

Belastingdienst/Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 20 november 2012

Aanwezig:
 (verslag)

0. Opening en vaststellen agenda

De agenda wordt vastgesteld.

1. Vaststellen verslag MT overleg 6 november 2012

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

2. Veranderagenda B/Toeslagen

2.1 Stand van zaken transitie productie

meldt dat en hij deze week gesprekken hebben met twee bureau's over LEAN.

meldt dat het concept communicatieplan veranderagenda beschikbaar is en dat dit zo snel mogelijk geagendeerd wordt voor het MT.

Het idee was dat de substituut Nationale Ombudsman op de M-dag van 6 december a.s. zou spreken. Dit is nu verschoven naar de M-dag van 17 januari 2013. Binnenkort zal gekeken worden naar de invulling van de M-dag op 6 december a.s. Het MT gaat er vanuit dat alle teamleiders aanwezig zijn. Afsproken wordt dat nog een mail zal uitzenden met de boodschap dat de teamleiders zich bij hun M1-er moeten afmelden bij verhindering.

3. HANDHAVING

meldt dat ze gisteren samen met en een gesprek heeft gehad met de heren (beide Belastingdienst) over Fiscale Dienstverlening. Het was een oriënterend gesprek. Er zal een vervolg op komen. We gaan de speerpunten voor 2013 opstellen.

4. PRODUCTIE

4.1 Presentatie Publieksonderzoek naar de burgerportal

presenteert de resultaten van het publieksonderzoek naar de burgerportal. Er is een positief beeld (rapport cijfer 7.7). Natuurlijk zijn er ook punten waar men minder tevreden over is. Bijvoorbeeld vinden van informatie voor de KOT doelgroep, bij wijzigingen merk je dat mensen die minder ervaren zijn met het gebruik van internet (vooral ouderen) problemen hebben. En bij aanvragen merk je dat mensen die nog niet eerder een toeslag hebben aangevraagd (jongeren) moeite hebben.

Op 3 december zal in het MT belastingdienst de presentatie aan de orde komen. en zullen bespreken welke boodschap we aan de presentatie gaan meegeven en wie de presentatie zal gaan geven.

4.2 overige

De uitzendkrachten voor het beroepenteam zijn geselecteerd en zullen met ingang van 1 december a.s. starten. De vervanging voor is in gang gezet. Er volgt volgende week nog een klikgesprek met een aantal medewerkers.

5. INFORMATIEMANAGEMENT

5.1 DTN – stand van zaken

Wat CJIB (belangrijkste knelpunt) betreft merkt op dat de oplossing via de Belastingdienst/Oost beschikbaar komt.

Het knelpunt met betrekking tot de compacte beschikking is gistermiddag succesvol getest. Morgenavond gaat deze live.

Verder meldt dat de zorgnorm binnen is. De concept beschikking staat klaar. DT is zo goed als afgerond. Er zal nog een generale repetitie plaatsvinden.

Het idee wordt geopperd dat het goed zou zijn om in januari 2013 een keer een avondsessie met het MT Belastingdienst in te plannen, met bijvoorbeeld het thema één jaar NTS. Het MT is van mening dat je het dan breder moet oppakken. We gaan het programma DTN afronden en dan komt het in de lijn. Hoe gaan we dat oppakken, hoe houden we vast wat goed loopt en hoe positioneren in de ketensturing.

6. BEDRIJFSVOERING

6.1 financiële rapportage ultimo oktober 2012

De rapportage is inmiddels verzonden en is ter informatie aangeboden aan het MT.

7. MEDEDELINGEN/ AF TE STEMEN ONDERWERPEN

7.1 Terugkoppeling uit MT Belastingdienst d.d. 19 november 2012

heeft schriftelijk teruggekoppeld uit het MT Belastingdienst. De actiepunten met betrekking tot de onvolkomenheden ARK worden binnen Toeslagen bij Bedrijfsvoering opgepakt. De Top 50 van volgende week gaat over het Bedrijfsplan en het regeerakkoord.

7.2 Inventarisatie vragen t.b.v. webinar op 14 januari

Afgesproken is dat aan gevraagd wordt dit op te pakken. De vragen moeten aan het eind van de week aangeleverd worden. zal dit meenemen.

8. BESPREKEN MET M2's

Onderwerpen zijn kort afgestemd.

9. SLUITING

bedankt de deelnemers voor hun inbreng en sluit de vergadering.