

Belastingdienst/Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 15 mei 2012

Aanwezig:
(verslaglegging).
Afwezig:

0. Opening en vaststellen agenda

heet de aanwezigen van harte welkom en opent de vergadering.
De agenda is vastgesteld.

1. Vaststellen verslag MT overleg 8 mei 2012

Het verslag is ongewijzigd vastgesteld.

2. Reorganisatie B/Toeslagen

2.1. Implementatie advies periode 1 juli 2012 – 1 juli 2013

Besproken is het adviesmemo geschreven door . In dit memo geeft zij het MT een aantal adviezen en doet zij een aantal aanbevelingen voor het implementeren van de nieuwe reorganisatiestructuur, rekeninghoudend met het feit dat in de productie overgegaan moet worden van oud op nieuw en met het in de reguliere organisatie beleggen van het programma NTS. Een uitwerking van deze bespreking is inmiddels opgeleverd.

Op 1 juli 2012 starten we in de nieuwe organisatiestructuur. Op dat moment begint de implementatie en transitiefase. Gedurende die periode, van 1 juli 2012 – 1 juli 2013, zijn er verschillende trajecten die in samenhang met elkaar bestuurd moeten worden. Daar is deze bespreking op gericht.

Belangrijk is dat het MT vaststelt en communiceert wat er van elkaar verwacht wordt in die periode. Het gaat dan om wat moet er gebeuren, hoe gaan we dat doen en wie doet wat op welk moment. M1 moet daar duidelijk over zijn richting M2 en M2 moet duidelijk maken aan de medewerkers wat er verwacht wordt. Opgemerkt is dat het ook niet zwaarder gemaakt moet worden dan het is. We moeten in die periode immers gewoon ons werk doen. Dat geldt voor het overgrote deel van de medewerkers in ons kantoor. Echter het overgaan van oud naar nieuw zal niet zonder bewegen van medewerkers en teams gaan. Het sturen op de overgang van oud naar nieuw moet gebeuren op basis van het productieplan. Belangrijk is dat we inzetmanagement goed beleggen de komende periode. De TL's zullen productiegericht aan moeten sturen. Het MT zal op productiegericht acteren van de M2 moeten sturen en duidelijk moeten maken wat zij van de M2 verwachten.

De transitie van het programma NTS naar de staande organisatie (de ontwikkelkant) speelt zich met name af binnen IM.

Een belangrijk aandachtspunt is de transitie van oud naar nieuw in de productie. Verwacht wordt dat het MAC traject zwaar wordt. Dit valt nl. samen met o.a. de invoering van de uniformering van het loonbegrip. Zolang het programma bestaat, blijven de workcenters bestaan. De workcenters worden bestuurd vanuit het programma. Op het workcenter Utrecht zitten wel Toeslagen M2's. Het laten landen van de workcenters in de nieuwe organisatie gebeurt in de loop van het komende jaar. Belangrijk is dus dat het komende jaar de regie op het werk goed wordt ingeregeld. Medewerkers gaan per 1 juli 2012 over naar de nieuwe organisatie. Als gevolg van de overgang van oud naar nieuw in de productie vindt er groei van oud naar nieuw plaats en afbouw van oud. Dat kan gevolgen hebben voor het aantal teams en voor de omvang van de teams. Gedurende deze periode is het belangrijk dat de transitie goed wordt begeleid, geregisseerd en gestuurd. Voor de M2'ers zal er een soort van spoorboekje gemaakt moeten worden. Het MT is van de sturing op Toeslagenniveau.

Primaire uitgangspunt is de ordening in processen. Na 1 juli 2012 zullen er op basis van het werk verschuivingen gaan plaatsvinden. Het is niet de bedoeling dat er voortdurende aanpassingen plaatsvinden, maar op het moment dat aanpassing nodig is langs de lijn van het werk, dan wordt dit geïnitieerd vanuit productieregie en worden er afspraken over de nodige aanpassingen gemaakt.

Binnenkort wordt de veranderkrachtmeter opnieuw uitgevoerd. [] neemt dit op zich. Nu wordt er gebruik gemaakt van een vragenformulier. Belangrijk is dat M2 dit vragenformulier invult zoals zij er tegenaan kijkt. Op basis van de resultaten die deze meter oplevert zal de communicatie en interactie verder vormgegeven worden.

Zoals al eerder gezegd is rolbewustheid en rolvastheid voor het management belangrijk. Hoe M1 M2 daarin gaat begeleiden, sturen en coachen moet nog wel besproken worden.

In het memo worden een aantal risico's genoemd die de transitie in de weg kunnen staan. Dit overzicht is niet uitputtend. Een van de belangrijkste voorwaarden is dat iedere medewerker doet waarvoor hij of zij staat opgesteld. Daar moet op gestuurd worden door M1 en M2. In dit kader is het ontwikkelaspect een aandachtspunt. Medewerkers zullen waar nodig taakgericht ontwikkeld moeten worden. Dat moet hen aangeboden worden door hun leidinggevende.

De gesignaleerde risico's moeten bewaakt worden. Dat betekent dat continue de plan-do-check-act cirkel afgemaakt moet worden.

De vragenlijst voor de uit te voeren veranderkrachtmeter wordt aan het MT aangeboden voor beoordeling. Dat gebeurt voor het MT overleg van 22 mei 2012.

Tot slot meldt [] dat zij ter afronding van haar opdracht nog een einddocument opstelt. Verder zal gelijktijdig met de rapportage uitkomsten veranderkrachtmeter een aantal aanbevelingen worden gedaan voor de veranderagenda. In juni vindt bespreking van die documenten met het MT plaats.

In het vervolgtraject nemen [] en [] (beiden van B/CKC) de begeleiding op zich. [] zal met name de leiderschapskant op zich nemen en [] de organisatiekant. De opdracht voor hen moet nog geformuleerd worden.

In de afronding van [] door [] [], wordt een eerste aanzet tot de veranderagenda gegeven en wordt ingegaan op de resultaten van de veranderkrachtmeter.

Terugkoppeling uit de OR :

In het gesprek is de splitsing in de implementatie duidelijk geworden. De OR heeft aangegeven dat dit hen helpt in het kader van het adviestraject op de instelplannen. Met de OR worden afspraken gemaakt over hoe hen mee te nemen in de trajecten na 1 juli 2012.

De OR heeft aangegeven dat we door kunnen in afwachting van het op te leveren advies.

Instelplannen, implementatie aanpak tot 1 juli en een overzicht van het aantal teams wordt de OR deze week opgeleverd. De OR streeft er naar om in de week van 21 mei 2012 het advies op de instelplannen op te leveren.

Op 14 mei 2012 is er een startbijeenkomst met de PAC gehouden. Er zijn afspraken gemaakt over het stappenplan personele toedeling. OR levert volgende week het advies op over het totaal.

In de week van 29 mei zorgt het MT voor de toedeling van de medewerkers aan de nieuwe organisatie. Dat gebeurt op basis van informatie op te leveren door de M2'ers. Het door het MT op te stellen voorlopig plaatsingsplan wordt op 4, 5 en 6 juni beoordeeld door de PAC.

Op 6 juni 2012 wordt het voorlopig plaatsingsplan gepubliceerd en vanaf dat moment heeft iedere medewerker een week de tijd om eventuele bedenkingen kenbaar te maken. Daarna wordt het plaatsingsplan definitief. Iedere medewerker krijgt, zoals het er nu voor staat, een plaatsingsbrief. Belangstellingsregistraties voor de fraudeteams en handavingsregie worden, als de OR hiermee instemt, opengesteld zodra het voorlopig plaatsingsplan is gepubliceerd.

In juni zal het MT beoordelen welke overige kritische functies niet ingevuld zijn/kunnen worden en wel op korte termijn ingevuld moeten worden.

2.2. Implementatie aanpak tot 1 juli 2013

De implementatie aanpak is besproken. Het opgenomen organogram moet worden aangepast in een totaal organogram Toeslagen. Verder is het MT van mening dat de aanpak zich echt moet beperken tot de periode tot 1 juli 2012 en dat detailplanning niet thuishoort in de implementatieaanpak.

Tijdens de vergadering zijn de wijzigingen doorgegeven aan de opsteller met het verzoek uiterlijk a.s. woensdag een gewijzigd exemplaar op te leveren.

Het toedelingstraject moet overigens nog opgenomen worden in de implementatie aanpak.

2.3. Match bezetting nu – bezetting op 1 juli 2012

Deze match is op dit moment nog niet te maken.

Het MT heeft onder dit agendapunt tijd genomen om de vlootshow M2 gezamenlijk af te ronden. In de vlootshow is eveneens de toedeling van de M2 meegenomen. Deze toedeling is nu nagenoeg afgerond. Er resteren nog enkele besprekpunten.

De tweede teamleider voor de fraudeteams gaat voor de periode van een jaar ingevuld worden door een TL afkomstig van de FIOD, conform het uitgangspunt. Betrokkene start half juni.

De naam van deze TL wordt zo spoedig mogelijk bekendgemaakt.

NOOT: half juni is gestart als TL Fraude. In principe voor de periode van een jaar.

3. Handhaving

3.1. Boetebeleid

Het MT is van mening dat de beschreven lijn een goede basis biedt, hoewel er sprake is van een zeker groeipad. Productietechnisch betekent het nog wel wat om deze lijn uit te gaan voeren. Het opleggen van een boete voor onjuiste inkomensschatting moet wel hard gemaakt kunnen worden.

Verder is het zo dat wanneer de definitieve toekenning een basis is er een aantal malen sprake kan zijn van definitief toekennen. Een definitieve toekenning kan nl. om een aantal redenen herzien worden en resulteren in een nieuwe definitieve toekenningsbeschikking. Welk moment neem je dan als leidend in de uitvoering. Als uitgangspunt voor het uitvoeren van het boetebeleid wordt het moment van eerste definitieve toekenning genomen, stelt het MT. Dit moet opgenomen worden in de beschrijving voor bespreking met de departementen.

Verder moet onder de kop Context in de 4^e zin 'optimistisch' vervangen worden door 'te laag'.

3.2. Terugvorderingslijn B/Toeslagen

Deze beschrijving is ter informatie aangeboden aan het MT. Het MT is het eens met de hierin beschreven lijn.

Wat wel noodzakelijk is, is om de visie op Terugvordering verder in te kaderen. In de memo staan acties beschreven die nu al ingeregeld kunnen worden, maar het zwaartepunt ligt vooral op acties waarvoor nog beleid moet worden geformuleerd, zoals bijv. een flexibel betalingsregime ingeval van terugvordering.

Het feit dat het MT het eens is met de lijn, wil niet zeggen dat voor die acties ook al zaken uitgezet kunnen worden. Dat heeft nog nadere afstemming nodig.

Om die reden is besloten dat de beschreven lijn als input voor het op te stellen MLTP Toeslagen 2013 – 2016 dient.

Noot 090712: lijn incl. lijst is inmiddels gereed.

3.3. Gestalde gelden

De memo's zijn sec aangeboden aan het MT om een laatste check te doen op de impact van de ingenomen standpunten en deze vervolgens formeel vast te leggen.

Het MT heeft de ingenomen standpunten bestendigd, met dien verstande dat wanneer het gaat om teveel uitbetaalde toeslagen aan een derde partij er geen sprake kan zijn van een klantbetrouwbaarheidstoets door bijv. de kinderopvanginstelling. Bij twijfel kan de KOI het fraudemeldpunt inschakelen.

