

Belastingdienst/Toeslagen

Concept Verslag MT overleg

Datum: 17 april 2012

Aanwezig: [] [] [] [] []
(middagdeel) en [] []

LET OP: Op 17 april 2012 heeft het MT voor een deel thematisch overlegd over de Instelplannen en de reorganisatie en daarnaast zijn een aantal reguliere vergaderonderwerpen aan de orde geweest. Gezien het bijzondere karakter van deze vergadering wordt publicatie van dit verslag beperkt tot het deel dat betrekking heeft op de reguliere onderwerpen.

In de verslaglegging is het format van een regulier MT overleg gebruikt.

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

Nadat [] de aanwezigen welkom heeft geheten is gestart met een korte terugkoppeling en toelichting op de in Rijswijk ontstane situatie door []
De M2'ers worden morgenvroeg door [] geïnformeerd over de situatie en [] sluit morgenvroeg op dezelfde tijd aan in Rijswijk om daar met de teamleiders kort om tafel te gaan. Zij blijft de ochtend in Rijswijk aanwezig voor het beantwoorden van eventuele vragen e.d.
Nadat de TL's zijn geïnformeerd wordt een kort bericht op ToeslagenWeb gepubliceerd.

1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG

Gezien het bijzondere karakter van dit MT overleg, wordt het verslag van het MT overleg van 10 april separaat ter becommentariëring aan de MT leden toegestuurd.

2. REORGANISATIE B/TOESLAGEN

2.1. Instelplannen

Algemeen:

De kwartiermakers zijn van mening dat de maximale bezetting van een regieteam 15 fte moet zijn, om de span of control beheersbaar te houden. Om die reden wordt nu voorgesteld om in een aantal kwadranten meerdere regieteams in te richten (IM: 3, Bedrijfsvoering: 2 en Productie: 2).

Aan dit voorstel ligt ten grondslag dat de kwartiermakers van mening zijn dat de leidinggevende van een regieteam ook een fors takenpakket in de keten heeft.

Het MT is van mening dat er in elk kwadrant sprake moet zijn van één regieteam geleid door een M2 V. Het feit dat er op de regieteams zwaardere M2'ers zitten dan op de productieteams impliceert dat er in de regieteams inderdaad sprake is van een zwaarder takenpakket. Voor alle Toeslagenteams geldt dat er een span of control wordt gehanteerd van maximaal 1:25, stelt het MT.

Daarnaast wil het MT in elk kwadrant maximaal één regie M2, om de lijnen helder en kort te houden. Als uitgangspunt geldt dus dat er in elk kwadrant één M2, hoofdgroep V zit. Uitvoerende taken worden in principe belegd in de productieteams.

Instelplan Productie:

- Afspraak is dat er in de productieteams geen werkverdelers en andere coördinerende rollen zijn belegd. Toch komen die nu voor.
- Beschreven staat dat er een Kwaliteitsteam binnen productie moet worden ingericht. Eerder is al gezegd dat IC en dergelijke in de teams moet worden uitgevoerd. Welke taken worden bij dit kwaliteitsteam belegd?

- In het instelplan staat een passage over Planning en rapportage. Hoe verhoudt dit zich tot wat PFC doet op dat terrein. Bedrijfsvoering (PFC) is verantwoordelijk voor de rapportage naar buiten toe. Dat de kwadranten een eigen rapportagelijijn hebben gerelateerd aan de bijdrage die zij moeten leveren aan de doelstellingen van het stuurcontract is logisch. Het Stuurcontract is een belangrijke basis voor datgene wat er van Toeslagen wordt verwacht, maar niet alles wat wij moeten doen c.q. wat van ons verwacht wordt staat daarin beschreven.

PFC staat opgesteld om alles te beschrijven wat er van Toeslagen verwacht mag worden. PFC rapporteert daarover, hetzij in de vorm van verantwoordingsrapportages hetzij in andere vorm. Duidelijk is dat het beschrijven van de plannings- en rapportagecyclus op strategisch, tactisch en operationeel niveau nog goed in beschouwing moet worden genomen, incl. de daarvoor benodigde capaciteit.

