



Datum
11 mei 2016

Datum vaststelling
17 mei 2016

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Dinsdag 10 mei 2016 van 09.30 – 12.30 uur
Kamer 3.23, kantoor Utrecht

en .

Afwezig
Kopie aan

M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160510.1	T/A	Dashboard Productiebesturing: heeft het MT geïnformeerd over het geoptimaliseerde dashboard dat sinds enkele weken in gebruik is genomen. Het MT complimenteert Productiebesturing. Het MT heeft gevraagd om in het dashboard neemt de volgende wensen van het MT mee: - Mogelijkheid totaal overzicht zielen open te vouwen - Kwaliteit: opnemen totaal aantal te beoordelen posten - Weergeven van het totaal in een staafdiagram Afgesproken is dat het totaaloverzicht periodiek besproken wordt in het MT. Bedrijfsvoering en Productieregie bekijken gezamenlijk of dat gekoppeld wordt aan het maandbeeld, de kwartaalrapportage of anders.	✓ ✓
160510.2	B	KOT DT 2015: het MT stemt in met de in de memo beschreven werkwijze voor het definitief toekennen Kinderopvangtoeslag 2015.	✓
160510.3	T	KGB – Alleenstaande ouder (ALO) kop: KGB hoeft niet separaat aangevraagd te worden wanneer en burger al een andere toeslag heeft lopen. De toekenning is dan gekoppeld aan de aanvraag kinderbijslag. Als het om een alleenstaande ouder gaat wordt automatisch de ALO kop toegekend. In een aantal gevallen is die toekenning niet terecht omdat er sprake is van een partner in het buitenland. In overleg met de SVB wordt onderzocht hoe met deze problematiek om te gaan.	✓
160510.4	T	Onderzoek Agressie en geweld: dit onderzoek is binnen Toeslagen uitgevoerd door een medewerkster van Bedrijfsvoering () in het kader van haar studie. Gebleken is dat medewerkers uitingen van agressie en geweld vaak niet melden.	✓

		Het MT is van mening dat dergelijke incidenten altijd gemeld moeten worden. Het gaat hier nl. het overschrijden van fatsoensnormen. Net als wij onze klanten met respect tegemoet treden, zo moet de klant ook respectvol zijn, ook wanneer hij of zij het niet eens is met een beslissing. In de training VPT (Veilige Publieke Taak), die iedere toeslagenmedewerker krijgt, wordt aandacht geschonken aan wat wel en niet geaccepteerd gedrag is. Dat bepaalt of gedrag gemeld moet worden (ook wanneer je als medewerker er geen last van hebt). De aanbevelingen uit het rapport zijn overgenomen door het MT met de opmerking dat een aantal aanbevelingen al in gang zijn gezet.	
160510.5	T	Terugkoppeling CDO (COO kolom Directeuren Overleg) 0: gesproken is over de inrichting van de Financiële kolom. Ook het dossier Spookbewoning (in het verlengde van De Monitor) is besproken. Afgesproken is dat de BRP leidend moet zijn. Wat dat precies betekent wordt in een memo voor de Staatssecretaris uitgewerkt. Dit memo wordt in samenwerking met Toeslagen opgesteld. Tot voor kort was [] in het MT eigenaar van dit dossier. In een volgend MT wordt besproken wie dit dossier over gaat nemen. 160517: wordt gekoppeld aan inrichting segment Toeslagen	✓
160510.6	T	EBV: is overgedragen aan de lijn. [] was eigenaar in het MT. Met het vertrek van [] en de overdracht aan de lijn is het belangrijk om dit dossier in het MT bestuurlijk opnieuw te beleggen. Belangrijk is dat Toeslagen zich samen met Particulieren positioneert op dit dossier. In een volgend MT wordt besproken wie dit dossier overneemt. 160517: wordt gekoppeld aan inrichting segment Toeslagen.	✓
160510.7	T	M-dag (Management dag) Toeslagen 13 mei 2016: het programma dat door de voorbereidingsgroep is opgesteld is toegelicht door []	✓
160510.8	T/A	Interactie: er is een uitnodiging ontvangen voor de bijeenkomst "Interactie geven we samen vorm". [] meldt dat hij binnenkort met de [] Particulieren afstemt hoe hier in gezamenlijkheid op te sturen en de regie goed te voeren. Bij Communicatie en Dienstverlening, betrokken bij het organiseren van deze bijeenkomst, wordt naar de context geïnformeerd.	✓
160510.9	T	Nationale Ombudsman – Klachten: in het kader van het vorig jaar uitgevoerde onderzoek is afgesproken dat er onderzoek gedaan wordt naar oorzaken van het niet terugbellen van klanten. Vorige week is hier contact over geweest. Afspraak is gemaakt dat hij deze week wordt geïnformeerd over acties die lopen. [] is aan de binnenkant contactpersoon voor de Ombudsman. Zij informeert hem deze week.	✓
160510.10	T	Continuïteitsrisico's ten gevolge uitstroom: vanuit Den Haag is gevraagd om een update op de eerder aangegeven continuïteitsrisico's op basis van wat nu bekend is voor de periode nu tot 2020. Voor het aanleveren van de informatie is een model aangeleverd dat voor ons slecht c.q. niet werkbaar is. Reden: is alleen gericht op uitstroom in productie. Bij ons leidt de uitstroom in de regieteam ook tot continuïteitsrisico's. Afgesproken is dat we de cijfers volgen en de regieteam hier aan toevoegen met tekstuele toelichting.	✓
160510.11	T/A	IV: uit het Cumulus traject is een stuurgroep DOT net ontstaan. [] participeerde in die werkgroep voor Toeslagen. Participatie moet op MT niveau plaatsvinden vindt het MT, bij voorkeur door de businesspartner IM. [] bespreekt dit met haar.	
160510.12	T	Groene Amsterdammer: via Persvoorlichting is Toeslagen gevraagd om mee te doen aan een achtergrondgesprek met de Groene Amsterdammer over het bezwaarproces van de Belastingdienst. Afgesproken is dat [] aansluit vanuit het MT.	✓

160510.13	T	Vacatures regieteams – stand van zaken: aan Bedrijfsvoering is een advies gevraagd op de openstelling van vacatures vanuit de invalshoeken: reguliere werving, borgen continuïteit en werving in het kader ontwikkelingen investeringsagenda. Dat advies komt deze week. In het MT overleg van 17 mei 2016 worden concrete afspraken gemaakt over het openstellen van welke vacatures en welke aantallen. 160517: zie MT verslag d.d. 17 mei 2016.	✓
-----------	---	---	---

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

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie