



Naam dienstonderdeel

Directie Toeslagen

Van:

Bureau Directeursorondersteuning
Toeslagen

Verslag

Versie

definitief

Datum

26 september 2019

DEFINITIEF

verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 3 september 2019 – 09:30 – 12:30 uur

Aanwezig [] (vz), [] [], [] [], []
[] en [] (verslag).

Afwezig [] [], [] [] (C&F) en [] []

Gasten [] (agendapunt A3)

A ALGEMEEN INLEIDEND

A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

Agenda:

- De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

Mededelingen:

- [] meldt een damage: BvR verwerkt geen mutaties. Toeslagen heeft een beschikkingsronde uitgesteld. Nu het langer duurt heeft de keten Toeslagen besloten om wel te gaan beschikken, dit betekent dat niet alle mutaties worden meegenomen.

A.2 Actualiteiten

KGB Herstel

- Mw. van Ark (staatssecretaris van SZW) zal de beantwoording van de Kamervragen mede namens Financiën ondertekenen. Het beschikken kan a.s. maandag starten, ook voor de oudere jaren
- Volgende week wordt in het MT Toeslagen een beslisdocument besproken over de inzet van de medewerkers in verband met tijdelijke leegloop.

CAF

- Door SP, BOINK en de Bond van belastingbetalers is een zwartboek aangeboden aan onze Stas. De taskforce CAF zal nagaan welke van de 280 gevallen al bij ons in beeld zijn.
- Met de commissie Donner zijn voor de komende weken twee besprekingen gepland.
- Switch en MKB hebben ingestemd met ons verzoek om de ingeleende medewerkers tot 1-10 in te kunnen zetten.
- Er is een extra uitvraag uitgezet voor accountants om de dossiers van na 2016 te bekijken.

- Vaktechniek heeft gewerkt aan een lijst met schrijnende gevallen buiten CAF. Nu wordt nagedacht over het vervolg.

A.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 27 augustus

- Het verslag wordt volgende week besproken.

A.5 Actiepunten en voorraadagenda

Actielijst:

- Deze week zullen alle MT-leden input aanleveren voor de eigen actiepunten bij de MT-secretaris.

B TER BESLUITVORMING

B.1 Meerjarig financieel beleid

Toelichting:

- Toeslagen zal deze week een meerjarig financieel beleid voorleggen aan . In dit document zijn 3 opties uitgewerkt: 1. Wat doet Toeslagen niet meer bij een dalend financieel kader. 2. Wat is volgens Toeslagen nodig. 3. Waar zouden we komende jaren kwantitatief en kwalitatief in willen investeren?

Afspraken:

- Het MT neemt geen besluit omdat het document nog niet is afgerond.
- Deze week wordt de laatste hand gelegd aan het voorstel en daarna zal het aangeboden worden aan .

B.2 Wijzigen datum indiensttreding oud UVW-ers en receptie

Toelichting:

- Oud UVW medewerkers komen door een rechterlijke uitspraak met terugwerkende kracht in aanmerking voor een jubileum gratificatie. De vraag is nu of aan deze medewerkers een budget voor een receptie ter beschikking wordt gesteld.

Besluit:

- Het MT heeft vragen bij het voorstel van SSO O&P en zal deze week in het driehoeksoverleg met O&P aan de CD O&P vragen om een ruimhartiger standpunt in te nemen. **Actie**

B.3 Tijdelijke maatregelen vaktechniek

Toelichting:

- De Staatssecretaris van Financiën heeft medio 2018 aan de Tweede Kamer aangegeven de vaktechnische inbedding van Toeslagen in de Belastingdienst te willen verbeteren. Dat heeft geleid tot de vorming van het Programma Borging Vaktechnisch Kwaliteit Toeslagen dat zich o.a. richt op het borgen van de vaktechnische kwaliteit in de organisatie inrichting, de werkinstructies en in de klantcommunicatie van Toeslagen.
- Omdat we nu al knelpunten ervaren bij het ontbreken van de structuur zijn tussentijds al maatregelen nodig.