In het primaire proces zit het plannen op tactisch en operationeel niveau zo dicht tegen elkaar aan dat het nog maar de vraag is of daar echt onderscheid in gemaakt kan worden.

Bespreekpunt: Hoe ziet de taakafbakening tussen PFC en productieregie er nu precies uit.

- Ook in de regieteams moeten coördinerende functies zoveel mogelijk beperkt worden.

- Toepassingsdeskundige: komt de naam van deze functie overeen met de inhoud? Verzoek om de benaming nog eens goed te bekijken.

- Het maken van werkinstructies vindt plaats in productie, maar waar is het beheer ondergebracht?

Standpunt MT is dat het beheer van werkinstructies gecentraliseerd plaats moet vinden.

- Beheer en onderhoud van LOA's staat beschreven in het instelplan Productie. Het MT is van mening dat dit thuishoort bij IM. Dit onderdeel moet dus overgeheveld worden.

- Interfacebeheer: er moet zuiver beschreven worden wat productie hierin doet. Onderschreven wordt dat een deel van interfacebeheer thuishoort bij productie, maar dit hoort ook deels thuis in IM.

Daarom is het van belang goed te beschrijven wat er in welk kwadrant wordt gedaan.

- Een klantbehandelaar in de rol van werkverdelers is niet acceptabel in relatie tot het uitgangspunt dat in de productieteams geen sprake is van dergelijke rollen.

- In de beschreven overlegstructuur: staan een aantal overleggen gericht op de ontwikkelagenda.

Feitelijk gaat het hier om overleggen waaraan nu met name wordt deelgenomen door en

Duidelijk is dat deze functionarissen in de toekomst in het kader van deze overleggen nauw zullen moeten samenwerken met de kwadranten.

Als uitgangspunt voor de overlegstructuur geldt dat de voorzitter van het overleg bepaalt in welk kwadrant het overleg thuishoort.

- Productieteams: de werkwijze die beschreven is, is anders dan de nu gekozen werkwijze met de koppels. Afspraak is dat langs de lijn van het werk gezien moet worden wat het meest logisch en het effectiefst is. Is het bijv. handig om een team Bezwaar huur in te richten, of is het beter om teams Bezwaar huur, zorg, KOT en KGB in te richten. Diezelfde vraag kan gesteld worden voor alle onderscheiden processen. Afgesproken is dat in het proces Bezwaar voorlopig onderscheid wordt gemaakt in huur, zorg en KOT. Daarmee wordt de continuïteit maximaal geborgd is de mening van het MT.

- Resources bezwaar: ook hier staat capaciteit opgenomen voor werkverdeling, managementondersteuning etc. Dat is niet conform afspraak.

Wat de managementondersteuning betreft moet inzicht worden gegeven in de taken die daar belegd worden en de ondersteuningsbehoefte van de M2.

- Er zal toelichting worden gevraagd op hoe Quality Assurance zich verhoudt tot IC.

- Vraag: waar is het proces schadevergoedingen belegd. Op dit moment zijn 7 fte voor een deel van hun tijd met dit proces bezig. Voor het andere deel van hun tijd worden zij nu ingezet op bezwaar of klacht. Het beeld is dat het schadevergoedingsproces het dichtst bij het klachtproces in de buurt komt. Het gaat om een redelijk gevoelig proces dat veel aandacht krijgt van de bijv. de Ombudsman. Afspraak: deze context wordt meegegeven aan degenen die voor de verdere uitwerking gaan zorgen.

- De vakspecialisten is gewoon klantbehandelaar, dit in tegenstelling tot wat er in het plan staat.

- Specials: genoemd staat een special tijdelijke klussen, waaronder bijv. de Gestalde gelden.

Het MT is van mening dat er in de nieuwe organisatiestructuur geen sprake meer moet zijn van specials. Wel kan het zo zijn dan bepaalde activiteiten projectmatig (en dus tijdelijk) worden ondergebracht bij een productieteam. De criteria waaraan getoetst moet worden of het handig is om iets projectmatig in te richten moeten nog bepaald worden. In ieder geval zal er sprake moeten zijn van een zeker afbreukrisico en zal er sprake moeten zijn van een heldere begin- en einddatum.

Wat de gestalde gelden betreft is het MT van mening dat dit niet moet worden belegd in een tijdelijk projectteam.

Wanneer werk projectmatig wordt weggezet dan wordt de uitvoering begeleid door een projectleider, vanuit IM.

Afgesproken is dat bekeken wordt wat precies de taken zijn van de huidige specials en vervolgens hoe die het best weggezet kunnen worden in de nieuwe organisatie.

Instelplan IM:

- Voor een belangrijkdeel wordt vanuit de IV keten bepaald wat er onder IM valt. Het is belangrijk om dat goed in de gaten te houden, omdat op dat deel de taakstelling van de IV keten gerealiseerd moet worden.

Toeslagen heeft ervoor gekozen om ook een stuk IM specifiek voor Toeslagen intern te positioneren.

- Business continuïteit: dit deel is sec gericht op de continuïteit in de IV keten. Overige deel zit in Bedrijfsvoering.

- Discussie over waar de werkinstructies worden geschreven en waar het beheer op de werkinstructies is belegd. Het maken van werkinstructies kan bij IM of bij KRP liggen. Op basis van de gevoerde discussie is er voor gekozen om het maken van de werkinstructies te beleggen bij KRP. Waar zitten de werkinstructieschrijvers dan, ook in KRP, of in de productieteams of? Deze vraag wordt voorgelegd aan de kwartiermakers.

Het beheer van de werkinstructies moet in ieder geval centraal belegd worden. Datzelfde geldt voor het maken van de instructies zelf. Aan de kwartiermakers wordt gevraagd hier een keuze in te maken.

- Managementondersteuning: beschreven moet worden welke ondersteuningsbehoefte er is en welke taken er bij managementondersteuning belegd worden. beschrijven wat de behoefte is en wat de taken zijn. Datzelfde geldt voor Qa en bedrijfsvoering.

- Het MT wil graag horen waarom de schaalniveaus zijn, zoals ze zijn (pagina 18).

- Projectmanagement: beschreven staat dat er 12 projectmanagers nodig zijn. Is dat zo? Waarop gebaseerd?

- In de Supportoffice staat QA opgenomen. Deze QA is sec bedoeld voor de IV keten.

Instelplan Handhaving:

- BelTel wordt gewijzigd in Dienstverlening.

- B/ CA: afspraken over het ontsluiten van gegevens. Bij het ontsluiten van gegevens en dergelijk horen ook andere aspecten, zoals bijv. het inrichten van het proces, rekeninghoudend met beveiligingsaspecten e.d.

- Een product van Handhaving is het Handhavingsplan. Een algemene opmerking is dat uit het plan onvoldoende blijkt hoe de verbinding naar productie er uit ziet. Waar en hoe vindt de overdracht plaats etc. Nu lijkt het alsof die grens vooral door handhavingsregie wordt bepaald. Klopt dat? Wie stuurt en hoe sturen we samen?

- Regiefuncties (pagina 13): wat zijn de taken van deze medewerkers. Beeld is dat deze medewerkers staan opgesteld om in de lijn te volgen wat er gebeurt. Klopt dat?

Instelplan Communicatie en Dienstverlening:

- Algemeen: goed en helder stuk.

- Communicatie en Dienstverlening is een afzonderlijk team in het kwadrant Handhaving.

- Het overzicht benodigde resources moet nog goed beoordeeld worden. Lijkt redelijk zwaar.

- De dienstverlening aan intermediairs is wezenlijk veranderd is opgemerk, als je kijkt naar de bijlage over het ISC. Afsproken is dat aan [] en [] wordt gevraagd om hun zienswijze op de dienstverlening aan intermediairs te schetsen in relatie tot de veranderingen de afgelopen periode.

Instelplan Bedrijfsvoering

- Informatiebeveiliging (pagina 4): zowel opdrachtgever als kaderstellend. Dat laatste moet aangepast worden, want de kaders komen voor een belangrijk deel uit IV. Ook is eerder al besproken dat de uitvoering bij IM zou moeten liggen.

