



Naam dienstonderdeel

Directie Toeslagen

Van:

Bureau Directeursondersteuning
Toeslagen

Verslag

Versie

definitief

Datum

4 november 2019

DEFINITIEF

verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 22 oktober 2019 – 09:30 – 12:30 uur

Aanwezig: MT: [] [], [] [], [] [], [] []
[] [] (C&F), [] (verslag).

Afwezig: MT: [] [] (vz), [] []

Gasten: [] (CDC)
[] (productieregie), [] [] (BDO)

A ALGEMEEN INLEIDEND

A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

De agenda wordt gewijzigd vastgesteld. Na de mededelingen volgt eerst een presentatie van het Actieplan Communicatie TSL en vervolgens van het Productieplan.

Mededelingen:

- Zie actualiteiten.

A.2 Actualiteiten

- *Landelijke dag BHV op 4 november a.s.:* hoe als MT een positieve bijdrage aan bijeenkomst? []
[] en/of [] geven aan op 4 november beschikbaar te zijn.
- *Deelname aan Congres van Nationale Ombudsman op 31 oktober a.s.:* over relatie burger / overheid in 2030.
[] zal deelnemen aan dit congres.
- [] bericht over persmoment morgen 23 oktober, uitspraken van Raad van State over proportionele aanpak terugvorderen kinderopvangtoeslag.
- [] vraagt naar externe onderzoeks- en adviesprojecten (geen inhuur), zowel lopende als van de afgelopen 5 jaren. Lopende opdracht van SZW en in het verleden opdrachten aan Ten Have en bureau Blauw worden

genoemd.

- [] vraagt aandacht voor 1BRN waarbij formeel de toeslag behoort te worden stopgezet. Innen & Betalen pakt de regie via een memo aan [] en Stas.
- [] geeft aan dat voor de extra gevonden populatie KGB herstel gekozen is om eerst nader onderzoek te doen en niet in december te beschikken.
- [] meldt dat CAP (niet Toeslagen) gaat over het aanmerken als damage.

A.3 Vaststellen verslagen MT Toeslagen van 15 oktober

- Het concept MT verslag van 15 oktober jl. is niet besproken. Eventuele tekstuele opmerkingen bij het verslag van 15 oktober zullen deze week schriftelijk worden doorgegeven, **actie MT leden**.

A.4 Actiepunten en voorraadagenda

De actielijst en voorraadagenda zijn niet besproken en komen volgende week aan de orde. De actiepunten vanuit de MT dagen worden volgende week tijdens MT dag besproken.

B TER BESLUITVORMING

B.1 Productieplan kantoor []

[] geeft een toelichting op het Productieplan.

Opmerkingen:

- Het geschetste beeld van de gesignaleerde hoge voorraden op meerdere processen vraagt de nodige aandacht.
- De plaatsing van uitzendkrachten en C-ers bij het Belcentrum en Vraag zal echter dit jaar nog niet in de voorraad terug te zien zijn, aangezien de uitzendkrachten na verambtelijking eerst verlof zullen opnemen.
- Uitval Uitworp: naar aanleiding van het verzoek van het MT om een eenmalige honorering van uitworp posten (aanvragen of wijzigingen van klanten). Binnen deze voorraad bestaan een aantal categorieën welke mogelijk dichtgeboekt kunnen worden zonder nadelige consequenties voor de burger (dat wil zeggen, zonder controle de wijzigingen effectueren). Aan PR de vraag om te analyseren op welke soorten dit van toepassing is (en af te stemmen met Handhaving). **Actie** []
- De verwachtingen over de bijdrage van *KGB Herstel* aan de reguliere productie zullen worden bijgesteld. De primaire focus van KGB Herstel zal worden gelegd op (opleiden voor) de eigen activiteiten. De [] komt met een plan van aanpak.
- [] vraagt om een noodmaatregel voor 'beroep'. Het MT heeft begrip voor de prioritering van het werk van 'beroep'. 'Beroep' is het meest geholpen met een selectie aan de voorkant. Gekeken zal worden of vanuit 'vaktechniek' kan worden geholpen om selectie aan de voorkant gerealiseerd te krijgen. Tegelijkertijd is de werkdruk / werkvoorraad bij het team VT ook hoog. Andere inzet zal niet kunnen zonder consequenties voor het werkpakket aldaar. Het MT wil graag betrokken zijn bij de prioritering van de werkzaamheden, inzicht in de werkpakketten van de teams is daartoe noodzakelijk.

- Het MT geeft *prioriteit aan Uitzoekopdrachten en TSL 45 VT* boven toezicht. Het gaat om alle uitzoekopdrachten, zowel telefonisch als schriftelijk. Voor de korte termijn zal de "pijn" bij het Toezicht proces worden genomen.
- Wat is geleerd van de 'week van de productie'?
 - o inzetten op *2 dagen in de week focus op het werk*. Dit zal ook helpen bij andere processen;
 - o het MT accordeert dat niet standaard 100% wordt teruggebeld.

B.2 Memo Laaggeletterden ()

Dit agendapunt is verschoven naar volgende week

C. HAMERSTUK

C.1 Bijzonder belonen 2019

Aan MT wordt gevraagd om in te stemmen met de bevindingen en de adviezen van de toetsingscommissie bijzonder belonen.

Besluit:

Het MT besluit in te stemmen met de bevindingen en adviezen van de Toetsingscommissie bijzonder belonen. In lijn met privacywetgeving zal geen algemene bekendmaking van individuele namen volgen.

C.2 Pilot Kinderopvang app ()

Besluit:

Het MT besluit akkoord te gaan met de start van de pilot Kinderopvang app. De OR zal worden geïnformeerd.

D TER BESPREKING

D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.

D.2 Voortgang RI&E ()

Dit agendapunt is verschoven naar volgende week

D.3 Verkenning beleggen Casemanagement binnen Toeslagen ()

Toelichting:

- Beelden delen om te komen tot een gedragen voorstel over waar de werkstroom Casemanagement binnen de directie Toeslagen te beleggen. Hierin zijn verschillende mogelijkheden: Dienstverlening of Toezicht? En binnen Toezicht: a) IST of regulier Toezicht team en b) bestaand of nieuw team? Graag concept bespreken om beelden af te stemmen.

Opmerkingen:

- Besproken wordt waar het MT de werkstroom Casemanagement wenst te positioneren. Na rijp beraad kiest het MT voor een *uitbreiding van het toezichtinstrumentarium*, genaamd "*Toezicht nieuwe stijl*".
- Het MT benadrukt dat Casemanagement (ook) gezien kan en mag worden als uitingvorm van het "toekomstige" Toeslagen. Op de MT dagen van 18 en 19 november zal het onderwerp een vervolg krijgen.

D.4 Verkenning Aanhouden van bezwaarschriften CAF zaken ()

D.5 Memo Maatregel KOT goedwillende burgers ()

Dit agendapunt schuift door naar volgende week.

E TER KENNISNEMING

E.1 Globale beschrijving Vaktechnische inrichting Toeslagen 0.95

E.2 Verslag Beleids SMO

E.3 Oplevering knelpunten overzicht, bestuurlijke notitie en 4e kwartaal herijking portfolio Toeslagen

F ALGEMEEN AFRONDEND

F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag

De besproken punten zijn opgenomen in een separaat vertrouwelijk verslag.

F.2 Inventariseren mogelijke agendapunten voor DTBD

F.3 Personeelsvertrouwelijk

De besproken punten zijn opgenomen in een separaat vertrouwelijk verslag.

F4 Afsluiting

De voorzitter sluit de vergadering om 12.40 uur.