



Naam dienstonderdeel

Directie Toeslagen

Van:

Bureau Directieondersteuning
Toeslagen

DEFINITIEF

verslag

MT Directie Toeslagen

Versie

definitief

Datum

12 oktober 2018

Vergaderdatum 2 oktober 2018 – 09:30 – 12:30 uur

Aanwezig			
Afwezig			
Gasten			

A ALGEMEEN INLEIDEND

A.1 Opening en mededelingen

komt later in verband met een bezoek aan Den Haag.

A.2 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 18 september 2018

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

De actiepunten worden doorgenomen.

A.3 Agendapunten voor het MT overleg van 9 oktober a.s.

De verwachting is dat de stukken voor de volgende agendapunten op tijd worden aangeleverd:

- Maandbeeld Bedrijfsvoering september
- Voorstel Onbekende aanvragers en balies
- Compenserende maatregelen voor uitleen van wachtwoorden

B TER BESLUITVORMING

B.1 Roadmap 2019

Het MT stemt in met de roadmap als startpunt voor de IV-portfolio, de domeinarchitectuur en de bestedingsplannen.

Wijzigingen in de roadmap worden via het Toeslagen Portfolio Overleg (TPO) naar de ketentafel en MT-overleg gebracht.

B.2 Risicoselectie nu en in de toekomst

Toelichting:

De voorstellen zijn in de MT-vergadering van 18 september toegelicht en besproken.

Besluit:

- Het MT onderschrijft de lijn van het document met als hoofdpunten de doorontwikkeling van risicoselectie en behandeling.

Opmerkingen:

- Er worden risico's voorzien voor de impact op de interne processen en de werkorganisatie; deze risico's moeten in beeld worden gebracht.
- Een ander risico is het niet kunnen nakomen van de toezeggingen en verantwoording richting stakeholders met betrekking tot de BC Fraude.
- Er zijn keuzes nodig in de personele bezetting.
- Een trekker die de doorontwikkeling verder kan brengen is een randvoorwaarde.
- Er is een vervolgoopdracht nodig waarin ook de evaluatie van IST wordt meegenomen.

Actiepunt:

- checkt de juistheid van de grafieken uit het document.

B.3 PIA Outbound calling

Toelichting:

De scope van deze PIA is het gebruik van contactgegevens door B/T in het kader van servicedoeleinden gericht op verhogen van individuele toekenningszekerheid. Veelal gaat het om telefoongegevens uit ABS, die niet direct voor dit doel zijn verkregen, maar gegeven het gerichte service karakter (belang burger), de algemene relatie van Toeslagen met inkomen, het vigerende beleid van het MTBD (interactie voor transactie) en de voorgestelde maatregelen en opt-out mogelijkheden lijkt dit (her)gebruik aanvaardbaar.

Er wordt akkoord gevraagd voor uitvoering van de volgende maatregelen:

- update van de bestaande telefoonnummers in TVS;
- inregelen opt-out procedure via medewerker;

Deze maatregelen zullen worden ingebracht en uitgevoerd in de vorm van een feature bij IV. Deze feature/oneliner zal worden aangedragen door Productieregie.

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met de gevraagde besluiten.

B.4 Begroting 2019 - 2024

(Bedrijfsvoering) geeft een toelichting op de concept begroting.

De input vanuit de bespreking wordt verwerkt en aangeboden aan

C HAMERSTUK

C.1 Werving 2^e ronde

Het memo over de werving (2e ronde) is op 26-9 via de mail geaccordeerd door het MT met de volgende toelichting.

Onderdeel van het proces is het maken van een planning en het aanbrengen van een prioritering. Met Bedrijfsvoering is afgesproken dat zij komende week/twee weken een totaaloverzicht maken van alle vacatures, binnen en buiten de vastgestelde (deel) formatie. Dit is ook in relatie tot de begroting 2019 van belang. Bedrijfsvoering houdt de centrale regie. Alleen Bedrijfsvoering kan in het MT voorstellen voor vacatures en wervingsvoorstellen inbrengen.

Het memo is op 26-9 met bovenstaand besluit gecommuniceerd met de OC.

