Bundel van de Toeslagen MT overleg van 5 januari 2021

A	ALGEMEEN INLEIDEND
A.1	Opening, mededelingen en vaststellen agenda
A.2	Actualiteiten
A.3	Vaststellen verslag MT overleg d.d. 8 december en 15 december 2020
	20201208 Concept MT-verslag dd 20201208.docx
	20201215 Concept MT-verslag dd 20201215.docx
A.4	Actiepunten en voorraadagenda
	Actiepuntenlijst 20210105.xlsx
	20201602 Voorraadagenda MT Toeslagen.docx
B	TER BESLUITVORMING
C	HAMERSTUK
D	TER BESPREKING
D.1	Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.
D.2	Voorbespreking wekelijks overleg Stas
D.3	Wervingskader naar productieteams
	Aanbiedingsformulier wervingskaderverdeling Toeslagen.pdf
	2020-12-09 PPT Wervingskader 2021-2025.pptx
D.4	Intensivering baliedienstverlening
	20210105 210104 Aanbiedingsformulier Intensiveren baliedienstverlening.docx
	210104 Intensiveren baliedienstverlening 0.2.pptx
	20210105 211223 Project charter intensiveren baliedienstverlening.xlsx
	20210105 201223 Opties inzet extra baliecapaciteit.docx
E	TER KENNISNEMING
E.1	Start 360 graden feedbackscan
	Aanbiedingsformulier.docx
	BijlageToelichting 360 graden feedbackscan leidinggevenden.docx
	Tekst mailbericht aan alle leidinggevenden minus de Top 100.docx
F	ALGEMEEN AFRONDEND
F.1	Af te stemmen onderwerpen en rondvraag
F.2	Inventariseren mogelijke agendapunten voor DTBD
F.3	Personeelsvertrouwelijk
F.4	Afsluiting

Naam dienstonderdeel
Directie Toeslagen

Van:
Bureau Directeursondersteuning
Toeslagen

Belastingdienst

Verslag

Versie
Concept

Datum
10-12-2020

VERTROUWELIJK

CONCEPT

verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 08-12-2020 – 9.30-12.30 uur (video vergaderen via webex)

Aanwezig: MT:

Afwezig:

A ALGEMEEN INLEIDEND

A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

Het MT overleg vindt plaats via Webex in verband met de RIVM maatregelen.

start per 1 januari als bij BDO Toeslagen en neemt deel aan de vergadering. Er wordt een voorstelrondje gedaan.

geeft een terugkoppeling van de ARO's van 7 december jl.. Toeslagen heeft de opdrachtgevers betrokken in de afweging om de dwanginvordering - stopgezet als onderdeel van de Covid-19 steunmaatregelen - op te starten. De opdrachtgevers spraken hun steun uit voor een voorzichtige benadering. In de brief naar de staatssecretaris wordt een paragraaf opgenomen waarin de visie van de opdrachtgevers uiteen wordt gezet.
Daarnaast is gereflecteerd op de verhoren van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK). BZK gaf aan te willen kijken naar de evt hardheden in het bestaande stelsel. Het MT stelt dat het goed is om de mogelijke wijzigingen te verzamelen met betrokkenheid vanuit UHB. nemen deze actie op zich, **actie** **&** bespreekt het in het DG-team, **actie** .

geeft een terugkoppeling van het informele overleg met de OR over het instemmingsverzoek over de avondopenstelling. Het was een positief gesprek waarin elkaars argumenten duidelijker werden. Het instemmingsverzoek wordt aangepast, **actie** .

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

A.2 Actualiteiten

A.3 Vaststellen verslag MT overleg 17 november 2020

CONCEP

Het MT stelt het verslag van 17 november 2020 definitief vast. De aanwezigen kunnen hun opmerkingen op het verslag van 2 december jl. doorgeven aan de [redacted]

A.4 Actiepunten en voorraadagenda

De actiepunten worden individueel afgestemd met de MT leden.

B TER BESLUITVORMING

B.1 Voortgangsrapportage VI oprichting 5e locatie ([redacted])

Bijlage: "Voortgangsrapportage VI oprichting 5e locatie DN181120.pdf"

Het MT bespreekt de voortgangsrapportage VI van de oprichting 5e locatie. Het MT is tevreden over het verloop van de opstart van locatie Apeldoorn. De oplevering van het pand aan de Stationsweg staat voor 1 mei 2021 gepland.

Het MT staat stil bij de vragen die gesteld zijn in het aanbiedingsformulier en komt tot de volgende besluiten:

Besluit:

1. *Het MT is akkoord om een nieuwe planning te maken aangaande de opbouw van de gestarte teams (Vraag 12, UU 11, Toezicht 6, Bezwaar 12 en Objectadministratie 2), gezien de beperkte instroomcapaciteit begin 2021.*
2. *Het MT s*
3. *Is akkoord om een nieuwe planning te maken met betrekking tot de uitbreiding van Toezicht 5 en Toezicht 7. In de planning zal Toezicht 7 naar achter verplaatsen.*
4. *Het MT is akkoord met het starten van de werving van E-medewerkers vanaf april. [redacted] bespreekt dit verder met de medewerkers werving en instroom.*
5. *Het MT doet geen uitspraak over punt 7 'Afbouw Utrecht' [redacted] geeft de opdracht om een memo te schrijven op dit punt, die tot stand komt met goede betrokkenheid van de betrokken teamleiders. Dit komt terug in februari 2021. In deze memo blijft het uitgangspunt dat er geen gedwongen afbouw plaatsvindt. Daarnaast worden de effecten van Covid-19 en thuiswerken erin meegenomen.*

B.2 Jaarcontract 2021 – vaststellen risico-eigenaren ([redacted])

Bijlage: '2020-12-04 JC2021 – vaststellen risico-eigenaren (MT 8dec2020).docx"

De memo doet een voorstel voor risico-eigenaar per risico zoals geformuleerd in het jaarcontract.

Het MT stelt voor de namen te vervangen voor portefeuilles in de matrix.

Het MT ziet graag dat punt 'F&A 4 Groot beroep op inhuur' terecht komt bij portefeuillehouder Bedrijfsvoering in plaats van bij de [redacted]

Besluit:
Met in acht neming van de bovengenoemde opmerkingen gaat het MT akkoord met de risico-eigenaren ten behoeve van het jaarcontract 2021.

B.3 Rijkstrainees Toeslagen 2021 ([redacted])

Bijlage: "20112020 memo Rijkstrainees Toeslagen 2021.docx"

Het MT wil in 2021 twee werkplekken aanbieden aan Rijkstrainees, mogelijk bij BDO/BV en bij het programma van [redacted] stemmen verder af, **actie** [redacted]

Besluit:

CONCEPT

Het MT besluit twee werkplekken aan te bieden voor Rijkstrainees.

C HAMERSTUK

D TER BESPREKING

D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleg etc.

D.2 Voorbespreking wekelijks overleg Stas
Bijlagen: "Actielijst nav weekoverleg 3 december.pdf", "Agenda Weekoverleg 9dec20.pdf", "20201207 Beroep – toezicht tbv weekoverleg.pdf", "Vergaderplanning wekelijks overleg Stas Regulier.docx"

Het MT neemt kennis van de stukken voor het wekelijks overleg met de Stas. [redacted] sluit aan bij het overleg op 9 december om de presentatie te geven over intensief toezicht.

D.3 10.30 ProductieMT ([redacted])
Gast: [redacted] Brand
Bijlage: "201208_terugkijken productie MT.pdf"

In het productie MT is teruggekeken naar de weken 41-47. De productiecijfers laten een positief beeld zien; de productiviteit is over het algemeen hoog, er zijn geen uitzonderlijk hoge werkvoorraden en de inzet op toezicht is gestegen. De voorraad op burgergeïnitieerd werk is verder gedaald en de tijdigheid van de afhandeling van burgergeïnitieerd werk is gestegen. De de grote wervings- en opleidingsopgave heeft minder positieve impact dan vooraf becijferd in de productie. Begin 2021 gaat de wervingsactie zich wel terugverdienen.

Het MT stelt dat de balans gevonden moet worden in de ondersteuning van UU aan vraag. Wekelijks wordt hiernaar gekeken en waar nodig wordt bijgesteld.

Aandacht gaat uit naar het herstel van niet ontvankelijk verklaarde bezwaren op exclusief digitaal verstuurde VT's. Het MT stelt als doel dit herstel op 1 april 2021 afgerond te hebben, waarbij het verwachte werk evenredig over de vier maanden verdeeld wordt.

D.4 Bespreking rol [redacted])
Bijlage: "Memo invulling [redacted] rol binnen directie Toeslagen 07122020"

Het MT bespreekt een concept-memo over de rol van de [redacted] Kantoorbehandeling. Het MT geeft mee de verschillende MT-verantwoordelijkheden breder te duiden. Verder vindt het MT dat enkele zinnen te scherp geformuleerd zijn. De memo wordt aangepast, waarna het ter besluitvorming wordt geagendeerd in het MT-overleg, **actie** [redacted].

[redacted] gaat met de andere MT-leden in gesprek om werkafspraken te maken, **actie** [redacted]

D.5 Concept Handhavingsplan 2021 ([redacted])
Bijlage: "04122020 Handhavingsplan Toeslagen 2021 concept MT 08122020.docx"

Het MT bespreekt het concept Handhavingsplan. [redacted] geeft aan de actie uit te hebben gezet om een maandkalender te maken met de toezichts- en thematische acties. De MT-leden geven de volgende opmerkingen mee:

- De opbouw van het plan, waarin eerst dienstverlening en vervolgens toezicht een plek krijgt wordt als positief ervaren.
- Er wordt geadviseerd een prioritering in de handhavingsactiviteiten te maken.
- Het MT adviseert het gebruik van aselecte steekproeven een standaard onderdeel te laten zijn van handhaving. In het handhavingsplan zou dit een centralere rol moeten krijgen.

CONCEP

- De suggestie wordt gedaan te noemen dat de risicoselectiemodule geborgd wordt via een PIA.
- Het plan moet nogmaals getoetst worden aan de samenhang met het jaarplan, het programmaplan Vernieuwing Dienstverlening en het EY-rapport.
- Meegegeven wordt het opnemen van de 'terugweg' wanneer na onderzoek geen fraude wordt geconstateerd. Het direct corrigeren is ook onderdeel van handhaving.

Het handhavingsplan wordt aangepast en wordt ter besluitvorming geagendeerd tijdens het eerste MT-overleg in 2021, **actie** [redacted]. Het plan wordt dan ook geagendeerd in het DG-team.

D.6 Concept notitie heroverweging Stroomlijnen Rood Blauw [redacted]
Bijlage: "DB 2020 223684 Notitie tabel Programma stroomlijnen RoodBlauw.docx", "Bijlage 1 – Heroverweging programma stroomlijnen Rood-Blauw.docx", "Bijlage 2 – Overzicht communicatie aan TK over SRB.docx"

Het MT neemt kennis van de notitie heroverweging stroomlijnen rood blauw. De notitie is aangeboden aan de staatssecretaris. Toeslagen is naar tevredenheid betrokken geweest in de totstandkoming van de notitie.

E TER KENNISNEMING

E.1 Formatie en bezetting november [redacted]
Bijlage: "2020-1204 Formatie en Bezetting november 2020-rapportage.pdf"

Het MT neemt kennis van de formatie en bezetting van november 2020 en spreekt de complimenten uit over het op koers liggen van de werving.

E.2 Aanbiedingsbrief Weging op de Hand Alternatieven Toeslagenstelsel
Bijlage: "1 Aanbiedingsbrief Alternatieven voor het toeslagenstelsel.pdf"

De definitieve versie van de aanbiedingsbrief is gereed. De [redacted] stuurt de definitieve versie via de mail naar de MT-leden, **acti**[redacted] De inspanning wordt geleverd om tot aan de kabinetsformatie betrokken te blijven.

F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag

F.2 Inventariseren mogelijke agendapunten voor DTBD

F.3 Personeelsvertrouwelijk
Personeelsvertrouwelijk wordt in een apart verslag opgenomen.

F4 Afsluiting
De voorzitter sluit de vergadering om 12.40 uur.

CONCEP

Naam dienstonderdeel
Directie Toeslagen

Van:
Bureau Directeursondersteuning
Toeslagen

Belastingdienst

Verslag

Versie
Concept

Datum
17-12-2020

VERTROUWELIJK

CONCEPT

verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 14-12-2020 – 9.30-12.30 uur (video vergaderen via webex)

Aanwezig: MT:

Afwezig:

A ALGEMEEN INLEIDEND

A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

Het MT overleg vindt plaats via Webex in verband met de RIVM maatregelen.

- Op 7 januari 2021 vindt een online nieuwjaarsbijeenkomst plaats vanuit de DG Toeslagen.
- Per 1 januari 2021 start officieel het nieuwe DG Toeslagen. Medewerkers worden geïnformeerd via een mail.

- Op 14 december jl. heeft een Artikel 24 overleg plaatsgevonden met de ondernemingsraad. Het was een constructief overleg waarin met de OR heeft teruggeblikt naar het afgelopen halfjaar, waarna de Toeslagen met de OR vooruitkeek naar het komende half jaar. Met name is stilgestaan bij de veranderingen van medezeggenschap nadat het nieuwe DG Toeslagen is ontstaan.
- In het DT Belastingdienst is gemeld dat de bestuursraad de diploma-eis voor ABD functies binnen de Belastingdienst laat vervallen.lDaarvoor in de plaats komt een niveau-eis. Het DT BD heeft daarop besloten de opleidingseis op termijn ook voor andere functies te laten vervallen. Hiervoor wordt een impact analyse uitgevoerd door O&P.
- Het rapport van Capgemini over de verloren stukken is gepresenteerd. Het rapport brengt het proces nauwkeurig in kaart, en geeft bevindingen waar lering uit getrokken kan worden. Uit het onderzoek blijkt niet dat er bewust stukken zijn kwijtgemaakt.

- Er is mogelijk een capaciteitsprobleem rondom AVG, WOB en FSV. BDO en I spreken er verder over, **actie**

CONCEP

A.2 Actualiteiten

- SvZ Aanbesteding uitzendcontract: tijdpad en gevolgen overbruggingsperiode.

Op 6 maart 2021 eindigt de overeenkomst met uitzendbureau [redacted]. Er komt een overbruggingsperiode tussen het eindigen van de overeenkomst met [redacted] en het mogelijk nieuwe uitzendbureau. In de overbruggingsperiode worden geen nieuwe uitzendkrachten aangenomen. Het onderwerp komt terug in het MT in april.

