

BESLUITEN- EN ACTIEPUNTENLIJST MT BELASTINGDIENST

26 augustus 2013

Nr. ¹	²	Omschrijving	Status
35.01	T	Presentatie ITI en effectmeting schuift door naar MT 9 september a.s.	✓
35.02	A	Eigenrisicodragerschap WGA: • uitwerking komt op later moment terug • voldoende betrokkenheid business essentieel	Ad
35.03	B	Traineeprogramma's: MT stemt in met voorstel rijkstrainees bij goed functioneren vaste aanstelling aan te bieden; is in beginsel ook uitgangspunt voor andere traineeships, waarbij we wel ruimte laten voor maatwerk	✓
35.04	T	Hans van der V is aanwezig bij overleg SG's Fin en VWS over bestrijding zorgfraude	✓
35.05	T	Aanpak facilitators heden van start gegaan	✓
35.06	T	IV-overleg heeft vrijdag CIO-agenda besproken; deze wordt geagendeerd voor MT 9 september a.s.	✓
35.07	A	Managementrapportage juli: • functioneringsgesprekken (zowel performance als registratie) punt van aandacht • externe inhuur punt van aandacht • Brussel heeft restitutiecontroles Douane op nul gezet	allen
35.08	B	MT stemt in met schrappen Top 50 2 en 3 oktober	✓
35.09	B	MT stemt in met vergaderschema Top 50 2014	✓
35.10	T	Beantwoording kamervragen Omtzigt over EU-claims Douane is in voorbereiding	✓

¹ De nummering is als volgt: weeknummer.volgnummer.
² **A**=actiepunt; **B**=besluit; **C**=communicatie; **T**=terugkoppeling.

BESLUITEN- EN ACTIEPUNTENLIJST MT BELASTINGDIENST

9 september 2013

Nr. ¹	²	Omschrijving	Status
37.01		[] geven een presentatie over de resultaten ITI en effectmeting. Dit is een resultaat van het team BI & analytics dat sinds een vijftal maanden bij Belastingen bestaat. Er werken op dit moment zo'n 15 mensen. Het team beschikt over een basisset gegevens, waardoor geen aparte bi-modules meer nodig zijn. De set is met gegevens vanaf 1 januari 2011 gevuld, zodat ook tijdreizen mogelijk is. Presentatie gaat over eerste resultaten ITI tot en met de invordering. In eerstkomende viermaandsrapportage zal worden gerapporteerd over de ITI-onderdelen OB en invordering. Enkele opmerkingen vanuit MT: - bellen bij bezwaar nu bewezen effectief; - inzicht in cijfers helpt bij keuze waar werk neer te leggen, m.n. op scheidsvlak SMP en B/CA; - vanuit zijn CIO-rol wil Willy weten waar de behoeften liggen; het blijkt dat al veel gegevens in EDW zitten, maar dat de ontsluiting moeilijk is; - presentatie toont effectmeting vanuit bedrijfsvoering, als eerste-orde-effect. [] denkt mee over tweede-orde-effect (gedragseffect); - nog veel werk te verzetten voor andere (dan betaalgedrag) compliancefactoren. M.n. heffing is ingewikkeld t.a.v. alle middelen. Eventueel ook steekproeven daarvoor inzetten. Loopt mee in LHP. Suggestie om presentatie ook een keer aan stas (en zo mogelijk min.) te geven. Peter heeft binnenkort werkbezoek; open voor andere belangstellenden.	✓
37.02	T	[] meldt dat woensdag Mirjam Sterk met een bus naar Den Haag komt in het kader van haar opdracht jongeren aan werk te helpen. Zij werkt daarbij samen met Randstad. Grote club vanuit Randstad werkzaam bij Toeslagen. Asscher reist mee. Peter: breder beeld meegeven aan Asscher:	Jolanda/
	A	BD neemt ook veel mensen in vaste dienst. Afstemming Jolanda en []	[]
37.03	A	MT-leden hebben mail ontvangen over Top 150 op 27 september. S.v.p. doorzenden aan eigen M1'ers	allen
37.04	T	N.a.v. 35.07: restitutie is op nul gezet – geen opdracht uit Brussel	✓
37.05	B	MT stemt in met memo concernarchitectuur, afspraak 9. Vanuit iBelastingdienst uitgangspunt voor de toekomst geformuleerd. 18/9 slotconferentie iBelastingdienst met zorgvuldige overdracht, zodat gedachtegoed niet wegloopt.	

¹ De nummering is als volgt: weeknummer.volgnummer.² **A**=actiepunt; **B**=besluit; **C**=communicatie; **T**=terugkoppeling.

Nr. ¹	2	Omschrijving	Status
		Opmerkingen vanuit MT: - instemming gegevensleverancier voor doorleveren is niet zo absoluut; - bij terugmelding onjuist gegeven onderscheid tussen private en publieke leverancier - niet overnemen verantwoordelijkheid burger	
	A	N.a.v. discussie beziet Willy noodzaak van aanpassing en doet af	Willy
37.06	B	MT stemt in met notitie afschaffen niveautest. Prima notitie en prima voorstel. Goed om mensen te stimuleren zich te ontwikkelen en opleidingen te volgen. Communicatie met medewerkers en leidinggevenden hierover van groot belang. Bespreken met GOBD	✓
37.07	B	MT stemt in met voortzetting Management Update	✓
37.08	A	MT neemt nu geen besluit over het memo Mobiliteitskaart. Omdat een goede communicatie richting medewerkers en leidinggevenden essentieel is, wil het MT op zijn vergadering van 23/9 een duidelijke notitie, vergezeld van concept-communicatieset.	CFD
37.09	B	MT bespreekt CIO-agenda en stemt er van harte mee in. Willy licht toe dat aansluiting is gezocht bij het MLTP. Verdieping zal plaatsvinden tijdens de avondsessie van 16/9 en er zal een communicatietraject volgen. In een rondje worden veel complimenten uitgedeeld voor het stuk. De overige opmerkingen neemt Willy mee voor het opwerken van 0.9 naar 1.0. Onderwerpen die de aandacht vragen: - compartimentering: komt op 16/9 aan de orde - sourcing: Peter bepleit uiterste terughoudendheid. Volgt een keer een aparte bespreking over - rationalisatie: komt op 16/9 aan de orde	✓
37.10	B	MT bespreekt memo "werving en selectie van mensen met een arbeidsbeperking". MT besluit verder te gaan met het ingeslagen beleid, ook al is de doelgroep van overheidswege nog niet precies bepaald en lopen wij het risico te breed te selecteren (onder mensen met "afstand tot de arbeidsmarkt"). Dat leggen we later dan wel uit. Er zijn al voorbeelden van mensen die binnen PDB en BelTel aan de slag zijn. Suggestie: kijk ook naar rol uitzendorganisatie (binnen mantel); aandacht voor toeleiding. Memo kan naar COR	✓
37.11	A	MT bespreekt memo schuldhelpverlening. Twee aspecten bij schulden: zorg voor de medewerker en integriteitsrisico. In dit memo komt alleen het eerste aspect aan de orde. Aan B/CFD de vraag om een memo met evenwicht tussen beide aspecten. Hans merkt op dat voor de BES een apart beleid geldt, omdat de formele regelgeving afwijkt van de Nederlandse.	B/CFD
37.12		MT bespreekt opdracht aan ADR voor evaluatie proces werving en selectie.	

