



Datum
22 september 2015

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 15 september 2015, van 09.30 – 17.00 uur
Kamer 3.23, B/Toeslagen, kantoor Utrecht

Afwezig

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
150915.1	T	TOM (Toekomstbestendig Organisatie Model): bij de bespreking van dit agendapunt is aangesloten. TOM zal de komende weken standaard geagendeerd worden voor elk MT overleg. Bij de bespreking sluiten aan, wanneer zij in de gelegenheid zijn.	✓
150915.2	T	TOM: onderwerp van gesprek is de Klantsegmentatie. Hoe past de Toeslagenklant daarin? Moet er sprake zijn van een klantsegment Toeslagen of past de toeslagenklant in een ander klantsegment, is een vraag die er ligt. heeft op 16 september een gesprek met over de specifieke kenmerken van Toeslagen. Vandaag bespreking in MT om elkaars beelden te bespreken. Vraag die beantwoordt moet worden in het kader van het gesprek met is: Wat is kenmerkend voor het toeslagenproces over 5 jaar. Toeslagen streeft er naar dat er over 5 jaar sprake is van een 'no touch' proces (volledig geautomatiseerd; zo min mogelijk interactie). Op dit moment is voor ca. 80% van onze klanten sprake van een volledig geautomatiseerd proces. Een ander belangrijk kenmerk is dat Toeslagen werkt voor externe opdrachtgevers. Van onze klantgroep is maar eenderde beschreven in de IH. Voor toeslagen is de huishoudsamenstelling van belang. Toekenning van toeslagen vindt maandelijks plaats in de actualiteit, risicogericht en in samenwerking met andere partijen (overheid en niet-overheid), vertrouwend op de basisregistraties in een massaal proces.	✓
150915.3	T	TOM: het MT is van mening dat op strategisch niveau best sprake kan zijn van één klantsegment particulieren, maar dat er in de operatie onderscheid moet zijn in Inning en Betaling. Naast het feit dat de kenmerken van een klant waaraan betaald wordt anders is dan een klant bij wie geïnd wordt anders zijn geldt in relatie tot toeslagen ook dat er sprake is van externe opdrachtgevers.	✓
150915.4	T	TOM: zodra de klantsegmenten met hun specifieke kenmerkende eigenschappen zijn bepaald moeten de ketens vorm gaan krijgen. Beeld is dat dat nog best een lastige klus gaat worden.	✓

150915.5	T	Investeringsagenda: [] heeft versie 0.8 van de roadmap in zijn bezit. Daarop moet uiterlijk 21 september a.s. gereageerd worden. Afgesproken is dat MT leden hun commentaar, zowel inhoudelijk als naar aanleiding van, voor vrijdag 18 september a.s. indienen bij [].	✓
150915.6	T	Investeringsagenda: het is de bedoeling dat er eind september/begin oktober een communicatieronde wordt gehouden over de investeringsagenda. In de communicatieronde zal het proces geschetst worden en wordt de link gelegd tussen de aandachtsgebieden die onderscheiden kunnen worden in de investeringsagenda en ontwikkelingen die bij ons lopen. Die kleuring moet door het MT worden aangebracht.	✓
150915.7	T	Transitie IM: in de IV keten wordt onderkend dat de samenwerking binnen B/Toeslagen goed loopt. Om die reden meldt [] dat hij vanuit de huidige positionering van IM in B/Toeslagen bekijkt hoe B/Toeslagen het graag zou willen en wat de transitie in die context betekent. Een risico in die nieuwe situatie kan zijn dat er discussie ontstaat over de inzet van capaciteit. In de IV keten zullen medewerkers breed inzetbaar en uitwisselbaar moeten zijn is het streven.	✓
150915.8	T	Transitie IM: Agile: B/Toeslagen heeft nog niet vastgesteld wie de rol van Productmanager op zich neemt. Dit is een cruciale rol in het Agile werken. De Productmanager prioriteert en stuurt de productowners aan in het zorgen dat er conform planning wordt gewerkt. Afgesproken is dat op korte termijn een afspraak wordt gemaakt over wie deze rol op zich gaat nemen.	✓
150915.9	T	Transitie IM: [] heeft het MT meegenomen in hoe het transitietraject er uit ziet en welke rollen er onderkend worden die zowel aan IV kant als aan de business kant belegd zouden kunnen worden. Het MT heeft aangegeven dat de business moet kunnen beschikken over 1 a 2 architecten. Er moet een tactisch architect beschikbaar zijn die de business goed kent. De Business consultant hoort bij de business. Ook heeft de business een aantal projectmanagers nodig. De business moet kunnen beschikken over een LOA ontwikkelaar en ook procesinrichting hoort bij de business. Dat geldt ook voor de IVco. Verder moet er beschikt kunnen worden over een beheerloket en over gebruikersondersteuning. Ingeval van incidenten dan moet de rapportagelijijn goed zijn geregeld.	✓
150915.10	T	Transitie IM: Binnenkort is er een sessie met het MT over Agile. Na die sessie stelt het MT vast welke rollen die nu belegd zijn bij IM een plek in de business, dus binnen B/Toeslagen moeten krijgen.	MT
150915.11	T	Managementagenda MT B/Toeslagen: de managementagenda wordt op basis van het gevoerde gesprek aangepast (zie bijlage) en vastgesteld in het eerstvolgende MT overleg na verspreiding van dit verslag.	✓
150915.12	T	Managementagenda MT B/Toeslagen: afgesproken is dat op korte termijn onze koers en visie geactualiseerd moet worden.	✓
150915.13	T	Actualiseren koers en visie: bespreken van de 10 pitches (film) in de zin van wat kost dit ons aan capaciteit en hoe gaan we het realiseren. Afgesproken is dat HHR wordt gevraagd in kaart te brengen wat realisatie kost aan capaciteit. Op basis daarvan wordt besproken of de kosten worden meegenomen in de begroting of dat realisatie ondergebracht moet worden in de investeringsagenda.	[]
150915.14	T	Actualiseren koers en visie: [] wordt gevraagd dit op zich te nemen langs de lijn van een individueel gesprek met de verschillende MT leden. Koers en visie worden vervolgens door hem beschreven in een Koersplan dat ter bespreking wordt aangeboden aan het MT.	[]
150915.15	T	[] proces tot nu besproken. Nu: gesprekken [] om samen te komen tot vaststellen van het feitencomplex. Daarna gesprek over hoe het zo gekomen is. Daarna wordt het beeld gedeeld in het MT en doet het MT een uitspraak.	✓

