



MT-DAG

DEFINITIEF

verslag

MT Directie Toeslagen

Naam dienstonderdeel

Directie Toeslagen

Van:

Bureau Directeursondersteuning
Toeslagen

Verslag

Versie

definitief

Datum

25 april 2019

Vergaderdatum 9 april 2019 – 09:30 – 12:30 uur

Aanwezig [] (vz), [] (C&F), [] (verslag), [] en []

Afwezig

Gasten [] (FIOD) en [] (SSO O&P), [] (BDO), [] (TRC), [] (kwaliteitsregie) en [] (vaktechniek).

1 S-ray en FIOD

- Het MT wil de komende maanden de strategische richting van Toeslagen herformuleren. Daarbij onderzoekt zij mogelijkheden om de medewerkers-betrokkenheid bij die richting te onderzoeken en te vergroten. [] (FIOD) en [] (SSO O&P) zijn uitgenodigd en geven een toelichting op hun ervaringen bij de FIOD en met het instrument S-ray.
- Medewerkers moeten zich herkennen in de boodschap, weten waar we van zijn. De missie en visie moet helder zijn, investeren aan de voorkant om dat helder te krijgen en S-ray gebruiken om dat te meten.
- De visie van de FIOD stond al vast voordat met S-ray werd gestart: "Zaken met effect en impact doen, afpakken en samenwerken". Deze visie is na S-ray bijgesteld. Het realiseren van de visie vraagt een lerende organisatie en benutting van de professionele ruimte (dienend leiderschap).
- Alignment is door de FIOD op alle niveaus uitgevoerd. De dialoog leidde tot bijstelling van de "how to go's".
- S-ray dwingt je om de strategie helder te formuleren en tot een rangorde van de statements. Kies wat past bij jouw onderdeel, het is een middel. De manier waarop je S-ray inzet zegt iets over je benadering. Ga gedoseerd om met enquêtes (timing en frequentie). Leidt het goed in bij de medewerkers en laat zien wat je ermee doet. De FIOD heeft niet gemeten buiten de eigen organisatie maar was wel in gesprek met de ketenpartners. S-ray helpt echt om te kiezen. Blijf bij je plan en blijf het uitdragen. Schrijf het niet alleen op maar doe het ook.
- Conclusie MT:

We gaan met missie en visie aan de slag en verbinden dit met medewerkerstevredenheid. We gaan mee in de gekozen tool en zijn positief over S-ray.

2 Actualiteiten

- :
Vorige week gestart met eerste ronde van medewerkerssessies in Utrecht, Leeuwarden en Heerlen. Op 18 april zijn er nog 3 sessies in Den Haag. De bijeenkomsten zijn zeer interactief en de reacties zijn positief. Medewerkers hebben al veel aandachtspunten meegegeven.
- De vacature voor teamleider HHR 2 staat open.
- Vorige week was er stuurgroepoverleg van programma verbeter-voorstellen KOT. Met het veld zijn we in gesprek hoe we gegevensleveringen KOO's gaan doen. SZW bereidt zich voor op aanpassingen in regelgeving (wettelijke plicht levering gegevens). Belangrijk is dat alle partijen bij elkaar zijn aangesloten, er is een goede samenwerking tussen departementen. Dit alles vraagt goed account-management.
Er zijn zorgen over de capaciteit bij de teams Beroep,
- :
Voor het bouwblok GSV is geen PIA bij IV Accent uitgevoerd. Het verbeterprogramma KOT vraagt meer capaciteit (productie, regie etc.) en om die reden is meer inhuur nodig.
- Aan de voorbereidingsessie voor de oudergesprekken in het kader van CAF 11 wordt gewerkt. Dit heeft de hoogste prioriteit.

3 Maandrapportage en financiële rapportage

Financiële rapportage:

- We gaan geld teruggeven door onderuitnutting en vragen we C&F om dit bedrag te reserveren voor de herstelactie KGB. De formulering in de rapportage wordt aangepast.

Maandbeeld KPI's:

- KPI 4 verslechtering van de onderbezetting.
- KPI-7: een langzaam stijgende trend (verbetering) van de tijdigheid.
- KPI 8: de voorraad neemt af, dit komt ook door het toezichtplan.
- PI-17: personeelsgesprekken op de MT agenda zetten ()

Verzuim

- Het voortschrijdend gemiddelde is gestegen.
- Toeslagen gaat met O&P in gesprek over het behoud van de huidige reïntegratiemanagers voor Toeslagen.

Bijdrage 2^e budgetbrief

- We leveren input voor 2^e budgetbrief, het gaat om de impact voor de jaren na 2019. We vragen geld voor verschillende onderwerpen, er volgt nog een appreciatie van de De claim is akkoord.

4 Managementvacatures

- Er zijn zorgen over het aantal mensen dat nog moet worden geworven.
- Modulair opleiden wordt verder uitgewerkt en moet helpen om nieuwe medewerkers sneller inzetbaar te maken.

- We kennen alleen maar groepsfuncties op C en E niveau. We werven massaal voor 1 vacature. Functionarissen voor regie worden ook op basis van meer generieke vacaturebeschrijvingen geworven. Medewerkers worden op persoonsniveau na de werving toegedeeld aan een proces.
- Voor het MT van 16 april is een brainstorm gepland over werving in bredere zin.
- Het is nu nodig om helder te krijgen wat nodig is ten aanzien van teamleiders, wat er al beschikbaar is en wat we willen werven.

4a Instroom flex groep 4

- Een klas (15 uitzendkrachten) moet worden toebedeeld aan proces(sen), een aantal van hen is al geworven voor Belcentrum. Er zijn nog 9 mensen toe te delen. Productieregie stelt 4 opties voor.
- We willen de streefbezetting flex blijven koppelen aan de vaste bezetting en de streefbezetting bereiken via de lijn van de vaste medewerkers.
- Afspraak: doet een voorstel op basis van optie 4 (combinatie van de opties 1 t/m 3). en kijken naar het absorptievermogen.

5 Interne evaluatie 18 maart

Toelichting:

- Het MT evalueert het functioneren van het crisis management team tijdens de aanslag op de tram in Utrecht.

Algemeen beeld:

Er zijn actiepunten ter verbetering afgesproken die te maken hebben met een crisisruimte aan de Graadt van Roggenweg, de communicatie met medebewoners en het centrale crisisteam van de Belastingdienst. Met name de mondelinge communicatie door MT leden op de verdiepingen van Toeslagen is gewaardeerd door medewerkers.

6 Themasesie over kwaliteit

Het tweede dagdeel is besteed aan het thema kwaliteit.

Collega's van Rechtmatigheidscontrole, Kwaliteitsregie en Vaktechniek hebben hun werkzaamheden gepresenteerd en de teamleiders hadden input meegegeven ten aanzien van de QA controles.

Toeslagen controleert ten opzichte van andere onderdelen van de Belastingdienst veel op kwaliteit. Dit heeft voor een deel te maken met de verantwoording die afgelegd moet worden aan de ministeries van wie wij programmagelden krijgen. Ook is het van belang om goed te controleren op de grote hoeveelheid (semi)geautomatiseerde processen.

Over QA hebben we vastgesteld dat het goed is te blijven benadrukken dat wij een 'lerende organisatie' willen zijn; een organisatie waar fouten maken mag, zolang we er van leren. QA uitslagen moeten daarbij niet worden gezien als 'rapportcijfers' maar als mogelijkheid ons te verbeteren.