- Eigen bijdrage KOT

Het opnieuw sluiten van de kinderopvang wegens Covid-19 zorgt voor een nieuwe ronde met terugbetaling van de eigen bijdrage. De SVB gaat dit uitvoeren. Mogelijk geeft de Kerstvakantie en de overgang van kalenderjaar 2020 naar 2021 uitvoeringsproblemen met zich mee. [redacted] geeft dit aandachtspunt door aan de ketenmanager.

A.3 Vaststellen verslag MT overleg 2 december 2020

Het MT stelt het verslag van 2 december 2020 definitief vast.

A.4 Actiepunten en voorraadagenda

De actiepunten worden individueel afgestemd met de MT leden.

B TER BESLUITVORMING

B.1 GEB voorspellend Model ([redacted])
Bijlage: "201211 Deel GEB Voorspellend model problematische schulden v.1.0.docx"

Het MT Toeslagen neemt kennis van de inhoud van de GEB. Het MT keurt de GEB goed onder voorwaarde dat [redacted] checkt dat de terminologie is in lijn met de bovenliggende PIA.

Besluit:

- *Met in acht neming van bovengenoemde voorwaarde stemt het MT in met de GEB en het opnieuw opstarten van het proces Persoonlijke begeleiding o.b.v. het voorspellend model.*

B.2 Invulling [redacted] rol binnen de directie Toeslagen ([redacted])
Bijlage: "Memo invulling [redacted] rol binnen directie Toeslagen 11-12-2020"

De voorliggende memo is aangepast na de bespreking in het MT-overleg van 8 december jl.. Er worden twee aanpassingen voorgesteld. Bij punt II wordt toegevoegd dat het kwalitatieve kantoorproductie proces waar nodig wordt afgestemd met Vaktechniek. Bij punt V van het voorstel wordt 'onafhankelijk' vervangen door 'overstijgend'.

Besluit:
Met in acht neming van de bovengenoemde twee opmerkingen stemt het MT in met het voorstel omtrent de afbakening van verantwoordelijkheden van de rol van [redacted] kantoorbehandeling.

B.3 Dwanginvordering Toeslagen [redacted]
Bijlagen: "202012 Memo budget Doenvermogenonderzoek.docx", "20201211 Nota verkenning opstarten invordering toeslagen.docx"

Het MT neemt kennis van de nota waarin wordt gesproken over het herstarten van de dwanginvordering. De nota is nog niet richting de stas gestuurd. [redacted] neemt het punt mee in het DG-team, **actie** [redacted].

Het MT gaat akkoord met het starten van een onderzoek over doenvermogen ter voorbereiding op herstart van de dwanginvordering.

CONCEP

Besluit:
Het MT gaat akkoord met:
- Een inkoop- offertetraject voor een gedragsonderzoek.
- Een budget van € 75.000 voor dit onderzoek.

B.4 Fiscaal Partnerschap (
Bijlage: '20201214 Fiscaal Partnerschap 2021.docx"

Het onderwerp wordt teruggetrokken van de agenda. spreekt met de Toeslagen over het onderwerp en zorgt voor een goede afstemming met vaktechniek.

B.5 Jaarlijkse fiscale risicoanalyse 2020 (
Bijlagen: "2020-12-11 Memo Taks Control Framework jaarlijkse Fiscale risico analyse Tsl.pdf", "2020-07-12 risicoanalyse TSL – na controle TFBB.pdf"

Het MT neemt kennis van de uitkomsten van de risicoanalyse. Het grootste risico ligt in de inkoop DBA/ de inhuur van ZZP'ers. BDO vraagt opdrachtformuleringen eerst langs bedrijfsvoering te laten gaan, zodat er een check kan worden uitgevoerd.

Besluit:
Het MT formaliseert de jaarlijkse fiscale risicoanalyse.

C HAMERSTUK

C.1 BIA, herstel- en testplannen
Bijlagen: "Leeswijzer BCM stukken MT.docx", "2020.12.08 BIA v1.1.pdf", "04-12-2020 v1.1 def herstelplan definitief toekennen.pdf", 12 herstelplannen, 12 testplannen

Het MT complimenteert de opsteller van de plannen voor het goede werk. Tijdens de Coronaperiode hebben ze hun waarde bewezen. Het MT vraagt aan BDO om de herstel- en testplannen beschikbaar te maken voor teamleiders, **actie BDO.**
pakt het aandachtspunt 'Single point of Knowledge van het HGU-proces' op. **Actie**

Besluit:
Met aandacht voor de kwetsbaarheid 'Single point of Knowledge van het HGU-proces' keurt het MT de stukken goed.

D TER BESPREKING

D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleg etc.

D.2 Voorbespreking wekelijks overleg Stas

Het MT spreekt op 17 december a.s. met de stas over het maandbeeld KPI. vertegenwoordigt Toeslagen regulier.

D.3 Wervingskaderverdeling
Bijlage: "2020-12-09 PPT Wervingskader 2021-2025.pptx"

Wegens tijdgebrek wordt het onderwerp verschoven naar de eerste vergadering van het MT in januari.

D.4 Analyse We werken thuis (

CONCEP

Bijlagen: "20201210 Analyse We Werken thuis nieuw.docx", "20201211-DT BD – oplegnotitie eindresultaten onderzoek We Werken Thuis.pdf", "20201211 Basisrapportage WWT – BD – Toeslagen.pdf"

Ten tijde van Covid-19 is breed onderzoek gedaan naar de gevolgen van het massale thuiswerkbeleid. Het rapport en de analyse sluiten goed aan bij de werkgroep VVG. De portefeuilles Huisvesting en Productie wordt gevraagd in samenwerking met BDO plannen uit te werken hoe meer thuiswerken kan worden ingepast in ons kantoorproces.

D.5 Voortgangsrapportage Verbetering Productieplanning en Sturing (
Bijlage: "20201211 Verbetering productieplanning en –sturing- Voortgangsrapportage 11 dec 2020.pdf"

Het MT staat kort stil bij de voortgangsrapportage. De rapportage concludeert dat er voortgang is bij alle werkstromen, maar dat de huidige capaciteit gaat zorgen voor vertraging in de komende periode. De snelheid waarin de werkstromen vooruit zijn gegaan in de afgelopen maanden kan niet worden volgehouden gedurende 2021.

D.6 Maandbeeld KPI November (
Bijlagen: "2020-12-11 maandbeeld KPI's 2020-11.pdf", "2020-12-11 beheersbare voorraad en oude werkitems.pdf", "2020-12-09 Verzuimrapportage tm nov 2020.pdf"

Het MT bespreekt het maandbeeld KPI's van november. De ontwikkeling gedurende het jaar is indrukwekkend en laat een mooi beeld zien. Het MT staat bij de volgende punten nader stil:

- Het percentage personeelsgesprekken is erg laag. BDO geeft aan dat een analyse van de oorzaken wordt verwacht, **actie BDO.**
- Het MT constateert dat er geen nauwkeurige procesbeschrijving is van datalekken. Dit wordt opgepakt bij het project verbetering klacht, **actie**
- Het MT ziet dat strakkere sturing nodig is op het proces IGS bij bezwaar. De oude voorraad vanuit UHT moet sneller worden opgepakt, **actie**
- Het MT snapt niet waarom privacy-redenen ervoor kunnen zorgen dat er geen cijfer gemeld kan worden bij indicator 3 (Aantal fte vanuit de Wet banenafspraken en quotum arbeid beperkten). vraagt na, **actie**
- De verzuimcijfers zijn positief gezien de Covid-19-situatie. Het MT staat extra stil bij het verzuim bij de werkstromen bezwaar, vraag en Uitval/Uitworp.

E TER KENNISNEMING

E.1 Financiële rapportage november 2020 (
Bijlage: "2020-12-07 PK41_Financiële rapportage november 2020.pdf"

Het MT neemt kennis van de financiële rapportage.

E.2 TCF Voortgangsrapportage november
Bijlage: "2020-12-10 Monitor Voortgang TCF-werkzaamheden Do Toeslagen rapportage november 2020.xlsx"

Het MT neemt kennis van de voortgangrapportage van TCF.

E.3 GEB uploaden bewijsstukken door burgers)
Bijlage: "DeelGEB upload v081.pdf"

Het MT neemt kennis van de GEB uploaden bewijsstukken door burgers.

E.4 Taakopdracht Management Assistenten (MA))

CONCEPT

Bijlage: "Taakopdracht MA.docx"

Het MT neemt kennis van de taakopdracht MA. De opdracht wordt aangepast zodat er geen verandering plaatsvindt in de hiërarchische sturing van de MA's. In januari komt het onderwerp terug op de MT-agenda, waarna ook de OR wordt betrokken.

E.5 Concept notitie voortijdig vernietigde dossiers ( )
Bijlage: "20201211_Concept notitie voortijdig vernietigde dossiers EV schoon.docx"

Het MT neemt kennis van de concept notitie voortijdig vernietigde dossiers. Het stuk staat ter besluitvorming geagendeerd in het DG-team van 15 december.

F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag

De MT-leden sturen het overzicht van bereikbaarheid van teamleiders naar de secretaresse, die het verzamelt en doorstuurt.

F.2 Inventariseren mogelijke agendapunten voor DTBD

F.3 Personeelsvertrouwelijk

Personeelsvertrouwelijk wordt niet behandeld.

F4 Afsluiting

Het MT dankt voor haar werk als van het MT en wenst haar veel succes met de voortzetting van haar rijkstraineeship.

Het MT staat stil bij het laatste MT-overleg met .

De voorzitter sluit de vergadering om 12.40 uur.

CONCEP

ACTUEEL

Nr.	Trefwoord	Omschrijving actie / voornemen
	Acties MT overleg 2021	
109	Stoppen met SMS-berichten	[redacted] pakt het op om te stoppen met het verzenden van SMS-berichten
142	Kwaliteitsregie/vaktechniek	[redacted] nemen de samenwerking tussen kwaliteitsregie en vaktechniek onder de loep
146	Begeleiding bezwaar medewerkers	[redacted] kijkt samen met [redacted] of het mogelijk is om de medewerkers bezwaar gelijk in hun eigen proces te laten starten en inwerken.
147	Afstemming bezwaar/klacht	[redacted] spreken verder over de taakverdeling tussen klacht en bezwaar
150	Bestuurlijk boeten	[redacted] zoekt contact met [redacted] over het herzien van het boetebeleid.
152	Uitwerking Studiefaciliteiten	[redacted] werkt de paragraaf Studiefaciliteiten uit zoals vermeld in het opleidingsplan
155	Concretisering PI's	Er komt een nieuwe formulering van de PI's 5 t/m 7b. De PI's zullen aangesloten moeten worden bij het jaarplan 2021.
160	Externe levering workload	[redacted] overlegt met [redacted] over de workload tussen keten en toeslagen door externe levering.
165	Hardheden stelsel	[redacted] en [redacted] pakken de actie op om de hardheden in het huidige stelsel te inventariseren.
167	Instemmingsverzoek avondopenstelling	[redacted] geeft de opdracht om het instemmingsverzoek avondopenstelling aan te passen.
168	Werkplek rijkstrainee	[redacted] spreekt met [redacted] over een mogelijke trainee bij de portefeuille van [redacted].
170	Werkafspraken rol [redacted]	[redacted] spreekt met de andere MT-leden over de werkafspraken wanneer de [redacted] formeel wordt aangesteld.
171	Handhavingsplan 2021	[redacted] past het handhavingsplan aan en brengt het ter besluitvorming in in 2021.
172	Capaciteit AVG, WOB en FSV	[redacted] en [redacted] BDO spreken verder over het capaciteitsprobleem.
174	Procesbeschrijving datalek	[redacted] pakt het op om een procesbeschrijving van datalekken te maken.
175	Sturing IGS bij bezwaar	Er is strakkere sturing nodig op het proces IGS bij bezwaar.
178	Privacy werving	[redacted] gaat na waarom er door privacy redenen geen indicator 3 te zien is.

Actiehouder	Deadline	Datum MT
[redacted]		21-7-2020
		22-9-2020
[redacted]		13-10-2020
[redacted]		20-10-2020
[redacted]		20-10-2020
[redacted]	Q1 2021	27-10-2020
[redacted]	Q1 2021	3-11-2020
[redacted]		2-12-2020
[redacted]		8-12-2020
[redacted]		8-12-2020
[redacted]		8-12-2020
[redacted]		8-12-2020
[redacted]	Q1 2021	8-12-2020
[redacted]		15-12-2020
[redacted]		15-12-2020
[redacted]		15-12-2020
[redacted]		15-12-2020

Status

Loopt.
Loopt en wordt jan/feb 2021 verwacht.

Loopt, lukt waarschijnlijk niet volledig

AFGEDAAN

Nr.	Trefwoord	Omschrijving actie / voornemen	Actiehouder	Deadlin
	Acties MT overleg 2021			

Datum MT	Status

Voorraadagenda Directie Toeslagen

Datum MT	Omschrijving	Indiener
15-12-2020	Onderzoek: We werken thuis	
	Herwaarderingstraject beroep	
2020	Prognose inhuur transitieteam (voortgang)	
Voor 2021	Verambtelijking UZK Bezwaar	
Voor 2021	Herziening bestuurlijk boeten	
9 juni 7 juli 25 aug 20 okt 8 dec	ProductieMT	
MT-dagen	Vaststellen definitief jaarcontract 2020	
	Borging en versterken van de continuïteit	

Aanbiedingsformulier Toeslagen

☒	**MT**	☐	**RTO**	☐	**Ketentafel**	☐	**Anders:**

Kruis aan in welk overleg het agendapunt moet worden besproken

1	**Korte titel agendapunt**	Wervingskader naar productieteams
2	**Datum behandeling**	15-12
3	**Ingebracht door**	BDO & Productieregie

*NB Agendapunt voorzien van volledig ingevuld aanbiedingsformulier en alle relevante stukken **uiterlijk de vrijdag 12:00 voorafgaand aan het overleg** via de inbrenger van het overleg aanbieden bij de s van het overleg.*

4	**Aard van de behandeling**	☐	Besluitvorming > vraag 5
		☐	Hamerstuk > vraag 5
	Kruis aan >	☐	Kennisneming > vraag 6
		☒	Bespreking > vraag 6
	Kruis aan indien van toepassing	☐	Vertrouwelijk *(in iBabs alleen toegankelijk voor deelnemers overleg)*

5	**Indien geagendeerd ter besluitvorming:**
5a	Gevraagd besluit:

5b	**Afstemming**: Bestaat er over het gevraagde besluit intern overeenstemming?	*Kruis aan*	
		☐	Ja,
		☒	Nee, ter bespreking

Ga hierna verder met vraag 7 e.v.

