



Datum

28 juli 2013

Versienummer

Concept

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen

Geen

verslag

MT overleg

Omschrijving

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Vergaderdatum en -tijd

23 juli 2013 (09.30 – ca. 13.00 uur)

Vergaderplaats

3.23

Aanwezig

Afwezig

Kopie aan

OR en Regie M2

Agenda

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 18 juni 2013

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. Uitvoering Boetebeleid

3.2. 1-Bankrekeningnummer – Convenanten (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. Terugkoppeling uit het Fraudeoverleg BD

6.2. Bijdrage Halfjaarrapportage BD (onder voorbehoud)

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1. Vaststellen verslag MT – Regie M2 d.d. 5 juli 2013 (alleen aan MT toegestuurd)

7.2. Programma bezoek Staatssecretaris – afspraken over inhoudelijke voorbereiding maken

8. BESPREKEN MET M2's

9. SLUITING

Verslag

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

[] heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 16 juli 2013

[] heeft haar commentaar schriftelijk kenbaar gemaakt. Na verwerking kan het verslag als vastgesteld beschouwd worden.

2. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN

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

[] meldt dat hij inmiddels een gesprek heeft gevoerd met []. Belangrijk is dat laatstgenoemde nu snel aanhaakt. In dat verband is hij bijgepraat. Een van de [] is ziek. Hij heeft wel het nodige voorbereidende werk gedaan voor het team Vraag. Vraag is wel of hij inderdaad degene was die deze voorbereiding moest doen of dat de [] dat had moeten doen. Is een punt waar [] het ook over hebben gehad. Sommige zaken zitten dicht op de scheidslijn tussen coaching en ondersteuning. Is iets om alert op te zijn.

Naar aanleiding van het MT overleg van 16 juli is door [] geïnformeerd of er al duidelijkheid is over het deblokken. Zodra [] weer op kantoor is wordt dit bij hem gecheckt.

[] meldt dat hij ziet dat [] de nodige acties uitzetten om de continuïteit ook in de vakantieperiode te borgen. Dat is goed, mits zij zich wel zelf verantwoordelijk blijven voelen voor de voortgang.

2.2. Transitie Productie – stand van zaken

Toegestuurd is de drieweekelijkse voortgangsrapportage en de opleidingsaanpak.

[] meldt dat hij wil starten met een mondelinge terugkoppeling van zijn ervaringen.

De afgelopen weken zijn gesprekken gevoerd met alle procesimplementatiecoördinatoren. Ook zijn de terugontvangen vragenlijsten besproken met de TL's. Voor de onderlinge communicatie en informatie-uitwisseling is een community ingericht in connect people. Alle TL's, het MT en [] en [] OR zijn uitgenodigd om deel te nemen aan deze community.

Op dit moment wordt er gewerkt aan 'processen in control'. De stand van zaken verschilt per proces. Op dit moment wordt er gewerkt aan het in kaart brengen wat de TL's nodig hebben om de productie in hun team te sturen. De TL's Bezwaar, Vraag en Uitval en uitworp zijn daar samen met Productieregie mee bezig. De huidige template die door Productieregie is ontworpen voldoet niet aan de behoefte van de TL's.

Zodra in kaart is gebracht wat de TL's nodig hebben en dit geleverd wordt door Productieregie kunnen de TL's op procesniveau sturen, zowel op de capaciteit als op het te behalen resultaat.

Eens per twee weken worden er PID sessies gehouden. Ook hier is sprake van verschil per proces. Aan de MT leden is gevraagd hun rol hierin te nemen. Dat wil zeggen waar nodig (bij)sturen en begeleiden van M2.

Het plan van aanpak Opleidingen ligt er. Dit plan is afgestemd met Bedrijfsvoering en de M2'ers zijn hier inmiddels over geïnformeerd.

Afgesproken is dat de procesimplementatiecoördinatoren de opleidingsbehoefte inventariseren. In september wordt gestart met de uitvoering van het plan van aanpak. Gestart wordt met het opleiden van de praktijkbegeleiders. Het centrale deel van de opleiding gaat zes weken duren. Na het volgen van het centrale deel gaan medewerkers met eenvoudig werken starten in de praktijk. Zij worden daarbij goed begeleid door de procesbegeleiders.

Belangrijk is het model dat wordt gehanteerd om te kijken hoe ver de medewerker is in de opleiding. Dat model wordt het kwaliteitsmodel genoemd.

Risico en aandachtspunt: gebruik maken van een kwaliteitscontrole om te kijken waar de medewerker staat.

In TVS heeft het goed uitvoeren van het proces uitval en uitworp direct invloed op het werk in het team bezwaar. Daar moet voldoende aandacht voor zijn.

