd van alle regieteams en van SCD, B/CA en BelTel. Op grond van het resultaat van dat traject stemt het MT in met het voorstel scenario 2 te volgen (de termijn negeren en onderhavige populatie uitgesloten laten, teneinde de invalidpopulatie verder te behandelen en kleiner te maken). Maandelijks wordt gerapporteerd aan het MT, waarbij op zeker moment geadviseerd zal worden om te gaan op scenario 1. Onderzocht wordt nog of de burger geattendeerd moet worden op het feit dat hij Toeslagen in gebreke kan stellen. XXXXX bespreekt dit besluit met Hans Blokpoel. BelTel (Albert v.d. Meer) heeft aangegeven dat wanneer dat gewenst is er capaciteit beschikbaar is (voor bijv. het bellen van deze populatie). Het MT complimenteert de opsteller(s) met de goede en zorgvuldige voorbereiding.	√
160405.8	T	Terugblik managementconferentie 31 maart 2016: vooral het middagdeel was goed. Interessante workshops over o.a. samengaan van CA en SMP in CAP, Datamanagement, Informatiegericht Toezicht en De Natuurlijke Dialoog. Veel positieve geluiden van collega's over De Natuurlijke Dialoog.	√
160405.9	T	10, 2e	√

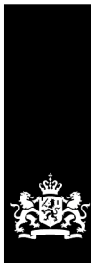
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg - referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
13 april 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

CONCEPT Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 12 april 2016 van 09.30 – 15.15 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig

M2 en OR

Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160412.1	T	Interactie: XXXXX meldt dat [REDACTED] op 13 april 2016 de workshop komt volgen die ook gegevens is tijdens de managementconferentie gehouden op 31 maart 2016. [REDACTED] is bezig met het in kaart brengen van ontwikkelingen op het gebied van interactie binnen Belastingen en Toeslagen.	✓
160412.2	T	Interactie: XXXXX heeft met [REDACTED] (segment Particulieren) gesproken over [REDACTED] governance. Voor EBV wordt binnenkort een end of program report voor de lijn uitgebracht. Dat betekent dat het ook in die context gaat om interactie. Samenwerking met het segment Particulieren op dit vlak is erg belangrijk. Voor Toeslagen geldt dat DT 2015 zowel digitaal als op papier wordt verstuurd.	✓
160412.3	T	Secretariaat: wordt aangevuld met een uitzendkracht met een secretariële achtergrond. Het MT gaat nog in gesprek over de inzet.	✓
160412.4	T	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: In gesprek langs de volgende lijnen: - 2016 gestart met een onderbezetting, die deels gecompenseerd wordt door flex/inhuur; - Uitstroom in relatie IA, met name varianten A en B - Versnelde uitstroom flex door een aantrekkende arbeidsmarkt (in nieuwe aanbesteding bonus-malus regeling) - Reguliere uitstroom (sollicitatie) - Gebrek aan capaciteit die nodig is irt ontwikkelingen IA	✓
160412.5	T	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: Onderbezetting en Uitstroom Switch leiden tot een tekort van ca. 100 fte. Uitstroom Switch in variant C nog buiten beschouwing.	✓
160412.6	T	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: Voor het opvangen van de Switch uitstroom is 45 fte geclaimd.	✓

160412.7	T	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: Uitstroom niet alleen in productieteams, maar ook in regieteams. Over de productieteams spreidt de uitstroom zich uit. In een enkel team is sprake van uitstroom van meer dan 1 medewerker. Daarnaast is in een enkel team aangegeven dat vervanging noodzakelijk is (team Klacht). Vacature voor dat team is aangemeld en gehonoreerd. Specials: het moeilijker werk beleggen we nog steeds in teams Specials (flexkrachten). Doordat meer flexers uitstromen is daar ook extra instroom nodig. Is aandachtspunt in relatie tot de reguliere productieteams en de borging van de continuïteit. Er ligt overigens ook een brief met een vraag over de beloning vanuit teams Specials. Uitstroom in de regieteams is een groter probleem, mede in relatie tot een gebrek aan capaciteit in relatie tot ontwikkelingen in het kader van de IA (interactie, D&A enz.).	√
160412.8	T	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: In het kader van het aanmelden van vacatures, langs de lijn van een gewone vacature of langs de lijn van een BC, is borging continuïteit het uitgangspunt. Dat geldt voor vacatures in de productieteams en voor vacatures in de regieteams.	√
160412.9	T	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: Voordat vastgesteld kan worden welke vacatures gevuld moeten worden moet eerst helder zijn hoe onze medewerkers nu worden ingezet. In productieteams worden medewerkers bijv. nog ingezet als werkverdelers of begeleider van nieuwe medewerkers. Daar valt dus nog winst te behalen. Afspraak is gemaakt dat besproken wordt hoe de medewerkers die we hebben en houden ingezet moeten worden, rekeninghoudend met de nieuwe inrichting van de dienst.	√
160412.10	T	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: Vastgesteld is: - Geen indirecte rollen in de productieteams - Aandacht gericht moet zijn op maximale inzetbaarheid medewerkers (over de processen heen) - Dat medewerkers daar worden ingezet waar ze nodig zijn - Dat medewerkers een heldere taakbeschrijving hebben en weten wat er van hen verwacht wordt; - Dat TL's het werk doen waarvoor ze staan opgesteld (dus ook werkverdeling etc.) - Dat het MT de TL's aanstuurt conform de gemaakte afspraken - Dat regieteams zich inzetten ten dienste van de productieteams - Dat langs de lijn van het werk onderzocht moet worden of een team Specials nodig is en zo ja, hoe zo'n team bemenst moet worden. - Uitstroom C medewerkers in principe vervangen door flex en uitstroom E medewerkers in principe door vaste medewerkers. Het werk bepaalt in beide gevallen of er vervangen wordt en hoe er vervangen wordt. - Dat we inzetten op slimmer werken, dat wil zeggen: het goed doen aan de voorkant. Dat leidt wel tot besparing, maar niet tot miljoenen. - Dat de behandelpyramide bekeken moet worden in de nieuw ontstane context.	√
160412.11	T/A	Toeslagen besturing: op basis van de hierboven genoemde punten wordt een kader uitgewerkt. Dat kader wordt na bespreking in het MT met de TL's besproken tijdens een M dag. Gekoerst wordt op de M dag d.d. 7 juli 2016.	XXXXX ism ☐
160412.12	T/A	Proces Uitval/Uitworp: door een signaal dat er onvoldoende werk beschikbaar zou zijn in U/U voor opleiden nieuwe flexers in Den Haag is er gesproken over dit proces. Dit proces zit aan de onderkant van de behandelpyramide. Dat	XXXXX

		betekent dat medewerkers alleen uitval/uitworp mogen behandelen. In relatie tot uitval/uitworp worden telefonische vragen gesteld. Die vragen moeten beantwoord worden in team Vraag. Die vragen kunnen heel goed in U/U beantwoord worden. Een ander voorbeeld is dat uitval/uitworp KOT 2015 niet behandeld mag worden zolang DT KOT 2014 niet is vastgesteld. Dat er minder werk in U/U is doordat er slimmer gewerkt wordt is juist. Op dit moment sprake van een besparing van ca. 60 fte. Die besparing wordt nu verzilverd door het sneller inlopen van de voorraad en het inzetten van medewerkers in team Vraag. Afsproken is dat Productieregie gevraagd wordt om de processen U/U en Vraag onder de loep te nemen.	
160412.13	T	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: Regieteams: aan de regieteamleiders is enkele weken geleden gevraagd om in kaart te brengen wat er nodig is om de continuïteit te borgen én wat er nodig is in het kader van ontwikkelingen voortkomend uit de IA. Ook voor de regieteams geldt dat de slag gemaakt moet worden dat medewerkers ingezet moeten worden op het werk waar ze voor opgesteld staan.	√
160412.14	T	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: Productieregie: Productiebesturing is de kern van het werk. Het invorderingsstuk moet daar nog aan verbonden worden. In relatie tot de IA moet uitgebouwd worden op ketensturing. Raakt ook aan interactie. Voor het borgen van de continuïteit is versterking op het gebied van business analyse en productieregie intern nodig. Afspraak zorgvuldig nagaan wat echt nodig is.	√
160412.15	T/A	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: Handhavingsregie: antwoord op wat nodig is voor borging continuïteit ontbreekt. Daarnaast is opgemerkt dat uitbreiding kan mogelijk is op het ketenstuk (interactie en data). Vraag gaat terug naar HHR. 160526: vraag is beantwoord; er is een besluit genomen over de open te stellen vacatures op basis van een advies van Bedrijfsvoering.	XXXXX √
160412.16	T	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: Communicatie en Dienstverlening: voor het borgen van de continuïteit zijn 4 vacatures gewenst. Functiebenamingen nog kiezen, bij voorkeur linken aan interactie/handhaving.	√
160412.17	T	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: Informatiemanagement: is omgehangen naar de IV keten. Kort gesproken over de overheveling van het budget. Afspraak is dat overgeheveld wordt op basis van de situatie 31 december 2015. Functies die bij de business horen, komen op een later moment terug incl. het budget dat daar bij hoort.	√
160412.18	T	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: Bedrijfsvoering: medewerkers gaan niet eerder dan 1 september 2016 over naar de HR kolom. Ook die datum is nog niet hard. Op HR is onvoldoende capaciteit beschikbaar. Daar is echt aanvulling nodig met minimaal 2 fte. XXXXX bespreekt dit met de directeur HR. Op de F kant is er nog geen zicht op wat het effect zal zijn van de inrichting van de F kolom op Toeslagen. Op dit moment 3 fte beschikbaar en die capaciteit blijven we ook nodig hebben is het beeld.	√
160412.18	T/A	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: Regieteams: wat er nodig is in het kader van interactie moet in een BC traject uitgewerkt gaan worden in samenwerking met overige segmenten, cross-segmenten en overkoepelende functies. Dit onderwerp komt terug op de eerstvolgende MT agenda, met als doel concrete afspraken maken over de aan te melden vacatures en het in gang zetten van het BC traject.	MT
160412.19	T/A	Productowner rol (PO-rol): deze rol (of functie?) is nodig om de andere manier van werken in de voortbrengingsketen vorm te geven. De adviezen en opmerkingen vanuit het RTO zijn zeer	MT

		waardevol in relatie tot het te voeren gesprek. Het gaat hier echter om complexe problematiek. De tijd om dit zorgvuldig te bespreken ontbreekt vandaag. Afgesproken is dat hier een ander moment voor gekozen wordt. In de voorbereiding van het gesprek wordt bezien of het nodig is om XXXX XXXXXXXX uit te nodigen.	
160412.20	T/A	Segment Toeslagen: vanochtend heeft XXXXX een gesprek gevoerd met (THCM) over het vervolg. Voor dit gesprek was de vraag aan Ten Have om een plan voor het inrichtingstraject te leveren incl. hoe dat in de tijd gezien uit te voeren de komende maanden. Uitgangspunt is dat we het zelf gaan doen met 1x per maand een gesprek met Ten Have over het proces dat gelopen is. Het MT kan zich voorstellen dat de gewenste ondersteuning groter is dan alleen een maandelijks klankbordfunctie. Afgesproken is dat het door Ten Have opgeleverde schema aan de MT leden wordt toegestuurd (zie bijlage). MT leden leveren hun vragen en opmerkingen aan bij XXXXX maakt op basis van de ontvangen commentaren een afweging over de inzet van Ten Have. Commentaren moeten uiterlijk vrijdagochtend ingeleverd worden bij XXXXX. 160526: afspraken over het vervolg zijn inmiddels gemaakt. Het MT werkt in MT verband punten 1 en 3 verder uit en gebruikt Ten Have daarna als klankbord op die uitwerking. Op dat moment	MT ✓
160412.21	T/A	worden afspraken gemaakt over het vervolg (punten 1 en 3) Vandaag afgesproken gemaakt over het vervolg (punten 1 en 3) met het gesprek of alle MT leden hier hetzelfde beeld bij hebben, met in het achterhoofd het vandaag gevoerde gesprek. Op basis daarvan bepalen wie er als eigenaar fungeert en welke stappen er gezet gaan worden. Vervolggesprek wordt gekoppeld aan de bespreking van dit verslag (eerstvolgende MT overleg). 160526: wordt gekoppeld aan de actie van XXXXX (sturing) en aan de uitwerking van het segment Toeslagen.	MT ✓
160412.22	T	Het MT: hoe verder, rekeninghoudend met het vertrek van XXXX en XXXX en het niet inzetbaar zijn van XXXXXXXX: XXXX koppelt terug uit gesprekken die hij heeft gevoerd met mogelijke nieuwe MT leden. Met een kandidaat gaat een vervolggesprek gevoerd worden. Mocht dit leiden tot een positief resultaat, dan moet het gesprek nog gevoerd worden over de portefeuille. Afscheid van XXXX is nu werkzaam in de IV keten. Per 1 mei 2016 is hij niet meer verbonden aan Toeslagen. XXXX maakt nu nog wel gebruik van het secretariaat Toeslagen en gedraagt zich alsof hij nog werkzaam is bij Toeslagen. Duidelijk moet zijn dat er per 1 mei 2016 geen inzet meer is vanuit het secretariaat Toeslagen als het gaat om afspraken maken e.d. Ook de kamer van XXXX is dan niet meer structureel beschikbaar.	✓
160412.23	T	10, 2e	✓
160412.24	T		✓

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

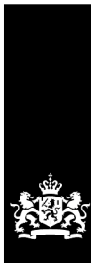
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
27 april 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 26 april 2016 van 09.30 – 12.30 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig

Kopie aan

Verslag

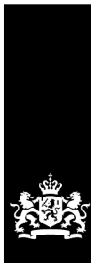
NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160426.1	T	EBV: verwachting is dat het end-of-program report vandaag verschijnt. Daarmee is de aandacht voor EBV niet weg. In verband met het vertrek van XXXX XXXXXXXX (in het MT eigenaar van EBV) moet het MT bespreken wie dit onderwerp overneemt. Dat gebeurt als het MT compleet is, op 10 mei 2016.	✓
160426.2	T	EBV: Toeslagen wil de DT beschikking én digitaal én op papier versturen, net als vorig jaar. Er zijn ook geluiden dat de DT beschikking alleen digitaal verstuurd zou mogen worden. Communicatie en Dienstverlening () werkt aan de onderbouwing van ons standpunt, in samenwerking met ().	✓
160426.3	T/A	Bezetting in relatie tot uitstroom en instroom IA: het MT vraagt Bedrijfsvoering om een samenhangend advies beredeneerd langs de lijn wat nodig is voor continuïteit, voor ontwikkeling in relatie tot de IA en inhuur. Stuit BV op vragen/zaken die niet beantwoord/opgelost kunnen worden door hen, dan wordt dat teruggelegd op de MT tafel. Het op te stellen advies hoeft niet afgestemd te worden met de overige kwadranten. Input vanuit alle kwadranten is beschikbaar. 160526: dit advies is opgeleverd en besproken in het MT overleg d.d. 17 mei 2016.	XXXXX ✓
160426.4	T/A	Productowner rol: de beschrijving van deze rol maakt duidelijk dat hier veel capaciteit voor nodig is. Capaciteit die feitelijk niet beschikbaar is. Tot voor kort werd deze rol ingevuld door medewerkers van IM. Die medewerkers gaan echter mee naar de IV keten. Het heeft de voorkeur van het MT om de huidige situatie te laten voortbestaan. XXXXX bespreekt dit met XXXX. () vult nu de rol Productmanager in. Hij rapporteerde tot voor kort aan XXXX en gaat dat nu aan XXXXX doen.	XXXXX
160426.5	B/A	Massaal opgelegde boetes: memo is eerder besproken in het MT en aangepast in relatie tot de toen gestelde vragen. Het MT heeft nog steeds de vraag of het wel zinvol is om boetes op te leggen aan slechte schatters wanneer je van te voren weet dat een bezwaar	XXXXX

		altijd gegrond is. Het MT is van mening dat er dan geen boete opgelegd moet worden. Het MT is het eens met het behandelvoorstel voor recidivisten. Het MT vindt dat boetes voor slechte schatters teruggedraaid moeten worden. Wel moeten effecten en eventuele risico's daarvan in kaart worden gebracht. XXXXX bespreekt dit met Productieregie ().	
160426.6	B	Behandeling Vermisten: binnen de Belastingdienst is een centraal punt aangewezen waar de behandeling vermisten is belegd. Gevraagd is om een aanspreekpunt binnen Toeslagen aan te wijzen. Het MT besluit conform het voorstel om het BelCentrum () als aanspreekpunt Toeslagen te melden.	√
160426.7	T/A	Intrekken afbakening BAG: Productieregie stelt voor om een businesscase uit te voeren om de effecten hiervan in kaart te brengen. Het MT stemt hier mee in. Op het verzoek van Kences (koepelorganisatie in de studentenhuising) wordt ingegaan. Gaat vooral om het luisteren en horen welke vraag- en knelpunten zij zien. Vanuit Productieregie wordt () gevraagd aan te sluiten bij dit gesprek.	√
160426.8	T	Het Experiment – de Natuurlijke Dialoog: voorstel aan het MT is om in mei een avondsessie voor bestuurders te organiseren. Het MT stemt hier mee in onder voorwaarde dat het sec gaat om doel aanpak en ervaringen/resultaten tot nu toe.	√
160426.9	T/A	Het Experiment – de Natuurlijke Dialoog: over de veranderde aanpak in iteratie 5 heeft het MT een aantal vragen. XXXXX zal deze vragen met () bespreken. 160526: is gebeurd; op 27 mei bespreekt Mark een offerte irt iteratie 5 met XXXXX.	XXXXX √
160426.10	T/A	Het Experiment – de Natuurlijke Dialoog: belangstellingsregistratie 6 ^e agent op oproepbasis: XXXXX bespreekt dit met ().	XXXXX √
160426.11	T	Opdrachtformulering BC Opzet en Grove schuld: is wegens tijdsbrek niet besproken. Deze opdrachtformulering wordt opnieuw geagendeerd voor het MT overleg d.d. 3 mei 2016.	√
160426.12	B	Regelgeving ambtsjubilea en afscheidsbijeenkomsten: regelgeving voor de COO kolom is overgenomen door de medezeggenschap. Bedrijfsvoering stelt voor om in stand te houden dat kosten voor een bijeenkomst buiten de deur alleen betaald worden op basis van een offerte en factuur van de betreffende (horeca)onderneming. Dat is anders dan in de landelijke regelgeving staat beschreven. Het MT is het hier in principe mee eens. In principe, omdat dit ook besproken dient te worden met de OR.	√
160426.13	T	Kwartaalrapportage Toeslagen 1 ^e kwartaal 2016: (BV) en (PR) zijn bij het MT aangesloten om de rapportage toe te lichten. Algemeen beeld is positief. Uit de rapportage blijkt dat we meer in control komen op het werk dat de burger initieert. Dat betekent dat we echt aan de slag moeten met het werk dat we zelf initiëren, ons toezichtwerk. Dat werk moet tijdig productierijp zijn voor de teams. Uitgangspunt is dat iedere medewerker ingezet kan worden daar waar het nodig is. In de toekomst zal daar ook echt invulling aan gegeven moeten gaan worden. Dit is een actiepoint van het MT. Naast kwartaalrapporten die geagendeerd worden voor het MT overleg brengt Bedrijfsvoering ook het Maandbeeld en de Viermaandsrapportage uit. Het Maandbeeld wordt besproken met XXXXX Rutten en eventuele specifieke besprekspunten gaan door naar het MT. De Viermaandsrapportage wordt net als de kwartaalrapportage voor verzending eerst geagendeerd voor het MT overleg.	√
160426		Kader: tijdens de MT dag d.d. 12 april 2016 heeft het MT afgesproken dat er een kader uitgewerkt moest worden op basis van een aantal uitgangspunten. Dat is een vreemde afspraak geweest, omdat er een goed bestuurlijk kader ligt.	
160426		Kader: in het vervolggesprek is geconstateerd dat het MT niet	

		acteert binnen het afgesproken kader. Feitelijk wordt er op de productie gestuurd via de regieteam, terwijl de regieteam alleen ondersteunend en faciliterend zouden moeten zijn. De huidige situatie is verder toegelicht aan de hand van een aantal voorbeelden uit de praktijk. Afgesproken is dat de MT dag 31 mei 2016 in het teken zal staan van het komen in ons kader. Dat wordt besproken aan de hand van de voorbeelden. In de aanloop naar die datum toe gaan we niet door op de huidige manier, maar gaan we zo goed als mogelijk binnen het kader werken. Voor de MT dag 31 mei 2016 wordt een overzicht gemaakt dat tijdens het overleg verder afgepeld zal gaan worden.	
160426		10, 2e	
160426			
160426		Aanpak Ten Have: de richting is er. Uitwerking wordt onderschreven. Wel van belang om over het vervolg nog met Ten Have in gesprek te gaan. Mede in relatie tot de eerder vanochtend gedane constatering. Invulling geven aan het kader zoals vanochtend is besproken is randvoorwaardelijk. Er hoeft niet gewacht te worden met verdere uitwerking, maar er moet wel goed gekeken worden wat wel en niet opgepakt kan worden en wanneer. Afgesproken is dat Ten Have wordt uitgenodigd voor het MT overleg d.d. 10 mei 2016.	
160426		start op IF basis binnen Productieregie in de rol van ketenregisseur met SVB en MAC in portefeuille. is afkomstig van B/CA.	
160426		11.1	
160426		Verloning flexkrachten team Specials: brief ontvangen van medewerkers over de verloning. Afgesproken is dat er niet op individuele basis gekeken wordt of het loon aangepast moet worden. Het werk moet in kaart worden gebracht en op basis daarvan kan er gedifferentieerd beloond worden naarmate ter meer senioriteit nodig is voor de uitvoering van het werk. Het werk moet dan ook wel daadwerkelijk bij die medewerker belegd worden. XXXXX bespreekt deze route met Zodra hier duidelijkheid over is wordt er een definitief MT besluit geformuleerd dat gecommuniceerd kan worden.	

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

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



Datum
3 mei 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 3 mei 2016 van 09.30 – 12.30 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig

Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160503.1	T	Effectmeting gebruik actuele inkomens in MAC (Massaal automatische continueren) 2016 en een vooruitblik MAC 2017: Bij de bespreking van dit agendapunt zijn aangesloten. Het gebruik maken van een actueel inkomen voor een aantal doelgroepen heeft in totaal geleid tot een opwaartse bijstelling van het inkomen van 5,8% (afgezet tegen het totaal). Deze bijstelling heeft nauwelijks geleid tot een toename van het telefonisch klantverkeer. In de effectmeting is ook geconstateerd dat burgers minder dan andere jaren een neerwaartse inkomenswijziging doorgeven. Verder is er reden om aan te nemen dat de groep slechte schatters minder groot wordt. De gekozen benader leidt tot minder terugvorderingen is de conclusie. Om die reden is er nu geen reden om te adviseren om voor MAC2017 terug te gaan naar de oude manier (indexeren).	✓
160503.2	T	Effectmeting gebruik actuele inkomens in MAC 2016 en een vooruitblik MAC 2017: gemeld is dat in 2015 geen rekening is gehouden met de wet Uniformering Loonbegrip. Om het effect van deze wet op te vangen in het MAC proces wordt daarom voorgesteld om de inkomens ook te indexeren. Het MT is het hier mee eens. Het ook indexeren van de inkomens is als wens voor 2017 al meegegeven.	✓
160503.3	T	Effectmeting gebruik actuele inkomens in MAC (Massaal automatische continueren) 2016 en een vooruitblik MAC 2017: Voorstellen voor MAC 2017 op basis van effectmeting MAC 2016: • Voor 2017 de inkomens de geen toeslagbetrokkenheid hebben worden niet geïndexeerd. Het MT is het hier mee eens. • Perfecte schatters niet onderscheiden als doelgroep. Het MT is het hier mee eens. • VA niet gebruiken als bron. Reden: aannemelijk dat hier sprake is van een tegenstelling tussen Belastingen en	✓

		Toeslagen (lager inkomen leidt bij ons tot meer toeslag, maar bij Belastingen mogelijk tot een hogere teruggaaf). Het MT is het hier mee eens. Opgemerkt is dat het goed is om in relatie tot de subjectbenadering wel contact te zoeken met segment Particulieren. - NINBI en overig economisch actief: voorstel is om voor deze groep gebruik te maken van het hoogst bekende inkomen over de afgelopen jaren. Een alternatief daarvoor is: het benaderen van deze doelgroep (totale omvang tussen 700.000 en 800.000). Het MT stemt in met het gebruik maken van het hoogst bekende inkomen. - Groep met een snel stijgend inkomen: er is inmiddels een afspraak gemaakt met het ketenbureau Loonaangifte om te bespreken of er maandegegevens beschikbaar gesteld kunnen worden. Afgesproken is dat dit punt wordt vastgehouden en op een later moment wordt besproken, na het overleg met de keten loonaangifte. Naar aanleiding van de laatste bullet merkt XXXXX op dat het zinvol is om een memo op te stellen waarin de mogelijkheden en de onmogelijkheden van de FLG beschreven worden. Productieregie pakt dit op.	
160503.4	T/A	Agile werken: in het MT wordt binnenkort tijd ingeruimd om hier over door te praten. Hoe wordt hier nu invulling aangegeven etc. In die bespreking wordt ook meegenomen of het zinvol is om dit proces in CV mee te nemen.	XXXXXX
160503.5	T	BAG (Basisadministratie Gebouwen): XXXXX gaat na wie er over dit onderwerp vanuit Toeslagen in gesprek zijn met bijv. gemeenten. 160526: is besproken in het MT overleg.	XXXXXX √
160503.6	T	Continu verbeteren: Regie ten dienste van productie: het MT is over dit verbeterpunt in gesprek. Streven is om tijdens de laatste M dag voor de zomer (7 juli 2016) de stand van zaken op managementniveau te delen.	√
160503.7	T/A	Businesscase Opzet en Grove schuld – Opdrachtformulering: In de opdrachtformulering wordt opgenomen dat vanuit de segmentbenadering het vaststellen of er sprake is van Opzet of Grove schuld thuishoort in het segment Toeslagen. In de BC moet onderzocht worden hoe de uitvoering van de processen die hiermee samenhangen belegd moet worden, uitgaande van een eenduidige vaststelling in het segment Toeslagen.	XXXXXX
160503.8	T/A	Afhandelen verdaagde DT 2014: uit de door Productieregie opgeleverde rapportage blijkt dat ruim 200.000 (209.000) DT's niet opgelegd kunnen worden ten gevolge van de SWO-TWO problematiek.	XXXXXX
		Om de COO kolom hier goed over te informeren wordt Productieregie gevraagd een memo op te stellen waaruit duidelijk wordt hoe het DT proces er precies uit ziet, incl. aantallen en wat de actuele status op dit moment is.	
160503.9	T/A	Definitief toekennen: opnieuw signaal ontvangen of het niet beter is om maar 80% van het vastgestelde recht op een toeslag uit te keren, om het risico op terugvorderen te voorkomen. Erik van Zuidam wordt gevraagd om alle voor- en nadelen die daarmee samenhangen, vanuit perspectief wet- en regelgeving en uitvoering op papier te zetten.	XXXXXX
160503.10	B	Formulier ten behoeve van voortgangsgesprekken met flexers: In Den Haag is in overleg tussen TL's en het uitzendbureau het aan het MT toegestuurd formulier tot stand gekomen. Voorstel is dit formulier niet alleen voor de flexkrachten in Den Haag te gebruiken maar voor alle flexkrachten werkzaam bij Toeslagen.	√
		Het MT stemt hier mee in.	
160503.11	T/A	Zelfanalyse Toeslagen: in het kader van het Handboek Beveiliging wordt voorgesteld op een aantal gebieden een zelfanalyse uit te voeren in 2016.	√
		Het MT neemt stemt in met dit voorstel.	

		Handboek Beveiliging: om hier binnen Toeslagen voldoende passende aandacht aan te schenken wordt Bedrijfsvoering gevraagd om het MT hier over te adviseren.	XXXXX
160503.12	T	M-dag: de opzet van de M-dag is afgestemd . Voor het MT overleg d.d. 10 mei 2015 wordt een uitgewerkt programma geagendeerd. 160526: programma is besproken.	XXXXX √
160503		XXXX heeft gemeld dat een uitzendkracht nog enkele maanden langer werkzaam blijft en daarna vertrekt. Dat is accoord.	√
160503			

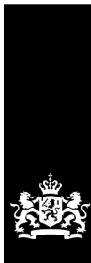
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
11 mei 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 10 mei 2016 van 09.30 – 12.30 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160510.1	T/A	Dashboard Productiebesturing: heeft het MT geïnformeerd over het geoptimaliseerde dashboard dat sinds enkele weken in gebruik is genomen. Het MT complimenteert Productiebesturing. Het MT heeft gevraagd om in het dashboard neemt de volgende wensen van het MT mee: - Mogelijkheid totaal overzicht zieken open te vouwen - Kwaliteit: opnemen totaal aantal te beoordelen posten - Weergeven van het totaal in een staafdiagram Afgesproken is dat het totaaloverzicht periodiek besproken wordt in het MT. Bedrijfsvoering en Productieregie bekijken gezamenlijk of dat gekoppeld wordt aan het maandbeeld, de kwartaalrapportage of anders.	✓ XXXXX XXXXX
160510.2	B	KOT DT 2015: het MT stemt in met de in de memo beschreven werkwijze voor het definitief toekennen Kinderopvangtoeslag 2015.	✓
160510.3	T	KGB – Alleenstaande ouder (ALO) kop: KGB hoeft niet separaat aangevraagd te worden wanneer en burger al een andere toeslag heeft lopen. De toekenning is dan gekoppeld aan de aanvraag kinderbijslag. Als het om een alleenstaande ouder gaat wordt automatisch de ALO kop toegekend. In een aantal gevallen is die toekenning niet terecht omdat er sprake is van een partner in het buitenland. In overleg met de SVB wordt onderzocht hoe met deze problematiek om te gaan.	✓
160510.4	T	Onderzoek Agressie en geweld: dit onderzoek is binnen Toeslagen uitgevoerd door een medewerkster van Bedrijfsvoering Gebleken is dat medewerkers uitingen van agressie en geweld vaak niet melden.	✓

		Het MT is van mening dat dergelijke incidenten altijd gemeld moeten worden. Het gaat hier nl. het overschrijden van fatsoensnormen. Net als wij onze klanten met respect tegemoet treden, zo moet de klant ook respectvol zijn, ook wanneer hij of zij het niet eens is met een beslissing. In de training VPT (Veilige Publieke Taak), die iedere toeslagenmedewerker krijgt, wordt aandacht geschonken aan wat wel en niet geaccepteerd gedrag is. Dat bepaalt of gedrag gemeld moet worden (ook wanneer je als medewerker er geen last van hebt). De aanbevelingen uit het rapport zijn overgenomen door het MT met de opmerking dat een aantal aanbevelingen al in gang zijn gezet.	
160510.5	T	Terugkoppeling CDO (COO kolom Directeuren Overleg) 0: gesproken is over de inrichting van de Financiële kolom. Ook het dossier Spookbewoning (in het verlengde van De Monitor) is besproken. Afgesproken is dat de BRP leidend moet zijn. Wat dat precies betekent wordt in een memo voor de Staatssecretaris uitgewerkt. Dit memo wordt in samenwerking met Toeslagen opgesteld. Tot voor kort was XXXX XXXXXXXX in het MT eigenaar van dit dossier. In een volgend MT wordt besproken wie dit dossier over gaat nemen.	√
160510.6	T	EBV: is overgedragen aan de lijn. XXXX XXXXXXXX was eigenaar in het MT. Met het vertrek van XXXX en de overdracht aan de lijn is het belangrijk om dit dossier in het MT bestuurlijk opnieuw te beleggen. Belangrijk is dat Toeslagen zich samen met Particulieren positioneert op dit dossier. In een volgend MT wordt besproken wie dit dossier overneemt.	√
160510.7	T	M-dag (Management dag) Toeslagen 13 mei 2016: het programma dat door de voorbereidingsgroep is opgesteld is toegelicht door 	√
160510.8	T/A	Interactie: er is een uitnodiging ontvangen voor de bijeenkomst "Interactie geven we samen vorm". XXXXX meldt dat hij binnenkort met de directeur Particulieren afstemt hoe hier in gezamenlijkheid op te sturen en de regie goed te voeren. Bij Communicatie en Dienstverlening, betrokken bij het organiseren van deze bijeenkomst, wordt naar de context geïnformeerd. 160526: het MT is geïnformeerd.	√ XXXXX √
160510.9	T	Nationale Ombudsman – Klachten: in het kader van het vorig jaar uitgevoerde onderzoek is afgesproken dat er onderzoek gedaan wordt naar oorzaken van het niet terugbellen van klanten. Vorige week is hier contact over geweest. Afspraak is gemaakt dat hij deze week wordt geïnformeerd over acties die lopen. XXXXX is aan de binnenkant contactpersoon voor de Ombudsman. Zij informeert hem deze week.	√
160510.10	T	Continuïteitsrisico's ten gevolge uitstroom: vanuit Den Haag is gevraagd om een update op de eerder aangegeven continuïteitsrisico's op basis van wat nu bekend is voor de periode nu tot 2020. Voor het aanleveren van de informatie is een model aangeleverd dat voor ons slecht c.q. niet werkbaar is. Reden: is alleen gericht op uitstroom in productie. Bij ons leidt de uitstroom in de regieteams ook tot continuïteitsrisico's. Afgesproken is dat we de cijfers volgen en de regieteams hier aan toevoegen met tekstuele toelichting.	√
160510.11	T/A	IV: uit het Cumulus traject is een stuurgroep DOT net ontstaan. XXXX XXXXXXXX participeerde in die werkgroep voor Toeslagen. Participatie moet op MT niveau plaatsvinden vindt het MT, bij voorkeur door de businesspartner IM. XXXXX bespreekt dit met haar. 160526: is besproken met 	XXXXX √
160510.12	T	Groene Amsterdammer: via Persvoorlichting is Toeslagen gevraagd om mee te doen aan een achtergrondgesprek met de Groene Amsterdammer over het bezwaarproces van de Belastingdienst. Afgesproken is dat XXX aansluit vanuit het MT.	√

160510.13	T	Vacatures regieteams – stand van zaken: aan Bedrijfsvoering is een advies gevraagd op de openstelling van vacatures vanuit de invalshoeken: reguliere werving, borgen continuïteit en werving in het kader ontwikkelingen investeringsagenda. Dat advies komt deze week. In het MT overleg van 17 mei 2016 worden concrete afspraken gemaakt over het openstellen van welke vacatures en welke aantallen.	✓
160510	T	Segment Toeslagen: gesprek met Ten Have over hoe de uitwerking verder op te pakken in relatie tot de beperkt beschikbare tijd en capaciteit. Afgesproken is dat 1 (invulling geven aan nieuwe verhoudingen binnen het MT van Toeslagen) prioriteit krijgt. Voor 1 juli moet de uitwerking er liggen. Ook moet dan de integraliteit Productieregie, Handhaving en Bedrijfsvoering zijn ingericht en vormgegeven (3). Op 2 (Invulling geven aan verhouding B/T tot de COO, CFO en CIO kolom): zorgen dat we op dit gebied maximaal aangesloten zijn/worden. Dat geldt ook voor 4. Ieder MT lid speelt hierin vanuit zijn/haar eigen aandachtsgebied een rol. Uitgangspunt is dat er het MT integraal leiding geeft. Op dit moment is er nog veel onduidelijkheid over de inrichting van de HR en de F kolom. Zodra daar wel duidelijkheid over moet daarop geanticipeerd worden. Op dat moment wordt bekeken wat die uitwerking betekent voor Toeslagen. Op een aantal ontwikkelingslijnen gaat het vooral om doorontwikkelen. Vb. Productieregie. Belangrijk is om vooral te bepalen welke werkwijze er gehanteerd wordt als het gaat om 1 en 3. Dat is ook belangrijk om het periodiek terug te krijgen op het MT. Uitwerken 1: er wordt een dag gepland en gecombineerd daarmee ruimte voor vervolgwerk.	
160510	T	Intrekken afbakening in de BAG: mede in relatie tot het dossier spookbewoning is afgesproken dat de BAG in de top 20 van grote problemen voor de BD wordt opgenomen. Onderwerp is ook aange-meld voor de mini conferentie van deze week.	
160510	T	Terugkoppeling CDO 0 overleg: COO kolom – F kolom: [] [] heeft nadrukkelijk gezegd dat hij binnen de COO kolom verantwoordelijk is, ook voor het financiële deel. Wanneer er in de kolom uit de pas gelopen wordt, dan heeft hij het gesprek met betrokken directeur en niet de directeur van de F kolom. In de kolom is op dit moment nog onvoldoende transparant wat er waar moet gebeuren. Dat geldt ook voor het 'opwerken' van zaken voor besluitvorming op de juiste plek.	
160510	T	Big data en de koppeling met het OM: interview op de radio met [] over het resultaat van een onderzoek dat door haar is uitgevoerd. De Belastingdienst heeft meegedaan in dat onderzoek meldt XXXXXXXX. Hij heeft dat gedaan toen hij nog werkzaam was bij PDB. Na zijn overgang naar Toeslagen is het overgedragen aan MKB []. MKB heeft zich in 2015 teruggetrokken uit dit onderzoek.	
160510	T	BIT advies op Directe financiering Kinderopvang: rapport is ontvangen; is vernietigend. Feitelijke onjuistheden staan er niet in; wel wordt er iets gezegd over T-2 dat vraagt om verduidelijking (zie het memo van [] dat bij de stukken achter een slotje is aangeleverd). In het rapport staat bijv. dat pas wanneer DUO zijn zaken echt op orde heeft, TSL de stekker er uit kan halen. Reactie daarop en op het T-2 stuk gaat naar de Tweede Kamer. Al met al is haalbaarheid in deze kabinetsperiode zeer onwaarschijnlijk geworden. XXXXX bespreekt vanmiddag het door [] opgestelde memo met hem.	
160510	T	M-dag programma: ochtend het in kaart brengen van onze wereld vanuit de invalshoeken: organisatie, medewerkers en jijzelf. Tij-	

		dens dit deel vormt het MT gezamenlijk een subgroep.¹ Na de lunch is er ruimte om kennis te maken. Dat wordt gedaan aan de hand van fotokaarten. De M-dag wordt vanaf 14.30 uur afgesloten met toelichting op actuele ontwikkelingen. Het ochtendeel fungeert XXXXX als dagvoorzitter en het middagdeel neemt XXX voor zijn rekening.	
160510	T	DOT net (in aanvulling op het intranetverslag): in de stuurgroep moeten wij participeren. XXXX heeft [] gevraagd om dat te gaan doen, zonder dat het op de MT tafel is gelegd. MT is unaniem van mening []. Of op MT niveau of onze businesspartner in de IV keten moet dit op zich nemen. Sprake van een overgangsdatum, t.w. 1 januari 2017. XXXXX polst bij XXXX of er nog meer zaken zijn die in het MT herbelegd moeten worden.	
160510	T	Contracten uitzendkrachten: de contracten van de laatst ingestroomde uitzendkrachten worden verlengd naar 2 oktober 2016. Daarmee is de einddatum van de contracten van uzk voor allemaal gelijk.	
160510	T	Communicatie en Dienstverlening: [] heeft van [] twee namen doorgekregen van medewerkers die bij ons aan de slag kunnen, meldt XXXXX.	

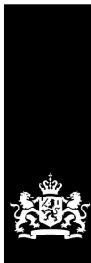
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
18 mei 2016

Datum vaststelling
24 mei 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 17 mei 2016 van 09.30 – 12.00 uur
Utrecht, Herman Gorterstraat 55, 5^e etage, Zwier Dullink
zaal

Aanwezig

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

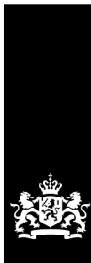
NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160517.1	T/A	Rapportagelijnen (n.a.v. MT overleg 10 mei 2016, pnt. 1): de Kwartaalrapportage en de Viermaandsrapportage worden standaard geagendeerd voor het MT overleg. Afgesproken is dat aan de hand van die rapportages wordt vastgesteld of bijsturingsmaatregelen noodzakelijk zijn én of daarop tussentijds gerapporteerd moet worden. Dit laat onverlet dat Bedrijfsvoering en Productieregie vanuit hun rol rapporteren aan het MT wanneer dat nodig is.	√
160517.2	T/A	Interactie: het MT stelt vast dat helder moet zijn wie vanuit welke rol waarvoor verantwoordelijk is. Toeslagen en Particulieren werken nauw samen als het gaat om interactie. Welke rol en verantwoordelijkheid heeft de directeur Interactie in dat geheel is de vraag.	MT
160517.3	T/A	Inrichten segment Toeslagen: afgesproken is dat er op korte termijn tijd wordt gereserveerd om in MT verband de inrichting van het segment verder op te pakken. XXX plant in. Het beschreven Klantsegmentplan is vastgesteld door het MT. In het vervolgtraject wordt besproken hoe dit plan in- en extern gecommuniceerd gaat worden. 160526: De MT dag op 31 mei 2016 wordt gebruikt voor de inrichting van het segment.	√ MT
160517.4	T/A	Werkvoorraad: mail ontvangen van Productieregie waarin een beeld van de huidige werkvoorraad wordt geschetst incl. een aantal voorstellen hoe daar mee om te gaan. Dit bericht moet opgewerkt worden tot een te bespreken memo voor het MT. 160524: is door XXXXX besproken met PR. Een eerste beeld is door het MT verkennend besproken.	XXXXX √
160517.5	T	Intrekken afbakening BAG: naar aanleiding van een vraag die XXXXX heeft ontvangen, meldt XXXXX dat de eigenaar van de BAG (het Kadaster) een afnemersoverleg houdt. In dat overleg participeert Toeslagen () In de BAG gaan objecten geregistreerd worden en niet de evt.	√

		afzonderlijke wooneenheden die zich in dat object bevinden. Het effect daarvoor voor afnemers en bronhouders wordt besproken in het afnemersoverleg. Benadrukt is dat de afgesproken business case light op de impact en risico's van het Intrekken van de afbakening in de BAG met spoed uitgevoerd moet worden. Hier is mee gestart. Ook wordt nagegaan wat precies de status is van de uitvoerings-toets, waarvan verondersteld wordt dat die uitgevoerd wordt onder regie van B/CA nu CAP.	
160517.6	B/A	Bezetting in relatie tot uitstroom en instroom IA (investerings-agenda): op verzoek van het MT heeft Bedrijfsvoering een advies opgeleverd. Dit advies is besproken en overgenomen door het MT. Dat betekent dat de in dit advies opgenomen claims gehonoreerd worden. Dat betekent dat ruimte die nodig is voor vernieuwing geclaimd wordt uit de investeringsagenda. Onderbouwing daarvoor moet in een business case helder gemaakt worden. De verdere invulling vindt plaats op basis van gesprekken tussen M1 en M2. In die gesprekken worden afspraken gemaakt over functiebeschrijvingen, inschaling, vast of flex etc.	MT
160517.7	T	Viermaandsrapportage Toeslagen 2016-1: compliment voor de rapportage zoals deze nu is opgeleverd. Op een enkele aanpassing na is de rapportage vastgesteld, waarbij het MT de aanbevelingen, beschreven in de geleidememo over-neemt.	√
160517.8	B	Inzet balies in het toezichtproces: het MT stelt vast dat de balies Ingezet moeten blijven worden conform de eerder gemaakte afspraken in september 2015. Het werkpakket voor de balies wordt dus niet aangepast.	√
160517.9	B	Autorisaties behandeling VIP posten: het aantal autorisaties wordt teruggebracht conform het voorstel. Bedrijfsvoering en Productieregie zullen een gezamenlijk advies opstellen voor het MT met betrekking tot het precieze aantal autori-saties, de verdeling daarvan over de processen en de procesin-richting. 160524: naar aanleiding van de terugkoppeling uit het MT aan de TL's is besloten dat de uitvoering wordt bijgesteld. Autorisaties worden teruggebracht tot 2 geautoriseerde medewerkers per proces. Die medewerkers vormen een virtueel team dat gezamenlijk de VIP posten behandelt.	XXXXX
160517.10	B	Systeemautorisaties management Toeslagen: uit een uitgevoerde controle blijkt dat het afgesproken beleid onvoldoende wordt nageleefd. Het MT stemt in met de gedane aanbevelingen en beslispunten.	√
160517.11	B	Mandateringstabel personele besluiten: het MT stemt in met de mandateringstabel personele besluiten, met dien verstande dat ook MT leden op een leerwerkplek gemandateerd moeten worden voor 4.3 en 4.4 (besluit tot vervullen van vacante functie en het openstellen van vacatures).	√
160517.12	T	Herbeleggen portefeuille Huishoudsamenstelling (voorheen Spookbewoning) en portefeuille EBV: dit wordt besproken in de context van de inrichting segment Toeslagen.	√
160517.13	T	Start DT 2015: op 13 juni 2016 start DT 2015. Met de aangeboden memo wordt het MT geïnformeerd over de af te ronden acties, het vrijgeven en uitsluiten van posten in het kader van het DT traject.	√
160517.14	T	Functiegebouw Rijk: het bedenkingentraject is bijna afgerond. Zodra alle besprekpunten aan de orde zijn geweest zullen de voorstellen van de bedenkingencommissies gevolgd worden door het MT. Dat betekent dat dan de definitieve beschikkingen worden opgemaakt. Tegen de definitieve beschikking kan bezwaar worden gemaakt.	√
160517.15	T	Zeggenschap – medezeggenschap: het MT heeft het door de RvB vastgestelde document ter kennisgeving aangenomen. Dit document, conform het artikel op de Beeldkrant over de verkie-zingen 7 juni a.s., wordt op donderdag 19 mei a.s. met het DB van de OR besproken tijdens de terugkoppeling uit het MT.	√

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

Λ = Actie

B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie



Datum
25 mei 2016

Datum vaststelling
7 juni 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 24 mei 2016 van 09.30 – 12.30 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160524.1	T	Het Experiment – De Natuurlijke dialoog: [] en [] hebben de rapportage Iteratie 3 toegelicht aan het MT. In deze iteratie is, anders dan in de voorgaande iteraties, gebruik gemaakt van digitale middelen (website, youtube, e-mail). Aanbevelingen op basis van de opgedane ervaringen zijn gedeeld met het MT. Na afronding van de pilot worden de aanbevelingen, beschouwd vanuit de opgedane ervaringen over de hele pilot besluitvormend besproken. Wanneer het zinvol is om een aanbeveling eerder in het reguliere proces uit te voeren dan wordt deze onderbouwd met een business case voorgelegd aan het MT.	√
160524.2	T	Het Experiment – De Natuurlijke dialoog: vooruitblik: iteratie 4 gaat volgende week live. Iteratie 5 loopt en verwacht wordt dat iteratie 6 binnen enkele weken operationeel zal zijn.	√
160524.3	T	Werkvoorraden: de werkvoorraad neemt af. Het MT heeft deze ontwikkeling verkennend besproken.	√
160524.4	T	Instroom uitzendkrachten: het advies van Bedrijfsvoering is overgenomen. Dat betekent dat er 15 nieuwe uitzendkrachten in gaan stromen in team Specials per 13 juni 2016 en per 20 juni 2016 15 uitzendkrachten in het opleidingsproductieteam Den Haag.	√
160524.5	T	Handhavingsvisie 2016-2018: inhoudelijke bespreking vindt plaats met de regieteamleiders tijdens een MT overleg. Deze bespreking wordt gecombineerd met het bespreken van het klantsegmentplan. Na die bespreking zet het MT de lijn uit voor verdere bespreking in de COO kolom.	√
160524.6	T	Landelijke Aanpak Adreskwaliteit: op inhoud is het MT het eens. De memo biedt echter onvoldoende inzicht in wat er nu precies moet gebeuren en hoeveel capaciteit daarvoor nodig is. Daar moet inzicht in gegeven worden in relatie tot andere lopende trajecten (BAG, huishoudsamenstelling etc.). Die vraag wordt teruggelegd bij XXXX XXXXXXXXX.	XXXXX √
160524.7	T	Data & Analytics: Samenwerking D&A – Toeslagen: het MT is het eens met de beschreven vormgeving van de onderlinge samenwerking. Over de personele kant zijn eerder al afspraken	√

		gemaakt op basis van het PvA Datafundament Toeslagen.	
160524.8	T/A	Data&Analytics Toeslagen team (DAT) – Prioritering en capaciteit: Het MT is het op inhoud eens; in relatie tot het memo dat in juni wordt opgeleverd, om definitief vast te stellen, is opgemerkt dat de samenhang met andere lopende ontwikkelingen helder moet zijn. Wellicht heeft dat invloed op de capaciteit.	XXXXX √
160524.9	T	Risicoselectie – uitvoering maart en april: is ter informatie aangeboden aan het MT. In de rapportage wordt ook een vraag een gesteld over extra benodigde capaciteit. Deze personele vraag wordt niet gehonoreerd door het MT. Handhavingsregie wordt gevraagd om duidelijk te maken wat er nu precies speelt.	XXXXX √
160524.10	T/A	Green Lane: de rapportage is informatief aangeboden aan het MT. De personele vraag in deze rapportage honoreert het MT niet; deze moet opgevangen worden in de reguliere planning. De rapportage maakt onvoldoende duidelijk waar we nu precies staan en wat deze manier van werken oplevert. Deze vragen moeten beantwoord worden in relatie tot het verder bespreken van de werkvoorraad.	XXXXX √
160524.11	T	Strategisch Management Trainees: de groep die in 2015 is ingestroomd rond in september het traineeship af. Op dit moment wordt onderzocht welke plekken er beschikbaar zijn voor de trainees die in kunnen gaan stromen binnen de BD. Afgesproken is dat dit onderwerp besproken wordt tijdens de MT dag 31 mei 2016. 160607: is besproken; geen plekken beschikbaar binnen Toeslagen.	√

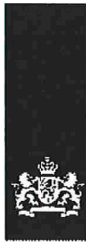
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
31 mei 2016

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Concept Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 31 mei 2016 van 09.00 – 16.30 uur
Gasterij De Os en het Paard te Deil

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160531.1	T	Thema: Leiderschap, segment Toeslagen, taakverdeling	√
160531.2	T	Leiderschap: op 17 mei 2016 heeft [] gedeeld hoe zij vindt dat zij haar rol uit zou moeten voeren en waar zij in de praktijk tegenaan loopt. De overige MT leden deelden en herkenden haar ervaringen, te weten: Als MT lid heb je een brede verantwoordelijkheid voor de organisatie en heb je daarnaast de verantwoordelijkheid voor je eigen werkpakket daarbinnen (MT portefeuille, aansturing teams etc.). In je agenda en in het MT zou dat herkenbaar moeten zijn. In de praktijk is dat niet het geval. Dat maakt dat zaken niet goed 'weggezet' kunnen worden in de organisatie. In gezamenlijkheid moeten er keuzes gemaakt worden én moet er ruimte zijn om vanuit een gezamenlijk kader over het werk te praten.	√
160531.3	T	Leiderschap: het MT heeft geconstateerd dat er niet binnen de afgesproken kaders wordt gewerkt. Dat geldt ook voor het MT zelf. Dat is één van de oorzaken waardoor het werk niet goed 'weggezet' kan worden. Enkele voorbeelden: - In de teams is sprake van indirecte rollen - Werkwijze VP's - Regieteams werken NIET ondersteunend aan de productieteams - E/C problematiek	√
160531.4	T	Leiderschap: er is onrust in de organisatie ten gevolge van: - E/C problematiek (salariëring) - Doorpakken van het MT in functioneringstrajecten - Wisselingen in het MT	√
160531.5	T	[] Al ruim een half jaar sprake van onvoldoende beschikbare capaciteit in het MT. Wordt op 1 juni a.s. besproken met Hans Blokpoel. Standpunt is dat het MT op sterkte gebracht moet	√

		worden.	
160531.6	T	MT: [] start op 6 juni 2016. Hij krijgt in het MT de portefeuille Productieregie. Heeft de afgelopen week gesprekken gevoerd met [] om geïnformeerd te worden over Toeslagen. Inwerkprogramma start op 6 juni 2016. Basis is de leiderschapsvisie. [] neemt hem daarin mee.	√
160531.7	T	Leiderschap: bij toeval is de afgelopen periode geconstateerd dat TL's niet acteren binnen de afgesproken kaders. Dat betekent dat er pas achteraf bijgestuurd kan worden. Wanneer er dan een besluit wordt genomen, moet dat besluit door alle MT leden uitgedragen worden. Dat is het uitgangspunt. Afgelopen periode is daar niet altijd sprake van geweest. Dat leidt tot frustratie en tot extra werk. Belangrijk om elkaar in het proces dat we lopen richting TL's goed aangeschakeld te houden.	√
160531.8	T	Leiderschap: TL's zijn van de teams en moeten hun rol in de teams pakken.	√
160531.9	T	Leiderschap: hoe verder? Voorbeelden uit de dagelijkse praktijk met elkaar blijven delen tijdens o.a. de dinsdagmiddagen (leiderschap). Daaraan gekoppeld afspraken maken over hoe binnen de kaders te komen, dus ook over tijdsbesteding MT leden (in gezamenlijkheid). Een aantal signaleringen gaan verder dan een casus op teamniveau. Die vragen om een andere aanpak die er op gericht is om TL's in de juiste stand te krijgen. In Den Haag is er elke maandagochtend aandacht voor ontwikkeling van leiderschap. Dat zou in Utrecht ook moeten. Onderzocht gaat worden hoe daar invulling aan te geven. Uitkomsten van vandaag moeten goed teruggekoppeld worden. Vanmiddag doorpraten over de portefeuillevverdeling in het segment Toeslagen. Tijdens de laatste M dag is de 10.2.e -wereld in kaart gebracht. Daar moet een vervolg aan gegeven worden in overleg met enkele TL's. Belangrijk is om over de toekomst in gesprek te gaan op het moment dat het MT daar 'klaar' voor is. Gedacht wordt aan september.	√
160531.10	T	Portefeuillevverdeling MT: vanuit de oorspronkelijke verdeling heeft het MT, rekeninghoudend met het organisatie-model COO kolom, de portefeuilles opnieuw verdeeld (zie bijlage).	√
160531.11	T		√
160531.12	T	TL team Toezicht: in eerste instantie was het idee dat [] de plek van [] in zou gaan nemen. [] is, na haar gesprek met het team van mening dat dat niet verstandig is. Nieuwe voorstel is dat [] haar dit team gaat, omdat zij in de huidige situatie als meest geschikte TL voor dit team wordt gezien. [] gaat naar het team van []	√
160531.13	T	Inventarisatie plek voor een trainee uit het huidige traineeship (wordt in september afgerond): het MT concludeert dat er geen plekken beschikbaar zijn binnen Toeslagen. [] informeert []	√
160531.14	T	Belangstellingsregistratie Moderator Greenhouse: op basis van de ontvangen reacties en de gevoerde gesprekken is het voorstel om de plekken te gunnen aan [] (uit het IST team) en [] (beiden uit IM). Het MT is het hier mee eens. Aandachtspunt: afstemming met IV én met de OR.	√
160531.15	T	Opleidingsteam: in Den Haag komt een opleidingsteam onder leiding van een LWP []. [] stuurt hierover nog	√

		een mailbericht, zodat dit goed gecommuniceerd kan worden naar de OR tijdens het eerstvolgende afstemmingsoverleg.	
160531.16	T	Kwartierplan Klacht Bezwaar Beroep: volgende week staat een gesprek gepland tussen [] en []. Lijn van Toeslagen is dat optimale inzetbaarheid van medewerkers leidend is. Dat betekent dat er geen medewerkers gestickerd kunnen worden voor bijv. Klacht.	√
160531.17	T	BAG: aanspreekpunt voor gemeente Amsterdam: nu nog geen aanspreekpunt aanwijzen. Er moet eerst zicht zijn op het resultaat van de BC lite. Verwachting is dat daar binnen enkele weken duidelijkheid over is.	√
160531.18	T	Inkomensharmonisatie: het MT is goed meegenomen in dit traject. Op het nu toegestuurde document heeft het MT geen commentaar.	√
160531.19	T	MAC 2017: in het vervolg op het bespreken van de effectmeting MAC 2016 op gebruik actuele inkomens is door [] een A4 opgeleverd mbt gebruik FLG. Naar aanleiding hiervan is besloten dat er in overleg met BeITel met een bepaalde klantgroep gebeld gaat worden (zie memo).	√

