



Naam dienstonderdeel

Directie Toeslagen

Van:

Bureau Directeursorondersteuning
Toeslagen

Verslag

Versie

definitief

Datum

28 maart 2019

DEFINITIEF

verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 20 maart 2019 – 09:30 – 12:00 uur

Aanwezig (vz), en (verslag).

Afwezig (C&F)

Gasten agendapunt B1 en D1
 en (agendapunt D2)

A ALGEMEEN INLEIDEND

A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

- De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

A.2 Actualiteiten

- Donderdagmiddag is het kamerdebat gepland over de CAF-11 zaak.

A.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 5 maart 2019 en MT-dag 12 maart 2019

Verslag 5 maart 2019

- Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

Verslag 12 maart (MT-dag)

- De wijzigingen worden verwerkt in het verslag. NB Verslagen van MT-dagen worden niet gepubliceerd.

A.4 Actiepunten en voorraadagenda

De actiepunten zijn besproken en worden verwerkt in de actielijst.

B TER BESLUITVORMING

B.1 Streefbezetting (formatieplan 2019)

Op de MT-dag van 12 maart is het volgende afgesproken.

Formatie en streefbezetting

- Voor het team objecten en een deel van het fraudewerk geldt dat dit geen direct productief werk is voor de burger (geen werkitem, er staat geen p tegenover (p x q); dit moet wel gebeuren.

Er komt een apart team voor objecten (20 FTE). Voor Fraude een extra regel aanmaken (18 FTE); hiervoor is analyse nodig.

- De formatie is een streefwaarde waar je naar toewerkt. We kiezen nu voor een structurele formatie die volgend jaar ook geldt. Voor 2019 geldt een streefformatie van 928 FTE, daar is 35 FTE bij 'op geplust'. Voor 2020 gaat de formatie terug naar 900 FTE. We richten ons op een overbezetting van 60 FTE in 2020 en gaan anticiperend werven.
- De formatie vast voor productie is 709, de streefbezetting is 739 (= 10 FTE extra fraude en 20 FTE extra voor objecten). Dit werk was 'verborgen' maar wordt nu expliciet gemaakt. De werving wordt gericht op de streefbezetting van 739 FTE.

Vraag – Belcentrum – Klacht – Uitval/Uitworp

- Het Belcentrum bestaat nu uit 2 teams en is aangevuld met FTE's van Vraag. De bezetting van het Belcentrum wordt georganiseerd op de piekbelasting, de bezetting van Vraag komt iets onder de piekbelasting. Team Klacht heeft voor 16 FTE werk, aangevuld met 7 FTE waardoor ander werk kan worden ondersteund.
- Elk team kent een primair proces en een secundair proces:
 - o Belcentrum ondersteunt Vraag in de dalperiode.
 - o Vraag ondersteunt U/U in de dalperiode.
 - o U/U behandelt permanent een deel van het werk voor Vraag om zo de expertise te behouden. In de piekperiode verleent UU extra bijstand.
 - o Klacht behandelt permanent een deel U/U werk

Bezwaar – Toezicht - IST

- In het bezwaarproces werken weinig uitzendkrachten, in Toezicht juist veel (100 UZK = 40%). Uitzendkrachten bij Toezicht zijn nodig om flexibel in te kunnen spelen op meer of minder toezicht. Daarnaast is toezichtwerk gemakkelijker te leren voor uitzendkrachten. NB Er zullen ook uitzendkrachten in de IST-teams gaan werken.
 - o Bezwaar ondersteunt Toezicht/IST.
 - o Toezicht/IST ondersteunt geen andere processen.
- Bezwaar houdt in de piek 19 FTE overbezetting omdat andere teams geen Bezwaar kunnen uitvoeren.

Aantal teams

- Uitbreiden van 33 naar 39 teams.
- Het aantal Bezwaarteamshandhaven op 8 om de proceskennis vast te houden. In de toekomst mogelijk kiezen voor meer breder inzetbare en hybride teams.
- Toezicht uitbreiden met 2 teams, mogelijk een 9^e team.
- Vraag uitbreiden met 1 team.

Span of control

- De span of control komt uit op gemiddeld 21 FTE per team.
- Er wordt geleidelijk toegegroeid naar de gewenste span of control.

Niveau

- Uitgangspunt voor de verdeling is 2 E-ers per team (in plaats van 1,5 E-ers per team). Voor IST en Beroep geldt een andere norm.
- Voor de IST-teams onderzoeken hoe het niveau van het werk zich heeft ontwikkeld.

- Bij het proces Bezwaar worden E-ers niet gedwongen vervangen door C-ers. Bij Bezwaar overwegen om het werk anders te organiseren waarbij de C-ers worden begeleid door E-ers.
- De ruimte voor de F-formatie wordt benut voor het versterken van de E-bezetting.

Locaties

- Uitgaan van 4 teams in Leeuwarden en 3 teams in Heerlen.
- Een extra team Vraag plaatsen in Utrecht vanuit U/U Utrecht.
- Geen extra teams Toezicht in Utrecht, overwegen om 1 team in Leeuwarden te plaatsen en 1 team in Heerlen.
- De uitbreiding van Beroep, Fraude en Vraag in Utrecht moet wel passen qua huisvesting. Bij Beroep gaat het vooral om vervangingsvraag.

In het MT van 20 maart zijn naar aanleiding van de presentatie nog enkele opmerkingen gemaakt die worden verwerkt in de definitieve versie.

B.2 Planning opleidingen

Toelichting:

- In de planning voor opleidingen wordt gevraagd om voor de noodzakelijke begeleidingscapaciteit te zorgen. Het verzoek heeft betrekking op de processen Vraag en Uitval/Uitworp.

Besluit:

- De gevraagde begeleidingscapaciteit moet worden geleverd door de teams waarvoor nu wordt opgeleid. In de contractering wordt rekening gehouden met de inzet van begeleiders in het team.
- De huisvestingsvragen voor Utrecht worden integraal bekeken. Actie

C HAMERSTUK

C.1 Toezichtplan 2019

Toelichting:

- Aan het MT Toeslagen wordt gevraagd akkoord te gaan met :
 1. Het voorgestelde Toezichtplan 2019;
 2. De voorstellen wanneer sprake is van mogelijke verminderde of extra toezichtcapaciteit;
 3. Het onderzoeken van de mogelijkheden tot kwantificering van de wegingscriteria voor de inzet van toezichtcapaciteit.
- Het voorstel is eerder afgestemd met RTO, Bedrijfsvoering en Productie-regie. Daarvoor is het voorstel besproken in het MT van 5 maart en aansluitend met de . Alle opmerkingen zijn verwerkt in deze versie.

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met het toezichtplan 2019.

C.2 Standaard wachtstap uitvraag aanpassen

Toelichting:

- Op het moment dat een kantoorbehandelaar bewijsstukken uitvraagt bij de burger, zet hij het werkitem op een wachtstap van 28 dagen. Het voorstel is om in het proces aan te sluiten bij de praktijk van 36 dagen. Het verlengen van de wachtstap is niet van invloed op de reactietermijn van de burger, en dus ook niet op de inhoud van de kantoorbrieven. Het voorstel is eerder besproken in het RTO.

Besluit:

- Het MT stemt in met het voorstel.

D TER BESPREKING

D.1 Tussenstand productieplan Q1 kantoor

Toelichting:

- De voorraad loopt langzaam terug en er is geen reden om bij te sturen.
- De tijdigheid vraagt extra sturing op het wegwerken van de oude voorraad.
- Er wordt extra ingezet op TSL45 (specifiek op TSL450).
- Voor de komende weken wordt extra ingezet op bijzonder berekenen.

Besluit:

- Er is geen bijsturing nodig op het productieplan van Q1.
- Extra sturing is gewenst op het wegwerken van de oude voorraad.

D.2 Presentatie reorganisatieproces

Toelichting:

en van SSP O&P geven een presentatie over het reorganisatieproces. Highlights:

- Als er sprake is van een reorganisatie wordt de OR (nu nog OC) om een zienswijze gevraagd (geen goedkeuring) op de globale beschrijving. Als daarnaast ook sprake is van VWNW (VanWerkNaarWerk) moet aan het DGO advies worden gevraagd. Het bevoegd gezag stelt de globale beschrijving vast. Volgende stap kan een adviesaanvraag (art. 25) zijn.
- Als er meerdere gronden zijn voor een reorganisatie is het van belang om die in de fase van de globale beschrijving allemaal te benoemen.
- Aan de hand van de praktijkcasus van het centraal te vormen opleidingsteam wordt ingegaan op de reorganisatieaspecten.
- Formatieplan: het verdelen van formatie over locaties wordt niet aangemerkt als reorganisatie. Dat geldt ook voor het vormen van een extra team op een locatie.
- Als mogelijke reorganisaties zijn op dit moment opleidingen, formatieplan en vaktechniek in beeld.

D.3 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.

- Dit agendapunt is niet besproken.

E TER KENNISNEMING

E.1 Vrijgave release 2019.10

Toelichting:

- Deze release bevat o.a.: Vergroten van de bruikbaarheid van het Burgerportaal op smartphones, BSN uit verkeer, werkstroombesturing, EHS overzetten naar het beheerportaal, de resultaten van de bugbash, technische verbetervoorstellen en opgeloste problemen.

Opmerkingen:

- De vrijgavedocumentatie wordt ter kennisgeving aangenomen.

E.2 Rapportage AVG-maatregelen maart en memo

Toelichting:

- Naast de rapportage is een memo bijgevoegd met aanbiedingsformulier. Het memo is bedoeld voor discussie en gedachtevorming over een aantal relevante actiepunten uit de AVG rapportage. Voor deze actiepunten zijn

mogelijke richtingen uitgewerkt. Dit memo is nu ter kennisgeving en zal voor een later overleg worden geagendeerd.

Opmerkingen:

- De rapportage wordt ter kennisgeving aangenomen.

E.3 Rapportage februari Verbeterprogramma KOT

- De rapportage wordt geagendeerd voor het MT van 26 maart a.s.

F ALGEMEEN AFRONDEND

F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag

- Er zijn geen onderwerpen voor afstemming en rondvraag.

F.2 Personeelsvertrouwelijk

De besproken punten zijn opgenomen in een separaat vertrouwelijk verslag.

F.3 Afsluiting

De voorzitter sluit de vergadering om 12.00 uur.