		Afspraak is gemaakt dat de aangedragen casussen feitelijk maakt. Zodra dat er ligt wordt er een gesprek gevoerd tussen 	
--	--	--	--

150915.16	T		✓
150915.17	T	Leerwerkplek MT: twee kandidaten zijn voorgedragen [] heeft binnenkort een gesprek met hen [] is daar vanuit het MD traject bij. NOOT: gesprekken staan op maandag 27 september a.s. gepland.	✓
150915.18	T/A	1 BRN: a.s. vrijdag gaat een release in productie met een onderdeel dat de dienstverlening aan de burger moet verbeteren. Wanneer de burger een rekeningnummer op wil geven of wil veranderen krijgt hij te zien welke gevalideerde rekeningnummers bij de BD bekend zijn. Gebleken is echter dat de performance veel te wensen over laat. Iedere burger die de portal benaderd heeft, zoals het er nu uitziet, last van een slechte performance na uitrol van de release. Aan een oplossing wordt gewerkt. Mogelijk heeft die oplossing tot gevolg dat behandelde bezwaren tijdelijk 'geparkeerd' worden bij B/CA, waardoor de klant een week later de BOB ontvangt. Die oplossing is overigens alleen acceptabel als de behandeling wel direct in het systeem verwerkt kan worden. [] legt hierover contact met B/CA.	[]
150915.19	T	EBV: actuele stand van zaken gedeeld. Op 16 september 2015 wordt bekend wat er kan aan de kant van B/CA. In relatie tot het gebruik van een actueel inkomen in de MAC 2016 is gevraagd of gecheckt kan worden voor welke groepen het jaarrecht wijzigt ten gevolge van het actuele inkomensgegevens. Dat wordt uitgezocht.	✓
150915.20	T	MAC 2016: conclusie is dat wanneer de opmerkingen die [] Breedijk heeft gemaakt randvoorwaardelijk zijn voor het gebruik van het actuele inkomensgegevens, het niet mogelijk is om het zo uit te voeren. MAC 2016 gaat digitaal; als het jaarrecht lager uitvalt, kunnen daar diverse redenen voor zijn. Het identificeren van groepen kan alleen door het draaien van een query op de beschikkingen. Elk jaar wordt geaccepteerd dat het jaarrecht kan veranderen in de MAC. Om die reden is ervoor gekozen geen specifiek communicatietraject in te richten. Wanneer de klant het niet eens is met het gebruikte inkomensgegevens heeft hij de mogelijkheid dit aan te passen. Afgesproken is dat [] wordt gevraagd een memo op te stellen waarin aangegeven wordt wat er wel en niet kan in relatie tot de gemaakte opmerkingen. In dat memo wordt ook aangegeven dat B/Toeslagen geen risico's voorziet.	✓

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

²: A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie