



verslag

MT overleg Belastingdienst Toeslagen

Datum

14 september 2017

Datum vaststelling

26 september 2017

Auteur

[Redacted]

Bijlagen

Geen

Omschrijving

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Vergaderdatum en -tijd

Dinsdag 12 september 2017 van 09.30 – 13.00 uur

Vergaderplaats

Kamer 3.23, kantoor Utrecht

Aanwezig

[Redacted]

Afwezig**Kopie aan****Verslag**

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
170912.1	T	Risicoselectiemodel: [Redacted] hebben uitleg en een toelichting gegeven op het risicoselectiemodel en het gebruik daarvan. Het model wordt regelmatig getraind voor een zo optimaal mogelijk resultaat. De posten die uitvallen worden voor behandeling uitgezet bij de IST teams, rekening houdend met de beschikbare behandelcapaciteit.	✓
170912.2	T/B	Opdracht Evaluatie IST en Fraude: [Redacted] Belastingen/EHI) is aangesloten bij het MT. Zij gaat de evaluatie IST en Fraude uitvoeren. Het MT heeft de opdrachtomschrijving vastgesteld. Verwachting is dat eind 2017 de evaluatie is afgerond.	✓
170912.3	T/A	Klacht NO over de papieren beschikking: met EBV koerst de Belastingdienst op het zo veel mogelijk digitaal communiceren met burgers. De papieren beschikking die Toeslagen verstuurt is een zgn. compacte beschikking. In die beschikking wordt de klant voor meer informatie verwezen naar de website. Dat is bijzonder wanneer een klant juist specifiek vraagt om een papieren beschikking. Naar aanleiding van deze klacht wordt in breder verband met KI&S en Particulieren besproken wat dit betekent in relatie tot EBV. Daarnaast wordt gewerkt aan een antwoord op de klacht vanuit Toeslagen. Het MT is het eens met het voorstel om in dat verband te kiezen voor optie C (het opnemen van een verwijzing naar de Belastingtelefoon). Die lijn wordt op korte termijn afgestemd met KI&S. 170926: afgesproken is dat op één of meerdere momenten in het jaar de doelgroep waar het hier om gaat, een brief krijgt waarin gewezen wordt op de mogelijkheid telefonisch contact op te nemen. Hoe dat precies uit te voeren is nu onderwerp van gesprek	[Redacted] ✓

		tussen Toeslagen, KI&S en CAP.	
170912.4	T	Werkstroombesturing Toeslagen en Gegevensfundament Toeslagen: voor deze ontwikkelingen is deze week een herhaalaanvraag ingediend. Deze herhaalaanvraag is gelijk aan de eerder ingediende aanvraag. Deze ontwikkelingen zijn de enige vernieuwingen voor Toeslagen die onder de Investeringsagenda vallen. De komende jaren is er verder geen ruimte voor vernieuwingen waar IV inzet mee gemoeid is.	√
170912.5	T	2^e Viermaandsrapportage Toeslagen 2017: de rapportage is inhoudelijk vastgesteld door het MT, met dien verstande dat de rapportage op KPI 5 (Productiviteit) wordt aangepast conform het tekstvoorstel van Bedrijfsvoering. Eind dit jaar is het werkaanbod groter dan de capaciteit die beschikbaar is. Productieregie voegt het verwachte beeld over het 1^e kwartaal 2018 toe, en biedt het MT een aantal scenario's aan om dit probleem op te lossen.	√
170912.6	T/A	Maandbeeld KPI's ultimo augustus: sluit aan op het eerder maandbeeld. Zorgpunten: verzuim en productiviteit. Bij de bespreking van de interne 2^e kwartaalrapportage heeft het MT een aantal afspraken gemaakt. De stand van zaken met betrekking tot die afspraken worden in een volgend overleg besproken.	MT √
170912.7	T	Conferentie Ketensturing: op vrijdag 8 september zijn alle voorzitters van de ketenbesturen en de ketenmanagers met de ☐ in gesprek geweest over ketensturing. Tijdens deze conferentie zijn de spelregels en het begrippenkader vastgesteld. Eén van de spelregels is dat wanneer er verschil van mening is tussen een directie en het ketenbestuur er geëscaleerd wordt in het directieteam. Gezamenlijk is vastgesteld dat kader stellende afspraken nodig zijn en dat de afstemming tussen directie, keten en ministerie(s) goed ingeregeld moet worden. In die context wordt de besturing Toeslagen herijkt in het kader van de op te stellen O(rganisatie)/F(ormatie)-rapporten.	√
170912.8	T	Integraal vrijgave advies Correcte Huishoud Situatie (CHS): ter informatie aangeboden; geen inhoudelijke bespreking. In de productie bleek afgelopen week dat er veel brieven aan één adres worden gestuurd voor het verkrijgen van handtekeningen (bijv. naar een bejaardenhuis). Ook bleek dat er post aan overledenen klaarstond. Deze brieven zijn handmatig gelicht. Oorzaak is nog in onderzoek. Vermoedelijk is er in een conversie iets niet goed gegaan.	√
170912.9	T/A	Herschikking productieteams: signalen ontvangen dat medewerkers met een specifieke rol niet in een ander proces geplaatst moeten worden. De TL's worden geïnformeerd over het feit dat zij het organisatiebelang mee moeten wegen wanneer er medewerkers aan een ander proces geleverd moeten worden.	MT √
170912.10	T/A	Becon overleg: het MT is van mening dat het belangrijk is om in ☐	☐

		gesprek te zijn met belastingconsulenten. Voorkeur: ieder Becon overleg sluit Toeslagen () en bij zijn afwezigheid () 10 a 15 min. aan. Dit wordt afgestemd met de () van het overleg.	
--	--	--	--

¹: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt²:

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.