6	**Indien ter kennisneming of bespreking** (beschrijf de kern van de inhoud)

In het MT van 29-09 is het wervingskader besproken en is het MT akkoord. Voor de volgende fase is er een verdeling van procesniveau naar teamniveau uitgewerkt voor geheel Toeslagen. Deze uitwerking is opgesplitst naar MT lid.

- Dit overzicht is in samenwerking met BDO opgesteld.
- De VTA aantallen zijn door programma Vaktechniek gecontroleerd.

Ga hierna verder met vraag 7 e.v.

7	**Voorgaande behandeling**	☒	MT overleg	19-09
		☐	RTO	
	Kruis aan en vermeld datum>	☐	Ketentafel	
		☐	Anders, nl:	

8	**Bespreken met OR?**	☒	Ja, omdat informatieve bespreking gewenst is
		☐	Ja, omdat aan de OR de zienswijze gevraagd wordt
	Kruis aan >	☐	Ja, omdat de OR hiermee moet instemmen
		☐	Nee, is niet noodzakelijk

9	**Bijgevoegde stukken**	1	Overzicht wervingskader per MT lid naar functieniveau
		2	
		3	
		4	
		5	

10	**Contactpersoon**		
		VTA:	

Kwaliteitseisen notities

Aanbiedingsformulier Toeslagen

Notities zijn kort en bondig, zelfstandig leesbaar en volledig. Notities kennen een standaard indeling: ze beginnen met een aanleiding, dan beslispunten (bij een notitie ter beslissing), daarna een kern (die op blz. 1 van de notitie staat en echt kernachtig is), en daarna desgewenst een toelichting. Bij lange notities worden een leeswijzer en tussenkoppen aanbevolen. Bijlagen worden altijd vermeld op het voorblad, met nummering en duidelijke omschrijving.
(bron: Afsprakendocument stukkenstroom 1-7-2017 van Bureau Bestuursondersteuning)

Belastingdienst



Wervingskader Toeslagen Regulier 2021-2025

20-11-2020 BDO & PRODUCTIEREGIE

Wervingskader 2021 – 2025

Inhoudsopgave:

- Wervingskader 2021- 2025 e.v., uitgangspunten en kanttekeningen
- Overzicht wervingskader per MT lid, uitgesplitst naar functieniveau
    - Bijlage: MT besluiten inzake de uitwerking van het wervingskader2020-2025 (MT d.d. 25-02-2020 en 12-05-2020)

Wervingskader 2021 – 2025

Wervingskader 2021 e.v. Uitgangspunten en kanttekeningen:

- Het wervingskader geeft een indicatie van en “richting” aan beoogde werving
- Het formatiekader van de budgetbrieven is leidend voor de bepaling van bezetting/formatie die betaald kan worden
- Wij adviseren het wervingskader twee keer per jaar te actualiseren

Formatiekader:

Budgetbrief 1 2021	*2020*	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Kader Vast P	*947*	918	890	861	861	861
Kader Vast P Vernieuwing Dienstverlening	*34*	187	391	420	420	420
Totaal Vast P	*981*	***1.105***	***1.281***	***1.281***	***1.281***	***1.281***
Kader Flex	*164*	138	138	138	138	138
Totaal Vast P en Flex	*1.145*	***1.243***	***1.419***	***1.419***	***1.419***	***1.419***
2020 formatie ter referentie						

- De formatie 2021 voor Management, Staf, Regie, productie, tot op team- en functieniveau dient nog vastgesteld te worden. Daarvoor wordt een voorstel voor het MT opgesteld.

Wervingskader 2021 – 2025

Totaal overzicht

Cluster	Proces	Fte Formatie 2020.	Wervingskader Vast P.	Flex. Wervingskader
Management	M1	7,0	9,0	
	M2	46,0	52,0	
Totaal Management		**53,0**	**61,0**	
Staf	BDO	16,0	19,0	
	Businessontwikkeling	0,0	0,0	
	BV	15,0	19,0	
	Ketenbureau	7,0	7,0	
	Vaktechniek	9,0	9,0	
Totaal Staf		**47,0**	**54,0**	
Regie	Analytics	21,0	26,0	
	HH-regie	38,0	51,0	
	Opleiding	26,0	26,0	
	Productieregie	53,0	75,0	
Totaal Regie		**138,0**	**178,0**	
Productie	Belcentrum	32,0	31,2	5,8
	Beroep	66,0	69,9	1,2
	Bezwaar	160,0	169,2	24,3
	Intensief Toezicht	57,0	59,1	
	Klacht	21,0	20,5	3,3
	Objectadministratie	21,0	36,6	4,0
	Switch	10,0		
	Toezicht	136,0	207,2	51,7
	Uitval/uitworp	120,0	137,9	31,5
	Vraag	120,0	140,0	18,2
Totaal Productie		**743,0**	**871,5**	**140,0**
Eindtotaal		**981,0**	**1.164,5**	**140,0**

Wervingskader 2021 – 2025

Management, Vernieuwing Dienstverlening, Ketenbureau

MT Lid	Proces	Team	Functieomschrijving (FGR)	Niveau	Fte Formatie 2020.	Wervingskader Vast P.	Wervingskader Flex
[redacted]	M1	MT	[redacted]	S15	5,0	7,0	
				S16	1,0	1,0	
				S17	1,0	1,0	
		Totaal MT			7,0	9,0	
	Totaal M1				**7,0**	**9,0**	
Totaal [redacted]					**7,0**	**9,0**	
[redacted]	**Businessontwikkeling**	Businessontwikkeling	**(leeg)**	S11	0,0	0,0	
				S12	0,0	0,0	
				S14	0,0	0,0	
		Totaal Businessontwikkeling			0,0	0,0	
	Totaal Businessontwikkeling				**0,0**	**0,0**	
	M2 Transitie	M2 Transitie	**(leeg)**	(leeg)			
		Totaal M2 Transitie					
	Totaal M2 Transitie						
	Transitie	Transitie	**(leeg)**	(leeg)			
		Totaal Transitie					
	Totaal Transitie						
Totaal [redacted]					**0,0**	**0,0**	
[redacted]	**Ketenbureau**	Ketenbureau	[redacted]	S11	1,0	1,0	
				S12	1,0	1,0	
				S13	5,0	5,0	
		Totaal Ketenbureau			7,0	7,0	
	Totaal Ketenbureau				**7,0**	**7,0**	
Totaal [redacted]					**7,0**	**7,0**	
Eindtotaal					**14,0**	**16,0**	

Wervingskader 2021 – 2025

Productieregie

MT Lid	Proces	Team	Functieomschrijving (FGR)	Niveau	Fte Formatie 2020.	Wervingskader Vast P.	Wervingskader Flex
	M2	M2 Bezwaar		S11	8,0	9,0	
		Totaal M2 Bezwaar			8,0	9,0	
		M2 Productieregie		S13	1,0	1,0	
				S14	1,0	1,0	
				S15	0,0	0,0	
		Totaal M2 Productieregie			2,0	2,0	
	Totaal M2				**10,0**	**11,0**	
	Productieregie	Prd.regie T1		S11	0,0	0,0	
				S12	0,0	0,0	
				S13	0,0	0,0	
			Business Owner /Projectleider	S11	0,0	1,0	
				S12	0,0	2,0	
				S13	0,0	1,0	
			Coördinerend/Specialist. Inspecteur S14	S14	0,0	0,0	
			Managementondersteuner schaal 05	S05	1,0	0,0	
			Medewerker Advisering schaal 11	S11	13,0	0,0	
			Medewerker Advisering schaal 12	S12	2,0	0,0	
			Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S09	S09	0,0	13,0	
			Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S10	S10	0,0	4,0	
			Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S11	S11	0,0	0,0	
			Proj./Prog.man.s14	S14	2,0	0,0	
			Senior Adviseur schaal 12	S12	2,0	0,0	
			Senior Medew. Behandelen en Ontwikk. S12	S12	0,0	0,0	
				S13	0,0	0,0	
			Senior Medew. Informatievoorziening S10	S10	0,0	6,0	
		Totaal Prd.regie T1			20,0	27,0	
		Prd.regie T2	Adviseur Bedrijfsvoering schaal 10	S10	2,0	5,0	
			Adviseur Bedrijfsvoering schaal 11	S09	1,0	0,0	
				S11	2,0	2,0	
			Adviseur Bedrijfsvoering schaal 13	S11	1,0	1,0	
			Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S08	S08	2,0	0,0	
			Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S09	GF C	1,0	1,0	
				S09	10,0	1,0	
			Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S10	S10	3,0	4,0	
			Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S11	S11	0,0	5,0	
			Medewerker Proces en risico management	S11	0,0	2,0	
				S12	0,0	1,0	
			Senior Medew. Behandelen en Ontwikk. S12	S12	0,0	3,0	
		Totaal Prd.regie T2			22,0	25,0	
		Prd.regie T3	Medewerker Advisering schaal 11	S11	0,0	10,0	
			Medewerker Advisering schaal 12	S12	0,0	1,0	
			Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S08	S08	0,0	3,0	
			Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S09	S09	3,0	3,0	
			Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S10	S09	1,0	1,0	
				S10	1,0	0,0	
			Medewerker Verwerken en Behandelen S07	S07	2,0	2,0	
			Senior Adviseur schaal 12	S12	0,0	1,0	
			Senior Medew. Behandelen en Ontwikk. S12	S12	2,0	2,0	
			Senior Medew. Informatievoorziening S10	S10	2,0	0,0	
		Totaal Prd.regie T3			11,0	23,0	
	Totaal Productieregie				**53,0**	**75,0**	
Totaal					**63,0**	**86,0**	

Wervingskader 2021 – 2025

Productie

MT Lid	Proces	Team	Functieomschrijving (FGR)	Niveau	Fte Formatie 2020.	Wervingskader Vast P.	Wervingskader Flex
	Bezwaar	Bezwaar team 1	Behandelfunctionaris C	GF C	18,0	5,9	0,9
			Behandelfunctionaris E	GF E	2,0	11,9	1,8
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0	0,5	
		Totaal Bezwaar team 1			20,0	18,8	2,7
		Bezwaar team 10	Behandelfunctionaris C	GF C	13,0	5,9	0,9
			Behandelfunctionaris E	GF E	7,0	11,9	1,8
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0	0,5	
		Totaal Bezwaar team 10			20,0	18,8	2,7
		Bezwaar team 11	Behandelfunctionaris C	GF C	12,0	5,9	0,9
			Behandelfunctionaris E	GF E	8,0	11,9	1,8
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	1,0	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Bezwaar team 11			20,0	18,8	2,7
		Bezwaar team 12	Behandelfunctionaris C	GF C	0,0	5,9	0,9
			Behandelfunctionaris E	GF E	0,0	11,9	1,8
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0	0,5	
		Totaal Bezwaar team 12			0,0	18,8	2,7
		Bezwaar team 2	Behandelfunctionaris C	GF C	17,0	5,9	0,9
			Behandelfunctionaris E	GF E	3,0	11,9	1,8
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	1,0	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Bezwaar team 2			20,0	18,8	2,7
		Bezwaar team 3	Behandelfunctionaris C	GF C	17,0	5,9	0,9
			Behandelfunctionaris E	GF E	3,0	11,9	1,8
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	1,0	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Bezwaar team 3			20,0	18,8	2,7
		Bezwaar team 5	Behandelfunctionaris C	GF C	16,0	5,9	0,9
			Behandelfunctionaris E	GF E	4,0	11,9	1,8
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	1,0	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Bezwaar team 5			20,0	18,8	2,7
		Bezwaar team 6	Behandelfunctionaris C	GF C	13,0	5,9	0,9
			Behandelfunctionaris E	GF E	7,0	11,9	1,8
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0	0,5	
		Totaal Bezwaar team 6			20,0	18,8	2,7
		Bezwaar team 8	Behandelfunctionaris C	GF C	12,0	5,9	0,9
			Behandelfunctionaris E	GF E	8,0	11,9	1,8
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0	0,5	
		Totaal Bezwaar team 8			20,0	18,8	2,7
	Totaal Bezwaar				**160,0**	**169,2**	**24,3**
Totaal					**160,0**	**169,2**	**24,3**
Eindtotaal					**160,0**	**169,2**	**24,3**

00974

1907465

Wervingskader 2021 – 2025

Analytics, HH regie, productie ITO

MT Lid	Proces	Team	Functieomschrijving (FGR)	Niveau	Fte Formatie 2020.	Wervingskader Vast P.	Wervingskader Flex
	Analytics	Analytics	Med behandelen en ontwikkelen S11	S11	12,0	12,0	
				S12	1,0	1,0	
			Senior adviseur S12	S12	1,0	2,0	
			Senior med behandelen en ontwikkelen S12	S12	7,0	11,0	
		Totaal Analytics			21,0	26,0	
	Totaal Analytics				21,0	26,0	
	HH-regie	HH-regie team 1	(Senior) Adviseur schaal 12	S11	0,0	0,0	
				S12	4,0	7,0	
			(Senior) Adviseur schaal 13	GF I	0,0	0,0	
			Coördinerend/Specialist. Adviseur S14	S14	0,0	0,0	
			Coördinerend/Specialistisch Adviseur S14	S14	4,0	5,0	
			Medewerker Advisering / adm onderstuening	S08	1,0	1,0	
			Medewerker Advisering sch	S11	1,0	1,0	
			Medewerker Behandelen en	S11	1,0	1,0	
			Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S11	S10	2,0	2,0	
				S11	7,0	8,0	
		Totaal HH-regie team 1			20,0	25,0	
	Totaal HH-regie				20,0	25,0	
	Intensief Toezicht	Intensief Toezicht team 1	Behandelfunctionaris C	GF C	1,0		
			Behandelfunctionaris E	GF E	16,0	18,9	
			Behandelfunctionaris F	GF F	2,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0	0,5	
		Totaal Intensief Toezicht team 1			19,0	19,9	
		Intensief Toezicht team 2	Behandelfunctionaris C	GF C	0,0		
			Behandelfunctionaris E	GF E	17,0	18,9	
			Behandelfunctionaris F	GF F	2,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0	0,5	
		Totaal Intensief Toezicht team 2			19,0	19,9	
		Intensief Toezicht team 3	Behandelfunctionaris C	GF C	1,0		
			Behandelfunctionaris E	GF E	16,0	18,9	
			Behandelfunctionaris F	GF F	2,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Intensief Toezicht team 3			19,0	19,4	
	Totaal Intensief Toezicht				57,0	59,1	
	M2	M2 Data enAnalytics	Manager	S13	1,0	1,0	
		Totaal M2 Data enAnalytics			1,0	1,0	
		M2 Fraude	Manager	S14	0,0	0,0	
			Operationeel manager	S11	3,0	3,0	
		Totaal M2 Fraude			3,0	3,0	
		M2 Handhavingsregie	Manager	S14	0,0	0,0	
		Totaal M2 Handhavingsregie			0,0	0,0	
		M2 Handhavingsregie 1	Manager	S15	1,0	1,0	
		Totaal M2 Handhavingsregie 1			1,0	1,0	
		M2 Toezicht	Operationeel manager	S11	5,0	6,0	
		Totaal M2 Toezicht			5,0	6,0	
		M2 Toezicht 2	Operationeel manager	S11	4,0	6,0	
		Totaal M2 Toezicht 2			4,0	6,0	
	Totaal M2				14,0	17,0	
Totaal					112,0	127,1	
Eindtotaal					112,0	127,1	