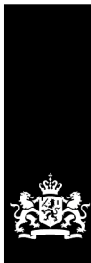
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
8 juni 2016

Datum vaststelling
14 juni 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 7 juni 2016 van 09.30 – 11.30 uur
Paushuize, zaal Sinzendorf (Kromme Nieuwegracht 49 te Utrecht)

Aanwezig

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160607.1	T	is op 6 juni 2016 gestart in het MT Toeslagen (portefeuille Productieregie). Speciaal welkomstwoord voor hem, waarna tijd is besteed aan kennisgeving.	✓
160607.2	T/A	Rechtsaankomende deling MT: in het MT overleg d.d. 14 juni 2016 wordt de nieuwe portefeuillevindeling vastgesteld. Direct daarna gaan de TL's en de demissionaire OR geïnformeerd worden en wordt intranet hierop aangepast. 160614: TL's en OR zijn geïnformeerd; intranet wordt geactualiseerd.	MT ✓
160607.3	T/A	Uitvoering Handhavingsplan 2016: in tegenstelling tot wat in de rapportage staat, heeft het MT nog geen uitspraak gedaan over het beleggen van werk in Specials (VT 2016, risicoselectie lopend). Onderzoek daarnaar loopt nog. Verder wil het MT graag meer duidelijk over de volgende acties: - Toezicht huur (zou uitgesplitst worden in de verschillende acties); - Verzuimboetes: wat betekent dit precies? - Doelgroepers: restant uit 2015?	(XXXX)
160607.4	T/A	Horen bij bezwaar: de indiener van een bezwaar moet gelegenheid krijgen zich te laten horen. In het proces moet dit ingeregeld worden in overleg met de TL's bezwaar. XXX pakt de implementatie op. Gecheckt wordt hoe het staat met het realiseren van een hoorkamer in kantoor Utrecht. 160614: implementatie is gestart; hoorkamer maakt onderdeel uit van het project aanpassen centrale hal. B/CFD heeft dit project nieuw leven ingeblazen.	XXX ✓ XXXXX ✓
160607.5	B	Staffel verzuimboetes: het MT stemt in met de voorgestelde werkwijze. Dat betekent dat het voorstel voorgelegd gaat worden aan DGBel in het kader van het aangepaste Besluit Bestuurlijke Boeten Belastingdienst Toeslagen (BBBBT) dat op 1 juli 2016 van kracht wordt.	✓

160607.6	B	Behandelen uitval/uitworp TSL72: het MT stemt in met dit behandelvoorstel dat in nauw overleg tussen de TL en Productieregie tot stand is gekomen.	√
160607.7	T/A	Opschorten betaling in TVS: het MT is het inhoudelijk eens met dit voorstel. Voordat hiermee gestart wordt moet er duidelijkheid zijn over hoe de bewaking van termijnen is geregeld én waar de signaalfunctie wordt belegd.	(XXXX)
160607.8	T/A	1BRN: het MT is het eens met de voorgestelde lijn, mits deze past in de lijn zoals 'Den Haag' die hanteert. Wanneer dat niet helder is dient er eerst afstemming met 'Den Haag' plaats te vinden.	(XXXX)
160607.9	T/A	Evaluatie pilo COA: in het rapport dat er nu ligt mist het MT het evalueren van onze eigen aanpak intern en het beleidsmatige aspect. Deze gewenste aanvullingen worden besproken met en XXXX. 160614: is besproken. Pilot wordt verlengd; na deze verlenging wordt er opnieuw geëvalueerd, rekeninghoudend met de hierboven gemaakte opmerkingen.	XXXXX √
160607.10	B	Verlengen inhuurcontracten: het MT stemt in met het verlengen van de inhuurcontracten zoals voorgesteld door Bedrijfsvoering.	√
160607.11	T	Verzuimrapportage ultimo mei 2016: hoewel het percentage iets is gedaald is het nog hoog. Bedrijfsvoering brengt het verloop van het verzuim in het eerste halfjaar 2016 deze maand in kaart. Het resultaat daarvan wordt begin juli geagendeerd voor het MT overleg.	XXXXX
160607.12	B	Massaal opgelegde boetes (aangepast memo): het MT stelt vast dat het besluit is dat een ontbrekend motiveringsbesluit voor het opleggen van een boete aan slechte schatters-uitzonderlijk geval en aan recidivisten gerepareerd kan worden in bezwaar.	√
160607.13	T/A	Landelijke adreskwaliteit, Risicoselectie en Green lane: op deze onderwerpen wordt nadere toelichting gevraagd. De voortgang Green lane wil het MT specifiek bespreken in een volgend overleg.	XXXXX
160607.14	T	Besproken tijdens MT dag 31 mei 2016: Inkomensharmonisatie: het MT is goed meegenomen in dit traject. Op het op 30 mei 2016 toegestuurde document heeft het MT geen commentaar.	√
160617.15	B	Besproken tijdens MT dag 31 mei 2016: MAC 2017: in het vervolg op het bespreken van de effectmeting MAC 2016 op gebruik actuele inkomens is door een memo opgeleverd over de mogelijkheden van gebruik FLG in het MAC proces. Het MT heeft conform dit voorstel besloten.	√

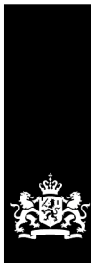
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
15 juni 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 14 juni 2016 van 09.30 – 12.45 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

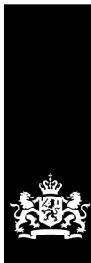
NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160614.1	T	Portefeuilleverdeling MT: de portefeuilleverdeling is vastgesteld. Een overzicht van de portefeuilleverdeling over de zittende MT leden is toegestuurd aan de TL's en wordt gepubliceerd op intranet.	√
160614.2	T/A	Afbouw Oude jaren: memo is besproken; voorstel wordt aangehouden. Reden: op basis van het behaalde resultaat ziet het MT geen reden om het eerder genomen besluit te herzien. Het MT gaat hierover in gesprek met PR en betrokken TL's.	XXX
160614.3	T/A	Rapportage Nationaal Dreigings Beeld – Toeslagendeel (opgesteld door de FIOD): het MT is onaangenaam verrast over zowel het proces waarin de rapportage tot stand is gekomen (zonder Toeslagenbetrokkenheid), als op de inhoud (beschrijft de situatie in 2012). XXXXX neemt hierover contact op met de directeur	XXXXX
160614.4	T	FIOD-advies rapportage: voor 2016 is er toestemming om de schotten tussen de personele budgetten te verwijderen. Overheveling van budgetten naar de IV keten is nog onderwerp van gesprek. Verder geen sprake van bijzonderheden.	√
160614.5	T	Jaarcontract CAP (Centrale administratieve processen) 2017: CAP heeft het voornemen zijn jaarcontract in september 2016 af te ronden. In fase 2 worden ook Toeslagen en BelTel betrokken. Afsproken is dat XXXXX participeert in de stuurgroep en dat XXXXX hem waarneemt.	√
160614.6	T	Blockchain technologie: het gaat hier om een nieuwe technologie die binnen de Belastingdienst beproefd gaat worden in een aantal pilots. Afspraak is gemaakt dat er voor half juli 2016 een thematisch overleg wordt gepland over dit onderwerp.	XXX
160614.7	T	Strategisch Management Traineeship: in samenwerking met ORMIT start in september 2016 een nieuwe groep trainees. Gevraagd is om voor 10 juli 2016 mogelijk opdrachten aan te leveren voor het eerste deel van dit traject. Dit onderwerp wordt opnieuw geagendeerd voor het MT overleg van 28 juni 2016 met als doel dan afspraken te maken over de door Toeslagen evt. aan te leveren opdrachten.	√
160614.8	T	Rijksbrede BHV (Bedrijf Hulp Verlening): aan de implementatie van een rijksbrede BHV wordt gewerkt onder regie van B/CFD.	√

		Toeslagen is in het gebouw aan de Graadt van Roggenweg verantwoordelijk voor de BHV (voor beide torens). Ook hier moet de rijksbrede BHV geïmplementeerd worden. Afgesproken is dat vanuit Bedrijfsvoering [] de implementatie trekt.	
160614.9	T	Gevraagde voorzieningen: naar aanleiding van een vraag om telefoons voor medewerkers HHR is het volgende vastgesteld: Het MT stelt dat de TL verantwoordelijk is voor de afweging of de medewerker over een telefoon, of andere voorziening, moet beschikken. Die afweging moet gemaakt worden langs de lijn van het werk. Bedrijfsvoering heeft een toetsende rol op het moment dat voorzieningen aangevraagd worden.	✓
160614.10	T	Het Nieuwe Werken: eerder is gesproken over bellen met klanten, in geval een medewerker thuis werkt. Bedrijfsvoering heeft hierop een advies uitgebracht. Dit advies wordt a.s. donderdag besproken met de OR en daarna geagendeerd voor het MT.	✓
160614.11	T	Instroom uitzendkrachten: in overleg tussen Productieregie en Bedrijfsvoering wordt er voorlopig pas op de plaats gemaakt. Na de zomerperiode wordt dit opnieuw bekeken.	
160614.12	T	Terugkoppeling uit CDO 0: de MT leden zijn geïnformeerd over de in het CDO 0 besproken onderwerpen.	✓
		ALLEEN VOOR HET MT	
		Aanbesteding Uitzendkrachten: ligt stil. OR BelTel heeft hierover een verschil van mening met de bestuurder. OR is van mening dat er aanbesteedt wordt op structureel werk. 11.1 [] Wordt mogelijk een besprekspunt in de RvB.	XXXXX/ XXXXX
		VAR □ DBA: het verdwijnen van de VAR heeft consequenties bij inhuur zzp'ers. Van belang is om intern BD af te stemmen hoe om te gaan met het afsluiten van overeenkomsten. Onze lijn is dat dit loopt via B/CFD.	
		Stukken uit Handhavingsregie: afspraak is gemaakt dat XXXX stukken aan kan bieden vanuit Handhavingsregie. In de praktijk leidt dit soms niet tot een effectieve bespreking in het MT. Om die reden is afgesproken dat hij stukken wel voorbespreekt met [] [] koppelt dit terug aan XXXX.	
		Portefeuille verdeling is op hoofdlijnen vastgesteld. MT leden nemen ook deel in diverse projectgroepen e.d. Om inzicht te houden in wie waarin participeert en waaraan deelneemt, is afgesproken dat ieder MT lid dit voor zichzelf in kaart brengt. Totaal wordt besproken tijdens de MT dag 21 juni 2016.	Alle MT leden
		Rapport Gastouderbureaus van SZW: het MT is van mening dat dit rapport door tussenkomst van het MT aan SZW gestuurd moet worden. Rapport wordt opgevraagd bij HHR.	
		Directe financiering kinderopvang: vraag is gesteld of KOT 2.0 met gebruik van t-2 werkbaar is. Antwoord: nee. Op dit moment worden er in de context van dit onderwerp veel vragen gesteld. Het achterliggende doel is niet altijd helder. Van belang is dat wel te doen, om ook de antwoorden te krijgen die nodig zijn. Op 6 juli is er ene AO met SZW. Bredere communicatie kan pas plaatsvinden als de brief die min. Asscher aan de Kamer gaat sturen beschikbaar is. XXX vraagt [] om het MT uitgebreider bij te praten op dit onderwerp.	XXX
		Kwartierplan BBK: voor het MT is niet duidelijk welk probleem hier nu precies mee opgelost wordt. Voor Toeslagen wordt het in ieder geval een stuk complexer. Toeslagen kent nu dezelfde lijn als beschreven, nl.: binnenkomst bij B/CFD, B/CA doet af wat kan en de rest komt naar kantoor. Onbekend is welke horizon BBK heeft.	XXX/ XXXXXX

		Wat er in het plan staat geschreven over het toeslagenproces is niet juist. Standpunt MT is dat Toeslagen hier niet op aansluit. Afgesproken is dat XXX in gesprek gaat met [] en dat daarna XXXXX een gesprek met [] heeft.	
		10, 2e	
			XXXXX

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

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



Datum
4 juli 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

CONCEPT Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 21 juni 2016 van 09.15 – 16.45 uur
Gasterij De Os en het Paard, Deilsedijk 73-75 te Deil

Afwezig
Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160621.1	T	Rapport Nationaal Dreigingsbeeld (verslag MT overleg 14 juni 2016): geslaagde interventie gepleegd: toeslagendeel gaat er uit.	√
160621.2	T	Segment Toeslagen: integraliteit HHR, PR, BV en IM: In de P en F kolom wordt nog steeds gesproken over hoe die kolommen er precies uit gaan zien. Beeld is dat op termijn de CFO rol overgaat in een concerncontroller rol. Dat betekent dat de CFO rol in het segment zit. In de P kolom is het beeld dat alle medewerkers in de kolom zitten. Vanuit de kolom werken zij dedicated voor andere onderdelen van de COO kolom. Wat IM betreft: voert de portfolio discussie nu. De IM portefeuille hoort thuis in het MT. Eén van de MT leden Toeslagen krijgt dus IM in portefeuille. Dat MT lid is degene waarlangs alles dat IV raakt binnenkomt en uitgaat. Daarnaast kennen we nu de Productmanager rol die ingevuld wordt door is gevraagd om het Agileproces te beschrijven incl. hoe dat proces nu door onze organisatie loopt. Die beschrijving komt in juli 2016. In PR is op dit moment onderscheid gemaakt tussen de buitenkant en de binnenkant. Of dat zo moet blijven als er een nieuwe M2 wordt aangetrokken is nog de vraag. Dat wordt nog besproken. Handhavingsregie: in het kwadrant Handhavingsregie hangt ook Communicatie en Dienstverlening. Wanneer het nodig is, of wanneer er behoefte aan is dan kan er gekozen worden om deze delen apart te positioneren. Het MT is unaniem van mening dat het nodig is om onderscheid in genoemde portefeuille te maken om langs die lijn integraal tot de juiste besluiten te komen. Wanneer het nodig is kan ervoor gekozen worden om tijdelijk of structureel portefeuilles toe te voegen of om bijv. 1 portefeuille door twee personen uit te laten voeren.	√
160621.3	T/A	Detailering portefeuilles (in welke werkgroepen en overleggen participeren we/nemen we deel): elk MT lid brengt dit voor zichzelf in kaart en stuurt het overzicht aan toe. maakt een totaal overzicht.	MT

160621.4	T	Aanpak en planning voor het in kaart brengen Werk (hoeveel en aard/niveau van het werk) en de benodigde capaciteit (kwantitatief en kwalitatief) incl. M2 laag: in de organisatie op dit moment veel vragen over het werk dat 'opdroogt', terwijl uit het opgeleverde maandbeeld lijkt of er nog voldoende werk beschikbaar is. Het beeld dat het werk (de werkvoorraden) sterk afnemen en dat we in de actualiteit komen wordt herkend. Dat maakt het noodzakelijk dat het geheel in kaart gebracht wordt, vanuit de basis. Daarmee wordt bedoeld: wat willen we als het gaat om het werk dat we zelf initiëren (handhaving/toezicht) en hoe willen we dat doen. Ook is het belangrijk om te kijken naar de ordeningsprincipes die we (kunnen) hanteren. Uitleg/verduidelijking: - We hebben een Handhavingsplan, we hebben onze risicoselectie. Prognose op dat deel van het werk ontbreekt. Daardoor doen we minder dan dat we kunnen/willen doen in toezicht. - Ook zijn we nu onvoldoende flexibel in het werk, als toezichtwerk niet tijdig beschikbaar is. Feitelijk wordt er dan afgeschaald. Willen we dat, of niet? - Het werk is nu op procesniveau georganiseerd, waarbij in de verschillende teams bepaalde werkstromen uit dat proces zijn belegd. Dat beperkt ook onze flexibiliteit. - Wanneer Productieregie werk aanbiedt dat anders is dan dat er regulier in een team wordt gedaan, zeggen TL's dat de medewerkers dat werk niet kunnen doen. - Een aantal TL's stromen, wegens diverse redenen, uit: moeten we daarop werven? Nu het moment om echt fundamenteel naar het werk en de ordening van het werk te kijken. De realiteit en de vastgestelde behandelpyramide belemmeren ons in het integraal werken (wat een uitgangspunt is).	
160621.4	T/A	Vervolgafpraak: Aanpak en planning voor het in kaart brengen Werk (hoeveel en aard/niveau van het werk) en de benodigde capaciteit (kwantitatief en kwalitatief) incl. M2 laag: Voor het in beeld brengen van ons werk moet capaciteit, met de juiste kwaliteit, beschikbaar zijn. Er moet niet alleen gekeken worden naar het doo de klant geïnitieerde werk, maar ook naar het deel dat we zelf initiëren (ons toezichtwerk). Binnen een werkproces moet een medewerker integraal ingezet kunnen worden en op alle werkstromen in een proces moet een prognose beschikbaar zijn. De analyse op het werk moet zorgvuldig uitgevoerd worden. Daar moet de tijd voor genomen worden die nodig is. Vraag is: hoe ontwikkelt ons werk zich gezien vanuit het verleden, welk werk hebben we nu liggen, wat is onze forecast en welke tendensen worden onderkend. Het handhavingsplan moet daarin meegenomen worden. Vanuit die analyse moet het gespr gewd worden en verder verbreed worden naar het toezichtwerk. Moet in een breed verband uitgevoerd worden. XXXXX is eigenaar van deze actie. Hij gaat in gesprek met Productieregie om de aanpak te bepalen en de planning. Hij komt hiermee terug in het volgende MT overleg.	XXXXX
160621.5	T	10, 2e	XXXXX √
160621.6	T/A		MT