- Programmabudget (pagin 5): hoort niet bij Bedrijfsvoering. Het interpreteren van de cijfers wel, maar niet de verantwoording hierover. Ook het budget ten behoeve van de voortbrengingsketen hoort hier niet in thuis.

- Pagina 6, ad 6 het orientatieoverleg blijft bestaan. Ook wordt Bedrijfsvoering het loket voor DGBel. Bezien vanuit de rest van de portefeuille van bedrijfsvoering, waar ook het prestatiecontract e.d. en de rapportagelijijn is geborgd, past het centraal wegzetten van deze postbus c.q. het loket bij Bedrijfsvoering goed. Op deze manier is geborgd dat er maximaal aansluiting wordt gezocht bij de overige kwadranten en bij het MT.

- Functionele aansturing autorisatiebeheer ligt nu bij de IVco. De IVco gaat over naar IM. Bezien moet worden wat dit betekent voor autorisatiebeheer e.d.

- Ook wat de rollen in Bedrijfsvoering betreft is het van belang om nadrukkelijk stil te staan bij wat er precies wordt verwacht en vervolgens wat daarvoor nodig is. Opgemerkt is dat er bijv. over huisvesting e.d. nog niet gesproken is.

Vervolgafspraken: de vandaag benoemde discussiepunten worden besproken met de kwartiermakers en in vervolg daarop worden zij uitgenodigd om aan te sluiten bij het MT op dinsdag 24 april, tussen 09.30 – 11.30 uur.

Het MT gaat er vanuit dat er volgende week zicht is op hoe de benodigde bezetting matcht met de zittende. Ook wordt verwacht dat er volgende week een organogram van de nieuwe organisatie beschikbaar is.

3. HANDHAVING

3.1. Afspraak Nationale Ombudsman

Vanuit de Nationale Ombudsman is een aantal onderwerpen benoemd die zij graag met B/Toeslagen bespreken. [] wil in ieder geval bij dit overleg aansluiten vanuit het MT. Verder is afgesproken dat de onderwerpen die genoemd zijn door de NO verdeeld worden over het MT.

[] vraagt [] om de afspraak in te plannen.

4. PRODUCTIE

4.1. Scenario's Rijswijk

De gevraagde scenario's hoe bij te dragen aan het realiseren van het SPP Belastingdienst zijn nog niet beschikbaar.

[] verwacht dat in het volgende MT overleg, op 24 april 2012, enkele scenario's beschikbaar zullen zijn.

5. INFORMATIEMANAGEMENT

5.1. Compacte Overheid – ICT

Op 10 april is er een bijeenkomst geweest van de projectgroep Compacte Overheid – ICT.

Aanwezig waren vertegenwoordigers van DUO, IND en UWV en SVB en Belastingdienst. Opvallend is dat eigenlijk alleen DUO en IND echt gericht zijn op samenwerking.

Gezamenlijk is een top 3 van aandachtspunten in het kader van samenwerking benoemd.

Op nummer 1 staat: op specifieke onderwerpen (bijv. outsourcing) leren van elkaar, door met elkaar samen te werken.

6. BEDRIJFSVOERING

6.1. Verandercommunicatieplan

Dit onderwerp wordt opnieuw geagendeerd voor het MT overleg op 24 april a.s.

7. MEDEDELINGEN

7.1. Terugkoppeling MT Belastingdienst d.d. 10 april 2012

[] heeft het MT geïnformeerd door middel van een mailbericht.

7.2. Projectleider Functiegebouw Rijk voor Toeslagen

Dit onderwerp is niet besproken; wordt opnieuw geagendeerd voor het overleg op 24 april a.s.

Overige mededelingen:

- [] heeft samen met [] en [] een gesprek gevoerd met professor [] over mogelijke toekomstige ontwikkelingen op het gebied van toeslagen. [] is econoom. Hij heeft een belangrijke rol als het gaat om het adviseren van de pontrek.