Besluiten:

- Het MT neemt de volgende besluiten:
 1. *Het MT stemt in* met de maatregel om opdracht te geven aan de teamleiders om te stoppen met het zelfstandig vanuit de productieteams vervaardigen en verspreiden van (nieuwe) werkinstructies.

2. Voorstel is om over te gaan tot het beschikbaar stellen van tenminste één vraagbaak met toeslagenkennis per productieteam en acht vraagbaken die team overstijgend werken (o.g.v. toezicht en formeel recht) voor 50% van hun tijd.
Het MT besluit om per team een ½ FTE vrij te stellen voor deelname aan werkgroepen en bijkomende werkzaamheden.
Het MT neemt nog geen besluit over de team overstijgende vraagbaken; hiervoor is maatwerk nodig. Actie
3. De compensatie op teamniveau van het productieverlies dat hiermee gemoeid gaat op teamniveau te compenseren.
Het MT gaat akkoord met het voorstel met de toevoeging dat de compensatie wordt meegenomen in de contractering en het productieplan.
4. *Het MT gaat akkoord met het voorstel om per proces een werkgroep in te stellen bestaande uit een adoptieteamleider, vertegenwoordigers van beleid en vaktechniek, kwaliteitsregie en een delegatie van de vraagbaken uit de productieteams. Aangevuld met procesbegeleiding vanuit programma BVKT.*
5. De opdracht aan deze werkgroepen te geven per proces te bepalen welke bestaande werkinstructies leidend zijn voor de huidige processen. Alsmede een toetsing van de instructies aan vigerende wet- en regelgeving, vaktechnische correctheid, en een toets op lees- en vindbaarheid voor de medewerkers. *Het MT stemt in met deze maatregel met de toevoeging dat deze werkgroep ook fungeert als intervisiegroep waar casussen ingebracht kunnen worden.*
6. *Het MT gaat akkoord met het voorstel om als eerste te starten met werkgroepen rond de processen vraag en belcentrum, gevolgd door bezwaar.*
7. Voorstel is om de verantwoordelijk te maken voor de coördinatie ten aanzien van de werkwijze rond het vervaardigen en het verspreiden van nieuwe werkinstructies.
Het MT besluit dat niet de verantwoordelijk is maar de Besluiten worden genomen door de stuurgroep. Er is een goede afstemming nodig tussen
8. Het voorstel is om onder directe hiërarchische aansturing van het MT-lid vaktechniek te plaatsen.
Het MT besluit tot functionele aansturing door het
9. *Het MT wil laten onderzoeken of het mogelijk is om, vooruitlopend op de adviesaanvraag, extra VACO vacatures open te stellen. Actie*
10. *Het MT wil laten uitwerken hoe de vaktechnische lijn uitwerkt in de contacten met opdrachtgevers (o.a. de rol UHB, Adviesregie en ARO's). Actie*

C. HAMERSTUK

Er zijn geen hamerstukken geagendeerd.

D TER BESPREKING

D.1 Tussenstand productieplan kantoor

Toelichting:

- Het MT kijkt elke 6 weken waar we staan en of er bijgestuurd moet worden. De totale werkvoorraad is afgenomen; dit wordt met name veroorzaakt door minder in de voorraad ingelezen toezichtwerk. De

voorraad KGB herstel kan naar verwachting voor een groot deel semi geautomatiseerd worden behandeld.

- De werkvoorraad bij de teams bezwaar ligt ver boven de gewenste voorraad. Dit geldt niet alleen voor bezwaren, maar ook voor bijzonder berekenen en herzieningsverzoeken. Belangrijkste oorzaak is een damage bij bezwaar.
- De voorraad toezicht vooraf is aanzienlijk afgenomen omdat minder posten voor toezicht zijn ingelezen en de hoeveelheid posten uit risicoselectie sterk is afgenomen. Belangrijkste oorzaak van minder uitgevoerd toezicht is dat bezwaarteam niet meer beschikbaar zijn voor toezicht vooraf. Daarnaast is een deel van het ingelezen toezicht voor de bezwaar teams dichtgeboekt zonder behandeling omdat capaciteit op bezwaar gezet moest worden.
- De instroom van telefonische uitzoekopdrachten (proces Vraag) is recent fors toegenomen waardoor de tijdigheid niet meer wordt gehaald. Dit was eigenlijk in de zomervakantie al verwacht, maar is nu dus vertraagd opgetreden.

