



Naam dienstonderdeel

Directie Toeslagen

Van:

Bureau Directeursorondersteuning
Toeslagen

Verslag

Versie

definitief

Datum

2 oktober 2019

DEFINITIEF

verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 23 september 2019 – 13:00 – 15:00 uur

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

Afwezig [] []

Gasten

A ALGEMEEN INLEIDEND

A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

In verband met het bezoek van de staatssecretaris zijn enkele MT-leden niet de gehele vergadering aanwezig.

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

A.2 Actualiteiten

De actualiteiten zijn tijdens de ochtendsessie van de MT-dag besproken.

Belangrijkste onderwerpen waren de actuele berichtgeving over Toeslagen en het proces rond de beantwoording van vragen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

A.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van

De verslagen van 10-9 en 18-9 worden volgende week vastgesteld.

A.5 Actiepunten en voorraadagenda

Er wordt gewerkt aan een opgeschoonde actielijst.

B TER BESLUITVORMING

B.1 Wervingspakket 2

Toelichting:

- Toeslagen heeft als ambitie om elke 3 maanden 50 nieuwe medewerkers (vast en/of flex) te werven. Omdat de randvoorwaarden (budget, formatie, absorptievermogen, huisvesting, daadwerkelijke uitstroom) bewegen, wordt als werkwijze gehanteerd om het MT periodiek een wervingspakket ter besluitvorming voor te leggen. Nadat eerder MT-

- besluitvorming heeft plaatsgevonden op de wervingspakketten 1 en 1+, ligt nu wervingspakket 2 ter goedkeuring voor.
- Met effectuering van de lopende wervingsacties is de vaste bezetting op orde. bespreekt de verdere wervingsmogelijkheden met de
 - Waar mogelijk willen we medewerkers in hogere schalen aantrekken.

Afspraken:

- De opmerkingen op het voorstel worden door meegenomen en verwerkt in een volgende versie voor het MT van volgende week.
- Er komt een geactualiseerde streefbezetting. **Actie**

B.2 Memo Aanpak verwerken resultaat SVB tijdlijnen migratie

Toelichting:

- Met de SVB wordt gewerkt aan voortdurende verbetering van de uitwisseling van gegevens. Het omzetten van het berichtenverkeer van losse, niet samenhangende berichten naar een uitwisseling in tijdlijnen is daar onderdeel van. Tot aan het moment van implementatie worden verschillen zoveel mogelijk opgelost. In dit kader worden van het MT een aantal besluiten gevraagd. De vermogensproblematiek is afgestemd met SZW en is nu geen belemmering meer.

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met het voorstel om alle nabetalingen aan de burger te effectueren en daar waar van toepassing in samenspraak met de SVB (BS3) uit te voeren.
- Het MT neemt nog geen besluit over de voorstellen 2, 3 en 4 met betrekking tot de vorderingen. De voorstellen zullen per doelgroep met advies (o.a. van vaktechniek) aan het MT worden voorgelegd.

C. HAMERSTUK

C.1 Keuze Genesys

Toelichting:

- Het MT wordt gevraagd om te besluiten vooralsnog niet de Rijks-roosterapplicatie (RRA) te gebruiken, maar in navolging van KI&S en IV Genesys te blijven gebruiken voor het roosteren bij de teams Belcentrum.

Besluit:

- Toeslagen maakt gebruik van het KI&S platform en volgt om die reden de keuze van KI&S om vooralsnog Genesys te blijven gebruiken voor de processen die gebruikmaken van dit platform.

D TER BESPREKING

D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.

De volgende terugkoppelingen worden gedeeld:

- Concept verslag van het DTBD van 12 september.

D.2 Memo Herbeoordeling CAF dossiers

Toelichting:

- Het memo met een voorgestelde aanpak voor het herstel van de CAF 11 dossiers op basis van het door de Commissie Donner te formuleren beleidskader wordt oriënterend door het MT besproken. Uitgangspunt is dat de hersteloperatie binnen Toeslagen plaatsvindt. Het MT geeft enkele aandachtspunten mee die in het memo worden verwerkt.

D.3 Bezwaarbehandeling binnen KGB herstel

Toelichting:

- In het memo wordt voorgesteld de bezwaarschriften die voortkomen uit deze herstelactie te beleggen bij het team bezwaar in Den Haag. Het MT vindt het een goed uitgangspunt dat het bezwaar wordt belegd bij anderen dan degenen die het herstel hebben gedaan en die ook de expertise hebben om bezwaren te behandelen. Het MT geeft wel mee dat gekeken moet worden of de medewerkers werkzaam binnen KGB herstel een stuk voorbereiding kunnen doen zodat bezwaarmedewerkers zo min mogelijk worden belast. Het zal van de moeilijk in te schatten hoeveelheid bezwaarschriften afhangen of gekozen wordt voor een of twee dedicated medewerkers bezwaar of voor bredere inzet van bezwaarteam.

D.4 Memo Voorraadontwikkeling Vraag

Toelichting:

- De afgelopen weken is de voorraad Telefonische klantvraag van 1.375 klantvragen (week 34) naar 3.250 klantvragen (week 38) gestegen. Daarnaast is de verwachting dat bij een gelijkblijvende productie capaciteit de voorraad de komende maanden verder zal stijgen naar 7.500 klantvragen in week 52.

Inmiddels zijn de volgende maatregelen al in gang gezet:

- Een "week van de productie" waarin er maximaal wordt ingezet op capaciteit en productiviteit.
- Herstarten van de Pilot direct doorverbinden
- Beltel geeft mee aan de burger dat ze alleen worden teruggebeld als dit voor de behandeling noodzakelijk is.
- Vanaf week 37 hebben de teamleiders afgesproken dat 60% van hun bezetting niet meer van oud naar nieuw werken maar posten behandelen die vandaag of gisteren zijn binnengekomen.

Afspraken:

- Het MT geeft enkele wijzigingen mee en neemt besluiten die worden opgenomen in het vervolgmemo voor het MT van volgende week.

E TER KENNISNEMING

Er zijn geen stukken ter kennisneming geagendeerd.

F ALGEMEEN AFRONDEND

F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag

De onderwerpen zijn opgenomen in het separate vertrouwelijke verslag.

F.2 Inventariseren mogelijke agendapunten voor DTBD

F.3 Personeelsvertrouwelijk

Er zijn geen personeelsvertrouwelijke zaken besproken.

F.4 Afsluiting

De voorzitter sluit de vergadering om 16.00 uur.