



Datum
8 september 2013

Versie
Concept

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
17 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 september 2013
2. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN
 - 2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken
3. HANDHAVING
 - 3.1. Risico's in het kader van de uitvoering maatregelenbrief 10 mei 2013
4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN
 - 4.1. Totaaloverzicht Productie incl. overzicht impulsen geprioriteerd door Productieregie
 - 4.2. Termijn late aanvragen van 7 naar 20 september 2013
 - 4a.1. Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
 - 4a.2. Stand van zaken Terugvordering
5. INFORMATIEMANAGEMENT
6. BEDRIJFSVOERING
 - 6.1. 2^e viermaandsrapportage B/Toeslagen 2013
incl. financiële rapportage ultimo augustus
 - 6.2. Besturingsmodel workcenter Den Haag (ikv omzetting uzk in vast)
7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN
 - 7.1. Terugkoppeling uit diverse overleggen, waaronder: Fraude MT, Regie overleg Dienstverlening, Beconoverleg etc. (mondeling)
8. BESPREKEN MET M2's
9. SLUITING

Verslag

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

[] heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

Aan de agenda wordt onder agendapunt 6 toegevoegd:

- Beveiligingsniveau, naar aanleiding van een vraag van Deloitte

En aan agendapunt 7 wordt toegevoegd:

- een vraag naar aanleiding van de rapportage over Huisvesting, klimaat en schoonmaak van [].

1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 2 september 2013

Het verslag is vastgesteld.

Naar aanleiding van het verslag meldt [] dat het gesprek met de NoM verplaatst is van 16 september jl. naar 4 oktober 2013.

2. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN

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

De 2^e cyclus bevindt zich in de afrondende fase. De 3^e cyclus wordt binnenkort gestart.

Een besprekspunt in het kader van de 3^e cyclus moet zijn hoe te komen tot het echt sturen op de productie vindt het MT. Een belangrijke eerste aanzet daartoe staat op de agenda voor vandaag onder agendapunt 3 Productie.

Terugkijkend op de 2^e cyclus is er door de bezwaarteams gestart met het Bellen bij bezwaar.

Verwachting is dat dit tot grote winst gaat leiden in de bezwaarafhandeling.

Procesverbetering is steeds onderwerp van gesprek in het kader van Continu verbeteren. Het MT wil daar graag aan toevoegen hoe in het verlengde daarvan wordt omgegaan met het ontwikkelen van de medewerkers.

In de discussie die gevoerd is, is gebleken dat er heel verschillend wordt omgegaan met de aansturing van de medewerkers, waar ook het ontwikkelen van de medewerker onderdeel van is.

Vastgesteld is dat de ontwikkeling van medewerkers in het continu verbeteren traject een aandachtspunt is voor het MT.

Het MT wil dat hier aandacht aan geschonken wordt. Het is in die context belangrijk dat het MT M2 stuurt. De M2 moet zijn/haar medewerkers sturen, langs de lijn van het werk.

Opgemerkt is dat het sturen van de medewerkers de essentie is van het werk van de M2, maar dat er momenteel erg veel op het bordje van een aantal M2's ligt.

Afgesproken is dat er in de Vlootschouw M2, die gehouden wordt tijdens de MT dag op 8 oktober, opnieuw gesproken wordt over dit onderwerp.

Voor 8 oktober zullen de CV coaches met ieder MT lid de beelden van de M2's die zij coachen delen, zodat deze beelden meegenomen kunnen worden in de Vlootschouw.

Tot slot meldt [] dat één van de [] coaches [] wordt vervangen, omdat hij veel tijd kwijt is aan een ander traject.

3. HANDHAVING

3.1. Risico's in het kader van de uitvoering maatregelenbrief 10 mei 2013

Aan het MT is aangeboden de tussenversie van de beschrijving van de risico's die gepaard gaan met het versneld uitvoeren van de in de Maatregelenbrief 10 mei 2013 beschreven maatregelen.

[] meldt dat [] binnen IM uit laat zoeken wat er nog geregeld kan worden via een workaround.

