



Datum
8 september 2013

Versie
Concept

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
24 september 2013 (09.30-ca. 12.30 uur)
3.23

Afwezig
Kopie aan

Agenda

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA
1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG
2. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN
 - 2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken
 - 2.2. Transitie Productie – stand van zaken
3. HANDHAVING
 - 3.1. Risicoselectie
 - a. Draaiboek maandelijkse selectie (Handhaving)
 - b. Procesontwerp / procesbeschrijving structureel (IM)
 - c. Factsheet Productieregie (stavaza uitvoering) (Productie)
 - d. Verantwoordingsrapportage maandelijkse risicoselectie (Handhaving)
4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN
 4. Productie – evt. bijzonderheden (mondeling)
 - 4a.1. Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
 - 4a.2. Stand van zaken Terugvordering
5. INFORMATIEMANAGEMENT
 - 5.1. Uitvoeren 'Maatregelenbrief 10 mei'
 - 5.2. 1 Bankrekeningnummer - stand van zaken
6. BEDRIJFSVOERING
 - 6.1. Concept Stuurcontract B/Toeslagen 2014
7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN
 - 7.1. Bijzonder voorval
 - 7.2. Terugkoppeling uit het MT Belastingdienst
 - 7.3. Terugkoppeling uit overleg met DGBel d.d. 20 september 2013
 - 7.4. Terugblik op afsluitende bijeenkomst iBelastingdienst
 - 7.5. Bijzonder belonen
 - 7.6. Programma en voorbereiding MT dag 8 oktober 2013

- 7.8. Corporate communicatie: voorstel verspreiding
- 8. BESPREKEN MET M2's
- 9. SLUITING

Verslag

0. Opening en vaststellen agenda

[] heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

In de agenda wordt het volgende aangepast:

- Agendapunt 2.2. vervalt.
- Onder agendapunt 6 wordt toegevoegd:
 - 6.2. Werving uitzendkrachten als vaste medewerkers Den Haag en
 - 6.3. Ziekteverzuim: invulling geven aan eerder gemaakte afspraak om wekelijks een team te bespreken.

1. Vaststellen verslag MT dag 10 september en MT overleg d.d. 17 september 2013

Beide verslagen zijn vastgesteld.

De verslagen van MT overleggen worden op het intranet Toeslagen gepubliceerd.

Dat geldt niet voor de verslagen van de MT dagen.

2. Veranderagenda B/Toeslagen

2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken

[] is voor dit onderwerp aangesloten bij het MT.

Gestart is met een korte terugblik op de LEAN Themadag, georganiseerd door B/CKC, die afgelopen donderdag is gehouden voor alle coördinatoren en coaches binnen de Belastingdienst. [] heeft aan deze dag deelgenomen voor B/Toeslagen.

Hij meldt dat het een leuke en interessante dag was, waarin een aantal herkenbare thema's aan de orde is geweest.

De overige bedrijfsonderdelen hebben veel belangstelling voor de manier waarop wij bezig zijn met Continu verbeteren met behulp van LEAN.

Op de vraag van het MT of er in de Belastingdienst voldoende gekwalificeerde coachcapaciteit beschikbaar is zegt [] dat operationele coachcapaciteit voldoende voorhanden is. Ook coaches met meer begeleidende vaardigheden, zoals wij nodig hebben is wel beschikbaar, maar schaars.

Binnenkort start de 3^e cyclus Continu verbeteren. In deze cyclus starten nu twee bezwaarteams (KIT/KGB en KOT) in kantoor Utrecht. Alle bezwaarteams Utrecht zijn dan bezig met Continu Verbeteren.

De kick off bijeenkomst met de nieuwe teamleiders staat gepland op donderdag 3 oktober 2013. Omdat er nu maar twee teams starten is afgesproken dat dit een bijeenkomst in klein comité wordt (de TL's, de coaches en []).

Afgesproken is dat [] gaat onderzoeken hoe ook het bezwaarteam Heerlen te zijner tijd kan starten met de nodige begeleiding van hen. Logistiek moet daar een en ander voor geregeld worden.

Het Belcentrum/Stellateam start op het moment dat de werksituatie dit toelaat.

Dat is zo op het moment dat [] de centrale taken ten aanzien van uitzendkrachten heeft overgedragen aan Bedrijfsvoering.

[] informeert of er in het MT voldoende theoretische kennis en kunde over/van LEAN aanwezig is. Dit naar aanleiding van een eerder gemaakt opmerking van het MT om daar in de loop van het jaar eens naar te kijken.