Nr. ¹	2	Omschrijving	Status
		Twee CFO's waren aangesteld om proces kritisch te volgen. Wat zijn hun bevindingen? B Opdracht OK. Opdrachtgeverschap naar Jolanda. Opletpunt: wat moet hiervan naar buiten? Integraal, samenvatting of niets? A Aan Ad zal worden gevraagd stand van zaken openbaarheid te geven	Ad

BESLUITEN- EN ACTIEPUNTENLIJST MT BELASTINGDIENST

23 september 2013

Nr. ¹	²	Omschrijving	Status
39.01	A A	Implementatie SEPA overschrijving leidt bij banken tot vertraging uitbetalingen; Albert denkt na over adequate communicatie daarover richting burgers; CA blijft in overleg met banken en trekt gezamenlijk op met andere grote partijen in de markt; indien vertragingen structureel dreigen te worden beraden we ons op andere maartregelen	Albert John
39.02	A A A A A	Huisvesting: • is meerjarig traject dat samenloopt met concentratie Belastingen • neemt in huisvestingsnota ook vijf/zes kwartalenplanning op waarin concrete voornemens tot begin 2015 worden uitgewerkt, aangevuld met globalere indicaties voor de jaren daarna • expliciet onderscheid maken tussen verhuizingen binnen dezelfde standplaats en verhuizingen naar andere standplaats • visie wordt komende tijd periodiek geactualiseerd en voortschrijdend geconcretiseerd; gebleken knelpunten worden daarbij stapsgewijs opgelost, ook rekening houdend met mogelijke ontwikkelingen andere betrokken rijkspartijen • voor Douane en FIOD leidt huisvestingsvisie tot besluit over verplaatsing medewerkers, voor Belastingen start route belangstellingsregistratie in kader van concentratiebewegingen • visie wordt voorgelegd met COR; feitelijke uitvoering voornemens is onderwerp van gesprek directeuren met lokale medezeggenschap; als pand dicht gaat, bij definitief besluit sluiting pand nog terugmelding aan COR • MT stelt stuurgroep in met directeur CFD, directeuren Bedrijfsvoering dienstonderdelen en vertegenwoordiger COR voor begeleiding uitvoering huisvestingsvisie	 allen
39.03	A	Theo pakt met BJZ verzoek No op om inzage in risicoprofielen toeslagen	Theo
39.04	A	Damage toeslagen: • ca. 32.000 toeslagen onjuist vastgesteld • in de keten wordt onderzoek naar precieze gevolgen en noodzakelijke herstelacties afgerond • neemt initiatief voor evaluatie gang van zaken	 John Willy
39.05	A A	Introductie nieuwe medewerkers: • verder opzetten als corporate cafetariamodel met 'bodem' die iedereen mee moet krijgen en waarvan bij introductie binnen dienstonderdelen gebruik kan worden gemaakt • bijzondere aandacht nodig voor het moment waarop (veelbelovende)	Jolanda allen

¹ De nummering is als volgt: weeknummer.volgnummer.
² **A**=actiepunt; **B**=besluit; **C**=communicatie; **T**=terugkoppeling.

Nr. ¹	²	Omschrijving	Status
	B A	uitzendkrachten in introductieprogramma worden opgenomen • beëdiging nieuwe medewerkers is taak voor niveau directeur en hoger, bij grotere groepen tegelijk bij voorkeur een MT-lid • mogelijkheden bezien om gebruik te maken van fenomeen groep/lichting/jaarmoot • Facilitaire ondersteuning (passen, PPC's, etc.) vraagt veel aandacht	
39.06	B A A	Mobiliteitskaart: • MT stemt in met terbeschikkingstelling mobiliteitskaart per 1 januari 2014 waarmee op basis van gebruik en zonder abonnementen gereisd kan worden • na monitorperiode van 3 maanden wordt bepaald welke medewerkers in aanmerking komen voor abonnement • bespreken aan de hand van praktijkvoorbeelden of communicatie verder kan worden verduidelijkt • Voorstel gaat voor bespreking naar COR	
39.07		Aandachtspunten managementrapportage augustus worden in oktober aan de hand van annotatie Ad besproken bij managementrapportage september	Ad

BESLUITEN- EN ACTIEPUNTENLIJST MT BELASTINGDIENST

7 oktober 2013

Nr. ¹	²	Omschrijving	Status
41.01	T	verzorgen een presentatie over de VIA. Het MT is onder de indruk van de met de VIA behaalde prestaties, zowel v.w.b. de kwaliteit van de gegevens als het inwinnen en beschikbaarstellen ervan. Peter complimenteert iedereen die met de VIA bezig is met het bereikte resultaat: VIA is het paradepaardje van de BD. % volledig voorgevuld nu 60, over twee jaar 70. Nog verder omhoog bij vereenvoudiging wetgeving (specifieke zorgkosten schrappen); blijven nadenken over toevoegen andere stromen (bijv. top 20 giften?).	✓
	B	MT stemt in met 1 maart als startdatum aangiftecampagne 2015 (over 2014), dus geen vroege invullers meer (nu nog 700.000). VIA wordt vervolgens automatisch gedownload (geen keuze wel of niet gebruik). PvA kan worden uitgewerkt. Niet presenteren als "VIA verplicht", maar eenvoudigweg als "zo werkt het". Aandachtspunt voor campagne 2014 (over 2013): mogelijk drie aangiftemiddelen naast elkaar: easytax (hoofdstroom), OLAV (proef), app (proef). Vraagt goede communicatie en fijnafstemming tijdens de campagne	
41.02	T	SEPA afgelopen weekend in productie	✓
41.03	T	Standpunt BJZ: risicoprofielen Toeslagen niet naar NO. Gesprek met substituut-NO volgt	✓
41.04	A	Evaluatie Toeslagendamage op agenda MT 21/10. Twee elementen: hoe ontstaan? En hoe heeft damageprocedure gefunctioneerd? informeert Peter over uitvoering herstelactie t.b.v. AO 17/10	
41.05	T	N.a.v. 39.06: gesprek (mobiliteitskaart) heeft plaatsgevonden	✓
41.06	T	John presenteert stavaza BerichtenBox in MijnOverheid. Juridische hobbel weg, nu nog probleem met BVR. Taskforce werkt eraan. Blijft spannend, maar wel beheersbaar. Aanbeveling voor de toekomst: niet alle papier zomaar omzetten in digitaal, eerst bezien of bericht überhaupt wel nodig is. MT staat uitgebreid stil bij communicatie over Berichtenbox: Aan Flyer bij MAC-beschikking zijn hoge kosten verbonden en risico's bij onverhoopte problemen. Op zoek naar andere mogelijkheden: inzetten stas, advertenties, van site te downloaden flyer, flyer bij latere papieren uitlatingen enz. Let op: is communicatie over BD-stromen.	
	A	DVL maakt communicatieplan.	Albert
41.07	T	MT bespreekt rapportage Stella in de keten: voldoende onderwerpen in de analysefase, te weinig in fase 1. Albert maakt een rondje langs de velden. Er	

¹ De nummering is als volgt: weeknummer.volgnummer.² A=actiepunt; B=besluit; C=communicatie; T=terugkoppeling.

Nr. ¹	²	Omschrijving	Status
	A	zijn diverse bronnen voor fase 1. Weging op basis van impact en effect. Stella in de keten intern al in CIO-agenda opgenomen. Moet proces voor worden ingericht. CIO-office neemt contact op met Albert. Willy zorgt integrale aanpak, dus meer dan IV, eventueel samen met adjuncts DG-Bel	Willy
41.08	B	Peter licht programma Top 1500 toe. MT stemt ermee in	✓
41.09	T A	Ad licht managementletters toe. Accent ligt op ICT, maar daar zijn acties lopend. Relatief weinig aandacht voor Belastingen, hetgeen gezien herinrichting compliment is. Participatieve aanpak van Bedrijf en Belastingen met ADR helpt. Nieuw zijn "gegevens" bij B/CA en HotHor bij Toeslagen. geeft aan daar actie op te hebben gezet: eind 2013 op orde. Albert vraagt wat hij nog aan personeelsbeheer kan doen om opmerkingen ADR te voorkomen. Ad: binnen bo's beter in control. Jolanda, John en Ad kijken naar verbetermogelijkheden. Overigens binnen personeelsbeheer wel verschuiving naar andere items. Ad signaleert verschil in leefwereld ADR en Belastingen. BD hanteert geen blauwdrukdenken bij aanpak organisatieveranderingen. ADR heeft moeite met ontbreken strakke mijlpalenplanning. Ad en praten met ADR	Jolanda, John, Ad
41.10	B	MT bespreekt memo "Maatregelen tegen kwetsbare financiële middelenverantwoording". Nu afhankelijkheid van enkele personen. Gaan werken aan standaardarchitectuur en aan heldere escalatielijnen. Ook als voorkant goed is bedacht, moeten bij de realisatie afwijkingen worden voorgelegd. MT stemt in met memo	✓
41.11	B	MT stemt in met bc Aansluiten Handelsregister	✓
41.12	A A	MT bespreekt update roadmap digitale dienstverlening. MT blijft enthousiast over roadmap als middel om voortgang te bespreken. Albert signaleert risico's op OLAV en DigiD machtigen voor Toeslagen. OLAV-risico hangt samen met problematiek Was8. Komt in VDB2 van 28/10. Aly: svp ook op agenda MT. Willy bereidt bespreking MT 4/11 voor. Elementen: wat leren we ervan, keuzes explicieter maken, vraagstukken eerder aan de orde stellen. DigiD machtigen ook via lijn Hans aankaarten. Vanwege financieringsproblemen DigiD ook informeren. In dat verband: er lopen brede discussies over de financiering van de digitale infrastructuur.	Willy Albert
41.13	T A	 meldt dat NO onderzoek terugvordering en beslagvrije voet nagenoeg rond heeft. NO denkt nog na over presentatievorm. UB informeert stas	UB

BESLUITEN- EN ACTIEPUNTENLIJST MT BELASTINGDIENST

21 oktober 2013

Nr. ¹	²	Omschrijving	Status
43.01	A	Nav 41.09: flink aantal medewerkers met te veel afkoop vakantieuren; wordt verder uitgezocht	Jolanda allen
43.02	A	No organiseert 29 oktober rondetafelsessie over elektronische overheid; Albert vertegenwoordigt Belastingdienst; stas wordt geïnformeerd	Albert
43.03	A	Nogmaals aandacht voor achterblijvende inschrijving managersdag 14/11; MT-leden ondernemen de nodige actie	allen
43.04	A A A	MT bespreekt managementrapportage: - Belastingen organiseert waar nodig noodzakelijke expertise afhandeling bezwaarschriften - ziekteverzuim reeds besproken bij managementrapportage augustus Ad maakt ronde CFO's over kadernota 2014 - uitval Toeslagen moet worden verminderd door foute, onvolledige aanvragen, etc. veel eerder in het proces af te vangen; vergt goede begeleidende externe communicatie	Hans B Ad
43.05	T	MT neemt kennis van stand van zaken projecten SGO5	✓
43.06	B A	MT stemt in met vrijgaveadvies 'business case XBRL stabiele productie' met als kanttekening dat batenrealisatie tijdige borging behoeft en inzichtelijk en monitorbaar moet worden gemaakt	Willy
43.07	A	Damage met verzending gebruikersnamen en wachtwoorden aan overleden ondernemers wordt verder onderzocht	John
43.08	A	MT bespreekt onder dankzegging aan eindrapport iBelastingdienst; bevat veel aanknopingspunten die komende tijd verdere bespreking en uitwerking behoeven	allen
43.09	T B A A A	Berichtenbox: John heeft 21/10 groen licht gegeven voor productietest en planning - Communicatie start pas nadat de berichten in de berichtenbox zijn afgeleverd - Stas zal waarschijnlijk zelf aftrap publiciteit geven; daarnaast communicatie met brief en mogelijk met massamediale uitingen; verder actuele FAQ's op website plaatsen - MT geeft opdracht voor opstellen brief en verdere uitwerking productieplanning; tekst brief breed afstemmen via projectboard; tone of voice brief cruciaal; ook rekening houden met samenloop plaatsing beschikking in berichtenbox en vulling toeslagenportal - Projectboard krijgt opdracht communicatietraject te bewaken, daarbij	Albert John Peter

¹ De nummering is als volgt: weeknummer.volgnummer.
² **A**=actiepunt; **B**=besluit; **C**=communicatie; **T**=terugkoppeling.

Nr. ¹	2	Omschrijving	Status
	A	rekening houdend met: productieplanning, capaciteit BelTel, verloop inzet berichtenbox, feitelijk gebruik berichtenbox en politieke schema wetsvoorstel soepel herzien/elektronisch berichtenverkeer • Samenloop met politieke schema wordt ook voorgelegd aan MT Belastingdienst	
43.10	T	CA heeft SEPA-incasso's afgeleverd bij banken; is nu afwachten of die goed worden verwerkt	✓

BESLUITEN- EN ACTIEPUNTENLIJST MT BELASTINGDIENST

4 november 2013

Nr. ¹	²	Omschrijving	Status
45.01		[] introduceert [], projectmanager 1 bankrekeningnummer en [] (leerplek M1, vervangt []). T [] licht planning 1 bankrekeningnummer toe. Per 21 oktober geplande activiteiten gerealiseerd. Voor toeslaggerechtigden nu zichtbaar in portaal; mutaties worden aangehouden tot 1 december. Nog geen publieksreacties. Banken zijn behulpzaam met extra run gegevens. Wetgeving treedt per 1 december in werking. Huurclusteraars moeten worden aangeschreven vanwege vervallen geclusterd betalen. MT is tevreden met voortgang en onderstreept het belang om vast te houden aan de plannen en de planning. A MT wil proactieve communicatie, kort voor 1 december. Boodschap: bel pas als je een brief krijgt. Communicatieplan moet half november gereed zijn. Nog twee aandachtspunten: - Fd's hebben problemen met vragen om accountantsverklaring van instellingen; - Gemeenten hebben problemen bij gevallen van minnelijke schuldhelpverlening; gaat met gemeenten gesproken worden	Belastingen
45.02	T	COR heeft ingestemd met mobiliteitskaart. Hulde aan B/CFD vanuit de COR	✓
45.03	T	Substituut NO komt 6/11 bij Toeslagen risicoprofielen inzien	✓
45.04	T	N.a.v. 43.01 (afkoop vakantie-uren): loopt nog	allen
45.05	T	Albert koppelt terug uit door NO georganiseerde Ronde Tafel e-overheid: sterke focus op beveiliging, NO heeft vooral input opgehaald. Rapport 5/12	✓
45.06	T	Nu 1.200 aanmeldingen managersdag. Actie heeft succes gehad. Dank. 13/11 generale repetitie. Komt allen!	✓
45.07	B A	Communicatie BerichtenBox MijnOverheid.nl: nu geen beslissing om brief te versturen. Peter twijfelt sowieso over nut brief. Albert komt met memo over communicatieaanpak in MT 18/11	Albert
45.08	T	SEPA-incasso's i.h.a. goed gegaan	✓
45.09		MT bespreekt memo Toeslagen damage september 2013. Met alle betrokkenen besproken, die ermee hebben ingestemd. Conclusies MT: - Scherppte erin houden; - Adequaate escaleren (procedures tegen het licht houden). Belangrijk dat M1 in vroeg stadium wordt aangehaakt, omdat M1 geacht wordt het overzicht te hebben.	

¹ De nummering is als volgt: weeknummer.volgnummer.² **A**=actiepunt; **B**=besluit; **C**=communicatie; **T**=terugkoppeling.

Nr. ¹	2	Omschrijving	Status
		Communicatieaspect van groot belang evenals, indien nodig (zie hierna), informeren stas. Niet wachten tot <i>alle</i> feiten bekend zijn: info op basis van wat je weet en niet gokken (over oorzaak bijvoorbeeld). Die beperking erbij aangeven. Rapport gaat door Willy en nog besproken worden met betrokkenen; de leercirkel wordt daarmee doorlopen. Peter doet suggestie om "damagedag" te organiseren waar openlijk over damages gesproken kan worden en geleerde lessen uitgewisseld kunnen worden. Van belang om Directie Communicatie daar bij te betrekken. Overigens: niet bij elke damage komt stas en beeld en wordt TK geïnformeerd: dat is telkens een afweging op het hoogste BD-niveau. Info TK via lijn halfjaarsrapportages. Ten slotte: van belang om na te denken over aanpak "kleine massale processen" die kwetsbaar zijn; dat draagt bij aan vermindering damages.	
45.10	A	MT bespreekt memo aangifte-App. Logius ontwikkelt app die veilige toegang regelt, maar die is niet op tijd klaar. Albert bepleit scenario 3, met verplicht DigiD midden. Hans B geeft aan dat MT eerder vond dat DigiD midden te weinig toevoegt aan beveiligingsniveau DigiD; dat maakt scenario 3 (te) kwetsbaar. Hans vd V benadrukt vanuit FIOD-optiek de risico's. Alhoewel CAO bij het opstellen van het memo is betrokken komen vanuit de CAO-organisatie signalen dat er nog andere risico's zijn dan de al genoemde. Willy heeft voorkeur voor scenario 2 of 3 en vindt enig risico aanvaardbaar. Hij kondigt aan te komen met een integrale veiligheidsanalyse op apps. Peter wil daar met de besluitvorming op wachten. Willy probeert agenda 18/11 te halen. Peter geeft als terugvaloptie de mogelijkheid van een proef met een beperkte populatie. Hij geeft aan dat we de app niet koste wat kost hoeven door te zetten: we zitten voor wat betreft de digitalisering niet per se verlegen om succes omdat we dat al met de BerichtenBox gaan boeken	✓
45.11	A	Bespreking Fiscale Monitor wordt verschoven naar MT 18/11. Communicatie richting Tweede Kamer alvast wel besproken: bezien of er vóór het AO nog een brief naar de TK gaat; dan resultaten op hoofdlijnen (op te stellen door UB) daarin meenemen. In het algemeen: ook Fiscale Monitor voor zover mogelijk in gareel halfjaarsrapportages	UB