		10, 2e	
160621.7	T/A	Herwaardering groepsfunctie C: van medewerkers uit een team Vraag is een brief ontvangen over de salariëring. Het is de primaire verantwoordelijkheid van het MT dat medewerkers het werk krijgen toebedeeld dat past bij het niveau waarop zij zijn ingeschaald. Bij medewerkers is waarschijnlijk sprake van onbekendheid met de beloningssystematiek. Daarnaast is er de wens van het management om differentiëren in de beloning ook als HR instrument in te kunnen zetten in relatie tot de arbeidsmarktpositie en als het gaat om het niveau van het werk en daarnaast speelt de vraag hoe zet het met inschaling C in relatie tot inschaling E. Helder moet zijn hoe we op deze afzonderlijke punten werken en daarnaast moeten er afspraken gemaakt worden over hoe we daarover communiceren. TL's kunnen de rechtspositie niet/onvoldoende uitleggen aan medewerkers. Belangrijk is dat we vooral kijken naar het werkpakket van de medewerker. Bedrijfsvoering kan gevraagd worden welke beloning past bij het werkpakket. De omvang van het werkpakket is ook van belang. Gaat het om een werkpakket voor 10 medewerkers, dan moet dat werk ook bij die 10 medewerkers neergelegd worden. In team Specials is de lijn dat elke medewerker al het werk kan. Al het werk past in de range van de C-schaal. Differentiëren in beloning voor uitzendkrachten kan tot een ongewenst beeld bij de vaste medewerkers leiden. Afgesproken is dat onderzocht moet worden wat er feitelijk achter de gestelde vraag zit. Vraag is of er inderdaad sprake moet zijn van functieweging.	XXXXX

		Op de brief wordt gereageerd door enkele afzenders uit te nodigen voor een gesprek met XXXXX, XXXXX en XXXXX.	
160621.8	T/A	Leiderschapsontwikkeling TL's Utrecht: het leiderschapstraject zoals dat nu in Den Haag plaatsvindt, is ontstaan in de transitie Den Haag. Dit levert veel op in de ontwikkeling en ondersteuning van de TL's. Op dit moment is er in kantoor Utrecht geen specifieke aanleiding. Die aanleiding kan er zijn in relatie tot de laatstgehouden M-dag, waarin alle TL's de toeslagenwereld in kaart hebben gebracht. Afspraak is dat onderzocht wordt of het mogelijk is om hier op de volgende M-dag verder over in gesprek te gaan. Op basis daarvan kan vervolgens gekeken worden hoe dit vorm te geven.	MT
160621.9	T	Vlootschouw/voorbereiding Vlootschouw 11 oktober 2016: Afspraak is dat in de Vlootschouw d.d. 11 oktober 2016 alle TL's 'geschouwd' worden.	√
160621.10	T/A	Leiderschap: ontvangen mail over goedkeuring opleiding medewerkster IM: tijdens de vergadering ontvangen door XXXXX. Gestelde vraag past niet in de gemaakte afspraken. XXXXX infor-meert bij XXXX XXXXXXXX naar het voortraject.	XXXXXX
160621.11	T	Reguliere vergaderonderwerpen: de verslaglegging van de 'reguliere' vergaderpunten is opgenomen in het verslag van het MT overleg d.d. 28 juni 2016.	

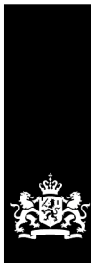
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



Datum
29 juni 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 28 juni 2016 van 09.30 – 12.45 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160628.1	T	Maandbeeld KPI's: in verband met de vacature M1 Handhaving zijn enkele KPI's 'eigenaarloos'. Afgesproken is dat XXXXX deze waar-neemt. KPI6 (invalids) neemt XXXXX in portefeuille. KPI Bezwaar1 instroom: XXX zorgt dat er een actieplan komt.	√
160628.2	B	Inhoudelijke aanpassingen in weging en selectie tussen Handhavingsregie/IST/Fraude: het MT stemt in met: 1. Het proces van veredeling (verrijking) van signalen/gegevens ten behoeve van specifiek toezicht en fraude. 2. De vorming van het samenwerkingsverband (screeningsgroep) voor de uitvoering van de veredeling. 3. Het gebruik van de 'meetlat' als instrument. Het samenwerkingsverband is geen besluitvormend orgaan. In het samenwerkingsverband worden alleen inhoudelijke besluiten over het werk dat er ligt genomen. Afgesproken is dat vanuit het MT XXX volgt hoe dit proces loopt.	√
160628.3	T	De Natuurlijke Dialoog: het MT heeft de memo waarin de voortgang iteraties 4, 5 en 6 staat beschreven ter kennisgeving aangenomen.	√
160628.4	B	Afhandeling geblokkeerde uitbetalingen oude jaren: het MT is het eens met het afhandelen van de geblokkeerde uitbetalingen, conform het voorstel. Het MT stelt a. voor de kleine groep burgers die hier iets van gaan merken vooral individueel te benaderen b. dat voorkomen moet worden dat dit zich opnieuw voor gaat doen. XXXXX bespreekt dit met productieregie.	√
160628.5	B	Plan van aanpak uitvoeren PIA (Privacy Impact Analyse) op de logische toegangsbeveiliging van data: het MT stemt in met het plan van aanpak, met dien verstande dat het tussenresultaat aangeboden moet worden aan het MT.	√
160628.6	T	Rapportage Analyse damage KOT DT 2014: het MT heeft gevraagd om een analyse op deze damage uit te voeren. Het MT wilde antwoord op de vragen:	XXXXX

		a.wat is er precies gebeurd / wat is de oorzaak van deze damage en b.kunnen we klanten die door deze damage benadeeld zijn en geen bezwaar hebben gemaakt onderscheiden en dus ook zelf benaderen en c.wat moet er gedaan worden om dit in de toekomst te voorkomen. Het MT vindt dat in de rapportage die vragen beantwoord moeten worden. Aan de opsteller wordt gevraagd de rapportage daarop aan te passen.	
160628.7	T/A	Terugvordering: in mei is Toeslagen geïnformeerd over het feit dat het LIC een groep burgers ten onrechte een brief heeft gestuurd dat zij aan hun verplichting hebben voldaan. Het MT vindt dat het MT LIC een standpunt moet innemen hoe hier mee om te gaan. Dat standpunt moet voorgelegd worden aan het MT Toeslagen.	XXXXX
160628.8	T/A	Effectmeting KOT 4- en 12-jarigen: het resultaat van deze actie is informatief aangeboden aan het MT met de vraag: is dit de juiste richting. Het meten van het effect op compliance van acties is lastig. Zeker is dat deze actie een direct meetbaar effect heeft in de zin dat de burger actie onderneemt. Het doen van effectmeting is belangrijk en zinvol, vindt het MT. Afgesproken is dat in de volgende kwartaalrapportage aandacht wordt geschonken aan: waar staan we op dit gebied en wanneer doen we wat als het gaat om de tweede helft van 2016.	XXXXX
160628.9	T	Mogelijke opdrachten voor de strategische management trainees die in september starten: het MT heeft van gedachten gewisseld over het aandragen van één of meerdere opdrachten. Duidelijk is dat daarover nog verdere afstemming plaats moet vinden. Afgesproken is dat XXXXX dat oppakt.	XXXXX
160628.10	T	Stuurgroep Basisregistraties: XXXXX heeft de agenda en stukken ontvangen. De stuurgroep vindt donderdagochtend plaats. Alle MT leden zijn verhinderd. Op basis van de agenda is besloten dat er niets 'geregeld' hoeft te worden. In de projectboard nemen deel. Ook van hen is geen signaal ontvangen dat aanwezigheid noodzakelijk is. XXXXX zegt af; overigens moet nog vastgesteld worden wie de nieuwe deelnemer wordt in deze stuurgroep.	√
160628.11	T	Continu verbeteren Bezwaarproces: op dit moment zijn een aantal verbetergroepen actief in het Bezwaarproces. De TL's hebben aangegeven dat vanuit die groepen verbreding naar andere processen nodig is om het einddoel "betere kwaliteit van het proces" te halen. Afgesproken is dat andere processen betrokken kunnen worden. De CAF bezwaren lopen mee in deze acties; dit item verdient echter ook nog specifieke aandacht.	√
160628.12	T/A	Uitnodiging FEZ over Bezwaar: van FEZ is een uitnodiging ontvangen om in gesprek te gaan over het bezwaarproces. Bij de uitnodiging is een vragenlijst gevoegd om snel te beantwoorden. Onbekend is wat de aanleiding is voor deze uitnodiging. Daarnaast is de context niet helder. XXXXX informeert hiernaar bij de afzender. Deelname aan het gesprek is afhankelijk van het	XXXXX
160628.13	T/A	GRIP: het MT is geïnformeerd over de actuele stand van zaken. Binnenkort wordt een verdere toelichting op GRIP gegeven in het MT overleg.	XXXXX
		Reguliere onderwerpen besproken tijdens de MT dag d.d. 21 juni 2016:	
160621.1	B	Het Nieuwe Werken: in 2015 is, vanuit veiligheidsperspectief, in de uitgangspunten opgenomen dat telefonisch klantcontact niet plaats mag vinden wanneer een medewerker thuiswerkt. Geconstateerd is dat dit uitgangspunt te beperkt is. Om die reden is aan Bedrijfsvoering een advies gevraagd. Dit advies maakt helder dat telefonisch klantcontact in geval van thuiswerken kan, onder bepaalde voorwaarden (niet met een privé telefoon en zonder nummerherkenning). Het MT besluit daarom, na overleg met de OR op 16 juni 2016, dat de uitgangspunten conform het advies van Bedrijfsvoering worden aangepast. Deze aanpassing is besproken met alle TL's en gaat ook gecommuniceerd worden via intranet.	√

160621.2	T	Stand van zaken verdaagde DT 2014 (bewoningssituaties): aantallen nemen gestaag af. Op dit moment is er nog sprake van ruim 100.000 verdaagde posten. Extra druk op dit traject is niet nodig, wel blijft het belangrijk om de ingebrekestellingen goed te volgen.	√
160621.3	T	Bespreking 1 ^e Viermaandsrapportage Toeslagen 2016: het gespreksverslag is gemaïld aan de MT leden. Gesprek is goed verlopen. Compliment aan alle medewerkers voor het behaalde resultaat.	√
160621.3	T	Stroomlijnen inruining rood – blauw: opgemerkt is dat het burgerperspectief er niet goed in zit. Aandachtspunt: alle partijen geven afzonderlijk input voor de UTNS. Van belang is dat deze signalen opgetild worden naar gezamenlijkheid. Voor Toeslagen is randvoorwaardelijk dat er in 2019 een voorziening is dat de burger alleen maar op de knop hoeft te drukken.	√
		OREA: XXXXX meldt dat OREA ondersteunt op het personele aspect als het gaat om ontwikkelingen in relatie tot de investeringsagenda. Voor het vanuit breed perspectief volgen van het implementeren van ontwikkelingen voortkomend uit de investeringsagenda staat [] (DGBel) opgesteld.	
		Personele zaken: 10, 2e	 MT XXXXXX XXXXXX MT

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

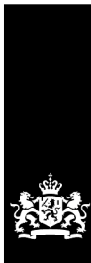
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A – Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



Datum
13 juli 2016

Datum vaststelling
19 juli 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 12 juli 2016 van 09.30 – 13.00 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160712.1	T/A	Werkaanbod: in het kader van de afnemende werkvoorraad is ons werkaanbod in kaart gebracht, zowel het totaal als het werkaanbod per proces. Dit overzicht maakt zichtbaar dat het nodig is om medewerkers breder inzetbaar te maken én om voor het 2 ^e halfjaar de doelstellingen per proces opnieuw te bezien. XXXXX pakt dit op. In het MT overleg d.d. 19 juli 2016 wordt hier verder over gesproken. 160719: het MT heeft afgesproken dat er een taskforce wordt ingericht. Deze taskforce is op 26 juli 2016 voor het eerst bij elkaar geweest.	XXXXX √
160712.2	B	Vraag: in de werkvoorraad van proces Vraag is sprake van 1900 posten die ouder zijn dan een halfjaar. Het MT besluit deze posten af te boeken.	√
160712.3	T/A	BAG (BasisAdministratieGebouwen): heeft grote impact op toeslagen. Er wordt een Business case light uitgevoerd om de structurele impact hiervan in kaart te brengen. Het MT stelt vast dat deze wijziging in een project opgepakt moet worden. Bekeken wordt wie als projectleider kan fungeren. Op advies van de vakgroep is besloten dat wijzigingen in het kader van de BAG niet met terugwerkende kracht worden doorgevoerd.	MT √
160712.4	T	Rapportage Analyse damage KOT DT 2014: het MT stelt de rapportage vast en neemt de aanbevelingen en voorgestelde acties over. De rapportage wordt aangeboden aan 'Den Haag'.	√
160712.5	T/A	Correcte Huishoudsamenstelling: in vervolg op 'De Monitor' en in het kader van de SWO-TWO problematiek is gekeken naar de bepaling van het huishouden. In de aangeboden memo worden enkele opties geschetst hoe de huishoudsamenstelling te bepalen. Het MT heeft een aantal vragen over de optie die aan hen geadviseerd wordt. Aan de opsteller wordt gevraagd om het advies toe te lichten in een volgend overleg. 160719: wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 26 juli 2016.	XXXXX √
160712.6	B	5 Jaarstermijn voor het definitief vaststellen van een toeslag: het MT neemt het advies van de vakgroep incl. de beschreven acties over.	√

160712.7	T/A	Continu verbeteren in het 3 ^e kwartaal 2016: het MT neemt het advies voor het 3 ^e kwartaal 2016 over. De MT leden bespreken dit met hun TL's.	MT
160712.8	B	Het Nieuwe Werken – telefonisch klantcontact in geval van thuis werken: het MT heeft op basis van een gevraagd advies van Bedrijfsvoering de uitgangspunten aangepast. Dat betekent dat telefonisch klantcontact, rekeninghoudend met beveiligingsvoorschriften, ook mogelijk is wanneer een medewerker thuis werkt. Deze wijziging wordt vanmiddag besproken met de TL's. Op intranet worden de gewijzigde uitgangspunten gepubliceerd.	√
160712.9	T	M-dag gehouden op 7 juli 2016: goede dag, dichtbij het werk en het leidinggeven, goede sfeer, veel input gekregen in de gesprekken. Hoe verder met alle input, dat wordt besproken in het MT overleg d.d. 19 juli 2016.	√
160712.10	T	Eindrapport "Versterken van toezicht en handhaving en kwaliteitsverbetering bij gastouderbureaus door samenwerking in de keten": het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van SZW. In overleg met SZW is besloten dat dit onderzoeksrapport geen formele status krijgt. Het rapport moet voor aanbidding aan het CDO 2 overleg geagendeerd worden voor het MT overleg is de afspraak.	√
160712.11	T	Digitalisering: aan C&DV en Bedrijfsvoering is gevraagd om onderzoek te doen naar het gebruik van het portaal. De resultaten van dat onderzoek worden geagendeerd voor een volgend MT overleg.	√

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

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



Toeslagen
Belastingdienst

Datum
20 juli 2016

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

CONCEPT Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 20 juli 2016 van 09.15 – 16.45 uur
Gasterij De Os en het Paard, Deilsedijk 73-75 te Deil

Afwezig
Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160719.1	T	Portefeuilleverdeling: in relatie tot de benoeming van [] is de portefeuilleverdeling besproken. Uitgangspunt: koppeling M1-M2 alleen wijzigen wanneer het echt niet anders kan. - Eigen voorkeur [] portefeuille Handhaving. Reden: nodig dat de portefeuille weer een vast MT lid krijgt; geeft ruimte voor eigen ontwikkeling; belangrijk in de doorontwikkeling Toeslagen. De verbinding met productie moet nu goed gelegd gaan worden. Mooie uitdaging om mee aan het werk te gaan. - P-portefeuille: terugleggen bij [] - IM portefeuille: [] (business partner IM) vindt het lastig om aansluiting te vinden. [] heeft volgende week een afspraak met []. Zij bespreekt dan hoe het MT graag ziet dat [] aanhaakt bij Toeslagen. De IM portefeuille wordt in een volgend overleg besproken, in relatie tot het Agile werken etc. - VaCo: [] is geselecteerd. Zij start binnenkort. Vaktechniek kent Toeslagen tot op heden niet. Belangrijk is dat er op dat terrein verbinding wordt gemaakt met de overige segmenten. Vaktechniek heeft een belangrijk rol in de leercirkel, dat is duidelijk. Om vast te stellen waar Vaktechniek gepositioneerd moet worden moet eerst vastgesteld worden hoe we vaktechniek in willen zetten. Het gaat hier echt om een verandering ten opzichte van de huidige situatie, die het MT wil realiseren. Om die reden is besloten Vaktechniek als portefeuille te beleggen bij []. Hij is daarmee het eerste aanspreekpunt voor [] gedurende de periode dat zij het plan schrijft hoe Vaktechniek vorm te geven binnen de kaders die het MT afsprekt. - Communicatie & Dienstverlening 'hangt' nu in het kwadrant Handhaving. Afsproken is dat [] de aansturing van C&DV in portefeuille houdt. Op een later moment wordt besproken hoe deze portefeuille structureel belegd wordt. Nieuwe verdeling: Portefeuille/kwadrant: TL's proces(sen):	✓

