



Datum
8 september 2013

Versie
Concept

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
2 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 – stand van zaken
4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN
 - 4a.1. Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
 - 4a.2. Stand van zaken Terugvordering
5. INFORMATIEMANAGEMENT
6. BEDRIJFSVOERING
 - 6.1. Stuurcontract 2014
7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN
8. BESPREKEN MET M2's
9. SLUITING

Verslag

0. Opening en vaststellen agenda

☐ opent de vergadering.

Aan de agenda wordt toegevoegd: Stuurcontract 2014 (agendapunt 6.1.).

1. Vaststellen verslag MT overleg d.d. 27 augustus 2013

Met inachtneming van een enkele wijziging, is het verslag vastgesteld.

Naar aanleiding van het verslag:

Door Bedrijfsvoering wordt gewerkt aan een memo over de effecten van Het Nieuwe Werken. Thuiswerken is er daar één van. Op dat vlak is het nodig om minimaal een kader te schetsen waarbinnen thuiswerken tot de mogelijkheid behoort en de TL's voldoende handvaten biedt om hierover met medewerkers het gesprek aan te gaan.

Het MT stelt vast dat in het kader van Het Nieuwe Werken ook reistijdcompensatie gezien moet worden.

2. Veranderagenda B/Toeslagen

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

[] heeft het MT:

- geïnformeerd over de actuele stand van zaken;
- heeft het MT geadviseerd over de in oktober te starten 3^e cyclus;
- heeft het MT geadviseerd over het borgen van het gedachtengoed Continu Verbeteren in de organisatie .

Op basis van zijn advies heeft het MT een besluit genomen over de teams die in de 3^e cyclus gaan starten met Continu verbeteren. Om beheersmatige redenen is het niet mogelijk om, zoals oorspronkelijk het idee was, alle nog niet gestarte teams te laten starten.

De teams die in de 3^e cyclus starten zijn:

- de twee bezwaarteam in Utrecht die nog niet gestart zijn;
- BelCentrum/Stellateam

Op voorstel van [] is afgesproken dat IM te zijner tijd Continu verbeteren oppakt vanuit de IV-keten. De aansluiting bij Continu verbeteren binnen B/Toeslagen vindt plaats langs de lijn van verbeteracties uit de teams die met continu verbeteren bezig zijn.

Ook is afgesproken dat het team Vraag 3, bestaande uit uitzendkrachten, buiten CV blijft. In het werk lift dit team wel mee op verbeteracties uit de overige twee vraagteams.

Geconcludeerd is dat er voor de start van de 3^e cyclus extra coachcapaciteit nodig is. B/CKC wordt gevraagd een extra teamcoach te leveren.

Hiervoor worden twee plaatsen opengesteld in de Belastingdienst.

Afgesproken is dat voor het starten van de 3^e cyclus extra capaciteit gevraagd wordt bij CKC in de vorm van een extra teamcoach.

Om het gedachtengoed Continu Verbeteren goed te borgen in de eigen organisatie moeten de TL's goed zijn ingevoerd in deze materie.

Afspraak is dat geleidelijk aan de ondersteuning door teamcoaches wordt teruggebracht. In de 3^e cyclus betekent dit dat de ondersteuning aan enkele teams, gestart in de 1^e en 2^e cyclus, wordt teruggebracht tot een halve dag in de week.

Met het structureel borgen moet gestart worden in de 3^e cyclus. Het voorstel van [] is om in een netwerk van medewerkers de uitwisseling van kennis te borgen. Dat zou vorm kunnen krijgen in het inrichten van een Kenniscentrum. Het MT is van mening dat het borgen van Continu verbeteren plaats moet vinden langs de lijn van het werk. Dit is een belangrijk uitgangspunt in onze organisatie om te voorkomen dat er om het eigenlijke probleem heen van alles wordt georganiseerd. Als er langs de lijn van het werk wordt gekeken dan speelt IM een belangrijke rol in de borging, omdat IM verantwoordelijk is voor een optimale inrichting van de processen.

Afgesproken is dat er vooralsnog niet wordt overgegaan tot het inrichten van een kenniscentrum. Wel is besloten dat het nodig is om twee leancoaches binnen de Belastingdienst te zoeken die ons moeten ondersteunen in de borging van CV. Het al dan niet inrichten van een Kenniscentrum CV komt op een later moment, rond de afronding van de 3^e cyclus, nog terug op de agenda van het MT. De komende periode blijft CV actief op de agenda van het MT. [] zal in die context zorgen voor het inbrengen van te bespreken thema's.

[] zegt toe dat de beelden die de teamcoaches van Mobilee hebben van de teamleiders die zij begeleiden, gedeeld zullen worden met het MT.

Wat het borgen van de kennis over CV en het uitvoeren van CV adviseert [] het MT om vooral in te zetten op:

- Gestructureerd werken
- Timemanagement en
- Verandermanagement

Afgesproken is dat in het MT overleg van 10 september 2013 verder wordt gesproken of dit ook het beeld is van het MT en zo ja, hoe daar invulling aan te geven.