C.2 Opleidingen en doorstroom

Toelichting:

Het huidige opleidingentraject wordt nu geëvalueerd onder leiding van []

[] Op basis van de uitkomsten wordt een advies opgesteld voor een duurzame inrichting van het proces. Voor de komende weken zijn de volgende afspraken gemaakt over de opleiding en plaatsing van medewerkers:

- De lopende opleidingsgroep (14 medewerkers) in Den Haag wordt toegedeeld aan het proces Vraag. De teamleiders van Vraag zorgen voor een op Vraag toegesneden procesopleiding en begeleiding als vervolg op de basisopleiding van Bedrijfsvoering.
- De lopende opleidingsgroep (13 medewerkers) in Utrecht wordt toegedeeld aan de processen Vraag [] en Toezicht []. [] en [] zorgen voor een op hun proces toegesneden procesopleiding en begeleiding. Ook zorgen zij, in afstemming met [], voor een voorstel voor de toedeling van deze groep aan de processen Vraag en Toezicht.
- De productieteams van Uitval/Uitworp in Utrecht en Den Haag leveren op beide locaties capaciteit en expertise (ongeveer 4 FTE per locatie gedurende ongeveer 4 weken) voor een aanvullend praktijkdeel bovenop de basisopleiding TVS. Dit is bedoeld om vaardigheid en handigheid te krijgen in het werken met TVS.
- Vanuit Bezwaar en Toezicht (Utrecht) wordt begeleidingscapaciteit geleverd voor de aan Beroep toegedeelde 6 medewerkers.
- Voor de in september gestarte laatste opleiding 'vast vervangt flex' (5 medewerkers) wordt dezelfde opleidingssystematiek gehanteerd. Voor de toedeling wordt gesproken met Vraag en Uitval/Uitworp.

C.3 Accountantsprotocol

Toelichting:

In overleg met de Brancheorganisatie Kinderopvang en de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang is afgesproken dat voor de accountantscontrole 2017 het accountantsprotocol 2016 zal worden toegepast. De aanpassingen zijn doorgevoerd door een werkgroep van C&DV en Handhavingsregie, bijgestaan door de [] en vertegenwoordigers van Bedrijfsvoering, NBA, Brancheorganisatie Kinderopvang en de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang. Het RTO heeft ingestemd met het protocol.

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met het protocol.

C.4 Evaluatie bijzonder belonen 2017

Toelichting:

Bedrijfsvoering heeft bijzonder belonen 2017 geëvalueerd met de OC.

Besluit:

Het MT neemt kennis van de evaluatie en neemt de aanbevelingen ter harte.

D TER KENNISNEMING

D.1 Release 2018.38

Release 2018.38 is op 21 september in productie genomen. In deze release zit ook de oplossing voor de ALO-kop; deze kan worden gebruikt zodra SZW is geconsulteerd over de oplossing.

D.2 Mandaat DGBD

De correspondentie met de nationale ombudsman over onderzoeken wordt voortaan ondertekend door [] B/T blijft de uitwisseling met de NO over klachten doen.

E TER BESPREKING

E.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.

Niet besproken.

E.2 Aandachtspunten vanuit besluitenregister 2018

Dit agendapunt wordt doorgeschoven naar het MT van 9 oktober.

E.3 Overdracht M1-eigenaarschap Robot PC' s (queryloket) van []

[] s geregistreerd als eigenaar van de Robot PC' s van het queryloket.

Afgesproken wordt dat [] dit van haar overneemt.

E.4 Tussenstand productieplan

[] geeft een toelichting op de tussenstand van het 12-wekelijks productieplan (week 33 t/m 38). We zien, zoals verwacht, voor het eerst een toename van de werkvoorraad. Belangrijkste oorzaken zijn de 2000 extra te behandelen HotHor-posten en een daling van het aantal medewerkers en daarmee het aantal inzetbare uren.

De eerder vastgestelde prioritering wordt op hoofdlijnen gehandhaafd waarbij:

- Binnen het Vraagproces meer capaciteit wordt ingezet op schriftelijke uitzoekopdrachten en in het proces U/U extra capaciteit wordt ingezet op telefonische uitzoekopdrachten.
 - In het proces Bezwaar wordt maximaal ingezet op het leren en implementeren van Bijzonder berekenen, rekening houdend met de extra inspanning die geleverd moet worden ten aanzien van het afhandelen van extra HotHor-posten. Dit leidt de komende weken tot een verdere toename van de werkvoorraad Bijzonder berekenen. Op dit moment verleent team 2 van Vraag bijstand; deze bijstand is naar verwachting nog 8 weken nodig om de werkvoorraad op een acceptabel niveau te houden. Consequentie van deze keuze is dat de betrokken medewerkers van Vraag 2 later kunnen starten met de opleiding voor de objectenadministratie.
- [] onderzoekt de mogelijke risico's van deze keuze.

F ALGEMEEN AFRONDEND

F.1 Af te stemmen onderwerpen (VERTROUWELIJK)

Van de door het MT Toeslagen intern afgestemde onderwerpen wordt een los vertrouwelijk verslag gemaakt.

F.2 Personeelsvertrouwelijk

Van door het MT Toeslagen besproken personele zaken wordt een los vertrouwelijk verslag gemaakt.

F.3 Afsluiting

De voorzitter sluit de vergadering om 12.30 uur.