Het MT heeft unaniem aangegeven dat er behoefte is aan het vergroten en verdiepen van de LEAN kennis, passend bij de rol die zij hebben in dit traject.

[] zal een training/workshop voor organiseren van een dagdeel. Het MT wil deze training graag volgen op 11 oktober a.s., waarmee het geplande uitje op die dag beperkt wordt tot een middagdeel.

[] informeert hoe het nu precies staat met de verbeterpunten die het MT in portefeuille heeft genomen, nl. Systemen en printers en Hygiëne en Klimaat. Is en wordt hierover voldoende gecommuniceerd richting de medewerkers e.d.? Het punt Systemen en printers is opgelost. Dit is goed gecommuniceerd in het bedrijf en [] meldt dat dit punt in de 2^e cyclus ook niet meer naar voren is gekomen.

[] meldt dat er op het gebied van het klimaat veel is gebeurd, hoewel dit nog niet tot een echte oplossing heeft geleid. In de nieuwsbrieven CV wordt hierover gecommuniceerd. Binnenkort gaat men aan de slag met het oplossen van de gedane bevindingen. [] heeft een memo geschreven, waarin hij meldt wat er wanneer op welke etages/kamers gaat gebeuren. Schoonmaak is door de klimaatproblematiek en de incidenten die zich de afgelopen periode hebben voorgedaan, wat naar de achtergrond geraakt. Ook op dit terrein is wel het nodige gebeurd, maar helaas nog niet zichtbaar. [] vraagt om ook aandacht te schenken aan de geluidsschermen die gevraagd zijn door de Uitval/uitworp teams. Loopt erg stroperig; nu wel schermen geleverd, maar niet de goede. [] zegt toe dit mee te nemen.

Tot slot is gemeld dat het belangrijk is dat de TL's in hun rol komen en dat de coaches er voor waken zondermeer taken van de TL over te nemen. In voorkomende gevallen moet de TL, evt. samen met de coach, in gesprek met zijn M1'er als het niet lukt om zaken vlot te trekken. Het is belangrijk dat er dan gezamenlijk naar een oplossing wordt gezocht.

2.2. Transitie Productie – stand van zaken

Dit agendapunt is vervallen.

3. Handhaving

3.1. Risicoselectie

Voor dit agendapunt zijn verschillende documenten uit de kwadranten Productie, Informatiemanagement en Handhaving aangeboden. Deze stukken zijn alleen ter informatie.

Zoals eerder afgesproken moet in het MT alleen iedere maand een besluit worden genomen op welke processen de risicoselectie plaats moet vinden.

Het MT besluit om de risicoselectie over de maand september te beperken tot huur- en zorgtoeslag, aangevuld met onbekende aanvragers.

Deze risicoselectie vindt vrijdag 26 september plaats.

[] merkt op dat de beschikbare analysecapaciteit in Handhaving te beperkt is. Eén van de op IF basis werkzame analisten heeft aangegeven dat hij teruggaat naar zijn oude eenheid en een andere is afgelopen weekend uitgevallen. Zij pleit voor aanvulling van de capaciteit op korte termijn, bij voorkeur op hoofdgroep V niveau.

Het MT is van mening dat een besluit over werving op dit specifieke vlak bekeken moet worden vanuit het geheel.

Op dit moment vinden de gesprekken plaats met de kwadranten (M1 en Regie M2) over het stuurcontract en de daarbij horende claim, op te nemen in de kaderdocumenten. Deze kaderdocumenten vormen de basis voor het met Den Haag te voeren gesprek over het benodigde financiële kader voor volgend jaar.

Enige uitzondering daarop vormt de benodigde capaciteit voor het uitvoeren van de fraudemaatregelen, beschreven in de maatregelenbrief d.d. 10 mei 2013. Daar is al van gezegd dat we daarmee kunnen starten.

[] borgt dat 'Den Haag' hier goed in meegenomen wordt.

Bedrijfsvoering wordt gevraagd om het overzicht lopende en te verwachten vacatures aan het MT toe te sturen voor het MT overleg van 1 oktober a.s.

Business case Boetes:

[] meldt dat zij woensdag 25 september hierover een gesprek heeft met DGBel. Vanmiddag is er een laatste interne bespreking van de BC met [] en [].