Afspraken:

- Teams Bezwaar en Toezicht / IST gaan de komende periode focussen op hun eigen proces en geen onderlinge ondersteuning leveren.
- Onderzoeken of team verhuurders administratie [] bezwaar kan ondersteunen bij bijzonder berekenen. **Actie** []
- Verwachting is dat Bezwaar richting eind van het jaar de voorraad kan reduceren tot ongeveer 5.000 bezwaren. Tijdigheid afhandeling blijft nu al een aandachtspunt. Afspraak is FIFO behandelen.
- Onderzoeken of winst te boeken is bij de risicoclassificatie van bezwaar aan de voorkant. **Actie** [] i.s.m. []
- Het uitvragen van contra informatie voor toeslagjaar 2019 (KOT) onderzoeken en meenemen in toezichtplan.
- [] vragen nader onderzoek te doen naar de 200 geclassificeerde bezwaren voor herstel KGB. **Actie** []
- Op korte termijn een voorstel opleveren voor de te beschikken posten. **Actie** [].
- De komende 2 weken onderzoeken of de eerder uitgevoerde pilot "direct doorverbinden" een vervolg kan krijgen omdat de technische randvoorwaarden nu geen belemmering meer vormen. **Actie** []
- Voor de Vraagteams is besloten om bij een deel van de werk-items al dezelfde dag terug te bellen is. Dit versnelt het proces aanzienlijk.
- Onderzoeken of meer uitzoekopdrachten (DV's) in de eigen processen kunnen worden behandeld. **Actie** []
- Vaktechniek onderzoek laten doen naar de gewijzigde werkwijze voor behandeling van herzieningsverzoeken (er worden nu meer klantreacties als herzieningsverzoek behandeld in plaats van deze als bezwaar aan te merken). **Actie** []

D.2 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.

De volgende terugkoppelingen worden gedeeld:

- Terugkoppeling van het DTBD van 29 augustus.
- Terugkoppeling van het Platform Arbeidsparticipatie.

D.3 IST en SOLL vaktechnische structuur

Toelichting:

- Er is een conceptuele schets gemaakt van de IST en SOLL voor de vaktechnische structuur binnen Toeslagen en besproken in de stuurgroep.

Afspraken:

- Het MT stemt in met de voorgenomen streef-organisatie voor Vaktechniek waarbij het exacte aantal medewerkers en hun functie niveau nog verder moeten worden uitgewerkt. Er wordt nu een globaal ontwerp uitgewerkt en op korte termijn met de OR besproken.
- Met adviesregie, vaktechniek en UHB in gesprek gaan over de contacten met de opdrachtgevers om te voorkomen dat niet over de juiste lijnen over vaktechniek wordt gecommuniceerd. Actie en

E TER KENNISNEMING

Er zijn geen stukken ter kennisneming geagendeerd.

F ALGEMEEN AFRONDEND

F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag

- heeft (P) en gevraagd om gezamenlijk als Business Owner op te treden voor de producten die worden opgeleverd naar aanleiding van de klantreis EBV. Het MT gaat akkoord met dit voorstel.
- Hoe omgaan met de kerstborrel? Afsproken wordt om de aandachtspunten op te vragen bij en dit per team te organiseren.
- Voor het nieuwe team Vraag 11 is een geworven en zijn E-medewerkers toegewezen. komt met een voorstel over de vorming van dit team.

F.2 Inventariseren mogelijke agendapunten voor DTBD

F.3 Personeelsvertrouwelijk

De besproken punten zijn opgenomen in een separaat vertrouwelijk verslag.

F.4 Afsluiting

De voorzitter sluit de vergadering om 12.30 uur.