Wat betreft het B/CA deel is opgemerkt dat het dan sowieso om maatwerk moet gaan.

Actuele stand van zaken met betrekking tot de Gestalde gelden is da de projectadministratie aan het inrichten zijn.

3.4. Toeslagen deelname aan gesprek met NO [] en B/Oost

Uitgangspunt is dat wanneer er een gesprek plaatsvindt met de subsituut [] er aangesloten moet worden vanuit het MT. Verwachting is dat ook op MT niveau wordt aangesloten vanuit B/Oost. Hierover wordt contact opgenomen met B/Oost.

[] sluit aan ingeval het gaat om een gesprek met de subsituut NO.

3.5. Terugkoppeling uit regietafel Dienstverlening d.d. 10 mei 2012

In de regietafel Dienstverlening is opnieuw gesproken over het aansluiten van B/Toeslagen op de generieke klachtenapplicatie. Standpunt van het MT is dat er gebruik gemaakt wordt van NTS. Dat betekent dat de benodigde BI uit NTS opgeleverd wordt.

Om deze discussie af te ronden zal [] contact opnemen met []

In de regietafel is aan de orde geweest het rapport Klachtenonderzoek, uitgevoerd door Forum. Dit rapport laat zien dat het noodzakelijk is om in te zetten op verbeteracties, zoals het inrichten van de leercirkel. Overigens is het wel zo dat het onderzoek is uitgevoerd in een periode dat de afhandeling van klachten problematisch verliep.

4. Productie

4.1. Onderzoek stabiliteit inkomens

Het aangeboden rapport onderbouwt de beelden over de schattingsproblematiek. Geïnformeerd is of er ook onderzocht is in welke mate er verschillen geconstateerd worden tussen de opgaaf van het inkomen en de informatie uit de polisadministratie. Afhankelijk van de uitkomsten zou wellicht dat gegeven nog gehanteerd kunnen worden in toezicht.

[] zal dit uitzetten bij []

Het rapport is ter informatie aangenomen door het MT.

5. Informatiemanagement

Geen agendapunten.

6. Bedrijfsvoering

6.1. Bijdrage Toeslagen aan het realiseren SPP BD (scenario Rijswijk)

Het MT stemt in met de aangeleverde informatie. Dit aanbod zal [] bij [] neerleggen.

6.2. Stuurcontract 2013 – concept

Allereerst worden de opstellers gecompimenteerd met het eerste concept.

Paragraaf 2.1, 2^e alinea: Hier staat dat 2012 een druk jaar is.

Het concept stuurcontract moet zo min mogelijk '2012' bevatten. Het gaat nl. om 2013. Verder is het beter om positief te formuleren, dus: omdat er nog maar kort met NTS wordt gewerkt moet het referentiekader hiervoor nog opgebouwd worden. Onze referentie is compleet op het moment dat de hele toeslagencyclus, dus tot en met definitief toekennen, doorlopen kan worden. Dat zal in 2013 het geval zijn.

Het MT merkt op dat het deze week bekend geworden Lenteakkoord als risicofactor meegenomen moet worden. Dit moet beschreven worden in de algemene paragraaf.

Paragraaf 2.2, 2^e zin: de rode draad voor 2013 is het afmaken van de transitie van oud naar nieuw. In 2013 zal voor het eerst de hele cyclus in NTS worden uitgevoerd.

Onderaan paragraaf 3 staat vermeld dat de mobiliteit wordt gestimuleerd. Dit moet worden aangevuld met: vooral door middel van doorstroming.

Paragraaf 4: hierin moet vermeld worden dat er een bijdrage wordt geleverd aan het realiseren van de taakstelling.

Wat Toezicht en Terugvordering betreft: het in de actualiteit uitvoeren van toezicht leidt waarschijnlijk wel tot een lager bedrag aan terugvordering, maar niet tot een grote afname in aantallen. De KPI op toezicht moet daarom bijgesteld worden.