Op dit moment worden er door B/Toeslagen een aantal businesscases uitgewerkt die betrekking hebben op het al dan niet fiscaliseren van zorgtoeslag en kindgebonden budget.

Van belang is dat onze collega's van de blauwe dienst hier ook bij betrokken worden.

- Naar aanleiding van bijeenkomst sociale raadslieden meldt [] dat Toeslagen is

gecomplimenteerd met de manier waarop wij met onze klanten omgaan. Uit deze hoek is dat een mooi compliment.

Met de sociaal raadslieden is onder andere gesproken over het feit dat het noodzakelijk is om gegevens van de klant, als persoonsbewijs, te archiveren. De exacte details op dat vlak zijn bekend bij onze adviseur op communicatie en dienstverlening [REDACTED]

Gezien alle ontwikkelingen op het terrein van dienstverlening is het belangrijk om vooral in contact te blijven met de sociaal raadslieden.

- In de regietafel Dienstverlening is opnieuw gezegd dat het MT BD een besluit heeft genomen over de klachtenapplicatie. Wanneer B/Toeslagen deze applicatie niet kan of wil gebruiken dan moet dat vooral ook in het MT BD besproken worden.

[REDACTED] zal de klachtbehandeling Toeslagen (incl. klachten terugvordering) bespreken met het MT BD. Op een later moment zal het MT het onderwerp positionering in relatie tot specifieke items, als bijv. Dienstverlening, bespreken.

- Afgelopen vrijdag is er een overleg gevoerd over invordering/terugvordering in de keten. De te beantwoorden vraag die er ligt is: hoe wil B/Toeslagen zich positioneren in dit traject. Uitgangspunt is dat B/Toeslagen in ieder geval zelf de regie wil voeren op de uitvoering van de terugvordering toeslagen. Op dit moment is dat proces als het ware geoutsourced naar B/Oost en daardoor onvoldoende in beeld bij B/Toeslagen. De afgelopen weken is, onder andere met de collega's van B/Oost, gesproken over het terugvorderingsproces. Ook bij hen is het beeld dat B/Toeslagen onvoldoende betrokken is. Afgesproken is dat er op korte termijn gestart wordt met het onder de loep nemen van het proces van klachtafhandeling terugvordering Toeslagen. Conform de nieuwe organisatiestructuur wordt aan Bedrijfsvoering gevraagd om hiervoor beleid te formuleren. Aan IM is al gevraagd om het proces in te richten en te beschrijven ter vaststelling in het MT van 8 mei.

- Terugkoppeling bijeenkomst i-Overheid: binnen i-Overheid zijn inmiddels vier scenario's uitgewerkt. Deze scenario's zijn gezamenlijk besproken.

[REDACTED] meldt dat wanneer de verschillende scenario's in ogenschouw worden genomen, de overheid nog veel moet doen om deze te realiseren. Binnen Toeslagen zitten we al een eind op de goede weg. Daarom is het van belang om in dit traject goed aangehaakt te zijn en blijven. Net als op het terrein van Dienstverlening is de vraag hier: hoe positioneert B/Toeslagen zich. Afhankelijk van de keuzes die binnen i Overheid gemaakt gaan worden zit hier nl. een vrij groot afbreukrisico voor B/Toeslagen.

- [REDACTED] gaat het realiseren van de afspraken gemaakt over het uitfasen van uitzendkrachten gefinancierd uit het reguliere budget, bewaken en coördineren. Zij is in die zin het aanspreekpunt voor [REDACTED] v.v. Afronding van dit traject vindt in principe uiterlijk 1 juli 2012 plaats.

- Naar aanleiding van het afstemmingsoverleg met DGBel afgelopen maandag is afgesproken dat [REDACTED] met [REDACTED] in gesprek gaat over het in uitvoering geven van het Toezichtplan 2012.

- Op 30 mei komen de medewerkers van het Toeslagenteam Heerlen (het team van [REDACTED]) op bezoek. Zij zullen welkom worden geheten door een lid van het MT.

8. BESPREKEN MET M2's

M2's worden over de grote lijn bijgepraat op 18 april a.s.

9. SLUITING