[] meldt tot slot dat hij de komende drie weken op vakantie is. Gedurende die periode is [] verantwoordelijk voor de continuïteit. Het driewekelijkse voortgangsgesprek met [] wordt in verband met zijn afwezigheid een week opgeschort. Datzelfde geldt voor de voorbereidende afspraken die daar mee verband houden.

3. HANDHAVING

3.1. Uitvoering Boetebeleid

Gesignaleerd is dat ondanks verschillende gesprekken het nog niet goed loopt, vooral het inbrengen van de boetebeschikkingen.

Met [] en [] is inmiddels een gesprek gevoerd met als doel de scope van het project en onderlinge verantwoordelijkheden verder te verduidelijken. Voortgang blijft kritisch op een aantal fronten. [] houdt vinger aan de pols.

[] participeert in de op te stellen business case.

In het kader van de vakantieperiode van [] zullen [] en [] uitvoerig de stand van zaken bespreken incl. wat er in de periode tot september moet gebeuren.

De uitvoering van het plan van aanpak vraagt de nodige bestuurlijke aandacht.

3.2. 1-Bankrekeningnummer – Convenanten (stand van zaken)

In de bemensing van het project dat verantwoordelijk is voor het tot stand laten komen van de convenanten, het afsluiten van de convenanten en de registratie van convenanten is een knelpunt ontstaan. De projectleider ([]) gaat nl. binnenkort een wereldreis maken.

Op dit moment is er overleg over mogelijke oplossingen.

[] zal dit in ieder geval bespreken met []. Continuïteit is hier erg belangrijk.

Profiling:

Ten gevolge van de LRK conversie zijn de bestanden begin augustus onvoldoende betrouwbaar om het risicoselectiemodel hier goed op toe te passen.

4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN

4a.1. Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman

Binnenkort wordt de actuele stand van zaken besproken met de NoM. Op zich loopt het goed meldt []. Er is goede voortgang in de benoemde acties, zoals het aanpassen van de website etc. Inmiddels is aangekondigd dat er ook bij Belastingen onderzoek gedaan gaat worden.

4a.2. Stand van zaken Terugvordering

Belastingen heeft inmiddels 50 extra uitzendkrachten aangetrokken voor de uitvoering van loonbeslagen. Dat is positief, maar er moet nog veel gebeuren. Binnenkort stemmen [] en [] alle lopende acties met elkaar af.

5. INFORMATIEMANAGEMENT

Geen bespreekpunten, mede in relatie tot de afwezigheid van [].

6. BEDRIJFSVOERING

6.1. Terugkoppeling uit het Fraudeoverleg BD

[] heeft haar aantekeningen via mail toegestuurd. Enkele punten heeft zij kort aan [] toegelicht.

In het overleg is gemeld dat de uitvoeringstoets aan de departementen is toegezonden.

Vanochtend vindt een gesprek plaats over de daaraan verbonden business case.

Het fraudeoverleg van 5 augustus vervalt. Daarmee staat het eerstvolgende overleg nu gepland op 19 augustus a.s. Dan is [] terug van vakantie.

6.2. Bijdrage Halfjaarrapportage BD (onder voorbehoud)

Aan de bijdrage aan de halfjaarrapportage BD wordt nog gewerkt. Later vandaag of morgen komt onze bijdrage beschikbaar.

Omzetten uitzendcontracten naar vaste contracten:

[] is aangeschoven bij het MT. Besproken is hoe om te gaan met de bij de 100 fte horende 'overhead'. Voorkomen moet worden dat er tengevolge van het werven van die overhead er het komende jaar geen ruimte meer is voor verdere werving ten behoeve van bijv. het versterken van intelligence. Afgesproken is dat [] contact legt met [] om zicht te krijgen op de budgettechnische zaken rond de werving. Eind vandaag moet onze bijdrage op dit vlak schriftelijk worden aangeboden aan het MT BD, door tussenkomst van [], [] en [] zullen ons bijdrage afstemmen.

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1. Vaststellen verslag MT – Regie M2 d.d. 5 juli 2013

[] meldt dat zij nog geen gelegenheid heeft gehad dit verslag kritisch te lezen. Komende week neemt ze hier tijd voor. Het verslag komt niet terug op de agenda. Eventuele op- of aanmerkingen van [] worden verwerkt, waarmee het verslag vastgesteld wordt.

7.2. Programma bezoek Staatssecretaris

Een voorstel voor het programma is rondgestuurd aan het MT. Wat van belang is voor het maken van het programma, is dat wij ons in het programma niet beperken door hem alleen over fraude in gesprek te laten zijn. Belangrijk is, mede in relatie tot het komende debat, dat hij wordt meegenomen in onze handhavingsvisie en de daaraan verbonden handhavingspyramide.

8. BESPREKEN MET M2's

Geen specifieke punten. [] praat de M2's bij.

9. SLUITING