Wervingskader 2021 – 2025

Productie

MT Lid	Proces	Team	Functieomschrijving (FGR)	Niveau	Fte Formatie 2020.	Wervingskader Vast P.	Wervingskader Flex
	Toezicht	Toezicht Team 1	Behandelfunctionaris C	GF C	11,0	6,6	1,1
			Behandelfunctionaris E	GF E	10,0	9,8	1,6
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	1,0	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Toezicht Team 1			21,0	17,4	2,7
		Toezicht Team 11	Behandelfunctionaris E	GF E	19,0	19,6	6,4
			Behandelfunctionaris F	GF F	2,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Toezicht Team 11			21,0	20,1	6,4
		Toezicht Team 12	Behandelfunctionaris E	GF E	19,0	19,3	6,3
			Behandelfunctionaris F	GF F	2,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0	0,5	
		Totaal Toezicht Team 12			21,0	20,3	6,3
		Toezicht Team 13	Behandelfunctionaris E	GF E	19,0	19,3	6,3
			Behandelfunctionaris F	GF F	2,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0	0,5	
		Totaal Toezicht Team 13			21,0	20,3	6,3
		Toezicht Team 14	Behandelfunctionaris E	GF E	19,0	19,6	6,4
			Behandelfunctionaris F	GF F	2,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0	0,0	
		Totaal Toezicht Team 14			21,0	20,1	6,4
		Toezicht Team 15	Behandelfunctionaris C	GF C	0,0	0,0	0,0
			Behandelfunctionaris E	GF E	0,0	19,6	6,4
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	0,5	
		Totaal Toezicht Team 15			0,0	20,1	6,4
		Toezicht Team 16	Behandelfunctionaris C	GF C	0,0	0,0	0,0
			Behandelfunctionaris E	GF E	0,0	19,6	6,4
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	0,5	
		Totaal Toezicht Team 16			0,0	20,1	6,4
		Toezicht Team 2	Behandelfunctionaris C	GF C	17,0	6,6	1,1
			Behandelfunctionaris E	GF E	4,0	9,8	1,6
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Toezicht Team 2			21,0	16,9	2,7
		Toezicht Team 3	Behandelfunctionaris C	GF C	3,0	6,6	1,1
			Behandelfunctionaris E	GF E	2,0	9,8	1,6
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	1,0	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Toezicht Team 3			5,0	17,4	2,7
		Toezicht Team 4	Behandelfunctionaris C	GF C	3,0	6,6	1,1
			Behandelfunctionaris E	GF E	2,0	9,8	1,6
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	1,0	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Toezicht Team 4			5,0	17,4	2,7
		Toezicht Team 5	Behandelfunctionaris C	GF C	0,0	6,6	1,1
			Behandelfunctionaris E	GF E	0,0	9,8	1,6
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	1,0	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Toezicht Team 5			0,0	17,4	2,7
	Totaal Toezicht				**136,0**	**207,2**	**51,7**
Totaa					**136,0**	**207,2**	**51,7**

00974

1907465

Wervingskader 2021 – 2025

BDO, BV, Opleiding

MT Lid	Proces	Team	Functieomschrijving (FGR)	Niveau	Fte Formatie 2020.	Wervingskader Vast P.	Wervingskader Flex
	BDO	BDO	(Senior) Adviseur schaal 13	S13	2,0	2,0	
			Adviseur Bedrijfsvoering schaal 10	S10	1,0	0,0	
			Adviseur Bedrijfsvoering schaal 11	S11	1,0	2,0	
			Adviseur Bedrijfsvoering schaal 12	S12	1,0	1,0	
			Adviseur schaal 11	S11	0,0	1,0	
			Coördinerend/Specialistisch Adviseur S13	S13	1,0	0,0	
			Coördinerend/Specialistisch Adviseur S14	S14	2,0	2,0	
			Coördinerend/Specialistisch Adviseur S15	S15	1,0	1,0	
			Managementondersteuner schaal 06	S06	3,0	3,0	
			Managementondersteuner schaal 07	S07	1,0	2,0	
			Medewerker Advisering schaal 11	S11	1,0	1,0	
			Medewerker Advisering schaal 12	S12	1,0	1,0	
			Project/programmamanager	S14	0,0	1,0	
			Projectmanagers S14	S14	0,0	1,0	
			Senior Adviseur Bedrijfsvoering schaal13	S13	1,0	1,0	
		Totaal BDO			16,0	19,0	
		BUREAU DIRECTEURS	(leeg)	(leeg)			
		Totaal BUREAU DIRECTEURSONDERSTEUNING					
	Totaal BDO				**16,0**	**19,0**	
	BV	BV 1	(Senior) Adviseur Bedrijfsvoering schaal 13	S13	1,0	1,0	
			Adviseur Bedrijfsvoering schaal 08	S08	0,0	1,0	
			Adviseur Bedrijfsvoering schaal 09	S09	2,0	1,0	
			Adviseur Bedrijfsvoering schaal 10	S10	0,0	0,0	
			Adviseur Bedrijfsvoering schaal 11	S11	3,0	4,0	
			Behandelfunctionaris C	GF C	5,0	5,0	
			Behandelfunctionaris E	GF E	1,0	1,0	
			Coördinerend/Special. Adviseur Bedrv S14	S14	1,0	0,0	
			Medewerker Administratie schaal 06	S06	0,0	0,0	
			Medewerker Administratieve ondersteuning	S07	0,0	0,0	
			Senior Adviseur Bedrijfsvoering schaal12	S12	0,0	1,0	
			Senior Adviseur Bedrijfsvoering schaal13	S13	2,0	2,0	
			Senior Adviseur schaal 13	S13	0,0	1,0	
			Trainer schaal 07	S07	0,0	0,0	
			Trainer schaal 09	S09	0,0	0,0	
		Totaal BV 1			15,0	17,0	
		BV 2	Coördinerend/Specialistisch Adviseur S14	S14	0,0	1,0	
			Projectleider	S 12	0,0	1,0	
		Totaal BV 2			0,0	2,0	
	Totaal BV				**15,0**	**19,0**	
	Opleiding	Werving en Opleidir	Adviseur bedrijfsvoering	S09	1,0	1,0	
				S10	1,0	1,0	
				S11	1,0	1,0	
			Trainer	S07	5,0	5,0	
				S09	16,0	16,0	
				S10	2,0	2,0	
		Totaal Werving en Opleiding			26,0	26,0	
	Totaal Opleiding				**26,0**	**26,0**	
Totaal					**57,0**	**64,0**	

00974

1907465

Wervingskader 2021 – 2025

Productie U/U

MT Lid	Proces	Team	Functieomschrijving (FGR)	Niveau	Fte Formatie 2020.	Wervingskader Vast P.	Wervingskader Flex
	M2	M2 Bedrijfsvoering	Manager	S14	1,0	1,0	
		Totaal M2 Bedrijfsvoering			1,0	1,0	
		M2 Opleiding UZK	Operationeel manager	S11	0,0	0,0	
		Totaal M2 Opleiding UZK			0,0	0,0	
		M2 Switch	Operationeel manager	S11	0,0	0,0	
		Totaal M2 Switch			0,0	0,0	
		M2 Uitval/uitworp	Operationeel manager	S11	6,0	7,0	
		Totaal M2 Uitval/uitworp			6,0	7,0	
	Totaal M2				**7,0**	**8,0**	
	Uitval/uitworp	Uitval/uitworp team	Behandelfunctionaris C	GF C	17,0	12,0	2,8
			Behandelfunctionaris E	GF E	3,0	7,2	1,7
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Uitval/uitworp team 1			20,0	19,7	4,5
		Uitval/uitworp team	Behandelfunctionaris C	GF C	15,0	12,0	2,8
			Behandelfunctionaris E	GF E	5,0	7,2	1,7
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Uitval/uitworp team 10			20,0	19,7	4,5
		Uitval/uitworp team	Behandelfunctionaris C	GF C	0,0	12,0	2,8
			Behandelfunctionaris E	GF E	0,0	7,2	1,7
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Uitval/uitworp team 11			0,0	19,7	4,5
		Uitval/uitworp team	Behandelfunctionaris C	GF C	16,0	12,0	2,8
			Behandelfunctionaris E	GF E	4,0	7,2	1,7
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Uitval/uitworp team 2			20,0	19,7	4,5
		Uitval/uitworp team	Behandelfunctionaris C	GF C	12,0	12,0	2,8
			Behandelfunctionaris E	GF E	8,0	7,2	1,7
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Uitval/uitworp team 7			20,0	19,7	4,5
		Uitval/uitworp team	Behandelfunctionaris C	GF C	16,0	12,0	2,8
			Behandelfunctionaris E	GF E	4,0	7,2	1,7
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Uitval/uitworp team 8			20,0	19,7	4,5
		Uitval/uitworp team	Behandelfunctionaris C	GF C	14,0	12,0	2,8
			Behandelfunctionaris E	GF E	6,0	7,2	1,7
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Uitval/uitworp team 9			20,0	19,7	4,5
	Totaal Uitval/uitworp				**120,0**	**137,9**	**31,5**
Totaal					**127,0**	**145,9**	**31,5**

Wervingskader 2021 – 2025

Productie Belcentrum, HH regie

MT Lid	Proces	Team	Functieomschrijving (FGR)	Niveau	Fte Formatie 2020.	Wervingskader Vast P.	Wervingskader Flex
	Belcentrum	Belcentrum team 1	Behandelfunctionaris C	GF C	9,0	7,8	1,5
			Behandelfunctionaris E	GF E	6,0	7,3	1,4
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
			Coördinator	S08	1,0	0,0	
		Totaal Belcentrum team 1			16,0	15,6	2,9
		Belcentrum team 2	Behandelfunctionaris C	GF C	8,0	7,8	1,5
			Behandelfunctionaris E	GF E	7,0	7,3	1,4
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
			Coördinator	S08	1,0	0,0	
		Totaal Belcentrum team 2			16,0	15,6	2,9
	Totaal Belcentrum				**32,0**	**31,2**	**5,8**
	HH-regie	HH-regie team 2	(Senior) Adviseur schaal 12	S12	5,0	10,5	
			(Senior) Adviseur schaal 13	S13	1,0	0,0	
			BEHANDELFUNCTIONARIS	S10	2,0	3,0	
			Medewerker Advisering schaal 10	S10	6,0	8,5	
			Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S09	S09	2,0	2,0	
			Medewerker Verwerken en Behandelen S08	S08	2,0	2,0	
		Totaal HH-regie team 2			18,0	26,0	
	Totaal HH-regie				**18,0**	**26,0**	
	M2	M2 Belcentrum	Operationeel manager	S10	0,0	0,0	
				S11	2,0	2,0	
		Totaal M2 Belcentrum			2,0	2,0	
		M2 Handhavingsregi	Manager	S14	1,0	1,0	
		Totaal M2 Handhavingsregie 2			1,0	1,0	
		M2 Vraag	Operationeel manager	S11	7,0	7,0	
		Totaal M2 Vraag			7,0	7,0	
	Totaal M2				**10,0**	**10,0**	
Totaa					**60,0**	**67,2**	**5,8**

Wervingskader 2021 – 2025

Productie

MT Lid	Proces	Team	Functieomschrijving (FGR)	Niveau	Fte Formatie 2020.	Wervingskader Vast P.	Wervingskader Flex
	Vraag	Vraag team 1	Behandelfunctionaris C	GF C	15,0	9,8	1,3
			Behandelfunctionaris E	GF E	5,0	9,7	1,3
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Vraag team 1			20,0	20,0	2,6
		Vraag team 10	Behandelfunctionaris C	GF C	14,0	9,8	1,3
			Behandelfunctionaris E	GF E	6,0	9,7	1,3
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Vraag team 10			20,0	20,0	2,6
		Vraag team 11	Behandelfunctionaris C	GF C	17,0	9,8	1,3
			Behandelfunctionaris E	GF E	3,0	9,7	1,3
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Vraag team 11			20,0	20,0	2,6
		Vraag team 12	Behandelfunctionaris C	GF C	0,0	9,8	1,3
			Behandelfunctionaris E	GF E	0,0	9,7	1,3
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Vraag team 12			0,0	20,0	2,6
		Vraag team 4	Behandelfunctionaris C	GF C	14,0	9,8	1,3
			Behandelfunctionaris E	GF E	6,0	9,7	1,3
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Vraag team 4			20,0	20,0	2,6
		Vraag team 5	Behandelfunctionaris C	GF C	6,0	9,8	1,3
			Behandelfunctionaris E	GF E	14,0	9,7	1,3
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Vraag team 5			20,0	20,0	2,6
		Vraag team 8	Behandelfunctionaris C	GF C	15,0	9,8	1,3
			Behandelfunctionaris E	GF E	5,0	9,7	1,3
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Vraag team 8			20,0	20,0	2,6
	Totaal Vraag				**120,0**	**140,0**	**18,2**
Totaal					**120,0**	**140,0**	**18,2**