[] meldt dat zij [] ([] Change Management) ook zal vragen om een interview met [] te houden in het kader van het onderzoek dat zij uitvoeren in de maand september naar de implementatie van de voor de reorganisatie geldende uitgangspunten.

2.2. Transitie Productie – stand van zaken

[] heeft de voortgang per proces besproken met het MT. Hij vraagt de MT leden om de door hem gesignaleerde knelpunten te bespreken met de voor de implementatie verantwoordelijke TL's. Hij meldt dat hij graag nadere toelichting geeft wanneer de individuele MT leden behoefte hebben aan nadere informatie over de opgenomen knelpunten per proces. In zijn rol als transitie-manager neemt hij geen besluiten in dit traject. Besluiten lopen via de bestaande bestuurlijke lijnen.

Wat opvalt is dat in alle processen Integraliteit als knelpunt is opgenomen. Zowel in het proces Vraag als de processen Beroep en Klacht loopt men vast in het werk c.q. in de integrale klantbehandeling. In het regie M2 overleg wordt door Productie aan IM gevraagd om de ondersteuning van de integrale klantbehandeling in te regelen. Deze opdracht moet voorrang krijgen binnen IM. [] neemt het initiatief deze opdracht goed weg te zetten bij IM is afgesproken.

Ook is afgesproken dat Productiebesturing komt met een voorstel hoe we in kantoor om zouden moeten gaan met de productiebesturing en wat dat dan betekent voor onze werkwijze.

Wat de opleiding voor het werken met TVS betreft is afgesproken dat de effectiviteit van de opleiding op procesniveau gemeten wordt bij de medewerkers. Iedere medewerker wordt dus gemeten. Op medewerker wordt differentiatie gemaakt in relatie tot het takenpakket van de medewerker om vast te stellen wat de medewerker precies moet kunnen.

3. Handhaving

3.1. Risicoselectie – stand van zaken

[] meldt dat de profilingactie afgelopen weekend goed is gelopen.

Wel is er zorg over het proces dat volgt op risicoselectie. Wanneer de behandeling van posten uit de voorgaande risicoselectie nog niet zijn afgerond dan heeft dat consequenties.

Afgesproken is dat in het wekelijkse overleg tussen MT en regie M2 op 13 september 2013 Profiling onderwerp van gesprek is. Hoe staat het met de Handhavings- en Productiedraaiboeken voor de maandelijkse acties en hoe staat het met de structurele beschrijving van het proces, zijn onderwerpen die dan besproken worden.

De Ombudsman heeft gevraagd de risicoprofielen aan hem toe te zenden. Deze profielen worden niet breed gedeeld. In overleg met Belastingen (privacycoördinator) wordt een antwoord aan hem geformuleerd.

Businesscase Boetes: afgesproken is dat de BC de lijn van de wetgeving volgt. De BC beschrijft in die lijn een aantal scenario's voor het opleggen van boetes en de uitvoering van het bijbehorende proces. Vanmiddag wordt een gesprek gepland tussen , en (schrijver van de business case).

4. Productie / 4a. Terugvordering Toeslagen

4a.1. Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman

Op 16 september a.s. bespreekt de Nationale Ombudsman zijn bevindingen in het kader van zijn vervolgonderzoek. Een definitieve rapportage wordt in december dit jaar opgeleverd.

4a.2. Stand van zaken Terugvordering

meldt dat nog steeds niet duidelijk is wie er nu binnen Belastingen precies verantwoordelijk is voor de uitvoering. Ook heeft zij het beeld dat Belastingen de verantwoordelijkheid voor het beleid, die bij B/Toeslagen ligt, opnieuw ter discussie wil stellen.

Vastgesteld is dat belangrijk is om in het MT BD nogmaals vast te stellen hoe de verantwoordelijkheden voor beleid en uitvoering zijn belegd en daarna nogmaals de uitgangspunten voor de uitvoering goed vast te zetten.

5. Informatiemanagement

Geen bijzonderheden.

6. Bedrijfsvoering

6.1. Stuurcontract 2014 (voorstel na te streven effecten)

Het MT heeft het ontvangen memo, als weergave van het op 23 augustus jl. gevoerde gesprek, ter kennisgeving aangenomen.

Er is op 23 augustus jl. een uitgebreide sessie gehouden om te komen tot het smart formuleren van de doelstellingen voor het stuurcontract B/Toeslagen 2014, gekoppeld aan de door ons gehanteerde waardedrijvers.

Het ontvangen memo geeft nog onvoldoende beeld van een concrete beschrijving van deze doelstellingen. Half september moet er een eerste concept Stuurcontract voor 2014 liggen.

7. Mededelingen / Af te stemmen onderwerpen

Geen bijzonderheden.

8. Bespreken met M2's

en zullen de M2's bijpraten over relevante onderwerpen.

9. Sluiting