		C&DV Interactie	
		Bedrijfsvoering (F + HR) Productieregie Invordering Vaktechniek Handhavingsregie IM Fraude¹, IST en Specials Vraag, BelCentrum Stella Toezicht, Uitval/ Uitworp Klacht², Beroep², Bezwaar¹ 1) nu belegd bij 2) waarneming door De nieuwe verdeling gaat in op 1 september 2016. Communicatie vindt niet eerder dan begin september plaats. legt contact met over de nog bestaande vacature in het MT.	
160719.2	T	Werkvoorraden: in vervolg op het gevoerde gesprek in het MT overleg d.d. 12 juli 2016 is het volgende gezegd: * Op basis van de kwartaalrapportage 2^e kwartaal 2016, waarin een prognose voor het 3^e en 4^e kwartaal is opgenomen, is besloten dat er de komende maanden ca. 60 fte uitzendkrachten worden geworven. Reden: borgen dat de nieuwe instroom binnen de gestelde kaders afgehandeld kan worden. * Opleiden is een aandachtspunt (tijdigheid en doorstroom in het proces). * Verdeling werk en hoe we met het werk omgaan goed bekijken. * Over een maand het geactualiseerde beeld bekijken. Aandachtspunt: zorgvuldige communicatie hierover richting TL's.	
160719.3	T	Werkvoorraden: in vervolg op het gevoerde gesprek in het MT overleg d.d. 12 juli 2016 is het volgende gezegd: * Korte termijnoplossingen in kaart gebracht; is schraapwerk, levert weinig op. * Er moet gekeken worden naar de werkverdeling: wordt het werk wel goed uitgezet. * Niveau werk moet matchen met niveau medewerker. * In de werkverdeling moet er op dezelfde manier naar het werk worden gekeken. Afspraak gemaakt dat er een taskforce wordt ingericht, die proces overstijgend onderzoekt waar de mogelijkheden zitten. In de taskforce wordt niet alleen gekeken naar het door de burger geïnitieerde deel, maar ook naar het werk dat wij zelf initiëren. Opgemerkt is dat hierin ondersteuning kan bieden. Kaders/uitgangspunten voor de taskforce: - Onderscheid in burger geïnitieerd werk en toezicht; - Uitgangspunt burger geïnitieerd werk is: binnen de termijn → aanscherpen termijnen mogelijk → KPI's: realiseren wat afgesproken is en waar mogelijk meer - Nu hebben we overcapaciteit: inhalen moet dus mogelijk zijn - Eind van het jaar ligt er geen werk meer dat de termijn overschrijdt - Flexbezetting benutten om vast gelegenheid te geven tot ontwikkeling - Meer toezicht werk genereren (vragen over risicoselectie en risicoselectie in relatie tot green lane: wegzetten bij) - , BV () kan helpen. - In de toedeling van het werk rekening houden met niveau	

		werk en niveau medewerker (C-medewerker moet C werk doen); -Huidige behandelpyramide herbeoordelen. -Houdt rekening met het werk in de opleidingsteams en het feit dat medewerkers na opleiding door moeten schuiven. Deze uitgangspunten moeten verder uitgewerkt worden en in een plan van aanpak worden vervat dat aan [] wordt voorgelegd. [] richt daarna de taskforce in, in overleg met de andere MT leden. Resultaat van de taskforce is de basis voor het gesprek over de samenstelling van de teams etc.	
160719.4	T	Werkvoorraden: in vervolg op het gevoerde gesprek in het MT overleg d.d. 12 juli 2016 is het volgende gezegd: Niveau werk – niveau medewerker: * Vraag over de waardering van het werk is ontvangen van medewerkers Vraag. Gesprek is gevoerd; medewerker kan de functie laten wegen. * Het MT heeft een vraag over het niveau van het werk in de IST teams. * Wegen van het werk in team Specials en team Bezwaar loopt. HR ondersteunt daarin. Afgesproken is dat ook het wegen van het werk IST daarin wordt meegenomen (ondersteund dus door HR). Deze weging is van belang omdat er momenteel sprake is van veel uitstroom doordat het werk niet matcht met het functieniveau.	
160719.7	T	Werkvoorraden: in vervolg op het gevoerde gesprek in het MT overleg d.d. 12 juli 2016 is het volgende gezegd: Flexibeler inzet van medewerkers/verbreden inzetbaarheid: Binnen Uitval/Uitworp is het gesprek over het flexibeler inzetten van medewerkers gestart.	
160719.6	T	Werkvoorraden: * Bezwaar: borgen dat we 'schoon' overgaan naar 2017. Daarmee wordt bedoeld dat er geen (CAF) bezwaren meer liggen die de AWB termijn overschrijden. * Vraag: voorstel vanuit Vraag is om burgers toch een brief te sturen wanneer ze telefonisch niet bereikt kunnen worden. Standpunt MT is dat er dan een brief gestuurd moet worden met het verzoek om telefonisch contact op te nemen met de behandelaar (tel.nr. waarop de behandelaar bereikt kan worden vermelden in de brief).	
160719.7	T	Waardering functies: in kennismakingsbijeenkomsten met het team van [] heeft [] nog kort teruggekeken op het gesprek over de salariering. Lijn is dat medewerkers tevreden zijn over de manier waarop het MT hun vraag heeft opgepakt. Op dit moment liggen er twee verzoeken tot functieweging. Met de TL's is gesproken over de stemming/sfeer tijdens het eerder gehouden gesprek. Met enkele medewerkers gaan de TL's in gesprek als het gaat om houding en gedrag, met één medewerker een 'ernstig' gesprek over gedrag en uitstraling, omdat daar al langere tijd sprake van is en dat ook eerder al is besproken.	
160719.8	T	[] heeft haar gesprek met hem over hoe hij er nu in zit, teruggekoppeld aan haar collega's. Maakt duidelijk dat [] er 'dicht' op moet blijven zitten.	
160719.9	T	1^e Viermaandsrapportage HR: is nog niet besproken met CA/UCA. Geen echte bijzonderheden; we doen het goed er is sprake van een enkel aandachtspunt.	
160719.10	T	BC light Opzet en Grove Schuld: het MT stemt in met het geadviseerde scenario (scenario 3). Het MT vindt wel dat er goed naar de uitvoering gekeken moet worden. Daarover heeft het MT een aantal vragen. In de uitwerking van het scenario moet [] (VaCo) betrokken worden.	
160719.11	T	Terugkoppeling CDO 0: variant B: ca. 3000 belangstellenden. Onduidelijkheid n.a.v. een uitspraak van de DG dat kandidaten	

		die opteren voor variant B en waarvan het werk niet verdwijnt, niet naar Switch hoeven. Wordt vervolgd.	
160719.12	T	Balieproces: geïnformeerd is wie er benaderd kan worden voor procesverbetering in het proces Onbekende aanvragers. [] gaat melden dat [] kan daarvoor benaderd worden.	
160719.13	T	KPI Invalids: gevraagd is of het akkoord is dat onderzocht wordt hoe deze KPI concreter gemaakt kan worden. Formulering nu is dat burgers daar in 2016 minder last van hebben. Het MT vindt het prima dat bekeken wordt hoe die KPI scherper te maken.	
160719.14	T	TL's overzicht: in kaart is gebracht welke TL's gaan vertrekken en hoe daar mee om te gaan (overzicht volgt). Vacatures op één uitzondering na S11 (IST team: S12 plek). Uitval/Uitworp: vertrekken 3 TL's ([], variant B; [], variant A; [], variant A). Verwachting is dat in dit proces een aantal medewerkers gebruik maken van de uitstroom bevorderende maatregelen. Om die reden is afgesproken dat Uitval/Uitworp versneld in kaart wordt gebracht door []. Totaal overzicht wordt informatief besproken met de OC.	
160719.15	T	Personele zaken PR: - door instroom op vacatures business analist van medewerkers die al werkzaam zijn binnen PR vallen er gaten die opgevuld moeten worden. Het MT stemt in met het openstellen van de vacatures werkvoorbereider en productieregisseur. - Vacature die is ontstaan door het vertrek van [] (productieregisseur) wordt op IF basis ingevuld door [] (afkomstig van BelTel). - Vacature data-analist PR: vacature wordt opengesteld. Tekst wordt opgesteld in overleg met []. Binnen onze organisatie is een gereede kandidaat voor deze functie werkzaam.	
160719.16	T	[] heeft vandaag een gesprek gevoerd met [] (CKC). Centraal in dat gesprek stonden enkele vragen van [] om feed back van [] te ontvangen op haar functioneren.	
160719.17	T	Vervolg op de M-dag gehouden op 7 juli 2016: afgesproken is dat de periode tot aan de volgende M-dag (29 september 2016) gebruikt wordt door de MT leden om met de TL's in gesprek te gaan over hoe we leiding gaan geven, rekening houdend met de afnemende werkvoorraden e.d. In die gesprekken wordt ook besproken welke profielen we kennen en welke competenties bij die profielen horen. Ook is afgesproken dat het MT in september in gesprek gaat met de TL's van de regieteams over datzelfde onderwerp. In bovengenoemde gesprekken wordt een check gedaan op het geschetste beeld van onze wereld.	
160719.18	T	Communicatieronde: in de eerste helft van oktober wordt een communicatieronde georganiseerd, waarin de MT leden in gesprek gaan met alle TL's en hun teams. Eind september worden de TL's gevraagd om de specifieke vragen die leven in hun team in kaart te brengen. De communicatieronde wordt dus toegesneden op de teams.	
160719.19	T	Beoordelingen medewerkers IST team – melding [] wordt over twee weken besproken in het leiderschapsblok. Op dat moment heeft ook [] zijn beoordelingen af van medewerkers die de opleiding afronden.	

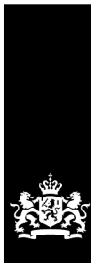
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



Datum
27 juli 2016

Datum vaststelling
2 augustus 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

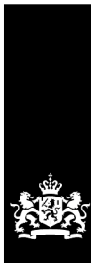
Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 26 juli 2016 van 09.30 – 12.30 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160726.1	T	XXXXX is vandaag tot ca. 10.30 aanwezig bij het MT overleg, wegens een andere afspraak. Dat betekent dat enkele agendapunten worden doorgezet naar het volgende MT	✓
160726.2	T	In overleg : het MT is geïnformeerd over de actuele stand van zaken en de lopende experimenten. Ook is ingegaan op een ontwikkelde tool die ondersteund in de waardering van ingediende ideeën. Deze tool kan door het MT gebruikt worden in het besluitvormingsproces. Het MT heeft veel waardering voor de manier waarop innovatie wordt neergezet.	✓
160726.3	B	Correcte huishoudsamenstelling: de vragen die het MT heeft gesteld zijn beantwoord. Dit leidt niet tot een ander beeld. Dat betekent dat doorgegaan wordt zoals beschreven onder optie 3, rekening houdend met de wijzigingen in de BAG.	✓
160726.4	T	BAG: implementatie van de wijzigingen wordt in projectverband opgepakt. In overleg met B/CA, neemt de projectleidersrol op zich.	✓
160726.5	T/A	Wijziging in sociaal zekerheidsverdrag tussen Nederland en Marokko: het MT volgt het advies van de Vakgroep Uitvoeringsbeleid. Dat betekent dat er ten gevolge van deze wijziging, op grond van de AWIR (artikel 27) rente wordt berekend over KGB, wanneer dat van toepassing is. Vanuit PR wordt contact gelegd met de SVB om te bespreken of specifieke communicatie afspraken nodig zijn en zo ja, of TSL of SVB dat op zich neemt. 160802: is met PR besproken.	XXXXX ✓
160726.6	T	Onderzoek Kwaliteitsverbetering Gastouderbureaus: in opdracht van SZW is onderzoek gedaan naar kwaliteitsverbetering door gemeenten en BD. Het rapport, dat overigens geen formele status krijgt, wordt ter informatie geagendeerd voor het CDO 2.	✓
160726.7	T/A	Vervolg pilot COA; inrichting werkzaamheden: de regie op deze pilot moet goed belegd worden. Mogelijkheden zijn verkend. Het heeft de voorkeur van het MT om de regie te beleggen bij Productieregie. Besproken wordt of PR daar capaciteit voor beschikbaar heeft. 160802: wordt in de week van 8 augustus besproken.	XXXXX



Datum
3 augustus 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 2 augustus van 09.45 – 13.00 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160802.1	T/A	Kwartaalrapportage, 2^e kwartaal 2016 Toeslagen: - Functionaliteit in TVS voor ZTA (zorgtoeslag arbeidsmigranten): Functionaliteit is beschikbaar; nog wel veel technische damages. XXXXX checkt of het hier nog gaat om een tussenoplossing, of dat het inderdaad gaat over de structurele functionaliteit. - Fiscaal partnerbegrip: memo is opgeleverd; wordt geagendeerd -voor een volgend MT overleg. - Effectonderzoek: zijn we goed op aangesloten. Afspraak is gemaakt dat ook de KOT hierin meegenomen wordt. - Nationale Ombudsman (NO): XXXXX legt contact met de NO, om overleggen met substituut NO of NO zelf in te regelen. - Rechtmatigheid: factsheet laat zien dat het goed loopt. - Bezwaarbehandeling: XXX gaat na wat er precies speelt. Eind dit jaar mag er geen sprake zijn van voorraad buiten de behandeltermijn. - Terugdringen invalids: gevoel is dat het beter gaat; lastig om dat meetbaar te maken. - Kwaliteitscontroles door ADR (Accountantsdienst Rijk): met de ADR lopen gesprekken over de uitvoering van deze controles. Wens is om de resultaten van interne kwaliteitscontrole te gebruiken op termijn. De mogelijkheid om met een proces te starten zal met hen besproken worden. - Uitval/Uitworp: tijdigheid zakt terug in combinatie met een oplopende voorraad. Aandachtspunt. - Bezwaar – terugdringen instroom: na de vakantieperiode wordt een analyse op de instroom gedaan. Aandachtspunt: klant vooral oproepen om eerst telefonisch contact op te nemen. Ook zijn er opmerkingen gemaakt over de kwaliteit van brieven, in de zin van: meer uitleg geven, kan voorkomen dat de klant in bezwaar gaat.	XXXXX XXXXX XXX XXXXX XXX
160802.2	T	Taskforce Werk: het MT is geïnformeerd over de ingezette acties voor de korte termijn. Wat er nodig is op de langere termijn raakt als snel aan de uitgangspunten die we eerder hebben vastgesteld. Uiteindelijk doel is dat we flexibeler worden in de verdeling van ons werk.	√

		Afgesproken is om nog voor de zomerperiode te bespreken wat er moet gebeuren om het gewenste doel te bereiken. Een belangrijk deel van het MT overleg d.d. 9 augustus 2016 wordt daarvoor gebruikt.	
160802.3	B/A	Productowner (PO) rol: besproken is een memo waarin de rol van de productowner beschreven staat. Het MT is het eens met de inhoudelijke beschrijving. De invulling van deze rol moet door de regieteamleiders worden besproken. Afgesproken is dat de beschrijving van de rol, zonder dat daarin namen worden genoemd, wordt geagendeerd voor het RTO d.d. 12 september 2016. Vraag aan het RTO is om de PO rol zoals beschreven in te gaan vullen.	XXXXXX/ XXXXXX
160802.4	T/A	Instelplan DAT (Data & Analytics Toeslagen): is inhoudelijk niet besproken. Het MT heeft het afgesproken proces besproken. Dat betekent: wachten op de two pager van D&A. Bespreken wat onze koers en visie is als het gaat over dit onderwerp, waarbij de lijn geldt dat we aan willen sluiten op D&A. Voor nu: uitwerken koers en visie. Daar kan [] bij betrokken worden. In september tijd reserveren (dagdeel) om koers en visie te bespreken met MT.	XXXXXX
160802.5	B	Parkeerbeleid: het MT is het hier in principe mee eens. 'In principe', omdat dit beleid nog besproken moet worden met de OC. Die bespreking vindt plaats op 11 augustus a.s. Daarna worden de TL's geïnformeerd en wordt gezorgd dat intranet voor zover nodig wordt aangepast.	✓
160802.6	T	10. 2e	✓
160802.7	T	Terugkoppeling CDO 0: geen bijzonderheden. Vooral over de stand van zaken uitstroom bevorderende maatregelen gesproken.	✓
160802.8	T	IV-keten: met [] (business partner) gesproken over de ontvlechting van de zogenoemde business rollen uit de IV keten.	✓
160802.9	T	Buitenlandse terugvordering: afgelopen week heeft XXXXX hier een gesprek over gevoerd. Stand van zaken is gedeeld. Er zijn goede resultaten geboekt de afgelopen periode. Aandachtspunt: kwetsbaarheid van het proces, doordat verschillende partijen hierin een rol spelen.	✓
160802.10	T	Algemeen Operationele Zaken (AOZ): afgelopen week een gesprek gevoerd met enkele medewerkers van deze afdeling over taken die bij Toeslagen liggen en die raken aan AOZ. Beeld is dat wat er nu bij Toeslagen op dat vlak wordt gedaan goed georganiseerd is en ook vooral bij Toeslagen moet blijven.	✓
160802.11	B	Dwangsom: in een ingesteld Hoger Beroep is uitspraak gedaan dat de maximale dwangsom Toeslagen op € 100 moet worden gesteld. In overleg met DGBel is op basis van deze uitspraak besloten dat het beleid en de communicatie hierover wordt aangepast (maximale dwangsom was € 60).	✓
160802.12	T	Doorontwikkeling Toekomstbestendig Organisatie Model (TOM): er zijn werkgroepen ingesteld die aan de slag gaan met de doorontwikkeling van het model. Toeslagen wil op MT niveau in iedere werkgroep vertegenwoordigd zijn. Deelname vindt plaats gekoppeld aan de portefeuille van de MT leden.	✓
		ALLEEN MT:	
160802		Samenwerking met PDB: gevraagd is of er ruimte is om samen te werken in bijv. afhandeling bezwaren. Op termijn zeker goed om dat te doen, geeft medewerkers gelegenheid om zich te verbreden. Nu echter niet aan de orde, omdat er intern een slag gemaakt moet worden in het intern breder inzetbaar maken van de medewerker.	
160802		Opstellen Boegbeelden: XXXXX zorgt voor reactie vanuit het MT, te weten: bijzondere vraag: communicatie lijn zijn afspraken over gemaakt; lijnverantwoordelijkheid in zi belegd. Geen boegbeelden vanuit Toeslagen.	XXXXXX

160802			XXXXX
160802		Opleidingsteam – nieuwe instroom: medewerkers die nu in het opleidingsteam zitten moeten binnenkort uitstromen. Dit is een aandachtspunt.	