Wervingskader 2021 – 2025

Productie en Staf

MT Lid	Proces	Team	Functieomschrijving (FGR)	Niveau	Fte Formatie 2020.	Wervingskader Vast P.	Wervingskader Flex
	Beroep	Beroep team 1	Behandelfunctionaris C	GF C	3,0	1,7	0,2
			Behandelfunctionaris E	GF E	4,0	2,2	0,2
			Behandelfunctionaris F	GF F	14,0	16,4	0,0
			Behandelfunctionaris I	GF I	1,0	4,0	0,0
		Totaal Beroep team 1			22,0	24,3	0,4
		Beroep team 2	Behandelfunctionaris C	GF C	3,0	1,7	0,2
			Behandelfunctionaris E	GF E	4,0	2,2	0,2
			Behandelfunctionaris F	GF F	14,0	16,4	0,0
			Behandelfunctionaris I	GF I	1,0	4,0	0,0
		Totaal Beroep team 2			22,0	24,3	0,4
		Beroep team 3	Behandelfunctionaris C	GF C	0,0	1,7	0,2
			Behandelfunctionaris E	GF E	7,0	2,2	0,2
			Behandelfunctionaris F	GF F	14,0	13,4	0,0
			Behandelfunctionaris I	GF I	1,0	4,0	0,0
		Totaal Beroep team 3			22,0	21,3	0,4
	Totaal Beroep				**66,0**	**69,9**	**1,2**
	Klacht	Klacht team 1	Behandelfunctionaris C	GF C	6,0	3,0	0,6
			Behandelfunctionaris E	GF E	13,0	14,6	2,8
			Behandelfunctionaris F	GF F	2,0	2,4	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0	0,5	
		Totaal Klacht team 1			21,0	20,5	3,3
	Totaal Klacht				**21,0**	**20,5**	**3,3**
	M2	M2 Beroep	Manager	S12	1,0	1,0	
			Operationeel manager	S11	2,0	2,0	
		Totaal M2 Beroep			3,0	3,0	
		M2 Klacht	Operationeel manager	S11	1,0	1,0	
		Totaal M2 Klacht			1,0	1,0	
		M2 Objectadministra	Operationeel manager	S11	1,0	2,0	
		Totaal M2 Objectadministratie (vh Vraag)			1,0	2,0	
	Totaal M2				**5,0**	**6,0**	
	Objectadministratie	Objectadministratie	Behandelfunctionaris C	GF C	0,0	14,6	1,6
			Behandelfunctionaris E	GF E	7,0	3,3	0,4
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0	0,5	
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Objectadministratie 1			7,0	18,4	2,0
		Objectadministratie	Behandelfunctionaris C	GF C	14,0	14,6	1,6
			Behandelfunctionaris E	GF E	0,0	3,6	0,4
			Behandelfunctionaris F	GF F	0,0		
			Behandelfunctionaris I	GF I	0,0		
		Totaal Objectadministratie 2			14,0	18,2	2,0
	Totaal Objectadministratie				**21,0**	**36,6**	**4,0**
	Vaktechniek	Vaktechniek	Coördinerend/Specialist. Adviseur S14	S14	9,0	9,0	
		Totaal Vaktechniek			9,0	9,0	
	Totaal Vaktechniek				**9,0**	**9,0**	
Totaal					**122,0**	**142,0**	**8,5**
Eindtotaal					**122,0**	**142,0**	**8,5**

Wervingskader 2021 – 2025

Management, Staf , Regie , Productie

Bijlage:
Besluiten MT inzake de uitwerking “Streefbezetting” Toeslagen 2021 e.v.

1. Wervingskader Vast P en Flex 2020 bedraagt 1176 fte
2. Wervingskader Vast P en Flex 2021 bedraagt 1.297 fte
3. Wervingskader Vast P en Flex 2022 bedraagt 1385 fte, 2023; 1.473 fte
4. De streefverhouding tussen vast en flexibel personeel blijft 90%/10%
5. De gewenste span of control voor management blijft zoals ook al opgenomen in “Streefbezetting 2019” en conform de Topstructuur-normen: maximaal 20 FTE vast en 5 FTE flex
6. In vergelijking met “streefbezetting 2019” worden twee activiteiten zichtbaar gemaakt (zie 7 en 8)
7. Opleidingen (fulltime docenten en begeleiders) als team ter grootte van 26 fte
8. De MA’s voor M1 en de MA`s voor teamleiders
   MA aantal voor teamleiders: tenminste 1 MA per locatie en totaal tenminste 1 MA per 8 teamleiders
9. Onder ”regie, ondersteuning proces en staf” verstaan we BDO, Bedrijfsvoering, Business Ontwikkeling, Vaktechniek, Opleidingen, Handhavingsregie, Productieregie, Analytics, Ketenbureau
10. Gewenste verdeling qua medewerkers tussen productie en ”regie, ondersteuning proces en staf” is 80% / 20%,
11. Regie, ondersteuning proces en staf” mag qua groeitempo sneller richting streefbezetting 2024 gaan, omdat deze medewerkers geen beslag leggen op het team opleiding /absorptievermogen

Aanbiedingsformulier Toeslagen

X	MT		RTO		Ketentafel TSL		OR		Anders:

Kruis aan in welk overleg het agendapunt moet worden besproken

1	**Korte titel agendapunt**	**Intensiveren baliedienstverlening aan toeslaggerechtigden**
2	**Datum behandeling**	5 januari 2021
3	**Ingebracht door***	

Agendapunt met volledig ingevuld aanbiedingsformulier en relevante stukken via de inbrenger van het overleg aanbieden bij de secretaris van het overleg. Uiterste aanlevertermijnen:

- ***MT en RTO:** in de week voorafgaand aan de vergadering **voor donderdag 12.00 uur***
- ***OR en ketentafel: een week voor het overleg***

** De inbrenger is de vertegenwoordiger van het overleg, voor het MT bv een lid van het MT.*

4	**Aard van de behandeling**		
	Kruis aan >		Besluitvorming > vraag 5
			Hamerstuk > vraag 5
			Kennisneming > vraag 6
		X	Bespreking > vraag 6
	Kruis aan indien van toepassing		Vertrouwelijk *(in iBabs alleen toegankelijk voor deelnemers overleg)*

5	**Indien geagendeerd ter besluitvorming:**
5a	Gevraagd besluit:

5b	**Afstemming**: Bestaat er over het gevraagde besluit intern overeenstemming?	*Kruis aan*
		Ja
		Nee, omdat ↓

Ga hierna verder met vraag 7 e.v.

6	**Indien ter kennisneming of bespreking** (beschrijf de kern van de inhoud)

In de meerjarenbegroting intensivering toeslagen is een opschaling van de inzet van de balies voorzien van ca. 63 fte (op termijn). In onze jaarplandoelen is opgenomen dat we voor doelgroepen waar dit geschikt voor is vaker willen doorverwijzen naar fysieke kanalen, waaronder ook de balies. Dit na een periode waarin baliebezoek juist sterk is teruggelopen en ook ontmoedigd.

Samen met Particulieren zijn we vanaf de zomer in gesprek over de invulling hiervan. Vanwege de doorlooptijd van werving is Particulieren begonnen met werving van ± 40 C- en E-medewerkers die op 1 maart 2021 zullen starten. Zij zullen dan eerst primair opleiding volgen en nog niet direct inzetbaar zijn aan de balie. Deze medewerkers worden allround opgeleid in Blauw en Rood.

We zetten in op een ontwikkelpad voor het uitbreiden van de dienstverlening aan de balies. Het voorstel is nu om te beginnen met:

- *Vragen in breder perspectief behandelen (toeslagen-belastingen)*
  Burgers met een balieafspraak, anders dan toeslagen, nodigen we direct uit om ook hun toeslagen door te nemen, zodat deze weer up-to-date zijn. En vise-versa: burgers die voor een balieafspraak toeslagen komen, gaan we aanbieden om belastingzaken door te nemen.
- *Handelingsmogelijkheden voor directe probleemoplossing vergroten*
  Met de medewerkers aan de balie en specialisten van Toeslagen, Inning en Stella nagaan wat de huidige werkinstructies zijn en waar er mogelijkheden zijn om zaken direct tijdens de balieafspraak op te pakken. Wellicht door een baliemedewerker zelf, of door ter plekke een specialist te kunnen bellen / bij het gesprek met de burger te betrekken.
- *Nazorg: zijn afspraken intern / door burger nagekomen & effectief?*
  Tijdens een balie-afspraak gaan we waar zinvol vervolgcontact aanbieden in de vorm van telefonisch (outbound) contact vanuit de baliemedewerker, eventueel gevolg door een nieuw baliegesprek enige tijd later. Dit bieden we om vinger aan de pols te houden bij de burger en vooral als we zien dat er iets lastigs op de burger af gaat komen, wat niet op dat moment kan worden geregeld. In het nazorggesprek kan in op een laagdrempelige manier in persoonlijk contact met de burger worden besproken worden of er nog nieuwe vragen zijn ontstaan.

Aanbiedingsformulier Toeslagen

Hiermee willen we de burger helpen zich 'in control' te voelen. Daarnaast helpt het onze eigen leercirkel om te kunnen evalueren hoe effectief de dienstverlening is.

- *Webinars rond life events, eerste aanvraag en/of voorkomen terugbetaling*
  Interactieve voorlichting aan groepen burgers over scheiden, eerste KOT-aanvraag, nieuwe baan, overlijden, of bij ad hoc situaties zoals een faillissement KOO. In verband met corona ligt *het voor de hand om dit niet fysiek maar in een webinar te doen. Dit kan ook voor de toekomst een laagdrempelige manier van interactieve voorlichting blijken.*

We werken in een gezamenlijke projectgroep aan het verder uitwerken van het takenpakket op basis van analyses van eerdere baliebezoeken en monitoring van de resultaten na heropening i.v.m. corona & de uitbreiding van de dienstverlening. Op basis van deze evaluaties en onze visie op dienstverlening & interactie zullen we de dienstverlening aan de balies verder bijstellen en uitbreiden.

Ga hierna verder met vraag 7 e.v.

7	**Voorgaande behandeling**		MT overleg	
			RTO	
	Kruis aan en vermeld datum>		Ketentafel	
			Anders, nl: MT vernieuwing	16-12-20

8	**Bespreken met OR?**		Ja, omdat informatieve bespreking gewenst is
			Ja, omdat aan de OR een advies gevraagd wordt
	Kruis aan >		Ja, omdat de OR hiermee moet instemmen
		X	Nee, is niet noodzakelijk
			Anders, nl:

9	**Bijgevoegde stukken**	1	Projectcharter
		2	Opties voor uitbreiding dienstverlening
		3	Update voor staatssecretaris
		4	
		5	

10	**Contactpersoon**		

Kwaliteitseisen notities
Notities zijn kort en bondig, zelfstandig leesbaar en volledig. Notities kennen een standaard indeling: ze beginnen met een aanleiding, dan beslispunten (bij een notitie ter beslissing), daarna een kern (die op blz. 1 van de notitie staat en echt kernachtig is), en daarna desgewenst een toelichting. Bij lange notities worden een leeswijzer en tussenkoppen aanbevolen. Bijlagen worden altijd vermeld op het voorblad, met nummering en duidelijke omschrijving. (bron: BDG)

Toeslagen
Belastingdienst

Intensiveren Baliedienstverlening Toeslaggerechtigden

4 januari 2021

Intensiveren baliedienstverlening Toeslaggerechtigden

Uitbreiden capaciteit van de balie

- Werving gestart van ± 20 C-medewerkers en ± 20 E-medewerkers, in functie op 1 maart 2021
- Opleidingsplan nieuwe en huidige medewerkers in voorbereiding
- Na evaluatie ruimte voor nog ± 23 fte

Uitbreiden dienstverlening aan de balie

- Analyse van huidige balieonderwerpen + nadere verdieping met input van medewerkers Balie, Belastingtelefoon en Toeslagen
- Start uitbreiding met:
  - Vragen in breder perspectief behandelen (toeslagen-belastingen)
  - Handelingsmogelijkheden voor directe probleemoplossing vergroten
  - Nazorg: zijn afspraken intern / door burger nagekomen & effectief?
  - Webinars rond life events, eerste aanvraag en/of voorkomen terugbetaling
- Evalueren, bijstellen en aanvullen dienstverlening

Uitbreiden doorverwijzingen naar de balie

- Signaleren burgers/situaties waar balie meerwaarde kan bieden
- Proactief baliebezoek aanbieden bij telefonisch inbound en outbound contact

"De dienst wil zo veel mogelijk aansluiten bij de wijze waarop de burger contact wil hebben. Burgers kunnen een medewerker van de Belastingdienst in persoon spreken als daar behoefte aan is; dit persoonlijk contact is mogelijk via balies, die op afspraak bereikbaar zijn."

Zomerbrief , 14-9-'20

"Verspreid over Nederland zijn er locaties waar huishoudens fysiek met toeslagvragen geholpen kunnen worden; naast onze balies zijn er Toeslagen ServicePunten. We zullen deze mogelijkheden vaker onder de aandacht brengen en aanbieden."

Jaarplan Toeslagen 2021, 11-11-'20

"...indien noodzakelijk moet echter persoonlijke hulp achter de hand blijven. Juist voor burgers met beperkt doenvermogen dienen fysieke interactiemogelijkheden te blijven bestaan en op enkele punten te worden verbeterd, hetzij in de vorm van eigen balies, hetzij via maatschappelijke partners."

Handelingsperspectieven EY, 24-11'20

PROJECT CHARTER INTENSIVEREN

Doel & Resultaat

Aanleiding

- We bieden toeslaggerechtigden op dit moment persoonlijke hulp via telefonie indirect via ondersteuning aan intermediairs om burgers heen. De actualiteit we nog lang niet iedereen bereiken.
- Sinds 2012 moet men bellen voor een afspraak en zijn een aantal locaties ge Baliebezoeken zijn gedaald van 1 miljoen in 2012 naar 48.000 in 2019.
- Particulieren en Toeslagen werken gezamenlijk aan het verruimen van het ba voor toeslaggerechtigden. Vanuit het programma Vernieuwing Dienstverlenin Balie ± 63 FTE (C-, E-, F-capaciteit) toegeschreven. Hiervan starten ± 40 C- medewerkers op 1 maart 2021 (zij zullen dan primair opleiding volgen en no inzetbaar zijn aan de balie).

Te bereiken doel / ambitie

- Vaststellen van het ontwikkelpad van het takenpakket van de balie om de ex bestaande capaciteit aan de balie zo effectief mogelijk in te zetten.
- Organiseren van alle benodigde randvoorwaarden, zodat de balie deze zich o rol kan vervullen vanaf 1 maart 2021.

