



Datum
3 augustus 2016

Datum vaststelling
9 augustus 2016

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig
Afwezig
Kopie aan

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Dinsdag 2 augustus van 09.45 – 13.00 uur

Kamer 3.23, kantoor Utrecht

en
 (vakantie) en
M2 en OR

Verslag

NR. ¹	²	OMSCHRIJVING	STATUS
160802.1	T/A	Kwartaalrapportage, 2^e kwartaal 2016 Toeslagen: - Functionaliteit in TVS voor ZTA (zorgtoeslag arbeidsmigranten): Functionaliteit is beschikbaar; nog wel veel technische damages. checkt of het hier nog gaat om een tussenoplossing, of dat het inderdaad gaat over de structurele functionaliteit. 160809: functionaliteit is structureel beschikbaar in TVS. Technische damages worden onderzocht. - Fiscaal partnerbegrip: memo wordt eind augustus opgeleverd; wordt geagendeerd voor een volgend MT overleg. 160809: Memo wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 13 september 2016. - Effectonderzoek: zijn we goed op aangesloten. Afspraak is gemaakt dat ook de KOT hierin meegenomen wordt. - Nationale Ombudsman (NO): legt contact met de NO, om overleggen met substituut NO of NO zelf in te regelen. 160809: contact is gelegd; nog geen reactie ontvangen. - Rechtmatigheid: factsheet laat zien dat het goed loopt. - Bezwaarbehandeling: gaat na wat er precies speelt. Eind dit jaar mag er geen sprake zijn van voorraad buiten de behandeltermijn. 160809: is onderzocht; laatste oude voorraad bezwaren zijn in behandeling gegeven bij team Specials. - Terugdringen invalids: gevoel is dat het beter gaat; lastig om dat meetbaar te maken. - Kwaliteitscontroles door ADR (Accountantsdienst Rijk): met de ADR lopen gesprekken over de uitvoering van deze controles. Wens is om de resultaten van interne kwaliteitscontroles te gebruiken op termijn. De mogelijkheid om met een proces te starten zal met hen besproken worden. 160809: in september wordt het 1^e halfjaar besproken met de ADR. In dat gesprek wordt dit onderwerp ook ter sprake gebracht. - Uitval/Uitworp: tijdigheid zakt terug in combinatie met een oplopende voorraad. Aandachtspunt. - Bezwaar – terugdringen instroom: na de vakantieperiode wordt een analyse op de instroom gedaan. Aandachtspunt: klant vooral oproepen om eerst telefonisch contact op te nemen.	 ✓ ✓ ✓

		Ook zijn er opmerkingen gemaakt over de kwaliteit van brieven, in de zin van: meer uitleg geven, kan voorkomen dat de klant in bezwaar gaat. 160809: Nieuwe teksten voor de bezwaarclausule zijn geschreven.	
160802.2	T	Taskforce Werk: het MT is geïnformeerd over de ingezette acties voor de korte termijn. Wat er nodig is op de langere termijn raakt als snel aan de uitgangspunten die we eerder hebben vastgesteld. Uiteindelijk doel is dat we flexibeler worden in de verdeling van ons werk. Afgesproken is om nog voor de zomerperiode te bespreken wat er moet gebeuren om het gewenste doel te bereiken. Een belangrijk deel van het MT overleg d.d. 9 augustus 2016 wordt daarvoor gebruikt.	✓
160802.3	B/A	Productowner (PO) rol: besproken is een memo waarin de rol van de productowner beschreven staat. Het MT is het eens met de inhoudelijke beschrijving. De invulling van deze rol moet door de regieteamleiders worden besproken. Afgesproken is dat de beschrijving van de rol, zonder dat daarin namen worden genoemd, wordt geagendeerd voor het RTO d.d. 12 september 2016. Vraag aan het RTO is om de PO rol zoals beschreven in te gaan vullen.	
160802.4	T/A	Instelplan DAT (Data & Analytics Toeslagen): is inhoudelijk niet besproken. Het MT heeft het afgesproken proces besproken. Dat betekent: wachten op de two pager van D&A. Bespreken wat onze koers en visie is als het gaat over dit onderwerp, waarbij de lijn geldt dat we aan willen sluiten op D&A. Voor nu: uitwerken koers en visie. Daar kan [] bij betrokken worden. In september tijd reserveren (dagdeel) om koers en visie te bespreken met MT.	
160802.5	B	Parkeerbeleid: het MT is het hier in principe mee eens. 'In principe', omdat dit beleid nog besproken moet worden met de OC. Die bespreking vindt plaats op 11 augustus a.s. Daarna worden de TL's geïnformeerd en wordt gezorgd dat intranet voor zover nodig wordt aangepast.	✓
160802.6	T	Werkgroep Integriteit: het MT gaat onder de M2'ers inventariseren wie er belangstelling heeft voor de M2 rol Integriteit. Die rol komt op 1 oktober a.s. vrij, omdat [] Toeslagen dan verlaat. Zij gaat dan aan de slag als TL [] te [] 160809: alle teamleiders zijn benaderd en hebben gelegenheid om hun belangstelling kenbaar te maken tot half september.	✓
160802.7	T	Terugkoppeling CDO 0: geen bijzonderheden. Vooral over de stand van zaken uitstroom bevorderende maatregelen gesproken.	✓
160802.8	T	IV-keten: met [] (business partner) gesproken over de ontvlechting van de zogenoemde business rollen uit de IV keten.	✓
160802.9	T	Buitenlandse terugvordering: afgelopen week heeft [] hier een gesprek over gevoerd. Stand van zaken is gedeeld. Er zijn goede resultaten geboekt de afgelopen periode. Aandachtspunt: kwetsbaarheid van het proces, doordat verschillende partijen hierin een rol spelen.	✓
160802.10	T	Algemeen Operationele Zaken (AOZ): afgelopen week een gesprek gevoerd met enkele medewerkers van deze afdeling over taken die bij Toeslagen liggen en die raken aan AOZ. Beeld is dat wat er nu bij Toeslagen op dat vlak wordt gedaan goed georganiseerd is en ook vooral bij Toeslagen moet blijven.	✓
160802.11	B	Dwangsom: in een ingesteld Hoger Beroep is uitspraak gedaan dat de maximale dwangsom Toeslagen op € 100 moet worden gesteld. In overleg met DGBel is op basis van deze uitspraak besloten dat het beleid en de communicatie hierover wordt aangepast (maximale dwangsom was € 60).	✓
160802.12	T	Doorontwikkeling Toekomstbestendig Organisatie Model (TOM): er zijn werkgroepen ingesteld die aan de slag gaan met de doorontwikkeling van het model. Toeslagen wil op MT niveau in	✓

		iedere werkgroep vertegenwoordigd zijn. Deelname vindt plaats gekoppeld aan de portefeuille van de MT leden.	
--	--	--	--

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

A = Actie

B = Besluit

T = Terugkoppeling

C = Informatie.