BESLUITEN- EN ACTIEPUNTENLIJST MT BELASTINGDIENST

18 november 2013

Nr. ¹	²	Omschrijving	Status
47.01	T	Stas opent 18 november Landelijk Incasso Centrum in aanwezigheid van Hans B	✓
47.02	T	FIOD start 19 november met Belastingen integrale aanpak constructies	✓
47.03	T	Toeslagen heeft met substituut No gesproken over selectieregels risicoprofielen	✓
47.04	T	Uitspraak Raad van State over teruggeschonken eigen bijdrage kinderopvang leidt tot nodige publiciteit; reactie SZW afwachten	✓
47.05	T A	Parlementaire enquêtecommissie woningbouwcorporaties heeft informatieverzoek gedaan; coördinatie cluster UB; BJZ begeleidt; bijzondere aandacht nodig voor informatie over mogelijk lopende strafrechtelijke onderzoeken	Hans V
47.06	T	Morgen eerste stuurgroep huishoudentoeslag	✓
47.07	T	Rob Kuipers (ABD TopConsultants) werkt aan advies over inrichting uitvoering quotumregeling	✓
47.08	T T T A T	Stand van zaken jaarovergang: • draaiboeken zijn op grond van ervaringen vorig jaar aangepast en aangescherpt • diverse producties liggen op schema • plan van aanpak communicatie ligt bij staatssecretaris • bijzondere aandacht nodig voor communicatie beperking terugwerkende kracht kinderopvangtoeslag (na AO Belastingdienst) • meer tijd voor één bankrekeningnummer genomen zodat dit buiten directe scope jaarovergang valt; kan nog tot de nodige politieke vragen leiden	UB
47.09	B A	Competentietest: • MT stemt in met inzet bij interne werving • wordt voor advies voorgelegd aan COR	Jolanda
47.10	T B	Ad 45.02: hulde voor CFD voor adequate reacties op vragen/opmerkingen Beeldkrant over mobiliteitskaart; aanpak kan vaker worden ingezet, bijv. bij introductie nieuwe Arbodienst	CFD
47.11	T	MT dankt allen die hebben bijgedragen aan het succes van de Managersdag!	✓
47.12	A	Ad. 45.10: integrale veiligheidsanalyse apps in MT 2 december	Willy
47.13	B	MT stemt in met in productie nemen eMededelen	John

¹ De nummering is als volgt: weeknummer.volnummer.
² A=actiepunt; B=besluit; C=communicatie; T=terugkoppeling.

Nr. ¹	2	Omschrijving	Status
47.14	B A A A A A A	Communicatie eMededelen: • MT stemt in met start communicatie na Kerst, met brief en multimediaal • afhankelijk van mogelijke publiciteit wordt zo nodig eerder gecommuniceerd • bij communicatie balans bewaken met inspanningen burgers naar mijn.toeslagen.nl te krijgen • bij conceptbrief: o in toonzetting rekening houden met lopende parlementaire behandeling wv elektronisch berichtenverkeer o tekst kritisch bezien; tot uitdrukking brengen dat 1) al heel veel burgers digitaal met de dienst communiceren; 2) Belastingdienst nu ook retourverkeer elektronisch gaat verwerken; 3) burger ook nog papieren berichten blijft ontvangen; en 4) burger bij nieuwe ontwikkelingen op de hoogte wordt gebracht o John ondertekent • bezien of kosten communicatie naar 2013 kunnen worden gehaald • MT bespreekt op later moment meer in het algemeen hoe om te gaan met kosten die voortvloeien uit samenwerkingsprojecten	Albert Albert Albert Albert John John Ad
47.15	A A A A A A	Maandrapportage: • realisatie IH veel hoger dan verwacht; oorzaak wordt onderzocht • externe inhuur krijgt 'explain' in vorm uitsplitsing inhuur voor interne en voor externe taken • aandacht voor afdoening bezwaarschriften Toeslagen en Douane • Douwe werkt aan oplossing voor halen norm Smart Belafspraken; blijkt norm structureel niet haalbaar, dan bijstelling overwegen • in maandrapportages en viermaandsrapportages worden hoofddoelen MLTP zichtbaar gemaakt • overwegen normen op te stellen voor verdeling definitieve toekenning toeslagen in de tijd	Ad Ad Aly Douwe Ad Ad
47.16	A A A	MT bespreekt Fiscale monitor: • uitkomsten meenemen bij verdere uitwerking handhavingsstrategie en bijbehorend communicatieplan • voorbereiden bespreking Beconoverleg over gebruik helpdesk intermediairs door fiscaal dienstverleners • aandacht voor samenhang en opzet diverse belevingsonderzoeken burgers in samenwerking met CKC/O&M	allen Theo Albert allen

BESLUITEN- EN ACTIEPUNTENLIJST MT BELASTINGDIENST

2 december 2013

Nr. ¹	²	Omschrijving	Status
49.01	A	[] presenteren functiegebouw Rijk. Vorbereiding werk van staf, implementatie t.z.t. van lijn. Nazorg goed regelen. Realisatie afhankelijk van duidelijkheid groepsfuncties en ICT-functies. Jolanda brengt consequenties in kaart en denkt scenario's uit. 19 december is er bijeenkomst SOR (SectorOverleg Rijkspersoneel); resultaat afwachten. MT neemt standpunt in dat IT'ers in de uitvoering moeten worden gepositioneerd en dus niet bij bedrijfsvoering. Voor management spreekt voorbeeld RWS aan. Essentieel is uitwisselbaarheid van managers over bedrijfszonderdelen BD heen.	Jolanda
49.02	T	John meldt stand van zaken e-mededelen via BerichtenBox. 1,1 mio MAC-berichten in berichtenboxen geplaatst. Blijft oefenen om volledig onder controle te krijgen. Minieme aantallen probleemgevallen (1.000 zonder adres - vow, 700 foutposten, 14 geen berichtenbox, 3 zoek). Brief geaccordeerd. Verzenden vanaf 2 januari.	✓
49.03	T	John meldt stand van zaken 1 bankrekeningnummer: - Geclusterd betalen huurtoeslag op 22.000 na OK. - Via portaal al doorgegeven wijzigingen (100.000): 1/3 deel niet te valideren. Deze mensen zouden dus wel bericht, maar geen geld krijgen. Nadenken over oplossingen (€ 0.01 overmaken onder omstandigheden bespreekbaar). Hulde voor het resultaat tot nu toe	✓
49.04	T	Hans vd Vlist gaat samen met inspectie SZW aan de hand van een concrete zaak een presentatie verzorgen bij VWS over fraude in de zorg	✓
49.05	A	Hans vd Vlist vraagt toelichting op ontwikkelingen bij MKB Belastingen. Bespreken in MT als Hans Blokpoel aanwezig is	MT
49.06	T	Albert meldt lage beschikbaarheid BelTel (tot zelfs 45%). % loopt nu weer op. Inleereffect automatisering.	✓
49.07	T	Opening LIC door stas was succesvol, mede vanwege spin off tijdens AO	✓
49.08	T	Oordeel substituut NO bij Toeslagen over profiling: in opzet niet discriminerend, in werking mogelijk wel. NO volgt proces op basis van klachten	✓
49.09	T	Uitspraak RvS kinderopvang: min SZW in TK: juristen gaan er op studeren	✓
49.10	T	Competentietest toegepast bij vacatures FIOD	✓

¹ De nummering is als volgt: weeknummer.volgnummer.² **A**=actiepunt; **B**=besluit; **C**=communicatie; **T**=terugkoppeling.

Nr. ¹	2	Omschrijving	Status
49.11	B	MT neemt advies memo beveiliging Belastingdienst apps over. Doel 2014: leerervaringen opdoen met mobiele devices. Kwetsbaar zonder gebruikerstest; belang van degelijk traject, politiek behoedzaam opereren. Vanuit Onderzoek & Marketing van B/CKC onderzoek doen naar aspecten van het gebruik; dat neerleggen in een rapportje. We leggen ons voor de toekomst niet vast op het gebruik van apps. Andere technologieën blijven volgen. Flexibilisering is het kernwoord. Kom met voorstel voor bescheiden eerste stap, met een groep, die beheersbaar is (en dat is niet in de orde van grootte van 2 mio). Albert schot voor de boeg: geen echte beperkte groep te definiëren; wordt at random groep, op een bepaald moment aanzetten en na enige tijd uitzetten (na x aantal).	
	A	Willy kijkt nog naar app voor zorgtoeslag 18-jarigen en komt er mee naar MT	Willy
49.12		MT bespreekt effectenonderzoek Douane. Het is gericht op de VGEM-taken. In het gesprek komt naar voren dat Douane goed inzichtelijk kan maken dat ze de afgesproken taken ook goed uitvoert. De douane poogt voorts om met inachtneming van alle andere factoren die hierop van invloed zijn te kijken of er nog verder bijgedragen kan worden aan inzicht in de beleidseffecten ten behoeve van hun opdrachtgevers.	
	A	Verspreiding: naar stas met begeleiding plus passage in hj-rapportage. Dank aan de groep die rapport heeft gemaakt.	Ad
49.13		MT neemt kennis van memo communicatieplan schuldhulpverlening. Goed stuk dat problematiek terecht in breder kader plaatst. Gaat helpen.	✓
	B	Communicatieplan gaan uitvoeren. Belangrijk ook richting nieuwe medewerkers	
49.14		MT bespreekt kort de Kennisagenda. Komt uitgebreid op 10 maart 2014 in avondsessie. BD hiermee goed bezig. Aansluiting gezocht bij MLTP. Aantal onderwerpen toegevoegd, waaronder vaktechniek/fiscaliteit. Prima.	✓
	B	29/1 aandacht voor kennisagenda tijdens afscheid Susan. Kennisagenda door MT vastgesteld, met complimenten.	
49.15		Ad meldt stand van zaken gesprekken Kadernota. Komt met stukken terug in MT 16/12. Deze week afrondende gesprekken. Eind deze week met CFO's video-conferentie. Indien noodzakelijk worden MT-leden nog een keer bijeengeroepen	✓
		Streven om op 16/12 geen inhoudelijke discussie meer te hoeven voeren.	

BESLUITEN- EN ACTIEPUNTENLIJST MT BELASTINGDIENST

16 december 2013

Nr. ¹	²	Omschrijving	Status
51.01	T	Jaarovergang verloopt tot nog toe goed	✓
51.02	B	Eén bankrekeningnummer:	John Hans B Albert
		• de DG dringt aan op samenwerking tussen project en lijn nu één bankrekeningnummer bij het publiek impact krijgt na betaaldatum 20 december a.s.	
	A	• onderzoeken of het mogelijk is nieuwe op naam burger uitgegeven rekeningnummers door Belastingdienst zelf te laten verifiëren als burger zich bij BelTel meldt; zo nodig daarvoor kosten maken	
	A	• in nauw contact met Communicatie woordvoeringslijnen uitwerken en inzetten op proactieve woordvoering	Peter
51.03	A	Begin volgend jaar bericht op www.belastingdienst.nl over wijzigingen wet- en regelgeving die niet meer meekonden in voorlopige aanslagen 2014	Peter Theo
51.04	A	Onderhoud site en portal toeslagen 22/11 a.s. wordt opnieuw overwogen	Willy
51.05		Berichtenbox:	Willy
	T	• MAC-beschikkingen worden succesvol in berichtenbox afgeleverd	
	A	• er wordt gekeken naar beste aanpak voor versturen berichten IB naar berichtenbox	
51.06	A	Roadmap gegevens naar verwachting gereed in januari; er wordt ook gewerkt aan meer coördinatie basisregistraties	John
51.07	T	ADR-audit Werving en Selectie op MT-agenda 27 januari a.s.	Jolanda
51.08	T	Ormit geselecteerd voor nieuw managementtraineeship	✓
51.09	T	Quotumregeling: Rob Kuipers heeft in advies oplossing buiten loonaangifteketen overgenomen zoals uitgewerkt door UWV en Belastingdienst	✓
51.10	T	Ad 49.04: presentatie Hans V bij VWS goed verlopen; krijgt waarschijnlijk vervolg	✓
51.11	B	Kadernota:	Ad Jolanda Willy
	A	• MT stemt in met Kadernota, incl. Huisvestingsnota, met complimenten voor de CFO's en CFD; stukken gaan nu naar COR	
		• Ad beziet met Jolanda en Willy hoe met (reservering) innovatie om te gaan	
51.12	B	MT stemt in met voorstellen versterking financiële discipline	✓
51.13	A	Investeringsagenda wordt ingevuld door de business onder regie van en zo	Jolanda

¹ De nummering is als volgt: weeknummer.volnummer.² **A**=actiepunt; **B**=besluit; **C**=communicatie; **T**=terugkoppeling.

Nr. ¹	²	Omschrijving	Status
		nodig met prioritering door Jolanda	allen
51.14	T	Reguliere OPF is afgeschaft; overleggen voortaan rond thema's en ontwikkelingen binnen bedrijfsonderdelen	✓
51.15	B A	Portfolio: • MT stemt in met portfolio • volgende te maken slag is aansluiting op strategische doelen	Willy
51.16	B B A A A A B A A	Externe email: • MT neemt principebesluit tot het toestaan van externe email voor dossiergebonden verkeer in individuele trajecten • er komen <u>geen</u> brievenbussen en massaal emailverkeer wordt <u>niet</u> opengesteld • nog kijken of expliciete afspraken nodig zijn rond bezwaar • Willy brengt precieze gevolgen genomen/te nemen maatregelen CIE in beeld • goede interne en externe communicatieteksten maken • in interne communicatie expliciet aandacht voor keuze om beleid in overeenstemming te brengen met feitelijke al bestaande situatie • externe email is <u>niet</u> een nieuw Belastingdienstkanaal • stuk gaat naar COR • begin volgend jaar A4 om e.e.a. te effectueren	Peter Willy
51.17	B A	MT stemt in met voorstellen beperking gebruikersgroepen aangifte-app en zorgtoeslagapp; Willy zorgt in samenspraak met CKC voor opzetten evaluatie	Willy
51.18	T	MT neemt kennis van managementrapportage november	✓
51.19	T B	MT neemt kennis van evaluatie Managersdag; Managersdagen alleen organiseren als er geschikte thema's zijn	✓
51.20		OESO-benchmark: • aanpak vermogende particulieren komt in juni met presentatie terug op MT-agenda (ingepland 16/6) • bij benchmarken kosten Belastingdienst uitgaan van kosten per behaalde euro belastingopbrengst	Hans B Peter

2014

BESLUITEN- EN ACTIEPUNTENLIJST MT BELASTINGDIENST

13 januari 2014

Nr. ¹	²	Omschrijving	Status
03.01	T	Donderdag kamerdebat met stas en min W&R over voorlopige aanslagen	✓
03.02	T	Woensdag fraudedebat in Tweede Kamer	✓
03.03	T	1 bankrekeningnummer leidt tot nog toe niet tot grote problemen; wel ongeveer 100.000 mensen die geen betaling hebben ontvangen omdat Belastingdienst niet over verifieerbaar rekeningnummer beschikt	✓
03.04	T	Aanbod telefonieverkeer blijft hoog; actuele onderwerpen: daling zorgtoeslag en inhaalslagen in DT-proces Toeslagen	✓
03.05	A	Er wordt nagedacht over actiever communicatiebeleid rond jaarovergangen	Peter
03.06	A	Ad 51.16: A4 extern emailverkeer is in voorbereiding	Peter
03.07	B	MT stemt in met beslispunten roadmap digitale dienstverlening	Albert
03.08	B A A A	MT stemt in met voorstellen Machtigen; bijzondere aandacht nodig voor: • wat is kostenloze basisvoorziening en waarvoor moet (mogelijk) worden betaald? • vasthouden consistente lijn over de bedrijfsonderdelen heen • toegankelijkheid waar fysiek contact nodig is om over authenticatiemiddel te kunnen beschikken	Albert allen
03.09	A	www.fiod.nl : • onderwerp breder bezien dan alleen FIOD • insteek kiezen dat het gaat om vindbaarheid en niet om opzetten aparte website(s) • ook financiële consequenties in kaart brengen • Albert verspreidt eerder vastgesteld kader • keer laten terugkomen in apart te organiseren bijeenkomst	Albert Hans V Willy
03.10		Theo kijkt naar stand van zaken boetebeleid toeslagen	Theo

¹ De nummering is als volgt: weeknummer.volgnummer.

² **A**=actiepunt; **B**=besluit; **C**=communicatie; **T**=terugkoppeling.

BESLUITEN- EN ACTIEPUNTENLIJST MT BELASTINGDIENST

27 januari 2014

Nr. ¹	²	Omschrijving	Status
05.01	T	Deze week gaat de brief uit naar de TK met maatregelen om de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon te verbeteren en snelle uitbetaling van toeslagen te verzorgen. Deze week volgt een debat.	✓
05.02	T	Algemeen directeur Belastingen heeft met de COR overeenstemming bereikt over flexpool en sluiting van kantoren. Binnenkort is het overleg met de bonden.	✓
05.03	T	Bij nadere beschouwing is de berichtgeving over de vele fraudezaken met toeslagen in de gemeente Bronkhorst niet correct gebleken. Van de gemelde ca. 100 gevallen bleven er 30 over, de meeste betroffen fraude met uitkeringen. De toeslagzaken worden geanalyseerd t.b.v. het toezicht. Directeur Toeslagen heeft een gesprek met de burgemeester.	✓
05.04	T	De ronselaars in Bulgarije in de beruchte fraudezaak zijn gearresteerd en uitgeleverd naar Nederland.	✓
05.05	T	Er wordt melding gemaakt van de goede samenwerking tussen FIOD en Belastingen bij de aanpak van constructiebestrijding.	✓
05.06	T	In februari komt de Consumentenbond met de uitkomsten van haar onderzoek naar de kwaliteit van de antwoorden aan de BelastingTelefoon.	✓
05.07	T	Afgelopen weekend zijn in Hengelo medewerkers goed bezig geweest met een wegwerkactie van telefoontjes voor BCA.	✓
05.08	T	TK heeft het wetsvoorstel verandering arbeidsvoorwaarden ambtenaren behandeld. Op de Beeldkrant zal hieraan aandacht worden besteed.	Jolanda
05.09	T	VIA loopt goed. De samenwerking met de banken verloopt voorspoedig.	✓
05.10	A	www.fiod.nl terug laten komen in apart te organiseren bijeenkomst.	Hans V
05.11	A	Attentie voor stand van zaken boetebeleid toeslagen.	Theo
05.12	A	Audit werving & selectie: de bevindingen worden herkend. Kernpunt is het goed beleggen van taken en verantwoordelijkheden. Het intakegesprek van vacaturehouder en EC is cruciaal. Voorkomen moet worden dat het geheel al te bureaucratisch wordt. De begeleidende notitie van het MT bij de audit (managementreactie) wordt aangepast. Komt terug in het MT.	Jolanda
05.13	B	MT is akkoord met het voorstel tot instelling van een belastingdienstbreed meldpunt zware criminaliteit, te situeren bij de FIOD.	✓

¹ De nummering is als volgt: weeknummer.volnummer.

² A=actiepunt; B=besluit; C=communicatie; T=terugkoppeling.

05.14	B	MT is akkoord met de voorstellen m.b.t. integriteit: - jaarverslag 2013 van de kennisgroep integriteit Belastingdienst wordt voor kennisgeving aangenomen - er wordt ingestemd met de in 'Focus 2014' beschreven koers en richting voor 2014	
	A	- er komt een sessie van direct betrokkenen om verder vorm en inhoud te geven aan integriteit Belastingdienst.	Jolanda
05.15	B	MT kan instemmen met de richting voor uitwerking van de kennisfunctie en centrale ondersteuning door CKC. Besloten wordt eerst ook de functies HR en communicatie/dienstverlening op vergelijkbare wijze uit te werken.	
	A	Het totaalproduct komt daarna terug in het MT.	Jolanda
05.16	A	De notitie handreiking professionele ruimte wordt verkennend besproken. Besloten wordt dit onderwerp terug te laten komen in MT als DG en ADB ook aanwezig zijn.	Jolanda
05.17	B	E-mail: per 1 april wordt de mogelijkheid gecreëerd voor gebruik van e-mail voor klantcontacten. Elk dienstonderdeel of team bekijkt wat dit voor het onderdeel betekent. Er vindt nog overleg met COR en bonden plaats. Er komt een Beeldkrantbericht.	✓
05.18	B	In de Roadmap Digitalisering Dienstverlening staat dat in Q4 2014 het Authentieke Inkomensgegeven (AIG) van burgers via MijnOverheid.nl (MO) kan worden ingezien. Hiermee wordt een nieuwe keten gecreëerd. Voorlopig wordt alleen het 'kale' AIG over het fiscaal jaar 2013 via MO gepubliceerd. Besloten wordt dat de juridische consequenties in kaart worden gebracht (o.m. kan er bezwaar worden aangetekend tegen het plaatsen van AIG op MO?). Verder moet in kaart worden gebracht wat de implicaties zijn van de verschillende varianten voor onze uitvoeringsprocessen. Het onderwerp komt in februari terug in het MT.	Albert John
05.19	C	MT neemt kennis van de vergaderdata van COR en GOBD in 2014.	✓
05.20	A	Wegens afwezigheid van DG, ADB en CFO worden de onderwerpen Managementrapportage december 2103, Uitvoeringsbrief 2015 en Werkprogramma Digitaal Verantwoord doorgeschoven naar de volgende vergadering.	Ad

BESLUITEN- EN ACTIEPUNTENLIJST MT BELASTINGDIENST

10 februari 2014

Nr. ¹	²	Omschrijving	Status
07.01	T	SG positief over rol COR bij besluit inzet mobiliteitskaart kerndepartement	✓
07.02	A	MT spreekt over stand van zaken en te ondernemen acties nav 1 bankrekeningnummer; Ad verzorgt daarover in MT 24/2 presentatie	Ad
07.03	T	Albert krijgt van Consumentenbond informatie over hun onderzoek naar kwaliteit beantwoording vragen BelTel	Albert
07.04	T	FIOD heeft sigarettenfabriek opgerold	✓
07.05	T	Nav artikel Telegraaf over Toeslagen Den Haag: • heeft met zijn MT veel aan voor- en nazorg rond artikel gedaan • Toeslagen Den Haag verkeert in overgangsfase van vooral uitzendwerk naar vast werk met flexibele schil • Toeslagen heeft last van interne en externe beeldvorming dat Toeslagen ook zelf problemen rond bijv. 1 bankrekeningnummer veroorzaakt	✓
07.06	A	Dossiers die mogelijk opneming in halfjaarsrapportage verdienen melden bij Ad	allen Ad
07.07	T	SRA en NOAB hebben brief aan stas gestuurd over 1 bankrekeningnummer	Theo
07.08	T	Twee zaken verloren bij de Hoge Raad over kwalificatie vreemd/eigen vermogen in internationale situaties	✓
07.09	A	 en Hans B bewaken inzet/effectiviteit aanpak handhavingstekorten toeslagen	 Hans B
07.10	A	Kamervragen D66 binnengekomen over ZZP'ers in de zorg	Peter
07.11	B A	MT stemt in met Werkprogramma Digitaal Verantwoord; punten van aandacht: 1) realistisch tijdpad; 2) scherpte brengen in formulering risico's	Ad
07.12	B	MT stemt in met aanpak taskforce afbreukrisico's klantprocessen	Willy
07.13	B	MT stemt in met memo werkwijze bediening stas	✓
07.14	B A	Forecast massale productie: • MT stemt in met tweewekelijkse bespreking forecast • overwegen stas notitie te sturen over stand van zaken massale producties auto	John Peter
07.15	T	<i>05.02 wordt als volgt aangepast:</i> Algemeen directeur Belastingen heeft met de GOR overeenstemming bereikt over flexpool	✓
07.16	T	Nav 05.03: spoedanalyse casus Bronckhorst loopt	✓

¹ De nummering is als volgt: weeknummer.volgnummer.