Beoogd resultaat

- Uit klanttevredenheidsonderzoek onder baliebezoekers in 2021 blijkt dat het positief bijdraagt aan de verbetering van dienstverlening Toeslagen.
- Het # beschikbare afspraakmomenten wordt in 2021 voor minimaal 85% bez

Afbakening

Scope

- Dit project beperkt zich tot het effectief inzetten van de +/- 40 fte die nu wo geworven, evaluatie en een aanpak voor de inzet van de resterende +/- 23 f
- Dit project richt zich op de uitbreiding van allediensten aan de balie ten beho Toeslaggerechtigden. Overige baliedienstverlening valt buiten de scope.
- Uitbreiding van dienstverlening die wel aan de balie (face to face) plaatsvind door de baliemedewerkers wordt uitgevoerd, valt buiten de scope.
- Geconstateerde verbetermogelijkheden die het project alleen raken, worden en overgedragen aan het programma Vernieuwing.
- Verder verbeteren van dienstverlening via andere interactiekanalen en door i & andere helpers zijn separate trajecten, maar wel nauw verbonden. Op het wel binnen scope:

- Toeleiding via andere kanalen naar balie. Eerst BelTel en Belcentrum.
- Verwijzen vanuit balie naar andere kanalen bij ons of daarbuiten.

Raakvlakken

- Visie op interactie burgers & intermediairs en dienstverleningsconcept (Toesl
- Visie op Balie / Dienstverlening (vanuit Particulieren)
- Overige verbetertrajecten binnen Programma VDT en Belastingdienst

Aanpak

Aanpak

- Goedkeuring plannen voor uitbreiding
- Opleiding en inwerken eerste 40 medewerkers
- Uitbreiding van capaciteit van en doorverwijzing naar de balie
- Monitoring, evaluatie en bijstelling dienstverlening
- Plan van aanpak verdere uitbreiding baliedienstverlening (23fte)

Begin- & einddatum

- 1 januari 2021 tot 31 oktober 2021

BALIEDIENSTVERLENING AAN TOESLAGGERECHTIGDEN

e, balie en
laat zien dat

esloten.

aliekanaal
ig zijn aan de
en E-
g niet

tra en

ntwikkelende

baliebezoek

zet.

Projectleiders

- (Toeslagen) en (Particulieren)

Kernteam

- vanuit Particulieren
- vanuit Toeslagen
- (opleidingen) vanuit Particulier
- (opleidingen) vanuit Toeslagen
- (toeleiding, analyse en kwaliteitsmeting) vanuit KI&S

Betrokken & belanghebbenden

- (opdrachtgever, Interactie Programma VDT)
- (opdrachtnemer / Dienstverlening Particulieren)
- VDT),
- Teamleiders dienstverlening balies en hun medewerkers (Particulieren)
- (KI&S, BelastingTelefoon)
- (TSL, Belcentrum)
- (TSL, Handhavingsregie 2)
- (TSL, kwaliteitsregie)
- Ondersteuning, Burgers en Klachten Particulie

rden
te.
eve van

en, maar niet

vastgelegd

intermediairs
snijvlak valt

agen)

Risico's, randvoorwaarden & afhankelijkheden

- Risico: Door corona wordt het (onvoldoende) mogelijk om fysiek bij elkaar te k
  waardoor we aan de balie onvoldoende kwaliteit / toegevoegde waarde kunnen
  aan de burger.
- Risico: De kwaliteit van de dienstverlening is onvoldoende (met name in situati
  burgers eerder niet bij de balie kwamen) waardoor burgers niet goed geholpen
  voor niets zijn gekomen, of later in de problemen komen.
- Afhankelijkheid: Intensiveren van het aantal afspraken komt onvoldoende op g
  waardoor de extra capaciteit niet wordt benut.
- Afhankelijkheid: Intensiveren van het aantal afspraken gaat te snel, waardoor
  wachttijden ontstaan.

Zie verder tabblad knelpunten en escalaties

Benodigde capaciteit

- Kernteamleden: gemiddeld 8 uur per week gedurende januari tot en met april,
  gemiddeld 4 uur per week van mei tot en met september
- Opleidings- en inwerkprogramma nieuwe medewerkers: fulltime gedurende 4 r

Budget voor uitbreiding van fte en de inwerkperiode is gedekt uit het
Vernieuwing Dienstverlening Toeslagen
Kosten voor opleidingen wordt gedekt door Particulieren

Speelveld
Haalbaarheid
Budget
Programmabudget

#	Mijlpaal
1	Vastgestelde plannen
2	Opgeleide en ingewerkte medewerkers
3	Uitgebreide capaciteit aan de balies
4	Geintensiveerde doorverwijzing naar de balies
5	Geevalueerde resultaten en waar nodig bijgestelde dienstverlening
6	PvA gereed voor verdere uitbreiding van baliedienstverlening (23 fte)
7	---
8	---
9	---
10	---
11	---
12	---
13	---
14	---
15	---
16	---
17	---
18	---
19	---
20	---

MIJLPALENPLANNING

Actiehouder	Benodigde personen	Bijdrage aan pijler
	MT Toeslagen,	Menselijke Maat
	SSO&OP	Menselijke Maat
	, teamleiders balies, BVS	Menselijke Maat
	BelastingTelefoon, BelCentrum,	Menselijke Maat
	, ,	Menselijke Maat
	MT Toeslagen,	Menselijke Maat
---	---	
---	---	
---	---	
---	---	
---	---	
---	---	
---	---	
---	---	
---	---	
---	---	
---	---	
---	---	
---	---	
---	---	

Prioriteit	Status	Startdatum	Einddatum	Aantal dagen buiten planning	Mijlpaal communiceren
---	---	1-9-2020	1-2-2021		
---	---	1-9-2020	1-9-2021		
---	---	1-1-2021	1-9-2021		
---	---	1-1-2021	1-9-2021		
---	---	1-2-2021	continu		
---	---	1-9-2021	31-10-2021		
---		---	---		
---		---	---		
---		---	---		
---		---	---		
---		---	---		
---		---	---		
---		---	---		
---		---	---		
---		---	---		
---		---	---		
---		---	---		
---		---	---		
---		---	---		
---		---	---		

#	Mijpaal	Actie
1	Vastgestelde plannen	Mijlpaal 1
		Actie 1
		Actie 2
		Actie 3
		Actie 4
		Actie 5

#	Mijpaal	Actie
		Mijlpaal 2
		Actie 1

2	Opgeleide en ingewerkte medewerkers	*Actie 2*
		Actie 3
		Actie 4
		Actie 5

#	Mijpaal	Actie
3	Uitgebreide capaciteit aan de balies	Mijlpaal 3
		Actie 1
		Actie 2
		Actie 3
		Actie 4
		Actie 5

#	Mijpaal	Actie
4	Geintensiveerde doorverwijzing naar de balies	Mijlpaal 4
		Actie 1
		Actie 2
		Actie 3
		Actie 4
		Actie 5

#	Mijpaal	Actie
		Mijlpaal 5
		Actie 1

5	Geevalueerde resultaten en waar nodig bijgestelde dienstverlening	*Actie 2*
		Actie 3
		Actie 4
		Actie 5

#	Mijpaal	Actie
6	PvA gereed voor verdere uitbreiding van baliedienstverlening (23 fte)	Mijlpaal 6
		Actie 1
		Actie 2
		Actie 3
		Actie 4
		Actie 5

#	Mijpaal	Actie

7	---	Mijlpaal 7
		Actie 1
		Actie 2
		Actie 3
		Actie 4
		Actie 5

#	Mijpaal	Actie
8	---	Mijlpaal 8
		Actie 1
		Actie 2
		Actie 3
		Actie 4
		Actie 5

#	Mijpaal	Actie
9	---	Mijlpaal 9
		Actie 1
		Actie 2
		Actie 3
		Actie 4
		Actie 5

#	Mijpaal	Actie
10	---	Mijlpaal 10
		Actie 1
		Actie 2
		Actie 3
		Actie 4
		Actie 5

#	Mijpaal	Actie
11	---	Mijlpaal 11
		Actie 1
		Actie 2
		Actie 3

		Actie 4
		Actie 5

#	Mijpaal	Actie
12	---	Mijlpaal 12
		Actie 1
		Actie 2
		Actie 3
		Actie 4
		Actie 5

#	Mijpaal	Actie
13	---	Mijlpaal 13
		Actie 1
		Actie 2
		Actie 3
		Actie 4
		Actie 5

#	Mijpaal	Actie
14	---	Mijlpaal 14
		Actie 1
		Actie 2
		Actie 3
		Actie 4
		Actie 5

#	Mijpaal	Actie
15	---	Mijlpaal 15
		Actie 1
		Actie 2
		Actie 3
		Actie 4
		Actie 5

#	Mijpaal	Actie

16	---	Mijlpaal 16
		Actie 1
		Actie 2
		Actie 3
		Actie 4
		Actie 5

#	Mijpaal	Actie
17	---	Mijlpaal 17
		Actie 1
		Actie 2
		Actie 3
		Actie 4
		Actie 5

#	Mijpaal	Actie
18	---	Mijlpaal 18
		Actie 1
		Actie 2
		Actie 3
		Actie 4
		Actie 5

#	Mijpaal	Actie
19	---	Mijlpaal 19
		Actie 1
		Actie 2
		Actie 3
		Actie 4
		Actie 5

#	Mijpaal	Actie
20	---	Mijlpaal 20
		Actie 1
		Actie 2
		Actie 3

		Actie 4
		Actie 5

Beschrijving	Actiehouder

Besluit om budget voor 63 fe beschikbaar te stellen vanuit Programma Vernieuwing Dienstverlening Toeslagen	
Inventariseren van indicatoren om geschikte personen en situaties te herkennen bij de balie, BelastingTelefoon, Toeslagen, intermediairs, Bezwaren, Klachten	
Voorstel aan MT Toeslagen voor PvA en eerste fase doelgroepen/situaties van uitbreinding	
Voorstel PvA en eerste fase doelgroepen/situaties vaststellen in afstemmingsoverleg TSL/P	

Beschrijving	Actiehouder

Vaststellen benodigde competenties baliemedewerkers en opleidingsbehoefte in vegelijking met beschikbare competenties bij nieuwe en bestaande medewerkers. Aanmelden voor trainingen	

Waar nodig ontwikkelen en aanpassen opleidingsmateriaal	
Actualiseren werkinstructies, kaders, autorisaties, afbakening van mandaten en instructies voor o.a. nazorgcontact & doorverwijzing	
Opleiden van medewerkers	
Inrichten processen om kennis (o.a. van toeslagen) actueel te houden	

Beschrijving	**Actiehouder**

Vaststellen ontwikkeling capaciteitsgroei balies op basis van werving, inwerkprogramma en coronamaatregelen	
Organiseren heropening balies binnen RIVM richtlijnen, eventueel met videobellen	
Aanpassen aantal afspraakmogelijkheden in BVS, eventueel met verlengde tijdsduur voor integrale vraagbehandeling	
Vaststellenen organiseren (TSL) expertise die op afroep (digitaal) bij balie beschikbaar gesteld moet worden.	
Ontwikkelen en organiseren webinars/groepsvoorlichting rond life-events	

Beschrijving	Actiehouder

Herstart toeleiding vanuit BelastingTelefoon bij heropening balies	
Opstellen kaders/werkinstructies voor medewerkers die extra baliebezoekers zal moeten gaan herkennen en afspraken zal inplannen, inclusief faseringsvoorstel dat past bij capaciteitsgroei (primair BelTel, Belcentrum)	
Medewerkers Belcentrum technisch faciliteren om balie-afspraken te maken	
Actualiseren onderwerp balie in opleidingen en informatie voor medewerkers met telefonisch klantcontact voor zowel nieuwe als bestaande bezetting.	(TSL) + verantwoordelijke opleidingen BelTel (KI&S)
Interne communicatiecampagne over de inzet van baliecontacten.	

Beschrijving	Actiehouder

Monitoren van mate waarin de capaciteit aan de balie wordt benut en met welk type vraagstukken.	

Evalueren of we de juiste doelgroep bereiken, door opbouwen klantkennis, door klanttevredenheidsonderzoek onder baliebezoekers en door meten no-show (nabellen?).	
Evalueren of balie de beoogde meerwaarde kan bieden door klanttevredenheidsonderzoek en resultaten nazorgcontact	
Evalueren of we de juiste diensten aandieden op basis van klanttevredenheidsonderzoek balies, telefonie en burgerreismonitor	
Continu waar nodig bijstellen van opleidingen, werkinstructies, dienstenaanbod op basis van evaluaties.	

Beschrijving	Actiehouder

Opstellen PvA voro verdere uitbreiding balies met resterende 23 fte (doelgroep, situaties, expertise)	
Vaststellen PvA tweede fase	
Uitvoeren PvA tweede fase	Nader te bepalen

Beschrijving	Actiehouder

Beschrijving	Actiehouder

Beschrijving	Actiehouder

Beschrijving	Actiehouder

Beschrijving	Actiehouder

Beschrijving	Actiehouder

Beschrijving	Actiehouder

Beschrijving	Actiehouder

Beschrijving	Actiehouder

Beschrijving	Actiehouder

Beschrijving	Actiehouder

Beschrijving	Actiehouder

Beschrijving	Actiehouder

Beschrijving	Actiehouder

ACTIES PER MIJLPAAL

Benodigde personen	Prioriteit	Status	
MT	---	---	##
	---	Voltooid	##
Interviews met baliemedewerker, informanten BelTel, Belcentrum, inventarisatie kwaliteitsregie bij alle TSL temas met klantcontact, inventarisatie bij Belcentrum & Vraagteams voor burgerreismonitor gegevens	---	Wordt uitgevoerd	##
	---	Wordt uitgevoerd	##
	---	Niet gestart	##
	---	---	

Benodigde personen	Prioriteit	Status	
SSO&OP	---	---	##
	---	Wordt uitgevoerd	##

	---	Niet gestart	##
E-medewerkers, teamleiders specifieke expertise vanuit Toeslagen	---	Niet gestart	##
SSO&OP	---	Niet gestart	##
E-medewerkers, vaktechniek, teamleiders, specifieke expertise vanuit Toeslagen	---	Niet gestart	##

Benodigde personen	Prioriteit	Status	
teamleiders balies, BVS	---	---	##

teamleiders balies	---	Wordt uitgevoerd	##
MT Particulieren, teamleiders	---	Wordt uitgevoerd	##
BVS?	---	Niet gestart	##
teamleiders Belcentrum en Vraag	---	Niet gestart	##
E-medewerkers balie,	---	Niet gestart	##

Benodigde personen	Prioriteit	Status	
BelastingTelefoon, BelCentrum,	---	---	##

Teamleiders BelTel	---	Niet gestart	##
Teamleiders BelTel en BelCenrtum	---	Niet gestart	##
teamleiders Belcentrum	---	Niet gestart	##
	---	Niet gestart	##
	---	Niet gestart	##

Benodigde personen	Prioriteit	Status	
,	---	---	##

BVS	---	Niet gestart	##

baliemedewerkers	---	---	
baliemedewerkers	---	---	
baliemedewerkers	---	---	
	---	---	

Benodigde personen	Prioriteit	Status	
MT Toeslagen,	---	---	##

MT Toeslagen,	---	Niet gestart	##
	---	Niet gestart	##
	---	---	
	---	---	
	---	---	

Benodigde personen	Prioriteit	Status

---	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	

Benodigde personen	Prioriteit	Status	
---	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	

Benodigde personen	Prioriteit	Status	
---	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	

Benodigde personen	Prioriteit	Status	
---	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	

Benodigde personen	Prioriteit	Status	
---	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	

	---	---	
	---	---	

Benodigde personen	Prioriteit	Status	
---	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	

Benodigde personen	Prioriteit	Status	
---	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	

Benodigde personen	Prioriteit	Status	
---	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	

Benodigde personen	Prioriteit	Status	
---	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	

Benodigde personen	Prioriteit	Status

---	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	

Benodigde personen	Prioriteit	Status	
---	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	

Benodigde personen	Prioriteit	Status	
---	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	

Benodigde personen	Prioriteit	Status	
---	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	

Benodigde personen	Prioriteit	Status	
---	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	

	---	---	
	---	---	

Toelichting status	Startdatum	Einddatum	Aantal dagen buiten planning
	1-9-2020	1-2-2021	

	---	---	
	1-9-2020	8-1-2021	
	8-1-2021	15-1-2021	
Afstemmingsoverleggen 2021 moeten nog gepland worden	15-1-2021	31-1-2021	
	---	---	

Toelichting status	Startdatum	Einddatum	Aantal dagen buiten planning
	1-9-2020	1-9-2021	

	1-1-2021	1-2-2021	

	1-1-2021	1-3-2021	
	1-1-2021	1-4-2021	
	1-3-2021	1-7-2021	
	1-5-2021	1-7-2021	

Toelichting status	Startdatum	Einddatum	Aantal dagen buiten planning
	1-1-2021	1-9-2021	

	17-12-2020	1-2-2021	
Afhankelijk van ontwikkeling besmettingen en nationaal beleid	1-1-2021	januari?	
	1-1-2021	1-2-2021	
	1-1-2021	1-4-2021	
	---	---	

Toelichting status	Startdatum	Einddatum	Aantal dagen buiten planning
	1-1-2021	1-9-2021	
Afhankelijk van besluit MT Particulieren	januari?	januari?	
Afhankelijk van snelheid waarmee nieuwe medewerkers aan de balie kunnen worden ingezet.	1-2-2021	1-4-2021	
	1-2-2021	1-3-2021	
	1-6-2021	1-9-2021	
	1-10-2021	1-12-2021	

Toelichting status	Startdatum	Einddatum	Aantal dagen buiten planning
	1-2-2021	continu	
Starten zodra balies heropend zijn na corona-sluiting	1-2-2021	continu	

	1-2-2021	continu	
	1-2-2021	continu	
	1-2-2021	continu	
	1-3-2021	continu	

Toelichting status	Startdatum	Einddatum	Aantal dagen buiten planning
	1-9-2021	31-10-2021	

	1-9-2021	1-10-2021	
	1-10-2021	31-10-2021	
	---	---	
	---	---	
	---	---	

Toelichting status	Startdatum	Einddatum	Aantal dagen buiten planning

	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	

Toelichting status	Startdatum	Einddatum	Aantal dagen buiten planning
	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	

Toelichting status	Startdatum	Einddatum	Aantal dagen buiten planning
	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	

Toelichting status	Startdatum	Einddatum	Aantal dagen buiten planning
	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	

Toelichting status	Startdatum	Einddatum	Aantal dagen buiten planning
	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	

	---	---	
	---	---	

Toelichting status	Startdatum	Einddatum	Aantal dagen buiten planning
	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	

Toelichting status	Startdatum	Einddatum	Aantal dagen buiten planning
	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	

Toelichting status	Startdatum	Einddatum	Aantal dagen buiten planning
	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	

Toelichting status	Startdatum	Einddatum	Aantal dagen buiten planning
	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	

Toelichting status	Startdatum	Einddatum	Aantal dagen buiten planning

	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	

Toelichting status	Startdatum	Einddatum	Aantal dagen buiten planning
	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	

Toelichting status	Startdatum	Einddatum	Aantal dagen buiten planning
	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	

Toelichting status	Startdatum	Einddatum	Aantal dagen buiten planning
	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	
	---	---	

Toelichting status	Startdatum	Einddatum	Aantal dagen buiten planning
	---	---	

	---	---	
	---	---	
	---	---	

	---	---	
	---	---	

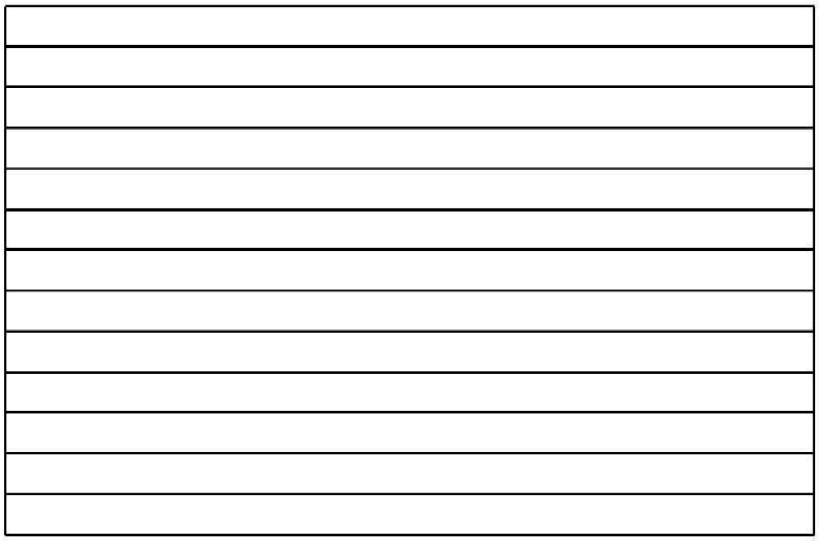
#	Knelpunt
1	Corona
2	Kwaliteit van diestverlening
3	Te weinig afspraken
4	Te veel afspraken
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	

13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	

Beschrijving	Risico / randvoorwaarde / afhankelijkheid
Door corona wordt het (onvoldoende) mogelijk om fysiek bij elkaar te komen, waardoor we aan de balie onvoldoende kwaliteit / toegevoegde waarde kunnen bieden aan de burger.	Risico
De kwaliteit van de dienstverlening is onvoldoende (met name in situaties waar burgers eerder niet bij de balie kwamen) waardoor burgers niet goed geholpen worden, voor niets zijn gekomen, of later in de problemen komen.niet goed geholpen worden, voor niets zijn gekomen, of later in de problemen komen.	Risico
Intensiveren van het aantal afspraken komt onvoldoende op gang, waardoor de extra	Afhankelijkheid
Intensiveren van het aantal afspraken gaat te snel, waardoor er lange wachttijden ontstaan.	Afhankelijkheid

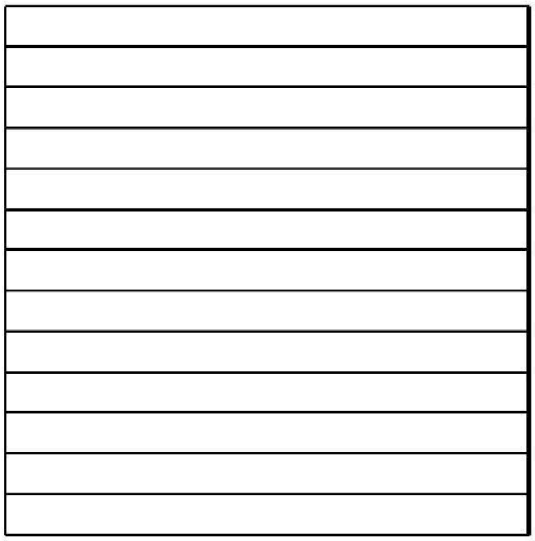
KNELPUNTEN EN ESCALATIES

Betrekking op mijlpaal



Actie/escalatie	Status
o De balies zijn al voorbereid op corona-proof contact. o Blijven volgen van landelijke corona-maatregelen en de mogelijkheden daarin om balie in oorspronkelijke vorm of een alternatief dat daar zoveel mogelijk aan tegemoet komt. o Monitoren van klantbeleving op dit	Wordt uitgevoerd
o Toeleidingsindicatoren en benodigde competenties (en vereiste toegang tot systemen) aan balies matchen. o Tijdig starten met goede opleiding, kaders/werkinstructies, informatievoorziening. o Borgen dat opleiding, kaders/werkinstructies en informatievoorziening actueel blijft als Toeslagenprocessen wijzigen. o Handelingsbevoegdheden van baliemedewerkers afstemmen op de vragen van baliebezoekers o Goed handelingsperspectief bieden waar baliecontact toch niet toereikend blijkt te zijn op een bepaald moment (bv.	Niet gestart
o Tijdig starten met acties voor toeleiding. o Monitoring tijdens implementatie	Niet gestart
o Gefaseerd starten: in eerste instantie met kleine groep medewerkers de toegeleiding gaan uitproberen en dan verder uitbouwen (i.p.v. in direct de héle BelastingTelefoon).	Niet gestart

Opmerkingen
RIVM richtlijnen worden gevolgd. Indien de besmettingen in januari omlaag gaan, zal [ ] [ ] een voorstel voorleggen aan [ ] voor een verantwoorde heropening van de balies in lijn met andere overheden.
Onderdeel van het project
Onderdeel van het project
Onderdeel van het project



Opties voor inzet extra baliecapaciteit
22 december 2020

Bij een toename van de baliecapaciteit kan de dienstverlening op drie manieren worden uitgebreid:

- Meer tijd nemen voor de reguliere bezoekers en vraagstukken, door de vraag meer integraal te bekijken, meer ter plekke oplossen/in gang zetten en nazorg te bieden.
- Meer bezoekers met de huidige of aanvullende bezoekerskenmerken herkennen en proactief (inbound en outbound) balieafspraak aanbieden.
- Dienstverlening uitbreiden met diensten die nu nog niet door de balie worden aangeboden.

Aanleiding	Potentieel aandeel	Huidige competenties	Huidige voorzieningen	Eerste beoordeling meerwaarde
Op basis van doelgroep*				
Burgers die minder doenvermogen hebben	+++	+	+	Aan de balie kan de tijd worden genomen om met de burger het gehele probleem te overzien (de vraag achter de vraag) en overzicht te bieden
Burgers die tijdelijk minder doenvermogen hebben, bijvoorbeeld door life event, complex dossier, financiële problemen	+++	+	+	Aan de balie kan de tijd worden genomen om met de burger het gehele probleem te overzien (de vraag achter de vraag) en overzicht te bieden. Voor life-events bij gemiddeld doenvermogen liggen themabijeenkomsten en webinars meer voor de hand.
Burgers die minder digivaardig zijn	++	+	+	Aan de balie kan een burger door formulieren geholpen worden. Bij reguliere vraagstukken is TSP (dichterbij) en digivaardigheidstraining (oplossen bij de bron) beter alternatief
Burgers die laaggeletterd zijn	++	+	+/-	Aan de balie kan correspondentie worden meegelezen. Er is geen speciale documentatie beschikbaar voor laaggeletterden. Bij reguliere vraagstukken is TSP beter alternatief (dichterbij)
Burgers die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen	++	+/-	+/-	Face-to-face vergroot begrip, maar medewerkers beschikken in principe alleen over Nederlands en Engels. Ook zijn er geen meertalige voorzieningen beschikbaar. Bij reguliere vraagstukken is TSP beter alternatief (dichterbij)
Burgers die doof of slechthorend zijn	+	+/-	+	Aan de balie is liplezen, aanwijzen en schrijven mogelijk, maar medewerkers zijn niet speciaal getraind voor communiceren met doven en slechthorenden. Chatfunctie is een laagdrempeliger alternatief voor telefonie
Burgers die moeite hebben met praten (bv stotteren)	+	+	+	Chatfunctie is een laagdrempeliger alternatief voor telefonie
Burgers die moeite hebben met het verwerken van telefonische informatie (bv bij autisme)	+	+	+	Chatfunctie is een laagdrempeliger alternatief voor telefonie
Burgers die vaak bellen, of waarvan de medewerker aan de telefoon de indruk krijgt dat de burger herhaalde uitleg niet goed begrijpt	+	+	+	Face-to-face kan het makkelijker zijn om tot wederzijds begrip te komen. Ook kunnen aanwezige stukken en informatie op scherm helpen voor beter begrip.

Aanleiding	Potentieel aandeel	Huidige competenties	Huidige voorzieningen	Eerste beoordeling meerwaarde
Op basis van vraagstuk*				
Integraal doornemen van belastingen en toeslagen	+++	+	+	Bij complexe situaties en/of minder doenvermogen kan hiermee het hele of echte probleem worden geïdentificeerd en aangepakt.
Toelichting op verrekeningen en terugbetalen, als er veel berekeningen zijn, als er vorige jaren bij betrokken zijn	+++	+	+	Aan de balie kunnen alle verschillende bedragen overzichtelijk worden gemaakt en eventueel direct hulp bij betalingsproblemen worden geboden.
Hulp bij betalingsproblemen, o.a. invullen formulier voor een persoonlijke betalingsregeling en aanvragen beslagvrije voet	+++	+/-	+/-	Aan de balie kan direct hulp worden geboden en anders processen in gang worden gezet om de burger te helpen bi betalingsproblemen. Wellicht kunnen er meer handelingsmogelijkheden worden toegevoegd aan de vaardigheden en autorisaties van baliemedewerkers.
Voorlichting en hulp bij eerste aanvraag	++	+	+/-	Hierbij liggen themabijeenkomsten en webinars meer voor de hand. Voor meer op maat gesneden ondersteuning is een TSP (dichterbij) of telefonie een laagdrempeliger alternatief.
Voorlichting en hulp om niet jaarlijkse verrast te worden met terugbetalingsverplichting (vergroten toekenningszekerheid)	++	+	+/-	Hierbij liggen themabijeenkomsten en webinars meer voor de hand. Voor meer op maat gesneden ondersteuning is een TSP (dichterbij) of telefonie een laagdrempeliger alternatief.
Motiveren van beslissingen, ook bij bezwaar	+			Face-to-face kan het makkelijker zijn om tot wederzijds begrip te komen. Ook kunnen aanwezige stukken en informatie op scherm helpen voor beter begrip.
Hulp bij invullen formulieren voor bijzondere situatie huur en vermogen	+	+	+	Ondersteuning door TSP ligt meer voor de hand (dichterbij)
Hulp bij schrijven van brieven (o.a. bezwaar maken)	+			Om als organisatie objectief te blijven, lijkt doorverwijzing (in elk geval bij bezwaar) naar een TSP/maatschappelijk hulpverlener voor de hand liggender.
Hulp bij verzamelen van bewijsstukken	+	+/-	-	Baliemedewerkers mogen bewijsstukken niet beoordelen, maar kunnen wel helpen wat er aangeleverd moet worden. Er is nu echter nog geen afdoende procedure voor het in ontvangst nemen van stukken met ontvangstbevestiging.