In het verlengde hiervan blik [] kort terug op het bezoek aan de Bulgaarse ambassade in Den Haag dat zij heeft gebracht samen met een aantal collega's van Belastingen. Er is een goed gesprek gevoerd waarin de ambassadeur zijn beeld heeft geschetst. Vanuit de ambassade is in relatie tot de berichten over de specifieke Bulgarenfraude eerder dit jaar een brief gestuurd aan verschillende ministeries, waaronder Financiën. Alleen vanuit Financiën heeft hij een reactie op die brief ontvangen.

De ambassadeur heeft gezegd dat hij graag zijn hulp aanbiedt, bijv. in de vorm van het toetsen van BSN's. Onderzocht moet worden of en hoe er van dit hulpaanbod gebruik gemaakt kan worden.

4. Productie / 4a. Terugvordering Toeslagen

4. Productie – evt. bijzonderheden (mondeling)

Geen bijzonderheden op dit moment. In het MT overleg van 1 oktober 2013 komt de productie uitgebreid aan de orde.

4a.1. Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman (mondeling)

Gesprek met de NoM over zijn bevindingen is verzet van 16 september jl. naar 4 oktober a.s.

4a.2. Stand van zaken Terugvordering (mondeling)

Op basis van de ervaringen en bevindingen tot nu toe is duidelijk geworden dat er in ieder geval kwalitatieve versterking nodig is om de regie op terugvordering Toeslagen te voeren.

Versterking is zowel in de operatie nodig als ook op inhoudelijk vlak is nu het beeld. [] is hierover met zowel [] en [] als met [] en [] in gesprek.

In het MT overleg van 22 oktober 2013 zal [] haar advies over de positionering van Terugvordering binnen B/Toeslagen schetsen en bespreken wat er nodig is op het vlak van beleid en uitvoering, om helderheid te krijgen over de verantwoordelijkheidsverdeling.

Op 7 oktober is er een internationale dag over Invordering. [] neemt deel aan deze dag en verzorgt namens B/Toeslagen een workshop.

Afgesproken is dat [] contact legt met Belastingen ([]) over BI terug-/invordering om zicht te krijgen op welke informatie er beschikbaar is.

5. Informatiemanagement

5.1. Uitvoeren 'Maatregelenbrief 10 mei'

Het MT is van mening dat er een kwalitatief goed stuk ligt, waarin de risico's concreet en scherp beschreven staan.

Afgesproken is dat het stuk nog wordt aangevuld met een beschrijving van de benodigde capaciteit en dat het met die aanvulling aangeboden kan worden aan het MT Fraude d.d. 30 september 2013.

5.2. 1 Bankrekeningnummer - stand van zaken

[] meldt dat B/Toeslagen goed op schema zit. Voor het MAC'en wordt er nog een ketentest uitgevoerd.

Het is de bedoeling dat de informatiebrieven aan onze klanten vanaf 21 oktober 2013 de deur uit gaan.

Gerelateerd aan de komst van 1 Bankrekeningnummer loopt het project Horizontaal Partnership. In dat project worden er convenanten afgesloten met kinderopvanginstellingen en woningcorporaties. Vraag is hoe het staat met de ontwikkeling van convenanten. [] meldt dat zij voor het MT overleg van 1 oktober a.s. een memo van Communicatie en Dienstverlening aanbiedt aan het MT, waarin de stand van zaken wordt geschetst.

De convenanten die in het kader van 1 Bankrekeningnummer worden ontwikkeld door IM worden in een volgend overleg separaat voorgelegd aan het MT.

6. Bedrijfsvoering

6.1. Concept Stuurcontract B/Toeslagen 2014

[] meldt dat op dit moment de besprekingen met de kwadranten gevoerd worden.

Opgemerkt is dat het belangrijk is om het Stuurcontract 2014 ook gezamenlijk goed te bespreken. Dat geldt voor zowel het contract zelf als voor het bijbehorende kaderdocument.

[] merkt op dat hij ook graag meegenomen wil worden in de gesprekken voorafgaand aan de finale MT bespreking. In het aangeboden concept heeft hij een aantal formuleringen gezien die hij graag anders zou willen zien.

[] zorgt dat er deze week ook een gesprek met [] wordt gepland.

Het op basis van de gevoerde gesprekken aangepaste Stuurcontract 2014 wordt, incl. het bijbehorende kaderdocument en financiële overzicht aangeboden voor het MT overleg op 1 oktober 2013.

6.2. Werving uitzendkrachten als vaste medewerkers in Den Haag

Het resultaat van de wervingsactie voor het Workcenter Den Haag is dat er zo'n 80 uitzendkrachten geworven zijn als vaste medewerker. B/Toeslagen heeft zich verbonden aan het omzetten van 100 uitzendcontracten in vaste contracten.

Er moet dus een aanvullende wervingsronde komen.

Het MT heeft uitvoerig gesproken over o.a. opties ingebracht door Bedrijfsvoering. Besloten is dat er een aanvullende wervingsactie uitgevoerd wordt gericht op het workcenter Den Haag. [] zal hierover nog een gesprek voeren met []

[]

Uitvoering van deze aanvullende actie moet op korte termijn plaatsvinden.

6.3. Ziekteverzuim

Afgesproken is dat er een nieuwe impuls wordt gegeven aan de eerder gemaakte afspraak om in elk MT overleg de bespreking van een team te agenderen.

In het MT overleg van 1 oktober a.s. wordt het Workcenter Den Haag besproken. De planning voor de bespreking van de overige teams maakt []. Deze planning wordt eveneens aan de MT stukken voor 1 oktober toegevoegd.

7. Mededelingen / Af te stemmen onderwerpen

7.1. Bijzonder voorval

De afgelopen periode hebben zich een aantal vervelende incidenten in het gebouw voorgedaan, waaronder de gevallen plafondplaten. Vorige week is er in het liftportaal op de 12^e etage een plafonddeel gevallen. Daar is een medewerkster door geraakt.

Het MT neemt deze incidenten hoog op.

Bedrijfsvoering is gevraagd een brief op te stellen en daarin de incidenten die zich hebben voorgedaan te beschrijven. Met deze brief zal het MT de problematiek op het juiste niveau escaleren.

In de brief zal onder andere de eigenaar/verhuurder van het pand gevraagd worden om formeel, binnen zijn verantwoordelijkheid, de veiligheid van de medewerkers in het pand te garanderen.

Deze brief wordt zodra deze verzonden wordt ook aan de OR verstrekt.

Overigens is van het laatste voorval formeel melding gemaakt, zoals dat ook is voorgeschreven. Dat betekent dat de Arbeidsinspectie komt kijken.

7.2. Terugkoppeling uit het MT Belastingdienst

[] heeft via mail terugkoppeling gedaan uit het MT.

In het MT BD is, naar aanleiding van de damage die zich heeft voorgedaan (juiste beschikkingen, maar foutieve betalingen aan klanten die in augustus een mutatie hebben ingestuurd), afgesproken dat op initiatief van [], in overleg met [] een onderzoek wordt gedaan naar het ontstaan van deze damage en wat er in het proces daarna en in de damagelijñ precies is gebeurd.

7.3. Terugkoppeling uit overleg met DGBel d.d. 20 september 2013

Dit overleg, waar alle MT leden bij aanwezig zijn geweest, is als bijzonder waardevol in de samenwerking ervaren.

7.4. Terugblik op afsluitende bijeenkomst iBelastingdienst

Goede bijeenkomst, maar weinig echt nieuws gehoord. Belangrijkste is dat hiermee de vergaarde kennis en ervaring is overgedragen aan de reguliere lijn.

7.5. Bijzonder belonen

Het MT moet zich beraden op de voorstellen voor medewerkers in schaal 15 en hoger, die ingediend moeten worden in Den Haag en op de voorstellen voor hun eigen medewerkers.

Wegens tijdgebrek is besloten dit agendapunt te verplaatsen naar het MT overleg van 1 oktober a.s. De eindtijd van die vergadering wordt op voorhand naar achteren geschoven.

7.6. Programma en voorbereiding MT dag 8 oktober 2013

De MT dag van oktober staat in het teken van de Vlootschouw M2. Over de voorbereiding van deze dag worden de MT leden nog geïnformeerd.

7.8. Corporate communicatie: voorstel verspreiding en interne communicatie ovb

[] meldt dat zij een ontvangen voorstel van Communicatie en Dienstverlening over de interne verspreiding van de ontvangen materialen, heeft goedgekeurd. Dat houdt in dat de productie M2'ers worden geïnformeerd over het feit dat deze middelen er zijn en dat er in het overleg van de regie M2 een presentatie over deze middelen wordt gegeven.

8. Bespreken met M2's

De M2'ers worden vanmiddag, zoals gebruikelijk, door het MT geïnformeerd over wat er besproken is in het MT.

9. Sluiting