



Naam dienstonderdeel

Directie Toeslagen

Van:

Bureau Directieondersteuning
Toeslagen

Verslag

Versie

definitief

Datum

22 november 2018

DEFINITIEF

verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 6 november 2018 – 09:30 – 12:30 uur

Aanwezig

--	--	--	--

Afwezig

Gasten

	(Productieregie) en		(Bedrijfsvoering)
--	---------------------	--	-------------------

A ALGEMEEN INLEIDEND

A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

De voorzitter opent de vergadering. Er zijn geen mededelingen.

Agenda:

- Enkele af te stemmen onderwerpen worden toegevoegd.

Nieuwe teamleiders:

- is op gestart in Bezwaar 1
- op gestart in Leeuwarden. Zij zal (U/U 9) gaan vervangen.
- start per bij Vraag 10 in Den Haag
- start bij Vraag 8 Den Haag.

Actie:

- In een komend MT een uur plannen voor kennismaking met nieuwe teamleiders.

A.2 Actualiteiten

- De instroom en uitstroom heeft gevolgen voor de teams. Hier wordt volgende week verder gesproken tijdens de MT-dag.
- De business owners vragen om een actualisatie van onze visie. Ook vanuit andere groepen komt deze vraag. Het lijkt goed om dit volgend jaar op te pakken, mede in het licht van O&F-2. blijft over dit onderwerp in gesprek met de business owners.

A.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 23-10-2018

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

A.4 Actiepunten, voorraadagenda en besluiten

De actiepunten worden besproken en de opmerkingen zijn verwerkt in de actuele actielijst.

B TER BESLUITVORMING

B.1 Onbekende aanvragers en balies

Toelichting:

- Het MT wordt gevraagd akkoord te gaan met het versturen van vraagbrieven in plaats van balieverzoeken binnen het proces Onbekende Aanvragers. Dit leidt tot een aanzienlijke besparing in het werk. Het RTO kan zich in beginsel vinden in het voorstel maar heeft echter sterke twijfel of dit het juiste moment is om het voorstel te volgen gelet op de mogelijke imagoschade.

Opmerkingen:

- Vanuit het werk gezien is het voorstel begrijpelijk, het heeft echter een grote uitstraling om het nu anders te gaan doen.

Besluit:

- Het voorstel wordt niet overgenomen. Veranderen van het proces is beeldbepalend; het instrument moet als zodanig zichtbaar blijven.

D TER KENNISNEMING

D.1 Concept Organisatiebesluit directie Toeslagen

Aan B/T is gevraagd een concept-organisatiebesluit op te stellen als afronding van O&F-1. Het organisatiebesluit moet aansluiten op het O&F-rapport.

Het tekstvoorstel is ter informatie aangeboden aan het MT.

D.2 Instellingsbesluit Werkgroep IBO Toeslagen

Het besluit is ook ter informatie naar de OC gezonden.

Het IBO Toeslagen is qua opzet verdeeld in twee deelonderzoeken.

- Het 1^e deelonderzoek richt zich op verbetermogelijkheden die in deze kabinetsperiode binnen het huidige stelsel in gang gezet kunnen worden.
- Het 2^e deelonderzoek heeft een bredere scope en richt zich op verbetermogelijkheden voor de langere termijn (na deze kabinetsperiode).

Toeslagen is niet vertegenwoordigd in de werkgroep voor de IBO Toeslagen. Het MT denkt na over de organisatie van onze inbreng.

D.3 Voortgangsinformatie IA oktober

Toelichting:

- Rapportages zijn voortaan 2-maandelijks (m.u.v. externe exceptions), de volgende is dus begin januari (over november/december).
- De rapportages zijn inhoudelijk doorgesproken met DO en IV-control.

De rapportage wordt ter kennisgeving aangenomen.

D.4 Presentatie verhuizing Den Haag

Toelichting:

- De presentatie is gedeeld met TL-ers. Het MT had de toon van de presentatie graag iets positiever gezien.

E TER BESPREKING

E.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.

- Het MT geeft punten mee aan [] voor de gespreksnotitie van het viermaandsgesprek van a.s. vrijdag tussen de []
- Volgende week woensdag is er een opdrachtgevers-opdrachtnemers-overleg Toeslagen (OOT).

E.2 Voortgang dossiers Werving, CAF11 en Verbetervoorstellen KOT

Werving []

- Het kader voor de inschaling wordt nog nader uitgewerkt.
- Bij Particulieren wordt gesproken over het opleiden van B-medewerkers voor C-medewerker.
- De VT-verzoeken voor externe deskundigheid en voor uitzendkrachten zijn in behandeling.

CAF 11 []

- Niet besproken.

Verbetervoorstellen KOT []

- De agenda voor de stuurgroep Verbetervoorstellen KOT van a.s. dinsdag zal met het MT worden gedeeld.

E.3 Productieplan komende 12 weken

[] (Productieregie) presenteert de resultaten van de afgelopen periode en de plannen voor de komende 12 weken.

- De eindvoorraad is binnen planning; wel is er een lichte stijging ten opzichte van de vorige periode. De behandeling van extra HotHor-posten leidt met name tot een toename bij Bezwaar. Ook zien we een toename van het aantal klachten.
- Er is zorg dat bij de bezwaarbehandeling de norm van 90% tijdig wordt overschreden. De behandeling van HotHor door bezwaar is de hoofdoorzaak.

Conclusie:

- De prioritering van bezwaar moet opnieuw worden gezien in relatie tot de BC Fraude en risicoselectie. Het MT neemt volgende week een besluit.

Actiepunten:

- [] gaat na welke klachtencategorieën stijgen.
- Bedrijfsvoering rapporteert over de opbrengst van de business case Fraude.

Maandbeeld Bedrijfsvoering

[] (Bedrijfsvoering) geeft een toelichting op het maandbeeld en de verzuimcijfers.

- De DT doelstellingen zijn gehaald.
- Het verzuim loopt maandelijks iets terug; enkele teams hebben een relatief hoog verzuim.
- De inzetbaarheid loopt terug, met name door opleidingen.

- De hitrate van risicoselectie (70%) is nog niet gehaald, maar de verwachting is dat dit wel gaat lukken.

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 indien nodig een los vertrouwelijk verslag gemaakt.

F.3 Afsluiting

De voorzitter sluit de vergadering om 12.30 uur.