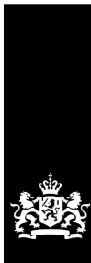
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



Datum
10 augustus 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 9 augustus van 09.30 – 13.00 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160809.1	T	Taskforce Werk: het uitgangspunt dat medewerkers breed inzetbaar moeten zijn is in 2011 geformuleerd in relatie tot de komst van TVS. Door de hoge werkvoorraden is daar tot nu toe slechts beperkt invulling aan gegeven. Nu de werkvoorraden zijn weggewerkt kunnen en moeten we hier echt mee aan de slag gaan. Zowel vanuit het idee investeren in de kwaliteit als in bredere inzetbaarheid van onze medewerkers, waarmee we hen ook in de toekomst beter inzetbaar maken, als vanuit de behoefte in het hier en nu om het werk beter te kunnen verdelen en sneller voor de burger kwalitatief juist op te pakken en af te ronden. Vanuit de taskforce is zowel gesproken over quick wins in het (her)verdelen van werk als over wat er op de langere termijn nodig is om flexibel te kunnen anticiperen op ontwikkelingen in het werk.	√
160809.2	T	Taskforce Werk: een aantal quick wins die de taskforce heeft geformuleerd zijn al in uitvoering. Bepaalde werkstromen worden nu al anders gerouteerd. Daarnaast is de afgelopen weken door productieregie gekeken naar wat er nodig is voor de langere termijn. Hierover is binnen het MT meningvormend gesproken waarbij [redacted] waren gevraagd aan te sluiten.	√
160809.3	T	Taskforce Werk: Toeslagen staat opgesteld om ervoor te zorgen dat toeslagaanvragen tijdig en rechtmatig tot uitbetaling leiden van het bedrag waar onze klant recht op heeft. Wens is om daarbij om een meer subjectgerichte benadering (individuele of groepen klant(en)) te kunnen toepassen. Leidend principe is: • Toeslagen werkt klantgericht, rekeninghoudend met wat er bekend is over de klant. De klant heeft het beeld dat hij integraal geholpen wordt.	√
160809.4	T	Taskforce Werk: om optimaal invulling te geven aan het leidend principe (zie punt 3) is het nodig dat medewerkers breder ingezet kunnen worden dan nu het geval is in een situatie waarin het werk	√

		gevarieerder wordt (meer rekening houden met het subject) en een deel van het werk complexer. Die complexiteit zit vooral in ons systeem (bijv. invalids).	
160809.5	T	Taskforce Werk: werk wordt nu op proces en regelingniveau uitgezet. Dat maakt dat medewerkers vooral zijn toegerust voor een specifiek deel van het werk. Daarmee zijn we onvoldoende flexibel om goed in te kunnen spelen op ontwikkelingen in ons werkaanbod.	√
160809.6	T	Taskforce Werk: conclusie is dat medewerkers binnen de bandbreedte van hun functie en de daarbij horende competenties ingezet moeten worden. Daarvoor hoeven de ordeningsprincipes niet aangepast te worden. Deze ordeningsprincipes zijn ook niet belemmerend wanneer we een of meerdere structurele of tijdelijke teams willen formeren voor bijv. een specifieke klantgroep of actie.	√
160809.7	T/A	Taskforce Werk: op basis van het gevoerde gesprek gaat de taskforce aan het werk met beschrijven wat nodig is op de langere termijn op de volgende gebieden: - Inzetbaarheid medewerkers - Management (sturingsaspecten) - Teams - Toezicht - Regieteams ↔ Productieteamleiders Werk is leidend; het werk bepaalt hoe en waar het wordt uitgevoerd.	XXXXXX
160809.8	T	DT 2015: de opgeleverde informatie DT 2015 van twee weken geleden bevat ook informatie over DT 2013 en 2014 (totaal 220.000 beschikkingen). Dat betekent dat de planning 2015 achterloopt met 220.000 stuks. Komende periode is het mogelijk op te schalen. Daarom is er nu geen sprake van een risico.	√
160809.9	B	Behandeling oude jaren na rationalisatie: in verband met de rationalisatie heeft het MT eerder besloten om de afhandeling oude jaren te beleggen in een virtueel/projectmatig team. Aan het MT is nu een onderbouwd voorstel opgeleverd om de behandeling oude jaren terug te leggen in de reguliere teams. Op grond van de hierin beschreven overwegingen stemt het MT in met dit voorstel. Dat betekent dat het virtuele team wordt opgeheven en dat de behandeling oude jaren belegd wordt in reguliere teams en dus onderdeel uit gaat maken van de reguliere productiebesturing.	√
160809.10	T	Financiële rapportage ultimo juli 2016: geen bijzonderheden.	√
160809.11	T	Rapportage team Webcare monitoring: ter informatie aangenomen. Afgesproken is dat deze rapportage wekelijks informatief wordt aangeboden.	√
160809.12	T	Bezoek Vaste Kamer Commissie Financiën: op 5 september a.s. komt de Vaste Kamer Commissie Financiën op bezoek. Het MT heeft het programma doorgesproken.	√
		ALLEEN MT:	
160809		Bezoek Vaste Kamer Commissie: 'Den Haag' heeft opgenomen in het programma met 2 onderwerpen die in ons programma aan bod komen. XXXXX bespreekt met haar.	
160809		Gesprek AP op 24 augustus a.s.: ter voorbereiding mail van ontvangen. Daarin wordt melding gemaakt van 965 datalekken. Getal wordt niet herkend. Wordt na ^{na} gaan. NOOT: getal is juist. XXXXX neemt deel aan het gesprek met de AP.	
160809		Ontwikkelingen COO kolom: Instelplan BBK, Interactie in relatie tot Natuurlijke Dialoog etc.: uitgebreid besproken. Hoe gaan we daar nu mee om, hoe blijven we daar nu goed op aangesloten? Is daar iets extra's voor nodig? Wij weten hoe we verder willen met onze klantbehandeling (voorkant proces samen met BelTel, evaluatie Natuurlijke Dialoog), anderen willen misschien wel iets anders. Als we ons niet uitspreken dan hebben we daar misschien later last van, omdat er	

		voor een andere route wordt gekozen. XXXXX meldt dat de huidige overlegcircuits voldoende ruimte bieden om te reageren. Daarnaast is hij als mede-eigenaar interactie goed in gesprek met Particulieren. Extra's zijn niet nodig.	
160809		WOB verzoek Zembla: gaat om inzicht in rapportages van externe partijen gedurende de realisatie van TVS (periode 2008-2013). Informatie langs verschillende lijnen opgehaald. Beeld is dat we niet compleet zijn. Op dit moment is voor wat er beschikbaar is de validatievraag uitgezet bij betrokken partijen. 26 augustus moet de informatie opgeleverd worden. Afgesproken is dat XXXXX wat nu beschikbaar is aan XXXXX stuurt en dat XXXXX contact opneemt met Willy Rovers.	
160809		IBO Sociale Huur: is nagenoeg afgerond. De uitvoering van de huurtoeslag is een klein onderdeel. Het rapport gaat voornamelijk over wet- en regelgeving en de effecten daarvan (bijv. scheefwonen).	
160809		10, 2e	
160809			
160809			
160809			

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

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



Toeslagen
Belastingdienst

Datum
27 september 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 27 september 2016 van 09.15 – 17.00 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160927.1	T	10, 2e	

		10, 2e	
160927	T		

10, 2e

10, 2e

		10, 2e	
160927	T	M-dag: Voorstel: start vanuit de uitgangspunten (model organisatie- en besturingsmodel) en de middag het gesprek over brede inzet van medewerkers in relatie tot ontwikkelingen in het werkaanbod. Vervolg op de M-dag in subgroepen om te bespreken wat er nodig is om in het model te komen (geldt zowel voor het besturingsmodel als het leiderschapsmodel). Is ook een goede voorbereiding op het middagdeel. Programma: Start 09.15: XXXXX toelichting programma; afscheid daarin noemen incl. melding Besturingsmodel / Leiderschapsvisie Subgroepen 09.30 – 11.30 uur: doorpraten over besturingsmodel en leiderschapsmodel (wat moeten we nog doen, wat moeten we nog leren, wat hebben we nodig) → sturende rol MT, MT leden koppelen terug Samenstelling groepen: MT lid en eigen TL's. 12.00-12.30 uur Mededelingen actualiteit XXXXX. Lunch 12.30-13.00 uur Toelichting stand van zaken Werk Middagdeel: bredere inzetbaarheid medewerkers langs de lijn van het werk. Komen in ons besturingsmodel betekent een verandering voor de regieteams en voor de productieteams. Gaat dan om de invulling van de rol. Daarnaast is een bredere inzetbaarheid van medewerkers nodig over middelen en over processen heen. Inzetten van medewerkers gebeurt altijd binnen de bandbreedte van hun functie. Er verandert wel iets, maar dit is wel wat er eerder is bedacht. Verandering klinkt heel groots en meeslepend; dat er vooral af halen. Als het gaat om bredere inzetbaarheid dan zit er terughoudendheid bij de TL. Dat wordt bijv. zichtbaar in het bezwaarproces. Feitelijk is daar een enkele TL die bereid is om medewerkers vrij te maken etc. Vanuit de MT rol moet feitelijk het gesprek gevoerd worden in het MT en moeten de MT leden in gesprek met M2. Memo is bij de regieteamleiders neergelegd voor commentaar. Doel: helder maken welke beweging er gemaakt moet worden (breder inzetbaar en wendbaar zijn) en vaststellen wat we daarvoor nodig hebben. Meer werk beheersen, met minder werkinstructies etc. Gesprek donderdag echt over wat je nodig hebt. De memo wordt aangepast op basis van de bespreking in het MT. Boven de enablers stuk er uit. XXXXX introduceert en licht toe. Welke vragen geven we mee in het gesprek: - Wat betekent dit voor jullie - Wat betekent het voor jullie medewerkers - Wat heb je nodig en van wie In subgroepen bespreken M1 met eigen TL's. XXXXX gaat in gesprek met de regieteamleiders. Vervolg: we gaan het zo doen. Tijd nemen tot 15.30 uur. In het gesprek goed om ook de casus nog benoemen zoals die speelt in overleg van XXXXX en overleg van XXXXX (gaan TL's zelf bij elkaar 'shoppen' om werk te krijgen? Nee; besturing, waaronder	

		prioritering blijft centraal bij PR)	
		Ad: Innovatie tijdens de M-dag: geen presentatie. Het MT doet een mededeling.	
		Overige mededelingen.	
160927		Portefeuilleverdeling: afgesproken zo communiceren. Even afwachten of XXX al een datum kan noemen. Kan dat niet dan a.s. maandag communiceren.	

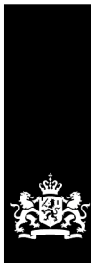
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie



Datum
21 september 2016

Datum vaststelling
11 oktober 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 20 september 2016 van 09.30 – 13.00 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

M2 en OC

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160920.1	T/A	Resultaatgerichte participatie (voorheen Taskforce Werk): het MT heeft een memo besproken waarin beschreven staat hoe bredere inzetbaarheid van medewerkers gerealiseerd kan worden en wat daar voor nodig is. Die bredere inzetbaarheid is nodig, omdat ons werk daarom vraagt. Afgesproken is dat XXXXX zorgt voor terugkoppeling aan de opstel-lers. Op basis daarvan wordt de memo aangepast. Het aangepaste memo, waarin ook de koppeling met de vaktechniek wordt beschreven, gaat als discussiestuk dienen voor het tijdens de M-dag te voeren gesprek.	XXXXX √
160920.2	T	Inrichting F-kolom: in kaart is gebracht welk werk, dat op basis van het inrichtingsplan F kolom daar thuishoort, door welke medewerkers wordt gedaan. Op basis daarvan zijn eventuele verplaatsingen in kaart gebracht. Betreffende medewerkers zijn geïnformeerd en kunnen zich er in vinden. In de F kolom is nu de lijn dat medewerkers worden verplaatst, maar nog niet geplaatst. Beeld is dat onze medewerkers inzetbaar blijven binnen Toeslagen.	√
160920.3	T	Incidentrapportage 1 ^e halfjaar 2016: de rapportage, die conform regelgeving is verzonden DGBel is ter informatie aangeboden. Deze rapportage wordt nu informatief geagendeerd voor het overleg met de Onderdeelcommissie (OC).	√
160920.4	T	Medezeggenschap op locatie: binnen de Belastingdienst wordt geïnventariseerd wie er op locatie als aanspreekpunt fungeert. Voor Toeslagen is doorgegeven dat XXXXX het aanspreekpunt is.	√
160920.5	T	Belastingdienst Kweekvijver voor managers in 2017: gaat om een BD brede ontwikkeling, waarin XXXXX namens Toeslagen gaat participeren.	√
160920.6	T	Programma M-dag 29 september 2016: het MT heeft de lijn voor deze M-dag besproken. Verdere afstemming vindt plaats tijdens de MT dag (zie ook punt 1 van dit verslag).	√
160920.7	T	Financiële rapportage ultimo augustus 2016: geen bijzonderheden.	√
160920.8	T	Stand van zaken Huisvesting: ter informatie aangenomen.	√

160920.9	T	Informele bijeenkomst met SVB: periodiek vindt er overleg plaats met SVB op bestuurlijk niveau in het strategisch directeurenoverleg. Op 20 oktober staat het eerstvolgende overleg gepland. Aansluitend daaraan vindt, op uitnodiging van de SVB, een informele bijeenkomst plaats. Het MT heeft besproken wie hiervoor vanuit Toeslagen uitgenodigd moeten worden.	√
160920.10	T	Informele MT overleggen 16 augustus t/m 13 september 2016: tijdens de MT dag wordt besproken wat er uit deze periode nog vastgelegd moet worden.	√

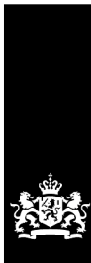
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



Datum
7 oktober 2016

Datum vaststelling
11 oktober 2016

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 4 oktober 2016 van 09.30 – 12.30 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

M2 en OC

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
161004.1	T/A	Begroting Toeslagen 2017-2021 [redacted] is aangeschoven voor dit onderwerp. Morgen moet de begroting ingeleverd worden. Vorige week in RTO besproken en alle opmerkingen zijn verwerkt. De begroting wordt nader toegelicht. Naar aanleiding van de begroting zijn er voor het MT nog wel een aantal thema's te bespreken. Complimenten voor het hele proces rondom de begroting. Er is een goede samenwerking geweest tussen BV en Productieregie.	XXXXX
161004.2	T/A	Inrichting Vaktechniek Toeslagen: Per 1 september is [redacted] gestart als VACO (vaktechnisch coördinator) Dit is een eerste bespreking in het MT hoe we vaktechniek willen neerzetten binnen Toeslagen. [redacted] heeft hiervoor een eerste aanzet aangeleverd. Naar aanleiding van de discussie wordt afgesproken dat er eerst een analyse vanuit verschillende invalshoeken gemaakt zal worden. [redacted] zal hiervoor in gesprek gaan met teamleiders en specialisten. Wellicht zal ook gebruik gemaakt worden van een enquête. De MT leden zullen, ieder vanuit de eigen portefeuille, [redacted] namen aanleveren met wie ze in gesprek kan gaan. Zodra de analyse er is zal in het MT worden besproken hoe VACO binnen Toeslagen neergezet wordt	XXXXX
161004.3	T/A	Vacatures productieregie en vaktechniek: XXXXX meldt een 3 tal vacatures. 1 vacature bij vaktechniek en 2 vacatures bij productie regie(team outputcontrole). Het MT is akkoord met openstellen. [redacted] zal de vacatures aanmelden bij BV.	XXXXX
161004.4	T/A	Themaweek Fraude: Het MT is van mening dat op dit moment het effect van deelnemen aan de fraude week meer risico's met zich meebrengt dan dat het winst oplevert. Van belang is dat er goed naar de opzet gekeken wordt. Afgesproken wordt dat XXX contact opneemt met [redacted] en dat XXXXX het bespreekt met Hans Blokpoel.	XXXXX
101004.5	T	De natuurlijke dialoog iteratie 4 en 5: [redacted] geven een korte terugkoppeling van de resultaten van de iteratie 4 en 5. Volgende week zal iteratie 6 ook gereed zijn en zal de eindrapportage aan het MT worden aangeboden en besproken. Hiervoor zal een dagdeel worden uitgetrokken. Dan zal ook het	✓

		communicatieplan besproken worden.	
161004.6	T/A	Ter info: de communicatieronden zijn van start gegaan. Wordt op een later moment geëvalueerd.	Allen
161004.7	T/A	Intermediardagen 2016: de intermediardagen gaan van start op 4 november. De MT leden zullen kijken welke dagen ze beschikbaar zijn. De presentatie zal nog in het MT besproken worden.	Secretariaat
161004.8	T	Nieuwjaarsbijeenkomsten 2017: de nieuwjaarsbijeenkomsten zijn op 3 januari in Utrecht en op 4 januari in Den Haag.	√

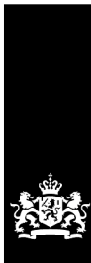
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