² A=actiepunt; B=besluit; C=communicatie; T=terugkoppeling.

Nr. ¹	²	Omschrijving	Status
07.17	T	Nav 05.04: er zijn afspraken gemaakt met PG Bulgarije	✓
07.18	T	Nav 05.08: 'arbeidsvoorwaarden' moet zijn 'ambtenarenstatus'	✓
07.19	T	Nav 05.12: ARK heeft audits aangekondigd naar Business Continuity Management, toeslagen en de reorganisatie Belastingen	✓
07.20	T	Nav 05.17: aansluiten bij de bestaande praktijk, zodat mensen die email al gebruiken worden gedekt	✓
07.21	A	Aantal inkeerders opgelopen tot bijna 2000; Hans B bereidt gesprek voor over keuzes rond verwerkingscapaciteit	Hans B
07.22	A	Doorontwikkeling CKC wordt opnieuw ter bespreking geagendeerd	☐

BESLUITEN- EN ACTIEPUNTENLIJST MT BELASTINGDIENST

24 februari 2014

Nr. ¹	2	Omschrijving	Status
09.01		In aanwezigheid van [] (IMB), [] (gedelegeerd BE) en [] (cluster Fiscaliteit DG-Bel) bespreekt het MT de situatie rond het depotstelsel. Willy licht toe dat agendering in het MT plaatsvindt omdat de voorstellen voor de release van het FOS-kanaal ook andere bedrijfsonderdelen raken en omdat de invoering van het depotstelsel impact heeft voor vrijwel de hele BD. [] geven een beeld van de historie (sinds 2007) en van de context. De keuze voor het depotstelsel is de eigen keuze van de BD geweest; er was geen politieke noodzaak of druk. Belang is aanzienlijk: 600 mio op rekening, rond de 50.000 deponhouders. Met banken aanvankelijk invoering op 1 juli 2009 afgesproken. Steeds opgeschoven. 1 januari 2014 was kritische datum voor banken vanwege SEPA. Bank hebben indringende vragen geformuleerd over repeterend uitstel. Situatie nu: - BD-knelpunt t.a.v. FOS-release - Centric (dat module internetbankieren maakt) geeft aan dat 1 juli niet meer haalbaar is - "uitvoering" nog lang niet klaar voor implementatie (overigens geleidelijke, branchegewijze invoering) - Onduidelijk hoe lang banken G-rekeningen in de lucht (kunnen) houden (genoemd is 1 augustus 2014). B MT kiest niet voor een van de scenario's uit het voorliggende memo: het MT wil geen risico's lopen in bestaande processen zonder de zekerheid dat de scenario's een oplossing bieden voor de bredere depotstelselproblematiek. Depotstelsel zal onderdeel uitmaken van de rapportage van de Taskforce afbreukrisico's klantprocessen die aan de staatssecretaris zal worden aangeboden. A Daarin zal een voorstel worden opgenomen voor het vervolg. Er wordt niet eerder met de banken contact opgenomen dan nadat met de staatssecretaris is gesproken.	Willy
09.02	T	Albert meldt slechte bereikbaarheid BelTel afgelopen donderdag en vrijdag vanwege storing bij Equens (latere betalingen toeslagen). Ook maandag nog druk: meer vragen over de 900.000 brieven 1 BRN en dan nu vooral over de betaling en niet over de brief. Eind van de dag ligt er een analyse van BelTel vestiging Groningen.	✓
09.03	T	Jolanda geeft aan dat met de COR is besproken dat er geen landelijk beleid komt op de e-sigaret. Uit navraag is gebleken dat de meeste andere departementen ook geen dergelijk beleid hebben. Omdat er geen wettelijk	✓

¹ De nummering is als volgt: weeknummer.volgnummer.

² A=actiepunt; B=besluit; C=communicatie; T=terugkoppeling.

Nr. ¹	2	Omschrijving	Status
		(tabakswet) voorschrift is, is het een gedragsregel die je onderling afspreekt. Bestuurder en COR waren beiden van mening dat het aan het lokale management is om dit, wanneer dit probleem zou spelen in een team, bespreekbaar te maken en op te lossen. In die zin valt de e-sigaret in dezelfde categorie als het maken van afspraken over de dag waarop iedereen binnen is voor werkoverleg, het plaatsen van de fiets in de fietsenrekken e.d. (huisregels/gedragsregels)	
09.04	T	Jolanda kondigt aan dat een aantal MT-leden zal worden benaderd voor een interview over het ORMIT traineeship. Graag medewerking	✓
09.05	B	MT neemt kennis van BZK-memo inzake Nuclear Summit; constateert spanning met BD-uitgangspunten HNW. Daarom BZK-bericht niet op Beeldkrant. In plaats daarvan korte mededeling: Den Haag op 24 en 25 maart slecht bereikbaar. Hou daar rekening mee en overleg zo nodig met je leidinggevende. MT zal via VC overleggen	✓
09.06	T	Albert heeft info Consumentenbond stapsgewijs ontvangen. Systematiek wijkt niet erg af van IPSOS. Blijft dat sprake was van bovengemiddeld moeilijke vragen die bij fiscale achtervang thuishoren	✓
09.07	T	Toeslagen Den Haag: baanonzekerheid bij uitzendkrachten door aankondiging afbouw; gingen uit van 3,5 jaar werk. Zie ook weekbericht 	✓
09.08	A	Brieven SRA en NOAB aan stas. Stavaza: Theo?	Theo
09.09	T	Ad heeft geen aanvullende onderwerpen halfjaarsrapportage ontvangen	✓
09.10	T	Correctie 07.19: ARK heeft audits opgevraagd i.p.v. aangekondigd	✓
09.11	B A	Albert licht memo vrijgave OLAV/Mijnbd en app toe. MT stemt in met voorstel vrijgave app; eerder vastgesteld maximum van 200.000 blijft gehandhaafd. MT stemt eveneens in met voorstel om OLAV/Mijn BD niet nu vrij te geven. A Albert komt eind maart met een nieuw voorstel	Albert
09.12	T	John licht memo forecast toe. MT is blij met een dergelijk overzicht. VIA blijft spannend; dinsdagochtend resultaten bekend van herstelactie. Keten auto: beslissing over verzending met opt in of opt out voorgelegd aan stas. Kan ook in avondsessie 3 maart nog even aan de orde komen aan de hand van rapportage taskforce	✓
09.13	T	Ad licht stand van zaken 1 BRN aan de hand van een presentatie toe. Nadat was vastgesteld dat de weg terug onmogelijk was, is alles op alles gezet om knelpunten weg te nemen. Het MT is blij met de heldere uiteenzetting. Jolanda geeft aan het op prijs te stellen meegenomen te worden in het verhaal: daardoor niet alleen kennis opdoen, maar ook de mogelijkheid krijgen verantwoordelijkheid te dragen. Albert signaleert een toename van weerstandsgesprekken aan de BelTel; dat trekt een zware wissel op de informanten. Het beschikbaar krijgen van BI gaat	✓

Nr. ¹	2	Omschrijving	Status
		helpen. Er zijn nog wel veel foutjes; kijken naar mogelijkheden TOR basisprincipe los te laten. Vraag naar communicatie binnen de BD over 1 BRN te bespreken op 3 maart in de avondsessie. Jolanda beziet mogelijk bijplaatsen capaciteit in communicatie. zal worden gevraagd 3 maart aanwezig te zijn.	
09.14	T	Stukken over B/CKC ter kennisneming. Doelstelling: gereed op 1 april	✓
09.15		MT bespreekt maandrapportage: - Ad maakt bedrijfsonderdelen compliment voor acties terugdringen verzuim. - Er is een nieuwe klachtenapplicatie; de cijfers komen uit een query. BI nu even niet betrouwbaar. - Let op: relatie Toeslagen/1 BRN kan leiden tot verschuivingen in financiële zin. - SBA niet bekend bij Toeslagen. Zou worden aangepast in rapportage, maar is niet gebeurd. - Toeslagen is bezig met vervanging inhuur door vast (van 700 naar 900). Tempo's kunnen verschillen; daarom s.v.p. geen schot tussen beide uitgavecategorieën	✓