Opgemerkt is dat de samenwerking tussen de kwadranten, rekening houdend met rollen en verantwoordelijkheden, belangrijk is om zo efficiënt mogelijk met dit onderwerp aan de slag te gaan.

Afgesproken is dat daar a.s. vrijdag tijdens de afstemming met de regie M2 met hen over gesproken wordt.

Uitgangspunt is dat de uitvoering van de maatregelen zich beperkt tot wat daar in de uitvoeringstoets over is beschreven. De eventuele effecten van wat er mogelijk vandaag (Prinsjesdag) wordt gepresenteerd worden dus niet meegenomen. Het gaat er dus om dat de risico's in de uitvoering geduid worden als wij op 1 januari 2014 gaan uitvoeren wat er in de maatregelenbrief en de daarop uitgevoerde uitvoeringstoets, beschreven staat.

In het nu aangeboden stuk mist het risico van het ontbreken van een goed proces om betalingen op te schorten. Dit proces is niet duidelijk beschreven en daarnaast zijn de mogelijkheden om op te schorten in de COA eigenlijk niet aanwezig. Groot risico is nl. dat ook de blauwe betalingen dan worden opgeschort.

[] wordt gevraagd dit risico te beschrijven.

4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN

4.1. Totaaloverzicht Productie incl. overzicht impulsen geprioriteerd door Productieregie

Bij de bespreking van dit agendapunt is [] bij het MT aangesloten.

In de aangeboden documenten is de hoeveelheid handmatig werk in een bepaald proces en over een bepaalde periode in kaart gebracht, afgezet tegen de situatie in 2012 en is ook een beeld geschetst van het werk dat met TVS wordt gedaan. Dit beeld moet nog worden aangevuld met de benodigde capaciteit op basis van de geldende normatiek. Zodra dat gebeurd is kan de benodigde capaciteit afgezet worden tegen de beschikbare capaciteit.

Dat totaalbeeld wordt geagendeerd voor het MT overleg van 1 oktober 2013.

Als je kijkt naar de situatie nu ligt er nog veel werk voor de jaren t/m 2011. Het streven was dat die zgn. oude voorraad in november dit jaar weggewerkt zou zijn. Kijkend naar de hoeveelheid gaat dat niet lukken zonder aanvullende maatregelen. Voor KOT ligt er ook nog veel werk dat betrekking heeft op 2010. Vandaag ligt een voorstel voor om daarin tot versnelling te komen.

De totale voorraad t/m 2011 bestaat uit ca. 500.000 posten.

Als besloten wordt om tot versnelling te komen over de volle breedte dan kan dat leiden tot een forse toename van het werk in de processen bezwaar en beroep. Hoewel er al een forse hoeveelheid werk is weggewerkt, ligt er nog een lastige klus om uit te voeren.

Overzicht TVS werk: er ligt nog veel werk dat voor de start van het MAC proces moet worden uitgevoerd.

Er zijn verschillende afspraken gemaakt om tot versnelling te komen. Afgelopen week is daar opnieuw een impuls aan gegeven. Verder is Handhaving bezig met een analyse waar het nu precies om gaat om tot verdere versnelling te komen. Belangrijk is dat de rechtmatigheid daardoor niet in gevaar komt.

Grootste uitzoekpunt in de uitworp zit in de pluk werk waar posten in zitten die om verschillende redenen (61 verschillende redenen op precies te zijn) zijn uitgeworpen.

Nagegaan wordt wat nu wel, maar eigenlijk niet hoeft te kwalificeren voor uitval/uitworp. Dat kan op verschillende manieren gebeuren. Een van die manieren is om ook langs de architectuurprincipes te kijken of dit is wat we wilden. Bijv. is het maandelijks intanken van de GBA echt nodig, of kan dat ook eens per drie maanden.

Aandachtspunt is dat maatregelen wel leiden tot een echte oplossing en niet tot het verplaatsen van het werk.

Afgesproken is dat per groep uitval/uitworp besproken wordt hoe tot een oplossing te komen. Productie moet daarin aangeven wat het best is om mee te starten.

Voor 85b en 85a is bijv. al een oplossing bedacht, nl. het benaderen van de burger.

In de sheets ontbreekt het team dat zich bezighoudt met TWK KOT, LRK etc. In dat team zitten zo'n 80 medewerkers, overgrote deel uitzendkrachten.

Wat de verdeling van het werk betreft moet nagegaan worden of het workcenter Den Haag daarin maximaal wordt gebruikt. Mogelijk kunnen de bezwaren KOT bijv. overgedragen worden aan Den Haag.

Het Bezwaarteam Heerlen is meegenomen in het totaal voor bezwaar. Maakt dus deel uit van het beeld dat voor Utrecht is gepresenteerd.

Het bezwaarteam Heerlen wordt als afzonderlijk team zichtbaar op het moment dat capaciteit en normatiek is toegevoegd.

Afgesproken is dat voor het gesprek over de 2e viermaandsrapportage 2013 met [] en [], gepland op 16 oktober a.s., een totaalbeeld van zowel het oude als het nieuwe werk beschikbaar is.

Bespreking van het totaalbeeld vindt plaats in het MT overleg op 1 oktober a.s.

4.2. Termijn late aanvragen van 7 naar 20 september 2013

Aan het MT is voorgesteld om voor de late papieren aanvragen Huur, Zorg en KGB over 2012, waarvan niet terug te vinden is dat de burger in augustus al contact heeft gehad met de Beltel (geldt voor vrijwel alle gevallen) en rekening houdend bedragen, de uiterste datum voor 'tijdig ontvangen' van 7 september te wijzigen in 20 september.

Het MT stemt hier mee in.

4.3. Versnellen toezicht KOT

Aan het MT is voorgesteld om de geautomatiseerde invulling van de rekentool ook in te zetten voor de risico's in de werkstromen 1001 en 1014, om daarmee de behandeltijd voor deze risico's met 4 weken in te korten. Naar alle waarschijnlijkheid leidt dit wel tot een OCBF opmerking van de ADR.

Het MT stemt in met het inzetten van de geautomatiseerde invulling van de rekentool voor de risico's in de werkstromen 1001 en 1014

4a.1. Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman

Geen bijzonderheden.

4a.2. Stand van zaken Terugvordering

Geen bijzonderheden.

5. **INFORMATIEMANAGEMENT**

Geen bijzonderheden.

6. BEDRIJFSVOERING

6.1. 2^e viermaandsrapportage B/Toeslagen 2013 incl. financiële rapportage ultimo augustus

☐ meldt dat er naar aanleiding van beide rapportages geen bijzonderheden zijn te melden.

Eventuele vragen en/of opmerkingen kunnen rechtstreeks aan ☐ gesteld worden via mail.

6.2. Besturingsmodel workcenter Den Haag (ikv omzetting uzk in vast)

Mogelijk dat het omzetten van 100 uitzendkrachten in vaste medewerkers moet leiden tot een aanpassing van het besturingsmodel.

Aan het MT is een memo aangeboden van ☐ en een memo van ☐. Beiden beschrijven hun afwegingen op basis waarvan er al dan niet een wijziging in het besturingsmodel voor Den Haag zou moeten plaatsvinden.

Het MT heeft op basis van deze memo's besloten dat er in werkgroepverband door ☐ ☐ een OR lid en ☐ gekeken wordt naar welk model het best is om de uitvoering van het werk te ondersteunen.

Het MT stelt nadrukkelijk dat in het onderzoeken van welk model het best past, het uitgangspunt dat een manager Integraal verantwoordelijk is voor zijn/haar team niet ter discussie mag staan. Wel zou het zo kunnen zijn dat er bij een forse omvang van een team bijv. zware ondersteuning op HR vlak is voor de manager. Het onderzoek naar het besturingsmodel vindt plaats onder verantwoordelijkheid van ☐.

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1. Terugkoppeling uit diverse overleggen, waaronder: Fraude MT, Regie overleg Dienstverlening, Beconoverleg etc. (mondeling)

Wegens tijdgebrek is dit agendapunt niet aan de orde geweest. Waar nodig vindt terugkoppeling plaats via mail.

8. BESPREKEN MET M2's

☐ zal de M2 bijpraten naar aanleiding van het MT.

9. SLUITING