Datum
11 oktober 2016

Datum vaststelling
18 oktober 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 11 oktober 2016 van 09.30 – 17.15 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
161011.1	T/A	Het Experiment – De Natuurlijke Dialoog: het kernteam heeft, in aanwezigheid van de agents, het concept eindrapport gepresenteerd aan het MT. De opgedane ervaringen en de effecten van de verschillende iteraties leiden tot een aantal aanbevelingen aan het MT. Het MT gaat hierover in gesprek. Na deze presentatie heeft XXXXX zijn waardering en respect uitgesproken aan alle medewerkers die hierbij betrokken zijn voor het behaalde resultaat. In onderling overleg heeft het MT uitgesproken dat de vraag niet is of deze werkwijze voortgezet moet worden, maar wel hoe. Per 1 november 2016 moet in ieder geval verder worden gegaan met het doorontwikkelen van deze werkwijze. In principe met het huidige kernteam. Dat moet nog wel afgestemd worden met hun leidinggevenden én daarna met henzelf. De projectleider [] heeft de overstap naar Particulieren gemaakt. Op voorstel van XXXXX wordt XXXX XXXXXXXXXX gevraagd om de doorontwikkeling op te pakken en op dat vlak als gesprekspartner voor het MT te fungeren. In die rol wordt hij gevraagd om de verdere besluitvorming getrapd voor te bereiden voor het MT. Verder moet er aangesloten worden op ontwikkelingen als Het Virtueel MT (XXXXX legt contact met het kernteam) en Bredere inzetbaarheid. Voorlopig blijft deze werkwijze naast de bestaande werkwijze bestaan. Er moet verder uitgewerkt worden wat deze werkwijze betekend in relatie tot de competenties waarover onze medewerkers nu moeten beschikken. Dit om helder te krijgen of er ingezet moet worden op het ontwikkelen van specifieke competenties. Wat opvalt is dat alle agents uitzendkracht zijn en werkzaam in Den Haag. Er is een communicatieplan opgezet. Besproken moet worden of dit plan de juiste bestuurlijke route beschrijft (het MT moet nog	XXXXX

		vaststellen hoe die route er precies uit gaat zien). Wat het verder 'vermarkten' betreft is het MT van mening dat er ingezet moet worden op doorontwikkeling gericht op de specifieke Toeslagen doelgroep, dus intern. Belastingen kijkt hier echt anders naar. Dat blijkt uit diverse gesprekken en overleggen de afgelopen periode. In vervolg op dit gesprek is afgesproken dat XXXXX contact legt met [] om met hem in gesprek te gaan over hoe wij de Natuurlijke dialoog kunnen 'implementeren' binnen Toeslagen. In het MT overleg d.d. 1 november 2016 worden afspraken gemaakt over de stappen die het MT wil gaan zetten in vervolg op de Natuurlijke Dialoog. 161018: [] heeft zijn opdracht afgerond met het opleveren van het eindrapport. XXXXX voert daarover nog een gesprek met hem.	
161011.2	B	Verdagen: op basis van het aangeboden memo heeft het MT besloten dat er in het proces DT 2015 proces gebruik wordt gemaakt van gericht verdagen.	√
161011.3	T	N.a.v. eerder overleg: Continuïteitsrisico's ten gevolge van uitstroom: gevraagde input is tijdig geleverd; het eindresultaat (reactie COO voor de kolom Belastingen en Toeslagen) is niet ontvangen. Op dit moment worden de driegesprekken met medewerkers die in kunnen stromen bij Switch gepland. De eigen TL neemt hier aan deel. Standpunt van Toeslagen is dat medewerkers in een groepsfunctie die gebruik maken van de B, C, of D-variant over gaan naar Switch. Afgesproken is dat hier volgende week verder over wordt gepraat.	√
161011.4	T	Themaweek Fraude (n.a.v. overleg 4 oktober jl.) moet nog afgestemd worden met Hans Blokpoel. Acties gaan wel door, alleen geen specifieke communicatie daarover.	√
161011.5	T	Communicatie over de portefeuilleverdeling: tot op heden is de nieuwe taakverdeling nog niet gecommuniceerd. Taakverdeling kan, na enkele aanpassingen, nu gepubliceerd worden.	√
161011.6	T	Gemaakte afspraken in vervolg op de M-dag: XXXXX heeft het gesprek dat hij met zijn groep heeft gevoerd teruggekoppeld. Hij meldt dat gezien de samenstelling van deze groep vooral is gesproken over het besturingsmodel en de afwegingen die daaraan ten grondslag liggen. Op de vraag wat nodig is, is gezegd dat het nodig is om bijgepraat te worden op het besturingsmodel en op leiderschap en dergelijk. Niet over tafel gekomen wat men zelf nodig heeft als het gaat om sturing. Ook in de andere groepen is die vraag niet beantwoord. Conclusie: wij moeten als MT helder en duidelijk zijn in onze sturing op M2. Dat is een voorwaarde voor sturing door M2 op medewerkers. Conclusie: om de aandacht goed te richten is een Vlootschauw nodig. Voor nu kunnen de uitkomsten uit de laatste Vlootschauwen gebruikt worden. Afspraak: sturing en leiderschap door M1 aan M2 wordt voor een volgend MT geagendeerd, omdat het belangrijk is dat het MT helder en duidelijk stuurt. XXXXX en [] bereiden deze sessie gezamenlijk voor. Voor het leiderschapsblok van 1 november a.s. 10, 2e Conclusie: Voortdurend toetsen of M1 dezelfde beleving heeft van normen en waarden en of dat in de organisatie ook zo wordt beleefd is nodig.	√
161011.7	T	Vervolg M-dag: Conclusie: Uitvoering geven aan sturing en leiderschap conform onze gezamenlijke uitgangspunten vraagt tijd.	√
161011.8	T	Afspraak: middag 1 november 2016 wordt M-dag met een informatief karakter. Donderdag 3 november 2016 wordt MT dag t.b.v. Vlootschauw. Alle TL's worden geschouwd.	√

		Afspraak: resultaat vlootshouw is per TL een MT beeld vaststellen. Het MT standpunt wordt door twee MT leden teruggekoppeld aan de TL. Dit om te benadrukken dat het gaat om de mening van het MT en niet van een individueel MT lid.	
161011.9	T		√
161011.10	T/A		MT
161011.11	T/A		XXXXXX
161011.12	T		√
		Capaciteit BelCentrum: werk je in het BelCentrum dan gelden daar andere werktijden, omdat er ook 's avonds bereikbaarheid moet zijn. Iedere medewerker wordt nu ingeroosterd. Dat maak dat uitzendkrachten geen belangstelling hebben voor het BelCentrum. Vaste medewerkers kunnen niet verplicht worden 's avonds te werken. Capaciteitsprobleem is voor nu opgelost. Wel een aandachtspunt.	

161011.13	T	Vraagproces: afspraak gemaakt over een schuif in het werkproces. Huishoudsamenstelling gaat van Leeuwarden naar Den Haag.	√
161011.14	T	Bredere inzetbaarheid: op basis van het memo van Productieregie wordt er in beperkte omvang gestart. XXXXX stelt voor om nu ook de stap te maken dat de IST teams de eigen bezwaren gaan behandelen.	√
161011.15	T	BAG: delegatie NO op bezoek geweest in vervolg op het bezoek aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Overigens zijn er naar aanleiding van dat bezoek aanvullende vragen gesteld door de AP. Die zijn in eerste instantie naar XXXX XXXXXXXX gestuurd. [redacted] is bezig met de	√
161011.16	T	Tegehuur gebruik (opmerking CAP [redacted]): geen aanvullende actie. Standpunt is dat de lijn is dat burgers zo goed mogelijk worden geïnformeerd over de inkomensafhankelijke regelingen.	√

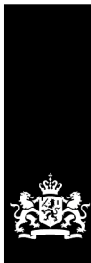
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



Datum
19 oktober 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

CONCEPT Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 18 oktober 2016 van 09.30 – 12.45 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

M2 en OC.

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
161018.1	T/A	Continuïteitsbrief: actuele stand van zaken Toeslagen is toegelicht door XXXXX. Vanmiddag wordt er met alle segmentdirecteuren gesproken over dit onderwerp. Voor Belastingen en Toeslagen wordt één verhaal geschreven. Het MT heeft besproken wat voor Toeslagen ingebracht gaat worden. Aan het eind van de ochtend worden de overzichten nog doorgenomen met Bedrijfsvoering. De voorzitter OC wordt door XXXXX op de hoogte gehouden.	XXXXX
161018.2	T	De Natuurlijke Dialoog: op 1 november 2016 bespreekt het MT de vervolgstappen.	XXXXX
161018.3	T	Beleidsdoorlichting Handhaving: rapport is toegestuurd aan Hans Blokpoel en aan ABZ. Op de concept brief aan de Tweede Kamer is gereageerd. Binnen Toeslagen is [] bezig met Effectmeting.	✓
161018.4	T/A	Virtueel MT: het startdocument is besproken. Ideeën gaan gerankt worden op de toegevoegde waarde aan een aantal gezamenlijk vast te stellen KPI's. Scoort een idee, dan wordt er een pilot gestart. Afgesproken is dat er een projectenportfolio komt op basis waarvan in een business case getoetst kan worden of aan de verwachting wordt voldaan. Het startdocument wordt informatief geagendeerd voor bespreking met de OC.	XXXXX
161018.5	T/A	Procesaudit inwinnen en verwerken gegevens KOT: is besproken in het RTO. RTO is het eens met de aanbevelingen. Naar aanleiding van deze procesaudit adviseert het RTO het MT dit instrument vaker in te zetten. Het MT is van mening dat er vooral ingezet moet worden op het goed inrichten van processen. XXXXX bespreekt dit met Productieregie.	XXXXX
161018.6	T/A	Analyse ziekteverzuim t/m augustus 2016: analyse is besproken. Conclusie is dat de eigen rol in relatie tot de SMO's beter kan. De ondersteuningsbehoefte van het MT overstijgt echter de beschikbare capaciteit.	MT

		In de SMO's gaat het nu vooral om specifieke ziektegevallen in het nu. Aandacht voor preventieve deel is er vrijwel niet. Het voorkomen van het verzuim moet ook aandacht krijgen. TL's moeten actief betrokken worden in de verzuimaanpak. Samen met hen moet vastgesteld worden waarop de focus moet zitten. Vb. als we ervoor kiezen om ons te richten op het langdurig verzuim of op het voorkomen van verzuim, wat betekent dat dan, wat gaan we dan doen? Afgesproken is dat de MT leden de TL's vragen om de situatie in zijn/haar team in kaart te brengen, incl. de eigen aanpak van verzuim en de ondersteuningsbehoefte daarin.	
161018.7	T/A	Stand van zaken functioneringsgesprekken: toegestuurd is de stand van zaken SAP. TL's worden gevraagd hier aandacht aan te geven.	MT
161018.8	T/A	Viermaandsrapportage incl. maandbeeld september: wat opvalt, is dat de productiviteit daalt en ook op het vlak van rechtmatigheid aandacht nodig is. Conclusie uit het gevoerde gesprek is dat niet direct duidelijk is waar de oorzaak zit. Om daar zicht op te krijgen is afgesproken dat er een afspraak wordt gemaakt met TL's Handhavings- en Productieregie om onze hele productieketen door te nemen. Op basis daarvan kunnen er zonedig maatregelen genomen worden.	XXXXXX en XXXXXX
161018.9	T	Financiële rapportage september 2016: geen bijzonderheden.	√
161018.10	T	Pilot Ideal: Toeslagen participeert in deze pilot. Formeel ligt er echter nog geen enkele epic laat staan feature. Uit een eerste gesprek lijkt dat te komen doordat er veel ligt op het gebied van huishoudsamenstelling en de grondslagen. Het MT vindt de pilot Ideal belangrijk. Als er een keuze gemaakt moet worden dan moet deze in een onderbouwd stuk voorgelegd worden aan het MT.	√
161018.11	T	Bijdrage gevraagd aan een radio-uitzending voor jongeren op radio Amsterdam a.s. donderdag: het gaat om een interview over Toeslagen. neemt deel. Vraag is ontvangen via Persvoorlichting en ABZ.	√
161018.12	T	Ketenpartnerdag: in relatie tot de actualiteit is besloten de externe locatie te cancelen. Onderzocht wordt of er intern ruimte beschikbaar is.	√
		(Personeels)Vertrouwelijke punten alleen voor het MT	
		10, 2e	

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

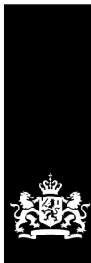
¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



Datum
26 oktober 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig
Afwezig

CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 25 oktober 2016 van 09.30 – 12.45 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Kopie aan

M2 en OC.

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
161025.1	T	Vervolg debat Belastingdienst: op 2 november vindt het vervolg debat met de Staatssecretaris plaats. In verband met de voorbereiding daarvan is XXXXX niet aanwezig.	√
161025.2	T	Het geplande overleg met het MT Particulieren gaat niet door in verband met de van de segmentdirecteuren gevraagde bijdrage aan de voorbereiding van het debat.	√
161025.3	T	De Natuurlijke Dialoog: hebben het eindrapport Iteratie 6 toegelicht. Op 1 november 2016 bespreekt het MT het vervolg. Ook komt dan het bestuurlijke traject rond het eindrapport aan de orde.	√
161025.4	B	Ketenpartnerdag Toeslagen: mede in verband met de actuele situatie binnen de BD is besloten de Ketenpartnerdag voorlopig uit te stellen.	√
161025.5	T	Strategisch directeurenoverleg met de SVB: op 20 oktober jl. is in dit overleg onder andere de uitvoering van de ALO (alleenstaande ouder) kop op de KGB besproken op basis van een analyse, uitgevoerd door Toeslagen en de SVB. De verbetervoorstellen worden in beide organisaties opgepakt.	√
161025.6	B	Vraag: ten gevolg van een storing in de systemen is het werk in de vraagteams toegenomen. In onderling overleg heeft het MT besloten om schriftelijk uitzoekwerk voorlopig uit te zetten bij Uitval/Uitworp.	√
161025.7	T/A	Aangifteverzuim: in vervolg op een toezegging van de Staatssecretaris om een toeslag stop te zetten als er sprake is van aangifteverzuim, is er momenteel discussie over de uitvoering tussen Toeslagen en Belastingen. Productieregie werkt aan de opzet van een uit te voeren pilot. Deze opzet wordt aangeboden voor bespreking in het MT overleg d.d. 1 november 2016.	XXXXXX
		(Personeels)vertrouwelijke passages	
		10, 2e	

		10, 2e	

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

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.



Datum
2 november 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 1 november 2016 van 09.30 – 12.45 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Afwezig
Kopie aan

M2 en OC.

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
161101.1	T	De vergadering is geopend met een speciaal woord van welkom aan Zij is vandaag gestart als lid van het MT Toeslagen.	√
161101.2	T/A	Systeemverstoringen: in Den Haag wordt de afgelopen weken veel hinder ondervonden van systeemverstoringen. Gaat om verstoringen die met de hoogste prioriteit opgelost moeten worden. Die prioriteit wordt er niet aan gegeven. XXXXX legt contact met 	XXXXX
161101.3	T/A	Het Experiment – De Natuurlijke Dialoog: Het experiment de Natuurlijke Dialoog is afgerond. Hoe verder? Het MT heeft besloten het experiment projectmatig voort te zetten. (Gevraagd besluiten 5 en 6). Daarbij zal in elk geval verder gewerkt worden met het huidige kernteam. Op het kernteam komt een nieuwe projectleider (als vervanging van). De gevraagde besluiten 7 t/m 8 zijn te prematuur. De beantwoording hiervan is met name afhankelijk van de uitkomsten van de projectmatige voortzetting van het experiment (besluiten 5 en 6). De uitkomsten van het experiment tot nu toe zouden op korte termijn geïmplementeerd kunnen worden in de huidige organisatie. (Gevraagde besluiten 1 tm 4) De vraag is wat betekent implementatie in de bredere zin met name voor de rol van productieregie. Op welke wijze zouden zij hun rol moeten invullen daar waar het gaat over regie op productie. Op langere termijn leidt de implementatie van deze werkwijze tot een nagenoeg totale kanteling van de organisatie van werken aan de achterkant naar werken aan de voorkant. Dat vraagt een bredere implementatie naar productie en regieteam. Dat raakt competentievraagstukken, rol- en taakafbakening, beheersvraagstukken, bestuurlijke info etc etc. Voor de korte en de lange termijn implementatie wil het MT een programmamanager inzetten.	XXXXX/ XXXXX XXXXX

161101.4	B	Het Experiment – De Natuurlijke Dialoog: wat het voorgestelde communicatietraject heeft het MT besloten dat de dit beperkt moet blijven tot: a. Toeslagen (management en medewerkers) b. Bespreking in de Mini Conferentie 9 en 10 november 2016 c. Afsluitende bijeenkomst met alle betrokkenen op 24 november 2016. XXXXX koppelt dit terug aan Mark van de Leemput.	√
161101.5	T	Jaarcontract Toeslagen 2017: inhoudelijk is het Jaarcontract niet besproken. Planning is dat de jaarcontracten worden vastgesteld op 25 november 2017. De komende weken gaat Bedrijfsvoering in gesprek met de MT leden over het Jaarcontract 2017 en is er op basis van die gesprekken ruimte voor bijstelling.	√
161101.6	B	Aangifteverzuim – stoppen toeslag: gaat om een maatregel die voortkomt uit het debat rond de Bulgarenfraude, toegezegd door de toenmalige Staatssecretaris. Uitvoerbaarheid is zeer complex, o.a. omdat de jaren niet overeenkomen (nu een maatregel omdat er enkele jaren geleden geen aangifte is gedaan). Daarom is besloten dat er een pilot wordt gedaan met 500 BSN's. Met Belastingen is gesproken over de kwaliteit van de aangeleverde BSN's. Het MT heeft besloten dat scenario 3 wordt uitgevoerd, opgemerkt is wel dat de klanten die in de pilot zitten goed gevolgd moeten worden.	√
161101.7	T/A	Gezamenlijk overleg met het MT Particulieren: beide directeurs hebben afgesproken om een reguler gezamenlijk MT overleg in te plannen, na een startoverleg, waarin de gezamenlijke agenda voor dat overleg wordt bepaald. Het startoverleg is op 25 oktober niet doorgegaan; er wordt een nieuwe datum gepland. XXXXX stuurt een eerder ontvangen voorstel agenda voor het startoverleg alvast toe aan het MT.	XXX XXXXX
161101.8	T/A	Proces onbekend aanvragers: zorg over het balieproces. Het balieproces is eerder besproken in het MT. Afspraak is eerder gemaakt dat hier een kwaliteitsimpuls gegeven zou worden. Afgesproken is dat XXXXX met XXXXX in gesprek gaat over de stand van zaken.	XXXXX
161101.9	T	Actualiteit: het MT is door XXXXX en XXXXX bijgepraat op respectievelijk Continuïteit en Financiën. Op 2 november 2016 vindt het vervolgdebat plaats met de Staatssecretaris. Informatie over de al genomen maatregelen heeft de DG gecommuniceerd via de Beeldkrant.	√
161101		10, 2e	
161101			
161101			
161101			

		10, 2e	
161101			
161101			

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

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.