* In de praktijk is er sprake van overlap

Advies

We werken nog aan een analyse van het baliebezoek in 2019. Deze wordt in Q1 2021 verwacht.
Omdat de extra capaciteit geleidelijk beschikbaar komt (ivm opleidingen en verschillend startniveau) stellen we voor om eerst te starten met een beperkte uitbreiding van de dienstverlening en frequent klanttevredenheidsonderzoeken uit te voeren ter evaluatie van de gekozen richting.
Voorstel eerste uitbreiding:

- Integraal doornemen van belastingen en toeslagen
- Uitbreiden handelingsperspectieven, met name bij betalingsproblemen
- Nazorg bieden, door na enige tijd na te gaan of gemaakte afspraken intern en/of door de burger zijn nagekomen en het beoogde resultaat hebben gehad
- Webinars (groepsbijeenkomsten) ontwikkelen rond life events, eerste aanvraag en/of voorkomen terugbetaling

Aanbiedingsformulier Toeslagen

☒	**MT**	☐	**RTO**	☐	**Ketentafel**	☐	**Anders:**

Kruis aan in welk overleg het agendapunt moet worden besproken

1	**Korte titel agendapunt**	360 graden feedback scan
2	**Datum behandeling**	05-01-2021
3	**Ingebracht door**	

*NB Agendapunt voorzien van volledig ingevuld aanbiedingsformulier en alle relevante stukken **uiterlijk de vrijdag 12:00 voorafgaand aan het overleg** via de inbrenger van het overleg aanbieden bij de secretaris van het overleg.*

4	**Aard van de behandeling**	☐	Besluitvorming > vraag 5
		☐	Hamerstuk > vraag 5
	Kruis aan >	☒	Kennisneming > vraag 6
		☐	Bespreking > vraag 6

Kruis aan indien van toepassing	☐	Vertrouwelijk *(in iBabs alleen toegankelijk voor deelnemers overleg)*

5	**Indien geagendeerd ter besluitvorming:**
5a	Gevraagd besluit:

5b	**Afstemming**: Bestaat er over het gevraagde besluit intern overeenstemming?	*Kruis aan*	
		☐	Ja,
		☐	Nee, omdat

Ga hierna verder met vraag 7 e.v.

6	**Indien ter kennisneming of bespreking** (beschrijf de kern van de inhoud)
Het MT wordt gevraagd kennis te nemen van de start van de feedback scan en ontwikkelassessment en het door te geven aan de M2'ers.	

Ga hierna verder met vraag 7 e.v.

7	**Voorgaande behandeling**	☐	MT overleg	
		☐	RTO	
	Kruis aan en vermeld datum>	☐	Ketentafel	
		☐	Anders, nl:	

8	**Bespreken met OR?**	☒	Ja, omdat informatieve bespreking gewenst is
		☐	Ja, omdat aan de OR de zienswijze gevraagd wordt
	Kruis aan >	☐	Ja, omdat de OR hiermee moet instemmen
		☐	Nee, is niet noodzakelijk

9	**Bijgevoegde stukken**	1	Bijlage Toelichting 360 graden feedbackscan
		2	Tekst mailbericht aan alle leidinggevenden
		3	
		4	
		5	

10	**Contactpersoon**		(Bedrijfsvoering

Kwaliteitseisen notities
Notities zijn kort en bondig, zelfstandig leesbaar en volledig. Notities kennen een standaard indeling: ze beginnen met een aanleiding, dan beslispunten (bij een notitie ter beslissing), daarna een kern (die op blz. 1 van de notitie staat en echt kernachtig is), en daarna desgewenst een toelichting. Bij lange notities worden een leeswijzer en tussenkoppen aanbevolen. Bijlagen worden altijd vermeld op het voorblad, met nummering en duidelijke omschrijving.
(bron: Afsprakendocument stukkenstroom 1-7-2017 van Bureau Bestuursondersteuning)

Bijlage: Toelichting 360 graden feedbackscan leidinggevenden

Hieronder vind je specifieke informatie over de 360 graden feedbackscan en lees je hoe je de scan zelf kunt gebruiken.

Mobiliteitsbank & Inloggen
Je maakt gebruik van de 360 graden feedbackscan van de Mobiliteitsbank.
Via de url: https://www.mobiliteitsbank.nl/actief-met-je-loopbaan/wat-kan-ik/360-gradenscan-test/nieuw/start (Ctrl + klikken voor koppeling). Heb je al eens via de mobiliteitsbank gewerkt, dan kun je inloggen met je rijksmailadres. Kom je hier voor het eerst? Registreer je dan.

Competenties
In het overzicht hieronder zie je 11 rijkscompetenties welke direct zijn afgeleid van de 6 kwaliteiten van het leiderschapsprofiel van de Belastingdienst. Bij deze scan kies je hieruit 5 rijkscompetenties waarop je feedback wilt krijgen. **Let op:** selecteer dus geen competenties die niet in onderstaand overzicht voorkomen!

1. Aansturen Organisatie
2. Aansturen Medewerker
3. Visie
4. Aansturen Groep
5. Organisatiesensitiviteit
6. Netwerken
7. Durf
8. Onafhankelijkheid
9. Motiveren
10. Ontwikkelen Medewerker
11. Zelfontwikkeling

Heb je in het afgelopen half jaar al een 360 graden feedbackscan uitgezet? Kijk dan welke van de competenties die je toen geselecteerd hebt, voorkomen in bovenstaande lijst. Deze competenties, waarop je toen al feedback hebt gehad, hoef je in dat geval niet opnieuw te selecteren en uit te zetten. Je kunt de feedback voor deze competenties opnieuw gebruiken en mee laten tellen voor deze scan. Uit bovenstaande lijst selecteer je vervolgens het aantal competenties dat nodig is om op een totaal van 5 uit te komen.

Tip: Wellicht heeft jouw organisatieonderdeel in het kader van leiderschap & cultuur competenties uit dit overzicht benoemd welke je in de selectie van de competenties zou kunnen meenemen.

Wanneer je de competenties in de feedbackscan hebt gekozen, wordt meteen gevraagd jezelf in te schatten ten aanzien van deze competenties. Uiteindelijk zie je in de rapportage je eigen beeld én dat van de mensen die feedback hebben gegeven.

Competentiegids Rijk
Wil je weten wat er precies met een bepaalde competentie wordt bedoeld? Kijk dan in de Competentiegids Rijk (Ctrl + klikken voor koppeling). Daar vind je per competentie een omschrijving inclusief de bijbehorende gedragsindicatoren.

Uitzetten van de feedback
Zet de 360 graden feedbackscan bij minimaal **3** collega's uit. Doe dit bij voorkeur in ieder geval bij je direct leidinggevende, een collega leidinggevende en iemand waar jij leiding aan geeft. Met 5 respondenten krijg je nog meer inzicht in je competenties. Die keuze is aan jou. Hieronder enkele tips voor het kiezen van jouw respondenten:

- Je kunt mensen vragen met wie je (intensief) hebt samengewerkt in de afgelopen 6 maanden.

- Daag jezelf uit en vraag ook feedback aan mensen die misschien wat kritischer zijn ten aanzien van jouw functioneren.
- Ben je naast leidinggevende ook WOR-bestuurder? Vraag dan ook leden uit de medezeggenschap om feedback.

Instellingen bij het uitzetten van de feedbackscan

- Kies altijd voor de mogelijkheid om een toelichting te geven.
- Je kunt een einddatum meegeven; dan weten mensen op welke termijn je de feedback van ze wilt ontvangen. Deze einddatum kun je later nog aanpassen.
- Je kunt een reminder instellen voor de respondenten. **Tip:** Geef respondenten ongeveer 2 weken de tijd om de feedbackscan in te vullen.
- Het is mogelijk om op een later moment respondenten toe te voegen.
- Maak gebruik van de mogelijkheid om een bericht toe te voegen. Hier kun je een korte toelichting kwijt over de scan en wat jij graag mee wilt geven aan de respondenten.

Hoe ga ik verder waar ik was gebleven/kan ik mijn resultaten inzien?
Wanneer je tussentijds bent gestopt of opnieuw in wilt loggen om resultaten te bekijken, kom je op de volgende manier weer bij jouw 360 feedbackscan:

Ga naar 'www.mobiliteitsbank.nl' (Ctrl + klikken voor koppeling) en klik op 'inloggen' in het menu bovenin. Kies vervolgens voor 'Profiel', ook in het menu bovenaan de pagina:



Ga naar 'Mijn Werkmap' door te klikken op 'Naar jouw werkmap':



De resultaten & inzichten
In de 360 graden feedbackscan van de Mobiliteitsbank kun je gemakkelijk via het dashboard inzien wie al gereageerd hebben. Heb je alle resultaten binnen, dan kun je via het dashboard ook een rapportage genereren. Klik op de knop 'voorlopige resultaten' rechtsonder om ook tussentijds ontvangen feedback te bekijken. Herken je jezelf in de feedback? Waarin wel en waarin niet?

In gesprek
Over de uitkomsten van de 360 graden feedbackscan ga je in gesprek met je direct leidinggevende. Wat levert de feedback voor jou op? Waar wil je verder mee aan de slag? Met je leidinggevende maak je vervolgafspraken. Bij je eigen O&P-adviseur kun je terecht voor ondersteuning bij de voorbereiding van het gesprek.

Vertrouwelijkheid/AVG

De uitkomsten van de 360 graden feedbackscan zijn vertrouwelijk. Lees meer over AVG in de Privacy verklaring Mobiliteitsbank (Ctrl + klikken voor koppeling), welke ook op de website te vinden is onder 'Over deze site'.

Ondersteuning

Technische Ondersteuning
Voor technische vragen over het gebruik van de site, inloggen, registreren of het uitzetten van de feedbackscan kun je terecht bij helpdesk@mobiliteitsbank.nl (Ctrl + klikken voor koppeling).

Inhoudelijke Ondersteuning
Heb je op proces of inhoud vragen over de 360 graden feedbackscan? Neem dan contact op met je O&P-adviseur.

Tekst mailbericht aan alle leidinggevenden minus de Top 100

Onderwerp: Start 360 graden feedback scan en Ontwikkelassessment leidinggevenden Belastingdienst, Toeslagen en Douane

Beste leidinggevende,

We werken met elkaar aan een cultuur waar signalen van medewerkers serieus worden genomen, we dilemma's bespreken en leren van fouten. Met medewerkers en leidinggevenden die hun verantwoordelijkheid nemen en zichzelf willen en blijven ontwikkelen.

Als leidinggevende geef jij het goede voorbeeld en speel je een belangrijke rol in het mogelijk maken van deze cultuur binnen onze dienst. Hoe we invulling willen geven aan deze rol staat beschreven in https://leiderschapp.nl/c/4085/a/323418997 (Ctrl + klikken voor koppeling). Hierin beschrijven we de zes kwaliteiten van leiderschap, om de gewenste cultuurverandering mede gestalte te geven. De LeiderschApp is te benaderen via je DWB (https://leiderschapp.nl) (Ctrl + klikken voor koppeling), de Managementsite (Ctrl + klikken voor koppeling) en je mobile device doormiddel van een app.

Ontwikkelassessment
In 2021 bieden we alle* leidinggevenden binnen de Belastingdienst, Toeslagen en Douane een ontwikkelassessment aan. Dit doen we om beter inzicht te krijgen in onze eigen leiderschapsstijl en hoe deze zich verhoudt tot de leiderschapskwaliteiten uit het Leiderschapsprofiel die we als organisatie belangrijk vinden. Het ontwikkelassessment vindt plaats in een veilige setting en onder professionele begeleiding, waarbij de privacy van de deelnemer wordt gewaarborgd. Vanaf **1 februari 2021** wordt begonnen met het afnemen van de ontwikkelassessments. Informatie over het aanmelden volgt voor de start van de ontwikkelassessments. De uitkomsten van het assessment bieden een mooie kans om ons leiderschap verder te ontwikkelen. Hiervoor worden ook middelen ter beschikking gesteld.

**Bij leidinggevenden in schaal 16 en hoger wordt dit jaar al een ontwikkelassessment afgenomen via de Algemene Bestuursdienst.*

360 Graden feedbackscan
Voorafgaand aan de ontwikkelassessments vragen we je een 360 graden feedbackscan uit te zetten in je werkomgeving. Dit is een scan waarmee je meer zicht krijgt op de ontwikkeling van je eigen competenties op basis van feedback van collega's. De 360 graden feedbackscan is een van de instrumenten die we in het kader van het ontwikkelassessment inzetten. De uitkomsten van deze scan worden gebruikt als input voor het ontwikkelassessment. Als je deelneemt aan het ontwikkelassessment is het noodzakelijk dat je voorafgaand hieraan de 360 graden feedbackscan invult.

Wanneer?
De ontwikkelassessments starten vanaf 1 februari 2021. Met de 360 graden feedbackscan kun je nu al beginnen. We vragen je om zowel het uitzetten en ontvangen van de feedback als het bespreken van de uitkomsten met je direct leidinggevende vóór **1 februari 2021** af te ronden. In de bijlage vind je een toelichting op de 360 graden feedbackscan. Lees deze informatie eerst goed door voordat je begint met het invullen en uitzetten van de scan.

Veel succes en nieuwe inzichten toegewenst!

<Afzender>

Bijlage: Toelichting 360 graden feedbackscan leidinggevenden