BESLUITEN- EN ACTIEPUNTENLIJST MT BELASTINGDIENST

10 maart 2014

Nr. ¹	²	Omschrijving	Status
11.01	A	Roadmap Gegevens: • CA gaat in gesprek met Belastingen, Toeslagen, Douane en FIOD over prioritering vervolg • in aanvulling daarop komt onderwerp terug in maandagavondsessie	John
11.02	T	Engelse collega's zijn op bezoek geweest bij Toeslagen	✓
11.03	T	Forecast massale processen: • VIA loopt goed • aantal patches in voorbereiding op recente release ABS • workaroud in voorbereiding voor ontbreken mutatiefunctie in release auto • aansluiting OB oud/nieuw noopt voorlopig tot handmatige end-to-end controle doorloop aangiftes	✓
11.04	T	Ad 09.08: brief SRA en NOAB wordt afgedaan onder verwijzing naar kamerbrief 1BRN	✓
11/05	A	Roadmap digitale dienstverlening bedrijven: • basis voor verdere discussie • betrokken bedrijfsonderdelen doen check op consistentie; komt 24/3 terug in MT • vraagstukken worden vooralsnog opengelaten • in vervoltraject bijzondere aandacht nodig voor verhouding tot (roadmap) intermediair (incl. toeslagenintermediairs)	John
11.06	A	Wegwijzer HNW: • bijlage A laten vervallen • aanvullen met opmerkingen over: 1) verschillende mate van geschiktheid van gebouwen; en 2) passende implementatie door de bedrijfsonderdelen • uitbrengen met voorziene communicatie en discussietraject	Jolanda
11.07	A	Arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden HNW worden verder uitgewerkt en besproken met de bonden; daarbij CFO's betrekken	Jolanda
11.08	A	Voorstellen vervolg Programmabureau worden verder uitgewerkt; precieze maatvoering en financiering komen vervolgens terug in MT	Jolanda
11.09	B	MT besluit tot invoering Functiegebouw Rijk bij dienstonderdelen waar geen medewerkers in groepsfunctie zijn	Jolanda
11.10	B	MT stemt in met notitie emailgebruik	Jolanda

¹ De nummering is als volgt: weeknummer.volnummer.

² **A**=actiepunt; **B**=besluit; **C**=communicatie; **T**=terugkoppeling.

Agendapunt 4

Nr. ¹	²	Omschrijving	Status
11.11	B	MT stemt in met aanpak control personele processen; er vindt afstemming plaats tussen CA en CFD om dubbelingen te voorkomen	John

BESLUITEN- EN ACTIEPUNTENLIJST MT BELASTINGDIENST

24 maart 2014

Nr. ¹	²	Omschrijving	Status
13.01	T	John meldt een druk aangifteweekend. VIA-gebruik + 20%	✓
13.02	T	Opstart ABS: problemen bij weegmodule	✓
13.03	T A	Nota naar stas over dwangsom; reparatie via ministeriële regeling, waardoor DT-termijn Toeslagen met zes maanden wordt verlengd. VDA kan dan doorgaan. Nog wel check op keteneffecten noodzakelijk: Toeslagen, Belastingen (bezwaren) en Dienstverlening. John neemt het initiatief	John
13.04	T	Albert meldt dat bereikbaarheid BelTel net overeind wordt gehouden. Niet anders dan andere jaren	✓
13.05	T	Aly koppelt haar China-reis terug. Interessant werkbezoek met aandacht voor single window en papierloos werken. Zie ook haar weekbericht. Relatie zeer goed. In april weer masterclass	✓
13.06	T	Nederland behaalt tweede plaats in de Logistics Performance Index van de Wereldbank (achter Duitsland); gemeten wordt hoe efficiënt handelsstromen in een land verlopen. Bij de Douanes behaalt NL de vierde plaats (na Noorwegen, Duitsland en Singapore). Peter: Hulde!	✓
13.07	T	 : Toeslagen druk bezig met beantwoorden inbreng Kamer Bulgarenbrief. Stas zoekt volgende week tijdens Ecofin Athene informeel overleg met Bulgaarse collega. Vragen over 1 BRN volgen	✓
13.08	T	Hans B: steeds meer contact over intelligence tussen Toeslagen en Belastingen	✓
13.09	T	Vervolg 11.04: Theo bezig met brief SRA en NOAB	Theo
13.10	B	Correctie: Actie bij 11.05 (roadmap digitale dvl bedrijven) ligt bij Albert	✓
13.11	T	Correctie : 11.06 niet hele bijlage A vervalt, alleen stukje over Arbo zorgplicht	✓
13.12	T	FGR: MT-besluit viel goed bij COR	✓
13.13	B	MT stemt in met stukken inzake externe rapportage projecten	✓
13.14	B	MT neemt met instemming kennis van memo over OLAV/mijnbd. Mogelijk geldteruggaafbrief in najaar gebruiken om nog meer ervaring op te doen. Peter plaatst de huidige ontwikkeling in het licht van de aangiftecampagne 2015. MT concludeert dat het in 2015 zeker nodig zal zijn Easytax achter de hand te houden	✓
13.15	T	PvA communicatie komt op agenda MT	

¹ De nummering is als volgt: weeknummer.volgnummer.² A=actiepunt; B=besluit; C=communicatie; T=terugkoppeling.

Nr. ¹	²	Omschrijving	Status
13.16	B	MT bespreekt stukken over HR topseminars: prima opzet met koppeling werk aan MLTP. Volgende week gaan uitnodigingen de deur uit. Graag iemand uit MT B/CIE en MT FIOD erbij. Directeur B/CAO neemt niet deel vanwege ander traject. Dialogoog en feed back zijn belangrijk. In dat kader goed om de nieuwe groep een of twee keer met MT te laten praten, bijvoorbeeld tijdens een maandagavondsessie. Peter: hulde voor opzet vervolg	✓
13.17	A A	MT bespreekt managementrapportage februari: - Bij ziekteverzuim in den brede positieve ontwikkeling - Bezwaren en klachten: toename door ontwikkelingen buiten ons om (nieuwe wetgeving, actieve marktpartijen); te overwegen om in de cijfers categorieën te onderscheiden, bijv. bezwaren crisisheffing apart administreren - Bezwaren toeslagen; 30% te laat ingediend; daarvoor moet brief worden verzonden (verschoonbare reden?), die maar in 1% van de gevallen respons oplevert. Is methodiek Belastingen bruikbaar? Verschillende regimes: AWR/AWB. Bezien of stap gezet kan worden om geen brieven te versturen en enig risico te nemen - Douane: incidenten vormen opletpunt. Geen aanwijzingen dat systeem instabiel is - Inhuur externen boven de 10%. Hoe zit het nu met extern call centre: Albert neemt contact op met Ad	 Albert
13.18	T	Depotstelsel: brief uit naar Betaalvereniging: g-rekening s.v.p. handhaven tot 1 januari 2016. Heroriëntatie. In gesprek over scenario's 25/3	✓
13.19	B	MT bespreekt stukken inzake mobiele strategie: - Het MT is het niet eens met aanbeveling 1 en met de openingszinnen van aanbeveling 2: die zijn veel te absoluut voor wat als overgangsbeleid wordt betiteld - Akkoord met denkrichting - Vraagstuk van erkennen apps van anderen: certificeren? Testomgevingen beschikbaar stellen? - Apps kunnen wel een rol spelen bij het eenvoudig houden van vraagstukken - Te beantwoorden vraag: wat doe je op website, wat via app? - Cluster IV en Dienstverlening kijken verder naar voors en tegens van de denkrichting, ook in relatie tot de ontwikkeling rond digitale kluisjes - Voor huidige apps is evaluatie gepland	
13.20	T	Stas heeft 24/3 brief aan TK verzonden over beleidsprioriteiten met daarin de lijnen zoals tijdens de avondsessie besproken	✓