Ook Horizontaal partnership, ofwel het gebruik maken van gegevens van andere overheidspartijen, moet ook een plek krijgen. Dit ligt ook in de lijn van bijv. Compacte rijksdienst.

Verder moet in het stuurcontract het Papierloos werken opgenomen worden voor 2013.

In paragraaf 3.4 wordt het in de lijn beleggen van NTS beschreven. Het is wel van belang om te onderscheiden dat hierin twee trajecten onderkend worden. Eén betreft de productie en één met betrekking tot de ontwikkeling en voortbrenging. Dit moet nog verder uitgewerkt worden.

6.3. *Inclusiviteit – wie gaat er als ambassadeur B/Toeslagen deelnemen vanaf mei*

Nu bekend is wie M2 Bedrijfsvoering wordt, te weten [] wordt zij gevraagd om namens B/Toeslagen te participeren in het traject Inclusiviteit.

6.4. *Invulling functies BFC*

De belangstellingsregistratie heeft niet geleid tot het kunnen invullen van de vacatures. Omdat het openstellen van een vacature binnen de Belastingdienst leidt tot een stijging van de bezetting is besloten dat de functies eerst nog een keer specifiek onder de aandacht van de F'ers worden gebracht tijdens een daarvoor belegde bijeenkomst. Die bijeenkomst vindt plaats in de week van 21 mei a.s.

6.5. *Communicatie Opleidingstraject Haaglanden (assistent accountant)*

De OR heeft een opleidingstraject dat Haaglanden aanbiedt aan medewerkers t/m schaal 7 onder de aandacht gebracht bij []. In vervolg daarop is contact gezocht met Haaglanden over de mogelijkheid om ook Toeslagenmedewerkers aan te laten sluiten.

[] heeft gisteren een voorlichting bijgewoond. Zij heeft naar aanleiding daarvan het MT een kort memo aangeboden met de vraag of het MT zich kan vinden in de afspraken die inmiddels zijn gemaakt door Haaglanden en ook Holland-Midden.

Het MT sluit zich hier bij aan. Met [] wordt contact opgenomen over hoe dit traject onder de aandacht van de medewerkers te brengen.

6.6. *Voorstel programma M&M dag*

Het programma voor de M&M dag zal voor een belangrijk deel bestaan uit het bespreken van de stand van zaken van de reorganisatie en het laten slagen van de daarmee beoogde doelstellingen.

Daarnaast zal er aandacht zijn voor de reguliere doelstellingen die Toeslagen moet realiseren in 2012.

6.7. *Coaching connect people – DWB*

Dit agendapunt is niet besproken en wordt opnieuw geagendeerd voor het MT overleg van 29 mei 2012.

7. Mededelingen

7.1. *Voorstellen diverse bezoeken e.d.*

Afgesproken is dat de programmavoorstellen voor o.a. het bezoek van de CFO BD en de [] deze week waar mogelijk bilateraal plaatsvindt. [] neemt daarvoor het initiatief.

Overige mededelingen:

- Door het MT is [] aangemeld voor de TD lijn. De TD coördinator heeft echter gemeld dat er op dit moment geen plek beschikbaar is voor kandidaten in de TD lijn om zich te valideren.

Vernomen is dat er mogelijk bij de LTO een plek beschikbaar is voor een kandidaat in de TD lijn.

Voor Toeslagen is van belang dat betrokkene ook beschikbaar blijft voor B/Toeslagen. Afgesproken is dat [] contact legt met [] om te informeren wat precies de bedoeling is.

Als de LTO past dan zal [] gevraagd worden om een onderzoeksopdracht te formuleren.

8. Bespreken met M2

[] zal woensdagochtend de M2'ers bijpraten. Met name over de stand van zaken reorganisatie.

9. Sluiting